

Informe de Sostenibilidad 2021

Abrazar, reír juntos, conversar y viajar eran acciones cotidianas para muchos antes de la pandemia. Tras esta pausa, empezamos a añorar esta vida cotidiana, lo que nos impulsó a ser fuertes y resilientes.

El 2021 dio la oportunidad de volver a disfrutar, con menos restricciones, de salir, reunirse con familia, viajar, disfrutar de la naturaleza, y mucho más, creando nuevos recuerdos ante esta nueva realidad, con una mente renovada.

Para Swiss Travel, este año representó este proceso de recuperación.

Fue la apertura para nuevamente ayudar a los visitantes de nuestro país a experimentar nuevamente paz y bienestar para crear nuevas memorias, con servicios de calidad y con altos estándares de seguridad.

Viajar cambia vidas, abre mentes, permite hacer nuevos amigos, fortalece la confianza en nosotros mismos, nos ayuda a comprender mejor nuestro lugar en el mundo y aprender nuevas habilidades, crea respeto por otras personas y por el planeta.

Informe elaborado por: Jeldryn Vargas Rodríguez
Diseño y Diagramación: Kevin Madrigal Jiménez
Edición y Traducción: José Miguel Duarte Solís
Equipo de Swiss Travel.



CONTENIDOS

01

GENERALIDADES

Acerca de esta memoria	4
Swiss Travel y la pandemia COVID-19	5
Principales logros del periodo	10
Mensaje de nuestra Presidenta	11
Retos y oportunidades del periodo	12

02

NOSOTROS

Gobierno corporativo	14
Equipo de coordinadores	16
Quiénes somos	17
Puntos diferenciadores	19
Sedes y tamaño de organización	20
¿Qué hacemos?	21
Cadena de suministro	24
Cambios en la organización	24
Afiliaciones y asociaciones	25
Marco corporativo	26
Enfoque de precaución	28
Ética	29

03

NUESTRA ESTRATEGIA

Gobernanza	31
Partes interesadas	32
Materialidad	39
ODS	46

04

ECONÓMICO

Nuestros resultados económicos	49
Liderazgo y participación en el mercado	49
Innovación y continuidad del negocio	50
Beneficios económicos gestión sostenible	50
Impacto económico externo	51

05

AMBIENTE

Nuestros esfuerzos ambientales	53
Biodiversidad	54
Emisiones	66
Energía	73
Agua	79
Aguas residuales	82
Residuos	85
Alianza ambiental	93
Cumplimiento legal ambiental	94

06

PERSONAL

Nuestra gente	95
Empleo	97
Beneficios	103
Salud y seguridad en el trabajo	105
Cumplimiento legal laboral	108

07

CLIENTES

Nuestros clientes	110
Transporte sostenible	112
Boletín conectados	115

08

PROVEEDORES

Nuestros proveedores	117
Proceso de selección de proveedores	120
Extranet	120
Código de conducta contra la explotación sexual y comercial de menores de edad	121

09

ANEXOS

Índice de contenidos GRI	126
--------------------------------	-----

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

Swiss Travel es una agencia de viajes receptiva que ofrece paquetes vacacionales en todo Costa Rica que año a año crea este reporte para rendir cuentas a los grupos de interés de la empresa.

Aquí se dan a conocer el desempeño de los impactos positivos y negativos a nivel social, ambiental y económico, y su relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

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

Esta memoria cubre la gestión del año 2021 (enero a diciembre) de todas nuestras sedes: Oficina Central ubicada en Santa Ana, y nuestras Sedes Regionales de Guanacaste y La Uruca.

Este informe de sostenibilidad se elaboró utilizando como referencia los estándares de Global Reporting Initiative GRI ([disponibles aquí](#)), 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: jeldryn.vargas@swisstravelcr.com (506) 2282-48-98. Además encuéntrenos en www.swisstravelcr.com



Swiss Travel y la pandemia COVID-19 en el 2021

Tras la llegada del COVID-19 en marzo de 2020, Swiss Travel activó su Plan de Emergencia para la atención de la pandemia y así enfrentar el impacto en los negocios, enfocado en las siguientes fases:



2020

Los esfuerzos de nuestra empresa se enfocaron en las etapas de Reacción y Resiliencia.

2021

El enfoque se concentró en la etapa de Recuperación de la operación, la economía y la reactivación de algunas acciones ambientales y sociales afectadas por pandemia.

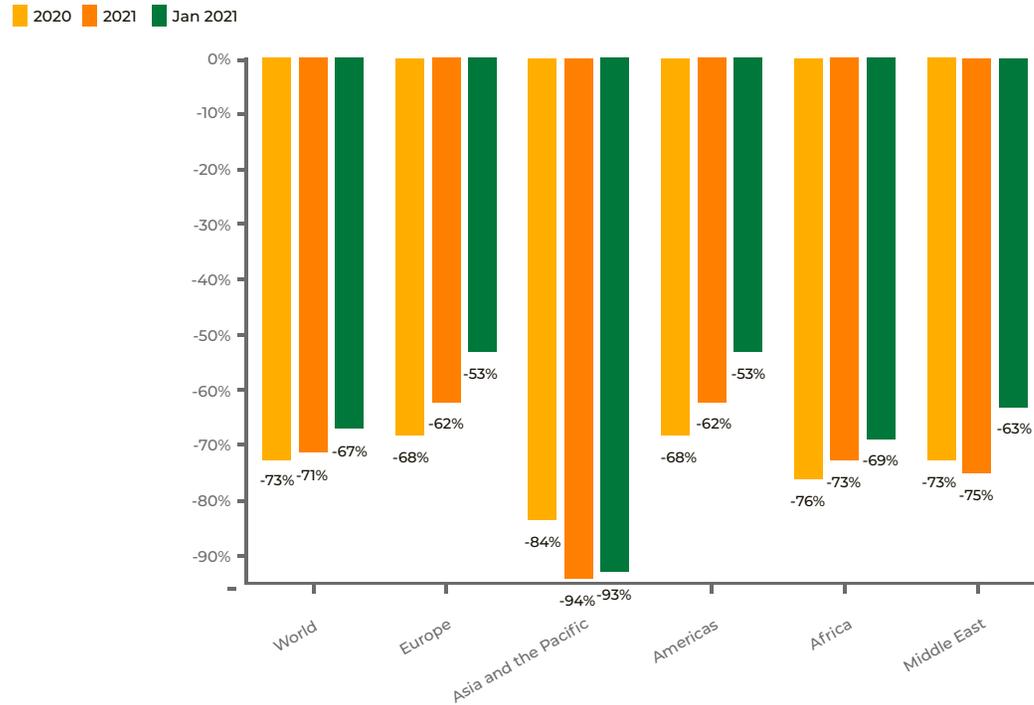
Comportamiento del Turismo a Nivel Mundial

La Organización Mundial del Turismo (OMT) predijo que para el 2021 se daría un crecimiento del 4% en las llegadas de turistas internacionales, pero las llegadas se mantuvieron 72% por debajo de los niveles previos al inicio de pandemia.

La recuperación es lenta y desigual debido a los diferentes grados de las restricciones a la movilidad, las tasas de vacunación y la confianza de los viajeros en los diferentes destinos. (Fuente Pagina oficial OMT, 2022).

Comportamiento de Turismo 2021 OMT

International tourist arrivals (% change over 2019)



Source: World Tourism Organization (UNWTO) © * Change over 2019 (provisional data)
Data as collected UNWTO, March 2022. Published: 25/03/2022

Contribución económica del turismo en 2021

(Medida en producto interior bruto directo del turismo)

2019

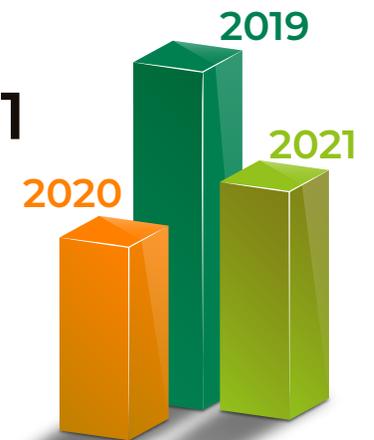
3,5 billones de dólares

2020

1,6 billones de dólares

2021

1,9 billones de dólares



(Fuente OMT, 2022)

Proyecciones para 2022

Encuesta aplicada por OMT al sector turismo

Profesionales del turismo:



61% ven mejores perspectivas para 2022



58% espera un repunte en 2022, sobre todo durante el tercer trimestre



42% prevé un posible repunte solo en 2023

Una mayoría de expertos (64%) espera ahora que las llegadas internacionales no vuelvan a los niveles de 2019 hasta 2024 o después, frente al 45% de la encuesta de septiembre.”

(Fuente OMT, 2022)

“La recuperación del turismo que se está produciendo en muchos mercados, sobre todo en Europa y las Américas, junto con el despliegue generalizado de la vacunación y un importante levantamiento coordinado de las restricciones a los viajes, podría contribuir a restablecer la confianza de los consumidores y acelerar la recuperación del turismo internacional en 2022.” (Fuente OMT, 2022).

“Mientras el turismo internacional se recupera, el turismo interno sigue impulsando la recuperación del sector en un número cada vez mayor de destinos, en particular los que tienen grandes mercados internos. Según los expertos, el turismo doméstico y los viajes cerca de casa, así como las actividades al aire libre, los productos basados en la naturaleza y el turismo rural son algunas de las principales tendencias de viaje que seguirán configurando el turismo en 2022.” (Fuente OMT, 2022).

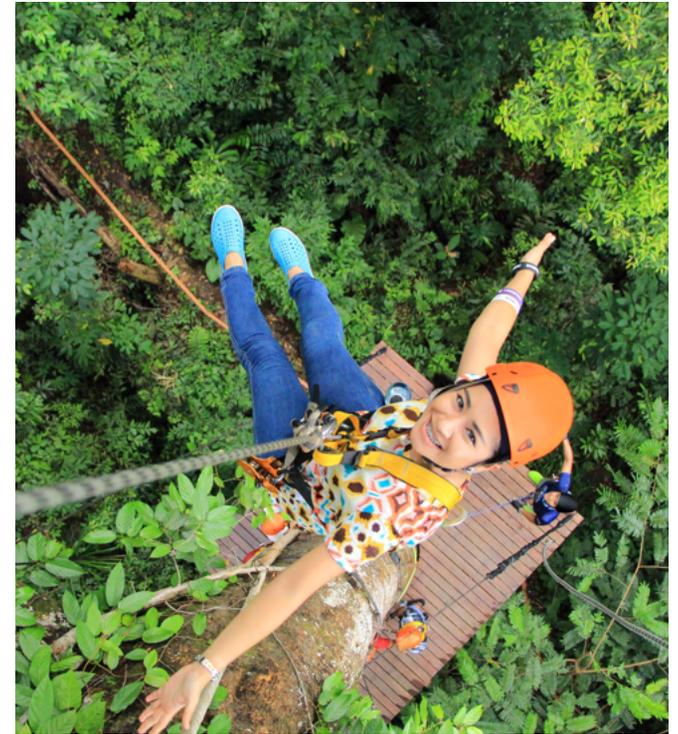
Comportamiento en Costa Rica 2021

Costa Rica recuperó más de 52.5% del turismo que ingresó vía aérea previo a la pandemia y de todas las vías (aire, tierra y mar). Al país llegaron 42,8% de la cantidad de turistas registrada en el año 2019, cerrando el 2021 con el ingreso de 1 347 055 turistas, de los cuales 94% (1 270 483) arribaron por la vía aérea, superando la proyección que se había establecido en 2020 de 1,3 millones de visitantes.”

(Fuente: ICT, 2022)

“Las cifras del año 2021 muestran que hemos avanzado en una ruta sostenida de reactivación del sector, recuperando empleos y la economía en tiempos atípicos. Esto nos obliga a seguir siendo estrictos en la aplicación de protocolos sanitarios para poder mantenernos como un destino confiable, esperando que en 2022 el trabajo conjunto y el manejo de la pandemia en el país y en nuestros mercados emisores permita continuar con la recuperación del turismo”, dijo Gustavo Alvarado, ministro de Turismo.

(Fuente: ICT, 2022)



Situación en Swiss Travel 2020

De enero a abril de 2020, hubo una temporada alta positiva, pero tras el brote de COVID-19 las ventas disminuyeron 56% en relación al 2019.

Para 2021, alcanzamos el 36% del total de las ventas obtenidas en 2019, con solo el 40% de clientes en relación al 2020.

Según proyecciones del ICT y de la OMT (2020), se calcula que tomará hasta el año 2024 llegar a los niveles de ventas y movimientos de turistas que había en 2019.

Situación en Swiss Travel 2021

Se determinaron cinco líneas de acción fundamentales:

- **Recuperación de la operación y de la economía:** con estrategia de reasignación de recursos para permitir la reactivación empresarial y estimular la demanda.
- **Apertura de Contrataciones:** se inició el proceso de recontractación de personal. En este año se cerró con 202 personas (68%) en comparación del año 2019. Se definió trabajar bajo un modelo Mixto (Presencial y Virtual), tres días presenciales en temporada alta y dos presenciales en temporada baja.
- Se dio continuidad a temas materiales trabajados desde el periodo anterior, mayormente en la conservación de la vida silvestre en alianza con Conagebio y Canaeco.
- Los proyectos de impacto en destino y voluntariados se detuvieron al no contar con los recursos económicos ni el

personal necesario para su gestión, sumado a las restricciones sanitarias.

- En la parte de clientes se implementó estrategia para estar en contacto con los clientes. Se realizaron 7 webinars y 14 visitas a clientes de España, también se participó en ferias internacionales como: Motivation Luxury Travel Mart en Los Sueños y IMEX América en las Vegas, FITUR en Madrid, así como la feria Virtuoso de forma virtual.

Este reporte muestra lo ejecutado de forma prioritaria, debido a las limitaciones presentadas por la pandemia. Se aprovechó el tiempo para actualizar la Estrategia de Sostenibilidad con consulta a partes interesadas basados en la nueva realidad, que será ejecutada en próximos años a medida que la recuperación lo permita.



With the Accent on Service



Principales logros del periodo



- Se logró recuperar el 36% de las ventas en relación al año 2019, conforme la apertura de las restricciones por pandemia permitió.
- Actualización del sistema de gestión en 80%.
- Revisión de la salud financiera, la estrategia de reactivación y el mantenimiento de flujos de efectivo.
- Revisión de los objetivos de la estrategia de sostenibilidad que no se lograron debido a pandemia.



- Se retornó a la presencialidad en las oficinas con modalidad mixta de teletrabajo.
- Se logró abrir las plazas disponibles antes de pandemia, dando prioridad a personas que formaron parte del personal previamente, para finalizar el año con 68% de la cantidad del personal que teníamos en 2019.
- Se logró retornar al personal a jornada laboral completa.
- Por concepto de pago de salarios, comunidades locales recibieron un total de \$57 753
- Durante el año 2021 hubo doce casos de Covid entre los colaboradores, 8.27% del personal.
- Se giraron \$6 561 980.88 en pagos a proveedores, de los cuales \$4 527 766.81 fueron hacia proveedores con 69% de capital nacional.
- Se brindaron 164 horas de capacitación al personal.



- Se evitó la emisión de 218.48 toneladas de gases, gracias al plan de reducción ejecutado en los años 2019 y 2020 (Las mediciones se realizan con un año de retraso).
- Se impartió la capacitación Protección a la Vida Silvestre a 369 personas relacionadas con el turismo en Costa Rica, en alianza con CONAGEBIO y CANAECO, como seguimiento a campaña "Stop Animal Selfies" y a una gestión más fuerte en el tema de protección de biodiversidad.
- Dicho proyecto nos permitió ser la primera empresa Tour Operadora de Turismo Receptivo en obtener la Bandera Azul Categoría Biodiversidad en 2021.
- Aporte de \$26 226 para el sistema nacional de áreas de conservación por la compra de entradas.
- Reducción de 4% del consumo eléctrico en relación al año 2020 y un 49% en relación al 2019. Los paneles solares generaron 136 317.74 kwh lo que significó un ahorro 13% (\$13 711.28) en relación al año 2019.
- El consumo de agua disminuyó 57% con relación al año 2019, para un ahorro del 41% en facturas por consumo de agua, para un total de \$3884.40.
- Reducción del 40% de los residuos en comparación con 2020, y 71% menos en comparación con el 2019.
- Se redujo el uso de papel a 659 resmas, 80% menos en comparación con el 2019 para un ahorro de \$2516.68 y 38 árboles maduros no cortados.

ECONÓMICO
Y GOBERNANZA

SOCIAL

AMBIENTAL

Mensaje de nuestra Presidenta

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

El año 2021 fue retador y al mismo tiempo esperanzador. Retador porque no hubo temporada alta y la situación económica fue más compleja comparada con el 2020. Esperanzador porque con el proceso de vacunación, la apertura de aeropuertos y el retorno progresivo de líneas aéreas, la operación de la empresa pudo iniciar su recuperación.

Esta recuperación ha sido posible gracias al gran esfuerzo de nuestro equipo de talentosos colaboradores y su increíble capacidad de resiliencia. A todos ustedes les extiendo mi más profundo agradecimiento.

Nuestra cadena de valor, en conjunto a proveedores fuertes, permitió el retorno a las actividades; sumado al gran esfuerzo realizado por el Instituto Costarricense de Turismo para atraer nuevamente líneas aéreas al país, conforme al levantamiento de restricciones lo iba permitiendo y por supuesto, la gran gestión del Ministerio de Salud en la contención del virus en el país.

Toda esta situación nos permitió visualizar nuestra fortaleza, no solo como destino, también como empresa y permitió replantearnos la manera de trabajar, buscar nuevos nichos de mercado, pero sin dejar de lado la importancia de la gestión sostenible para mantenernos a la vanguardia de la actividad turística.

Para Swiss Travel poder diseñar paquetes para que una persona pueda disfrutar de sus vacaciones en Costa Rica no significa solamente la coordinación de experiencias, va mucho más allá. Solventamos necesidades y deseos importantes de nuestros clientes y cambiamos sus vidas.

Tener la oportunidad ofrecer nuevamente a las personas un renacimiento mediante los viajes, realmente es un placer, esta es nuestra misión que hace énfasis en el servicio que brindamos a nuestros clientes, operando bajo un enfoque sostenible.



Retos y oportunidades del periodo

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

Principales impactos y retos

El año 2021 trajo nuevos retos y oportunidades:

Impactos Positivos

- Apertura de contrataciones.
- Continuidad pago a proveedores.
- Reactivación de la jornada laboral al 100% luego de estar reducida.
- Mayor capacidad para capacitaciones virtuales.
- Desarrollo del programa de capacitación.
- Reavivamiento de la productividad laboral.
- Innovación para simplificar procesos y fidelizando clientes



ECONÓMICO Y GOBERNANZA

- Revisión de planes de continuidad y establecimiento de objetivos de recuperación.
- Revisión de la salud financiera y la estrategia de reactivación.
- Mantenimiento de flujos de efectivo.
- Aprobación de préstamo para continuidad de operaciones gracias a la buena gestión, había existencia de activos disponibles como garantía.
- Restablecimiento de la confianza del viajero para retomar viajes.
- Política de teletrabajo e implementación, disponibilidad del equipo tecnológico que el personal iba a usar desde sus hogares.
- Riesgos Externos El enfrentamiento a nuevos brotes y mutaciones del virus, que puedan generar nuevos cierres de fronteras, entre otros.

Retos



AMBIENTAL

- Dar continuidad a proyectos sin contar con presupuesto.
- Capacitar y mantener comprometido al personal que, debido al regreso al trabajo presencial y la operación normal, disminuyó el tiempo disponible para estas tareas.
- Solicitud de prórroga de auditoría a certificación de carbono neutralidad debido a la falta de presupuesto.



SOCIAL

- Pérdida de personal por el regreso al trabajo presencial y a tiempo completo, entre otras razones, que no resultó atractivo para colaboradores con otros trabajos.





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:



Emilia Gamboa - *Presidenta*

Patricia Gamboa – *Gerente General/ Directora de Mercadeo y Ventas*

José Madrigal - *Contralor General*

Melania Rodríguez – *Directora de Recursos Humanos*

Geovanny Salas- *Director Administrativo Financiero*

Luis Diego Hidalgo – *Director de Operaciones*

A young man with dark hair and a beard is holding a small sapling in a nursery setting. The sapling is in a black plastic bag and has several green leaves. The background is a blurred green field with trees.

“La sostenibilidad debe ser parte integral y transversal en las organizaciones, con el apoyo de cada departamento de la organización, algo fundamental para poder garantizar la continuidad a largo plazo del negocio, y al mismo tiempo, contribuir a enriquecer la calidad de vida de las partes interesadas con las que se relaciona la empresa y la conservación del planeta, para que futuras generaciones puedan disfrutar de lo que hoy todos tenemos. Por ello invertir en sostenibilidad, es invertir en vida”.

Jeldryn Vargas, Gestora de Sostenibilidad Swiss Travel.

Nuestro Equipo de Coordinadores



Allan Zúñiga
TECNOLOGÍA
DE INFORMACIÓN



Alexander Fuentes
MANTENIMIENTO



Jeldryn Vargas
SOSTENIBILIDAD
Y CALIDAD



Kit Wan
OPERACIONES



Erick Bejarano
OPERACIONES



Lincy Calderón
PRODUCTO



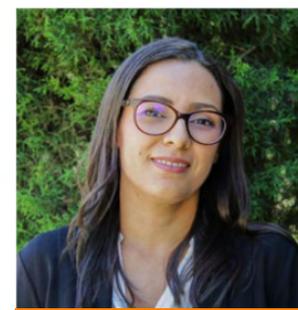
Maribel Alpizar
CONTABILIDAD



Maria José Céspedes
UNIDAD DE
TRANSPORTES



Rolando Campos
DIRECTOR
DE VENTAS



Betsabé Gómez
GRUPOS



Fabián Quirós
CRUCEROS



Daniel Castro
FIT



Esmeralda Espinoza
VENTAS GTE



Laura Carmona
Incentivos



Carlos Montero
Mercadeo

¿Quiénes somos?

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.

Somos una empresa líder en Costa Rica en la operación de turismo receptivo y diseño de paquetes e itinerarios turísticos.

- Ofrecemos manejo de destino completo, 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.

Historia de nuestro nombre

- Un suizo se enamoró de Costa Rica por su naturaleza, paz y tranquilidad por la cual es reconocida como la “Suiza Centroamericana”. Es así como Swiss Travel Service adquiere su identidad.

Nuestra historia

Desde 1972 ofrecemos una completa selección de excursiones por el país. Creamos programas de aventuras dirigidas a viajeros individuales y grupos de interés específico.

Nuestros servicios incluyen:



Todo para superar las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

Desde su fundación, 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 para convertir las expectativas de nuestros viajeros en las nuestras.

Expertos en cruceros desde 1978

Somos pioneros en excursiones de un día para cruceros

que visitan nuestros puertos, tanto en el Caribe como en el Pacífico. A la fecha hemos dado servicio a más de 500 mil personas.



La arquitectura de nuestras sedes muestra nuestro pasado folclórico en su construcción



Tecnología

Contamos con los adelantos tecnológicos más avanzados y una flotilla de autobuses acondicionados para cubrir y superar las necesidades de nuestros clientes.

Es por estas razones que en la actualidad Swiss Travel tiene el renombre de ser el mejor operador de turismo en Costa Rica.

Puntos diferenciadores

Garantía
Trayectoria
Calidad de Servicio
Formalidad
Renombre
Experiencia
Compromiso Sostenible

Estabilidad
Respaldo
Eficiencia
Trabajo en Equipo
Confianza

Profesionalismo
Proactividad
Seguridad
Liderazgo
Conocimiento
Respeto

Sedes y tamaño de la organización

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



Sede Central: Santa Ana, San José



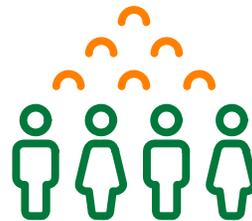
Uruca: (UIT) Uruca, San José.
(Nuestro taller y despacho de las unidades de transporte).



