



INFORME DE SOSTENIBILIDAD

2020



¿Y si el cambio que estas evitando es el cambio que te dará alas? - Desconocido

Tras un año 2020 complicado para todos a nivel mundial, nos ha permitido hacer una pausa para renovarnos, apreciar mejor las pequeñas cosas de la vida y recordar los buenos momentos. Viajar es importante y cuando lo hacemos se puede vivir tres veces, cuando lo soñamos, cuando lo vivimos y cuando lo recordamos.

Y es aún más valioso viajar de manera sostenible, aportando al desarrollo ambiental, social y económico del lugar que visitamos.

Con Swiss Travel se puede descubrir Costa Rica de forma amigable con el ambiente y generando encadenamientos que colaboran en el desarrollo de muchas familias locales.

No viajamos para escapar de la vida, viajamos para que la vida no se nos escape.

¡JUNTOS, RENOVÉMONOS!!!



Informe elaborado por:

Jeldryn Vargas Rodríguez
Gestora de Sostenibilidad

Diseño y Diagramación: Sabrina
Stern Flores. Diseñadora gráfica.

Edición y Traducción:

Jose Miguel Duarte Solis.
Comunicador.

Equipo de Swiss Travel.

Un mensaje de nuestra presidenta

Este material hace referencia a los contenidos 102 -14 de GRI 102: Contenidos Generales- Estrategia

El año 2020 fue un año muy retador, nos trajo una situación nunca antes vivida, pero al mismo tiempo, puso en evidencia la capacidad de adaptación a las circunstancias que tenemos como empresa para seguir adelante.

Mostramos que el trabajo con enfoque sostenible que habíamos venido desarrollando años atrás, en los tres pilares económico, social y ambiental, ha sido muy bien hecho, permitiéndole a la empresa sobrevivir a las oleadas más fuertes de la tormenta, donde lamentablemente, muchas otras empresas turísticas no lo lograron.

Este impacto de la pandemia Covid- 19 nos permitió entrar en un proceso de análisis y retrospectiva, que nos ha requerido volver atrás un poco para reestructurarnos y tomar fuerzas renovadoras, con el fin de empezar de nuevo abriendo las alas como una mariposa y volver a volar, con un enfoque de gestión innovador y moderno ajustándonos a las tendencias del mercado actual.

El impacto de esta pandemia sobre la empresa, evidenció que Swiss Travel sigue y seguirá siendo una empresa líder en Costa Rica, ofreciendo servicios vacacionales seguros, renovadores y diferentes, capaces de superar las necesidades y expectativas de nuestra exigente clientela, y continuar realizando con mucha más fuerza una gestión sostenible preventiva de riesgos económicos, sociales y ambientales de reducción de impactos negativos y potenciando los positivos.

Como parte de ese esfuerzo, hemos sido galardonados por el Instituto Costarricense de Turismo con el Certificado de Turismo Sustentable (Élite), uno de los reconocimientos más importantes que cualquier organización puede tener en Costa Rica cuando la sostenibilidad y la protección del medio ambiente son perseguidas.

Además, contamos con la certificación más alta de Carbono Neutralidad Plus, brindada por el Ministerio de Ambiente y Energía de Costa Rica, por nuestra gestión para reducir las emisiones generadas por nuestra operación.



Definitivamente creemos que la sostenibilidad y el turismo juntos son el camino para la recuperación del negocio, que puede generar un impacto vasto y positivo para Costa Rica y el mundo, por lo que continuaremos con nuestro compromiso sostenible, visualizado más que prácticas, ha representado para nosotros un modelo de gestión que identifica riesgos y que nos ha permitido ante ponernos a ellos, para la continuidad a largo plazo del negocio.

Emilia Gamboa

CONTENIDOS

GENERALIDADES

Un mensaje de nuestra presidente	3
Acerca de esta memoria.....	5
Swiss y la pandemia por COVID-19.....	6
Lo más destacado del 2020	11

NOSOTROS

Gobierno Corporativo	14
De donde venimos	17
Sedes y tamaño de organización	18
Servicios, canales de ventas y mercados	19
Cambios en la organización	22
Afiliaciones y asociaciones	23
Marco Corporativo.....	24
Ética e integridad	27

NUESTRA VISIÓN

Gobernanza	29
Partes interesadas	30
Materialidad y metas del periodo.....	37
Estrategia sostenible	37

NUESTROS RESULTADOS ECONÓMICOS

Acciones durante pandemia	40
Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	40
Beneficios económicos de la gestión sostenible	40

NUESTROS ESFUERZOS AMBIENTALES

Biodiversidad	42
Emisiones	56
Energía	61
Agua.....	67
Aguas residuales	70
Residuos	73
Alianza ambiental	79
Cumplimiento legal ambiental	79

NUESTRA GENTE

Impacto del Covid Salud y Seguridad en el trabajo Covid y apoyo en el Covid	81
Beneficios para los colaboradores	91
Salud y seguridad en el trabajo	93
Involucramiento de colaboradores en reducción de impactos ambientales y sociales	95
Cumplimiento legal laboral	95

NUESTROS CLIENTES

Acciones a reacción en relación a la pandemia	97
Gestión normal	99

NUESTROS PROVEEDORES

Acciones durante pandemia	103
Proceso de selección de proveedores	106
Extranet	106
Código de conducta contra explotación sexual de menores	107

ANEXOS

.....	108
-------	-----

ACERCA DE ESTA MEMORIA

Este material hace referencia a los contenidos 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-53 de GRI 102: Contenidos Generales

El objetivo de esta publicación es rendir cuentas a los grupos de interés de la empresa sobre el desempeño de sus impactos positivos y negativos a nivel social, ambiental y económico, en relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Aquí se resumen los logros sostenibles generados como parte de la planificación estratégica, certificaciones, auditorías internas y externas realizada a toda la organización.

Esta memoria cubre la gestión del año 2020 de todas nuestras locaciones: Oficina Central ubicada en Santa Ana y nuestras Sedes Regionales en Guanacaste y la Uruca UIT. Desde el año 2019 se acordó realizar memorias anuales a publicarse en el mes de junio del año siguiente, pero debido al impacto de la pandemia por Covid-19, no se pudo cumplir con el lanzamiento. El objetivo es para próximos años cumplir con el lanzamiento en el mes de junio.

Swiss Travel crea esta memoria de Sostenibilidad utilizando como referencia los estándares de The Global Reporting Initiative GRI ([puede consultar los estándares GRI en este link](#)), un lenguaje común de reportes internacionales, adaptable a cualquier línea de negocio. Esta memoria no ha sido verificada por ningún ente externo a la organización.

En caso de cualquier duda con respecto a esta memoria o los servicios de la empresa, favor escriba a: sostenibilidad@swisstravelcr.com (506) 2282-48-98.

Además encuéntrenos en www.swisstravelcr.com



Swiss Travel y la pandemia por COVID-19

El impacto económico de la Pandemia de Covid -19 en el sector turístico a nivel mundial ha sido un evento sin precedentes. Según la OMT, la pandemia ha dejado al sector turístico internacional en los niveles que había hace 30 años.

Impacto de la pandemia sobre el turismo año 2020



De -74% llegadas de turistas internacionales



Pérdida internacional de ingresos turísticos **1,1 billones de US\$**



El turismo internacional de vuelta a niveles de **1990**



Pérdida estimada en el PIB global por encima de **2 billones de US\$**



Pérdida de llegadas de turistas internacionales **1000 millones**



100-120 millones empleos directos del sector en peligro

Fuente: https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2021-01/2020_analisis_anual_0.pdf

Estatus del turismo internacional antes de pandemia



Turistas internacionales

Llegadas de turistas internacionales en 2019 (10° año consecutivo de crecimiento sostenible)



Millones de empleos

Con una alta proporción de mujeres (54% del total de la fuerza laboral) y jóvenes



Ingresos por exportación

-3er sector más importante en exportación.
-50% del total de exportación para muchos países en desarrollo.



Crecimiento más rápido que el de la economía mundial

El turismo es un sector clave para muchas economías avanzadas y emergentes.

Fuente: https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2021-01/2020_analisis_anual_0.pdf

Trayectoria de impacto pandemia



23 de enero

Confinamiento de Wuhan



30 de enero

La OMS declara el brote una emergencia de salud pública



6 de marzo

Se detecta el primer caso de Covid 19 en C.R. y cerró fronteras marítimas, terrestres y aéreas a partir del 18 de marzo.



11 de marzo

La OMS declara el brote una pandemia



20 de abril

El 100% de los destinos mundiales introducen restricciones de movilidad

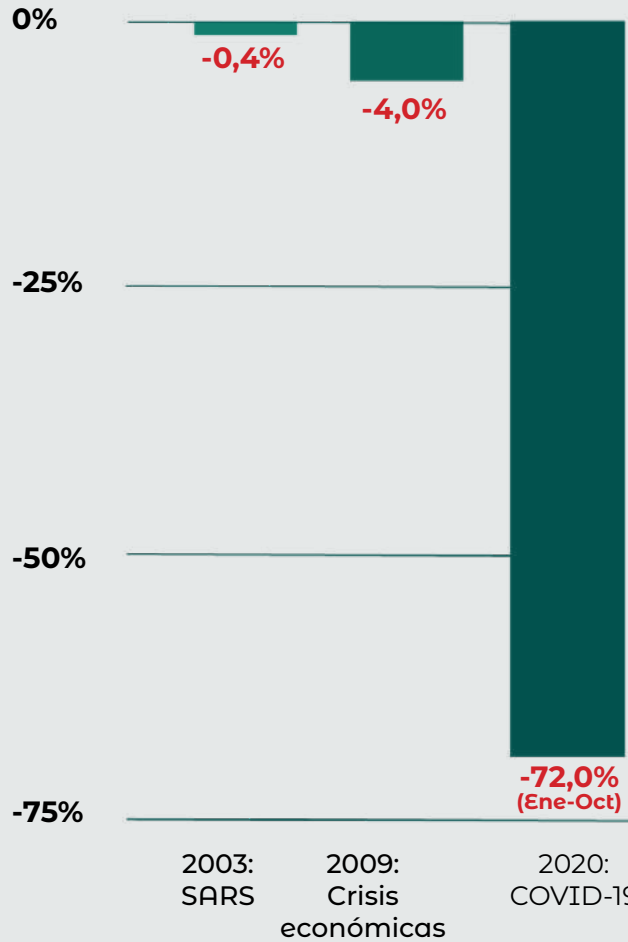


1 de noviembre

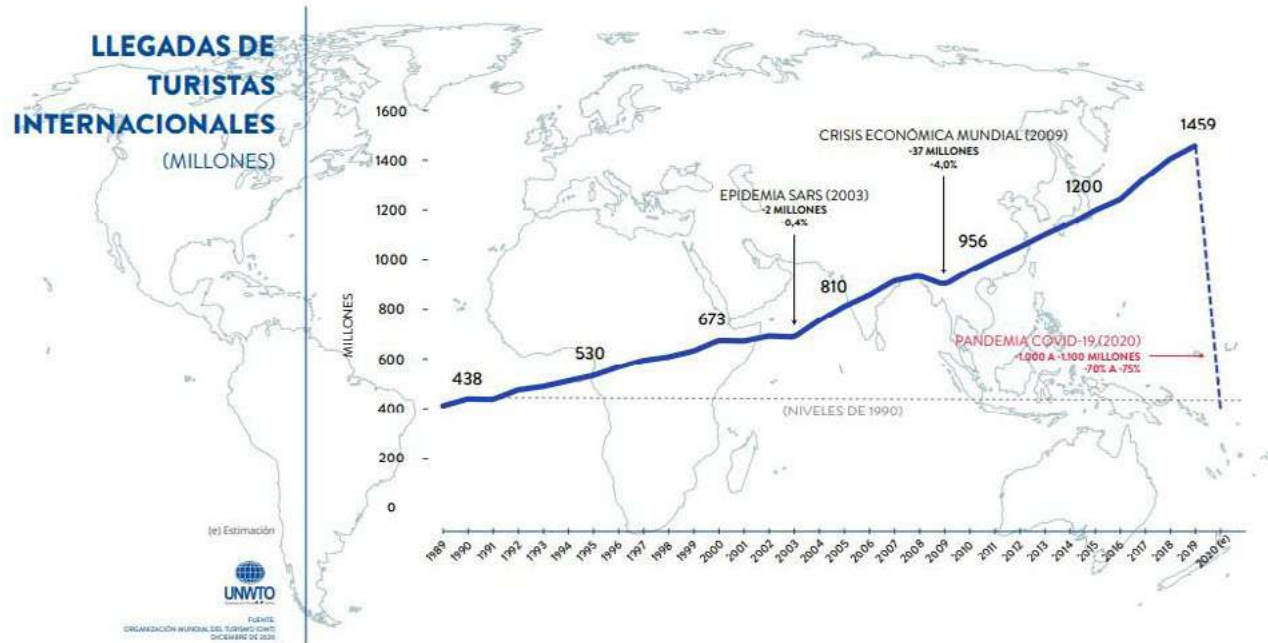
El 27% de los destinos mundiales cierra completamente sus fronteras al turismo internacional. C.R. abre su frontera aérea a todos los países. Pero muy pocas aerolíneas viajaban al país por el cierre de fronteras en otros países, desde ahí ha sido un proceso de recuperación muy lenta.

Fuente: https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2021-01/2020_analisis_anual_0.pdf

Año 2020 Una caída del turismo sin precedentes

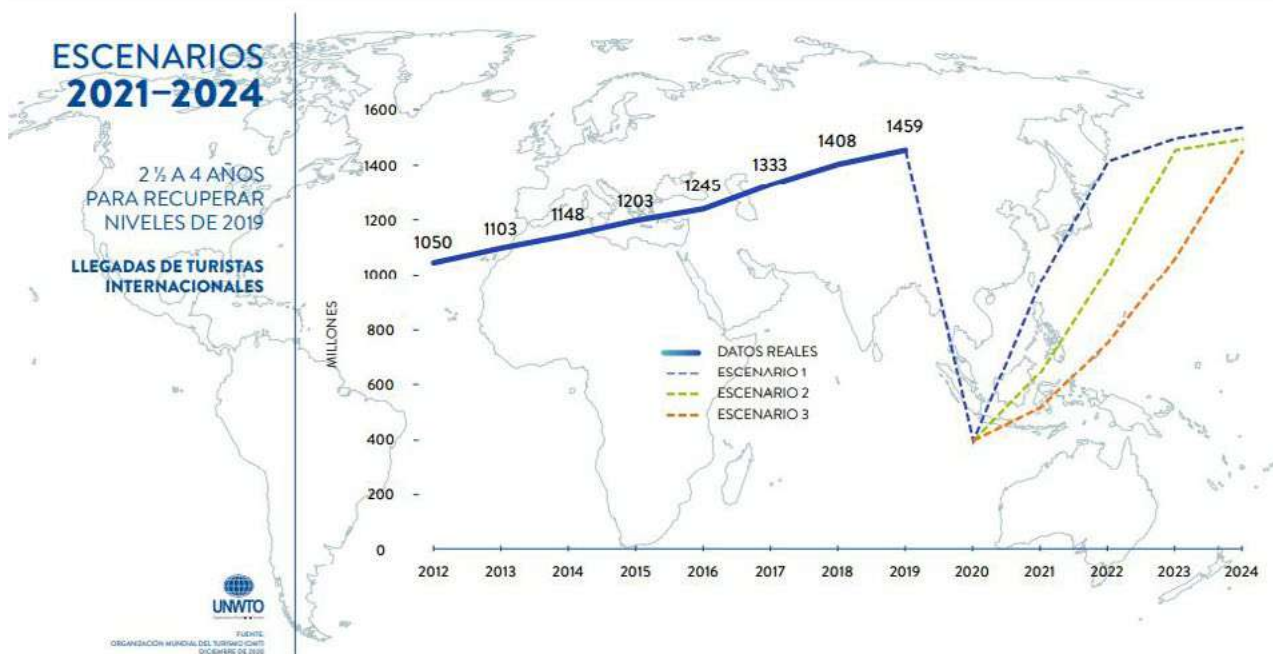


LLEGADAS DE TURISTAS INTERNACIONALES (MILLONES)



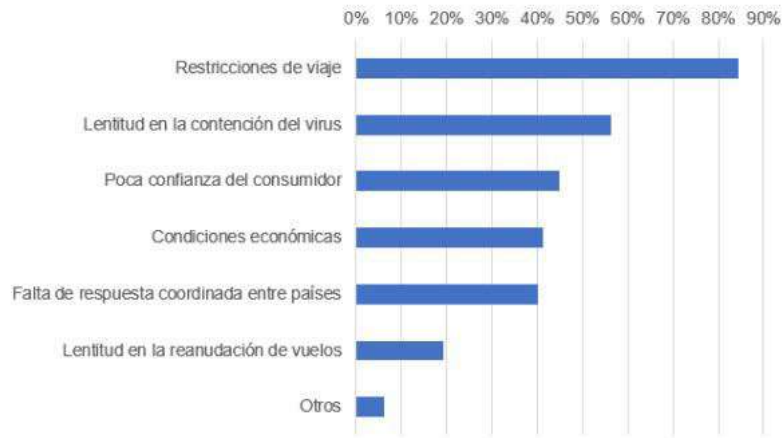
Según OMT 2021, gran parte de los expertos del sector no prevén que el turismo internacional recupere los niveles pre-COVID antes de 2023.

ESCENARIOS 2021-2024



Factores que influirán en el proceso de recuperación

¿Cuales son los principales factores que pesan sobre la recuperación del turismo internacional?



Fuente: encuesta al panel de expertos de la OMT, Barómetro OMT de Turismo Internacional, Octubre 2020

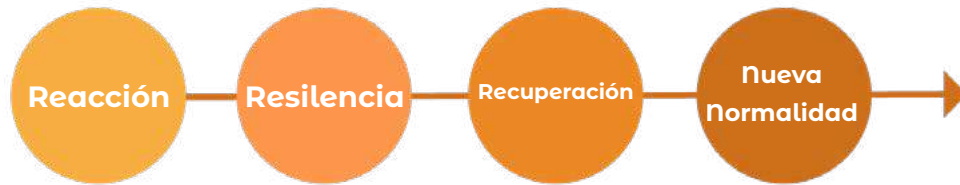
Restricciones de viaje, contención paulatina del virus y baja confianza del consumidor: principales barreras para la recuperación del turismo internacional



Situación en Swiss Travel

En marzo 2020, el Ministerio de Salud informó sobre el primer caso CONFIRMADO importado de COVID-19 en Costa Rica. Desde ese momento Swiss Travel activó su Plan de Emergencia para la atención de la pandemia y así enfrentar su impacto en el negocio.

A partir de ese momento iniciamos una gestión enfocada en estas fases



En año 2020, el enfoque estuvo en los dos primeros eslabones de Reacción y Resiliencia, para abordarles, se determinaron tres líneas de acción primordiales:

- a) Protección de la salud de colaboradores.
- b) Protección de la salud de los clientes.
- c) Gestión de resiliencia económica.

Para todo personal y clientes en destino se elaboraron y activaron protocolos internos. Se implementó el teletrabajo para puestos que lo permitieran, con el objetivo de evitar y disminuir infecciones. En noviembre 2020 se obtuvo el certificado “Centro de trabajo prevenido ante COVID19” otorgado por gobiernos locales.

Cuando llegó el cierre de fronteras, con los clientes que se encontraban en ese momento en el país se elaboraron y activaron protocolos en conjunto con proveedores, brindándoles todo el acompañamiento para coordinar su regreso a salvo a casa. Adicionalmente se obtuvo el sello Safe Travels del World Bussines Council.

La gestión económica se enfocó en renovarse para mantener flujo de caja, además de cuidar al personal, clientes y

proveedores.

Con los cierres de aeropuertos, puertos marítimos y entradas terrestres, se paralizó al 100% la actividad turística por más de ocho meses, lo cual generó que los ingresos la actividad turística a nivel mundial disminuyeran 90% (OMT, 2020), hasta que en setiembre de 2020 se inició la reapertura de fronteras en forma escalonada, con el regreso pausado de aerolíneas.

A nivel país se tuvo una disminución del 66% de ingresos económicos y una disminución del 68% de ingreso de turistas. (fuente, datos estadísticos ICT, 2020).

A nivel interno, Swiss Travel sostuvo a su planilla de colaboradores lo más posible durante el 2020. Debido a la extensión de restricciones y avance de la pandemia, los ingresos de la empresa disminuyeron 58% en relación al 2019. Eso causó que, a final del año, se debiera prescindir del 49 % del personal y realizar ajustes a nivel interno de gastos y activos.

De igual manera, en todo el año 2020, se pagó mensualmente las cuentas por pagar correspondientes a los proveedores, para que ellos también logran tener ingresos para poder sobrevivir la pandemia.

Durante el 2021 se trabaja en la recuperación de mercados, buscando recuperar los niveles normales en todas las operaciones bajo la nueva normalidad, pero según la OMT y el Instituto Costarricense de Turismo, la recuperación será lenta y escalonada, se espera que en año 2024 se llegue a recibir la cantidad de turistas que había en año 2019.

De esta manera, los esfuerzos de ese año estuvieron mayormente enfocados en dichas acciones. Se dio continuidad a temas materiales trabajados desde el año pasado. Proyectos de impacto destino y voluntariados se tuvieron que detener momentáneamente, ya que no contábamos ni con los recursos económicos ni personal para gestionarlos, todo sumado a las restricciones sanitarias.

De forma tal, lo mostrado en este reporte es lo prioritario ejecutado debido a las limitaciones presentadas por la pandemia. Se aprovechó el tiempo para actualizar la estrategia de sostenibilidad con consulta a partes interesadas, con base en la nueva realidad, pero su ejecución será para los próximos años, cuyo enfoque será la recuperación para una nueva normalidad.



RESUMEN DEL AÑO 2020

Durante el año 2020, la organización alcanzó importantes logros bajo un contexto de reacción y resiliencia causado por el impacto del Covid-19.

ECONÓMICO



Se logró mantener la empresa abierta y a flote durante más de ocho meses donde hubo escaso o nulo movimiento turístico.



Se logró de forma rápida adaptar la fuerza laboral en la modalidad de trabajo remoto, modalidad que venía preparándose previamente en el departamento de Tecnología e Información.



Actualización de la estrategia sostenible, con miras a ajustarse al nuevo contexto de la pandemia. Por primera vez se realizó una con consulta a partes interesadas.



Actualización del sistema de gestión en 60%.

SOCIAL



Se logró mantener el personal completo durante tres meses luego del reporte del primer caso de Covid19



Al final del año 2020, se logró mantener el 51% del personal (con estrategia de media jornada, permitiéndoles tener ingresos). El restante porcentaje se fue con liquidación completa paga en el momento de salida.



Se dejó en comunidades locales por concepto de salarios pagados al personal, un total de \$60 769.53



Se obtuvo el sello Safe Travel del WTBC y el sello Centro de Trabajo Libre de COVID19 de municipalidades locales por los ajustes rápidos y efectivos en protocolos de salud en operaciones y oficinas.



Durante el año 2020 se presentaron 10 casos de Covid entre los colaboradores, representado 2% del total del promedio del personal entre abril y diciembre de 2020. Ninguno se contagió en la empresa y no hubo fallecidos.



Inversión en salud y seguridad para adaptación de protocolos en las instalaciones y móviles de \$2500



\$9,703,227.31 pagados a proveedores. De este monto \$6,404,130.02 fueron hacia proveedores, con capital nacional.



2411 horas de capacitación brindadas al personal.

AMBIENTAL



Unión y apoyo en la Campaña Stop Animal Selfies y gestión más fuerte en el tema de protección de biodiversidad



Aporte de \$41,324.58 para el sistema nacional de áreas de conservación por la compra de entradas.



Los paneles solares instalados produjeron 125 554.81 Kwh de electricidad. Lo que representa 59% de la energía necesaria para las operaciones de la empresa. Se había establecido como meta reducir en 3% el consumo eléctrico de 2019, pero a causa de la pandemia, la disminución alcanzó el 47%, para un total de ahorro económico del 16% (\$16907.12).



El consumo de agua disminuyó drásticamente en el año 2020, con una disminución del 72% con relación al año 2019, lo cual significó un ahorro de 45% en su facturación, para un total de \$2076.70.



El año 2020 se generó una reducción del 47% de los residuos en comparación con año 2019, generado por el impacto de la pandemia.



Se redujo el consumo de papel a 607 resmas, 73% menos que en el año 2019. Esto representó un ahorro de \$2516.68 y 38 árboles maduros no cortados



**“La vida no es esperar a que
pase la tormenta, es aprender
a bailar bajo la lluvia.”**

A group of people are standing on a wooden suspension bridge in a lush green forest. One person in the center is using a camera on a tripod. The bridge has green metal railings and is surrounded by dense foliage. The word "NOSOTROS" is written in large white letters at the bottom of the image.

NOSOTROS

GOBIERNO CORPORATIVO

Este material hace referencia a los contenidos 102 -14; 102-15 de GRI 102: Contenidos Generales- Estrategia 2016.

Nuestro Gobierno Corporativo está conformado por:

- Doña Emilia Gamboa, nuestra presidenta.
- Patricia Gamboa – Gerente General y Directora de Mercadeo y Ventas. • Jose Madrigal – Contralor General.
- Geovanny Salas – Director Administrativo Financiero • Luis Diego Hidalgo – Director de Operaciones.
- Melania Rodríguez – Directora de Recursos Humanos.



NUESTRO EQUIPO DE COORDINADORES



Allan Zúñiga
Tecnología e Información



Alexander Fuentes
Mantenimiento San José



Jeldryn Vargas
Sostenibilidad y Calidad



Kit Wan
Operaciones San José



Erick Bejarano
Operaciones Guanacaste



Lincy Calderón
Producto



Maribel Alpizar
Contabilidad



Maria José Céspedes
Unidad de Transportes



Rolando Campos
Directos de Ventas



Betsabé Gomez
Grupos



Fabián Quirós
Cruceros



Daniel Castro
FIT



Esmeralda Espinoza
Ventas Locales



Laura Carmona
Incentivos



Carlos Montero
Mercadeo



La sostenibilidad en Swiss Travel ha sido un pilar fundamental para la consolidación y evolución de la empresa desde nuestra conformación.

Dentro de los retos del periodo 2020, el mayor fue buscar los mecanismos para mantener el flujo de caja de la organización y asegurar la sostenibilidad financiera. El segundo la seguridad en materia de salud de colaboradores y clientes, así como asegurar los ingresos y trabajo a los colaboradores hasta donde fuese posible. De tercero, el cuidado de la cadena de valor, mantener pagos a proveedores, fue fundamental para evitar cierre de empresas y tener servicios turísticos disponibles cuando la operación pudiera retornar.

Todo ello se gestionó tomando en cuenta los constantes cambios en el entorno por el avance del Covid-19 en el país y el mundo, y con lo que la empresa contaba para anteponerse a dichos cambios. Esto también implicó el establecimiento de protocolos anti Covid y su ejecución.

A nivel de impactos ambientales, al paralizarse la operación, los impactos ambientales que usualmente tenemos como prioritarios disminuyeron de forma notable. Se redujo la emisión de carbono equivalente, residuos, consumo de agua, electricidad, efluente de aguas residuales.

Mediante la participación de conservatorios y webinars, se gestionó la conservación de la biodiversidad. Según el Foro Económico Mundial 2020, este uno de los riesgos e impactos con más probabilidad de perderse y es la base de la gestión del turismo en Costa Rica.

A nivel social, el reto e impacto fue buscar la manera de poder garantizar hasta la medida de lo posible la salud de colaboradores y clientes.

El año 2020 fue un año que se aprovechó para actualizar la estrategia de sostenible, con una consulta a las partes interesadas, ejercicio nunca antes hecho, lo cual vino a consolidar los temas materiales detectados no solamente a lo interno si no con el punto de vista de las partes interesadas, sino también asociada al contexto del turismo por Pandemia. Esta estrategia se logró consolidar a finales del 2020 y en el año 2021 se realizará una evaluación para realizar últimos ajustes por parte del Comité Estratégico para su implementación.

A lo largo del desarrollo del documento se desglosan los resultados y abordaje de los mismos. Las principales metas para el próximo año, es asegurar la recuperación de la sostenibilidad financiera, mantener la ética y transparencia del negocio que siempre ha caracterizado a la organización, propiciar un destino seguro por medio de la aplicación rigurosa de los protocolos, esperando el retorno de clientes y de personal a oficinas y la gestión de clientes para fidelizar e incrementar clientes por medio del mercadeo, promoción y diversificación de servicios.

Dentro de los Principales riesgos externos que se enfrentan son nuevos brotes y mutaciones del virus, que puedan generar nuevos cierres de fronteras, entre otros. Dentro de las oportunidades que ha permitido continuar es la innovación, renovar la estrategia de negocio para realizar una metamorfosis, simplificar procesos, fidelizar clientes, entre otros.

DE DÓNDE VENIMOS

Este material hace referencia a los contenidos GRI 102-1; 102-3; 102-4, 102-5; 102-7; 102-45 de GRI 102: Contenidos Generales- Perfil de la Organización 2016.

Servicios de Viajeros Suiza S.A, mejor conocida como Swiss Travel, es una empresa costarricense de servicios turísticos, LIDER en Costa Rica en la operación de turismo receptivo y diseño de paquetes e itinerarios turísticos. Ofrecemos un completo manejo de destino, con producto personalizado para viajeros individuales, grupos, incentivos, corporativo y viajeros de cruceros. Nuestra operación y filosofía van orientados al respeto del ambiente, desarrollo de las comunidades de nuestro país y la rentabilidad del negocio.

Nuestro nombre proviene de su fundador, un Suizo de nombre Adolph Alder, quien se enamoró de Costa Rica, por su naturaleza, paz y tranquilidad, reafirmando la ideología que la catalogaba como la Suiza Centroamericana, plasmando en el nombre de la empresa su origen, resaltando las bellezas del país. Es así como Swiss Travel Service adquiere su identidad, ofrecemos experiencias de vida por medio de viajes en la suiza de las Américas: ¡Costa Rica!

A partir de 1972, el equipo Swiss Travel ha trabajado para ofrecer una completa selección de excursiones por el país, creando programas de aventuras dirigidas al viajero individual, a grupos de interés específico, introduciendo eventos especiales, excursiones cortas, incentivos, y todo tipo de actividades para superar las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

A partir de 1978 fuimos y somos los pioneros en excursiones de un día para Cruceros que visitan nuestros puertos, tanto en el Caribe como en el Pacífico.