Sede Regional: Libera, Guanacaste
(Venta de tours diarios)



50 años de experiencia en la gestión de turismo



Colaboradores: 202 personas (2021)



6 Canales de Ventas: Grupos, Corporativos, Incentivos, FITS, Cruceros y Ventas locales

¿Qué hacemos?

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 calificados 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:

Aseguramos que los hoteles, tours y zonas a visitar cumplan con criterios de calidad y ofrecemos 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 guías:

Contamos con guías bilingües (español / inglés); también contamos con guías que dominan el francés, italiano y alemán. Cuentan con extensos estudios universitarios y gran conocimiento acerca de Costa Rica, su historia, cultura y riqueza natural y están certificados por el Instituto Costarricense de Turismo, lo que garantiza la calidad del servicio que reciben nuestros clientes.



Transporte terrestre:

Contamos con una de las flotas de vehículos de turismo más grandes y modernas de Costa Rica. Desde automóviles para el transporte de pasajeros individuales y microbuses, hasta autobuses de 50 pasajeros, completamente equipados. Ocho unidades grandes poseen rampas para personas con movilidad limitada y nuestros conductores han recibido el entrenamiento adecuado para su atención.



Hospedajes, tours, transporte aéreo local, transporte acuático, fiestas temáticas 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, amigos, lunas de miel 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 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 atención al turista ubicados en los hoteles más reconocidos de San José, Guanacaste y Pacífico Central. Amplia oferta de actividades recreativas a disposición de los huéspedes de los hoteles y asesoría en general durante su estadía.



INCENTIVOS 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.



Y

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 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.



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

Cadena de Suministro

Este material hace referencia a los contenidos GRI 102-9 de GRI 102: Contenidos Generales- Perfil de la Organización 2016



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.

Nuestro departamento de Producto firma 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, por lo cual es importante asegurar la calidad del servicio y la gestión correcta de los impactos que pueden generar.

- Guías
- Tour Operadores
- Transporte
- Parques Nacionales
- Hostelería

69% de nuestros proveedores son locales de capital nacional y están distribuidos por todo el país.

A pesar del impacto de la pandemia, el pago a nuestros proveedores se mantuvo durante el 2021, con un monto cancelado que alcanzó los \$6,561,980.88.



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:

Implementación de modalidad laboral mixta (presencial-virtual): se reactivó el trabajo presencial en las oficinas, apoyada por una política de teletrabajo de la siguiente manera:

- Del 15 de febrero a junio 2021, el personal estuvo trabajando a medio tiempo y solo asistían un día a la oficina.
- Desde junio 2021 hasta noviembre 2021, la empresa regresó de forma escalonada a la jornada de tiempo completo y se incrementó a dos días de trabajo en la oficina.
- A partir del 6 de diciembre 2021, se empezó a trabajar tres días en oficina y dos en casa, todo el personal volvió a jornada completa y bajo esas modalidades se continúa hasta este momento.

Cambio de sistema de reservaciones: desde finales del año 2020 y durante todo el 2021 se inició el proceso de traslado a un nuevo sistema de reservaciones, con proceso de capacitación y ajustes. Durante el 2022 se alimentará el sistema, con el fin de la mejora continua en el servicio brindado.

Cantidad de personal: pasamos 173 colaboradores en 2020 a 202 colaboradores para diciembre 2021. Esto es el 41% del total de colaboradores que había en enero 2020 (342).

Optimización de procesos: realizando ajustes a procedimientos y áreas para realizar la tarea de forma más expedita, por ejemplo, operaciones asumió servicio al cliente, bloqueos, operaciones y logística.

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:



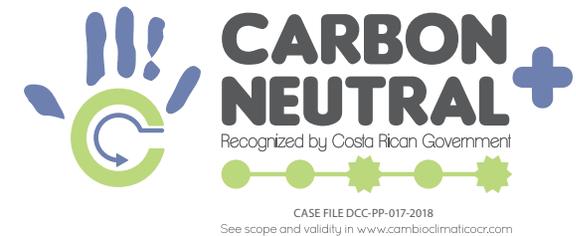
We protect children in travel and tourism



Certificaciones



Bandera Azul Ecológica
COSTA RICA



Nivel Élite

6 Estrellas y 1 Verde

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, 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.



Compromiso con el Desarrollo Sostenible: 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 para nuestro personal y se da a conocer a todos por diferentes medios, como el proceso de incorporación a procedimientos de cada área, memoria de sostenibilidad y otros. Además, es compartida con nuestros clientes por medio de las vías de comunicación oficiales de la empresa.

La Política de Sostenibilidad es revisada una vez cada dos años por la Gerencia de Sostenibilidad Turística para su continua adecuación al entorno cambiante de la empresa. En caso de cambios, se procede a comunicarlo a la Presidencia y Gerencia General para su revisión, aprobación y posterior divulgación al personal.

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.

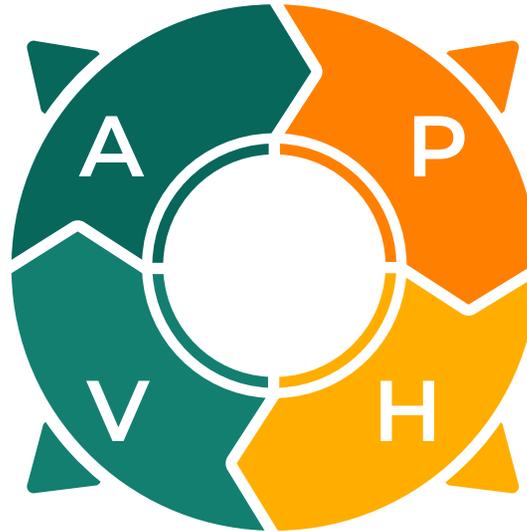
Mediante la aplicación de la metodología de Deming: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar (P.H.V.A) se logra que la organización finalice ciclos de trabajo antes de plantear objetivos más retadores.

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.

Periódicamente se realizan Auditorías Internas de Sostenibilidad como mecanismo de evaluación de mejora continua, para identificar hallazgos y oportunidades de mejora que permitan 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

Por su sistema de gestión, el Marco Corporativo de nuestra empresa se incluye dentro del 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 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, y 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: Jeldryn.vargas@swisstravelcr.com

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

No hay incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social, ambiental y económico durante el periodo de esta memoria.



NUESTRA ESTRATEGIA



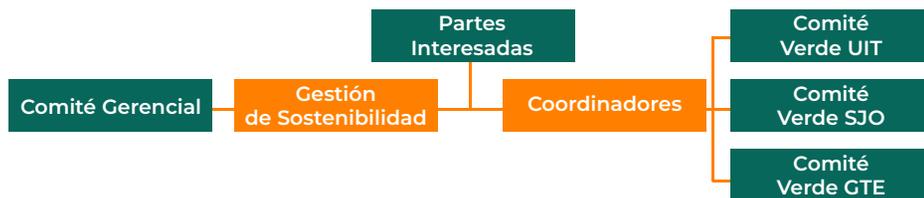
Estructura de gobernanza

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 tiene un Comité Gerencial conformado por la Gerencia General con Patricia Gamboa, Gerencia Operativa con Luis Diego Hidalgo y Contraloría con Jose Madrigal, quienes elaboran el Plan Estratégico Corporativo.

El 50% de los miembros del comité gerencial son de las comunidades locales de Ciudad Colón y Santa Ana.

Con el compromiso con 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 un plan de trabajo y presupuesto que presenta al Comité Estratégico para análisis, ajuste y aprobación.

Posteriormente, lo aprobado llega por medio de planes a las coordinaciones de 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 el 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: Es el 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:



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

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.

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, sin cambios desde entonces.

Su priorización se muestra a continuación:



- 16 • **Cientes**
- 15 • **Colaboradores y Familia**
- 14 • **Gobierno: Ministerios, Instituciones, Municipalidades**
- 13 • **Junta Directiva, Inversionistas, Bancos**
- 12 • **Asociación Solidarista**
- 12 • **Auditores Externos**
- 10 • **Proveedores**
- 10 • **Servicios Públicos**
- 9 • **Comunidades**
- 9 • **Reguladores**
- 9 • **Representantes Comerciales**
- 9 • **Cámaras & Asociaciones de Turismo**
- 9 • **Medios de Comunicación**
- 9 • **Organizaciones de Apoyo & Aliados**
- 9 • **Competidores**

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 en línea 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.

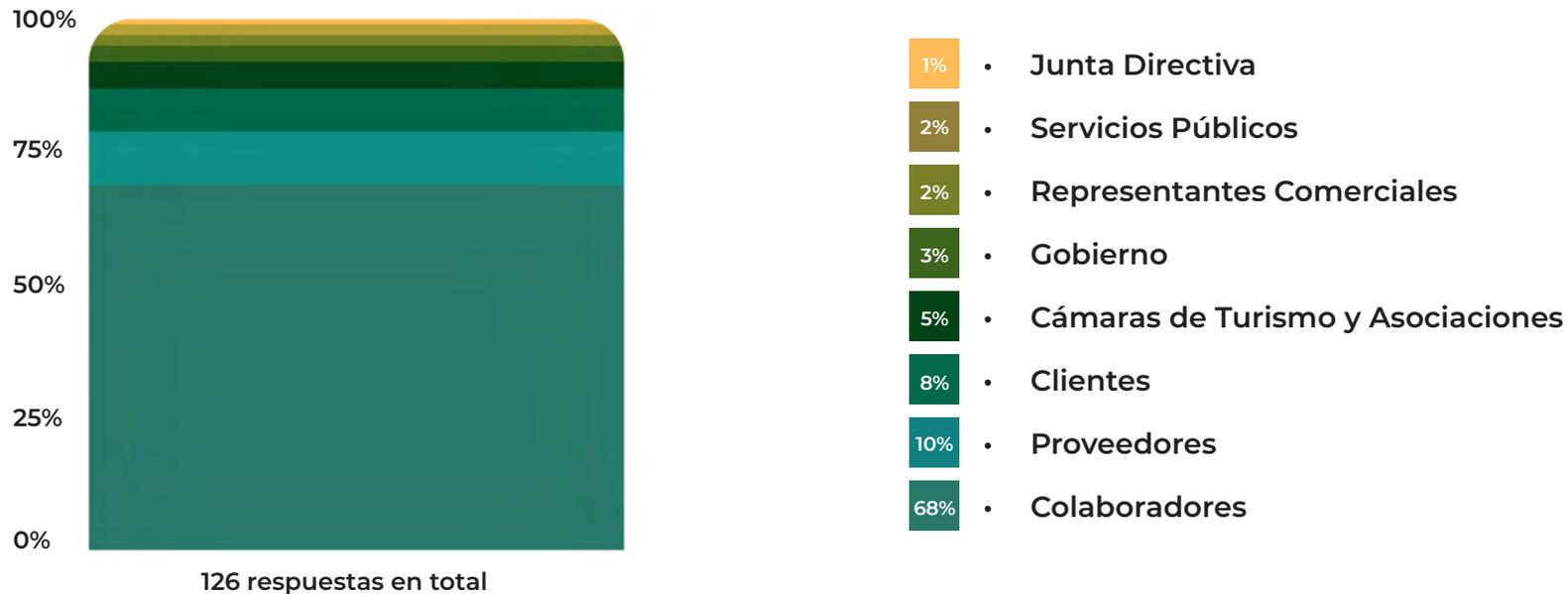
Se diseñó un glosario en inglés y español, donde venía explicado cada

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 6 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



Consulta a partes interesadas

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.

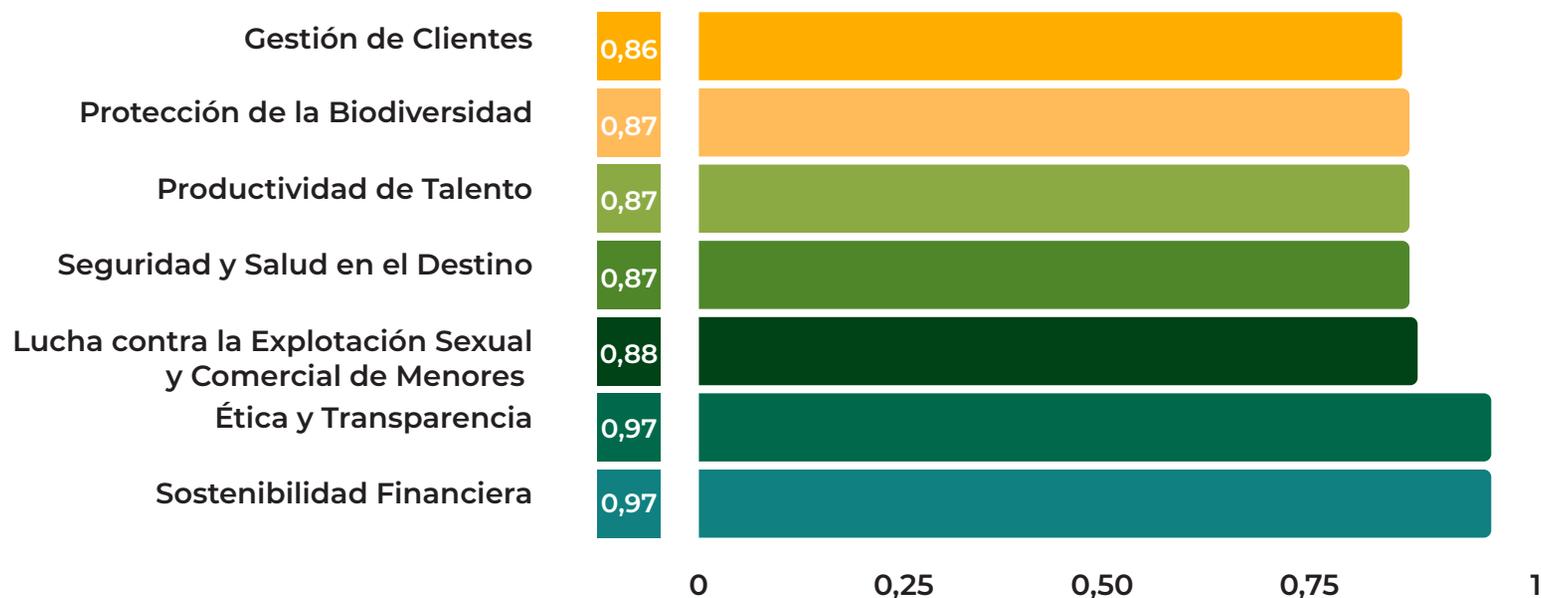
También se incluyó en la consulta a los Representantes Comerciales y Cámaras y Asociaciones de Turismo, por solicitud de la Gerencia General.

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.

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

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

Temas Relevantes para las Partes Interesadas



Cuadro 2. Comunicación con Partes Interesadas

Grupo de Interés	¿Cómo les informamos?	¿Cómo les escuchamos?	Temas Relevantes	Lo que hemos hecho
Cientes	<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 • Contactáctenos en sitios web • Ferias internacionales • Encuestas de servicios • Redes sociales • WhatsApp 	<ol style="list-style-type: none"> Sostenibilidad financiera Protección de biodiversidad y ecosistemas Seguridad en el destino (Covid y seguridad) Gestión de clientes (experiencias vivenciales) Desarrollo personal y profesional de colaboradores Protección del patrimonio cultural Relaciones con la comunidad Sensibilización Ambiental 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 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 	<ol style="list-style-type: none"> Sostenibilidad Financiera Mantener al personal Desarrollo personal y profesional de colaborador Uso eficiente de los recursos Ética y transparencia Protección de biodiversidad y ecosistemas Motivación del personal Gestión de clientes 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 como mascarillas .</p>
Gobierno - Reguladores - Servicios Públicos	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • Memoria de Sostenibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones • Correo electrónico y teléfonos • Contact us en sitios web 	<ol style="list-style-type: none"> Sensibilización ambiental Ética y transparencia Rendición de cuentas a partes interesadas Innovación Equidad y empoderamiento de mujeres Relaciones con la comunidad Explotación sexual comercial de menores de edad y trata de personas Protección de biodiversidad y ecosistemas 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 2022</p> <p>Contamos con proveedores de capital nacional y mujeres, se debe desarrollar un programa más 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 2020 por la pandemia. 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 como mascarillas .</p>
Junta Directiva, Inversionistas, Bancos	<ul style="list-style-type: none"> • Memoria de Sostenibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico y teléfono 	<ol style="list-style-type: none"> Ética y Transparencia Sostenibilidad financiera Mantener el personal Protección de Biodiversidad y Ecosistemas Relacionamiento con la comunidad Explotación Sexual y Comercial de Menores de Edad y Trata de personas Seguridad y Salud en el destino Sensibilización Ambiental 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 2020 por la pandemia. 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>

Cuadro 2. Comunicación con Partes Interesadas

Grupo de Interés	¿Cómo les informamos?	¿Cómo les escuchamos?	Temas Relevantes	Lo que hemos hecho
Audidores Externos	<ul style="list-style-type: none"> • Memoria de Sostenibilidad • Correo Electrónico y Teléfono 	<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 2021 desarrollar programa, pero en 2020 el teletrabajo permitió el empoderamiento y desarrollo de ideas del personal para mejorar el trabajo</p> <p>Estrategias 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>Estrategias para el mantenimiento del Flujo de Caja para mantener la mayor parte del personal posible</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>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 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 como mascarillas.</p>
Servicios Públicos	<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</p> <p>Pendiente en 2021 desarrollar programa, pero en 2020 el teletrabajo permitió el empoderamiento y desarrollo de ideas del personal para mejorar el trabajo</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>Formamos parte del Programa Código de Conducta del ICT y Paniamor, se cuenta con protocolo y capacitaciones anuales sobre el tema</p> <p>Incorporación de Teletrabajo, resto de proyectos parados por pandemia, se espera poder desarrollar en 2021</p> <p>Protección para el mantenimiento del Flujo de Caja, para mantener el personal</p> <p>Programa de Gestión de Residuos , incluyendo preocupación residuos nuevos mascarillas .</p> <p>Certificado de Sostenibilidad Turística Nivel Élite y Programa Bandera Azul Ecológica</p>
Representantes 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 2021 desarrollar programa, pero en 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>Énfasis 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>

Cuadro 2. Comunicación con Partes Interesadas

Grupo de Interés	¿Cómo les informamos?	¿Cómo les escuchamos?	Temas Relevantes	Lo que hemos hecho
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 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>
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, conductores, personal de ventas, producto Contact us en sitios web 	No se ha consultado	
Medios de Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Memoria de Sostenibilidad Redes Sociales 	<ul style="list-style-type: none"> Correo electrónico y teléfono Redes Sociales 		
Representantes Comerciales	<ul style="list-style-type: none"> Memoria de Sostenibilidad Redes Sociales 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones 	No se ha consultado	

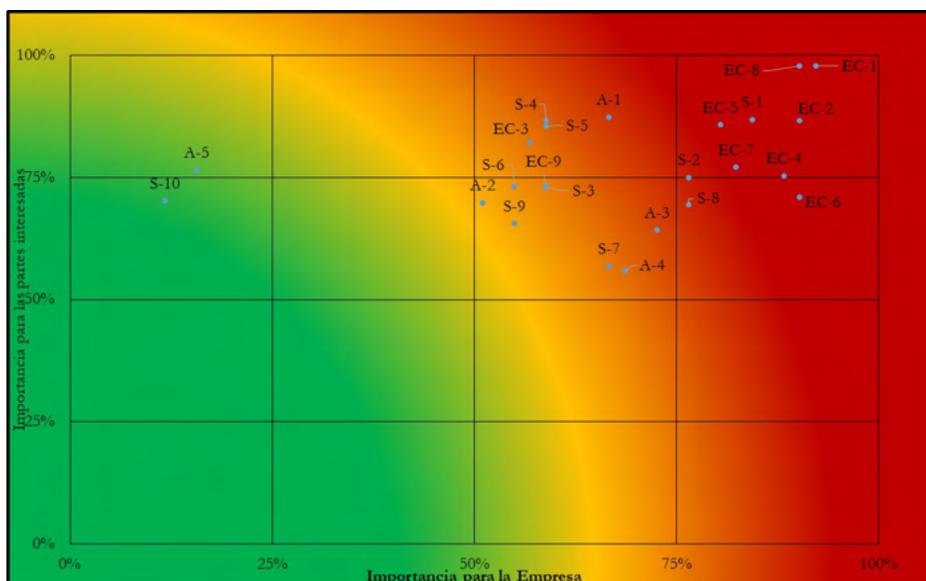
Este trabajo se implementará en el momento que la situación financiera lo permita.



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. En 2020 se hizo un estudio de materialidad para alinearlo a la estrategia de negocio, tomando en cuenta la consulta a partes interesadas, resultando en 24 temas detectados y de ellos 10 temas prioritarios o materiales.



Tema	Importancia Empresa	Importancia Partes Interesadas	Nota General
EC-1 Sostenibilidad Financiera	92%	98%	95%
EC-8 Ética y Transparencia	90%	98%	94%
EC-2 Seguridad y Salud en el Destino	90%	87%	88%
S-1 ESCNNA y Trata de personas	84%	87%	86%
EC-5 Gestión de Clientes	80%	86%	83%
EC-4 Gestión de Calidad	88%	75%	82%
EC-6 Gestión Sostenible de Proveedores	90%	90%	81%
EC-7 Gestión de Crisis	82%	77%	80%
A-1 Protección de la Biodiversidad y Ecosistemas	67%	87%	77%
S-2 Desarrollo Personal y Profesional de Colaboradores	76%	75%	76%
S-8 Salud Ocupacional	76%	70%	73%
S-4 Productividad del Talento	59%	87%	73%
S-5 Retención del Personal	59%	85%	72%
EC-3 Innovación	57%	82%	69%
A-3 Gestión de Residuos Líquidos y Sólidos	73%	64%	68%
EC-9 Rendición de Cuentas PI	59%	73%	66%
S-3 Motivación del Personal	59%	73%	66%
S-6 Relacionamiento con la Comunidad	55%	73%	64%
A-4 Emisiones de Gases de Efecto Invernadero	69%	56%	62%
S-7 Protección del Patrimonio Cultural	67%	57%	62%
S-9 Oportunidad de Empleo y Oferta de Turismo para personas	55%	66%	61%
A-2 Uso Eficiente de los Recursos	51%	70%	60%
A-5 Sensibilización de los Recursos	16%	76%	46%
S-10 Equidad y Empoderamiento Mujeres	12%	70%	40%

Por el impacto de la pandemia sobre la empresa, las acciones del año 2021, estuvieron enfocadas en:

- a) **Perspectiva financiera:** enfocada en revisión de la salud financiera y la estrategia de reactivación.
- Recuperar clientes e incrementar los ingresos.
 - Disminuir gastos y costos operativos: por medio del mantenimiento de flujo de caja y con estrategia de reasignación de recursos para permitir la reactivación empresarial y estimular la demanda.
 - Asegurar la sostenibilidad financiera

b) Perspectiva Clientes: enfoque de satisfacer al cliente, fidelizar clientes, diversificar servicios y penetrar nuevos canales: se implementaron estrategias para estar en contacto con los clientes a pesar de no tener reservaciones hasta en mayo de 2021, por medio de webinars y participación a ferias internacionales de turismo.

c) Procesos Internos: para simplificar y automatizar procesos:
Seguimiento del sistema de gestión de calidad: actualización del sistema de gestión Simplificar y automatizar

d) Aprendizaje y Crecimiento: para mejorar y desarrollar el personal enfocado en
Mejorar la capacitación
Desarrollo de plan motivacional
Mejoras en infraestructura para soportar el nuevo paradigma de trabajo

e) Ambiente: cuidar el ambiente para la continuidad del negocio y el disfrute de futuras generaciones: enfocado en la Protección de la Biodiversidad, aparte de la continuidad de resto de temas de Ecoeficiencia y carbono neutralidad. Continuidad en las iniciativas verdes para el cumplimiento de los objetivos y metas ambientales. Garantía del cumplimiento ambiental durante el reinicio de operaciones.

f) Comunidad: seguimiento capacitaciones de sensibilización relacionado al Código de Conducta del ICT
De esta manera, los esfuerzos de ese año se enfocaron principalmente en dichas acciones. Se dio continuidad a temas materiales trabajados desde el año pasado, pero proyectos de impacto de destino y voluntariados se detuvieron, al no contar con recursos económicos ni el personal para gestionarlos, sumado a las restricciones sanitarias.

Lo mostrado en este el reporte es lo que se pudo ejecutar de manera prioritaria. Además, se aprovechó el tiempo para actualizar la estrategia de sostenibilidad con consulta a partes interesadas, basados en la nueva realidad, pero su ejecución será para los próximos años, cuyo enfoque de será la recuperación para una nueva normalidad.



Cuadro 35. Estrategia Sostenible 2021- 2025

Tema Material	Aspiraciones	Nombre del Programa	Indicador	Meta	Responsable	Plazo	Enfoque de Gestión	Evaluación del enfoque-Mecanismo resultado	Parte Interesada afectada	Plan de Acción
Sostenibilidad Financiera	Superar los resultados financieros del año 2019	Recuperación Financiera	Cantidad de Ventas	Recuperar y superar las ventas del año 2019	Áreas de Ventas y Mercadeo	4 años	Plan Estratégico Financiero	Rendimiento indicadores	Junta directiva y colaboradores, proveedores, comunidades, clientes	SGS-PA-01-V2025
Ética y Transparencia	Mantener el nivel posicionamiento del nivel de confianza y transparencia de la empresa	Swiss Ético y Transparente	Cantidad de personal, socios capacitados Eficiencia de los canales de denuncia	Lograr capacitar el 100% de personal y socios Lograr que la percepción de la eficiencia de los canales tenga una nota de 5	RRHH	3 años	Políticas Internas, MAGSSC001 Manual de Sostenibilidad y Código de Ética	Rendimiento indicadores	Colaboradores	SGS-PA-10-V2025
Seguridad y Salud en el destino	Mantener el sentimiento de confianza y seguridad en los clientes	Seguridad y Salud	Cantidad de Clientes recibidos Cantidad de campañas	Igualar la cantidad de clientes recibidos del año 2019 Lanzamiento de 1 campaña de seguridad	Áreas de Ventas y Mercadeo Mercadeo	5 años	MAOPSC004 Protocolo en los Servicios de Transporte, Traslados, Actividades y Excursiones y Tips de Seguridad Clientes, lineamientos de contratación de proveedores	Rendimiento indicadores	Colaboradores, Clientes, Proveedores	SGS-PA-02-V2025
Lucha contra la Explotación Sexual y Comercial de menores de Edad y Trata de Personas	Ser empresa turística líder en las acciones de protección a la niñez y adolescencia en turismo	Protegiendo la Niñez y la Juventud	Cantidad de personal capacitado Cantidad de casos sospechosos detectados Cantidad de programas de impacto externo realizado	Realizar mínimo 1 capacitación por año. Lograr que el personal denuncie cualquier caso sospechoso. 1 campaña o programa de impacto externo continuo	Sostenibilidad	5 años	MAGSSC020 Protocolo Interno Código de Conducta en Contra de la Explotación Sexual y comercial de menores	Rendimiento indicadores	Comunidades, Colaboradores, Proveedores y Clientes	SGS-PA-08-V2025
Gestión de Clientes	Mantener alto nivel de calidad y servicio al cliente brindado a nuestros clientes	Énfasis en el Servicio	Cantidad de Clientes recibidos Cantidad de respuestas a encuestas de satisfacción	Superar la cantidad clientes recibidos del año 2019 Obtener un 55% de retroalimentación de los clientes	Áreas de Ventas y Mercadeo Mercadeo y Operaciones	5 años	Procedimiento de Servicio al Cliente - Mision, Visión, Política Sostenibles y Lineamientos de Calidad, Servicio al Cliente, Oferta y Operación del MAGSSC001 Manual de Sostenibilidad	Procedimiento de Servicio al Cliente - Mision, Visión, Política Sostenibles y Lineamientos de Calidad, Servicio al Cliente, Oferta y Operación del MAGSSC001 Manual de Sostenibilidad Rendimiento indicadores	Clientes, Proveedores	SGS-PA-03-V2025

Cuadro 35. Estrategia Sostenible 2021- 2025

Tema Material	Aspiraciones	Nombre del Programa	Indicador	Meta	Responsable	Plazo	Enfoque de Gestión	Evaluación del enfoque-Mecanismo resultado	Parte Interesada afectada	Plan de Acción
Gestión de Calidad	Mantener alto nivel de calidad y servicio al cliente brindado a nuestros clientes	Gestión de Calidad	Cantidad de procesos Auditados Cantidad de procesos con nota aceptable	Lograr auditar el 100% de los procesos de la empresa Lograr procesos críticos logren alcanzar nota 90% en la última auditoria del periodo de la estrategia	Sostenibilidad, Contraloría, RRHH, Equipo de Auditores	5 años	PCOSC003 Procedimiento Acciones Correctivas Preventivas, PCOSC002 Procedimiento Auditoria Interna y Externa y Misión, Visión, Políticas Sostenibles y Lineamientos de Calidad, Servicio al Cliente, Oferta y Operación del MAGSSC001 Manual de Sostenibilidad	Rendimiento indicadores	Clientes, Colaboradores	SGS-PA-05-V2025
Gestión Sostenible de Proveedores	Contar con la mayor cantidad de proveedores comprometida con la sostenibilidad y generar el mayor impacto comunal por la contratación de proveedores locales	Crece Junto a Swiss	Cantidad de Riesgos de la Cadena de Valor Porcentaje de proveedores sostenibles de turismo Porcentaje de proveedores de Capital Nacional vrs extranjero Cantidad de Ventas generadas a proveedores nacionales	Contar con la matriz de riesgos Contar con el 60% de proveedores con prácticas o certificaciones sostenibles Superar las ventas para proveedores locales del año 2019	Sostenibilidad, Gerencia de Producto, Abastecimiento	5 años	PPDSC002 Procedimiento Negociación y Contratación, FPDSC006 Lineamientos de Negociación Productos Turísticos de Swiss Travel, Lineamientos Operación del MAGSSC001 Manual de Sostenibilidad	Rendimiento indicadores	Proveedores	SGS-PA-04-V2025
Gestión de Crisis	Ser una empresa con un nivel de resiliencia alto para la continuidad del negocio	Gestión de Crisis	Eficacia comunicación en crisis Cantidad de Cancelaciones Monto en miles de dólares perdido por cancelaciones o ajustes programación Pérdidas económicas directas, por daños en la operación de las ventas a los clientes y en la infraestructura de la empresa.	Lograr rango de la gestión de comunicación en crisis sea: muy buena El número de las cancelaciones sea menor o igual al 10% a las reservaciones confirmadas del mes	Sostenibilidad, Operaciones, Comunicación, Comisión de Salud Ocupacional	5 años	Protocolo de Emergencias Externas, Manual de Gestión de Crisis (en proceso)	Rendimiento indicadores	Junta directiva y colaboradores, proveedores, comunidades, clientes	SGS-PA-06-V2025

Cuadro 35. Estrategia Sostenible 2021- 2025

Tema Material	Aspiraciones	Nombre del Programa	Indicador	Meta	Responsable	Plazo	Enfoque de Gestión	Evaluación del enfoque-Mecanismo resultado	Parte Interesada afectada	Plan de Acción
Protección de la Biodiversidad y Ecosistemas	Ser líderes en la gestión del turismo sostenible para la conservación de la biodiversidad en el país	BioSwiss	Cantidad de personal capacitado	Capacitar al 90% del personal	Sostenibilidad e Investigación y Desarrollo	5 años	Plan de Protección de Biodiversidad y Ecosistemas BioSwiss, política de manejo de capacidades de carga por tour y cantidad de pasajeros, tips de comportamiento del turista, manual del guía y conductor, mecanismos de denuncia y otros elementos que resguardan la biodiversidad. Misión, Visión, Política Sostenibles y Lineamientos de Calidad, Servicio al Cliente, Oferta y Operación del MAGSSC001 Manual de Sostenibilidad	Rendimiento de indicadores	Colaboradores, Clientes, Proveedores, MINAE, Parques Nacionales	SGS-PA-09-V2025
			Cantidad de proveedores capacitados	Capacitar al 80% de los proveedores						
			Cantidad de clientes o personas alcanzadas con la campaña Stop Animal Selfies	Campaña alcance a 100 000 personas						
			Cantidad de evaluaciones realizadas a proveedores	Evaluar al 100% de proveedores activos como centros de rescate para Swiss Travel						
Desarrollo Personal y Profesional de Colaboradores	Ser una de las empresas líderes en materia de turismo en Costa Rica con las mejores condiciones para los colaboradores y sus familias	Prácticas Laborales	Cantidad de capacitaciones brindadas	Lograr brindar el 80% de las necesidades de capacitación detectadas.	RRHH	5 años	Políticas internas y procedimientos de Recursos Humanos	Rendimiento de indicadores	Colaboradores y Familia	SGS-PA-06-V2025
			Porcentaje de personal participante	Lograr la participación del 85% del personal en las capacitaciones.						
Salud Ocupacional			Número de accidentes ocurridos	Mantener un nivel de accidentabilidad bajo	RRHH y Comisión de Salud Ocupacional		Políticas internas y Procedimientos de Salud Ocupacional			SGS-PA-12-V2025
			Número de hht en el mes							
			Días perdidos por incapacidades							
Residuos	Ser una empresa cero residuos en 2050	Ecoeficiencia	Cantidad de residuos generados	Reducir un 4% anual	Sostenibilidad y Abastecimiento	5 años*	Política y manual de gestión de residuos. Contamos con centro de acopio para la disposición correcta de cada tipo de residuos, con cada gestor autorizado por el Ministerio de Salud	Rendimiento de Indicadores	Colaboradores, Proveedores, clientes	SGS-PA-13-V2025
		Cantidad de Productos más amigables	Sustituir mínimo 1 producto al año							
		Cantidad de Compostaje generado con residuos orgánicos	Reutilizar la generación de residuos orgánicos en un 100%							

Cuadro 35. Estrategia Sostenible 2021- 2025

Tema Material	Aspiraciones	Nombre del Programa	Indicador	Meta	Responsable	Plazo	Enfoque de Gestión	Evaluación del enfoque-Mecanismo resultado	Parte Interesada afectada	Plan de Acción
Emisiones de CO2e	Ser una empresa reconocida a nivel nacional e internacional carbono positivo en el 2050	Ecoeficiencia	Cantidad de Emisiones emitidas	Reducir un 4% anual, 20% al final del periodo	Sostenibilidad, Unidad de transporte	5 años*	Reducción de Emisiones por medio del sistema de gestión de carbono neutralidad, en la cual se monitorean las fuentes, se controla y se ejecuta el plan de acciones de reducción Programa Neutraflight	Rendimiento de Indicadores	Colaboradores, Proveedores	SGS-PA-14-V2025
			Cantidad de emisiones compensadas y reducidas por clientes	Lograr 10% de participación de clientes	Sostenibilidad, Mercadeo y Ventas				Clientes	
Agua	Ser Agua positivo en el 2050	Ecoeficiencia	Cantidad de Agua Consumida Cantidad de clientes compensado su huella hídrica	Reducir un 4% anual Lograr 10% de participación de clientes	Sostenibilidad y Mantenimiento Sostenibilidad, Mercadeo y Ventas	5 años*	La empresa cuenta con su política de sostenibilidad por medio de la cual se compromete gestionar los impactos ambientales, sociales y económicos que genera. Se cuenta con un plan de eficiencia uso hídrico Realizar Acciones preventivas y correctivas, destinar recursos para una correcta gestión del Recurso Hídrico utilizado en la compañía y en sus operaciones diarias, evaluándola periódicamente para minimizar impactos ambientales, sociales y económicos, además, de asegurar su correcto tratamiento final, cumpliendo con la normativa vigente y el fortalecimiento de la cultura ambiental en el personal de la empresa, lo que llevará a fomentar el desarrollo sostenible en la organización. Programa Huella Hídrica dentro del plan de eficiencia uso hídrico.	Rendimiento de Indicadores	Colaboradores, Proveedores y Clientes	SGS-PA-11-V2025
Aguas Residuales	Reutilización mayor de aguas residuales en los procesos de operación de nuestra empresa	Ecoeficiencia	Cantidad de DQO en agua residual Cantidad de Agua residual reutilizada	Mantenerlo dentro de los estándares del Ministerio de Salud Reutilizar el 15% de las aguas residuales generadas durante el periodo del reporte	Mantenimiento Mantenimiento y Sostenibilidad	Constante 5 años*	Procedimiento de mantenimiento y políticas internas para la gestión de aguas residuales. Se cuenta con planta de tratamiento y tanques sépticos para el tratamiento de estas aguas.	Rendimiento de indicadores	Comunidades-Clientes-Colaboradores y Familia-Reguladores como MINAEy Ministerio de Salud	SGS-PA-11-V2025

Cuadro 35. Estrategia Sostenible 2021- 2025

Tema Material	Aspiraciones	Nombre del Programa	Indicador	Meta	Responsable	Plazo	Enfoque de Gestión	Evaluación del enfoque-Mecanismo resultado	Parte Interesada afectada	Plan de Acción
Energía	Autoabastecernos energéticamente con fuentes renovables y hacer un consumo eficiente, para contribuir al abastecimiento de este recurso en el resto de comunidades energéticas en el país.	Ecoeficiencia	Cantidad de Energía Consumida Cantidad de Energía Consumida de paneles	Reducir un 4% anual, 20% al final del periodo Consumir el 90% de la energía generada por los paneles	Sostenibilidad y Mantenimiento	5 años*	Plan de uso eficiente de la electricidad. La empresa cuenta con su política de sostenibilidad por medio de la cual se compromete gestionar los impactos ambientales, sociales y económicos que genera. Se cuenta con un plan de eficiencia energética, por medio del cual se tiene identificadas las fuentes de energía, el consumo por locación, acciones de reducción del consumo como cambio de luminarias políticas uso aires acondicionados, educación al personal y clientes	Rendimiento de indicadores	Comunidades- Clientes- Colaboradores y Familia- MINAE	SGS-PA-15-V2025
Desarrollo de Comunidades Locales	Ser una empresa altamente reconocida a nivel nacional e internacional por propiciar desarrollo socioeconómico, ambiental y disminuyendo los impactos que podría generar en las comunidades en las que opera.	Responsabilidad Social	Las operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales. Cantidad de proyecto de Impacto social. Cantidad de personas beneficiadas. El porcentaje de operaciones con programas de participación de las comunidades locales.	1 proyecto anual de beneficio comunal* a partir del 2023 por impacto pandemia, para generar beneficio y acercamiento a comunidades más visitadas por nuestra empresa (Limón)	Sostenibilidad y áreas de ventas	3 años* a partir del 2023	Proyectos de beneficio social y ambiental en comunidades para involucramiento de clientes Plan de Responsabilidad, Manual de Sostenibilidad	Rendimiento de indicadores	Comunidades	SGS-PA-16-V2025

Nota:* 5 años para las metas anuales aquí plasmadas, pero las aspiraciones cero residuos, agua positivo y carbono positivo son al año 2050

Aportamos a los siguientes ODS



Cuadro 3. Contribución a ODS

ODS	Contenido	Cantidad de Metas	Meta Mundial asociada con Swiss Travel	Indicador País	Estado país	Aspiración Swiss	Programa Swiss	Indicador	Medición del indicador	Meta	Plazo	Enfoque de Gestión	Evaluación del enfoque - Mecanismo resultado	Parte Interesada Afectada	Plan de Acción
3 SALUD Y BIENESTAR	Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.	13 Metas	Apoyar las actividades de investigación y desarrollo de vacunas y medicamentos para las enfermedades transmisibles y no transmisibles que afectan primordialmente a los países en desarrollo.	No hay indicador	123223 casos confirmados y 1546 fallecidos por covid al 14 de Noviembre 2020	Apoyar las estrategias del país para cuidar la salud de los turistas y comunidades por enfermedades infecto contagiosas como el covid, por medio de la implementación de protocolos internos y de nuestros proveedores y el apoyo a campañas para incrementar la seguridad civil en el país. (contra delincuencia)	Salud y Seguridad (Plan De Acción 2)	Tasa de incidencia de nuevos diagnósticos de Covid en la empresa	Mensual	Lograr que la cantidad de casos positivos mensuales sea menor a 5%	2 años	MAOPSC004 Protocolo en los Servicios de Transporte, Traslados, Actividades y Excursiones y Tips de Seguridad Clientes, lineamientos de contratación de proveedores	Lograr que la cantidad de casos positivos mensuales sea menor a 5%	Clientes, Proveedores, destino de Costa Rica	Plan de Acción 2
5 IGUALDAD DE GÉNERO	Igualdad de Género : Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.	9 Metas	Eliminar todas las formas de violencia contra todas las mujeres y niñas en los ámbitos público y privado, incluidas la trata y explotación sexual y otros tipos de explotación.	Proporción de mujeres y niñas de 15 años o más que han sufrido en los 12 meses anteriores violencia física, sexual o psicológica infligida por un compañero íntimo actual o anterior, desglosada por la forma de violencia y por edad. Proporción de mujeres y niñas de 15 años o más que han sufrido en los 12 meses anteriores violencia sexual infligida por otra persona que no sea un compañero íntimo, por edad y lugar del hecho.	Los porcentajes de mujeres de 18 años y más, víctimas de violencia física y sexual por parte de hombres con los que no tienen, ni han tenido una relación íntima durante los últimos 12 meses. Datos obtenidos en el 2003 con la primera Encuesta de las Mujeres (EVCM), realizada por el Centro de Estudios de la Mujer (CIEM) de la Universidad de Costa Rica. El 4,3% de las mujeres mayores de 18 años fueron víctimas de violencia física y el 1,1% de violencia sexual, perpetrada por hombres, con los cuales no han mantenido una relación íntima, suceso ocurrido en los últimos 12 meses.	Contribuir con esfuerzo país para disminuir casos de violencia contra menores de edad y mujeres y costa rica	Protegiendo La Niñez Y Juventud	Cantidad de personal capacitado. Cantidad de casos sospechosos detectados en operación. Cantidad de demandas hechas a las autoridades. Campaña de Impacto sobre el tema en comunidades.	Anual Mensual Mensual Quinquenio	Capacitar al 90% del personal. Iniciar el establecimiento o de año base con relación a medición de casos sospechosos. Iniciar el establecimiento o de año base con relación a demandas hechas por la empresa a autoridades. 1 campaña o programa de impacto	5 años	MAGSSC020 Protocolo Interno Código de Conducta en Contra de la Explotación Sexual y comercial de menores y Manual de Sostenibilidad Programa E. Mentores	Rendimiento indicadores	Comunidades, Colaboradore, Proveedores y Clientes	Plan de Acción 8

Aportamos a los siguientes ODS



Cuadro 3. Contribución a ODS

ODS	Contenido	Cantidad de Metas	Meta Mundial asociada con Swiss Travel	Indicador País	Estado país	Aspiración Swiss	Programa Swiss	Indicador	Medición del indicador	Meta	Plazo	Enfoque de Gestión	Evaluación del enfoque Mecanismo resultado	Parte Interesada Afectada	Plan de Acción
12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE	Garantizar Modalidades de consumo y producción sostenibles	11 Metas	Lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales. Lograr un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales sostenibles.	No hay indicador relacionado	No hay datos	Contribuir con nuestra cadena de valor aporte de la producción turística sostenible en el destino.	Crece Junto A Bellezas (plan de acción No.4)	Cantidad de proveedores certificados CST, PBAE Y CN Cantidad de ventas a proveedores locales	Anual	Aumentar en un 5% la cantidad total de proveedores sostenibles con los que la empresa ya trabaja Lograr recuperar las ventas para proveedores locales en un 40%	5 años	PPDSC002 Procedimiento Negociación y Contratación, FPDSC006 Lineamientos de Negociación Productos Turísticos de Swiss Travel, Lineamientos Operación del MAGSSCO01 Manual de Sostenibilidad	Rendimiento indicadores	Proveedores	Plan de Acción 5
15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES	Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.	12 Metas	Adaptar medidas urgentes y significativas para reducir la degradación de los hábitats naturales, detener la pérdida de la biodiversidad biológica, proteger las especies amenazadas y evitar su extinción. Adoptar medidas urgentes para poner fin a la caza furtiva y el tráfico de especies protegidas de flora y fauna, abordar la demanda y oferta ilegal de productos silvestres.	Cantidad de especies amenazadas por tipo de especie.	Se consideran especies amenazadas, a las especies clasificadas según las categorías de la UICN en peligro crítico, en peligro y vulnerables. Las especies amenazadas en Costa Rica aumentó 112 especies en solo un año, se reportaron 228 especies amenazadas en el 2015 y 340 especies para el 2016, esto representa un incremento de casi 49%.	Promover entre nuestra cadena de valor un uso ético de la Vida Silvestre para la continuidad del negocio turístico a largo plazo, la protección de la biodiversidad y su impacto positivo en la salud y economía de las comunidades locales donde se operan.	Biobellezas	El número total de 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 de la organización, por nivel de riesgo de extinción Cantidad de personal capacitado Cantidad de proveedores capacitados Cantidad de clientes o personas alcanzadas con la campaña Stop Animal Selfies por medio de la entrega de información en el paquete de bienvenida y redes sociales	Anual	Tener detectadas las especies amenazadas por la operación de Bellezas Turísticas para gestionar acciones posteriormente Capacitar al 90% del personal Capacitar al 60% de los proveedores Campaña alcance a 10000 personas	5 años	Plan de Protección de Biodiversidad y Ecosistemas BioSwiss, política de manejo de capacidades de carga por tour y cantidad de pasajeros, tips de comportamiento del turista, manual del guía y conductor, mecanismos de denuncia y otros elementos que resguardan la biodiversidad. Misión, Visión, Política Sostenibles y Lineamientos de Calidad, Servicio al Cliente, Oferta y Operación del MAGSSCO01 Manual de Sostenibilidad	Rendimiento de indicadores	Colaboradore, Clientes, Proveedores, MINAE, Parques Nacionales.	Plan de Acción 9

“El futuro de la humanidad está en la planificación visible del impacto que los seres humanos vamos a dejar en el planeta, y esta debe tener sentido hacia el progreso, pero cuidando el medio ambiente, la calidad de vida y la salud mental. No podemos dejar que lo económico nos limite a mejora la influencia del medio ambiente en nuestra vida, es cuestión de crecer a un nivel económico de la mano con la comunidad y el entorno de esta, para buscar que todos nuestros colaboradores estén claros de lo relevante que es la madre tierra en toda actividad que desarrollemos.”

- Geovanny Salas, Director Financiero Swiss Travel

A group of four tourists, three women and one man, are standing on a wooden walkway with a metal railing, looking out at a large, conical volcano in the distance. They are all wearing backpacks. On the right, a man in a bright green long-sleeved shirt with a logo on the sleeve is talking to them. The background is a lush green forest under a blue sky with some clouds.

ECONÓMICO

Nuestros resultados económicos

(GRI 201-1-2, de GRI 201: Desempeño Económico - 2016, GRI 202-1 de GRI 202: Presencia en el Mercado - 2016, GRI 203-1-2 de Impactos Económicos Indirectos - 2016 y GRI 204-1 de Prácticas de adquisición- 2016)

El enfoque de gestión económico del año 2021 estuvo basado en la estrategia de reactivación, es decir, recuperación paulatina de nuestra actividad.

Los ingresos de este año alcanzaron el 36% de lo alcanzado en 2019, con 40% de los clientes recibidos en 2020.

Por tanto, las acciones estuvieron enfocadas en:

a) Incrementar ingresos por medio de la recuperación de clientes.