Hoy en día hemos dado servicio a más de 500 mil personas.

Todo nuestro personal, está dedicado a dar un servicio de primera clase y de calidad, ofreciendo a nuestros visitantes una atención personalizada y la oportunidad de conocer las bellezas del país.

Nuestra organización cuenta con instalaciones tanto en San José, Uruca y en Guanacaste que muestran al turista una visión de nuestro pasado folclórico plasmado en la construcción de sus edificios. Así mismo contamos con los adelantos tecnológicos más avanzados y una flotilla de autobuses acondicionados para cubrir y superar las necesidades de nuestros clientes, conformando la más grande y moderna flota en todo el país.

A través de estos más de 49 años, la familia de Swiss Travel ha trabajado de forma intensa en la creación de una organización capaz de proporcionar a cada uno de nuestros clientes, las experiencias que esperan y merecen. Trabajamos de forma tal que convertimos las expectativas de nuestros viajeros en las nuestras.



Es por lo anterior que hoy por hoy Swiss Travel es el mejor Operador de Turismo de renombre en Costa Rica.



Sedes:

- **Sede Central:** Santa Ana.
- **Sedes regional:** Liberia (venta de tours diarios).
- **Uruca:** UIT (nuestro taller y despacho de las unidades de transporte).

Todas ellas en Costa Rica

TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN

Este material hace referencia a los contenidos GRI 102-7 de GRI 102: Contenidos Generales- Perfil de la Organización 2016



49 años de experiencia en la gestión del turismo.



3 sedes en Costa Rica.



Colaboradores: **178 personas** a finales del **2020**.



Atracción 660 976 turistas durante años 2017-2019. Un promedio de **222 343.3 Turistas al año**. **Antes de pandemia**



7 Canales de ventas: Grupos, Corporativos, Incentivos, FITS, Cruceros y Ventas locales.



¿QUÉ HACEMOS? SERVICIOS

Este material hace referencia a los contenidos GRI 102-2 de GRI 102: Contenidos Generales- Perfil de la Organización 2016



Asesoría Turística: Ejecutivos de Cuenta, calificado para diseñar los itinerarios de acuerdo a las necesidades, presupuesto y expectativas de los clientes.

Controles de alta calidad, servicio al cliente y soporte 24/7: asegurando que los hoteles, tours y zonas a visitar cumplan con criterios de calidad y ofreciendo Servicio de Asistencia durante la estadía del cliente en el país, las 24 horas y los 365 días del año, garantizando de esta manera la seguridad y tranquilidad de nuestros clientes.

Servicio de Guiado: Todos los guías de Swiss Travel son completamente bilingües en español e inglés; algunos de ellos son incluso capaces de hablar en francés, italiano o alemán. Cuentan con extensos estudios universitarios y gran conocimiento acerca de Costa Rica, su historia, cultura y riqueza natural. Nuestros guías cuentan con certificaciones emitidas por el Instituto Costarricense de Turismo, lo que garantiza la calidad del servicio que reciben nuestros clientes.

Transporte Terrestre: Swiss Travel cuenta con flota vehicular amigable con el ambiente para reducir contaminación por emisiones. Estos vehículos van desde automóviles para el transporte de pasajeros individuales, microbuses, hasta autobuses de hasta 50 pasajeros completamente equipados. Están equipados con aire acondicionado, asientos reclinables, DVD, sistemas de comunicación por radio e incluso, algunos de ellos cuentan con Wifi. Ocho de nuestros autobuses más grandes ofrecen además rampas diseñadas para personas con movilidad limitada y nuestros conductores han recibido el entrenamiento adecuado para su atención.

Hospedaje, Tours, Transporte Aéreo local, Transporte Acuático, Fiestas tema, rallies y otros, Voluntariados ambientales y sociales: brindado por nuestros proveedores turísticos, rigurosamente seleccionados. Todos estos servicios se ponen a disposición del cliente, en diversos paquetes: luna de miel, aventura, familia, entre otros.

CANALES DE VENTAS: POR TIPO DE CLIENTE

Este material hace referencia a los contenidos GRI 102-2 de GRI 102: Contenidos Generales- Perfil de la Organización 2016



FITs

Especialistas en programas para familias, lunas de miel, amigos y viajeros independientes entre otros. Diseño de programas a la medida y programas compartidos a los principales atractivos del país.



GRUPOS

Atención a grupos vacacionales, grupos de estudiantes y de interés especial. Diseño de programas a la medida liderados por guías altamente capacitados.



CRUCEROS

Logística y operación en todos los puertos del país para la atención de excursiones de un día, embarque y desembarque de pasajeros, estadías pre y post crucero. Personal altamente capacitado y amplia experiencia de trabajo en conjunto con las navieras más reconocidas del mundo.



CORPORATIVO

Soluciones integrales para las empresas establecidas en Costa Rica. Transporte ejecutivo, excursiones, actividades de trabajo en equipo, atención de eventos corporativos y servicios de alimentos y bebidas entre muchos otros servicios disponibles.



VENTAS LOCALES

Red de ejecutivos de servicio al turista ubicados en los hoteles más reconocidos de Guanacaste, y recientemente ampliamos el servicio a Los Sueños Marriott en Pacífico Central. Una amplia gama de actividades recreativas está disponible para los huéspedes de los hoteles y consejos generales durante su estadía.



INCENTIVOS Y REUNIONES

Manejo integral de viajes de incentivo, cobertura en todo el país con diseño personalizado de excursiones, fiestas temáticas y responsabilidad social empresarial. Logística y manejo de reuniones y congresos, transporte ejecutivo, hospedaje, actividades recreativas y selección del espacio de reuniones.

MERCADOS

Este material hace referencia a los contenidos GRI 102-6 de GRI 102: Contenidos Generales- Perfil de la Organización 2016

Nuestros principales mercados:



Se han detectado los siguientes cambios de comportamiento en los viajeros por motivo del Covid-19 y con ello se desarrolló la propuesta de oferta.

Cambios en el comportamiento del viajero en tiempos de COVID-19

-¿tendencias de corto o de largo plazo?-



Cercanía

El turismo doméstico ha registrado un desarrollo positivo en muchos mercados debido a que la gente viaja por las áreas más próximas. Los viajeros prefieren las 'staycations' o 'vacaciones en casa'.



Nuevas inquietudes

Las medidas de salud y seguridad, así como las políticas de cancelación en las reservas, se han convertido en las principales preocupaciones de los consumidores.



Escapada

La naturaleza, el turismo rural y los 'road trip' se han convertido en elecciones populares debido a las limitaciones de viaje y la búsqueda de experiencias al aire libre.



Last minute

Las reservas de última hora han aumentado debido a las restricciones de movilidad y a la inestabilidad de los acontecimientos ligados a la situación de pandemia.

Fuente: https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2021-01/2020_analisis_anual_0.pdf

Cambios en el comportamiento del viajero en tiempos de COVID-19

-¿tendencias de corto o de largo plazo?-



Viajeros jóvenes más resilientes

Cambio demográfico:

La recuperación del viajar ha tenido más fuerza entre los segmentos más jóvenes. Los viajeros 'senior' y los jubilados son los segmentos más afectados en esta reactivación.



Mayor responsabilidad

Sostenibilidad, autenticidad y descubrimiento de lo local:

Los viajeros han priorizado crear un impacto positivo en las comunidades locales a través de una creciente búsqueda de lo auténtico.

Fuente: https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2021-01/2020_analisis_anual_0.pdf

Cadena de Valor



Todo inicia con **Investigación de Mercados**, por parte del área de Mercadeo para determinar con ayuda de Dirección de Ventas los servicios de interés del cliente. Se procede a realizar la búsqueda del atractivo para construirlo en producto turístico, por medio del área de **Investigación y Desarrollo de Producto**.

Por medio de nuestro departamento de Producto, se firman contratos con proveedores, y se diseñan paquetes de viajes para ofrecerse por medio de los diversos **Canales de Ventas**.

Mayoristas o retails ofrecen nuestros servicios al **Cliente o Turista Final** que disfruta sus vacaciones descubriendo las bellezas de Costa Rica.

Nuestros proveedores, distribuidos por todo el país, son un elemento fundamental en nuestra cadena de valor, ya que facilitan en el 90% de los servicios que brindamos, generan la experiencia y es importante asegurar la calidad del servicio y la gestión correcta de los impactos que pueden generar.

• Guías • Tour Operadores • Transporte • Parques Nacionales • Hostelería

66% de nuestros proveedores son locales de Capital Nacional. Están distribuidos por todo el país. El pago a Proveedores del 2020: se mantuvo a pesar del impacto de la pandemia, Se pagaron \$9,703,227.31 a pesar de no contar con clientes por más de 8 meses. No se presenta incremento en ventas para proveedores tanto nacionales como extranjeros, por la recesión que se tuvo por la pandemia.

CAMBIOS EN LA ORGANIZACIÓN

Este material hace referencia a los contenidos GRI 102-10 de GRI 102: Contenidos Generales- Perfil de la Organización 2016

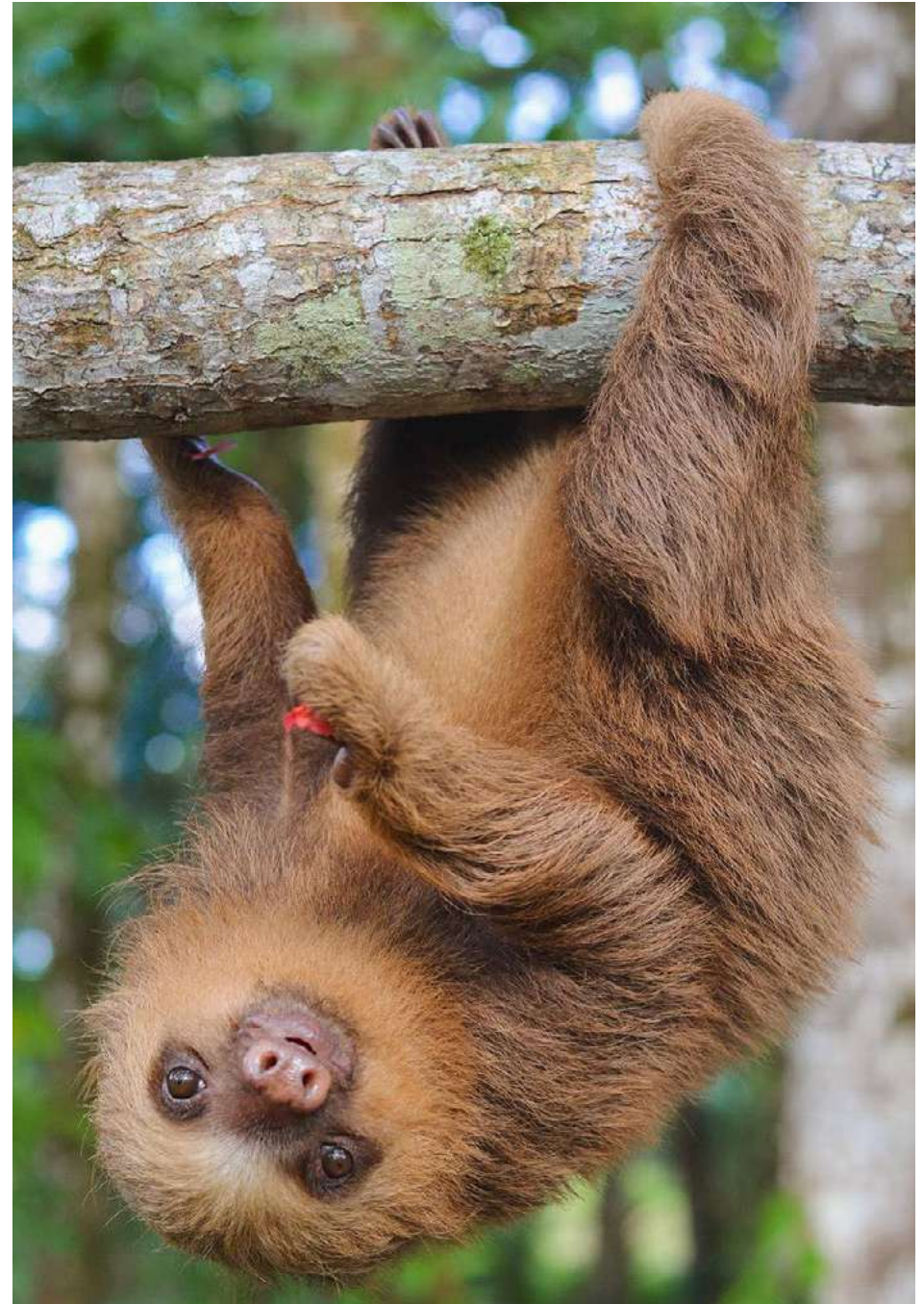
Los Principales cambios en la Organización durante el periodo son:

Se trabajó en una metamorfosis para ajustarnos al nuevo tamaño que realmente requerirá la empresa por la lenta recuperación.

1) Cantidad de Personal: pasamos de ser 351 colaboradores a 178. Contamos con el 51% del personal que se tenía a enero del 2020. Se hizo todo lo posible por mantener el personal, inclusive los primeros tres meses de pandemia se mantuvo a todo el personal, luego seguimos a medio tiempo y lamentablemente por la extensión de la pandemia se tuvo que prescindir de parte del personal y se les brindó el pago de todas las prestaciones en el momento de su salida para que pudieran mantenerse mientras encontraban trabajo.

2) Unificación de procesos: se procedió a unificar áreas para trabajar de forma corporativa, en relación con todas las sedes.

3) Modalidad Virtual de trabajo: anterior a la pandemia se había venido analizando el tema de teletrabajo, la pandemia llegó a acelerar el proceso y gran parte del año 2020 el personal con puestos que lo permitían, estuvieron trabajando desde casa, esto nos generó bastantes beneficios a nivel de eco eficiencia e influyó en otros temas que antes no visualizados, como la salud ocupacional al teletrabajar.



AFILIACIONES Y ASOCIACIONES

Este material hace referencia a los contenidos GRI 102-12 y GRI 102-13 de GRI 102: Contenidos Generales- Perfil de la Organización 2016

La empresa se encuentra adscrita a:



CERTIFICACIONES



6 estrellas
y una verde

Bandera Azul Ecológica
COSTA RICA / CAMBIO CLIMÁTICO



Nivel élite



Niveles más
altos en cada
certificación

MARCO CORPORATIVO

Este material hace referencia a los contenidos GRI 102-16 de GRI 102: Contenidos Generales- Estrategia 2016

Valores, principios, estándares y normas de conducta

MISIÓN

“ÉNFASIS EN EL SERVICIO”

Exceder las expectativas del cliente, entregando el servicio que este desea.







VISIÓN

Mantener el liderazgo, basado en el crecimiento y mejora continua de nuestros procesos y servicios, a través de nuestros valores y buenas prácticas en sostenibilidad.

POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA

El énfasis en el servicio que cada uno de nosotros brinda a los clientes lo respaldamos con una sólida Gestión de Sostenibilidad, para mejorar continuamente la satisfacción de éstos, tomando en cuenta la legislación aplicable, la prevención de la contaminación y la responsabilidad social donde estemos presentes; logrando así el éxito económico de nuestra empresa.

VALORES

- 
Tomar Riesgos: De acuerdo a como son identificados y siendo consistente con la misión, visión y objetivos de la compañía.
- 
Prevención: Anticipar y planear el trabajo basado en el PHVA (Planear, hacer, Verificar y Actuar) para la continua mejora.
- 
Trabajo en Equipo: Bajo un solo propósito, compromiso, involucramiento, confianza, procesos y comunicación.
- 
Orientación al Cliente: Nos esforzamos por entender a las necesidades de nuestros clientes, cumplir y exceder sus expectativas.
- 
Ética: Nosotros buscamos el comportamiento más sincero, honesto y profesional entre nuestros pares y clientes.
- 
Responsabilidad y Conservación: Ejecutamos nuestras actividades de manera responsable, basado en nuestros principios de sostenibilidad y buenas prácticas para asegurar la continuidad del negocio y la conservación de nuestros recursos naturales y culturales.

Nuestro marco corporativo es de acatamiento obligatorio a nuestro personal. Dándose a conocer a todos los colaboradores a través de diferentes medios así como el proceso de incorporación de procedimientos en cada área. La memoria de sostenibilidad también es compartida con nuestros clientes por los canales oficiales de la empresa. Nuestra política de sostenibilidad es revisada anualmente por la coordinación de área ya que esta debe adecuarse al entorno cambiante de la organización. Todos los cambios que se realizan son previamente aprobados por la presidencia y la dirección general de la empresa para su posterior divulgación a todas las partes interesadas.



ENFOQUE DE PRECAUCIÓN

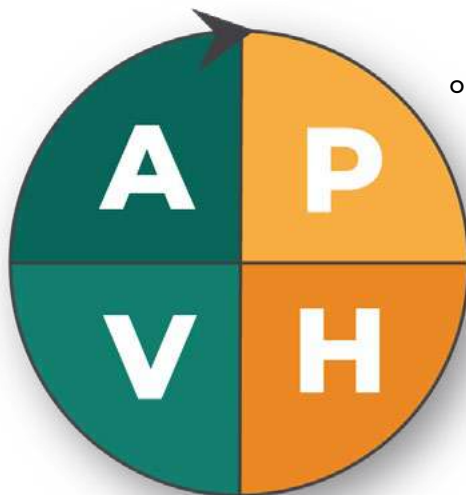
Este material hace referencia a los contenidos GRI 102-11 de GRI 102: Contenidos Generales- Perfil de la Organización 2016

Nuestra empresa cuenta con un Sistema de Gestión Sostenible, por medio del cual realizamos prevención de riesgos e impactos en los ámbitos ambientales, sociales y económicos, aplicando las acciones correspondientes y así garantizar la calidad, innovación, seguridad y protección de nuestros grupos de interés, el ambiente y la continuidad de la empresa.

De esta manera, existe un trabajo constante de todos en la organización, porque los esfuerzos que se realizan en los distintos Procesos, obedecen a una adecuada planificación; en donde se han definido una serie de Objetivos Estratégicos y de Sostenibilidad Turística, congruentes con la razón de ser de la organización y de la Política de Sostenibilidad Turística, los cuales permiten dirigir a la Corporación hacia la satisfacción del cliente para lograr una rentabilidad adecuada, siempre contemplando el equilibrio social, legal y ambiental. Mediante la aplicación de la metodología de Deming: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar (P.H.V.A) se logra que la organización finalice ciclos de trabajo antes de plantear objetivos más retadores.

Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos

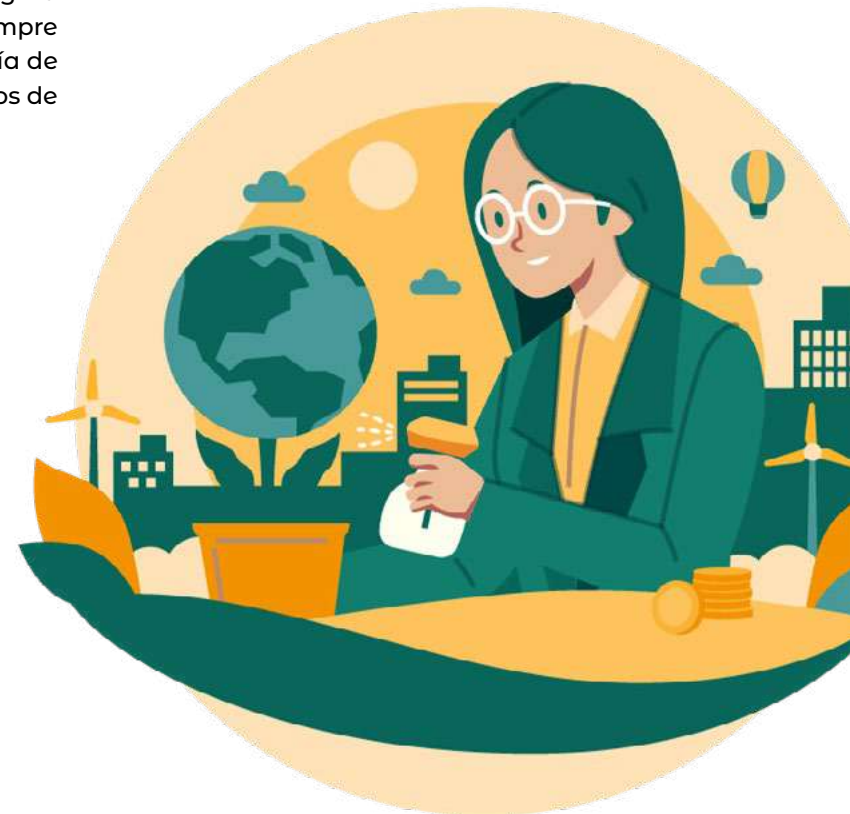
Verificar: realizar el seguimiento y la medición de procesos y productos.



Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir los resultados.

Hacer: implementar los procesos.

Como mecanismo de evaluación de mejora continua se realizan de manera periódica Auditorías Internas de Sostenibilidad para identificar hallazgos y oportunidades de mejora que permita a la Corporación avanzar más fácilmente al logro de su razón de ser.



ÉTICA

Este material hace referencia a los contenidos GRI 102-16 de GRI 102: Contenidos Generales- Estrategia 2016, GRI 419-1 de GRI 419 Cumplimiento Socioeconómico y GRI307-1 de GRI:307- Cumplimiento Ambiental

Diálogo de ética

Nuestra empresa cuenta con un sistema de gestión, en el cual el marco corporativo se plasma en nuestro Manual de Sostenibilidad, el cual contiene una serie de lineamientos sostenibles, operativos, clientes, cumplimiento legal, socioeconómicas, oferta, proveedores y suministros y protocolo de atención ante el Covid- 19 (MAOPSC004).

Estos lineamientos son de la base para trabajar en cada una de las áreas de la empresa y se revisa una vez al año, por parte del área de sostenibilidad, al cual se le hacen llegar observaciones de las diversas áreas o grupos de interés que consideren deban tener un ajuste, los cuales se comunican a nivel interno y externo por los medios oficiales. Luego la propuesta de ajustes se envía a Presidencia y Comité Gerencial para valoración y aprobación.

Para cualquier comunicación con relación al marco corporativo y lineamientos sostenibles de la empresa, se pueden dirigir al correo: sostenibilidad@swisstravelcr.com

Contamos con un sistema de auditoría interna para mejorar desempeño individual y el desempeño de la Compañía en general.

No tenemos ningún Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social, ambiental y económico durante el periodo de la memoria.





NUESTRA ESTRATEGIA
NUESTRA VISIÓN

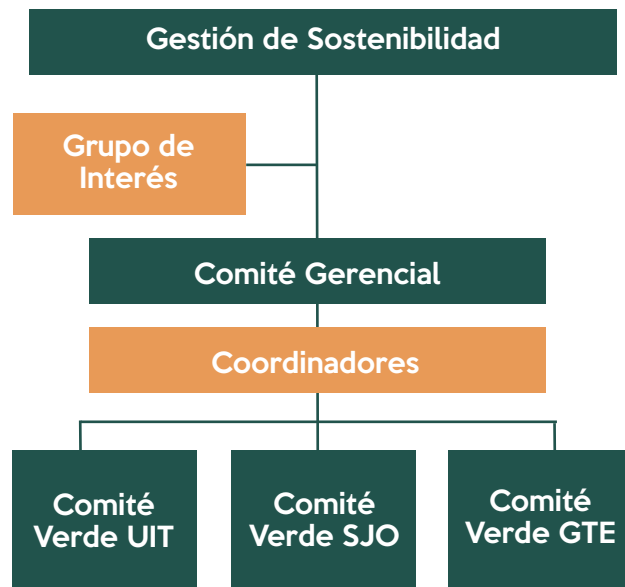
ESTRUCTURA DE GOBERNANZA

Este material hace referencia a los contenidos GRI 102-18 de GRI 102: Contenidos Generales- Gobernanza 2016 y a los contenidos GRI 202-02 de GRI 202: Presencia en el mercado- Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local

Nuestro Gobierno Corporativo está tiene una figura de Comité Gerencial conformado por la Gerencia General, con Patricia Gamboa, Gerencia Operativa, con Luis Diego Hidalgo y Contraloría con Jose Madrigal. Los integrantes, elaboran Plan Estratégico Corporativo.

El 66,6% de los miembros del comité gerencial son de la comunidad local de Ciudad Colón y Santa Ana.

Con el compromiso en el desarrollo sostenible, realizamos nuestras actividades de una forma responsable con base a los principios de sostenibilidad y buenas prácticas, para garantizar la continuidad de la actividad, un desarrollo socioeconómico y conservación de nuestros recursos tanto naturales como culturales. A nivel de sostenibilidad contamos con la siguiente estructura:



El área de Sostenibilidad hace estudio de los impactos o temas materiales que la operación de la empresa genera en materia, ambiental, económica y social, tomando en cuenta la consulta de las partes interesadas. Prepara plan de trabajo y presupuesto. Presenta el plan al comité estratégico, para análisis, ajuste y aprobación, posteriormente lo aprobado baja por medio de planes a las coordinaciones de a cada área, para poder alcanzar objetivos y sostenibilidad. Es apoyada con acciones internas por un comité verde conformado por colaboradores de la empresa de cualquier nivel.

Responsabilidades de cada área:

Comité Gerencial: es responsable de:

- Establecer, implementar y mantener el plan estratégico corporativo, tomando en cuenta los requisitos del cliente, el componente ambiental, social, personal, expectativas de crecimiento y rentabilidad.
- Establecer una visión, políticas y objetivos estratégicos y de sostenibilidad turística coherentes con la razón de ser de la organización.
- Aprobar presupuesto para la ejecución del plan de acción.
- Lograr que cada uno de sus miembros lidere su proceso con el ejemplo para desarrollar la confianza entre el personal.
- Dar seguimiento al plan estratégico corporativo.

Gestión de Sostenibilidad: Representante por parte de la Dirección General de la Corporación para asegurar la implementación del sistema de gestión de sostenibilidad turística. Da seguimiento a la identificación y se relaciona con los grupos de interés, con base en ello identifica impactos ambientales, sociales y económicos, los cuales se priorizan por parte de las áreas relacionadas y llevan al comité gerencial en conjunto con las propuestas de planes de acción, para contar con su respaldo en la gestión, presupuesto y bajarlo a las coordinaciones. Es responsabilidad del comité gerencial la participación activa de los coordinadores, de cada uno de los procesos.

Públicos de Interés: alimentan la estrategia de sostenibilidad con temas materiales.

Coordinaciones: Apoyan y dan seguimiento a la implementación de los planes de acción, Velan por el cumplimiento y actualización de sus procedimientos, Involucran a su personal en las acciones de sostenibilidad, política sostenible y otros.

Comité Verde: Diseña, campañas, proyectos, competencias para partes interesadas internas y externas como respuesta a los planes de acción planteados, basados en los impactos determinados, tanto positivos como negativos.

Audidores Internos: Se da un seguimiento al sistema de gestión por parte de los auditores internos para la mejora continua, y finalmente el reporte de sostenibilidad para dar cuentas de los alcances de cada periodo.

PARTES INTERESADAS

Este material hace referencia a los contenidos GRI 102-40, GRI 102-41, GRI 102-42, GRI 102-43 y GRI 102-44 de GRI 102: Contenidos Generales- Participación de grupos de interés 2016

Los grupos de interés de Swiss Travel son individuos o grupos que podrían verse afectados significativamente por las actividades, productos y servicios de la organización o cuyas acciones podrían afectar a la capacidad de la organización para aplicar con éxito sus estrategias y alcanzar sus objetivos. (Estándares GRI, 2016) Los cuales se muestran a continuación



Este proceso lo realizamos por medio de este sistema:

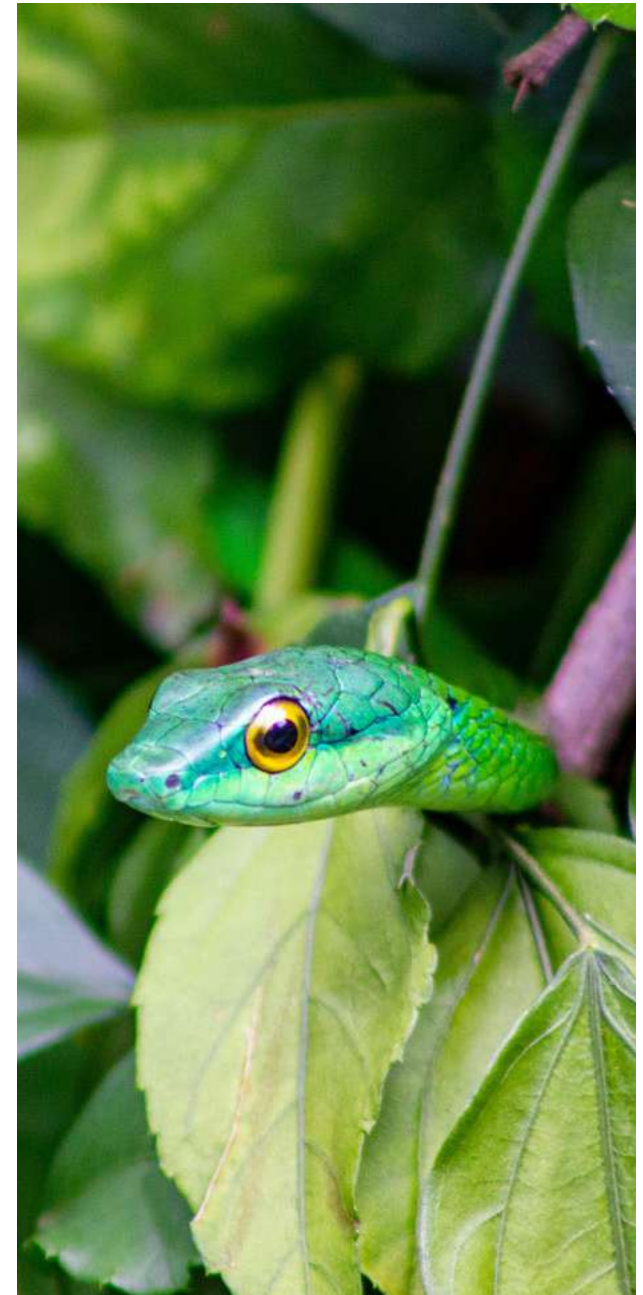
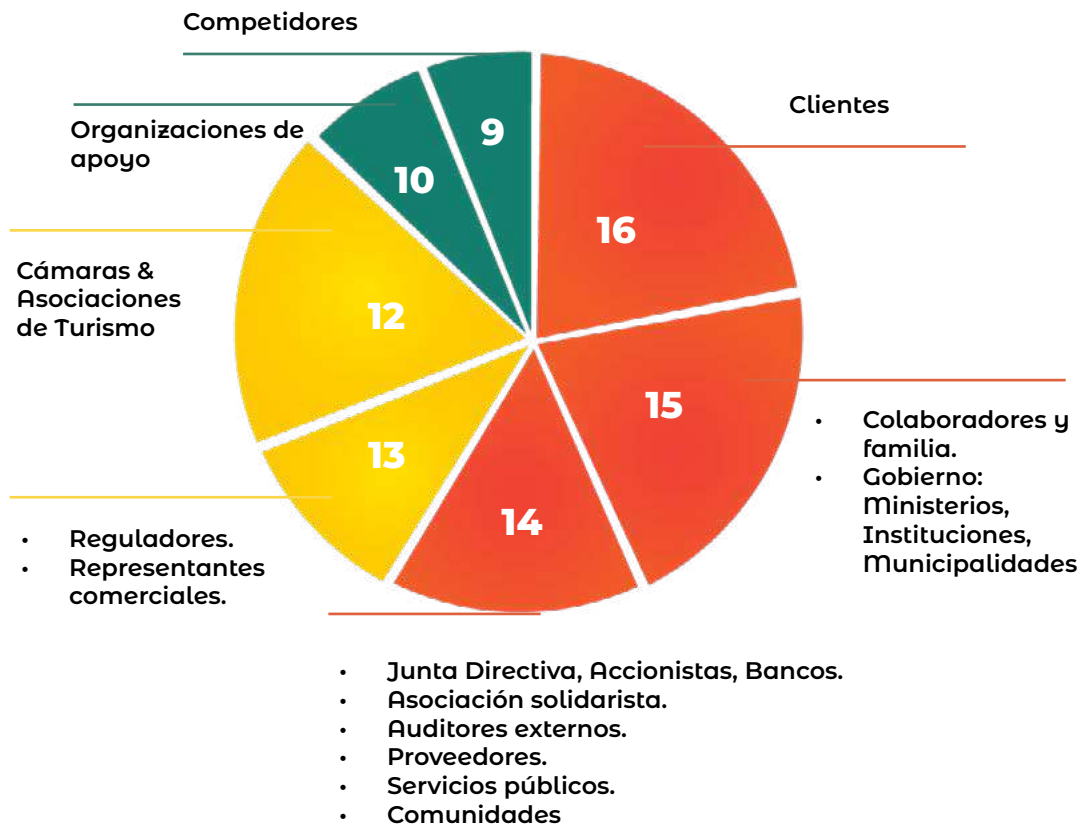


A finales del año 2018, identificamos nuestros grupos de interés por proceso, determinando los actores, individuos e instituciones a los que la empresa les puede generar impacto o viceversa. Posteriormente los agrupamos por naturaleza para categorizarlos.

Se priorizan de acuerdo al nivel de proximidad con el grupo de interés, conciencias de la empresa sobre las partes interesadas, capacidad de la parte interesada de afectar a la empresa, responsabilidad con aquellas partes interesadas que la empresa tiene o puede tener responsabilidad legal o financiera.

En julio de 2020 se revisaron los grupos de partes interesadas y sus miembros, se añadió como parte interesada a las asociaciones solidaristas, y medios de comunicación, el grupo de auditores se cambió por el nombre de Auditores Externos. Siendo al final un total de 15 grupos de interés.

Su priorización se muestra a continuación:



Consulta a partes interesadas año 2020.

En año 2020 se logró realizar una consulta de temas materiales a las partes interesadas nunca antes realizado en la empresa.

Se realizó la encuesta utilizando Survey Monkey, herramienta de internet para encuestas, que facilita la exportación de datos para su tabulación. La encuesta se realizó en inglés y español.

Los temas se dividieron por áreas ambiental, social y Económica. La persona encuestada priorizó cada tema en una escala de uno a cinco, con posibilidad de repetir la ponderación en los temas, con el fin de no obligarlos a poner a un tema relevancia uno o cinco, cuando para ellos la relevancia era otra.

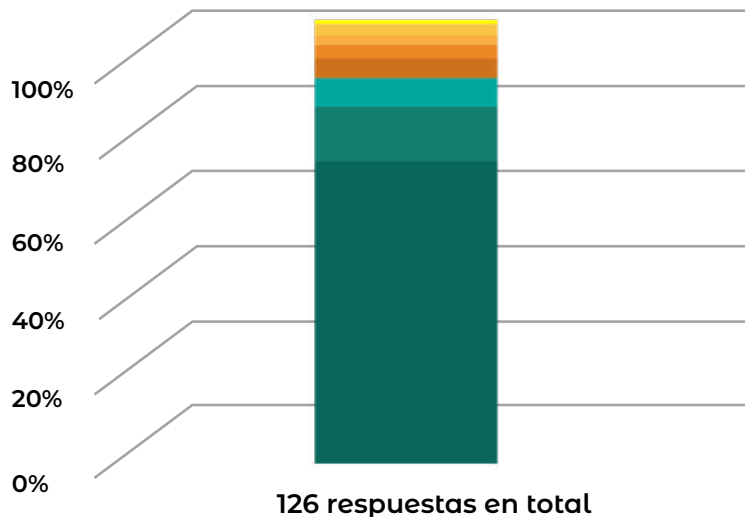
Se diseñó un glosario en inglés y español, donde venía explicado cada tema a consultar, para en el caso de que alguna parte interesada no entendiera un tema pudiera usar el glosario de referencia.

El envío de la encuesta se realizó con la ayuda de los ejecutivos de los departamentos que se relacionan directamente con las partes interesadas, también colaboraron con el seguimiento, para lograr la meta respecto a cantidad de respuestas requeridas por la muestra determinada.

La aplicación de la encuesta inició el 25 de setiembre hasta el 06 de octubre y se cerró la recolecta de respuestas el 13 de octubre.

Gráfico 1. Consulta a Partes Interesadas, Swiss Travel, 2020

Porcentaje de respuestas recibidas por grupo de parte interesada



- Junta Directiva
- Servicios Públicos
- Representantes Comerciales
- Gobierno
- Cámaras de Turismo y Asociaciones
- Clientes
- Proveedores
- Colaboradores



Cada grupo de interés, está compuesto por organizaciones, personas, entidades y cada una de ellas tiene categorías de relevancia, por lo que se consultó a las de prioridad más alta, para un total de nueve partes interesadas a consultar.

En esta ocasión se debió dejar por fuera a las comunidades, ya que no contábamos con contactos directos de Asociaciones de Desarrollo o líderes comunales que pudiera brindar sus respuestas en función de los intereses globales de la comunidad. Adicionalmente el contacto se dificultó a causa de la pandemia y restricción de acceso a internet en muchas de las zonas.

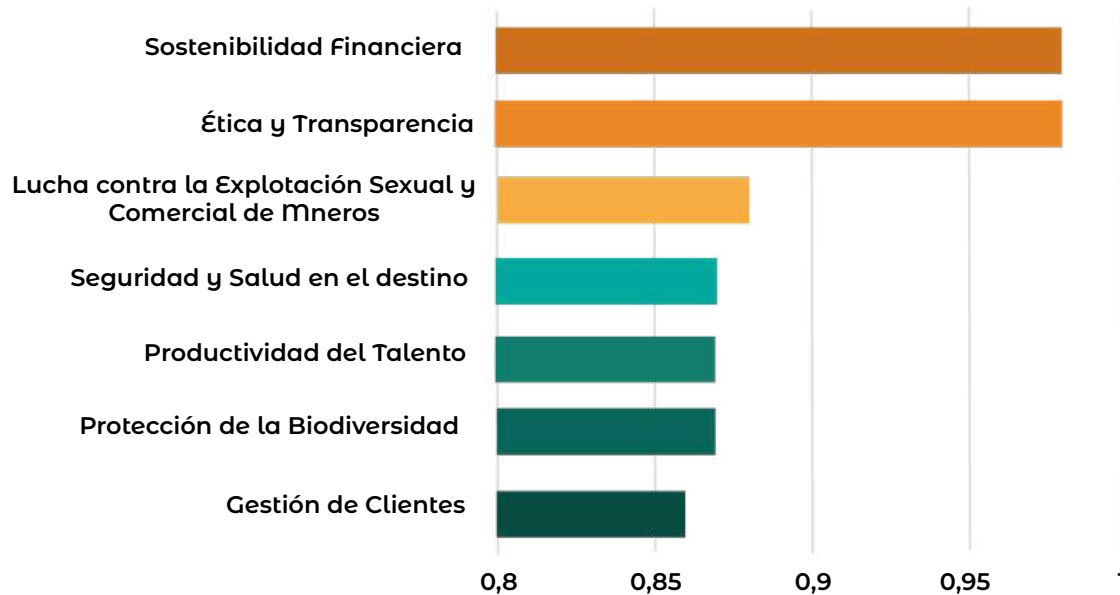
La Asociación Solidarista se incluyó como parte de los colaboradores. También se incluyó en la consulta a los Representantes Comerciales y Cámaras y Asociaciones de Turismo, por solicitud de la Gerencia General.

De una población total de 371 organizaciones, se determinó una muestra de 44 respuestas en total, pero se obtuvo un total de 183 respuestas. 33% se eliminaron por estar incompletas o haber marcado todos los temas como muy importantes, para un total de 123 respuestas efectivas, 64% más de la muestra determinada, lo cual fue bastante positivo.

Para las partes interesadas los temas materiales más relevantes que Swiss debería trabajar son:

Gráfico 2. Temas Materiales más relevantes para partes interesadas Swiss Travel, año 2020

Temas relevantes para las partes interesadas



Cuadro 2. Consulta a Partes Interesadas

Grupo de interés	Cómo les informamos	Cómo les escuchamos	Temas relevantes	Lo que hemos hecho
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> · Correo Electrónico · Memoria de Sostenibilidad · Sitio Web Sostenibilidad · Ferias Internacionales · Boletín "Conectados" · Redes Sociales 	<ul style="list-style-type: none"> · Correo Electrónico · Contact us en sitios web · Ferias Internacionales · Encuestas de Servicios · Redes Sociales · WhatsApp 	<ul style="list-style-type: none"> a) Sostenibilidad Financiera a) Protección de Biodiversidad y Ecosistemas b) Seguridad en el Destino (Covid y seguridad) c) Gestión de Clientes (experiencias vivenciales) a) Desarrollo Personal y Profesional de Colaboradores b) Protección del Patrimonio Cultural c) Relacionamiento con la Comunidad b) Sencibilización ambiental c) Uso eficiente de los Recursos 	<p>Estrategias para el mantenimiento del Flujo de Caja</p> <p>Apoyo a Minae en el programa Stop Animal Selfies y nuestras políticas</p> <p>Protocolo Anti covid en operación y oficinas</p> <p>Enfasis en el servicio, programa ruta eléctrica y experiencias vivenciales</p> <p>Programa de Capacitación anual al personal y opción de crecimiento</p> <p>Capacitaciones en torno al tema y visitas de clientes a estos sitios y por medio de ello se apoya su conservación e importancia</p> <p>En año 2020 no se pudo continuar con programas de responsabilidad social, pero se continuó pagando a proveedores comunales para que pudieran seguir operando</p> <p>Programa de Capacitación anual al personal y mensajes a clientes</p> <p>Certificado de Sostenibilidad Turística Nivel Élite y Programa Bandera Azul Ecológica</p>
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> · Correo electrónico · Pizarras · Pantallas · Capacitaciones · Sitio Web · Boletín El Tucán Informativo · Memoria de Sostenibilidad · WhatsApp · Redes Sociales 	<ul style="list-style-type: none"> · Correo Electrónico y teléfonos · Encuentros todo el personal o por departamentos · Contact us en sitios web · Departamento de Recursos Humanos · Comité Verde · Redes Sociales · WhatsApp 	<ul style="list-style-type: none"> a) Sostenibilidad Financiera b) Mantener al personal c) Desarrollo Personal y Profesional de Colaboradores d) Uso eficiente de los Recursos e) Ética y Transparencia f) Protección de Biodiversidad y Ecosistemas g) Motivación del Personal h) Gestión de Clientes i) Gestión Integral de Residuos 	<p>Protección para el mantenimiento del Flujo de Caja, para tratar de mantener el personal</p> <p>Programa de Capacitación anual al personal y opción de crecimiento</p> <p>Certificado de Sostenibilidad Turística Nivel Élite y Programa Bandera Azul Ecológica</p> <p>Mantenimiento de políticas internas y sostenibles, auditorías y sistema de gestión, y comunicación para asegurar la Ética y Transparencia</p> <p>Apoyo a Minae en el programa Stop Animal Selfies y nuestras políticas</p> <p>Programa de beneficios para el personal</p> <p>Enfasis en el servicio, innovación y optimización, capacitaciones servicio al cliente</p> <p>Programa de Gestión de Residuos, incluyendo preocupación residuos nuevos mascarillas.</p>
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> · Memoria de Sostenibilidad · Extranet · Correo electrónico 	<ul style="list-style-type: none"> · Reuniones con Proveedores · TradeShow · Correo Electrónico y Teléfono · Contact us en sitios web 	<ul style="list-style-type: none"> a) Sostenibilidad Financiera b) Ética y Transparencia c) Mantener al personal d) Gestión de Calidad e) Motivación del Personal f) Desarrollo Personal y Profesional de Colaboradores g) Uso Eficiente de los recursos h) Protección de Biodiversidad y Ecosistemas i) Gestión Integral de Residuos 	<p>Protección para el mantenimiento del Flujo de Caja y continuidad de pagos a proveedores durante pandemia.</p> <p>Mantenimiento de políticas internas y sostenibles, auditorías y sistema de gestión, y comunicación para asegurar la Ética y Transparencia</p> <p>Protección para el mantenimiento del Flujo de Caja, para tratar de mantener el personal</p> <p>Reestructuración area de Servicio al cliente, para aumentar la calidad</p> <p>Programa de beneficios para el personal</p> <p>Programa de Capacitación anual al personal y opción de crecimiento</p> <p>Certificado de Sostenibilidad Turística Nivel Élite y Programa Bandera Azul Ecológica</p> <p>Apoyo a Minae en el programa Stop Animal Selfies y nuestras políticas</p> <p>Programa de Gestión de Residuos, incluyendo preocupación residuos nuevos mascarillas.</p>
Junta Directiva, Accionistas, Bancos	<ul style="list-style-type: none"> · Memoria de Sostenibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> · Correo Electrónico y Teléfono 	<ul style="list-style-type: none"> a) Ética y Transparencia b) Sostenibilidad Financiera c) Mantener el personal d) Protección de Biodiversidad y Ecosistemas e) Relacionamiento con la comunidad f) Explotación Sexual y Comercial de Menores de Edad y Trata de personas g) Seguridad y Salud en el destino h) Sencibilización Ambiental i) Uso eficiente de recursos 	<p>Mantenimiento de políticas internas y sostenibles, auditorías y sistema de gestión, y comunicación para asegurar la Ética y Transparencia</p> <p>Estrategias para el mantenimiento del Flujo de Caja y para tratar de mantener el personal</p> <p>Apoyo a Minae en el programa Stop Animal Selfies y nuestras políticas</p> <p>Contamos con proveedores de capital nacional, se deben desarrollar programas comunales que se vieron detenidos en año 2020 por la pandemia.</p> <p>Formamos parte del Programa Código de Conducta del ICT y Paniamor, se cuenta con protocolo y capacitaciones anuales sobre el tema</p> <p>Protocolo Anti covid en operación y oficinas</p> <p>Programa de Capacitación anual al personal, invitaciones a proveedores, comunicados de sencibilización a proveedores y clientes</p> <p>Certificado de Sostenibilidad Turística Nivel Élite y Programa Bandera Azul Ecológica</p>

Comunidades	<ul style="list-style-type: none"> Memoria de Sostenibilidad Redes Sociales 	<ul style="list-style-type: none"> Correo Electrónico y Teléfono Redes Sociales Guías y Conductores y personal de ventas, producto Contact us en sitios web 	<ul style="list-style-type: none"> No se ha consultado 	
Gobierno Reguladores Servicios públicos	<ul style="list-style-type: none"> Memoria de Sostenibilidad Correo electrónico 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones Correo Electrónico y teléfonos Contact us en sitios web 	<ul style="list-style-type: none"> a) Sencibilización Ambiental b) Ética y Transparencia c) Rendición de Cuentas a partes Interesadas d) Innovación e) Equidad y Empoderamiento Mujeres f) Relacionamiento con la Comunidad g) Explotación Sexual Comercial de Menores de Edad y Trata de personas h) Protección de Biodiversidad y Ecosistemas i) Gestión Integral de Residuos 	<p>Programa de Capacitación anual al personal, invitaciones a proveedores, comunicados de sencibilización a proveedores y clientes</p> <p>Mantenimiento de políticas internas y sostenibles, auditorías y sistema de gestión, y comunicación para asegurar la Ética y Transparencia</p> <p>Envío de reportes de sostenibilidad anuales, detalla toda la gestión de la empresa por los temas de interés de las partes interesadas.</p> <p>Incorporación de Teletrabajo, resto de proyectos parados por pandemia, se espera poder desarrollar en 2021</p> <p>Contamos con proveedores de capital nacional y mujeres, se debe desarrollar un programa mas amplio cuando la recuperación financiera lo permita</p> <p>Contamos con proveedores de capital nacional, se deben desarrollar programas comunales que se vieron detenidos en año 2020 por la pandemia.</p> <p>Formamos parte del Programa Código de Conducta del ICT y Paniamor, se cuenta con protocolo y capacitaciones anuales sobre el tema</p> <p>Apoyo a Minae en el programa Stop Animal Selfies y nuestras políticas</p> <p>Programa de Gestión de Residuos, incluyendo preocupación residuos nuevos mascarillas.</p>
Cámaras y Asociaciones	<ul style="list-style-type: none"> Memoria de Sostenibilidad Redes Sociales 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones Presencia en Juntas Directivas 	<ul style="list-style-type: none"> a) Ética y Transparencia b) Protección de Biodiversidad y Ecosistemas c) Sencibilización Ambiental d) Motivación del Personal e) Sostenibilidad Financiera f) Mantener el Personal g) Desarrollo Personal y Profesional de Colaboradores h) Uso Eficiente de Recursos i) Seguridad y Salud en el destino 	<p>Mantenimiento de políticas internas y sostenibles, auditorías y sistema de gestión, y comunicación para asegurar la Ética y Transparencia</p> <p>Apoyo a Minae en el programa Stop Animal Selfies y nuestras políticas</p> <p>Programa de Capacitación anual al personal, invitaciones a proveedores, comunicados de sencibilización a proveedores y clientes</p> <p>Programa de beneficios para el personal</p> <p>Estrategias para el mantenimiento del Flujo de Caja y para tratar de mantener el personal</p> <p>Programa de Capacitación anual al personal y opción de crecimiento</p> <p>Certificado de Sostenibilidad Turística Nivel Élite y Programa Bandera Azul Ecológica</p> <p>Protocolo Anti covid en operación y oficinas.</p>
Organizaciones de apoyo y aliados	<ul style="list-style-type: none"> Memoria de Sostenibilidad Redes Sociales 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones 	<ul style="list-style-type: none"> No se ha consultado 	
Representaciones comerciales	<ul style="list-style-type: none"> Memoria de Sostenibilidad Redes Sociales 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones Correo Electrónico y Teléfono 	<ul style="list-style-type: none"> a) Sostenibilidad Financiera b) Ética y Transparencia c) Protección de Biodiversidad y Ecosistemas d) Productividad del Talento e) Relacionamiento con la Comunidad f) Explotación Sexual y Comercial de Menores de Edad y Trata de personas g) Gestión de Clientes h) Sencibilización Ambiental i) Uso Eficiente de Recursos 	<p>Protección para el mantenimiento del Flujo de Caja</p> <p>Mantenimiento de políticas internas y sostenibles, auditorías y sistema de gestión, y comunicación para asegurar la Ética y Transparencia</p> <p>Apoyo a Minae en el programa Stop Animal Selfies y nuestras políticas</p> <p>Pendiente en año 2021 desarrollar programa, pero en año 2020 el teletrabajo, permitió el empoderamiento y desarrollo de ideas del personal para mejorar el trabajo</p> <p>Contamos con proveedores de capital nacional, se deben desarrollar programas comunales que se vieron detenidos en año 2020 por la pandemia.</p> <p>Formamos parte del Programa Código de Conducta del ICT y Paniamor, se cuenta con protocolo y capacitaciones anuales sobre el tema</p> <p>Enfasis en el servicio, programa ruta eléctrica y experiencias vivenciales</p> <p>Programa de Capacitación anual al personal, invitaciones a proveedores, comunicados de sencibilización a proveedores y clientes</p> <p>Certificado de Sostenibilidad Turística Nivel Élite y Programa Bandera Azul Ecológica</p>
Medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Memoria de Sostenibilidad Redes Sociales 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones Correo Electrónico y Teléfono 		

<p>Servicios públicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • Memoria de Sostenibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Correo Electrónico y Teléfono • Contact us en sitios web 	<ul style="list-style-type: none"> a) Sostenibilidad Financiera b) Productividad del Talento c) Ética y Transparencia d) Protección de Biodiversidad y Ecosistemas e) Explotación Sexual y Comercial de Menores de Edad y Trata de Personas f) Innovación g) Mantener el personal h) Gestión Integral de Residuos i) Uso Eficiente de Recursos 	<p>Protección para el mantenimiento del Flujo de Caja Pendiente en año 2021 desarrollar programa, pero en año 2020 el teletrabajó, permitió el empoderamiento y desarrollo de ideas del personal para mejorar el trabajo Mantenimiento de políticas internas y sostenibles, auditorías y sistema de gestión, y comunicación para asegurar la Ética y Transparencia Apoyo a Minae en el programa Stop Animal Selfies y nuestras políticas Formamos parte del Programa Código de Conducta del ICT y Paniamor, se cuenta con protocolo y capacitaciones anuales sobre el tema Incorporación de Teletrabajo, resto de proyectos parados por pandemia, se espera poder desarrollar en 2021 Protección para el mantenimiento del Flujo de Caja, para tratar de mantener el personal Programa de Gestión de Residuos , incluyendo preocupación residuos nuevos mascarillas . Certificado de Sostenibilidad Turistica Nivel Élite y Programa Bandera Azul Ecológica</p>
<p>Audidores externos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico y teléfono • Memoria de Sostenibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Correo Electrónico y Teléfono 	<ul style="list-style-type: none"> a) Productividad del Talento b) Sostenibilidad Financiera c) Ética y Transparencia d) Protección de la Biodiversidad y Ecosistemas e) Mantener el personal f) Explotación Sexual y Comercial de Menores de Edad y Trata de Personas g) Seguridad y Salud en el destino h) Sencibilización Ambiental i) Gestión Integral de Residuos 	<p>Pendiente en año 2021 desarrollar programa, pero en año 2020 el teletrabajó, permitió el empoderamiento y desarrollo de ideas del personal para mejorar el trabajo Estrategias para el mantenimiento del Flujo de Caja Mantenimiento de políticas internas y sostenibles, auditorías y sistema de gestión, y comunicación para asegurar la Ética y Transparencia Apoyo a Minae en el programa Stop Animal Selfies y nuestras políticas Estrategias para el mantenimiento del Flujo de Caja para en la medida de lo posible mantener la mayor parte del personal Formamos parte del Programa Código de Conducta del ICT y Paniamor, se cuenta con protocolo y capacitaciones anuales sobre el tema Protocolo Anti covid en operación y oficinas Programa de Capacitación anual al personal, invitaciones a proveedores, comunicados de sencibilización a proveedores y clientes Programa de Gestión de Residuos , incluyendo preocupación residuos nuevos mascarillas .</p>

Pero esto se implementará hasta que la situación financiera lo permita, esperamos sea el próximo año.



MATERIALIDAD

Este material hace referencia a los contenidos GRI 102-46, GRI 102-47, GRI 102-48, GRI 102-49 y GRI 102-50 de GRI 102: Contenidos Generales- Prácticas para la elaboración de informes 2016

Swiss Travel ha identificado sus impactos ambientales desde 2006, pero en 2020 hizo su estudio de materialidad para alinearlos a su estrategia de negocio, tomando en cuenta la consulta a partes interesadas, elaborado por el área de sostenibilidad. Este trabajo dio como resultado 24 temas detectados, de ellos 10 temas prioritarios o materiales y fue elaborada con el fin de alinear la estrategia de la empresa a la nueva realidad generada por la pandemia. La misma quedó disponible para valoración de Comité Estratégico con posible ajuste e implementación en año 2021 en adelante, según la recuperación lo permita. Por ello, en este reporte no se muestra dicha estrategia, ya que, las acciones son posteriores al 2020 y lo que se mostrará en este reporte fueron las acciones de reacción a la pandemia que si se realizaron enfocadas en tres áreas:

- a) Protección de la salud de colaboradores.
- b) Protección de la salud de los clientes.
- c) Gestión de resiliencia económica.

Además, se dio continuidad a temas materiales trabajados desde el año anterior.

Proyectos de impacto de destino, como los voluntariados, se pusieron en pausa al no contar con los recursos económicos para gestionarlos, ni el personal, sumado a las restricciones sanitarias.

Se aprovechó el tiempo para actualizar la estrategia de sostenibilidad con consulta a partes interesadas, con base en la nueva realidad, pero su ejecución será para los próximos años, cuyo enfoque de será la recuperación para una nueva normalidad.

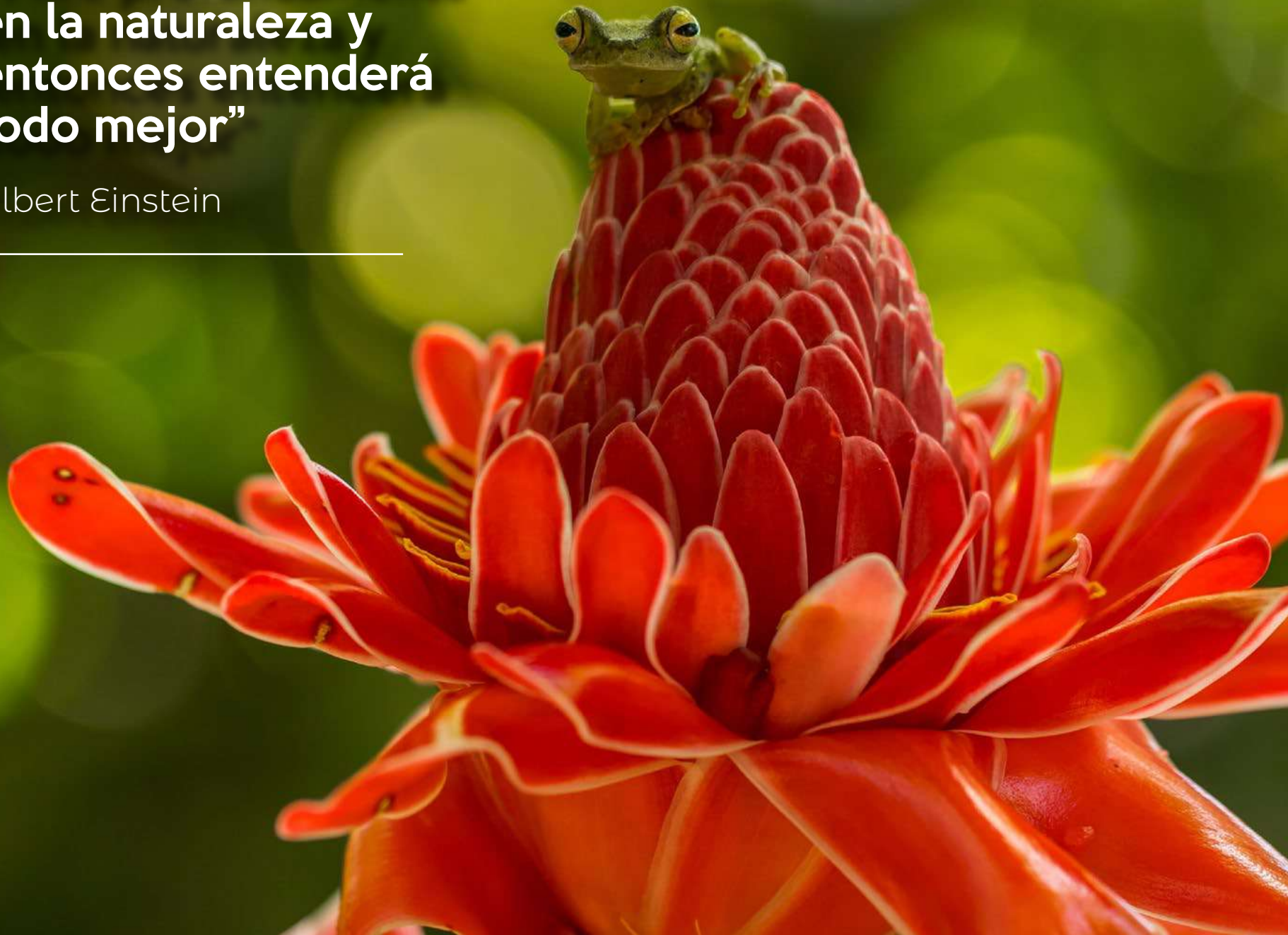
De forma tal, lo mostrado en este el reporte, es lo que se pudo ejecutar y prioritario. Adicionalmente se trabajaron lo siguientes temas:

- a) Protección a la vida silvestre.
- b) Ecoeficiencia.



**“Mire profundamente
en la naturaleza y
entonces entenderá
todo mejor”**

Albert Einstein





ECONOMICO

ACCIONES DURANTE PANDEMIA

El enfoque de gestión en el año 2020 estuvo basado en reacción y resiliencia, abarcando el tema de buscar la sostenibilidad financiera, debido a que por ocho meses los ingresos se redujeron 58% en relación al año 2019. La estrategia estuvo enfocada a mantener el flujo de caja para cuidar a la empresa y nuestras partes interesadas más relevantes. A continuación, el detalle de acciones:

- Disminución de gastos: por medio de ajuste de presupuestos, renegociación de créditos con bancos y con proveedores no turísticos para la flexibilización de cuotas.
 - Disminución de costos operativos: disminución de personal y unión a la opción de media jornada aprobada por el gobierno de conformidad con el artículo 3 de la Ley 8488, Ley Nacional de Emergencias y Prevención del Riesgo, de 22 de noviembre de 2005, al tratarse de una emergencia nacional.
 - Continuidad pago proveedores turísticos: se continuó con los pagos a nuestros proveedores.
 - Estrategia para recuperar las ventas: elaboración de protocolos y campañas de comunicación dirigida a clientes, para cuando las fronteras fueran abiertas, poder generar ese retorno de mercados. Seguimos en ese proceso.
 - Búsqueda de crédito para dar continuidad al negocio.
- **Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local:** De los seis altos directivos, tres de ellos viven en comunidades aledañas a nuestras oficinas, los restantes se ubican en zonas más lejanas, representando el 50% de contrataciones locales. Vale resaltar que es una empresa de capital nacional.