- 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.
- Visitas a clientes.

b) Manejo adecuado de Flujo de Caja:

- Enfoque de trabajo bajo presupuesto, flujo de caja proyectado anual, revisión semanal con gerencia.
- Se han buscado iniciativas de inversión que mejoren los rendimientos bancarios.
- En 2020 se obtuvo un crédito para continuidad del negocio, el cual nos dio la fortaleza necesaria para iniciar el 2021. Dentro de la negociación, se pactó un periodo de gracia en el cual solo se pagaron intereses y a partir del julio 2021 se inició la amortización del principal, dando espacio necesario para reestablecernos y generar ingresos.

c) Disminuir gastos y costos operativos mediante reasignación de recursos para la reactivación empresarial y estimular la demanda por medio de:

- Proyecciones de compras de suministros de acuerdo a las necesidades.
- Control sobre los gastos de servicios públicos y consumos. Se identificaron cuales servicios públicos no son necesarios y se han eliminado.
- Control estricto de los pagos de facturas a proveedores, programación de pagos quincenales.
- Campaña de venta de unidades de transporte por antigüedad.
- Disminución de costos operativos: el retorno de planilla al 100% se realizó de forma paulatina hasta enero 2022. Medida aprobada por el gobierno de Costa Rica 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.

Liderazgo y participación en el mercado

- Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo: no hay diferencia de salarios entre hombres y mujeres, y están por encima de salario establecido por ley. El rango es el mismo para ambos sexos.
- Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local: 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.

Innovación y continuidad del negocio

Cuadro 4. Inversiones de capital que crean beneficios (CapEx)

Adquisición equipo y sistemas de información y tecnología	\$3.467,43
Adquisición de Activos de Equipo Acuático operativo: kayaks, bicicletas, entre otros	\$14.019,76
Mejoras en infraestructura de nuestras oficinas	\$6.274,00
Compra de otro tipo de Activos	\$1.934,63
Total de CapEx	\$25.695,82

Para asegurar la continuidad de la empresa, ser constantes en innovación y presencia en el mercado es la esencia de nuestra estrategia. A pesar de ser un año complicado hubo ciertas inversiones fundamentales a realizar para poder garantizar la continuidad del negocio en su proceso de recuperación.

Beneficios económicos internos de la Gestión Sostenibilidad

Cuadro 5. Beneficios Económicos Internos obtenidos por acciones de Ecoeficiencia

Parámetro/ Año	Monto en dólares	
	2020	2021
Venta de Reciclaje	\$267,00	\$277,77
Ahorro Agua	\$2.076,70	\$3.884,40
Maximización rutas transporte de clientes	-	\$28.518,64
Ahorro Consumo papel	\$2.516,68	\$2.734,80
Total de CapEx	\$21.767,50	\$49.126,88

Nota: para ambos años los ahorros de agua, luz y papel se obtuvieron comparando con el año 2019, el cual fue el año normal de operación. Dinero Ahorrado por maximización es un indicador nuevo del año 2021

Por medio de nuestro programa de Ecoeficiencia, logramos un ahorro de \$49.126,88 durante el año 2021.

Impacto Económico Externo

Nuestra responsabilidad social es generar impactos económicos externos por medio de la inclusión de proveedores locales e inversiones en las comunidades mayormente visitadas por nuestros clientes.

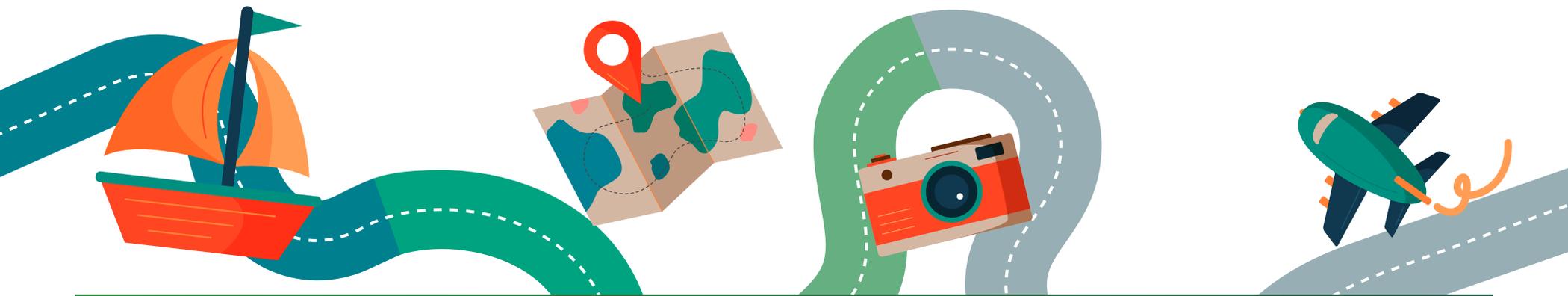
Así, por medio del turismo, se promueve un desarrollo socioeconómico integral que aporta al índice de Progreso Social de estas zonas en el país. El Cuadro 6 muestra el detalle de nuestro aporte.

Cuadro 6. Beneficios Economicos Externos obtenidos por acciones de Ecoeficiencia

Aportes sociales y ambientales por operación

Detalle	Monto en dólares
Distribución de la riqueza con el pago a proveedores turísticos	\$6,535,754.88
Aporte al Sistema de Áreas Protegidas por pago de entradas	\$26,226
Total de distribución de riqueza	\$6,561,980.88

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



“En el año 2021 logramos ser la primera empresa tour operadora de turismo receptivo en obtener la Bandera Azul Categoría Biodiversidad.”

-Luis Diego Hidalgo,
Director Operativo Swiss Travel



AMBIENTAL

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 gestión de turismo en el país, para la vida y el equilibrio del planeta. Por ello, su gestión adecuada es uno de los pilares fundamentales en los cuales como empresa nos hemos enfocado compensar, eliminar o minimizar los impactos de nuestra operación.

Durante el año 2021 dimos continuidad a los temas materiales a nivel ambiental más importantes para la organización, como la protección de la biodiversidad, la ecoeficiencia de los recursos, gestión de la disminución de la huella de carbono dentro de nuestra operación, entre otros.

Gracias a estos esfuerzos, logramos ser la primera empresa de turismo en obtener la Bandera Azul de Biodiversidad, una nueva categoría lanzada en 2021 como parte del programa gratuito y voluntario Bandera Azul, creado por el gobierno de Costa Rica para incentivar la participación de todos los sectores de la sociedad, a desarrollar acciones en pro de la sostenibilidad.

Para obtener la Bandera Azul de Biodiversidad promovimos la conservación, restauración y uso sostenible de la biodiversidad. Cómo lo logramos se detalla en el apartado que resume la segunda etapa.

A este certificado se agrega a la Bandera Azul categoría Cambio Climático, que hemos recibido de forma consecutiva desde 2014, y el

máximo nivel desde 2017 en nuestra sede de Santa Ana.

Para obtener ese resultado, la empresa debe obtener una nota de 100 puntos y realizar acciones adicionales para asegurar una gestión de reducción, en consumo de combustibles, agua, electricidad, compras sostenibles, gases refrigerantes. Acciones de compensación, y de educación ambiental en esta materia.

Además, la empresa cuenta con el nivel Élite, el máximo posible, del Certificado de Sostenibilidad Turística (CST) del Instituto Costarricense de Turismo (ICT), que contempla criterios de gobernanza, ambientales y socioculturales, evidenciando por una tercera parte, el compromiso de la empresa en acciones específicas por mitigar, eliminar o compensar sus impactos al ambiente.

Esta certificación del ICT es reconocida por parte del Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC siglas en inglés), aumentando 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 otros¹.

Es así como en Swiss Travel 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. En este apartado se muestran los logros de periodo en materia ambiental.



¹: Garza J. Lunes 29 junio,2020 02:12 pm <https://www.larepublica.net/noticia/costa-rica-premiadanuevamente-por-ser-lider-en-turismo-sostenible>

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 kilómetro cuadrado².

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 Informe de Riesgos Globales del Foro Económico Mundial del año 2021, el cual muestra los riesgos mundiales con mayor probabilidad y vulnerabilidad de ocurrir, contempla cuatro riesgos fundamentales, todos ellos ambientales: fallo en la acción climática, pérdida de biodiversidad, crisis de los recursos naturales y daños humanos medioambientales.

Contemplando este informe y los resultados de la investigación de materialidad y partes interesadas, resulta fundamental para la empresa desarrollar en la gestión de conservación con un plan de

recuperación de ecosistemas y protección de la biodiversidad.

Mediante actividades de restauración ecológica, rehabilitación y recuperación, se busca contrarrestar los efectos negativos del cambio climático, el deterioro de los ecosistemas y la calidad de vida en las comunidades humanas, tomando en cuenta las siguientes fases:

- **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: esto por medio del Programa de Capacitación sobre la Protección de la Biodiversidad desarrollado en año 2021 en alianza con la Comisión Nacional para la Gestión de la Biodiversidad del Ministerio de Ambiente y Energía (CONAGEBIO-MINAE) y la Cámara Nacional de Ecoturismo y Turismo Sostenible (CANAECO) en apoyo a la campaña de gobierno Stop Animal Selfies. Gracias a este programa obtuvimos la Bandera Azul Categoría Biodiversidad.
2. Se programó la creación de un Código de Ética para proveedores, pero debido a la reducción de personal, se dejó para el año 2022.



²: Garza J. Lunes 29 junio,2020 02:12 pm <https://www.larepublica.net/noticia/costa-rica-premiadanuevamente-por-ser-lider-en-turismo-sostenible>)

Primera etapa

a. Identificación de especies en riesgo por nuestra operación.

Modelo general de gestión de la biodiversidad y ecosistemas

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

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 las propiedades donde se ubican las instalaciones se ha trabajado en la restauración de ecosistemas originales.

A causa de la actividad comercial de la empresa, existen impactos indirectos por la visita de nuestros clientes a áreas protegidas, reservas, sitios naturales, también en la gestión de proveedores sobre el uso y la conservación de la biodiversidad y ecosistemas, que fueron identificados en la matriz de impactos ambientales.



Impactos significativos de nuestros servicios sobre la biodiversidad y ecosistemas

Este material hace referencia a los contenidos GRI 302-2 de Biodiversidad 2016

Cuadro 7 .Metas -Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en biodiversidad

Actividades causantes de los impactos	Impactos a la biodiversidad y ecosistemas
<ul style="list-style-type: none"> *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 área boscosa y alteración del paisaje natural
	Desgaste áreas protegidas por visitación
	Destrucción de manglares
	Atropello en carretera de Fauna
	Disminución 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.

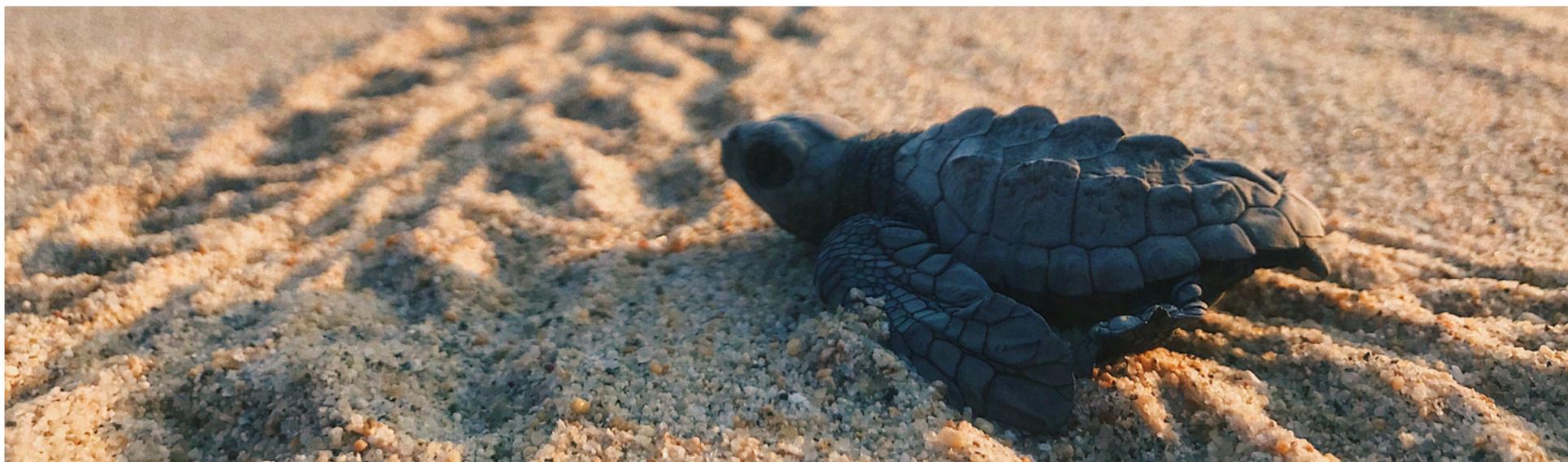
A continuación, el listado de especies en peligro de extinción en Costa Rica, según SINAC (2017).

Cuadro 8. Listado de especies en vida de extinción Costa Rica

Mamíferos	Aves	
Zorro de Agua	Águila Arpía	Cotinga Turquesa
Oso Caballo	Águila Crestada	Calandria o Pájaro Campaña
Murciélago de Davies	Carao	Pava Negra
Murciélago Tricolor	Garza Pechicastaña	Chicharrón o Sabanero Coludo
Murciélago 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, caracará, avispera	Lora Nuca Amarrilla
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

Cuadro 8. Listado de especies en vida de extinción Costa Rica

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	<p>Más 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</p>
Culebra Tierra de Cola Negra	Rana Arborícola	
Culebra Enana de Bosque	Rana de Hojarasca (9 especies)	
Culebra Enana Lineada	Rana Venenosa	
Tortuga Baula	Rana Arboricola (9 especies)	
Tortuga Verde	Salamandra (12 especies)	
Tortuga Carey	Ranita de hojarasca	
Tortuga Cabezona	Rana Cornuda	
	Cecilido o solda con solda (3 especies)	



Capacidad de Carga en Ecosistemas y Biodiversidad

Nuestro Manual de Sostenibilidad establece lineamientos de operación, en donde la empresa tiene diferentes modalidades como grupos, incentivos, individuales y cruceros. Cada proceso encargado debe velar por los criterios de calidad y seguridad, incluyendo el respeto a las capacidades de carga y límites establecidos para sitios vulnerables.

Cada una de las actividades de la empresa cuenta con su propio manual de operación, donde se establecen las capacidades de carga para la visita de sitios naturales o culturales, según el tipo de tour.

Tomamos en cuenta las capacidades de carga de nuestros proveedores y áreas protegidas, donde en caso que la carga indicada por estos sea menor a nuestra política, se ajusta para seguir sus requerimientos. En caso que la carga sea mayor, se limita a lo indicado

en nuestra política interna para minimizar los impactos.

Nuestro rango es de 15 a 25 pasajeros, según sea el caso (establecido en los manuales), acompañados por uno o dos guías, considerando brindar calidad del servicio y proteger las áreas visitadas.

Por ejemplo: Sensoria y Místico trabajan con una restricción de ingreso de máximo 15 visitantes por guía, por lo que se asigna o contrata otro guía según el tamaño del grupo de visitantes.

En Swiss Travel únicamente operamos de forma directa tours acuáticos, el resto de servicios son subcontratados. En caso de giras regulares o privadas, se opera de forma directa principalmente en Parques Nacionales y tours de ciudad, donde se aplican las reglas internas como base.

En Costa Rica los Santuarios de Vida Silvestre o zoológicos con los únicos que pueden exponer vida silvestre a visitantes y solo se exponen especies que no pueden ser liberados a su ambiente natural.

Para seleccionar los proveedores que cumplen con estos criterios nos aseguramos de:

Identificar los diferentes proveedores que utilizan especies silvestres en sus operaciones diarias.

Identificar el nivel de interacción de especies silvestres que ofrecen los Santuarios de Vida Silvestre..

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.

Segunda etapa: divulgación a lo externo

Programa de Capacitación sobre la Protección de la Biodiversidad

En 2021 creamos el Programa de Capacitación sobre la Protección de la Biodiversidad, en alianza con CONAGEBIO-MINAE y CANAECO como parte de la campaña de gobierno Stop Animal Selfies.

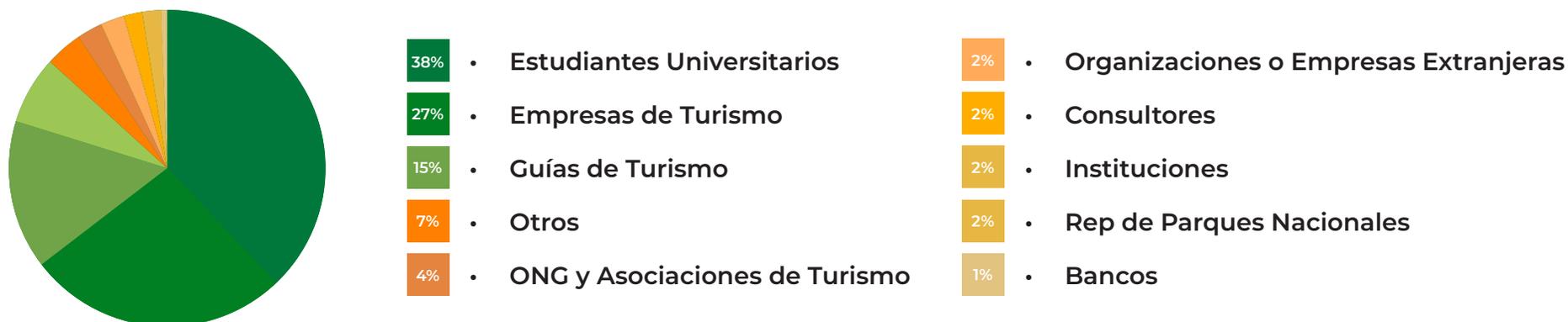
Este programa educativo fue dirigido a nuestro personal, proveedores, afiliados de CANAECO, sector académico y población en general, con el objetivo de generar conciencia en

el disfrute de la vida silvestre por medio del turismo, de forma ética y responsable.

En total se brindaron 22 capacitaciones a 369 personas participantes a lo largo de todo el programa.

Gracias a esta iniciativa, fuimos la primera empresa tour operadora de turismo receptivo en ser certificada con la Bandera Azul Ecológica, Categoría Biodiversidad.

Gráfico 4. Comparativo de tipo de participantes



38% de los participantes fueron estudiantes universitarios que se enteraron de las capacitaciones por medio de redes sociales, el 27% correspondió a empresas de turismo, entre tour operadores, agencias de viaje, transportistas.

15% eran guías de turismo independientes, principal público meta de este programa debido a que son quienes muestran las atracciones a los visitantes y colaboran de forma directa e inmediata ante prácticas no éticas en el manejo de vida silvestre.

2% de los participantes fueron empresas u organizaciones extranjeras, lo que indica que también logramos impactar internacionalmente.

Adicionalmente, hubo representación de organizaciones sin fines de lucro, instituciones de gobierno como el MEP, Parques Nacionales, consultores de sostenibilidad, entre otros.

Gráfico 5. Percepción de los participantes sobre la calidad del programa de capacitación.

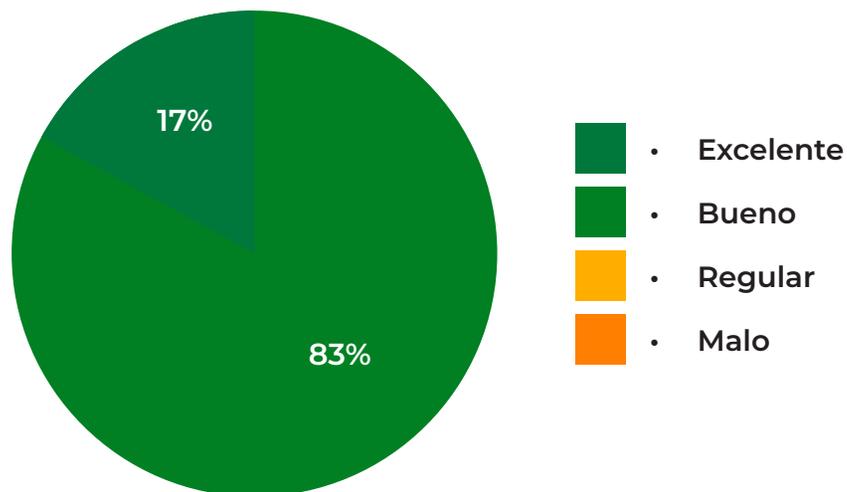


Gráfico 6. ¿Ha cambiado su perspectiva en relación al trato de la vida silvestre por el programa de Capacitación?

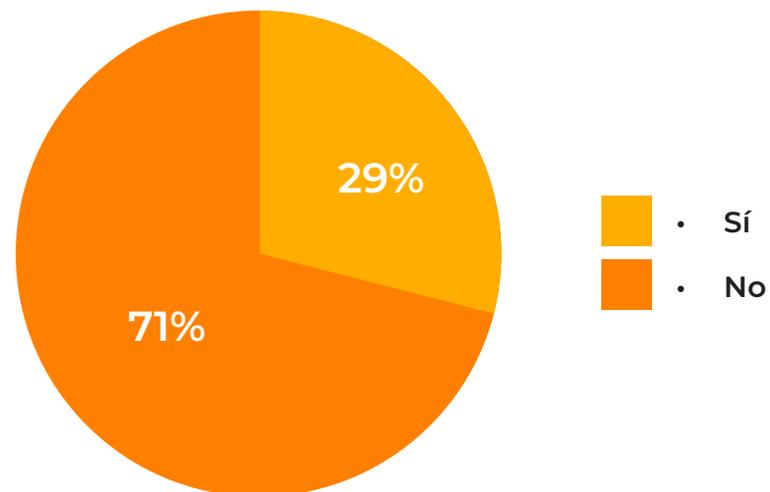
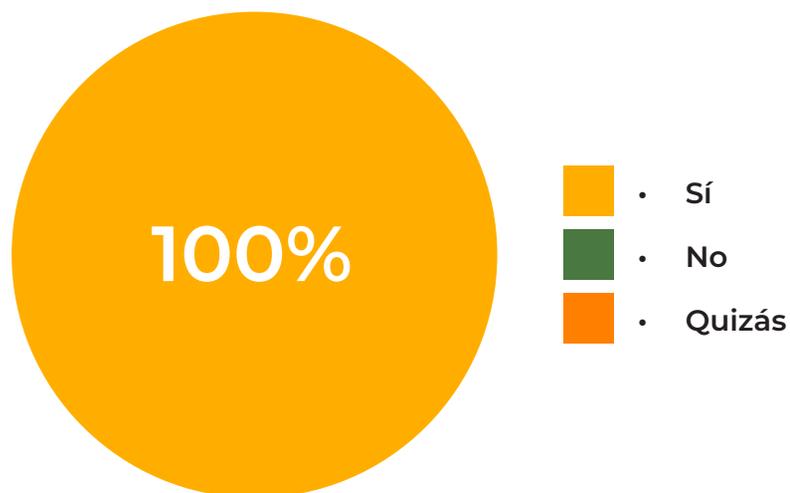


Gráfico 7. ¿Recomendaría estas capacitaciones a otras personas?



En la consulta de evaluación al final del programa, **83%** de los participantes dieron una calificación “excelente” y **17 %** calificaron “bueno” el Programa. No hubo percepciones malas ni regulares, demostrando la buena calidad de las charlas.

71% indicó que cambió su perspectiva y conocimiento en el trato ético de la vida silvestre gracias a las capacitaciones, lo cual contribuye a la protección de la Vida Silvestre. 100% de los encuestados indicaron que si recomendarían esta serie de capacitaciones a otras personas.

Los selfies y fotografías en contacto directo con animales silvestres causan un gran daño a la biodiversidad.

En estos enlaces se pueden ver cada una de las charlas:

Sesión 1 y 2:	https://www.youtube.com/watch?v=n4Ok_uLx0zc
Sesión 3 y 4:	https://www.youtube.com/watch?v=8Wfkn6TQhyc
Sesión 5 y 6:	https://www.youtube.com/watch?v=sOv-tI3z1Y
Sesión 7 y 8:	https://www.youtube.com/watch?v=xA0XgPma7BQ
Sesión 9 y 10:	https://www.youtube.com/watch?v=Jvxtn-PcmOg
Sesión 11 y 12:	https://fb.watch/89Selp3YM5/
Sesión 13 y 14:	https://www.youtube.com/watch?v=HnVw6OWsS3M
Sesión 15 y 16:	https://www.youtube.com/watch?v=xjIcut3VQIO
Sesión 17 y 18:	https://www.youtube.com/watch?v=Kbtp5Oyy3do
Sesión 19 y 20:	https://www.youtube.com/watch?v=y-83t_tkcoM
Sesión 21 y 22:	https://www.youtube.com/watch?v=aXTucGGMomY

PROGRAMA GRATUITO DE CAPACITACIÓN "PROTECCIÓN A LA BIODIVERSIDAD POR MEDIO DEL TURISMO SOSTENIBLE" Séptima Sesión

Temas:
 - Tortugas Marinas y Turismo ético.
 - Murciélagos, conservación, interacciones y turismo ético.