Beneficios Económicos de la Gestión Sostenibilidad

Internos por Ecoeficiencia	
Ahorro Electricidad	\$16.907,12
Venta de Reciclaje	\$267
Ahorro Agua	\$2.076,70
Ahorro Consumo papel	\$2.516,68
Total de ahorro del periodo	\$21.500,50

Aportes sociales y ambientales por operación	
Distribución de la riqueza con el pago a proveedores turísticos	\$9.703.227,31
Aporte al Sistema de Areas Protegidas por pago de entradas	\$41.324,58
Total de distribución de riqueza	\$9.744.551,89

Nota: Claramente generamos mayor distribución de riqueza, pero se muestran los datos que podemos dar trazabilidad real.



AMBIENTE

NUESTROS ESFUERZOS AMBIENTALES

Este material hace referencia a los contenidos GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, de GRI 103: Enfoque de Gestión- 2016

En Swiss Travel sabemos que el ambiente es un bien esencial para la vida y el desarrollo del negocio.



En el 2020, Costa Rica fue premiada nuevamente por sus esfuerzos permanentes en el desarrollo y consolidación del turismo sostenible, por parte del Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC siglas en inglés). Al reconocer dentro de sus normas sostenibles de evaluación el Certificado de Sostenibilidad Turística (CST) del Instituto Costarricense de Turismo (ICT)

Este reconocimiento aumenta de la credibilidad internacional del estándar CST, que se alinea a los criterios universales para la gestión sostenible, en la protección ambiental, reducción de la contaminación, beneficios sociales y económicos para la comunidad local, entre otros. (Garza J. Lunes 29 junio, 2020 02:12 pm <https://www.larepublica.net/noticia/costa-rica-premiada-nuevamente-por-ser-lider-en-turismo-sostenible>)

Swiss Travel, cuenta con dicha certificación en el nivel Élite, el máximo posible, y desde la constitución de la empresa, ha realizado esfuerzos grandes por mitigar, eliminar o compensar sus impactos al ambiente. Cuidamos las bellezas por las cuales los turistas escogen Costa Rica como destino y al mismo tiempo propiciamos la continuidad de la vida actual y de las futuras generaciones. A continuación, se muestra la gestión sobre el pilar ambiental durante el año 2020.

BIODIVERSIDAD Y ECOSISTEMAS

Este material hace referencia a los contenidos GRI 304-1, 304-2, 302-3, 304-304-4 de Biodiversidad 2016

Costa Rica uno de los 20 países con mayor biodiversidad del mundo, Con tan solo 51.100 km² de superficie, en este pequeño territorio habitan más de 500.000 especies, lo que representa el 6 por ciento de la biodiversidad mundial. Se estima que es el país con mayor cantidad de especies por unidad de área, con 1,8 especies por km² (<https://www.dw.com/es/costa-rica-un-peque%C3%B1o-pa%C3%ADs-con-una-gran-biodiversidad/g-50705893>)

La biodiversidad funge una función ecológica importantísima en la dinámica de estabilidad de los ecosistemas en el país y es uno de los atractivos turísticos más importantes en Costa Rica, por lo que es de vital importancia su conservación y uso sostenible a nivel local, nacional y global.

Según el Foro Económico Mundial del año 2020, el cual muestra los riesgos mundiales con mayor probabilidad y vulnerabilidad de ocurrir, contempla cuatro riesgos fundamentales todo ellos ambientales: clima extremo, fallo en la acción del clima, pérdida de biodiversidad y desastres naturales.

Por lo que contemplando este tema y el resultado de la investigación de materialidad y partes interesadas; resulta fundamental para la empresa aumentar en la gestión de conservación de la Biodiversidad, con un plan de Recuperación de Ecosistemas y Protección de la Biodiversidad, para contrarrestar los efectos negativos que se han ido acumulando y han deteriorado los ecosistemas y la calidad de vida de las comunidades humanas, mediante actividades de restauración ecológica, rehabilitación y recuperación.

Tomando en cuenta lo siguiente:

• Primera etapa

1. Identificación de especies en riesgo por nuestra operación.
2. Definición, control de capacidades de carga y selección de proveedores.

• Segunda Etapa

1. sensibilización de clientes y personal. Muchas de las afectaciones se generan por desconocimiento, apoyo a la campaña de gobierno Stop Animal Selfies,

En 2021 vendrá proceso de código de ética específico para proveedores que trabajan de forma directa con la vida silvestre y un programa de capacitación gratuito para personal y proveedores, más, otras empresas del sector y estudiantes.



MODELO GENERAL DE GESTIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

(GRI 304-1, 304-3 -304-4)

Ninguna de nuestras instalaciones está ubicada en áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas, ni impacta hábitats protegidos. En la propiedad donde se ubican las instalaciones se han restaurado los ecosistemas.

Existen impactos indirectos por la visita de nuestros clientes a áreas protegidas, reservas, sitios naturales y la gestión de proveedores sobre el uso y la conservación de la biodiversidad y ecosistemas, que se identificaron en la matriz de impactos ambientales.

IMPACTOS SIGNIFICATIVOS DE LAS ACTIVIDADES, LOS PRODUCTOS Y LOS SERVICIOS EN LA BIODIVERSIDAD

(GRI 304-2)

Cuadro 5 . Metas -Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad

Actividades causantes de los impactos	Impactos a la Biodiversidad
*Visita de los clientes a las diferentes zonas del país, cantidad y comportamiento . *Gestion de Proveedores (responsables o no) Adquisición de Suministros (tipos de suministros). * Consumo de Agua. * Consumo de Combustibles y Gases. * Consumo de Electricidad. · Producción y Gestión de Residuos Sólidos · Producción y Gestión de Residuos Líquidos. · Uso de Aires Acondicionados *Traslado Terrestre de clientes * Pesca deportiva sin liberación	Extracción y cautiverio ilegal de animales y plantas silvestres.
	Comercialización de especies o productos de flora y fauna vedados por la ley
	Alimentación artificial (directa o indirecta) a los animales silvestres
	Alteración en el comportamiento de animales por
	Afectación de flora y fauna por disminución de bienes esenciales para la vida (agua, alimentación, calidad aire, espacios para vivir)
	Afectación de flora y fauna acuática y marina
	Destrucción y contaminación del hábitat por desechos
	Destrucción y contaminación del hábitat por turismo masivo en áreas protegidas
	Disminución de areboscosa y alteración del paisaje natural
	Desgaste áreas protegidas visitación
	Destrucción de manglares
	Atropello en carretera de Fauna
Disminucion de especies de peces en estado juvenil	

No tenemos especies directas afectadas por nuestras oficinas, pero sí de forma indirecta por la visita de nuestros clientes a áreas de conservación y otros sitios en los cuales por la presencia humana se han visto afectados. A continuación, el listado de especies en peligro de extinción en Costa Rica, según SINAC 2017

Mamíferos	Aves	
Zorro de Agua	Águila Arpia	Cotinga Turquesa
Oso Caballo	Águila Crestada	Calandria o Pájaro Campaña
Murciélago de Davies	Carao	Pava Negra
Murciélago Tricololor	Garza Pechicastaña	Chicharrón o Sabanero Coludo
Murciélado de Orejas Grandes	Mirasol, puncus	Fringilo Piquiagudo
Mono Colorado	Avetorio Pantero	Cucarachero Sabanero
Mono Tití	Monja Frentiblanca	Martin Pescador Verdirrufo
Mono Congo o Aullador	Tangara Hormigera	Tororoí capinegro
Mono Cariblanco	Pinzón Cafetalero	Tranpatroncos Gigante
Ratón Cosechero	Semillero Piquirrosado	Halcon Peregrino
Nutria	Cacao, caracarará, avispera	Lora Nuca Amarilla
Rata de Agua	Rey de Rualdo	Polluela Ocelada
Rata de Underwood	Chitote	Cocora, Barbudo Cocora
Caucel	Codorniz Carirrufa	Tangara de Costados Negros
Trigrillo	Lapa Verde	Tangara Lomiazufrada
León breñero/ Yaguarundí	Lapa Roja	Colibrí, Amazilia Manglera
Puma	Mochuelo Moreno o Lechucita parda.	Trogón Ojiblanco
Jaguar	Maizero o Chorcho	Jilguero
Manigordo o Ocelote	Galán sin ventura o Jabirú	Ratona de las rocas
Manatí	Cotinga Piquiamarilla	Mosquero Pechileonado
Danta	Pájaron danta ó Pájaron sombrilla cuellinudo	Siriri Cariblando
	Jacamará	Rascón de Manglar
	Arañero Carinegra	Tangara Hormiguera de Osa

Reptiles	Anfibios	Flora
Lagartija o Anolis	Sapo Alerguín (4 especies)	Orquídea (33 especies)
Garrobo	Sapo	Orquídea Tricopilia
Lagartija Espinoza Rojiza	Sapo de Holdridgei	Notylia spp (Todas las especies)
Geco Dedos de Hoja Tuberculoso	Sapo dorado de Monteverde	Mas detalle de la lista con nombres científicos, lo puede encontrar en el siguiente link: https://www.conagebio.go.cr/Conagebio/public/documentos/legislacion/Directrices/Resolucion92.pdf
Culebra Tierra de Cola Negra	Rana Arborícola	
Culebra Enana de Bosque	Rana de Hojarazca (9 especies)	
Culebra Enana Lineada	Rana Arboricola (9 especies)	
Tortuga Baula	Salamandra (12 especies)	
Tortuga Verde	Ranita de hojarasca	
Tortuga Carey	Rana Cornuda	
Tortuga Cabezona	Cecilido o solda con solda (3 especies)	
	Rana Venenosa	



Tenemos dos maneras de controlarlo:

a) Capacidad de Carga Biodiversidad

Nuestro Manual de Sostenibilidad establece lineamientos de operación, en donde la empresa tiene diferentes modalidades de operación como grupos, incentivos, individuales y cruceros, y cada proceso encargado debe velar por los criterios de calidad y seguridad, incluyendo el respeto de las capacidades de carga y límites establecidos para sitios vulnerables. La empresa no opera tours directos más que los acuáticos, el resto son subcontratados y solo cuando se hace alguna gira regular o privada es que se opera directo, pero más que todo a parques nacionales, city tours, por lo que las reglas internas son la base. También debemos tomar encuenta capacidades de carga de los proveedores y áreas protegidas, si son menores al número indicado en nuestra política nos ajustamos a ellos, si son mayores nos ajustamos a nuestra política interna, para que el impacto sea el mínimo.

Existen manuales para la operación de cada una de las modalidades de clientes que tiene la empresa, definido de esta manera como individuales, grupos, incentivos, cruceros y de ellos se establecen las de capacidad de carga para la visita a sitios naturales o culturales por tipo de tour, las cuales se muestran en cada manual del documento presentado.

Entonces se utilizan dos o más guías, en un rango de 15 a 25 pax según sea el caso (establecido en los manuales), considerando brindar calidad del servicio y proteger las áreas a visitar. También debemos tomar encuenta capacidades de carga delos proveedores y áreas protegidas, si son menores al número indicado en nuestra política nos ajustamos a ellos, si son mayores nos ajustamos a nuestra política interna, para que el impacto sea el mínimo.

Ejemplos de mecanismos por los cuales obtenemos información de la capacidad de carga de los sitios visitados, de nuestros proveedores o parques nacionales, de esta manera cumplir con la directriz del sitio a visitar o actividad a realizar. Muestra de grupos ajustados a nuestras políticas internas, es decir más de 15 a 25, van dos guías, para dividir el grupo, haya calidad y se guíe la comunidad y el ambiente como cumplimiento a la política interna y de nuestros proveedores. Por ejemplo: Sensoria y Místico tienen restricción de ingreso de pax máximo 15 pax por guía, por lo que se asigna o contrata otro guía.

1

Identificación de áreas vulnerables

Área de ventas: debe enviar anualmente los sitios más visitados, cantidad de visitantes y tipos de actividades realizadas. De igual forma colaboran los guías y choferes quienes de forma constante visitan las áreas, con relación a impactos biológicos.

2

Análisis de áreas vulnerables

Área de sostenibilidad analiza las afectaciones generadas en cada área involucrada, categoriza y elige las tres principales zonas de riesgo, tomando en cuenta la capacidad de carga de los sitios o el límite de cambio aceptable de la comunidad. Genera reporte a Directivos Corporativos con los ajustes a realizar, con plazos específicos, representación de costos para la empresa entre otros.

3

Área de mercadeo

Debe realizar los ajustes de búsqueda de producto alternativo en caso de requerirse para alivianar la capacidad de carga de los sitios saturados y propiciar la recuperación de los ecosistemas.

4

Seguimiento y control

Realizar por parte del área de sostenibilidad de las áreas prioritarias para analizar el estatus de recuperación y considerar abrir de nuevo ese producto en la oferta de servicios.

b) Gestión de un plan para la protección y conservación de especies vedadas o amenazadas para reducir impacto, el cual contempla lo siguiente:

- Identificar los diferentes proveedores que utilizan especies silvestres en sus operaciones diarias.
- Identificar el nivel de interacción con los Centros de Rescate que ofrecen interacción con especies silvestres.
- Cerciorarse que todos los proveedores o Centros de Rescate que trabajan con especies silvestres, cuentan con todos los permisos establecidos por los entes regulatorios.
- Identificar las acciones que se pueden realizar para la conservación y protección de las especies de flora y fauna vedadas o amenazadas.
- Motivar al personal interno y externo, a realizar acciones para la conservación y protección de especies de flora y fauna vedadas o amenazadas.
- Capacitación a nuestros guías concientizar y cuidar que los clientes no se vean afectados y que de igual forma no afecten la biodiversidad.
- Contamos con consejos de comportamiento que se brindan a los clientes dentro de su paquete de bienvenida para que apoyen las acciones de conservación.
- Contamos con inventario de especies autóctonas y exóticas de los jardines de la oficina, para su control y protección, el cual se actualiza de forma constante.

Proyectos de Restauración y promoción del uso sostenible de la biodiversidad Desarrollados en año 2020



a) Unión a la Campaña Stop Animal Selfies

Stop Animal Selfies es una campaña creada por el Gobierno de Costa Rica mediante el Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE) y en colaboración con organizaciones de la sociedad civil y empresas turísticas.

Swiss Travel es el primer Tour Operador en comprometerse con esta iniciativa para generar conciencia acerca de los impactos negativos de los selfies y fotografías que muestran contacto directo con animales silvestres, para proteger la Vida Silvestre y al mismo tiempo proteger a los turistas de posibles riesgos asociados con ese contacto directo con animales, evitar la captura de animales de su ambiente natural y el mal manejo en cautiverio.

Algunos de dichos riesgos son:

- **Riesgo de los animales:** crueldad, estrés, sufrimiento, transmisión de enfermedades humanas al animal.
- **Pérdida de biodiversidad:** saqueo de poblaciones silvestres, pérdida de comportamientos naturales y funciones ecológicas.
- **Riesgos con los Turistas:** riesgo a contraer enfermedades, recibir un ataque del animal o rasguños.
- **Pérdida de capital ambiental y fuentes de trabajo.**

Los estudios han demostrado que estas prácticas son crueles con los animales y riesgosas para el ser humano:

- How to do wildlife tourism right, National Geographic 2019
<https://www.nationalgeographic.com/travel/article/how-to-do-wildlife-tourism-right>
- Suffering unseen: The dark truth behind wildlife tourism, National Geographic 2019
<https://www.nationalgeographic.com/magazine/article/global-wildlife-tourism-social-media-causes-animal-suffering>
- Exclusive: Instagram Fights Animal Abuse with New Alert System, National Geographic 2017
<https://www.nationalgeographic.com/animals/article/wildlife-watch-instagram-selfie-tourism-animal-welfare-crime>
- World Animal Protection Un estudio publicado por la World Animal Protection (2017), realizado a nivel mundial, sitúa a Costa Rica en el puesto número 7 del mundo en fotografías y selfies en contacto directo con animales silvestres.

Lo que no debe pasar:



Fuente: World Animal Protection y <https://stopanimalselfies.org/>

Entonces

¿Cómo tomar fotografías y selfies éticos con la fauna silvestre?

Le invitamos a visitar lugares donde los animales viven y tomar todas las fotografías que desee, siempre y cuando respete sus comportamientos naturales y lo haga a una distancia segura, esto para cuidarse a usted mismo y proteger a los animales silvestres.



El comportamiento natural de un animal silvestre ante la presencia humana es alejarse, huir o mantenerse a una distancia segura de la persona. Obligarlo a mantenerse cerca de las personas o atraerlo con comida le causa estrés, sufrimiento y altera sus comportamientos naturales. Mantenga una distancia prudente cuando los observe en su hábitat natural o en zoológicos y santuarios.

La campaña consiste en tomarse un selfie con un animal de peluche y postear la foto en redes sociales con la frase **“Yo no lastimo a los animales por un selfie”** y el hashtag **#StopAnimalSelfies**

Costa Rica es en uno de los pocos países en el mundo con una normativa que prohíbe este tipo de prácticas; cuenta con una legislación que declara a los animales silvestres como un bien de dominio público tutelado por el estado, por lo que es de interés nacional, patrimonio de todos los costarricenses y parte de su tesoro natural. Más del 64% de las personas que visita Costa Rica lo hace para realizar actividades relacionadas directamente con el ecoturismo, una de las principales fuentes de ingresos y empleos, Conocer y apreciar un animal silvestre en su hábitat expresando sus comportamientos naturales, es una forma adecuada de educación ambiental.

Si el animal se encuentra en cautiverio, su manejo debe ser lo más similar a su hábitat, permitiendo al animal esconderse o alejarse del turista si lo desea.

La observación de la fauna debe realizarse de una manera respetuosa, admirando la naturaleza de las especies y sus particularidades, esta puede apoyar la protección de especies y ayudar a su conservación, si es realizada adecuadamente.

Impulsar la satisfacción de turistas, fomentando una experiencia significativa que los haga más conscientes de los problemas ambientales e impulse la decisión de adoptar prácticas turísticas sostenibles, es uno de los pilares del modelo de turismo de nuestro país.



1- Rechace prácticas que le permitan tomarse un selfie abrazando o sujetando un animal silvestre.



2- Observe la Fauna de manera tranquila, respetuosa y a distancia segura, no los persiga.



3- Respete la libertad de la fauna silvestre, nunca los atrape, manipule o saque de su hábitat, es peligroso para usted y compromete la vida de los animales y además en Costa Rica es un delito.



4- Respete el comportamiento y proteja la salud de la fauna silvestre, nunca los alimente, atraiga con comida o sonidos.



5- Si por algún motivo los animales silvestres están en cautiverio, no ingrese a sus recintos, no los toque, abrace, alimente o manipule.



6- Ayúdelos a regresar a la naturaleza. Animales en proceso de recuperación para ser liberados no deben ser expuestos a las personas, elimina sus posibilidades de regresar la naturaleza, no pague por ese tipo de actividad.



7- Reserve experiencias de observación de vida silvestre con un operador de viajes responsable.




8- Comparta éste código ético con familiares, amigos u otro turista que desee visitar Costa Rica.



Fuente: <https://stopanimalselfies.org/>

Fuente: <https://stopanimalselfies.org/>



**“La sostenibilidad
trata de ecología,
economía e igualdad.”**

Ralph Bicknese

Swiss Travel ha sido aliado estratégico del sector privado como divulgador de la campaña. A finales del 2019, apoyamos con nuestros guías a divulgar la campaña en los Aeropuertos Juan Santamaría y Daniel Oduber, además de divulgación de la campaña en nuestras redes sociales e email para llegar a, clientes y personal.

En año 2020 apoyamos como divulgadores con:

- **Alianza Swiss Travel, Minae y Canaeco**, con el fin de sensibilizar a más empresas de sector turístico por medio de capacitaciones, en el año 2020, se logró la alianza entre estas organizaciones.



- **Exposición de la Campaña Stop Animal Selfie por parte de Swiss Travel en feria de turismo internacional World Travel Mart 2020.** Charlas impartidas durante la feria “Construyendo Mejor- Cambios Significativos para la Vida Silvestre en Turismo”. Este panel se enfocó en mostrar acciones significativas que la industria puede tomar para hacer una gestión responsable del turismo con la vida silvestre . Reduciendo la demanda de entretenimiento con la Vida Silvestre y aumentando una experiencia genuina y amigable con los animales, planeta y personas.

Panel Q&A



Dr Louise de Waal
Campaign Manager
Blood Lions



Rob Lott
Policy Manager
WDC



Dylan Walker
CEO
World Cetacean Alliance



Jeldryn Vargas
Sustainability Manager
Swiss Travel Costa Rica



Mikel Freeman
Head of Animals & Natu
Airbnb

- **Entrevista con Euronews de Inglaterra para promover la Campaña Stop Animal Selfies:** puede leer la nota en este link <https://www.euronews.com/living/2021/01/25/stop-the-selfie-photos-with-monkeys-may-be-driving-illegal-pet-trade>

- **Campaña Stop Animal Selfies en Aeropuertos:** noviembre 2019. nuestros guías invitaron a los turistas de los aeropuertos Juan Santa María y Daniel Oduber, para sacarse fotos con los peluches de la campaña y aprender la forma de disfrutar y tomar selfies o fotos éticas con los animales.



Bryan Gómez Mora está aquí:
Aeropuerto Internacional Juan Santamaría.
 2 min · Alajuela · 🌐

En los últimos años, los animales salvajes se han visto afectados gracias a la creciente tendencia por obtener un selfie en contacto con la fauna silvestre, ocasionando así, daños a nivel físico y mental en dichos animales. Estas prácticas (cruelles) deben ser erradicadas pues afectan uno de los tesoros mejor guardados del país, su biodiversidad!
#stopanimalselfies #swisstravelcostarica



Swiss Travel Costa Rica
 Publicado por Juan Mora [?] · 1 de noviembre · 🌐

Be part of the change! ... Just take a selfie with a stuffed wild animal that you have on hand.
 "I don't abuse wild animals for a selfie!"
 🚫 #stopanimalselfies 🚫

THE SWEET CONTACT MOTIVATES TO WILD ANIMALS

This toucan loves selfies.
 A real one does not!
 #stopanimalselfies

Swiss Travel Costa Rica
 Agencia de viajes

Enviar mensaje



- **Inclusión de Código de ética en los Paquetes de Bienvenida de los clientes.**

Primeros resultados de la campaña en este link <https://www.youtube.com/watch?v=fwwyg5cmQ8w>

Para más información visite: <https://stopanimalselfies.org/>

b) Apoyo financiero a Sistema de Parques Nacionales

Cuadro 7. Cantidad de Entradas Compradas a Parques Nacionales.	
Parque Nacional	Monto en dólares pagado por entradas
Parque Nacional Cahuita	\$1.769,23
Parque Nacional Carara	\$6,78
Parque Nacional Rincon de la Vieja	\$31,64
Parque Nacional Volcan Irazu	\$27,12
Parque Nacional Volcan Poas	\$4,52
Arenal Volcano National Park	\$7.927,50
Cahuita National Park	\$1.001,88
Carara National Park	\$6.140,90
Irazu Volcano National Park	\$355,95
Manuel Antonio National Park	\$2.205,76
Marino Ballena National Park	\$149,16
Marino Las Baulas National Par	\$56,50
National Park for Guide	\$697,16
Poas Volcano National Park	\$3.996,60
Rincon de la Vieja National Park	\$1.107,40
Tenorio Volcano National Park	\$2.048,69
Los Quetzales National Park	\$120,00
Refugio de Vida Silvestre Gandoca-Manzanillo	\$1.290,73
Tortuguero National Park	\$11.424,30
Palo Verde National Park	\$962,76
Total	\$41.324,58

Durante el periodo de este reporte, 6435 clientes aportaron \$41 324,58 para la conservación del Sistema de Areas Protegidas de Costa Rica, con la compra de entradas a Parques Nacionales.

c) Restauración ecológica en nuestras instalaciones

Plan de Restauración - Protección de Ecosistema y Uso Sostenible de la Propiedad donde se ubica Swiss Travel San José.

Al momento de la compra de la propiedad era un charral, tipo suampo, con poca flora semicaduciflora, dedicado a la crianza de ovejas y pavos, bajo el nombre "Pavilandia".

Desde el diseño y construcción de las oficinas, se tomó en cuenta la protección de la flora y fauna presente.

Durante los 26 años que tiene la empresa operando en esta propiedad, se ha realizado un proceso de restauración y protección del ecosistema, razón por la cual ahora contamos con mayor cobertura forestal y gran recurso de fauna dentro de nuestras instalaciones, en armonía con nuestras operaciones.

Durante este proceso, los encargados de mantenimiento han reforestado con especies de la zona, además se han realizado actividades de siembra de árboles frutales con la participación del personal. La última siembra se realizó en año 2019.

Según la investigación del biólogo y ecólogo Wilbert Sibaja, se ha alcanzado un nivel de restauración alto.

Toda la restauración realizada, permite tener actualmente árboles frutales, maderables, hierbas y otros, que han funcionado de hábitat y alimento para muchas especies de animales, como aves, garrobos, serpientes, ranas, puercoespines, entre otros.



OTROS TEMAS DE EFICIENCIA

- EMISIONES ATMOSFÉRICAS

Este material hace referencia a los contenidos GRI 305-1; 305-2; 305-3; 305-4; 305-5; 305-6; 305-7 de Emisiones 2016

Uno de los principales impactos al ambiente de la empresa es la emisión de gases de efecto invernadero por el servicio de transporte para clientes.

En el año 2018 iniciamos el proceso de contabilizar la huella de carbono generada por la operación de Swiss Travel en todas nuestras sedes.

Luego de las mediciones, detectamos las acciones de reducción generadas en ese año y posteriormente compensamos estas emisiones. En 2018 obtuvimos por primera vez la Carbono Neutralidad por parte del Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE), a través de la auditoría de INTECO (Instituto Costarricense de Normativa Técnica), oficina local de la Organización Internacional de Normalización (ISO).

El Programa Nacional de Neutralidad de Carbono 2.0, tiene un enfoque internacional por parte de la Entidad de Acreditación de Costa Rica, que acredita a las entidades nacionales para validar y verificar GEI, y uno de esos verificadores acreditados es INTECO, a través de las normas INTE ISO 14064-1: 2006 e INTE B5: 2016 y las recomendaciones del Panel Intergubernamental sobre Cambio Climático (IPCC), Protocolo de GEI.

En el año 2019, al medir la huella del año 2018 (este dato se mide con un año de retraso), se obtuvo la certificación Carbono Neutralidad Plus, el nivel más alto de ésta certificación.

Esto implica que la empresa logró reducir en 5.65% (de 5% de requisito) su huella de carbono, y además es parte del programa Ecoléciate de Greencloud, que capacita durante un año a cinco escuelas cercanas a las instalaciones de la compañía.

En año 2020, se solicitó una prórroga a la Auditoría Externa anual, debido al impacto económico generado por la pandemia Covid- 19, la cual será desarrollada en año 2022, pero seguimos manteniendo el nivel Plus y midiendo la huella y ejecutando acciones de reducción.



A man in an orange t-shirt is the central focus, holding a yellow, leaf-like object in front of his face. He is smiling and looking directly at the camera. The background is a busy, outdoor market or festival setting with many people and colorful decorations. Two other men are visible in the background, one on the left and one on the right, both smiling. The overall atmosphere is vibrant and celebratory.

**“Piensa globalmente,
actúa localmente”**

René Dubois

ENERGÍA






Este material hace referencia a los contenidos 302-1 /302-2/302-3/302-4 de Energía 2016

Fuentes de Energía

Swiss Travel cuenta con tres fuentes de Energía.

• **Provista por el Instituto Costarricense de Electricidad:** Costa Rica suma su sexto año consecutivo con más de 98% de generación eléctrica renovable.

• **Paneles solares:** Se cuenta con 486 paneles solares instalados: 312 en oficinas de Guanacaste y 174 en oficinas de La Uruca, con el fin de contribuir con la energía renovable y ser más autosuficientes. Los paneles fueron instalados a mediados y finales del año 2019.

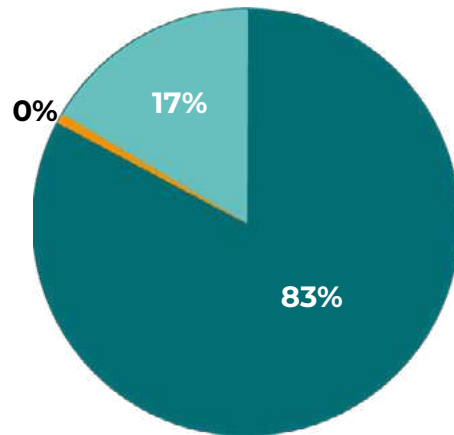
	Agua	71.91%
	Viento	12.65%
	Geotermia	14.64%
	Biomasa	0.51%
	Sol	0.08%
Subtotal		99.79%



• **Planta Eléctrica:** utilizada en casos de cortes en el servicio, por periodos cortos. Utiliza combustible.