Fecha : Miércoles 22 de setiembre del 2021
 Hora: 9:00a.m. a 11:00a.m.

Se dará certificado de participación a quienes participen el 80% de las charlas.
 Ingrese al link de abajo para inscripciones

ORGANIZAN

Tema de Charla	Mes	Expositor
1 Generalidades sobre las interacciones que provocan pérdida de la biodiversidad con el sector turismo.	23 Junio	Shirley Ramirez CONAGEBIO-MINAE
2 Manejar Animales y Turismo Responsable de Vida Silvestre.		Genivi Delgado HS
3 Turismo, fauna silvestre y riesgo a la salud pública.		Mauricio Jiménez EMU-UNA
4 Pérdida de Biodiversidad por electrocución de fauna Silvestre.	8 Julio	Karina Rodríguez HS-CONAGEBIO
5 Recuento de infantes Silvestres.		Martha Condoto Centro de rescate Las Palmas
6 Cómo reducir los choques de Aves en ventanas en las instalaciones turísticas.	21 Julio	Romery Menacho UNED
7 Turismo a través de vías amigables con la vida silvestre.	5 Agosto	Esther Pomareda Vías amigables con la Vida Silvestre
8 Efecto Borde de las infraestructuras en áreas protegidas.		Coral Pacheco ICOMVIS-UNA
9 Mantenimiento de Comportamientos naturales de la vida silvestre para un turismo sostenible.	25 Agosto	Angie Sánchez SINAC-MINAE
10 Ciencia ciudadana: Naturistas Costa Rica e Internas.		Michelle Munge ICOMVIS
11 Implementación de medidas dirigidas a la fauna silvestre en proyectos vías.	3 Set.	Andrea Arvia MOPF
12 Tours Acuáticos: observación de ballenas y delfines ética con la vida silvestre.		Javier Rodríguez PROMAR
13 Tortugas marinas y turismo ético.	22 Set.	Carlos Mario Orrego SINAC - MINAE
14 Murciélagos, conservación, interacciones y turismo ético.		Bernal Rodríguez LICP
15 Turismo ético con los felinos silvestres.	8 de Oct.	Stephanie Acosta PANTHERA
16 Pesca turística responsable.		Melvis Muga Federación Costarricense de Pesca Deportiva
17 Turismo ético dentro en Áreas Silvestres Protegidas.	20 de Oct.	Laura Porras ICOMVIS-UNA
18 Biodiversidad y Cosmovisión Indígena.		Mónica González Mesa Nacional Indígena
19 El programa de pago por servicios ambientales como instrumento para recuperar y mantener la biodiversidad.	5 de Nov.	Gilmar Navarrete FONAFIFO - MINAE
20 Programa Bandera Azul Categoría Biodiversidad.		Angela González CONAGEBIO - MINAE
21 Campaña stop Animal Selfies.		
22 Tráfico de Vida Silvestre y Turismo	17 de Nov.	Shirley Ramirez CONAGEBIO- MINAE

Zoom Meeting

Jeldryn Vargas... Alice Shirley Ramirez... Lury Salas Irma Montero Guevara

39:19 II O 9:57 AM Next slide

Guía ética para fotografar y selfies con animales silvestres

Click to add notes

Participantes (44)

Buscar un participante

- Pamela Delgado
- Rolando Gómez
- Sig Guibérrez
- Stefanie Porras
- William Granados R.
- Yordy Seto
- Yorlani Cano
- Irma montero guevara

Enviar: [Smiley] [Mensaje] [Archivo] Escribir mensaje aquí.

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.

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, y además cuenta con una legislación que declara a los animales silvestres como un bien de dominio público tutelado por el Estado, por lo que es declarado 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.

Swiss Travel fue 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, con el objetivo de proteger la biodiversidad y a los turistas de posibles riesgos asociados con ese contacto directo con animales salvajes, evitar la captura de animales y el mal manejo en cautiverio. Los principales impactos de esta práctica son:

- **Riesgo para 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 para los turistas:** riesgo de contraer enfermedades y ataques de animales.
- **Pérdida de capital ambiental y fuentes de trabajo.**



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://stopanimselfies.org/>

Miembros actuales de la Campaña



Apoyo financiero a Sistema de Áreas de Conservación Parques Nacionales

Durante el periodo de este reporte se aportaron \$26 226 a la conservación del Sistema de Áreas Protegidas de Costa Rica, mediante la compra de entradas a Parques Nacionales por medio de las visitas de clientes.



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 certificación de 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 2022 se dio continuidad a la medición de nuestra huella correspondiente a los años 2019 y 2020, ya que no se pudo realizar en el año correspondiente por el impacto de la pandemia por Covid -19 (la medición se realiza con un año de retraso).

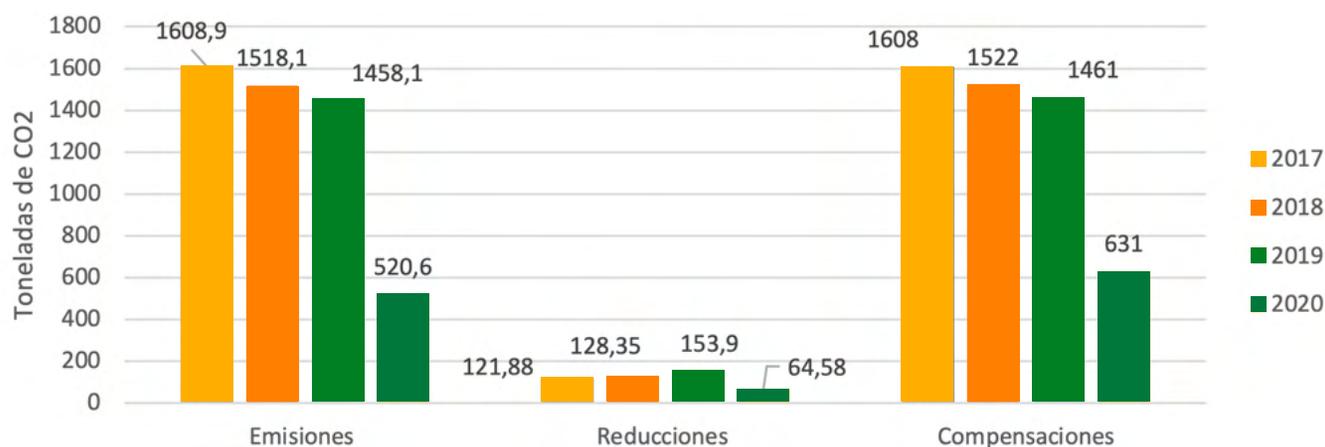


Emisiones

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

Medición de Huella

Gráfico 8. Comparativo de Emisiones Generadas por Swiss Travel de los años 2017 al 2020



Cuadro 10. Comparativo de Emisiones años 2017 al 2020 (Intensidad de las emisiones)

Año	Emisiones	Reducciones	Compensaciones
2017	1608,9	121,88	1608
2018	1518,1	128,35	1522
2019	1458,1	153,9	1461
2020	520,6	64,58	631

Como muestra el Gráfico 8, desde que la empresa asumió el compromiso del carbono neutralidad ha ido desarrollando acciones y año con año se ha logrado disminuir la huella emitida, pasando de generar 1608.9 toneladas de CO2e en 2017 a 1458.1 toneladas de CO2e en 2019, para un total de 150.8 toneladas (9.37%) menos en esos tres años.

No se contempla el año 2020 porque, a causa de la pandemia, las emisiones fueron mucho menores de lo normal. Durante dichos cuatro años, la huella total emitida

ha sido de 5105 toneladas de CO2e.

A nivel de acciones de reducción, durante los cuatro años que se ha estado gestionando la huella de carbono, no se emitieron 468.72 toneladas de CO2 equivalente, por medio del plan de acciones de reducción ejecutado en esos años.

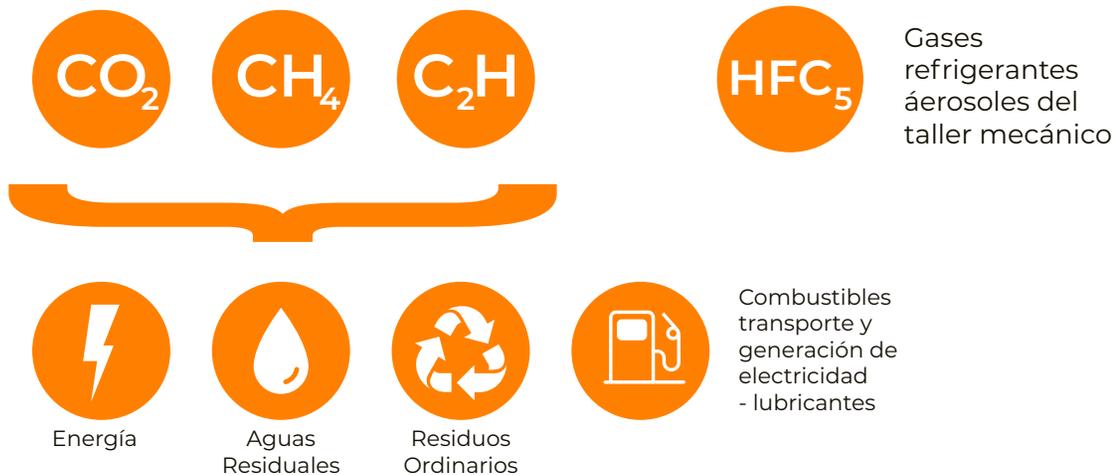
Las compensaciones han sido de un total de 5222 toneladas de CO2e durante dichos cuatro años, abarcando la huella emitida y un aporte extra.

¿Cómo lo hicimos?

La metodología utilizada es el cálculo realizado con los factores oficializados por el Instituto Meteorológico Nacional (IMN; 2017 al 2020), Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC) (2005) y el Protocolo de gases de efecto de invernadero.

Por la naturaleza del negocio de la empresa, no generamos sustancias que agotan la capa de ozono, Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire.

Los gases reportados emitidos por nuestra operación son:



Importante aclarar, Carbono Neutralidad se mide con un año de retraso, por ello se muestra la huella del año 2019 y 2020.

Detalle huella 2019

Cuadro 11. Emisiones 2019

Tipo de Emisión	Metodología	Fuente	Cantidad	Unidad de Medida	CO ₂ (t)	CH ₄ (t)	N ₂ O (t)	TOTAL (CO ₂ E)
Directas	GHG-IPCC	Diesel Transporte	484.367,93	Litros	1265,65	1,52	23,12	1290,29
	GHG-IPCC	Gasolina (con catalizador)	44.853,08	Litros	100,07	0,85	3,93	104,85
	GHG-IPCC	Gasolina (comercial/institucional)	799,16	Litros	1,78	0,01	5.48E	1,79
	GHG-IPCC	Diesel (Generación Electricidad)	1.542,59	Litros	4,03	0	1.17E	4,05
	GHG-IPCC	Proceso de Lubricado	2.438,92	Litros	1,24	0	n/a	1,24
	GHG-IPCC	Aguas Industriales (Descarga a ríos)	474,65	kg.DQO-N	0	0,25	n/a	0,25
	GHG-IPCC	Aguas Residuales Industriales (Reactor Aeróbico)	251,68	kg.DQO-N	0	0,01	n/a	0,01
	GHG-IPCC	Aguas Domésticas (Tanques sépticos)	167	Personas	0	15,35	n/a	15,35
Total Emisiones Directas en tCO ₂ e (Ámbito1) 1417.84								
Directas	GHG-IPCC	Extintor CO ₂	70	Libras	0,03	n/a	n/a	0,03
	GHG-IPCC	HFC-134a	28,22	Libras	16,64	n/a	n/a	16,64
	GHG-IPCC	R-22	0,41	Libras	0,28	n/a	n/a	0,28
Total Emisiones Directas (fugas) en tCO ₂ e (Ámbito1) 16.95								
Indirectas	GHG-IPCC	Energía Eléctrica	358.419	kwh	13,08	n/a	n/a	13,08
Total Emisiones Indirectas en tCO ₂ e (Ámbito2) 13.08								
Indirectas Significativas	GHG-IPCC	Residuos Sólidos (Relleno Sanitario)	8.403	kg.	n/a	10,25	n/a	10,25
Total Emisiones Indirectas Significativas en tCO ₂ e (Ámbito2) 10.25								
TOTAL DE TONELADAS EMITIDAS CO ₂ e 1458.13								

Detalle huella 2020

Cuadro 12. Emisiones 2020

Tipo de Emisión	Metodología	Fuente	Cantidad	Unidad de Medida	CO ₂ (t)	CH ₄ (t)	N ₂ O (t)	TOTAL (CO ₂ E)
Directas	GHG-IPCC	Diesel Transporte	170.770,33	Litros	446,22	0,53	8,15	454,9
	GHG-IPCC	Gasolina (con catalizador)	13.099,19	Litros	29,22	0,25	1,15	30,62
	GHG-IPCC	Gasolina (comercial/institucional)	799,16	Litros	1,78	0,01	5.48E	1,79
	GHG-IPCC	Diesel (Generación Electricidad)	4.334,20	Litros	11,33	0,01	3.28E	11,37
	GHG-IPCC	Proceso de Lubricado	988,85	Litros	0,5	0	n/a	0,5
	GHG-IPCC	Aguas Industriales (Descarga a ríos)	58,92	kg.DQO-N	0	0,03	n/a	0,03
	GHG-IPCC	Aguas Residuales Industriales (Reactor Aeróbico)	19,86	kg.DQO-N	0	0	n/a	0,001
	GHG-IPCC	Aguas Domésticas (Tanques sépticos)	125,00	Personas	0	11,43	n/a	11,43
Total Emisiones Directas en tCO ₂ e (Ámbito1) 510.66								
Directas	GHG-IPCC	Extintor CO ₂	20,00	Libras	0,0091	n/a	n/a	0,0091
	GHG-IPCC	HFC-134a	0,35	Libras	0,21	n/a	n/a	0,21
	GHG-IPCC	R-22	0,88	Libras	0,69	n/a	n/a	0,69
Total Emisiones Directas (fugas) en tCO ₂ e (Ámbito1) 0.90								
Indirectas	GHG-IPCC	Energía Eléctrica	157.327	kwh	4,44	n/a	n/a	4,44
Total Emisiones Indirectas en tCO ₂ e (Ámbito2) 4.44								
Indirectas Significativas	GHG-IPCC	Residuos Sólidos (Relleno Sanitario)	3.749	kg.	n/a	4,57	n/a	4,57
Total Emisiones Indirectas Significativas en tCO ₂ e (Ámbito3) 4.57								
TOTAL DE TONELADAS EMITIDAS CO ₂ e 520.58								

Cuadro 13. Acciones de Reducción

Acción	2020 (tCO2e)	2019 (tCO2e)	2018 (tCO2e)	2017 (tCO2e)
Paneles Solares	0.478 * Enero Febrero y Marzo 2020	1.719 *iniciamos en noviembre 2019	-	-
Instalación nuevos Aires Acondicionados	0,36	9,24	-	-
Maximización de rutas con nuestros vehículos: programación de servicios	23,29	45,28	71,7	105,91
Móviles Ecológicas	40,09	93,42	49,21	-
Utilizando recuperadora de aire para evitar las emisiones de gases a la atmósfera	no hubo recarga de gas	no hubo recarga de gas	no hubo recarga de gas	12,72
Residuos Valorizables reutilizados o reciclados, no van al relleno sanitario	0,36	4,21	7,41	3,25
Cambio de luminarias fluorescentes por luz led.	0,00574	0,0413	0,02	-
Total	64,58	153,9	128,84	121,88



Nuestras unidades de transporte cuentan con motor Euro V, un sistema de reducción de emisiones a la atmósfera en 95%.

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.

66% MENOS EN EL CONSUMO DE DIÉSEL.



486
Paneles Solares
GTE y URUCA

Energía

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



RECONOCE A:

SWISS TRAVEL COSTA RICA

COMO:

**EMPRESA DISTINGUIDA
EN EFICIENCIA ENERGÉTICA 2021**

FRANCISCO MORERA SIBAJA (FIRMA)
Firmado digitalmente por FRANCISCO MORERA SIBAJA (FIRMA)
Fecha: 2021.12.16 14:22:25 -06'00'

Fabián Morera Sibaja
Jefe, Área Eficiencia Energética
Unidad Mercadeo y Gestión del Cliente

San José, Costa Rica.
Diciembre, 2021

Empresa Distinguida en Eficacia energética de CNFL:

Reconocimiento creado por la CNFL a empresas clientes que tienen prácticas del alto nivel en materia de uso eficiente de la electricidad.

Agradecemos su confianza al compartir con nosotros sus acciones en torno a la eficiencia energética, adjuntamos el certificado digital de Empresa Distinguida en eficiencia energética que pretende reconocer las acciones que sobre el tema realiza Swiss Travel.

Queremos felicitar en especial a los colaboradores destacados en su representada en la práctica de eficiencia energética, aplaudimos su esfuerzo y compromiso.

Fuentes de energía

Swiss Travel cuenta con tres fuentes de Energía.

- **Provista por el Instituto Costarricense de Electricidad:** Costa Rica suma su séptimo año consecutivo produjo el 98% por fuentes renovables. En 2021, el 99,98% de la producción eléctrica nacional se ha nutrido de energías renovables, según Sistema Eléctrico Nacional (SEN) de Costa Rica.
- **Planta Eléctrica:** utilizada en casos de cortes en el servicio, por periodos cortos. Utiliza combustible.
- **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.

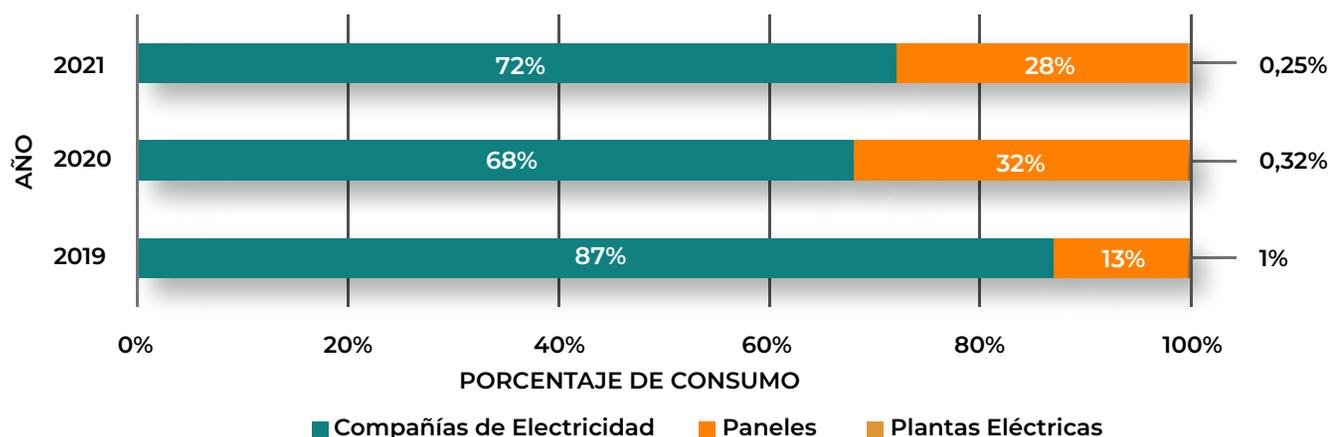
98,98%

GENERACIÓN
ELÉCTRICA
CON FUENTES RENOVABLES



* : Fuente: <https://delfino.cr/2021/10/9998-de-la-produccion-energetica-nacional-del-2021-se-ha-basado-en-energias-renovables>

Gráfico 9. Comparativo Porcentual Fuentes de Energía Swiss Travel 2019 al 2021



En 2021, el 72% de la electricidad fue proporcionada por la red eléctrica nacional, el 28% fue producida por los paneles solares y el 0.25% fue provisto por las plantas de emergencia de combustible. Es decir, el 99.7% de nuestra electricidad es producida por medios renovables.

Además, se puede visualizar que en 2019 pasamos de depender del 87% de la red eléctrica nacional a solo 72% en el año 2021, gracias al aumento en el consumo de la electricidad generada por los paneles solares, que aumentó de 13% a 28%. El uso de la planta eléctrica disminuyó 0.3% entre 2019 y 2021.

Cuadro 14. Comparativo de Electricidad Consumida y Montos pagados Años 2017 al 2021

Mes	Consumo KW								Monto Pagado							
	2019	2020	2021	Total	Diferencia 2019 vrs 2021	%	Diferencia 2020 vrs 2021	%	2019	2020	2021	Diferencia 2019 vrs 2021	%	Diferencia 2020 vrs 2021	%	
Fuente ICE/CNFL	349.799	144.444,53	146.904,32	1.585.257	(199.436,00)	-54%	(3.617,00)	-2%	\$92.507,02	\$40.536,26	\$30.484,26	\$(51.970,75)	-56%	\$(10.052,01)	-25%	
Fuente plantas eléctricas	2.111,61	670,24	500,88	9.740,95	(1.610,73)	-76%	(169,35)	-25%	\$2.283,90	\$3.589,01	\$4.975,42	\$1.305,11	57%	\$1.386,40	39%	
Paneles Solares	50.541,68	67.450,29	56.468,71	91.536,86	5.927,03	24%	(4.904,80)	-14%	\$10.865,05	\$47.819,41	\$51.971,33	\$36.954,36	340%	\$4.151,92	9%	
Total de Eneqía	398.993,61	212.565,06	203.873,91	1.686.534,8	(195.119,70)	-49%	(8.691,15)	-4%	\$105.655,97	\$91.944,69	\$87.431,01	\$(13.711,28)	-13%	\$(4.513,68)	-5%	

El cuadro 14 y gráfico 10 muestra que el consumo de electricidad total en año 2021 disminuyó 4% en relación al año 2020 y 49% en relación al año 2019. Esto son 195,119.70 kwh, lo que representa el consumo anual de 54 familias compuestas por cuatro personas. (Según datos del ICE en 2020, una familia consume en promedio al mes 300wh).

Con base en el gráfico 11, el comportamiento de consumo de los meses de agosto a diciembre 2021 (luego de retomar jornadas completas y trabajo presencial), es muy similar al de años anteriores a la pandemia.

Nota: Los datos del cuadro 14 no coinciden con los datos del mismo cuadro de 2020 por ajustes a los datos reales según la fuente generadora de electricidad. Los Kwh provistos por la red

eléctrica nacional se debían restar a los Kwh devueltos generados por los paneles. Estos Kwh devueltos se sumaron a los consumidos por los paneles.

Con la implementación de los paneles y demás acciones de reducción, se alcanzó un ahorro monetario de 13%, para un total de \$13 711.28, tal como muestra el gráfico 14.

Paneles Solares

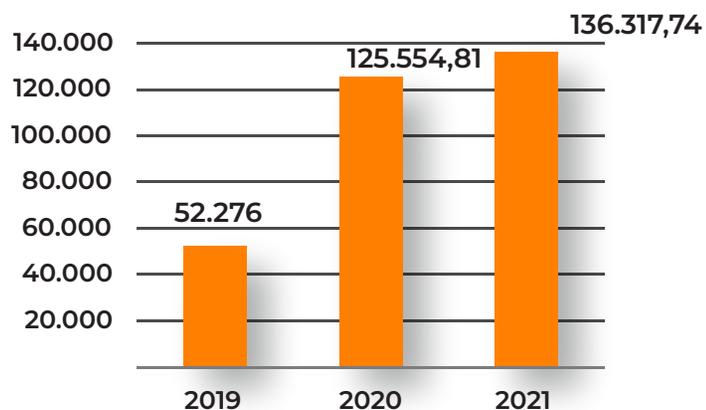
Los paneles solares abastecen las sedes de Guanacaste y La Uruca.

Cuadro 15. Producción Total de Paneles vrs Consumo y Donación de Energía años 2019 y 2021

Producción total vrs Consumo y Donación Corporativa

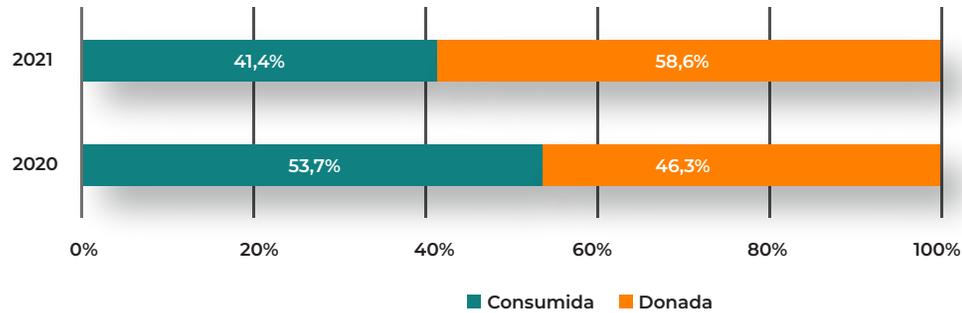
Año	Producción de Paneles	Consumo Total	Donado
2019	52.276,0	50.541,7	1.734,3
2020	125.554,81	67.450,29	58.104,5
2021	136.317,74	56.468,71	79.849,0
Total	314.148,55	174.460,68	139.687,87

Gráfico 12. Comparativo Comparativo Energía producida por paneles año 2019 al 2021



Tal como se observa en el cuadro 15 y gráfico 12, la producción ha aumentado, pero el consumo no ha sido el óptimo, debido a que en 2021 estuvimos a media jornada durante medio año, con asistencia presencial de solo uno o dos días. La jornada completa se dio de forma paulatina a lo largo del año y la asistencia presencial también aumentó a tres días.

Gráfico 13. Consumida de Paneles y Donada años 2020 y 2021



El gráfico 13, se colocan solo los años 2020 y 2021 debido a que fue cuando el proyecto inició su producción de forma completa.

El gráfico muestra como pasamos de consumir 53.7% de la producción de los paneles en año 2020 a 41.4% en 2021, disminuyendo un -12.3% el aprovechamiento de la producción de electricidad de los paneles. Este fue el mismo porcentaje de energía donada a la red eléctrica nacional, que es aprovechada para brindar electricidad a los hogares costarricenses.

Con el regreso a la jornada laboral completa y al trabajo presencial en 2022, se espera un mejor aprovechamiento de la energía producida a nivel interno de la empresa.

Acciones de Reducción

La meta era disminuir 3% en 2021 en relación al 2019, pero por el impacto de la pandemia la disminución fue de 49%. Esto representó 4% en relación al 2020.

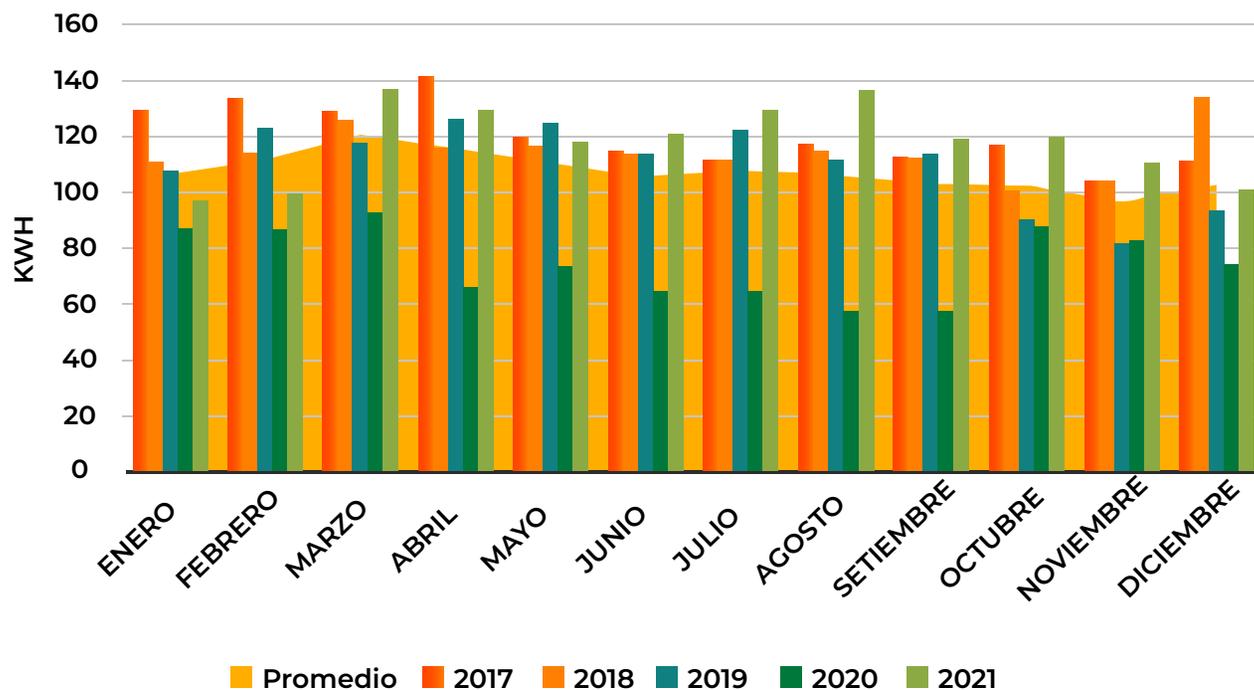
- Mantenimiento constante del sistema eléctrico.
- Horno Solar
- Sensibilización de clientes: por medio de nuestros guías, tips para viajeros responsables incluido en sus paquetes de bienvenida, noticias entre otros.
- Sensibilización del personal: realizamos capacitaciones de sensibilización. En 2021, logramos capacitar al 24% del personal en este tema, además de diversa señalización y reglas sobre el uso eficiente de la electricidad.
- Proyecto cambio de luminarias por luz led: Proyecto inició en año 2014 en Santa Ana, en total se han cambiado 243 luminarias a la fecha y una reducción de 13 880.2 kwh. En 2021 logramos una reducción de 3114.88 kw Un tubo de luz led consume 18 watts por hora vrs un fluorescente 53 watts, genera una reducción de 35 watts por hora.
- Plan de cambio a equipo electrónico más eficiente: Equipo con sello de eficiencia energética.
- Plan de cambio de equipo de aires acondicionados: ahorro generado de 39,287.31 kwh un ahorro por \$3598.39.

Eficiencia consumo por persona

Cuadro 16. Ratio Eficiencia consumo de Electricidad en Kilowats por colabor de Swiss Travel a nivel corporativo año 2017-2021

Ratio Eficiencia consumo de Electricidad en Kilowats por colaborador de Swiss Travel a nivel corporativo año 2017-2021				
Año	Promedio anual de personal	Promedio de consumo anual por personal	Promedio mensual por persona	% 2021 vrs 2019
2017	288	1532,99	127,7	-2,5%
2018	299	1415,19	117,9	
2019	292	1.366,42	113,6	
2020	262	811,32	67,61	
2021	153	1.332,51	111,04	

Gráfico 14. Consumo Mensual por persona - 2017 vrs 2021 en KWH



El consumo anual de electricidad por persona en 2021, fue de 1,332.51 kwh. No se hace la comparación con años anteriores, ya que el consumo anual de la empresa fue 4% menos que el año anterior y 49% menos que año 2019 y la cantidad de personal en 2021 fue casi la mitad del 2019, entonces no es punto de comparación.

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 empresa pública de servicios Acueductos y Alcantarillados de Costa Rica (AyA, siglas en español), que abastece en gran parte al país de agua potable.

Para estos datos se usó como base los obtenidos en 2019.

Cada sede se abastece de la siguiente manera:

En el caso de Santa Ana, el agua es subterránea proveniente de pozos a profundidad, con concesión de MINAE bajo expediente 8207-p, con un caudal asignado de 1.02 litros por segundo. En Guanacaste, bajo el expediente 9703-P, con un caudal asignado de 0.60 l/s. en la misma propiedad (Ver permisos en la sección de Anexos).

Cuadro 17. Tipo de Fuentes Hídricas por sede

Tipo de Fuentes Hídricas por sede	
Sede Central de Santa Ana	Acueductos y Alcantarillados (AYA) +Pozo
Oficina Regional Guanacaste	Pozo
Oficina de Transportes Cielo Azul-Uruca	Acueductos y Alcantarillados (AYA)+Agua Pluvial

No hay afectación a fuentes para comunidades, biodiversidad o áreas silvestres circundantes. Estos pozos pagan cánones establecidos por el MINAE por la concesión de aprovechamiento de aguas de la Ley de Aguas, Ley Orgánica y Ley Forestal.

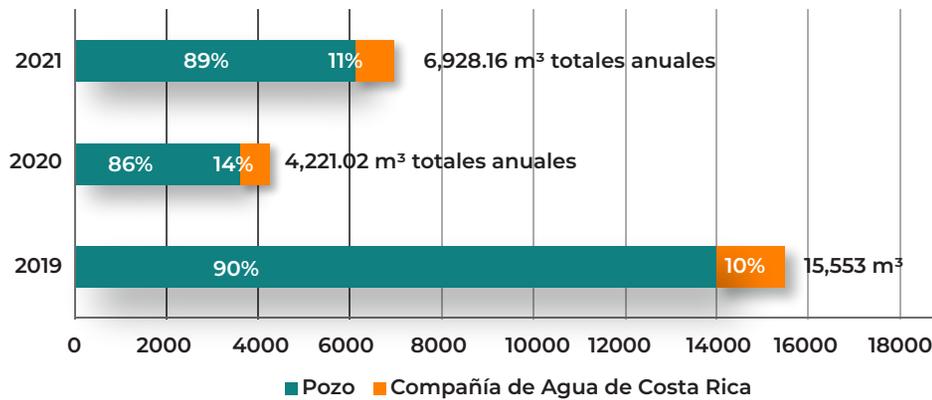
Cuadro 18. Consumo por fuente a nivel Corporativo Swiss Travel en m³ años 2017-2021

Año/ Fuente	Pozo	AYA	Total	Diferencia 2021-2019	%	Diferencia 2021-2020	%
2017	13.534	1.610	15.144	-8595,6	-57%	2707,1	18%
2018	13.505	2.500	16.005				
2019	13.961	1.563	15.524				
2020	3.613	608	4.221				
2021	6.136	792	6.928				
Total	50.749	7.073	57.822				

En 2021 hubo una disminución del 57% en el consumo en comparación con año 2019, y 13% (2707.1 m³) en el consumo de agua en relación al año 2020, debido al retorno al trabajo presencial escalado, seguido de las jornadas de tiempo completo.

Esta disminución comparada con el 2019 (normal de operación), significó un ahorro de \$3 884.40 en el pago de la factura por consumo de agua.

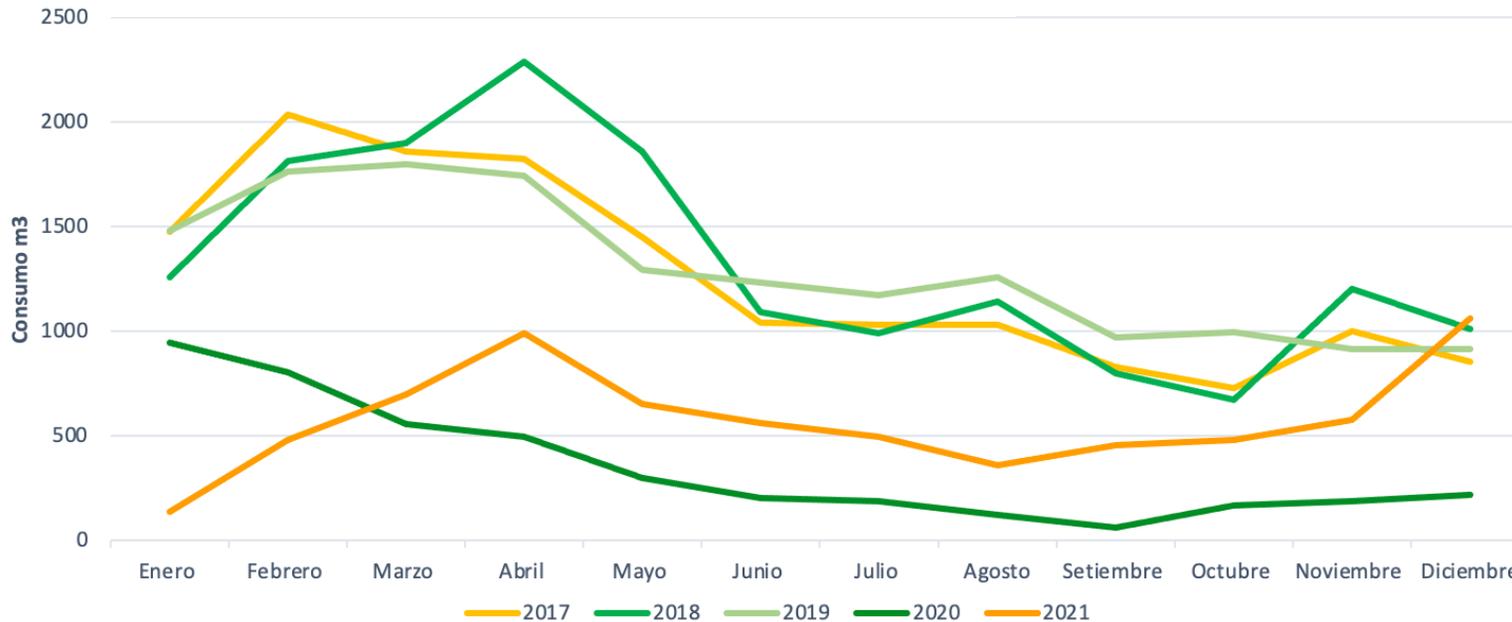
Gráfico 15. Comparativo Consumo de Agua por fuente, años 2019 al 2021



El abastecimiento de agua es mayor de los pozos que el servicio público del AyA. En 2021 se consumió 4% más del AyA debido a un mantenimiento profundo que se dio a los pozos. Esto representó 57% menos que en 2019.

Gráfico 16.

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



Aquí se observa la caída del consumo conforme afectó la pandemia. En 2021 hubo un aumento comparado a 2020, pero significativamente más bajo que en 2019, con un total de 55% menos. Solo en el mes de diciembre, el consumo fue mayor comparado a los años anteriores.

Acciones de reducción

La empresa cuenta con un sistema de recolección de agua pluvial en La Uruca. Este 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, 2 549.2 m³ promedio anual, por 300 días de lavado y cantidad de lavadas por unidad por mes.

Abastecimiento de tanques pluviales en época lluvia: 1 mes y 24 días, aproximadamente.

Cuadro 19. 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

- **SISTEMA DE RIEGO INTELIGENTE PARA JARDINES:** La empresa cuenta con un sistema de riego inteligente para las áreas verdes, programado para activarse en horarios donde el aprovechamiento del agua en las plantas realmente es factible, tomando en cuenta el tipo de suelo y vegetación.

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.

Horario en época seca: 1 a.m., 3 a.m., 5 a.m. y a las 7p.m. (Todas las rondas terminan a las 7:40 a.m)

Cuadro 20. 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 21. 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 Volare	504
5 unidades Bus	3080

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.

- **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 generadas en nuestras oficinas, detallando las fuentes y el tratamiento brindado:

Cuadro 22. Tipos de Fuentes, aguas residuales y tratamiento por sede

Localidad	Fuentes	Tipo de Agua Residual	Caudal Diario	Tipo de Tratamiento
San José	Baños	Ordinarias	10.5m ³ 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 Ministerio de Salud, ya que no había vertidos, por el impacto del Covid.
	Comedor			
	Habitaciones			
Cielo Azul	Taller	Especial	4.18 m ³ diarios	La aguas residuales domésticas 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 tratamiento pero no se recirculan en el sistema de agua fluvial sino que van al alcantarillado sanitario. 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 m ³ diarios	Genera aguas residuales domésticas 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 tanque séptico, se gestiona por Servicios Séptico Santa Cruz gestor autorizado, cuando el tanque séptico lo amerita.
	Comedor			
	Cocina			
	Habitaciones	Especial		
	Lavado de Móviles	Ordinarias		

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 cada seis meses. En 2021 se presentó normalmente el reporte operativo de las oficinas centrales de Santa Ana, el cual cumplió con los parámetros establecidos. En el caso de la sede en la Uruca, a causa de los efectos de la pandemia, no hubo caudal de salida. El Ministerio de Salud aprobó no presentar el primer ROP de ese año.

Cuadro 23. Análisis semestral de muestreos rutinarios Planta de Tratamiento Santa Ana

I Semestre 2021						
Muestreo Rutinario						
Toma	Caudal	Temp.	S.Sed.	PH	Caudal	
	l/s	oC ± 0.1	ml ± 0.1	± 0.01	m³/día	
1	Enero	0,000	0,0	0,0	0,00	0,000
2	Febrero	0,173	25,3	0,0	7,00	4,988
3	Marzo	0,082	25,1	0,0	7,00	2,361
4	Abril	0,076	24,5	0,0	7,00	2,193
5	Mayo	0,047	23,5	0,0	7,00	1,347
6	Junio	0,180	23,9	0,0	7,00	5,190
Suma (Σ)		0,558	122,294	0,0	35,000	16,078
Promedio (x)		0,112	24,459	0,0	7,000	3,216
Desviación Estándar (±)		0,061	0,761	0,0	0,000	1,754
Máximo		0,173	25,2	0,0	7,00	4,970
Mínimo		0,051	23,7	0,0	7,00	1,462

Cuadro 23. Análisis semestral de muestreos rutinarios Planta de Tratamiento Santa Ana

II Semestre 2021						
Muestreo Rutinario						
Toma	Caudal	Temp.	S.Sed.	PH	Caudal	
	l/s	oC ± 0.1	ml ± 0.1	± 0.01	m³/día	
1	Julio	0,030	25,2	0,0	7,00	1,276
2	Agosto	0,167	24,3	0,0	7,00	7,209
3	Setiembre	0,183	24,6	0,0	7,00	7,896
4	Octubre	0,129	23,0	0,0	7,00	5,561
5	Noviembre	0,102	22,5	0,0	7,00	4,408
6	Diciembre	0,092	22,5	0,0	7,00	3,955
Suma (Σ)		0,701	142,136	0,0	42,000	30,304
Promedio (x)		0,134	23,381	0,0	7,000	5,806
Desviación Estándar (±)		0,056	1,177	0,0	0,000	2,403
Máximo		0,190	24,6	0,0	7,00	8,209
Mínimo		0,079	22,2	0,0	7,00	3,403

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

Muestreo Rutinario						
Toma	Agua Pot	Temp.	S.Sed.	PH	Caudal	
	mes m ³	oC ± 0.1	ml ± 0.1	± 0.01	m ³ /día	
1	Abril	32	22,8	0,0	6,89	0,853
2	Mayo	34	23,0	0,4	7,23	0,907
3	Junio	32	23,4	0,6	7,93	0,853
4	Julio	33	21,9	0,5	8,20	0,880
5	Agosto	46	22,3	1,1	8,03	1,227
6	Setiembre	50	23,2	1,0	8,20	1,333
Suma (Σ)		227,0	136,5	3,6	46,48	6,053
Promedio (x)		37,8	22,8	0,6	7,75	1,009
Desviación Estándar (±)		8,0	0,6	0,4	0,55	0,214
Máximo		45,8	23,3	1,0	8,30	1,222
Mínimo		29,8	22,2	0,2	7,20	0,795

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

En Santa Ana, 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, donde se paga el correspondiente Canon Ambiental de Vertidos conforme al Decreto Ejecutivo 34431-MINAE-S Reglamento de Canon Ambiental por Vertidos.

Derrames significativos de 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 que ocurran.

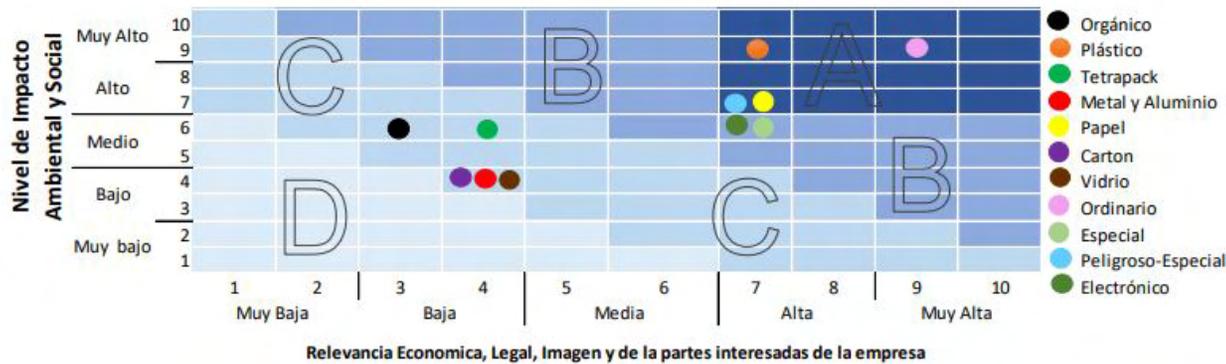
Residuos

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 desde el proceso de compra, y reusar, 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, el plástico y papel en todas las sedes, y desechos peligrosos y especiales generados por Cielo Azul y el proceso de mantenimiento, tiene la prioridad en su tratamiento debido a su impacto ambiental, económico y social.

Los desechos de menor impacto son el cartón, vidrio, aluminio y metal, por su poco consumo por parte de la organización y su facilidad de tratamiento.

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

Más detalle de todo el proceso en página 53 y 54 del reporte 2018 - 2019.