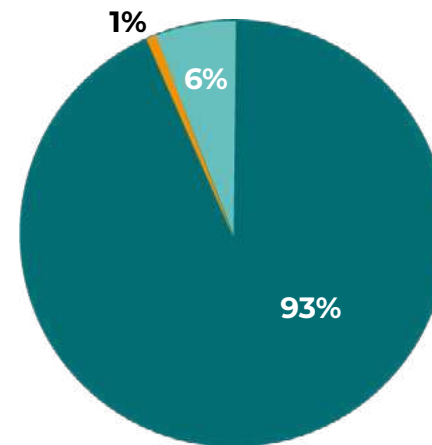


Gráfico 5. Comparativo Porcentual Fuentes de Energía Swiss Travel 2020



- Fuente ICE/CNFL
- Paneles solares
- Fuente plantas eléctricas

Gráfico 6. Comparativo Porcentual Fuentes de Energía Swiss Travel 2019



- Fuente ICE/CNFL
- Paneles solares
- Fuente plantas eléctricas

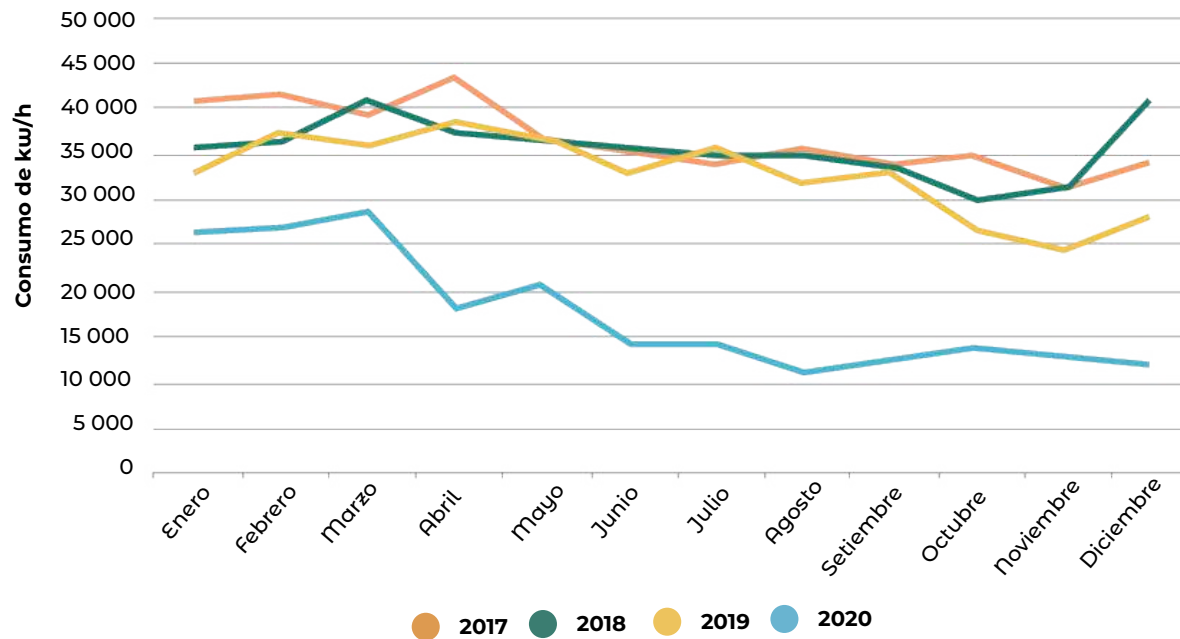
Como se observa en el gráfico 5, la proporción de energía provista por las diferentes fuentes de energía que tienen la empresa, en el año en que se inicia con los paneles solares, su producción generó el 6% de la electricidad a la empresa, la planta eléctrica generó 1% y el restante 93% de energía se obtuvo de las compañías de electricidad de Costa Rica.

En el 2020, se pasó de 6% a 17% de energía provista por los paneles solares, 11% más en relación al año 2019, mismo porcentaje de reducción en el consumo de electricidad provista por las compañías de electricidad y el uso de la planta eléctrica representó solo 0.32%.

CONSUMO DE ELECTRICIDAD

Cuadro 13. Comparativo de Electricidad Consumida y Montos pagados Años 2017 al 2020												
Mes	Consumo KW						Monto Pagado					
	2017	2018	2019	2020	2019 vrs 2020	%	2017	2018	2019	2020	2019 vrs 2020	%
Fuente ICE/CNFL	441.501,00	423.143,00	371.956,00	176.089,00	1.412.689,00	-53%	\$(0,53)	\$101.629,17	\$102.268,91	\$92.507,02	\$40.536,26	-56%
Fuente plantas eléctricas	2.703,62	3.754,6	2.111,61	670,08	9.239,91	-68%	\$(0,68)	\$1.493,33	\$1.163,69	\$1.890,73	\$2.589,29	37%
Paneles Solares	n/a	n/a	25.027,00	35.757,83	60.784,83	43%	0,43	n/a	n/a	\$10.865,05	\$47.819,41	340%
Total de Energía	444.204,62	426.897,60	399.094,61	212.516,91	1.482.713,74	-47%	\$(0,47)	\$103.122,50	\$103.432,60	\$105.262,79	\$90.944,96	-14%

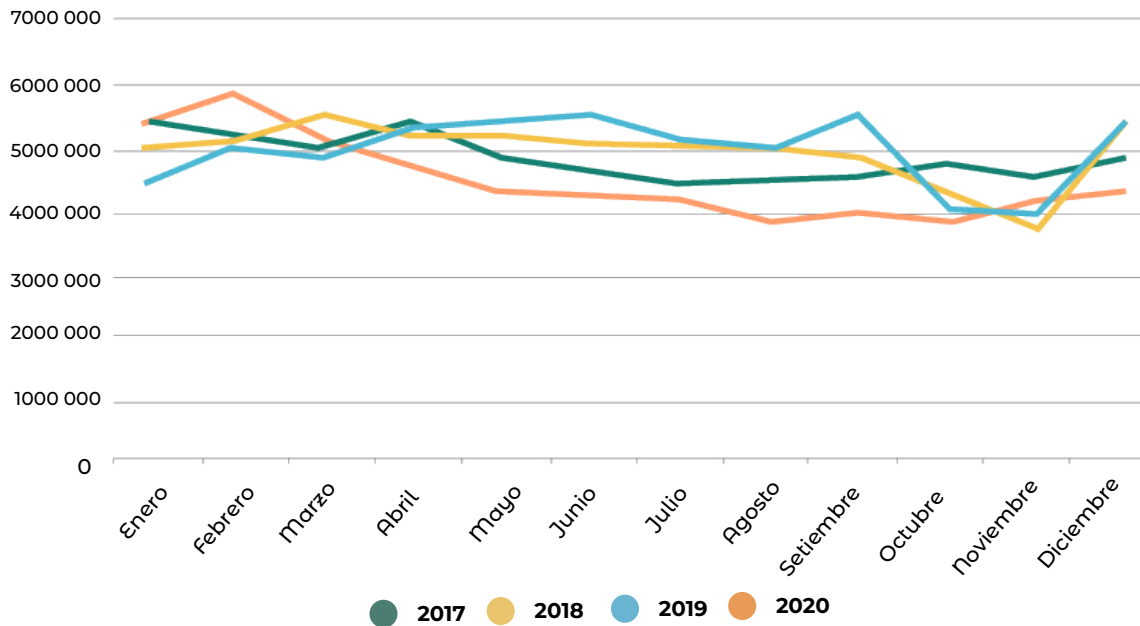
Gráfico 7. Comparativo Consumo mensual de Electricidad en Kw/h , años 2017-2020



Debido al impacto por la pandemia de Covid-19, nuestro personal estuvo alrededor de ocho meses realizando teletrabajo durante toda la jornada laboral, lo que dio como resultado la disminución de consumo eléctrico de 47% con relación al 2019, para un total de 187 247.19 kwh no consumidos. Esto representa el consumo anual de 67 familias compuestas por cuatro personas. (Según datos del ICE, una familia consume 234kwh).

Como se visualiza en el gráfico 7, el consumo eléctrico en los primeros tres meses del año fue menor al año 2019 en 23%, que corresponde a la gestión de ahorro interna, pero el restante 24% que se mantuvo durante el año, se dio por el impacto de la pandemia y la implementación del teletrabajo.

Gráfico 8. Comparativo consumo de Energía Total consumida vrs donada, años 2019 y 2020



Con la implementación de los paneles, se alcanzó un ahorro de 16%, para un total de \$16.907,12 dólares, tal como muestra el gráfico 8.

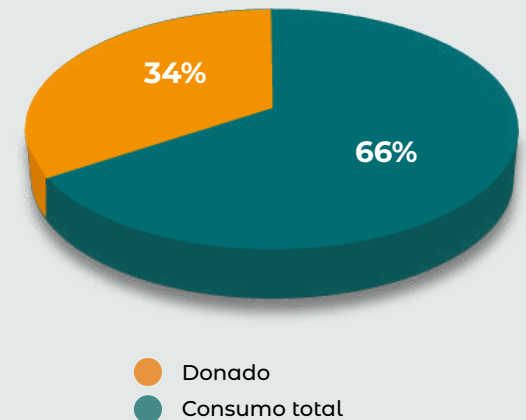
Paneles

Los paneles abastecen las sedes de Guanacaste y La Uruca.

Año	Producción de Paneles	Consumo Total	Donado
2019	52.276,0	47.184,0	1.597,0
2020	125.554,81	67.450,29	57.864,53
Total	177.830,81	114.634,29	59.461,53

En el cuadro 14 se puede visualizar que durante esos dos años se produjo un total de 117.830,81 kwh de energía, la empresa consumió el 66% y donó el 34%, (gráfico 9).

Gráfico 9. Comparativo Consumo Total de Energía de Compañías de Electricidad CR vrs Consumida de Paneles años 2019 y 2020



El porcentaje de energía donada representa para la empresa en \$11.768,55, del total de \$34.613,37 dólares pagados en esos dos años por contar con el equipo de paneles. La energía se dona por no utilizarse en su totalidad, inyectándose a la red del país para el abastecimiento de electricidad a las familias costarricense. El porcentaje de ahorro del 34% se dio por la disminución en la operación y porque el personal trabajó remotamente durante el año 2020.

Gráfico 10. Comparativo Consumo Total de Energía de Compañías de Electricidad CR vrs Consumida de Paneles años 2019 y 2020

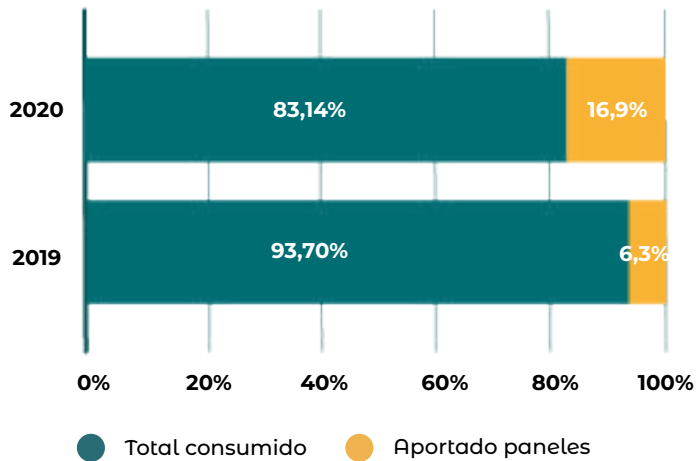
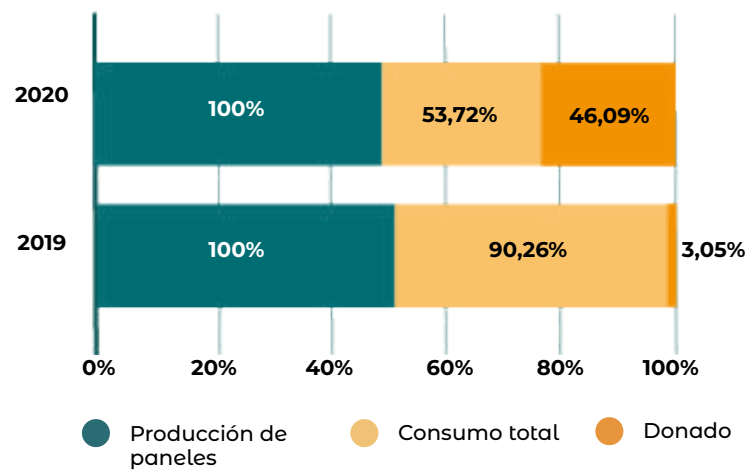


Gráfico 11. Comparativo Consumo Total de Energía del ICE vrs Consumida de Paneles (incluida la que ICE devuelve) y Donada años 2019 al 2021



EFICIENCIA CONSUMO POR PERSONA no se detalló esta información, ya que en el año 2020, solo se estuvo tres meses de forma presencial, escenario completamente diferente al año 2019 y compararlo no muestra una realidad.

El gráfico 10 deja por fuera la producción y se visualiza el consumo general, incluyendo la sede de San José (no tiene paneles) y se visualiza como aumentó el consumo de energía directo de los paneles en el año 2020, pasando de un 6% a 17%, es decir, 11% más de consumo directo de los paneles.

En este gráfico se muestra como a causa de la pandemia el consumo eléctrico interno disminuye drásticamente y, al mismo tiempo, aumenta de forma notable el porcentaje de energía donada. Esperamos exista una recuperación del aprovechamiento de la energía producida en año 2021, al alcanzar un movimiento operativo mayor.



ACCIONES DE REDUCCIÓN

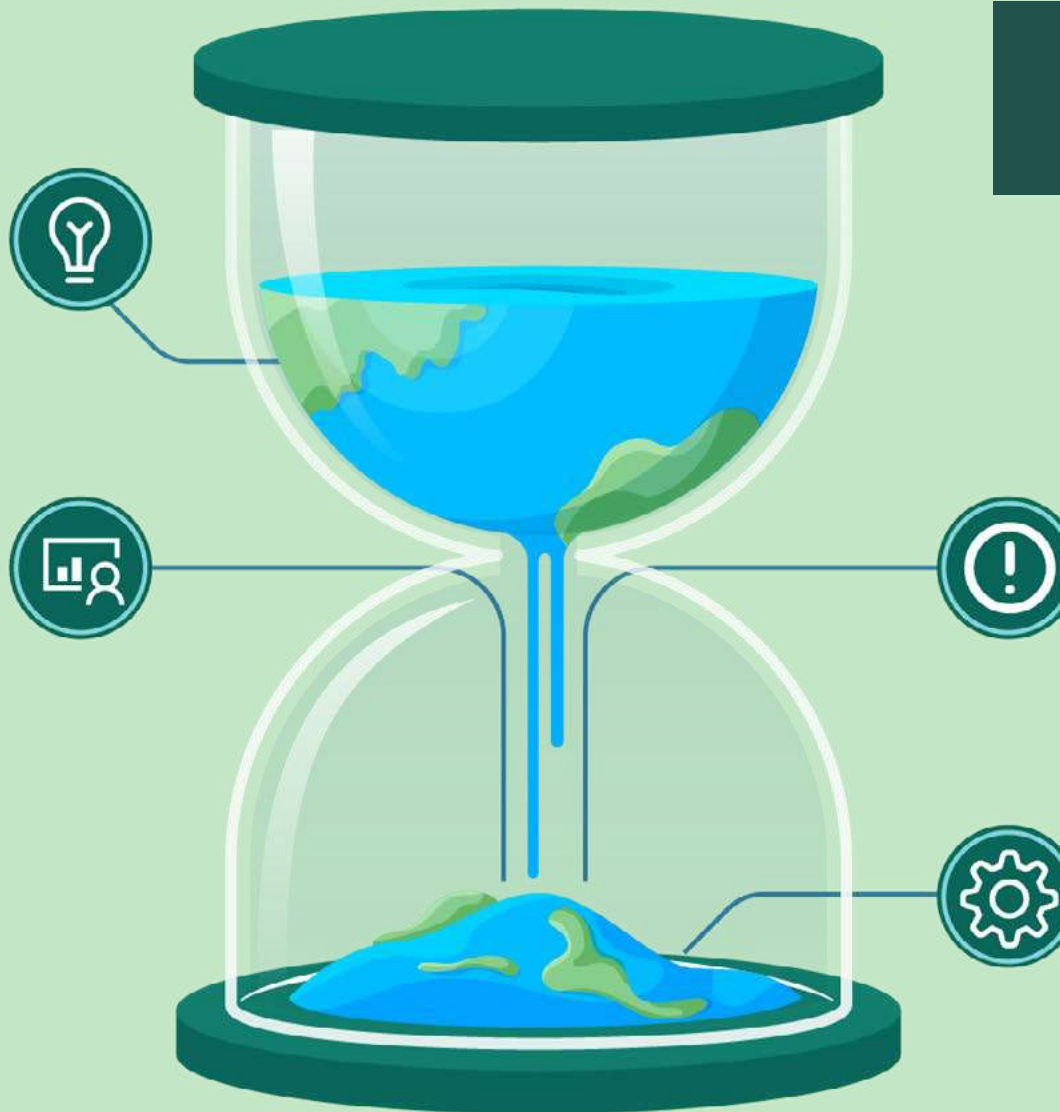
La meta era disminuir 3% en año 2020 con relación al año 2019, pero por el impacto de la pandemia la disminución fue de 47%.

Cambio de luminarias:

proyecto inició en año 2014 cambiando fluorescentes por Luz led, durante el año 2020 solo se cambiaron dos fluorescentes compactos de 23w, lo cual representó un ahorro de 27kwh al año. Del 2014 al 2020, se tiene un acumulado de ahorro generado por este proyecto de 4880kwh.

Capacitación de personal:

En año 2020 logramos capacitar 31 personas de nuestro equipo, 12% del total del personal correspondiente al mes de la capacitación.



*El impacto mayor para esa disminución de consumo fue la pandemia y por la misma razón no se realizaron acciones adicionales.

Sensibilización Clientes:

a través de nuestros guías turísticos, información en páginas web, paquetes de bienvenida, noticias, tratamos de sensibilizar a nuestros clientes para hacer uso eficiente de la electricidad en su viaje por Costa Rica, e incrementar cada vez más los viajeros responsables.

Mantenimiento Constante

AGUA

Este material hace referencia a los contenidos 303-1/302-2/303-3 de Agua 2016

El agua de nuestras sedes proviene de dos fuentes: agua de pozos y agua provista por la Institución de Acueductos y Alcantarillados de Costa Rica (AyA, siglas en español), que abastece en gran parte al país de agua potable.

Cada sede se abastece de la siguiente manera:

Cuadro 16. Tipo de Fuentes Hídricas por sede	
Sede Central de Santa Ana	AyA+Pozo
Oficina Regional Guanacaste	Pozo
Oficina de Transportes Cielo Azul- Uruca	AyA+Agua Pluvial

En el caso de Santa Ana, el agua es subterránea, de pozos a profundidad, concesión de MINAE bajo expediente 8207-p, caudal asignado 1.02 litros por segundo y Guanacaste, Expediente 9703-P caudal asignado 0.60 l/s. en la misma propiedad (Ver permisos en anexos). No hay afectación a alguna fuente para comunidades, biodiversidad o áreas silvestres. Los mismos pagan cánones establecidos por el MINAE por la concesión de aprovechamiento de aguas de la Ley de Aguas, Ley Orgánica y Ley Forestal.

Cuadro 17. Consumo por fuente a nivel Corporativo Swiss Travel en m ³ años 2017-2020							
Año/ Fuente	Pozo	AyA	Total	Diferencia 2019-2020	%	Diferencia 2019-2020	%
2017	13.534	1.610	15.144	(10.922,88)	-72%	(11.302,77)	-75%
2018	13.505	2.500	16.005				
2019	13.961	1.563	15.524				
2020	3.613	608	4.221				
Total	44.613	6.281	35.750				

Por motivo de la pandemia el consumo de agua disminuyó drásticamente en el año 2020, con una disminución del 72% con relación al año 2019 y 75% con relación al año 2017, sobrepasando ampliamente la meta anual establecida de 1%

Esto significó un ahorro de 45% en el pago de la factura por consumo de agua, para un total de \$2.076,70.

El consumo se dio por el uso de servicios sanitarios, comedor en oficinas, lavado de transportes, taller de mecánica y de enderezado y pintura, habitaciones para el personal y mantenimiento de infraestructura-jardines, pero en el año 2020, al estar gran parte del personal en teletrabajo y operación disminuida, el consumo también se disminuyó.



Gráfico 12. Comparativo Corporativo Consumo de Agua de Pozo vrs AyA, año 2020

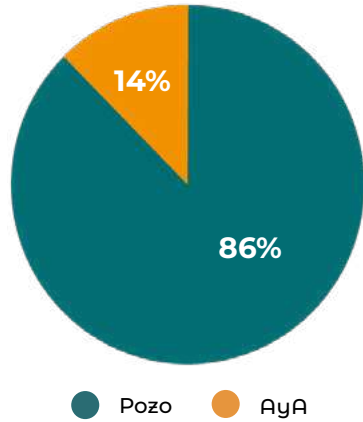
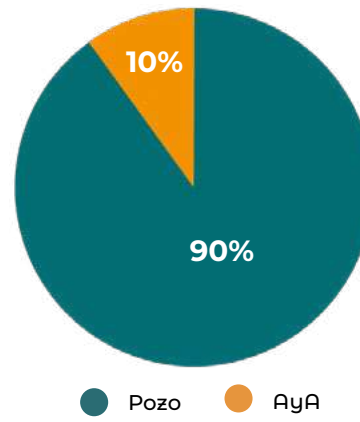


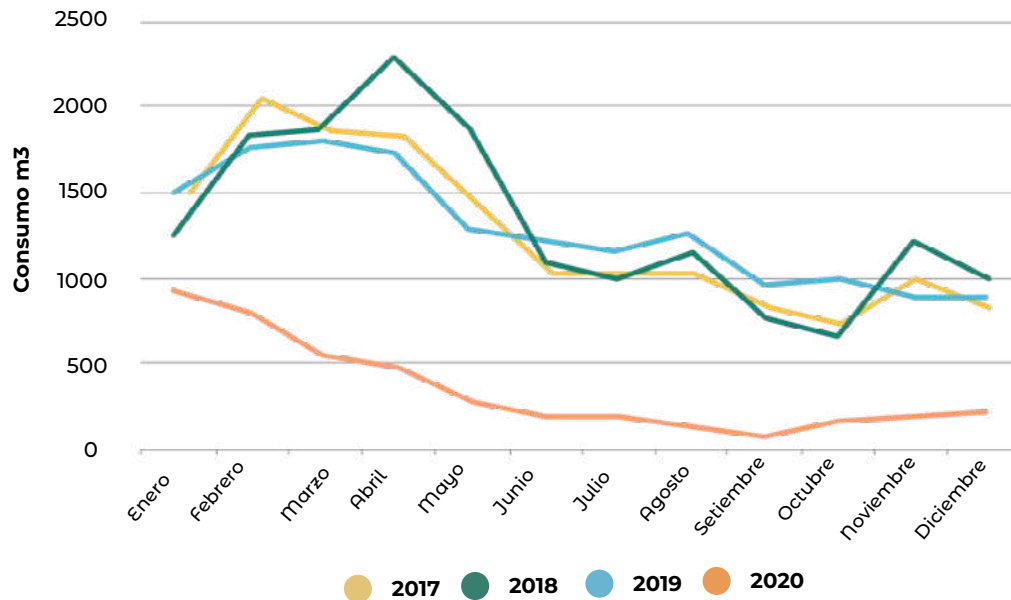
Gráfico 13. Comparativo Corporativo Consumo de Agua de Pozo vrs AyA, año 2019



Como se observa en los gráficos, se tiene una dependencia mayor de abastecimiento de agua sobre los pozos. En el año 2020, tuvo 4% más de consumo directo del AyA con relación al año 2019, por un mantenimiento profundo que se les dio a los pozos.



Gráfico 14. Comparativo Consumo Corporativo Mensual de Agua en Metros Cúbicos AyA y Pozo de Swiss Travel 2017-2020



En el gráfico 14 se puede ver el comparativo consumo mensual por año.

Se observa de una forma más clara como fue cayendo el consumo de agua conforme la pandemia fue afectando. Pero también evidencia como en los meses de enero, febrero y marzo hubo una mayor eficiencia en el uso del recurso, ya que el consumo fue menor en comparación al mismo periodo de años anteriores, por ejemplo, en comparación a año 2019, esos tres meses representaron una disminución de 54%, fue un verano más húmedo.

ACCIONES DE REDUCCIÓN

• SISTEMA DE RECOLECCIÓN AGUA PLUVIAL

La empresa cuenta con sistema de recolección de agua pluvial en La Uruca. El sistema consiste en tuberías en los techos de los edificios y tres tanques con capacidad total de 15000 m³ de agua, el cual cubre aproximadamente el 155% del uso diario mientras llueva, en caso contrario cubre el equivalente al 105%.

Gran total mensual: 8494 m³ diarios, anualmente sería en promedio 2 549.2 m³ en promedio 300 días de lavado y cantidad de lavadas por unidad por mes. Abastecimiento de tanques pluvial en época lluvia: 1 mes y 24 días aproximadamente.

Cuadro 18. Promedio de consumo	
Tipo de Unidad	Litros por Lavada
Hiace	8 litros
Coaster	7 litros
Senior	9 litros
Buseta China	9 litros
Volare	9 litros
Bus	22 litros

Cuadro 19. Consumo por Lavada Diaria	
Tipo de Unidad	Litros por Lavada
Hiace	8 a 56 Litros
Coaster	7 a 49 Litros
Senior	9 a 63 Litros
Buseta China	9 a 63 Litros
Volare	9 a 63 Litros
Bus	22 a 154 Litros

Cuadro 20. Consumo por Lavada Mensual	
Tipo de Unidad	Litros por Lavada
9 unidades Hiace	2016
8 unidades Coaster	1568
1 unidad Senior	252
1 unidad Buseta China	252
2 unidades Volares	504
5 unidades Bus	3080

Pero como en el 2020 la operación bajó drásticamente y no se requirió el lavado de las móviles, el ahorro en uso de agua reciclada no fue tan eficiente, porque prácticamente no se requirió usar.

Acciones de Reducción



• SISTEMA DE RIEGO INTELIGENTE PARA JARDINES:

La empresa cuenta con un sistema de riego inteligente, el cual se ha programado para que el riego de áreas verdes se realice en horarios donde el aprovechamiento del agua en las plantas realmente es factible, tomando en cuenta las zonas de riego por tipo de suelo y vegetación.

Se ha programado en verano con el siguiente

horario: 1 a.m., 3 a.m., 5 a.m. y a las 7p.m., todas las rondas terminan a las 7:40 a.m. El sistema cuenta con un sensor medidor de la humedad y lluvia, de forma tal, cuando el sensor detecta cierto grado de humedad o lluvia desactiva el riego.

En invierno los horarios se disminuyen y el sensor de humedad sigue activo. Este sistema permite un ahorro de hasta 12 metros cúbicos por día que no se utilice. Se activa diariamente según condiciones climáticas.



• MANTENIMIENTO:

Parte de las acciones de reducción es el mantenimiento al sistema de aguas, pozos, bombas, fugas y otros, que lleva el proceso de mantenimiento, para asegurar la calidad del agua y también para evitar desperdicios. Se realiza diariamente.



• **ROTULACIÓN DE ÁREAS COMUNES PARA INCENTIVAR EL AHORRO:** baños, área de lavado de manos, platos y otros.

AGUAS RESIDUALES

Este material hace referencia a los contenidos 306-1 de Agua 2016

El siguiente cuadro muestra los tipos de aguas residuales son las generadas en nuestras oficinas, detallando las fuentes y el tratamiento brindado:

Cuadro 21. Tipos de Fuentes, aguas residuales y tratamiento por sede				
Localidad	Fuentes	Tipo de Agua Residual	Caudal diario	Tipo de tratamiento
San José	Baños	Ordinarias	10.5m3 diarios	Las aguas residuales de Swiss Travel San Jose son tratadas por una planta de tratamiento in situ. Se presentan reportes operativos de manera semestral. Segundo reporte 2020 no se presentó por aprobación del Minsiterio de Salud, ya que no habia vertidos, por el impacto del Covid
	Comedor			
	Habitaciones			
UIT	Taller	Especial	4.18 m3 diarios	La Aguas Residuales Domesticas y especiales del taller. Las primeras se descargan en tanque séptico y son gestionadas por Sahuco gestor autorizado por el Ministerio de Salud. Las segundas, pasan por un sistema de trampas de grasa, desarenador, tanque de pulido (con plantas papiros), y luego se descargan a tanques de agua pluvial para reuso en lavado de unidades. De igual forma se les realiza análisis de agua a estas últimas por ser aguas peligrosas. Pero en el año 2020 por el bajo consumo de agua el Ministerio de salud nos aprobó no presentar en ese año reportes operativos.
	Baños oficinas y móviles	Ordinarias		
	Lavado de Móviles			
	Comedor			
	Habitaciones			
Guanacaste	Baños	Ordinarias	22.28 m3 diarios	Genera Aguas Residuales Domesticas y aguas especiales (no hay taller, solo trabajos menores como cambio de llantas y aceite) las cuales pasan por diferentes trampas para grasas y son descargadas en un Taque Séptico, se gestiona por Servicios Séptico Santa Cruz gestor autorizado, cuando el tanque séptico lo amerita.
	Comedor			
	Cocina			
	Habitaciones	Especial		
	Lavado de móviles	Ordinarias		
Notas			Método empleado: de 2007 - 730 Alcance 55 de la Gaceta 55 del 19 marzo del 2007: 80% del agua de consumo diario	Más información del tratamiento de aguas residuales puede ver ser en paginas 51 a 52 del reporte anterior.

En caso de las oficinas de Santa Ana y La Uruca, se deben presentar reportes operativos, pero en año 2020, solo se pudo presentar el primero del año, ya que posteriormente el caudal de salida era nulo, debido a la baja en la operación, de forma tal, el Ministerio de Salud autorizó no presentar reportes, al no haber liquido residual que presentar. Tal como lo muestran los cuadros siguientes:

Cuadro 22. Análisis semestral de muestreos rutinarios del 05 de Diciembre 2019 al 11 de Junio de 2020							
Muestreo Rutinario							
Fecha año/mes/día	Toma #	Día	Caudal l/s	Temp. oC ± 0.1	S. Sed. ml ± 0.1	PH ± 0.01	Caudal m3/día
10/12/2019	1	Martes	0,339	23,0	0,0	7,00	29,280
20/1/2020	2	Lunes	0,679	23,7	0,0	7,00	58,666
28/1/2020	3	Martes	0,171	22,7	0,0	7,00	14,774
Suma (Σ)			1,189	69,4	0,0	21,0	102,720
Promedio (x)			0,396	23,1	0,0	7,0	34,240
Desviación Estándar (±)			0,259	0,5	0,0	0,0	25,029
Máximo			0,655	23,6	0,0	7,0	59,269
Mínimo			0,137	22,6	0,0	7,0	9,211

Cuadro 23. Análisis semestral de muestreos rutinarios Oficina Santa Ana de Julio 2020 a Diciembre 2020						
Muestreo Rutinario						
Toma		Caudal l/s	Temp. oC ± 0.1	S. Sed. ml ± 0.1	PH ± 0.01	Caudal m3/día
1	Julio	0,000	0,0	0,0	0,00	0,000
2	Agosto	0,000	0,0	0,0	0,00	0,000
3	Setiembre	0,000	0,0	0,0	0,00	0,000
4	Octubre	0,000	0,0	0,0	0,00	0,000
5	Noviembre	0,000	0,0	0,0	0,00	0,000
6	Diciembre	0,000	0,0	0,0	0,00	0,000
Suma (Σ)		0,000	0,0	0,0	0,00	0,000
Promedio (x)		0,000	0,0	0,0	0,00	0,000
Desviación Estándar (±)		0,000	0,0	0,0	0,00	0,000
Máximo		0,000	0,0	0,0	0,00	0,000
Mínimo		0,000	0,0	0,0	0,00	0,000



SV. Sin Vertidos debido a cierre de Instalaciones por COVID.

Personal en Teletrabajo.

Hay salida de poca cantidad de agua de la PTAR por breves momentos debido al uso de instalaciones por Oficiales de Seguridad y personal de mantenimiento que trabaja a medio tiempo.

El agua que llega a la laguna se pierde por evaporación. No hay vertido en la quebrada. Está prácticamente seca.

Cuadro 24. Análisis semestral de muestreos rutinarios Oficina Uruca Octubre 2019 a Marzo de 2020

Muestreo Rutinario						
Toma		Agua Pot mes m3	Temp. oC \pm 0.1	S. Sed. ml \pm 0.1	PH \pm 0.01	Caudal m3/día
1	Octubre	97	20,9	0,0	7,08	2,587
2	Noviembre	129	21,0	0,0	7,12	2,587
3	Diciembre	137	22,6	0,0	6,93	2,587
4	Enero	105	20,8	0,0	7,38	2,800
5	Febrero	102	23,1	0,1	7,48	2,800
6	Marzo	105	22,8	0,0	6,89	2,800
Suma (Σ)		675,0	131,3	0,1	42,88	16,160
Promedio (x)		112,5	21,9	0,0	7,15	2,693
Desviación Estándar (\pm)		16,3	1,1	0,0	0,24	0,117
Máximo		128,8	22,9	0,1	7,39	2,810
Mínimo		96,2	20,8	0,0	6,91	2,576



DERRAMES SIGNIFICATIVOS DIÉSEL

Este material hace referencia a los contenidos 306-4 de Agua 2016

Se cuenta con tanque de diésel, pero dentro del periodo del informe no se han presentado derrames, contamos con un protocolo interno en caso de derrames.

Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías

Este material hace referencia a los contenidos 306-5 de Efluentes y residuos 2016

Solo en el caso de San José, luego del tratamiento brindado a las aguas, el efluente sale a la Quebrada Copey, dentro de los parámetros establecidos por el Ministerio de Salud en la Declaración de Vertidos, Expediente 4871-V DEL 22 de mayo del 2018. Del cual se paga el correspondiente Canon Ambiental de Vertidos conforme al Decreto Ejecutivo 34431-MINAE-S Reglamento de Canon Ambiental por Vertidos.

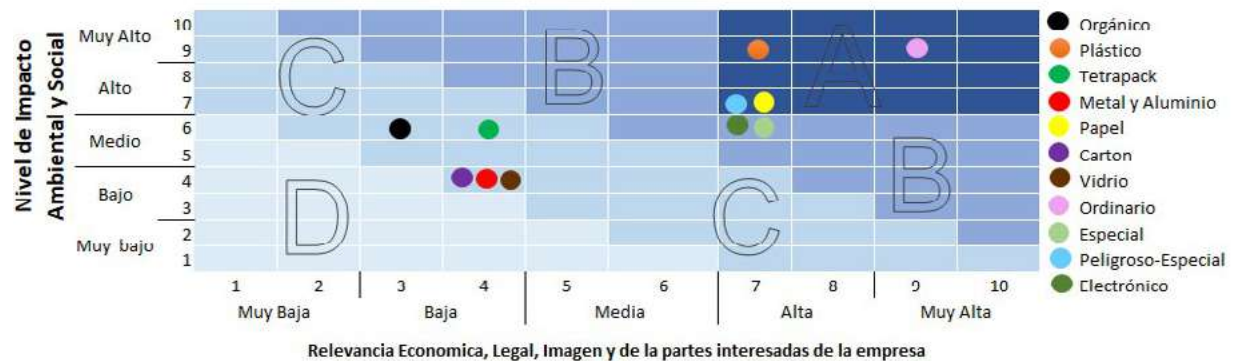
RESIDUOS

Este material hace referencia a los contenidos 306-5 de Efluentes y residuos 2016

“El mejor residuo es el que no se genera”

En Swiss Travel gestionamos los residuos, eliminando o disminuyendo en lo posible la cantidad de residuos generados desde el proceso de compra, al reusar o reparar y desechar únicamente cuando se haya cumplido el ciclo, brindando tratamiento responsable con gestores autorizados por el Ministerio de Salud.

La composición de los residuos generados en el siguiente:



Los desechos ordinarios, seguido por el plástico y papel en todas las sedes, junto a los desechos peligrosos y especiales tanto de Cielo Azul, como el generado por el proceso de mantenimiento, son a los cuales se les da prioridad en su tratamiento, debido a su impacto ambiental, económico y social.

Los de menor impacto son el cartón, vidrio, aluminio y metal, por su poco consumo por parte de la organización y su facilidad de tratamiento. Estos se procesan con un gestor de desechos autorizado.

Los residuos de los procesos son recolectados y llevados a los centros de acopio de nuestras sedes, para luego ser despachados adecuadamente a dichos gestores autorizados.

Más detalle de todo el proceso en página 54 del reporte 2018 - 2019.



En el año 2020:

Cuadro 25. Control corporativo de residuos sólidos en kilogramos años 2017-2020												
Año	Valorizable										No Valorizable	Especiales
	Aluminio	Vidrio	TetraBrik	Papel	Papel periódico	Cartón	Orgánicos	Plástico	Chatarra Hierro	Cobre	Residuo ordinario	Electrónicos
2018	205,5	409,0	341,5	2623,0	25,0	1501,0	1393,0	1953,5	1216,0	244,0	7103,8	111,0
2019	201,0	398,0	202,0	1226,0	0,0	965,0	1282,0	720,5	2268,0	0,0	5441,0	0,0
2020	311,9	134,0	52,0	435,0	0,0	472,0	539,0	591,0	530,0	0,0	3337,0	0,0
Total	1185,5	1781,6	815,5	11410,2	59,0	4453,6	4651,0	6501,2	5946,8	2176,8	19466,8	284,0
% de aumento o disminución 2020 vrs 2019	55%	-66%	-74%	-65%	---	-51%	-58%	-18%	-77%	---	-39%	---

Cuadro 25. Control corporativo de residuos sólidos en kilogramos años 2017-2020						
Año	Peligrosos					Total
	Fluorescentes	Aceite	Filtros	Baterías	Llantas	
2018	0	1171	284	0	168	18.749,34
2019	0	856	111	20	98	13.788,91
2020	0	671	148	9	85	7.314,83
Total	75,0	4611,3	833,0	29,0	509,0	64.789,44
% de aumento o disminución 2020 vrs 2019	---	-22%	33%	-55%	-13%	-47%



Gráfico 16. Cantidad de Residuos a Nivel Corporativo del 2018 -2020 por tipo de material en kilogramos

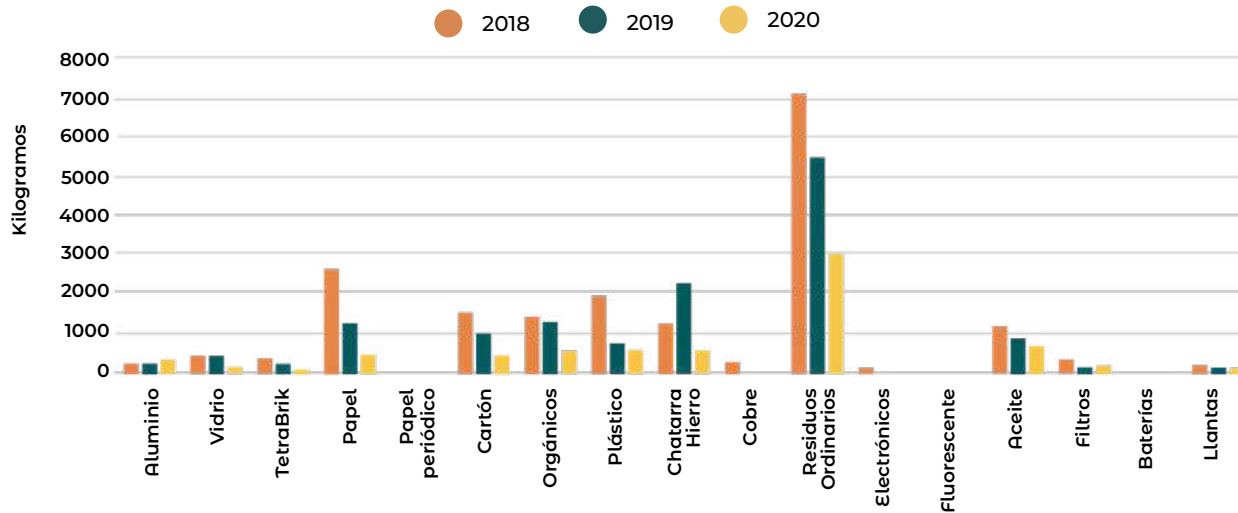
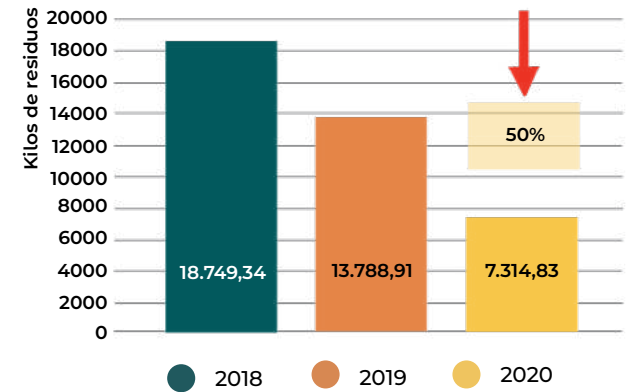


Gráfico 17. Cantidad de Residuos a Nivel Corporativo en total por año 2018 al 2020 en kilogramos



El año 2020 se generó una reducción del 47% de los residuos en comparación con año 2019.

Entre los años 2019 vrs 2018, la reducción fue de 26%, es decir, en el año 2020, se mantuvo la reducción del año 2019 y se incrementó en 21% adicional, reducción generada en su gran parte por el teletrabajo.

En caso de plástico, en 2021 se redujo 18%, comparado al 2019. La reducción acumulada alcanza 70% comparada al 2018.

Los residuos ordinarios disminuyeron 39% en el 2020, para un acumulado de reducción de 53% desde 2018.

Gráfico 17. Control generados por Swiss Travel Corporativo, total años 2018-2020

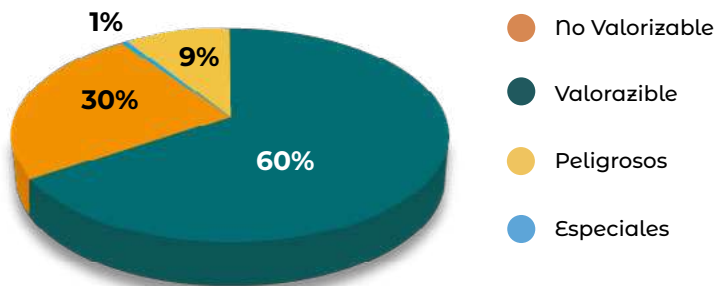


Gráfico 18. Control de Residuos generados por Swiss Travel Corporativo, total año 2018

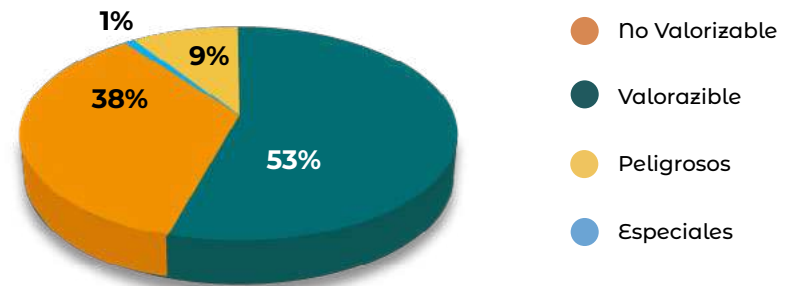


Gráfico 19. Control de Residuos generados por Swiss Travel Corporativo, total año 2019

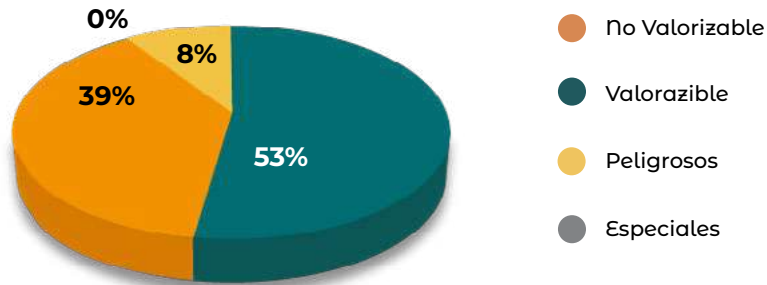
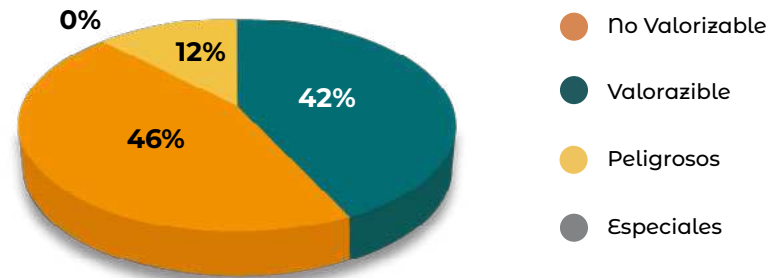


Gráfico 20. Control de Residuos generados por Swiss Travel Corporativo, total año 2020



En el gráfico 18, se puede ver como en los cuatro años de documentación de residuos, el 60% lo ha representado los residuos valorizables, seguidos de 30% de residuos ordinarios, 9% de Residuos peligrosos provenientes en su mayoría de nuestras unidades de transporte y 1% de residuos especiales, como electrónicos.

En el gráfico 18, 19 y 20 muestra que pasamos de tener 53% de materiales valorizables en 2018 y 2019 a gestionar 42% en el año 2020. Los residuos ordinarios pasaron de 39% en el 2019 a 46% en 2020, lo que significó un incremento de un 7%, hecho que debemos trabajar en la mejora durante el año 2021. No hubo una correcta separación de los residuos.



Control consumo de papel o resmas.

Cuadro 26. Comparativo consumo Resmas				
Mes	2017	2018	2019	2020
Enero	140	139	97	69
Febrero	91	83	89	54
Marzo	106	106	89	53
Abril	90	72	98	0
Mayo	75	60	70	2
Junio	38	30	51	11
Julio	82	68	58	10
Agosto	73	58	36	1
Setiembre	67	52	75	1
Octubre	35	65	50	0
Noviembre	94	71	45	10
Diciembre	154	70	70	10
Total anuales	1045	874	828	221

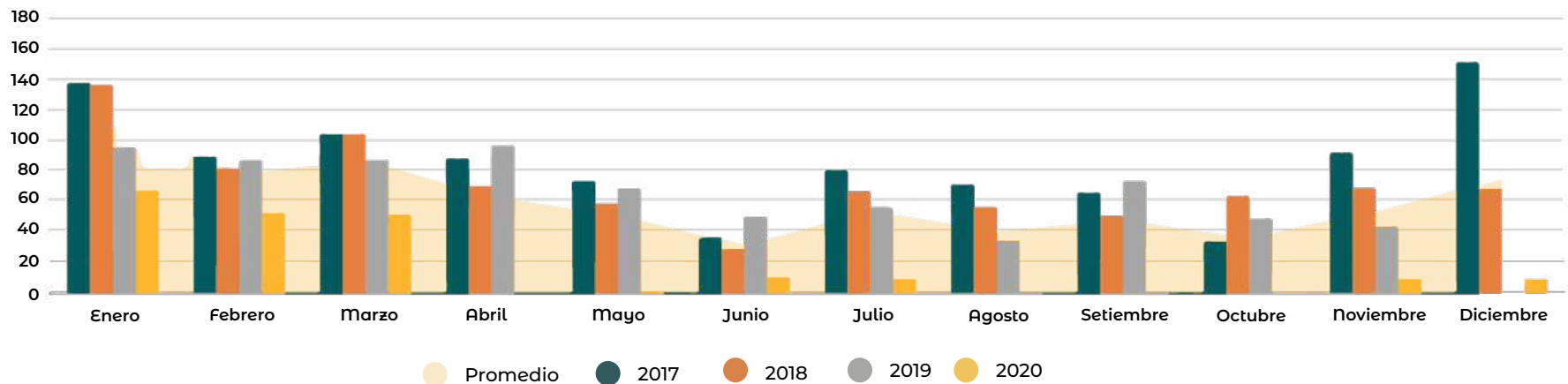
Se alcanzó una reducción de 607 resmas, para un 73% menos comparado al año 2019 y representó un ahorro de \$2516.68.

El comportamiento normal de reducción de los años 2019 y 2017 fue de un 21% o 217 resmas, eso refleja que el impacto directo de la pandemia incrementó ese ahorro en 52% es decir, 390 resmas. Las 607 resmas no consumidas en año 2020 representan 38 árboles no cortados.

Según la Organización Bosque sin Fronteras, Se requieren 22 árboles para suplir la demanda de oxígeno de una persona al día, con base en este dato, generamos oxígeno para 1 persona en un día y medio. (<https://bosquessinfronteras.com/cuantos-arboles-necesita-un-humano-para-sobrevivir/>)

Por otra parte, según la fundación Aqua, un árbol maduro absorbe aproximadamente entre 10kg y 30kg de CO2 al año, los 38 árboles que se ahorraron, capturaron en promedio 0.38 ton CO2 en un año, tomando la base de los 10 kg. (https://www.fundacionaquae.org/wp-content/uploads/2016/04/infografia_oxigeno.pdf)

Gráfico 21. Comparativo Consumo de Resmas 2017 al 2020 Swiss Travel



Acciones de reducción consumo papel

- **Paperless**, archivador en digital de todos los archivos de los clientes, de esta forma no se debe imprimir reservaciones, confirmaciones y demás información del cliente, de forma compartida y así todo el personal involucrado puede tener acceso.
- **Carpetas compartidas** en donde se pueden almacenar documentos varios y compartir entre procesos.
- **Impresoras amigables con el ambiente:** para imprimir por ambos lados, en versión económica, ahorro eléctrico, y además brinda un reporte mensual de impresiones realizadas, cantidad de CO2 emitido y árboles requeridos para esas impresiones (este control no se usó para las resmas ya que se utiliza papel para otras tareas no solo imprimir).
- **Sistema de documentación llamado Smart Flow Documents:** se encuentra almacenado nuestro sistema de gestión, procedimientos sin necesidad de imprimir y con acceso a todo el personal para facilitar su uso. Impresiones por ambos lados, utilización de papel impreso, por un lado, eliminando de los correos firmas e información no relevante para disminuir el consumo de papel.
- **Implementación de facturación electrónica a nivel país:** establecido así por el gobierno de Costa Rica, se disminuyó de forma importante la necesidad de imprimir facturas, y actualmente la aprobación de facturas por pagar se realiza de forma digital.
- **Información a guías y conductores:** se les entrega de forma digital la información correspondiente para atender a cada cliente.

Colaboración a proyecto Dona Tapa

Dona Tapa es un proyecto a nivel nacional de la Red Costarricense de Turismo Accesible, el cual busca recolectar la mayor cantidad de tapas de botellas de plástico, que luego se convertirán en uno de los principales productos para construir las rampas de acceso a playas para personas con discapacidad.

Swiss Travel desde año 2018 empezó apoyar este programa y en el año 2020 logramos entregar 194.89 kilos de tapas, como parte de la Alianza Ambiental de Santa Ana.

Swiss Travel es una de las sedes donde se pueden entregar las donaciones de tapas.



Miembros de la alianza ambiental de Santa Ana

Somos miembros de la Alianza Ambiental de Santa Ana, conjunto de empresas de la localidad que desarrollan proyectos a nivel



destino en materia ambiental. Además, todos son miembros del Programa de Bandera Azul.

La Gestora de Sostenibilidad es la representante de la empresa en este grupo. Dentro de los resultados de 2020, se lograron realizar cinco capacitaciones en materia ambiental, donde alcanzamos a un total de 92 personas, capacitamos a tres empresas nuevas. Se les dio seguimiento para que entregaran reporte de PBAE Cambio Climático en 2021.



Los voluntariados no se pudieron realizar por el impacto de la pandemia.



CUMPLIMIENTO AMBIENTAL

Este material hace referencia a los contenidos 307-1 de Efluentes y residuos 2016.

No tenemos ningún incumplimiento de la legislación y normativa.



PERSONAL

NUESTRA GENTE

Este material hace referencia a los contenidos de GRI 102-7 de Tamaño de la organización, 102-8 de Información sobre empleados y otros trabajadores, 102-41 de Acuerdos de Negociación Colectiva o Asociación de Colaboradores, 404-1-2 Formación y enseñanza, 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición 2016

Impacto del Covid: Salud y Seguridad en el trabajo y apoyo durante la pandemia

Se toman medidas para enfrentar el impacto de la pandemia en los negocios.

Se articulan esfuerzos para responder ante los impactos identificados.

Nuestro compromiso sostenible también va dirigido a nuestro personal, quienes son los que hacen posible la calidad de los servicios brindados a nuestros clientes. La gestión del recurso humano es uno de los elementos fundamentales de nuestro compromiso de responsabilidad social.

Al inicio de la pandemia, las acciones de reacción estuvieron enfocadas en:



• **Garantizar el bienestar de la salud de los colaboradores:** En el mes de marzo se envió al personal a trabajar

de forma remota al 100% de los puestos que eran teletrabajables. Se continuó de esta manera durante el resto del año 2020. Se hizo ajuste de

horarios y jornadas del personal que no podían teletrabajar, siguiendo las disposiciones que indicaba el gobierno.



• **Gestión de la fuerza laboral hacia un estilo de trabajo remoto:** antes de la pandemia la empresa analizaba la opción de aplicar teletrabajo y ya se contaba con mecanismos de conexión remota al servidor o computadoras de cada colaborador.

Se había implementado el software necesario para la comunicación entre colaboradores. Aún hay elementos de mejora, para que sea más eficiente. Por ejemplo, determinación de las condiciones del equipo para trabajar en casa, capacitación profunda sobre el uso de herramientas de Microsoft 365 para facilidad de los colaboradores y seguir buscando mecanismos que aumenten la agilidad del teletrabajo y la virtualidad.

Por otra parte, los mecanismos de virtualidad actuales han permitido las reuniones entre procesos de forma más sencilla, sin traslado físico y la facilidad de impartir capacitaciones donde se pueden abarcar el personal de todas las sedes en una sola sesión, entre muchos otros beneficios.

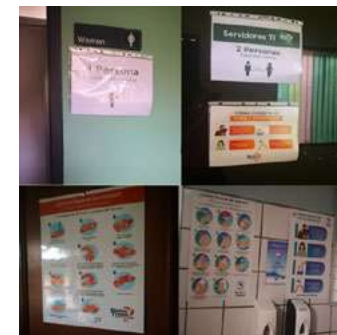


• **Preparación de las oficinas para disminuir el riesgo de contagio:** la empresa procedió a elaborar el

protocolo para reducción de contagio en oficinas y en su operación. Se colocó en las instalaciones todo el equipo necesario para la disminución del contagio, con elementos como: lavamanos a la entrada de cada edificio, alcohol y paños para la

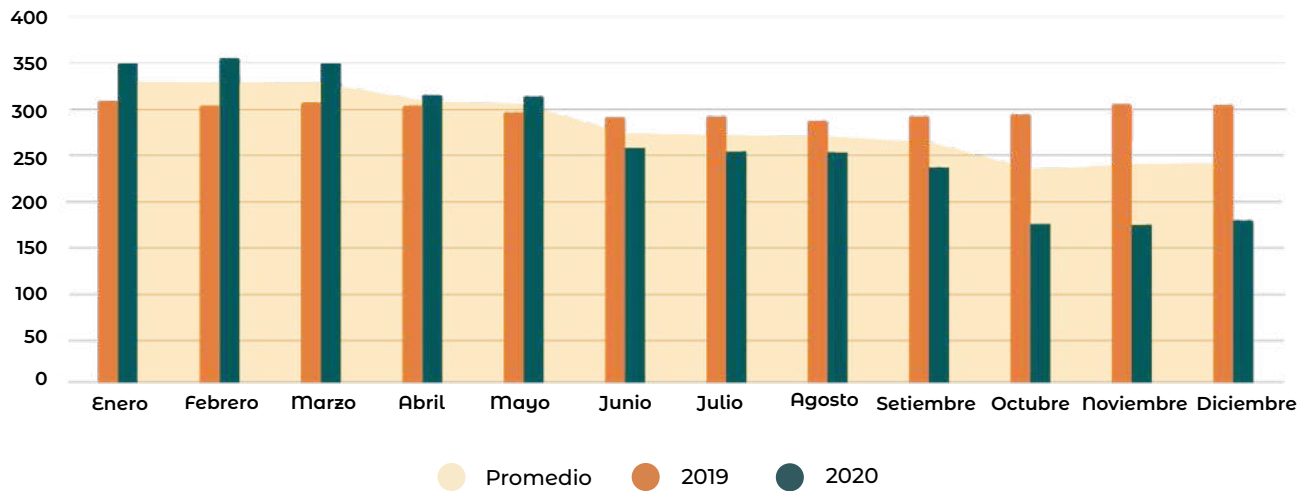
limpieza en cada área, estableció aforos por área y rotulación sobre protocolo de lavado de manos, estornudo, uso de mascarilla para el personal que asiste a la oficina o a operaciones y la capacitación del personal sobre los protocolos.

Por los esfuerzos realizados, la Municipalidad de Santa Ana entregó un sello de seguridad por el cumplimiento de protocolos



EMPLEO

Gráfico 22. Comparativo Total de Personal por Mes



A inicios de 2020 la empresa contaba con 351 colaboradores, una vez que se declaró el estado de pandemia, se trató de mantener a la mayoría del personal a lo largo del año. Lamentablemente se tuvo que prescindir del 49% del personal, el primer grupo en marzo, luego en mayo y setiembre, reflejado en el cuadro y gráfico. A todos estos colaboradores cesados se les brindó las prestaciones completas de ley al momento de su salida, con el fin de que pudieran sostenerse mientras encontraban trabajo y se les indicó la posibilidad de recontractación en el momento que la situación comenzara a regresar a la normalidad en las operaciones de empresa.

2020 cerró con un total de 178 colaboradores, 51% de la cantidad inicial, a los cuales se le cambió su horario a media jornada desde abril de 2020, tal como lo aprobó el Ministerio de Trabajo de Costa Rica a las empresas cuyos ingresos se hayan visto afectados por el impacto de la pandemia.

Swiss Travel tuvo una reducción de más de 58% en sus ingresos.



Rotación del personal

Los gráficos 23 y 24 muestran como en el año 2019 se logra reducir la rotación de personal a 4.7%, la cantidad más baja en comparación a años anteriores. Entre 2017 y 2019 la mayor razón de rotación fue por renuncia, con una relación muy baja en relación a la totalidad del personal.