Comportamiento de la generación de residuos en 2021

Cuadro 25. Control corporativo de residuos sólidos en kilogramos años 2018-2021

Año	Valorizable								No Valorizable	Especiales								Total
	Aluminio	Vidrio	TetraBrik	Papel	Papel Periódico	Cartón	Orgánicos	Plástico	Residuos Ordinarios	Electrónicos	Chatarra-Hierro	Cobre	Llantas	Peligrosos	Aceite	Filtros	Baterías	
2018	205,5	409,0	341,5	2623,0	25,0	1501,0	1393,0	1953,5	7103,8	111,0	1216,0	244,0	168	0	1171	284	0	18.749,34
2019	201,0	398,0	202,0	1226,0	0,0	965,0	1282,0	720,5	5441,0	0,0	2268,0	0,0	232	0	856	111	20	13.922,91
2020	307,9	118,0	52,0	435,0	0,0	435,0	539,0	551,0	3077,0	0,0	530,0	0,0	85	0	671	148	9	6.957,83
2021	107,9	97,0	65,0	301,0	0,0	381,0	151,0	143,0	1441,0	18,5	141,0	0,0	70	16	437	808	2	4.179,75
Total	822,3	1022,0	660,5	4585,0	25,0	3282,0	3365,0	3368,0	17062,8	129,5	4155,0	244,0	555,0	16	3135,7	1351,0	31,0	43.809,84
% de aumento o disminución 2021 vrs 2020	-65%	-18%	25%	-31%	-	-12%	-72%	-74%	-53%	-	-73%	-	-18%	-	-35%	446%	-78%	-40%
% de aumento o disminución 2021 vrs 2019	-46%	-76%	-68%	-75%	-	-61%	-88%	-80%	-74%	-	-94%	-	-70%	-	-49%	628%	-90%	-70%

Gráfico 17. Cantidad Total Anual de Residuos en Kilogramos a Nivel Corporativo, años 2017 al 2021

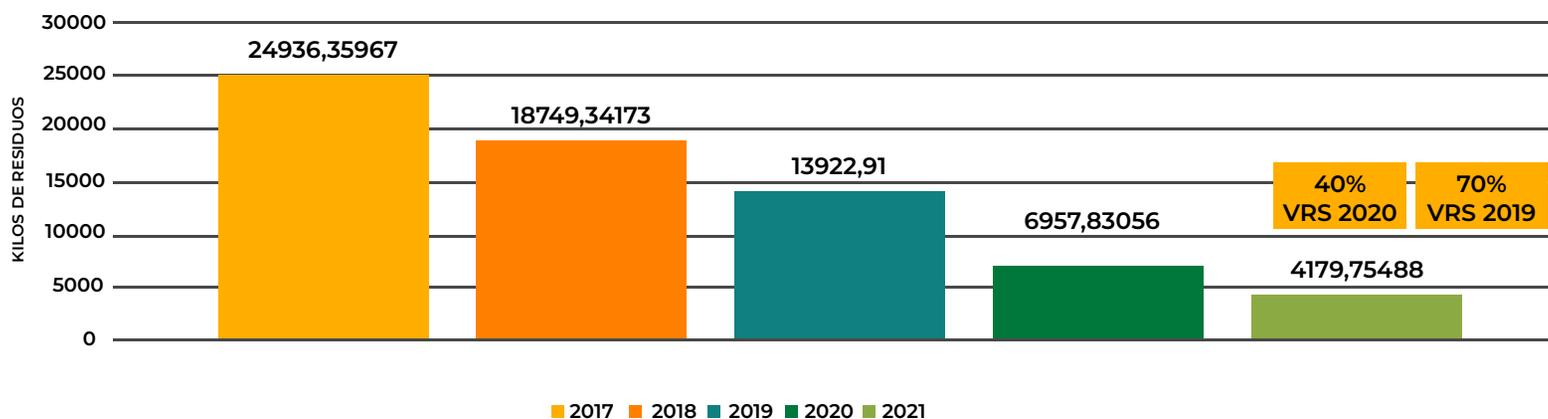
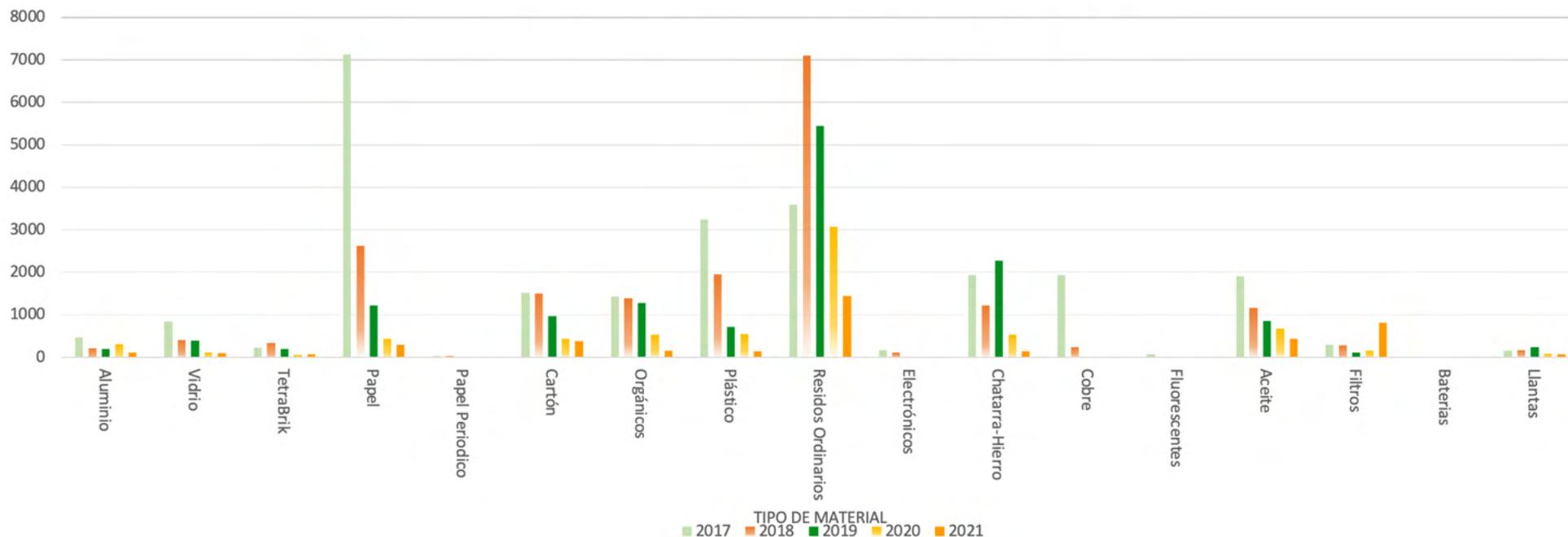


Gráfico 18. Cantidad de Residuos a Nivel Corporativo del 2017 -2020 por tipo de material en kilogramos

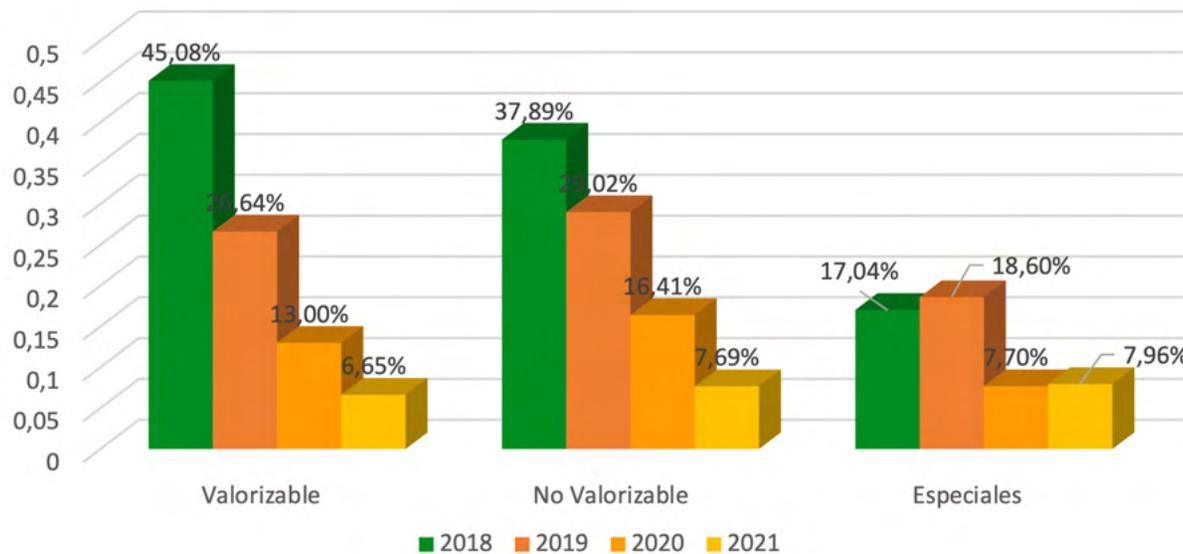


La empresa generó 4179.75 kilos de residuos en el año 2021, 40% menos que en 2020 y 70% menos que en 2019.

Estos resultados fueron a causa de las medidas implementadas por pandemia (teletrabajo, medias jornadas remotas y la baja operación de la empresa). Para el 2022 se podrán tener datos más reales de una operación ante una nueva normalidad.

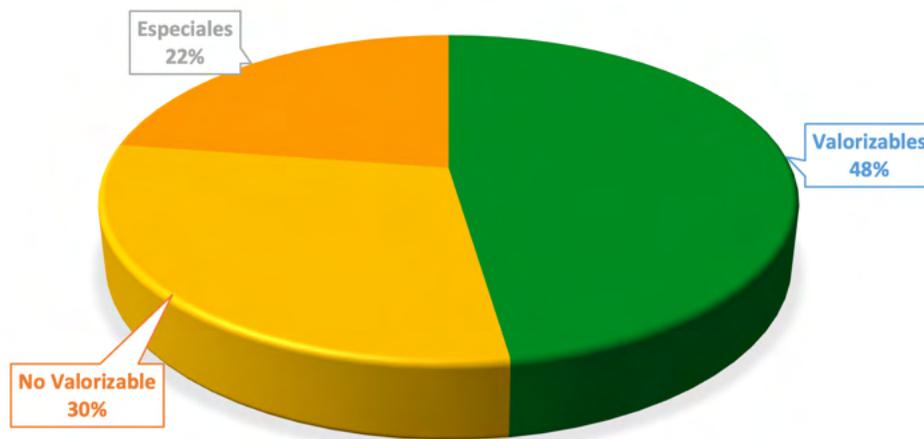
El gráfico 18 muestra como los residuos ordinarios han disminuido con el paso de los años, con 53% menos en 2021 comparado con 2020 y 64% menos en relación al 2019. Los residuos de papel, aceite, plástico, orgánicos y cartón tienen un comportamiento similar. En el caso de la chatarra, se empezó a contabilizar de forma correcta en sedes regionales.

Gráfico 19. Comparativo por tipo de residuo años 2018 al 2021



El gráfico 19 muestra la disminución de residuos con los porcentajes de residuos valorizables y especiales, gestionados por empresas autorizadas por el Ministerio de Salud. Este porcentaje es mucho mayor que la cantidad de residuos no valorizables que se envían a rellenos sanitarios, demostrando la eficiencia del sistema de manejo de residuos.

Gráfico 20. Comparativo del Porcentaje Acumulado por Tipo de Residuo del año 2018 al 2021



En gráfico 20 muestra el total en la generación de residuos entre el año 2018 al 2021, donde los residuos valorizables han representado el 48% del total de residuos más 22% de residuos especiales. Juntos representan el 70% de los residuos generados por la empresa y solo el 30% corresponde a residuos ordinarios.

Residuos valorizables traídos por colaboradores

Los colaboradores de la empresa tienen a disposición el centro de acopio donde pueden traer sus residuos valorizables para aquellos que en su localidad no exista un programa de gestión. Esto es un beneficio que tiene años de implementarse en la empresa, pero hasta el año 2021 se empezó su contabilización, mostrado en los gráficos 21 y 22.

Gráfico 21. Residuos Traídos por el personal de sus hogares año 2021

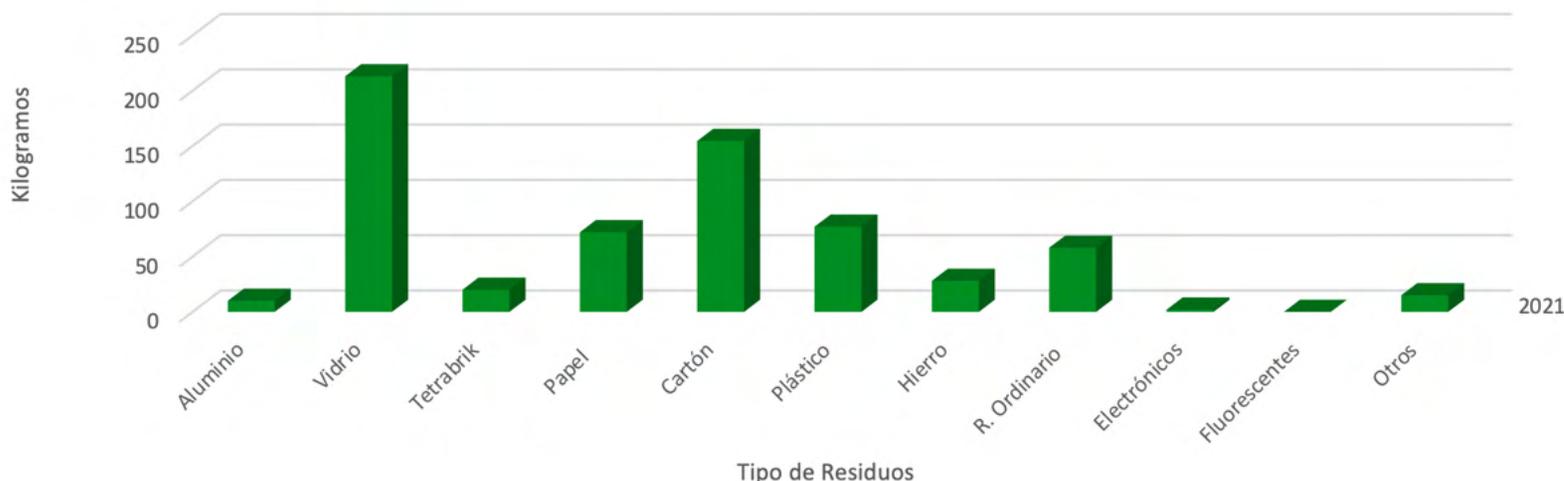
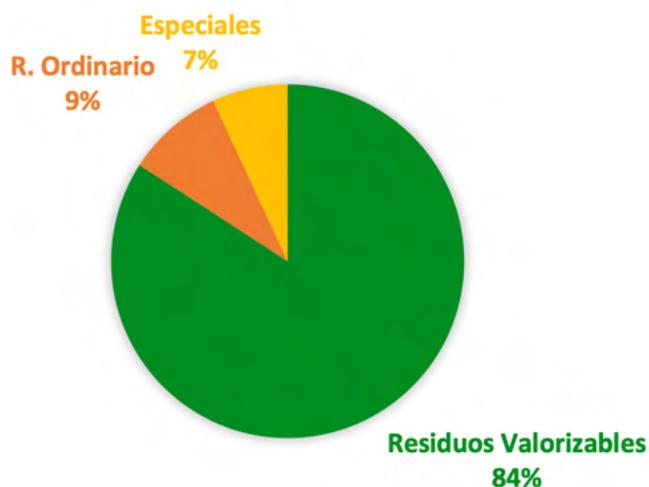


Gráfico 22. Comparativo por tipo de Residuos Traídos por el personal de sus hogares año 2021



En el año 2021 se gestionó un total de 650 kilos de residuos valorizables traídos por el personal. El 84% correspondió a residuos valorizables convencionales y 7% de residuos de transporte, especiales y electrónicos.

9% de los desechos traídos consistieron en residuos ordinarios, lo cual se toma en cuenta para reforzar la educación para eliminar este porcentaje y únicamente se traigan residuos reutilizables o reciclables.

Los residuos más comunes son vidrio, cartón, plástico y papel, como se observa en el gráfico 21.

Control consumo de papel o resmas

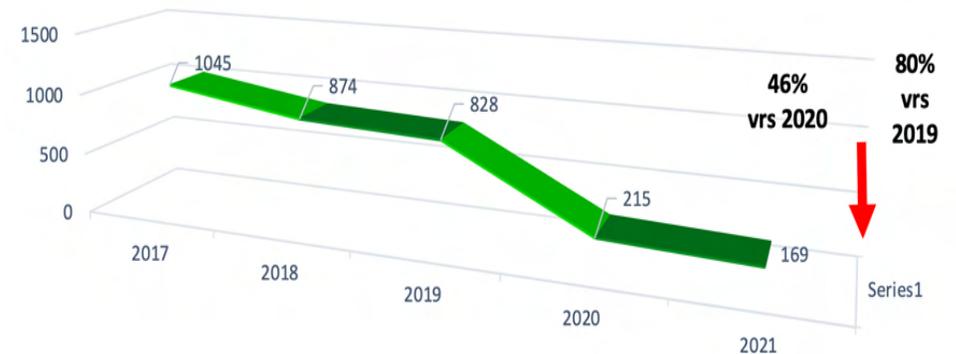
Cuadro 26. Comparativo consumo Resmas

Mes	2017	2018	2019	2020	2021
Enero	140	139	97	69	10
Febrero	91	83	89	69	9
Marzo	106	106	89	53	19
Abril	90	72	98	0	1
Mayo	75	60	70	2	15
Junio	38	30	51	11	11
Julio	82	68	58	10	5
Agosto	73	58	36	1	21
Septiembre	67	52	75	0	12
Octubre	35	65	50	0	20
Noviembre	94	71	45	0	26
Diciembre	154	70	70	0	20
Totales Anuales	1045	874	828	215	169

En 2021 se redujo el uso de papel a 169 resmas, 80% menos comparado al año 2019 (año base), para un ahorro de \$2734.80, a causa en gran parte al impacto de la pandemia, pero también contribuyó la continuidad de las acciones de reducción de consumo de papel que la empresa aplica.

Gráfico 23.

Comparativo Consumo de Resmas 2017 al 2021 Swiss Travel



Las 649 resmas no consumidas en año 2021 representan 42 árboles no cortados; 17 resmas de papel equivalen la tala de un árbol.

(Fuente: Fundación Mi parque, 2022)

Según la Organización Bosque Sin Fronteras, se requieren 22 árboles maduros para suplir la demanda de oxígeno de una persona al día, con base en este dato, generamos oxígeno para 29 personas durante un día⁴.

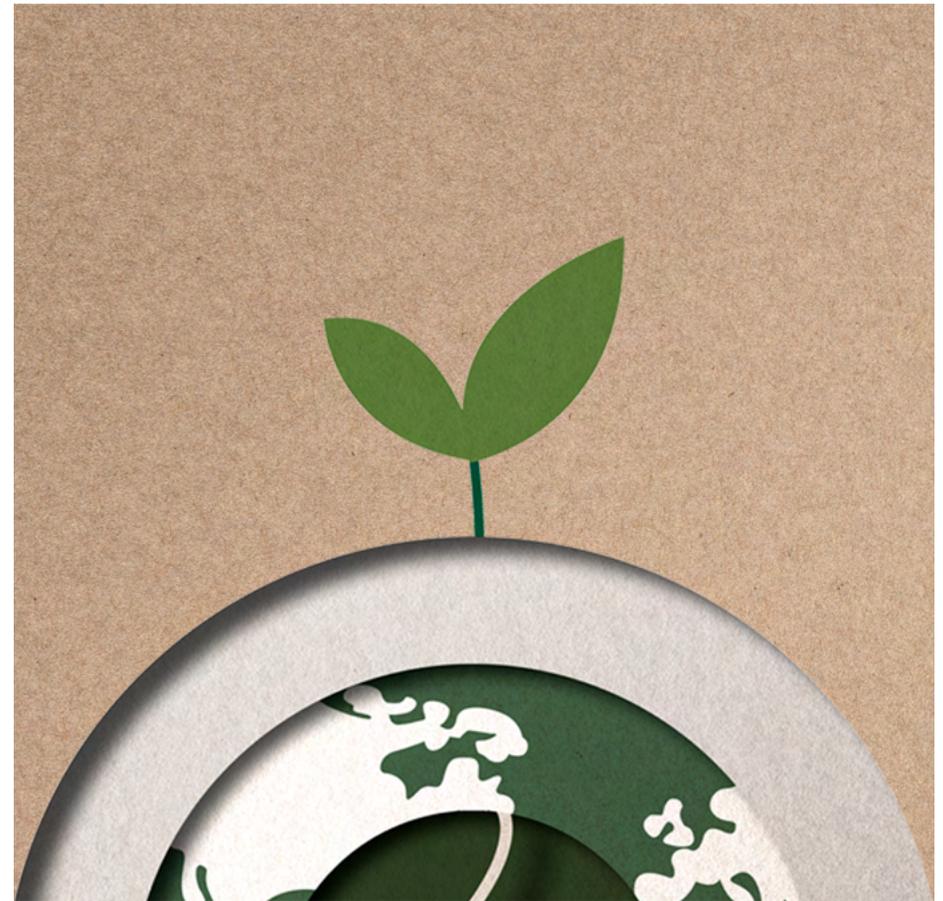
Por otra parte, según la Fundación Aqua, un árbol maduro absorbe aproximadamente entre 10kg y 30kg de CO2 al año, los 42 árboles ahorrados capturaron en promedio 0.42ton CO2 en un año, tomando la base de los 10 kg⁵.

⁴: Fuente: <https://bosquessinfronteras.com/cuantos-arboles-necesita-un-humanoparasobrevivir/>

⁵: Fuente: https://www.fundacionaqua.org/wp-content/uploads/2016/04/infografia_oxigeno.pdf

Acciones de reducción consumo papel

- **Paperless**, archivador en digital de información de clientes, que evita la impresión de reservaciones, confirmaciones y otros, de libre acceso al personal involucrado.
- **Carpetas compartidas** en donde se pueden almacenar documentos varios y compartir entre procesos.
- **Impresoras amigables con el ambiente:** aprovecha ambas caras del papel en su modo económico, ahorro eléctrico, da reportes mensuales 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 Smart Flow Documents:** donde se encuentra almacenado nuestro sistema de gestión y procedimientos sin necesidad de imprimir y con acceso a todo el personal para facilitar su uso.
- **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.
- **Otros:** 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.



Campañas comunales de recolección de residuos

Campaña de Recolección de Tapas Plásticas

Durante el año 2021 realizamos tres campañas de recolección de tapas para contribuir con el programa “Donatapa” de la Red Costarricense de Turismo Accesible.

Esta iniciativa recolecta tapas de botellas de plástico para convertirlas en rampas de acceso a playas para personas con discapacidad, mientras se disminuyen y reutilizan residuos

Swiss Travel apoya el proyecto desde el año 2018. En 2021 realizamos tres campañas en nuestras sedes en conjunto con la Alianza Ambiental de Santa Ana, Canaeco y otras empresas para entregar 430.22 kilos de tapas, de los cuales 47 kilos fueron aportados por Swiss Travel en todas sus sedes. Esta campaña es continúa.

A nivel comunal, Swiss Travel es un punto de entrega de tapas para este proyecto.



Campaña de residuos electrónicos

Durante este periodo se realizó una campaña de recolección de desechos electrónicos entre el personal y la comunidad, en conjunto con empresas de la Alianza Ambiental de Santa Ana y Quantum, empresa gestora de desechos electrónicos.

Swiss Travel fue uno de los puntos recolección de la campaña, donde se recolectó un total de 711.68 kilos de residuos. A nivel de la alianza se lograron recolectar 2829 kilos de electrónicos, los cuales fueron gestionados por Quantum.



Miembros de la Alianza Ambiental de Santa Ana

Swiss Travel es miembro de la Alianza Ambiental de Santa Ana, un grupo de empresas de la localidad que desarrollan proyectos a nivel destino en materia ambiental, y todas son parte del Programa de Bandera Azul (PBAE).

Jeldryn Vargas, Gestora de Sostenibilidad de Swiss Travel, es la representante de la empresa ante este grupo.

Entre los resultados del 2021, se reclutó y capacitó a una nueva empresa para la Alianza, a la cual se le dio seguimiento para que entregaran el reporte del PBAE Cambio Climático en 2021, se realizaron cinco capacitaciones en materia ambiental para 92 personas.

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



Involucramiento de colaboradores en gestiones ambientales

Hogares Sostenibles

Anualmente 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.

Durante el año los participantes 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.

Actualmente contamos con tres colaboradores que cuentan con este galardón.



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 ambiental

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

No tenemos ningún incumplimiento de la legislación y normativa.



“Para lograr alcanzar con éxito nuestra Visión, debemos ser capaces de desarrollar una adecuada gestión de las personas, quienes representamos el activo más valioso con el que cuenta la Empresa.”