En el año 2020, la rotación aumento debido al impacto de la pandemia, la rotación alcanzó el 13.3%, cuyo mayor motivo fue el despido de personal. Se espera que, con el aumento de los ingresos durante el próximo periodo, se pueda recontractar personal en el proceso de regresar las operaciones a la normalidad

Gráfico 23. Comparativo de rotación de personal mensual Corporativo 2017 al 2020

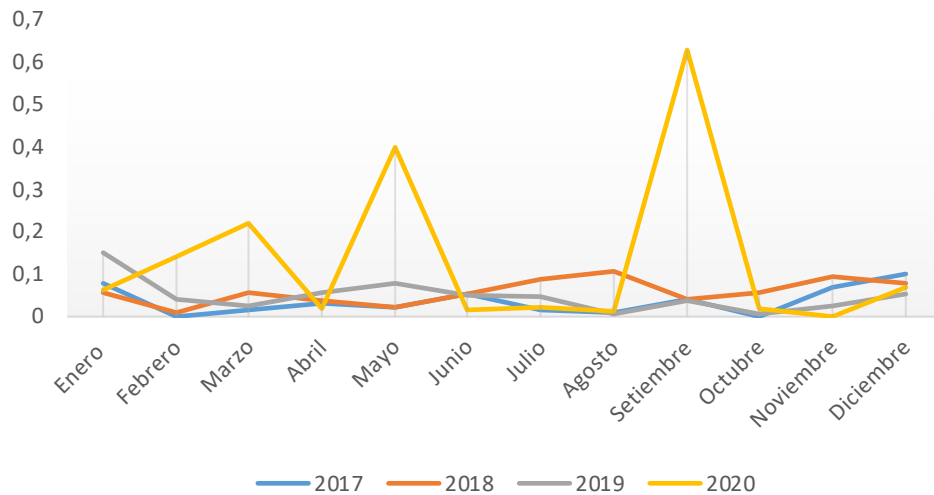


Gráfico 24. Comparativo Rotación de Personal Anual Swiss Travel año 2017 al 2020

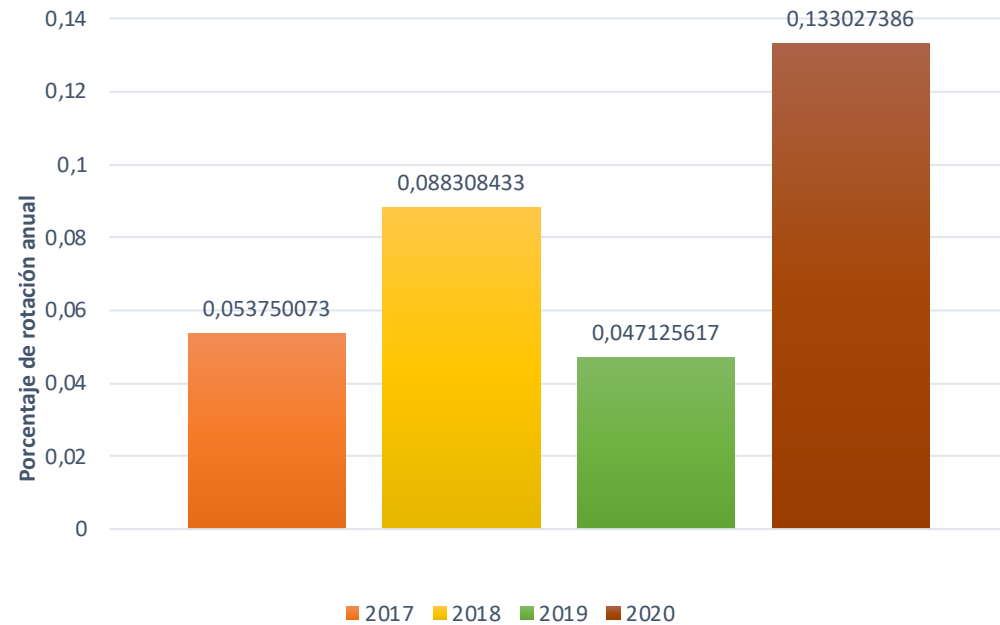
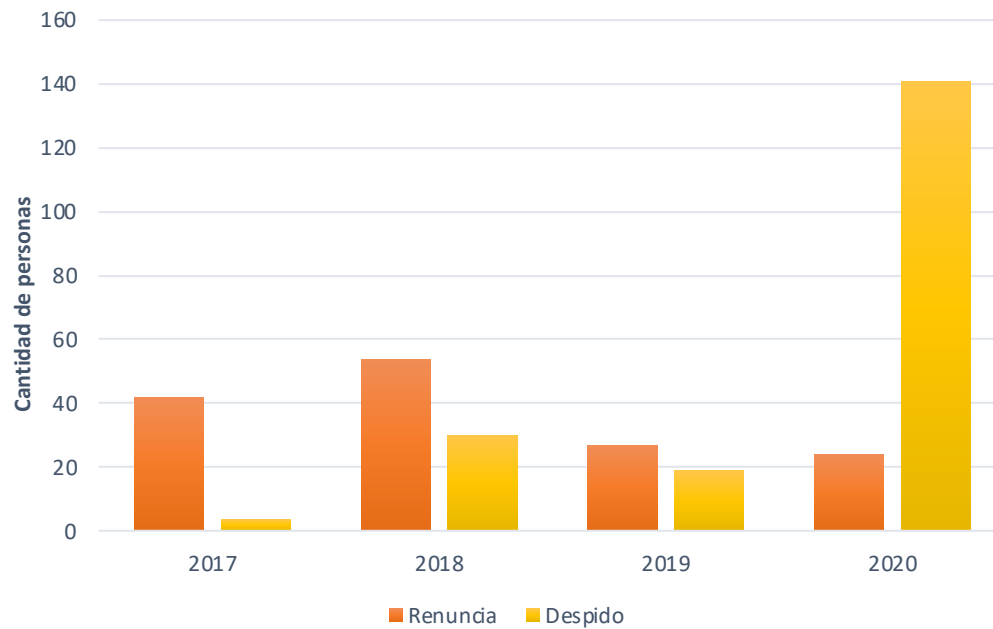


Gráfico 25. Comparativo Rotación de Personal Anual Swiss Travel por cantidad de personal acorde al tipo de salida años 2017 al 2020



Cuadro 28. Porcentaje de rotación por grupos etareos

Año	% Rotación	Porcentaje por Edad			
		% Personal entre 18 y 24 años	% Personal entre 25 y 34 años	% Personal entre 35 y 44 años	% Personal mayor a 45 años
2019	4,7%	8%	36%	30%	26%
2020	13,3%	9%	32%	34%	25%

El cuadro anterior muestra la rotación de personal por grupos etarios, el grupo con mayor incidencia de rotación es entre los 25 y 34 años, precisamente porque es el grupo con mayor cantidad de personas que la empresa, seguido por el grupo de 35 a 44 y luego por el grupo de más de 45 años.

Cuadro 29. El número total de empleados por tiempo laboral completo o media jornada							
Tipo de tiempo de jornada	Jornada completa			Jornada medio tiempo			
Año/ Sexo	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Total
2019	101	68	169	0	0	0	169
2020 a marzo	107,3	67,3	174,6	0	0	0	174,6
2020 abril a diciembre 2020	0	0	0	72,44	50,5	123	123

El cuadro 29 muestra como en el año 2020, tuvimos un corte de las jornadas completas y media. En abril de 2020, todo el personal estuvo tiempo completo y a causa de la pandemia debimos pasar a media jornada.

Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal

Jornadas

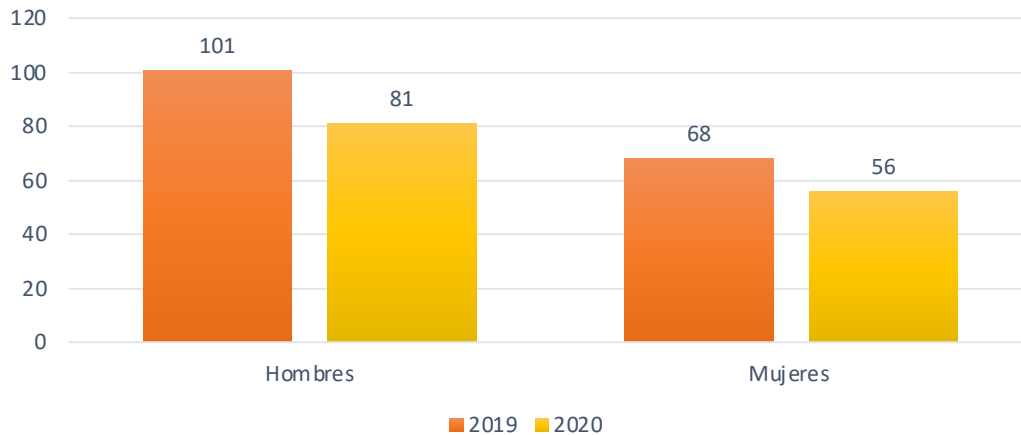
GRI 401-1

Cuadro 30. Contrataciones por Año									
Año	Contrataciones San José								
	Contrataciones por sexo		Contrataciones por grupos etarios				Cantidad total de contrataciones	Promedio colaboradores	% contrataciones
	Femenino	Masculino	entre 18 y 24 años	entre 25 y 34 años	entre 35 y 44 años	mayor a 45 años			
2017	11	22	6	16	9	2	33	163	20,25%
2018	24	18	4	18	7	3	42	171	24,59%
2019	17	23	10	23	8	2	43	169	25,43%
2020	5	8	6	4	2	1	13	137	9,49%

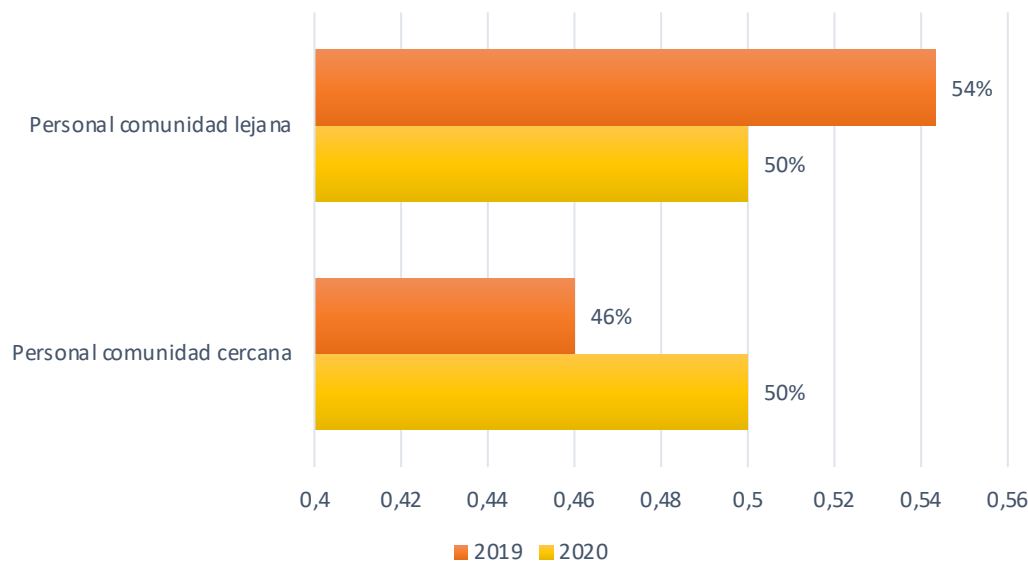
Durante todo el año 2020 solo se pudo contratar 13 personas en la oficina de Santa Ana, no se presenta el dato de Guanacaste, ya que no se llevaba el indicador. De esas 13 personas, diez fueron contratadas los primeros tres meses del año 2020 y los tres restantes en diciembre 2019. Se puede observar como las contrataciones cesaron debido al impacto económico de la pandemia por Covid19.

Entre el 2017 al 2019, se contrataron 63 hombres y 52 mujeres, tomando en cuenta el equilibrio de género. En ciertos puestos, como los de conductores, son muy escasos los perfiles de mujeres, a pesar de que se abren las posiciones, en ocasiones no llegan las postulaciones.

Gráfico 26. Número de colaboradores por contrato laboral permanente y por sexo año 2019 vs 2020



Tipo de personal localidad
Gráfico 27. Comparativo Personal Comunidad Cercana y Lejana

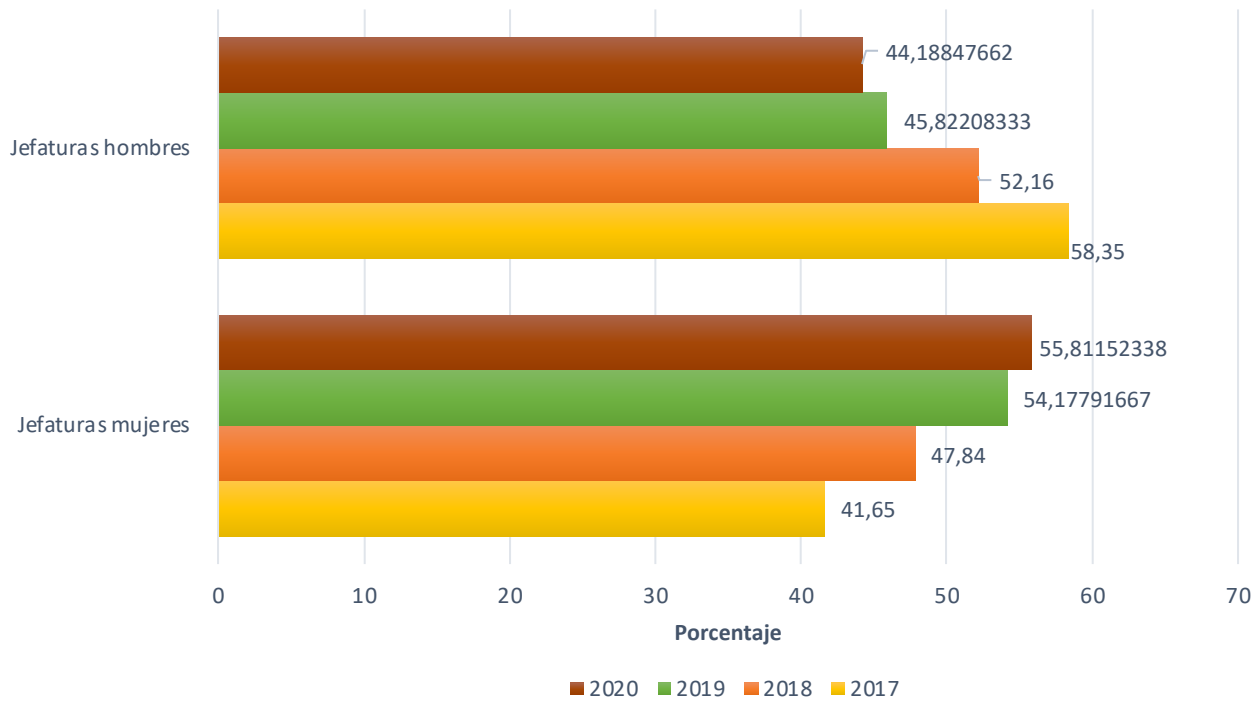


El personal de comunidades cercanas pasó de 46% al 50% en 2020, para un aumento del 4%, mismo monto que disminuyó el personal habitante de comunidades lejanas (4%), para alcanzar el equilibrio del personal provenientes de ambos tipos de comunidades.

El aporte económico de la empresa para el desarrollo local de esas comunidades se ve reflejado mediante el salario a los colaboradores.

Para el año 2019 alcanzó un total de \$122708 y en 2020 representó \$60 769.53, a pesar de estar en una crisis económica mundial del sector turístico, la empresa cumplió con los pagos de salarios.

Cantidad de personal por género.
Gráfico 28. Comparativo en porcentaje jefaturas mujeres vrs jefaturas hombres



En el gráfico anterior se muestra como año con año se fue equilibrando el porcentaje de jefaturas de mujeres y de hombres. Actualmente el porcentaje de mujeres en puestos de jefaturas es mayor al de los hombres. Este porcentaje se desequilibró como consecuencia de la pandemia, pero se trabaja en recuperar el balance.



• Capacitación al personal

• Apoyo con alimentación a personal con mayor riesgo económico.

Durante la llamada temporada cero de la pandemia, la empresa se enfocó en mantener la mayor cantidad posible del personal laborando, pero adicionalmente se apoyó a los colaboradores en mayor riesgo con donaciones de alimentos, como forma de apoyo durante la reducción de jornadas laborales a la mitad.



Se estructuraron mayor cantidad de capacitaciones, de forma virtual, para los colaboradores durante este tiempo, en relación a calidad, servicio al cliente, finanzas, sostenibilidad, entre muchas otras.

Cuadro 31 Horas de Capacitación al año, cantidad de personal capacitado y horas de capacitación por colaborador.									
Horas de capacitación									
Corporativo									
Año	Meses	Horas de capacitación	Personas capacitadas	% horas capacit. por persona	Año	Meses	Horas de capacit.	Personas capacitadas	% horas capacit. por persona
		Total					Total		
2019	Enero	0	0	0,00	2020	Enero	826	58	34,87
	Febrero	2	17	0,12		Febrero	620	57	31,31
	Marzo	8	47	1,42		Marzo	81	63	1,29
	Abril	5	18	0,28		Abril	9	25	0,36
	Mayo	37	162	0,41		Mayo	86	135	1,53
	Junio	90	276	0,53		Junio	200	55	5,18
	Julio	79	176	0,87		Julio	143	131	2,80
	Agosto	28	97	0,68		Agosto	206	366	5,18
	Setiembre	41	120	0,64		Setiembre	74	209	3,54
	Octubre	145	99	5,80		Octubre	77	266	3,05
	Noviembre	0	0	0,00		Noviembre	78	169	2,90
	Diciembre	0	0	0,00		Diciembre	11	34	1,04
Promedio		36,13	84,33	0,90	Promedio	132,06	130,67	7,8	

En el año 2020 impartieron un total de 2411 horas de capacitación con un promedio mensual de 130 personas capacitadas, y un promedio de 7.8 horas por persona por mes.

Hubo un incremento de 81% en horas de capacitación comparado al año 2019, gracias a la disminución en cargas laborales a falta de operaciones, en las cuales se aprovechó el tiempo con capacitaciones al personal en áreas de servicio cliente, calidad, temas ambientales, sociales, producto turístico, entre otros.

• Actividades Lúdicas para disminuir el estrés:

la pandemia generó mucho estrés a nivel mundial, por ello, tomamos acciones y entre el personal se organizaron actividades lúdicas virtuales para ellos, algunas fueron: clases de yoga, clases de baile, clases de cocina, hidroponía, entre muchas otras.



CLASES DE YOGA

- Fechas: 07 DE AGOSTO
- Duración: 40 MINUTOS
- Hora: 8.00 AM A 8.40 AM
- Instructor: Claudia Huls

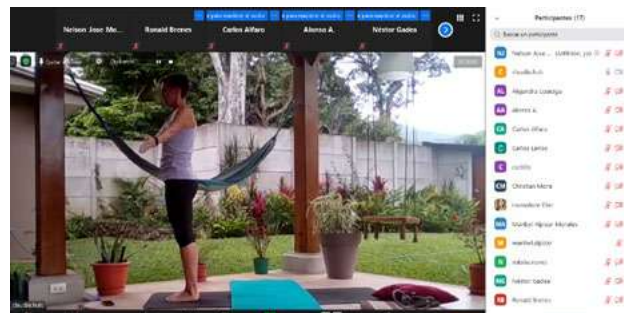
PARA INSCRIPCIONES DA CLICK EN ESTE LINK
<https://doodle.com/poll/ucm3cywqm4qvnptv>



HIDROPONIA Y HUERTAS CASERAS

- Fechas: 13 DE OCTUBRE
- Duración: 1 HORA
- Hora: 10.00 AM A 11.00 AM
- Instructor: MARCO RAMIREZ

PARA INSCRIPCIONES DA CLICK EN ESTE LINK
<https://cutt.ly/Bf0G5Lh>



- Otras Actividades

Todas debieron realizarse bajo la modalidad virtual debido a la pandemia.

• Aniversario 2020:

Como empresa celebramos 48 años de trayectoria turística, con una actividad denominada: II Torneo de Gladiadores Suizos, pero Virtuales, por medio de la plataforma Kahoot, con el fin de lograr unión trabajo en equipo entre los colaboradores por medio de la actividad.



• **Actividad independencia:**

En conmemoración de 199 años de independencia de Costa Rica.



• **Actividad Día de la Madre y del Padre**



• **Festival Navideño**

RRHH INFORMA

Trivia Día de la Independencia Costa Rica

Felicidades a:

Yendry Rojas Salazar (Producto)

Ganadora de la Trivia Día de la Independencia Costa Rica

Igualmente felicitar a Elieth Vasquez Aguilar (Ventas Locales GTE) por el segundo lugar y Jose Duarte Solís (Mercadeo) por el tercer lugar

Elieth ventas Ka 7530 8 out of 12	Yendry Rojas S. hoo 8162 9 out of 12	Jose Duarte tt 7201 8 out of 12
---	--	---



• Beneficios para los colaboradores

Este material hace referencia a los contenidos 401-2 de Beneficios para los empleados 2016.

- Asociación de Empleados

La empresa cuenta con dos asociaciones de colaboradores, Aseswiss y Asecaz y el 96% del personal está dentro de la asociación. El personal tiene el beneficio de:

- Préstamos según disponible en ahorro con la asociación, con interés más bajos que los dados por los bancos,
- Acceso a ferias de productos para Navidad, Día de la Madre, entre otros, con financiamiento de la asociación.
- Aporte patronal de la cesantía, administrado por la asociación. En caso de culminación laboral, sin importar motivo de salida, el colaborador se lleva todo el ahorro realizado y aporte laboral del patrono.
- Ahorro Navideño. (Aseswiss)
- Apoyo económico en caso de muerte de familiares de primer grado de consanguinidad, o esposos.
- Convenio con Fundación Vida para el rebajo y pago de los planes funerarios
- Participación y financiación en ferias organizadas.
- Vales, adelantos de Salario, entre otros.
- Otros.



Cuadro 32. Cantidad de Asociaciones de Colaboradores

Nombres de Asociaciones de Colaboradores	ASESWISS					
	ASECAZ					
Sede	Santa Ana		Uruca		Gte	
Detalle / Año	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Promedio Anual total de Colaboradores	169	136	44	34	122	90,75
Cantidad de colaboradores en Asociación	164	131	44	34	122	90,75
Porcentaje de colaboradores en Asociación	97%	96%	100%	100%	100%	100%



- Nuevos beneficios que iniciaron en año 2020

- **Personal Days:** acorde a la cantidad de años que lleva el colaborador laborando para la empresa.
- **Medio día libre de cumpleaños:** todos los colaboradores de la corporación pueden hacer uso del disfrute de este medio día libre.

- Beneficios siempre han existido.



Uso de piscina y cancha de fútbol.



Convenios con proveedores de salud.



Parqueo



Tarifas especiales con proveedores, a discreción y otorgamiento de los mismos (posterior a haber cumplido un año de laborar)



Habitaciones para nuestros guías turísticos, conductores y demás personal.



Días con goce de salario: Cuando algún colaborador contraiga matrimonio, nazca un hijo (en el caso de los varones) o fallezca un familiar en primer grado de consanguinidad (padres, cónyuge, hijos, hermanos), la empresa le concederá licencia con goce de salario por tres días.



En caso del fallecimiento de un familiar en segundo grado de consanguinidad o afinidad: la empresa le concederá al colaborador, licencia con goce de salario solo para asistir al funeral, el colaborador deberá regresar a laborar, o coordinar con su jefe para reponer el tiempo si requiere ausentarse el resto del día.



• Salud y Seguridad en el trabajo

Este material hace referencia a los contenidos de GRI 403-1 de Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad, GRI 403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional 2016

Comité de Salud Ocupacional y Brigada

Comprometidos con la seguridad de nuestros colaboradores

La Salud Ocupacional es un pilar vital para el adecuado funcionamiento de las organizaciones, sus principios de prevención contribuyen a una sana cultura organizacional, al mejoramiento de la calidad de vida y al aumento en la eficacia de los distintos equipos. También promueve lugares de trabajo más seguros confortables y saludables.

La organización Mundial de la Salud (OMS) define la salud ocupacional como una actividad multidisciplinaria que promueve y protege la salud de los trabajadores. Esta disciplina busca controlar los accidentes y las enfermedades mediante la reducción de las condiciones de riesgo presentes en los lugares de trabajo.

En nuestra empresa contamos con una oficina de salud ocupacional, además con un comité de salud ocupacional debidamente inscrito en la Comisión de Salud Ocupacional.

Dicha comisión se reúne de forma mensual para revisar los riesgos, accidentes que han ocurrido o que podrían ocurrir para ejecutar las acciones de mejora para la reducción de dichos riesgos.

Pausas Activas:

Iniciamos con el programa en la sede de San José y esperamos reproducirla en el resto de sedes durante este nuevo periodo. Durante el día tenemos espacio de 15 minutos para realizar ejercicios de estiramiento, relajación, refrescamiento de vista entre otros.

BENEFICIOS DE LAS PAUSAS ACTIVAS

- Disminuye el estrés.
- Favorece el cambio de posturas y rutina.
- Libera estrés articular y muscular.
- Estimula y favorece la circulación.
- Mejora la postura.
- Favorece la capacidad de concentración.
- Disminuye riesgo de enfermedad profesional.
- Mejora el desempeño laboral.



Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional

Cuadro 33. Índice de accidentes ocurridos			
Índice/año	Nov 2017-Oct 2018	Nov 2018-Oct 2019	Nov 2019-Oct 2020
Número de accidentes ocurridos	11	6	1
Días perdidos	1279	86	3
Frecuencia	152	86,77	13,85
Gravedad	2,48	1,24	0,04
Incidencia	35,83	20,62	3,32
Duración Media	16,27	14,33	3

Indicadores		Detalle
Índice de Frecuencia	No. Accidentes / No. Horas trabajadas *1,000,000	Por cada 1,00,00 de horas trabajadas, se producen "X" no de accidentes
Índice de Gravedad	Días perdidos por incapacidad/ No. Horas trabajadas. X 1000	Por cada 1000 horas trabajadas, se pierden "x" número de días laborales
Índice de Incidencia	No. Accidentes /No. Trabajadores *100	Por cada 100 personas expuestas se producen "x" número de accidentes
Índice de Duración Media	No. Días Incapacidad / No. Accidentes	Por cada accidente ocurrido se pierde en promedio "x" de días laborales

Tal como muestra la tabla, el número de accidentes ocurridos ha disminuido en estos cuatro años, pasando de once casos a un solo caso al final del periodo. La pandemia afectó estos resultados, porque el personal estuvo en sus casas, disminuyendo los riesgos a los que se exponen los colaboradores.

Dentro de los riesgos más altos a nivel laboral que tenemos son:

- Estrés en carretera por manejo de vehículo y el causado por el congestionamiento vial.
- Trabajo en escritorio: Ergonómico por malas posturas.
- Exposición a radiaciones no ionizantes, quemaduras, insolación.
- Afecciones a la estructura músculo-esquelético debido a sobre esfuerzos, carga de maletas, ayuda a clientes.
- Trabajos en altura: bodegas, mantenimiento edificios, jardinería, lavadores, mecánicos y encargados de enderezado y pintura.
- Mantenimiento Jardinería: riesgo a cortes con las maquinas.

En el año 2020 tuvimos de diez personas del equipo fueron contagiados por Covid 19, fuera de la oficina, ni estuvieron relacionados con la operación. No hubo fallecimientos de personal por esta causa.

Involucramiento de Colaboradores en reducción de impactos ambientales y sociales Hogares Sostenibles

Annualmente capacitamos y acompañamos a nuestros colaboradores para que se incorporen al programa de Hogares Sostenibles de Bandera Azul, ampliando la acción de realizar prácticas sostenibles no solo dentro de la empresa, sino extenderlo a los hogares de los colaboradores: el verdadero cambio empieza en casa.

Ellos durante el año miden elementos como el consumo de agua, electricidad, generación de residuos, combustibles fósiles, incorporan criterios ambientales y sociales de compras sostenibles. Y lo comparan con el comportamiento del año anterior, con el fin de buscar una reducción o un consumo eficiente.

Las banderas se entregan con un año de retraso, es decir, las fotos mostradas, fueron entregadas en año 2020 y las del 2020 se entregan en año 2021.



Comité Verde

En la empresa contamos con un equipo de trabajo por sede, los cuales planean estrategias para sensibilizar a nuestros grupos de interés, principalmente personal en diversos temas de sostenibilidad e ir alineados al plan estratégico corporativo.



- Cumplimiento Legal Laboral

Nos ajustamos a toda la normativa legal costarricense.





CLIENTES

NUESTROS CLIENTES

Este material hace referencia a los contenidos GRI 406 de No discriminación turismo accesible, 418: Privacidad del cliente, 410 de Prácticas en materia de seguridad 2016.

1. Acciones de reacción en relación a la Pandemia

Durante el año 2020 nuestras acciones en relación a clientes se enfocaron en gran parte a acatar el protocolo y adaptaciones para asegurar un viaje seguro, con acciones como:

- **Comunicación constante:** desde el inicio de la pandemia, gestionamos la salida de los cliente que estaban en el país y deseaban regresar a sus hogares, y luego estuvimos en comunicando de forma constante los cambios en la situación, requerimientos de ingreso, apertura de vuelos, entre otros.



- **Protocolo AntiCovid:** Elaboramos un protocolo Anticovid para reducir al máximo el riesgo de contagio en nuestras operaciones. Capacitamos a nuestro personal y elaboramos un video para que dicho protocolo fuera de conocimiento a nuestros clientes. <https://www.youtube.com/watch?v=i3kXlx3LHFk&t=5s>
Costa Rica cuenta con 14 procolos: para transporte, hoteles, diferentes tipos de tours y eventos.



Además, nuestros guías y conductores, estan constantemente en cuidado de los protocolos tanto en ruta como en los destinos para asegurar el cumplimiento de nuestros proveedores. En los paquetes de bienvenida se incluye recordatorio de protocolo de lavado de manos, estornudo.

Por todas estas acciones y el monitoreo en su aplicación obtuvimos el Sello Safe Travels del Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WCCT en inglés)



Siguiendo nuestro compromiso de hacer su visita a Costa Rica una experiencia de viaje segura, hemos cumplido con todos los requisitos necesarios para recibir el sello Safe Travels del Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WCCT en inglés).

Swiss Travel obtuvo este sello gracias a sus esfuerzos en adaptarse a la nueva normalidad, con estrictos protocolos de higiene y seguridad para el personal, clientes e instalaciones, siguiendo los lineamientos establecidos



¡Estamos más que preparados para recibirlos!

Conozca más de nuestros protocolos en el video de abajo.

En caso de más preguntas, no dude en contactar a su ejecutivo de cuenta o por correo electrónico a

info@swisstravelcr.com.



- Negociación de políticas de cancelación con proveedores:

El año 2020 estuvo lleno de cambios constantes en las medidas sanitarias para evitar la propagación de la enfermedad.

Por esta causa, se negoció con los proveedores la cancelación sin penalidad a clientes que no pudieran viajar o por las restricciones sanitarias de traslado, aforo y otros establecidos por el Ministerio de Salud.

Se negoció la opción de reprogramar la visita sin penalización con la mayoría de proveedores, de forma que se reactivara la economía con una visita posterior, y las empresas proveedoras y clientes no se vieran afectados.

Se realizó una campaña fuerte para que los clientes reprogramaran su visita y no la cancelaran. El 90% de proveedores críticos para la operación estuvieron en acuerdo.

- Móviles Empresas Seguras:

Durante el año 2020 también estuvimos trabajando en materia de seguridad vial con capacitaciones a nuestros Conductores y logramos el nivel Bronce del Programa de Seguridad Vial del Cosevi (Consejo de Seguridad Vial), para la reducción de accidentes en carretera.



Gestión normal

- Seguridad y Pólizas

Contamos con protocolos de atención de emergencias externas y con pólizas de responsabilidad civil general No.0201RCG000227403 y umbrela 0201RCU000033903, vigentes.

- Calidad

Aseguramos nuestra calidad por medio del sistema de gestión interno con el que cuenta la compañía, basados en el enfoque de mejora continua, para el cual realizamos auditorías internas.

Contamos con departamentos de Operaciones los cuales dan soporte a los clientes durante su estadía en el país durante las 24 horas y servicio cliente para dar soporte a clientes luego de la salida del país, en caso de requerirlo.

- Veracidad de la información brindada a clientes

Para Swiss Travel es muy importante el cumplimiento del servicio y calidad de todos los atractivos turísticos que ofrecemos, por lo cual garantizamos que el contenido del material promocional y nuestras ofertas cumplen con los estándares ofrecidos.

- Ofertas Nuevas para viajes

Tenemos a disposición una nueva manera de descubrir Costa Rica, reduciendo las emisiones en el transporte, utilizando un vehículo completamente eléctrico, el BMW I3, con 350 km de autonomía, equivalente a 2000cc (vehículo de combustión).

Está construido con 95% de materiales reciclables y 5% restante corresponde a materiales reutilizables. La batería se puede reutilizar para almacenaje de energía solar y las fibras de carbono sobrantes se pueden volver a utilizar en el proceso de producción.

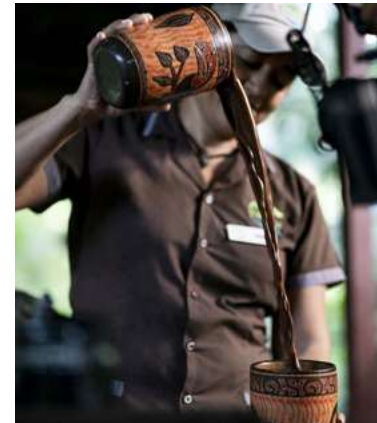
Descubre la zona de Puerto Viejo de Limón compartiendo con la comunidad indígena de Kekoldi, sigue el camino disfrutando de la zona de Sarapiquí y conoce de la increíble estructura organizativa de las hormigas en el Hotel la Quinta, luego disfruta de la hermosa vista del volcán Arenal en la zona de La Fortuna, sigue el camino para relajarte al sonido de las olas en playa Manuel Antonio y finaliza tu recorrido en nuevamente en San José.

La ruta eléctrica está diseñada para recargar el vehículo en las noches durante su estadía en el hotel. En caso necesario se puede recargar el vehículo en cualquier otro punto entre los destinos, gracias a la extensa red de puntos de carga en todo el país.

Resumen: https://www.youtube.com/watch?v=wTmuS7Y_M7o

Episodio 1: <https://www.youtube.com/watch?v=kf9dnPJFvrg>

Episodio 2: https://www.youtube.com/watch?v=_fxr-an936E&t=48s





También tenemos disponibles nuestras móviles para el traslado de grupos con reducción de emisiones a la atmósfera en un 95%, al contar con motor Euro V.

Este motor reduce emisiones de contaminantes gracias su tecnología AdBlue, que es un aditivo a base de urea de alta pureza, que al mezclarse con los gases de combustión, mediante una reacción química, reduce las emisiones óxidos de nitrógeno (NOx) causadas por los escapes de los motores diésel, generando como resultado agua en estado gaseoso, reduciendo así la contaminación al medio ambiente.

La reacción química de la urea genera Dióxido de Carbono equivalente, pero en cantidad mínima en comparación a las emisiones que pueden generar estas móviles sin este sistema ecológico.

Educación y Conciencia

Consejos para convertirse en un viajero sostenible

Swiss Travel es una empresa social y ambientalmente responsable, con reconocimiento por la Junta de Turismo de Costa Rica a través del Certificado de Turismo Sostenible. Nos gustaría invitarle a través de los siguientes consejos, para convertirse en un viajero responsable mientras esté en Costa Rica.



- **Participe en la cultura local de Costa Rica y sus tradiciones.** Aprenda y respete el estilo de vida, las costumbres y las leyes costarricenses.



- **Ahorre agua** durante su viaje, buenos ejemplos son: dígame al personal del hotel que no necesita que le cambien las sábanas todos los días, tome duchas cortas y cierre el agua cuando se cepille los dientes.



- **Ahorre energía:** apague todas las luces y electrodomésticos, y baje el calor o el aire acondicionado, cuando salga de su habitación.



- Al realizar un recorrido o realizar actividades dentro de las áreas protegidas, **siga todas las recomendaciones hechas por su guía turístico y / o el personal del área.** Estos están destinados a protegerlo a usted y al medio ambiente.



- Siempre que sea posible, **compre productos locales.** Esto contribuye a las comunidades que visita.



- **Evite comprar artículos hechos de partes de animales** como conchas, plumas, huesos y maderas en peligro de extinción.



- **Utilice productos respetuosos con el medio ambiente,** aquellos cuyos contenidos o recipientes sean biodegradables, reutilizables o al menos reciclables y preferiblemente sin un embalaje excesivo.



- **No alimente a los animales salvajes.** Este alimento puede dañar a los animales, volverlos dependientes de fuentes de alimentos no naturales y, con el tiempo, alterar su papel natural dentro del ecosistema.



- **En caso de que necesite deshacerse de algún artículo, busque el contenedor apropiado** o pregunte a su guía turístico sobre la mejor manera de hacerlo.



- Swiss Travel firmó el Código de Conducta **contra la explotación sexual comercial de menores.** Si ve o sospecha de actividades de este tipo o uso de sustancias ilegales, infórmelo a nuestros colaboradores o a las autoridades locales.

Tips de Comportamiento en Comunidades Indígenas y Vulnerables

Te compartimos esta información ya que dentro de su itinerario tendrás la oportunidad de visitar una comunidad indígena o con rasgos culturales o sociales muy característicos que se deben cuidar. Esto con el fin de que disfrutes al máximo la experiencia y la comunidad también pueda disfrutar tu visita.

1- Respeta su forma de ser: usualmente tienen su propio dialecto, forma de conducirse, expresarse, trabajar, vestirse, comida, en ocasiones hasta su propio gobierno. Disfruta de conocerlas, aprendiendo de ellas, pero respéталas.

2- Propiedad intelectual: usualmente poseen manifestaciones culturales muy propias y llamativas, máscaras, bailes, juegos, arte, y otros. Son aspectos propios de su cultura con un significado muy arraigado a su identidad. Si ellos brindan la opción de adquirir un producto elaborado por ellos, adquiérelolo apóyalos, consulta su significado, pero no trates de reproducirlo. Son aspectos culturales que les pertenecen.

3- Disfruta conociendo al otro: son culturas muy diferentes a las propias, singulares, disfruta conocerlas, pero discriminemos.

4- Ante cualquier duda: consulta con tu guía, cualquier duda que tengas de algún aspecto vivencial o cultural de la comunidad visitada.

5- Llévemonos nuestros residuos: trata de no llevar artículos desechables, o generar muchos residuos en estas comunidades, en ocasiones cuentan con un deficiente sistema de recolección de desechos y si les dejamos nuestros residuos aumentamos el problema. Mejor llévate contigo los residuos y deposítalos en los contenedores correctos en nuestras unidades de transporte o en el próximo hotel que visites. Ambos contamos con sistema de tratamiento de residuos avalado por el gobierno.



Boletín Conectados

Mensualmente, tenemos para ustedes nuestro boletín mensual.



En el cual podrá encontrar información actualizada de:

- Actualizaciones de Costa Rica en materia de turismo.
- Promociones del mes.
- Noticias de Costa Rica y de la empresa en materia sostenible.

Cuéntenos su experiencia.

Para nosotros es muy importante conocer su experiencia de viaje o de relación comercial con nosotros, por ello, comuníquese con nosotros y retroalimentenos con las siguientes encuestas:

No existen datos por que el indicador de satisfacción de clientes se empezó a llevar a finales del año 2020.





PROVEEDORES

NUESTROS PROVEEDORES

Este material hace referencia a los contenidos GRI 308-1: Evaluación Ambiental GRI 414-1 GRI 413-2 Evaluación social de los proveedores Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales y sociales

Durante el año 2020 el esfuerzo mayor ejecutado en relación a los proveedores fue:

• Pago continuo a proveedores:

La cadena de valor es una parte fundamental de nuestra empresa, es conformada mayormente por pequeños y medianos empresarios turísticos. A pesar de ocho meses con una reducción de ingresos considerable, fue prioritario para la empresa continuar con los pagos de cuentas a proveedores, con el objetivo de colaborar con la industria y la economía de los destinos turísticos, familias y comunidades, también como parte de la responsabilidad social y sostenibilidad en la que Swiss Travel se fundamenta.

Durante el año logramos el pago \$2,973,657.58, la totalidad de cuentas por pagar que teníamos con proveedores.

**Tamaño de Cadena de Valor
Cantidad de proveedores locales vrs nacionales.**

Gráfico 29. Comparativo en porcentaje de proveedores de capital nacional vrs capital Extranjero utilizados por la empresa durante año 2020

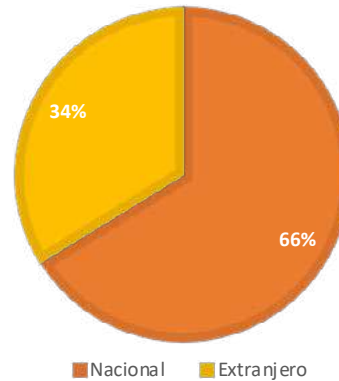


Gráfico 30. Comparativo en porcentaje de proveedores de capital nacional utilizados por la empresa durante los años 2020

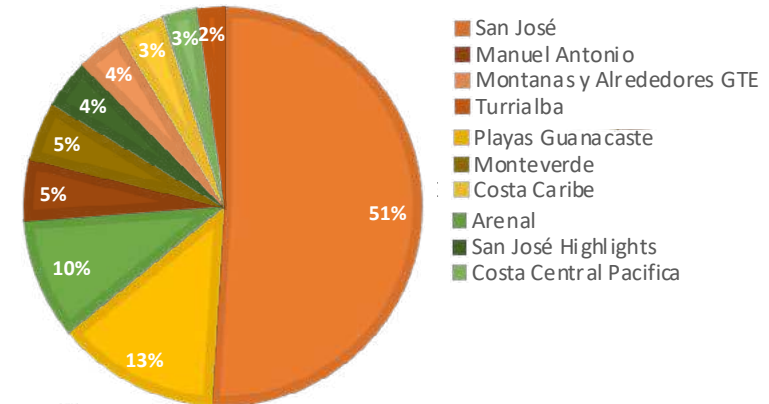
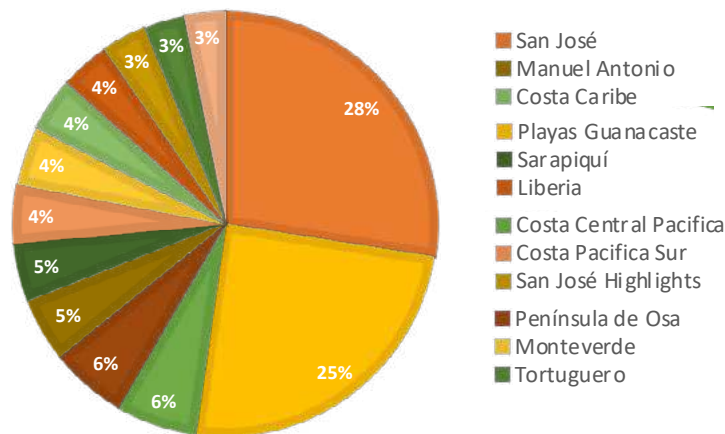


Gráfico 31. Comparativo en porcentaje de proveedores de capital nacional Extranjero utilizados por la empresa durante los años 2020



La empresa cuenta con un total de 949 proveedores de turismo. De los proveedores de turismo que tenemos registrados, el 66% son de capital nacional o son de nacionales y el 34% de capital internacional, por lo que nuestra operación está contribuyendo en gran medida con el desarrollo y continuidad de grandes medianas y pequeñas empresas nacionales.

Cuadro 34. Cantidad de ventas generadas a proveedores nacionales y extranjeros en miles de dólares							
Año	Total ventas a proveedores	Ingresos generados para proveedores nacionales	Diferencia	Porcentaje	Ingresos generados para proveedores Extranjeros	Diferencia	Porcentaje
2017	\$19.707.114,62	\$12.218.411,06			\$7.488.703,56		
2018	\$22.206.066,24	\$13.767.761,07	\$1.549.350,00	13%	\$8.438.305,17	\$949.601,62	5%
2019	\$22.904.224,70	\$14.200.619,31	\$432.858,25	3%	\$8.703.605,39	\$265.300,21	1%
2020	\$9.703.227,31	\$6.404.130,02	-\$7.796.489,29	-55%	\$2.817.817,21	-\$5.885.788,18	-26%

Como observamos en el cuadro, anterior en el año 2019 se logró posicionar \$22,904,224.70 en nuestros proveedores. En 2020 disminuyó esa distribución de riqueza en 58%, generado debido al impacto de la pandemia. Igualmente se continuó con el pago de cuentas pendientes para un pago total \$9,703,227.31 totales, de los cuales \$6,404,130.02 fueron para proveedores de capital nacional y el restante \$2 817 817.2 para proveedores de capital extranjero, monto importante tomando en cuenta la disminución de ingresos en la empresa del 58%.

La disminución de ingresos a proveedores en porcentajes en relación al año 2019 fue de 55% menos para proveedores locales y 26% menos para proveedores de capital extranjero, ya que nuestro mayor cantidad de proveedores son locales.



- **Constante comunicación con proveedores:** hemos tenido una comunicación constante con nuestros proveedores, en relación a elaboración de procedimientos, políticas de cancelación y compartiendo nuestros protocolos para disminuir el riesgo de contagio.



Estimados socios comerciales:

Reciban un cordial saludo esperando se encuentren bien.

Como empresa responsable con nuestros clientes, socios comerciales y nuestro personal, nos vemos comprometidos a hacer un llamado a todos ustedes, nuestros colegas del sector turismo, ante la situación provocada por el coronavirus (COVID-19) presente en nuestro país.

Les informamos que a partir de hoy y hasta diciembre 2020, hemos activado nuestro protocolo Corporativo de Prevención y Manejo de Enfermedades, en el cual se establece nuestra posición y políticas de flexibilidad y empatía ante eventuales cambios en reservaciones y posibles cancelaciones del viaje de nuestros clientes en común, producto de la situación mundial actual y para la cual les solicitamos su apoyo con la siguientes políticas.

Para nuevas reservaciones:

NO se penalizarán cancelaciones hasta siete (07) días antes del ingreso de los clientes. En caso de cambios, no aplicarán penalidades siempre y cuando viajen dentro de los doce (12) meses posteriores al levantamiento de la alerta amarilla establecida por el Ministerio Salud.

Para reservaciones existentes:

NO se penalizará por el cambio de itinerarios a fechas posteriores. Solo en caso de haber diferencia de tarifas, el cliente deberá cubrir el monto adicional.

Agradecemos de antemano todo el apoyo que nos puedan prestar para el bienestar de todos nuestros clientes y en general de la industria.

Estamos seguros que vamos a salir adelante en conjunto siguiendo al pie de la letra los lineamientos del Ministerio de Salud para disminuir el contagio de enfermedades:

- Informarse por los canales oficiales.
- Educar en el correcto lavado de manos.
- Implementar el protocolo de tres y extremados.
- Correcto uso de alcohol en gel.
- Alternativas de saludos sin contacto.

Ante cualquier consulta acerca de estas políticas, puede escribir a nuestra Gerente de Producto Lincy Calderón al correo lincy.calderon@swisstravelcr.com o al teléfono +506 2282-4898, Ext 1148.



Estimados proveedores,

Como parte de los esfuerzos para retomar poco a poco la normalidad en nuestra industria, los contactamos hoy para recordarles la importancia de actualizar la Extranet de Swiss Travel.

A partir de ahora, sus empresas podrán subir sus protocolos de seguridad e higiene a esta herramienta.

Esta información será utilizada por nuestros agentes de ventas en la promoción de sus productos y servicios y como una forma de generar confianza en los viajeros que esperamos que nos visiten muy pronto.

A continuación les indicamos como ingresar a la Extranet Swiss Travel:

1. Visite el sitio web <http://extranet.swisstravelcr.com/> e ingrese sus datos
2. Una vez dentro del sistema, haga clic en la tabla "Documentos".



Protocolo Corporativo de Seguridad

Estimados amigos socios comerciales,

Les enviamos el [Protocolo Corporativo](#) que ha adoptado Swiss Travel y su empresa hermana Eventos del Sol para garantizar la seguridad de nuestros colaboradores, proveedores y clientes, respecto a las medidas adoptadas en virtud del COVID-19.

Este protocolo se estableció basado en las recomendaciones que hiciera el Ministerio de Salud para los Servicios Turísticos y está sujeto a hacerle ajustes de acuerdo con lo que nos indiquen las autoridades competentes.

Los instamos a establecer sus protocolos, seguir las recomendaciones de las autoridades de salud y a comunicar e insistir con sus colaboradores en los protocolos de lavado de manos, estornudos y saludo, evitando en lo que sea posible la contaminación y diseminación del virus.

Les pedimos que si se presentara alguna situación con alguno de nuestros clientes seguir las recomendaciones establecidas en este documento y comunicar a nuestros departamentos de Entrega de Servicios y Operaciones sobre cualquier situación que se presente.

Les solicitamos NO enviar ni guías, ni conductores ni colaboradores en general que se encuentren con cuadro de gripe o similar, a brindar servicios al cliente de ninguna índole.

Muchas gracias por la atención a la presente.

Saludos cordiales

[Descargue el protocolo aquí](#)

Proceso de selección de proveedores

Turismo

El procedimiento de Negociación y Contratación establece los pasos a realizar para la selección, negociación y contratación de proveedores nuevos, así como la renegociación de tarifas con proveedores ya existentes.

Este procedimiento vela por que los proveedores cumplan y se comprometan con el cumplimiento de todas las disposiciones legales, económicas, culturales, sociales y ambientales.

FPDSC001 Formato de Requisitos Contratación Proveedores

Este formato consta de una serie de requisitos (legales, permisos, patentes, pólizas etc.) los cuales los proveedores deben de tenerlos al día para poder establecer relaciones comerciales con nosotros y una vez que cumplan con estos requisitos y ya sean proveedores de la empresa, deben de mantenerlos actualizados. Entre estos requisitos que se solicitan a los proveedores se encuentran documentos de sostenibilidad como, por ejemplo: La declaratoria turística y certificación del CST.

Existen requisitos por tipo de proveedor.

FPDSC007 Formato de Contrato de Proveedores

El contrato de proveedores es un acuerdo legal de ambas partes, en el cual anualmente se negocian las tarifas con proveedores nuevos y existentes. El contrato de proveedores da a conocer a los socios comerciales nuestra política de sostenibilidad y se comprometen a cumplir con las leyes de turismo

sostenible en Costa Rica. Existen contratos por tipo de proveedor

Lineamientos de Sostenibilidad Turística

Como producto de la inclusión de Sostenibilidad Turística como eje transversal dentro de la gestión administrativa de la empresa y tomando como base nuestra política de Sostenibilidad, se han identificado y establecido lineamientos generales que deberán ser incluidos como ejes de trabajo en cada uno de los Procesos, lo que garantiza que la Sostenibilidad Turística esté presente en las diferentes actividades que se realizan dentro de la compañía.

Los cuales se muestran a continuación:

Proveedores y Suministros

Los contratos con clientes y proveedores se establecen a través de un proceso de negociación entre las partes involucradas llegando a un consenso de colaboración y equilibrado donde las aceptaciones de todas sus cláusulas son consensuadas y de mutuo beneficio para las partes involucradas.

Se dará especial atención al cumplimiento requisitos de calidad en servicio y seguridad, buenas prácticas sostenibles, de leyes y normas, inocuidad alimenticia, respeto a las personas e instituciones y la integridad de su operación.

En la medida de lo posible, se dará prioridad a aquellos proveedores que mantengan una operación con enfoque sostenible o con lineamientos parecidos a los de Swiss Travel; en caso contrario, la corporación tratará en la medida de lo posible realizar desarrollo de proveedores para que incluyan prácticas sostenibles y de calidad del servicio (en caso de requerirlo), con el fin de ampliar el efecto multiplicativo de incorporación de la sostenibilidad y puedan participar efectivamente en la prestación de servicios, esto incluye el fomento del Turismo Rural Comunitario.

Por ello, dentro de sus requisitos de calidad solicita a sus proveedores turísticos y no turísticos, normas sociales y ambientales, como criterios a evaluar.

- Extranet

La Extranet de Swiss Travel es la puerta Oficial para que sus productos estén visibles y actualizados en nuestro Online Tariff. Si todavía no tiene acceso, solicite su clave y no se pierda la oportunidad de vender su producto. Si ya lo tiene, te instamos a mantenerla actualizada, ¡es nuestra herramienta de ventas!

En caso de requerir información sobre su uso, pueden contactar a Lincy Calderon lincy.calderon@swisstravelcr.com

- Código de Conducta Contra la Explotación Sexual y Comercial de Menores de Edad

Swiss Travel firmó el código de Conducta en contra de la Explotación Sexual y Comercial de Menores de Edad.

Condenamos y sancionamos cualquier conducta de explotación, en cualquiera de sus formas, muy especialmente la explotación sexual y comercial de niñas, niños y adolescentes, asociada con viajes y turismo.

Tenemos cero tolerancia ante la explotación sexual y comercial de niños niñas y adolescentes en viajes y actividades de turismo.

En Costa Rica, el acoso sexual, la prostitución infantil y el consumo de sustancias ilegales son delitos penados por ley. Por ello, la empresa por medio de la alta gerencia firmó el código de Conducta para contribuir con la lucha en contra de la explotación sexual y comercial de menores de edad y por ende está en contra de estas prácticas, por lo que no fomentará y cuenta con un protocolo de denuncia para estos casos.

Con ello la gerencia y la empresa en general se compromete a reafirmar y mantener capacitado a todos nuestros colaboradores y colaboradoras, enfatizar a todos nuestros clientes y proveedores el acatamiento obligatorio de nuestra legislación nacional, en especial es que se refieren a la ley No. 7899 y Ley No. 8590.

Swiss Travel declara el compromiso de combatir y denunciar cualquier indicio de Explotación sexual y comercial de niños niñas y adolescentes en viajes y actividades de turismo.

Bajo ninguna circunstancia se promocionará en medios escritos o electrónicos la ESCNNA.

Extendemos este compromiso a clientes, personal y proveedores, por medio de Rotulación en móviles, sitios web, contratos con proveedores, brochures y otros.

Durante 2020 logramos capacitar al 33% del personal (100 personas) en el mes de mayo que se dio la capacitación y no hubo denuncias ante el PANI.



Además de la línea confidencial

800-8000-645.

el OIJ cuenta con el Whats App:



8800-0645

dsex-comunicaciones@poder-judicial.go.cr





ANEXOS

Índice de contenidos GRI

Estándar GRI		Número del Estándar	Contenido	Apartado	Página
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016	Perfil de la organización	GRI 102-1	Nombre de la organización	Nosotros	1 y 17
		GRI 102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Nosotros	19 - 20
		GRI 102-3	Ubicación de la sede	Nosotros	18
		GRI 102-4	Ubicación de las operaciones	Nosotros	18
		GRI 102-5	Propiedad y forma jurídica	Nosotros	19
		GRI 102-6	Mercados servidos	Nosotros	21
		GRI 102-7	Tamaño de la organización	Nosotros	18
		GRI 102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Personal	18, 78 -85
		GRI 102-9	Cadena de suministro	Nosotros	21
		GRI 102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Nosotros	15
		GRI 102-11	Principio o enfoque de precaución	Nosotros	26
		GRI 102-12	Iniciativas externas	Nosotros	23
		GRI 102-13	Afiliación a asociaciones	Nosotros	23
	Estrategia	GRI 102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Generalidades	3
		GRI 102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	Generalidades	16
		GRI 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Nosotros	24, 26, 29
	Gobernanza	GRI 102-18	Estructura de gobernanza	Nosotros	14 - 15
	Participación de los grupos de interés	GRI 102-40	Lista de grupos de interés	Visión	30 a 36
		GRI 102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Visión	31 a 36
		GRI 102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Visión	32 a 36
		GRI 102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Visión	33 a 36
		GRI 102-44	Temas y preocupaciones clave mencionadas	Visión	34 a 36
	Prácticas para la elaboración de informes	GRI 102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Generalidades	----
		GRI 102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	Visión	36
		GRI 102-47	Lista de temas materiales	Visión	36
		GRI 102-48	Reexpresión de la información	Visión	36
		GRI 102-49	Cambios en la elaboración de informes	Visión	5

Estándar GRI		Número del Estándar	Contenido	Apartado	Página	Omisión
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016	Prácticas para la elaboración de informes	GRI 102-50	Periodo objeto del informe	Generalidades	5	
		GRI 102-51	Fecha del último informe	Generalidades	5	
		GRI 102-52	Ciclo de elaboración de informes	Generalidades	5	
		GRI 102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Generalidades	5	
		GRI 102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Generalidades	5	es una memoria con referencia a GRI
		GRI 102-55	índice de contenidos GRI	Anexos	106	
		GRI 102-56	Verificación externa	----	----	no se realizó

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	Enfoque de gestión	GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Visión	36, 29	
		GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Visión	36, 29	
		GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Visión	36, 29	

Estándar GRI		Número del Estándar	Contenido	Apartado	Página	Omisión
Económico	GRI 201 Desempeño económico	GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Económico	40	
		GRI 201-2	Implicaciones financieras por cambio climático	---	---	no se ha desarrollado
		GRI 201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	---	---	no se ha desarrollado
		GRI 201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	---	---	no aplica
	GRI 202 Presencia en el mercado	GRI 202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	Económico	---	no se ha desarrollado
		GRI 202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Económico	40	
	GRI 203 Impactos económicos indirectos	GRI 203-1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	Económico	40	
		GRI 203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Económico	40	
	GRI 204 Prácticas de adquisición	GRI 204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Económico	21	
	GRI 205 Anticorrupción	GRI 205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	---	---	no se ha desarrollado
		GRI 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	---	---	no se ha desarrollado
		GRI 205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	---	---	no hay casos
	GRI 206 Competencia desleal	GRI 206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	---	---	no hay casos

Estándar GRI		Número del Estándar	Contenido	Apartado	Página	Omisión
Ambiental	GRI 301 Materiales	GRI 301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	---	---	no aplica
		GRI 301-2	Insumos reciclados	---	---	no aplica
		GRI 301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	---	---	no aplica
	GRI 302 Energía	GRI 302-1	Consumo energético dentro de la organización	Ambiente	58 a 63	
		GRI 302-2	Consumo energético fuera de la organización	Ambiente	---	no se ha derrallado
		GRI 302-3	Intensidad energética	Ambiente	58 a 63	
		GRI 302-4	Reducción del consumo energético	Ambiente	58 a 63	
		GRI 302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Ambiente	58 a 63	
	GRI 303 Agua	GRI 303-1	Extracción de agua por fuente	Ambiente	64 a 66	
		GRI 303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	Ambiente	64 a 66	
		GRI 303-3	Agua reciclada y reutilizada	Ambiente	64 a 66	
	GRI 304 Biodiversidad	GRI 304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	Ambiente	44	
		GRI 304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	Ambiente	44	
		GRI 304-3	Hábitats protegidos o restaurados	Ambiente	47 - 55	
		GRI 304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	Ambiente	45 - 46	
	GRI 305 Emisiones	GRI 305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Ambiente	56	en proceso de ser calculadas, la pandemia atrasó un poco el cálculo por disminución de personal, apenas se termine de calcular se incluirá en la memoria
		GRI 305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Ambiente	56	
		GRI 305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Ambiente	56	
		GRI 305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Ambiente	56	
		GRI 305-5	Reducción de las emisiones de GEI	Ambiente	56	
GRI 305-6		Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	Ambiente	56		
GRI 305-7		óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	Ambiente	56		

Ambiental	GRI 306 Efluentes y residuos	GRI 306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	Ambiente	67 a 69	
		GRI 306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	Ambiente	70 a 75	
		GRI 306-3	Derrames significativos DIESEL	Ambiente	70	
		GRI 306-4	Transporte de residuos peligrosos DIESEL	Ambiente	70	
		GRI 306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	Ambiente	70	
	GRI 307: Cumplimiento Ambiental	GRI 307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Ambiente	26 y 73	
		GRI 308 Evaluación Ambiental	GRI 308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evalu- ación y selección de acuerdo con los criterios ambien- tales	Proveedores	103
	GRI 308-2		Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Proveedores	103	

Estándar GRI		Número del Estándar	Contenido	Apartado	Página	Omisión
Social	GRI 401 Empleo	GRI 401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Personal	78 - 81	
		GRI 401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Personal	88	
		GRI 401-3	Permiso parental	---	---	no aplica
	GRI 402 Relaciones trabajador empresa	GRI 402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Personal	78	
	GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo	GRI 403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	Personal	90 - 91	
		GRI 403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	Personal	90 - 91	
		GRI 403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	---	---	No se ha desarrollado, esta en proceso
		GRI 403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	---	---	No aplica no ha sindicato
	GRI 404 Formación y enseñanza	GRI 404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Personal	85	
		GRI 404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	---	---	No se ha desarrollado
		GRI 404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	---	---	No se ha desarrollado
	GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades	GRI 405-1	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Personal	84	No se incorpora el indicador como tal, ya que se debe desarrollar pero se muestra el fomento de igualdad de género en puestos altos
	GRI 406 No discriminación	GRI 406-1	Contenido 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	---	---	No se ha desarrollado
	GRI 407 Libertad de asociación y negociación colectiva	GRI 407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Personal	88	
GRI 408 Trabajo infantil	GRI 408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativa de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Proveedores	92 a 101		

Estándar GRI	Número del Estándar	Contenido	Apartado	Página	Omisión	
Social	GRI 409 Trabajo forzoso u obligatorio	GRI 409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Proveedores	104	
	GRI 410 Prácticas en materia de seguridad	GRI 410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	Clientes	94 - 95	
	GRI 411 Derechos de los pueblos indígenas	GRI 411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	---	---	No hay quejas, se debe desarrollar indicador
	GRI 412 Evaluación de derechos humanos	GRI 412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	---	---	no se ha desarrollado
		GRI 412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	---	---	no se ha desarrollado
		GRI 412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	---	---	no se ha desarrollado
	GRI 413 Comunidades locales	GRI 413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Proveedores	100 - 102	por pandemia no se pudieron dar continuidad a proyectos comunales
		GRI 413-2	Operaciones con impactos negativos significativos - reales y potenciales - en las comunidades locales	Proveedores	100 - 102	por pandemia no se pudieron dar continuidad a proyectos comunales
	GRI 414 Evaluación social de los proveedores	GRI 414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Proveedores	100 - 103	
		GRI 414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Proveedores	100 - 103	
	GRI 415 Política pública	GRI 415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	---	---	no aplica no se tienen relación
	GRI 416 Salud y seguridad de los clientes	GRI 416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Cliente	94 - 95	
		GRI 416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Cliente	94 - 95	
	GRI 417 Marketing y etiquetado	GRI 417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	---	---	no aplica
		GRI 417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	---	---	no aplica
		GRI 417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	---	---	no aplica
	GRI 418 Privacidad del cliente	GRI 418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Cliente	94 - 95	
GRI 419 Cumplimiento socioeconómico	GRI 419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Nosotros	24		

PURA VIDA



**Swiss
Travel**
COSTA RICA



With the Accent on Service