-Melania Rodríguez,
Directora de Recursos Humanos



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

2021 fue de un año de proceso hacia la recuperación de las jornadas laborales y paulatina reincorporación de parte del personal antiguo y nuevas contrataciones, resumido así:

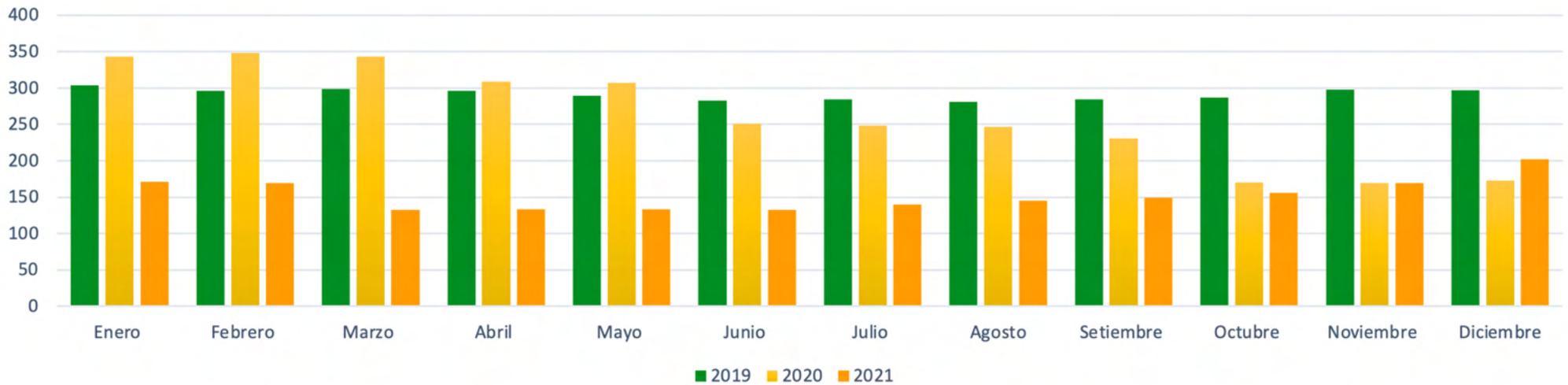
- Todo el mes de enero hasta el 15 de febrero, el personal estuvo laborando medio tiempo en modalidad 100% teletrabajo.
- Del 15 de febrero a junio, el personal estuvo trabajando a medio tiempo de forma presencial en la oficina un día a la semana.
- Desde junio hasta noviembre, se regresó poco a poco al personal a la jornada de tiempo completo y se incrementó a dos días de trabajo en la oficina.
- Desde el 6 de diciembre se empezó a trabajar tres días en oficina y dos en casa, todo el personal volvió a jornada completa y bajo esas modalidades se continúa hasta este momento.
- Se continuó con la implementación de protocolos de seguridad para prevenir la propagación del Covid.
- Se brindó facilidad de permisos para que el personal pudiera irse a vacunar.
- Se estableció una política de uso de mascarilla en la oficina, distanciamiento y lavado constante de manos.
- Se definieron aforos por cada área.
- Se instauró formalmente el teletrabajo como modalidad, con sus políticas y reglas. El personal se agrupo para evitar que todos asistieran el mismo día y así evitar propagación del virus, además de diferentes horarios para el acceso al comedor.



Empleo

Este material hace referencia a los contenidos 401-1 de Empleo Estándares GRI 2016.

Gráfico 24. Comparativo Total de Personal por Mes



En año 2021 se cerró con 202 personas en planilla, 68% de la cantidad de personal del 2019.

Los logros más representativos en este año fueron:

- Retornar a todo el personal a jornada completa.
- Lograr 17% más de personal que el que se tuvo en 2020.
- La institucionalización del teletrabajo jornada 2x3.



Rotación del personal

Gráfico 25. Comparativo de rotación de personal mensual Corporativo 2017 al 2021

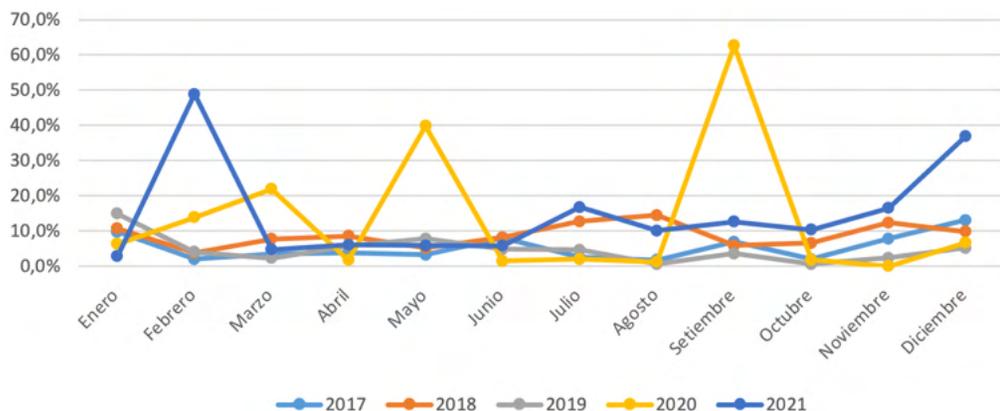


Gráfico 26. Comparativo Rotación de Personal Anual Swiss Travel año 2017 al 2020



Gráfico 27. Comparativo Rotación de Personal Anual Swiss Travel por cantidad de personal acorde al tipo de salida años 2017 al 2020



Los gráficos 25 y 26 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, pero debido al impacto por pandemia, se observa como la rotación de personal aumentó drásticamente en año 2020 y también en el año 2021, hasta llegar al 14.8%. Se retomaron las contrataciones luego de los primeros meses del 2021.

Fue una rotación forzada y no deseada por despidos en su mayoría a causa de situaciones externas. Se espera en el 2022 pueda restablecer la rotación en busca de su disminución.

Cuadro 27. Total de Personal

Mes	2019	2020	2021
Enero	304	343	171
Febrero	296	348	169
Marzo	299	343	132
Abril	296	309	133
Mayo	289	307	133
Junio	283	251	132
Julio	284	248	140
Agosto	281	247	145
Setiembre	284	231	149
Octubre	287	170	156
Noviembre	298	169	169
Diciembre	297	173	202
Promedio	292	262	153

El grupo etario que lideró el aumento de rotación fue el de 25 a 34 años, seguido por el grupo de 35 a 44 años y el de menor rotación es del de mayor de 45 años.

Nuevas contrataciones

Cuadro 28. Contrataciones por Año

Año	Contrataciones San José								
	Contrataciones por sexo		Contrataciones por grupos etarios				Cantidad total de contrataciones	Promedio de colaboradores	% de contrataciones
	Femenino	Masculino	entre 18 y 24 años	entre 25 y 34 años	entre 35 y 44 años	mayor a 45 años			
2021	24	52	10	27	21	18	76	153	50%

Durante todo el año 2021 se contrató 76 personas, algunas aun en planilla y otras fueron parte del indicador de rotación. De ese total de personas contratadas, 24 fueron mujeres y 52 hombres. Hubo mayor contratación de personal con edades entre 25 y 34 años, seguido del grupo de 35 y 44 años, donde el indicador de rotación fue más alto.

Cantidad de personal por tipo de jornadas y tipo de contrato

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 Colaboradores
2019	101	68	169	0	0	0	169
2020- marzo	81	56	137	0	0	0	137
2020- abril - diciembre 2020	0	0	0	81	56	137	137
2021 de enero - mayo	0	0	0	89	64	153	153
2021 junio - diciembre	89	64	153	0	0	0	153

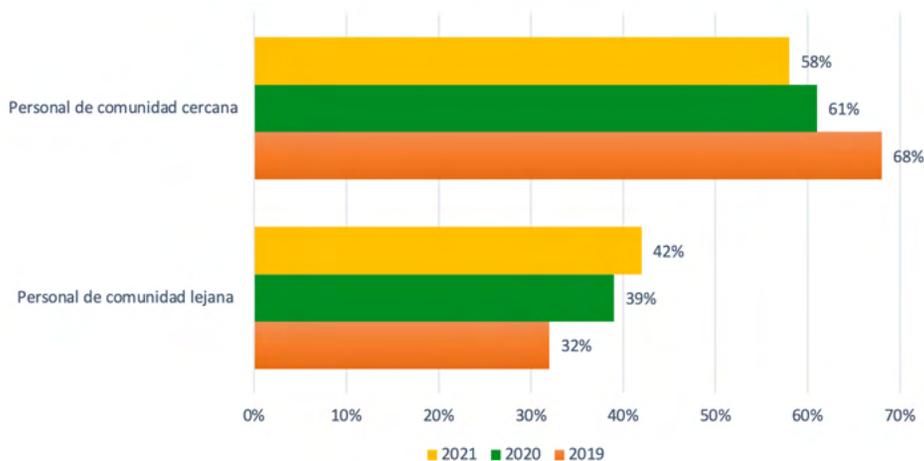
Del 15 de febrero a junio se implementó el trabajo de medio tiempo para el personal, medida implementada desde mayo 2020.

Desde junio a noviembre, la empresa tuvo un regreso escalonado a las jornadas de tiempo completo y se incrementó a dos días de trabajo en la oficina.

El 100% del personal del 2021 estuvo con contrato permanente, no hubo personal con contrato temporal, manteniendo el comportamiento de años anteriores.

Cantidad de personal por localidad cercana y lejana a las oficinas de la empresa

Gráfico 28. Comparativo Personal Comunidad Cercana y Lejana

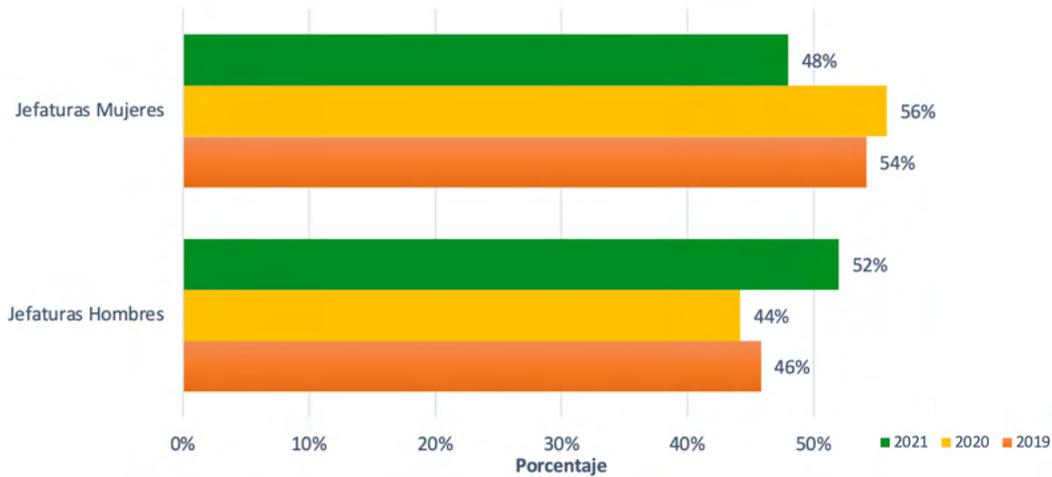


El personal de comunidades cercanas pasó de 68% en 2019, a 58% en 2021, para un 10% menos, mismo porcentaje que corresponde a la disminución de personal proveniente de comunidades lejanas, siempre manteniendo una mayoría del personal vecinos de comunidades locales.

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

En 2019 se alcanzó un total de \$122 708. En 2020 representó \$60 769.53 y en 2021 \$57 753, resultado del impacto de la pandemia.

Gráfico 29. 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, manteniéndose porcentajes muy cercanos y mostrando una predominancia de mujeres con alguna jefatura.

En 2021 se invirtió el comportamiento teniendo 13 jefaturas femeninas y 14 jefaturas masculinas.

Cuadro 30. Horas de Capacitación al año, cantidad de personal capacitado

Horas Capacitación Corporativo															
Año	Meses	Total Horas de Capacitación	Número Total de Personas Capacitadas	Año	Meses	Total Horas de Capacitación	Número Total de Personas Capacitadas	Año	Meses	Total Horas de Capacitación	Número Total de Personas Capacitadas				
											Total	Puesto		Categoría de Puesto	
												Hombres	Mujeres		Operativo
2019	Enero	0	0	2020	Enero	826	58	2021	Enero	2	2	0	2	0	2
	Febrero	2	17		Febrero	620	57		Febrero	1	8	3	5	0	8
	Marzo	8	47		Marzo	81	63		Marzo	5	21	7	14	4	17
	Abril	5	18		Abril	9	25		Abril	2	9	5	4	2	7
	Mayo	37	162		Mayo	86	135		Mayo	33	160	73	87	0	160
	Junio	90	276		Junio	200	55		Junio	24	39	12	27	8	31
	Julio	79	176		Julio	143	131		Julio	22	65	25	40	6	59
	Agosto	28	97		Agosto	206	366		Agosto	24	58	21	37	5	53
	Setiembre	41	120		Setiembre	74	209		Setiembre	27	69	25	44	14	55
	Octubre	241	99		Octubre	77	266		Octubre	14	32	13	19	6	26
	Noviembre	0	0		Noviembre	78	169		Noviembre	10	23	7	16	3	20
	Diciembre	0	0		Diciembre	11	34		Diciembre	0	0	0	0	0	0
Total		529,50	1.012,00	Total	2410,78	1568,00	Total	164	486	191	295	48	438		

*Nota: el cuadro de 2019 y 2020 no muestran datos por género y categoría de puestos. Se ajustó para presentar la suma de total de horas impartidas en capacitación y cantidad de personas participantes para representar la realidad de horas de capacitación brindadas.

Tal como se muestra en el cuadro anterior en año 2021 se brindaron un total de 164 horas de capacitación en las que participaron 486 personas (este número cuenta al personal que participó en más de una capacitación).

De ellos, 191 fueron hombres y 295 mujeres. Fue un año bajo en horas de capacitación a causa de la media jornada, aspectos financieros de inversión en capacitaciones y por el proceso de recuperación de operación y clientes.

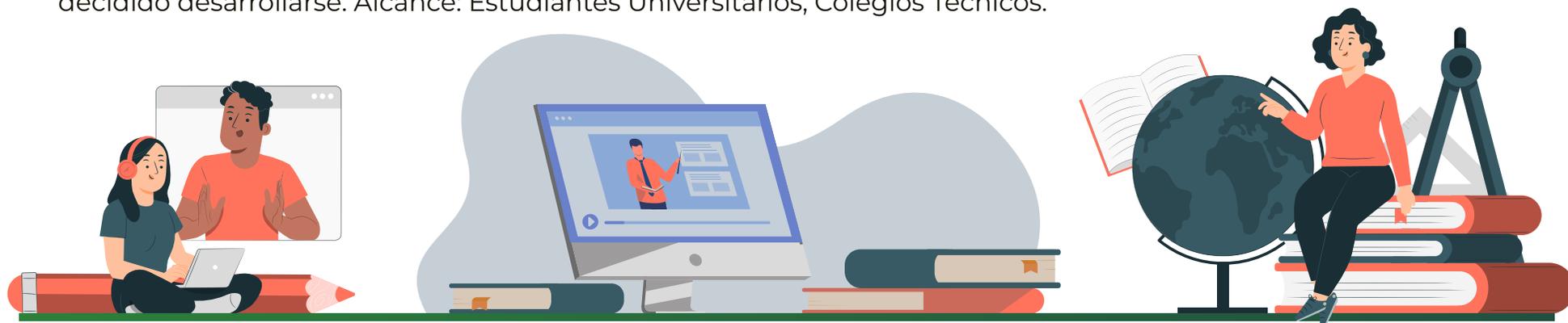
En 2022 se espera aumentar estas horas de capacitación de forma paulatina conforme el acercamiento a la nueva normalidad lo permita.

a) El tipo y el alcance de los programas implementados y la asistencia proporcionada para mejorar las aptitudes de los empleados

- **Plan de capacitación anual:** El objetivo principal de la capacitación es mejorar la eficiencia de los trabajadores para que estos aporten el incremento necesario y de esa manera se alcancen índices altos de productividad y desarrollo personal. Este plan abarca a todo el personal de la corporación.
- **Programa de inducción:** El programa de inducción tiene como objetivo familiarizar al nuevo trabajador con la empresa y con los compañeros de trabajo, su cultura, su historia, sus políticas y los manuales que existen dentro de la empresa. Se brinda a los nuevos colaboradores que ingresan a la empresa.

b) El tipo y el alcance de los programas implementados y la asistencia proporcionada para mejorar las aptitudes a nivel de impacto externo a comunidades

- **Programa de practicantes:** La práctica profesional es esencial para que los estudiantes puedan desarrollar sus habilidades en un trabajo. Esta le permite aplicar sus conocimientos y aprender más sobre el área en la que ha decidido desarrollarse. Alcance: Estudiantes Universitarios, Colegios Técnicos.



Beneficios para los colaboradores

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

A continuación, se detallan los beneficios que tiene el personal dentro de la empresa:

1. Asociación de Empleados: La empresa cuenta con dos asociaciones de colaboradores, Aseswiss y Asecaz

Cuadro 31. Cantidad de Asociaciones de Colaboradores

Nombres de Asociaciones de Colaboradores	ASESWISS								
	ASECAZ								
Sede	Santa Ana			Uruca			Guanacaste		
Detalle/Año	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Promedio Anual total de Colaboradores	125	137	90	44	34	12	123	91	49
Cantidad de colaboradores en Asociación	164	131	76	44	34	19	123	91	38
Porcentaje de colaboradores en Asociación	131%	96%	84%	100%	100%	154%	100%	100%	78%

El 87% del personal está dentro de las asociaciones, porcentaje mayor a años anteriores.

Gracias a las Asociaciones, el personal tiene acceso a:

- 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.
- Ahorros 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.
- Vales, adelantos de salario.
- Otros.

2. **Personal Days:** acorde a la cantidad de años que lleva el colaborador laborando para la empresa.
3. **Medio día libre de cumpleaños:** todos los colaboradores de la corporación pueden hacer uso del disfrute de este medio día libre.
4. **Uso de piscina y cancha de fútbol,** en instalaciones de la empresa.
5. **Convenios de descuentos con proveedores de salud.**
6. **Parqueo.**
7. **Tarifas especiales con proveedores,** a discreción y otorgamiento de los mismos (posterior a haber cumplido un año de laborar)
8. **Habitaciones** para nuestros guías turísticos, conductores y demás personal que terminen de laborar tarde.
9. **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

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, proporciona el conocimiento requerido para mejorar la toma de decisiones pro de

nuestra salud en el trabajo, familia y lugares de esparcimiento.

En nuestra empresa contamos con 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.

Nuestras comisiones



San José

Geovanny Salas - Presidente/ Financiero
Jeldryn Vargas -Integrante CSO/
Sostenibilidad
Andreas Melchior - Integrante CSO/
Dirección de Ventas
Melania Rodríguez – Integrante CSO/
Recursos Humanos
Armando Villegas- Integrante CSO/ Eventos
del Sol
Alexander Fuentes – Integrante CSO/
Mantenimiento
María José Céspedes – Integrante CSO/ UIT
Robert Herrera – Integrante CSO/ Eventos del
Sol

Guanacaste

Erick Bejarano – Presidente/ Operaciones
Esmeralda Espinoza – Secretaria/
Operaciones
José Miguel Sobrado – Integrante CSO/
Mantenimiento
Iveth Méndez – Integrante CSO/ Operaciones
Martín Vargas – Integrante CSO/
Contabilidad
Diego Lara – Integrante CSO/ Mantenimiento

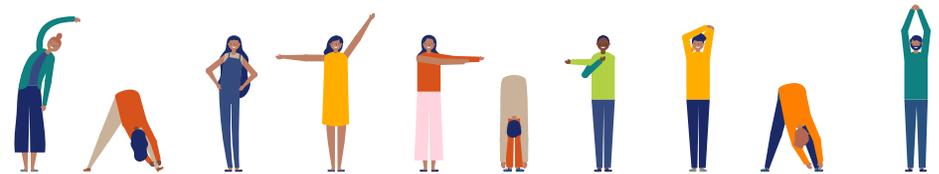
Pausas Activas

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	Noviembre 2018 - Octubre 2019	Noviembre 2019 - Octubre 2020	Enero - Diciembre 2021
Números de accidentes ocurridos	6	1	11
Días perdidos	86	3	71
Frecuencia	86,77	14	75
Gravedad	1,24	0,0	0,5
Incidencia	20,62	3,3	8,0
Duración Media	14,33	3	6

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 y como se muestra en la tabla anterior, para el año 2021 se registraron más accidentes con respecto a años anteriores. Se registran 11 accidentes durante el año 2021, con un total de 71 días perdidos, 17% menos que en 2019,

Al comparar los índices de frecuencia, gravedad e incidencia con respecto a años anteriores se evidencia una disminución con respecto al año 2019, pero un aumento con respecto al 2020.

En general la tasa de accidentabilidad en la empresa es muy baja, así como el nivel de gravedad.

Gráfico 33. Sitios de accidentes- 2021

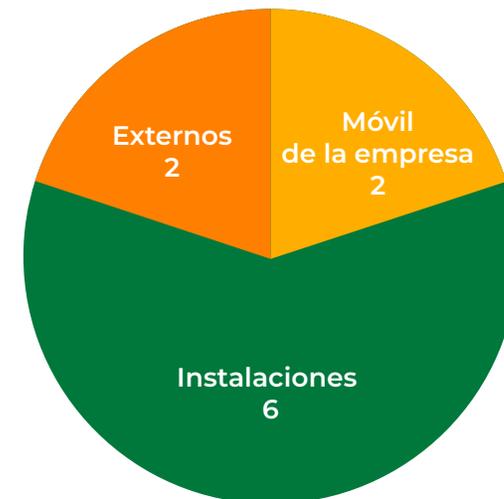
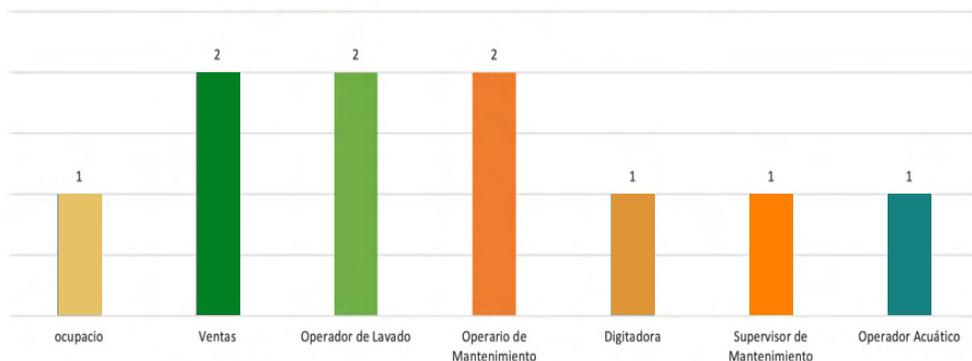


Gráfico 34. Cantidad de personas accidentadas por tipo de puesto



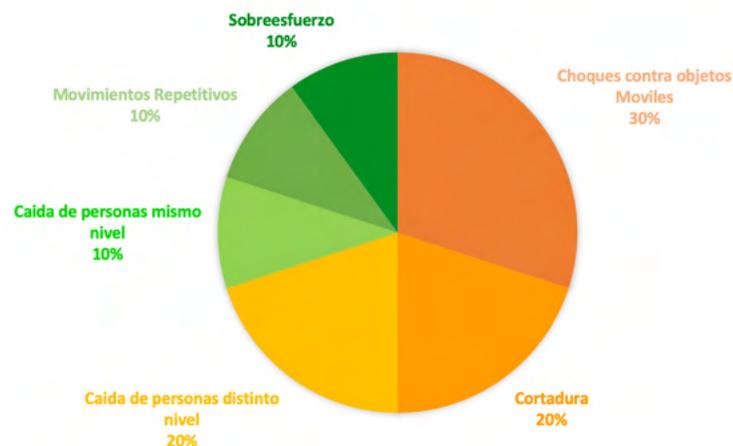
En el gráfico 34 vemos que la mayoría de los accidentes ocurren dentro de las instalaciones de la empresa.

El gráfico 35 muestra que los puestos con más incidencia de accidentes fueron los de operaciones de mantenimiento, lavado y ventas, así como el tipo de accidente más común, de acuerdo al gráfico 26, fueron los choques contra objetos móviles, seguido por caídas en el mismo piso y cortaduras. En todos ellos se hizo la investigación respectiva, seguimiento y ajustes para evitar más accidentes.

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.

Gráfico 35. Forma del Accidente 2021



- 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.

Durante el año 2021 solo tuvimos 12 casos de Covid de colaboradores, que representan 8.27% del total del promedio del personal, ninguno fallecido.

Cumplimiento Legal Laboral

Nos ajustamos a toda la normativa legal costarricense.

CLIENTES



“Trabajamos para que nuestros visitantes regresen a sus casas con una conciencia en crecimiento sobre la importancia de la sostenibilidad”.

-Rolando Campos,
Director de Ventas

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.

Acciones de recuperación ante la pandemia

Durante el año 2021 se realizaron varios webinars con el fin mantener actualizada a nuestros clientes mayoristas y agentes de viajes sobre oferta en el país.

Nuestros Gerentes de Ventas realizaron siete webinars y 14 visitas a clientes de España. También se participó en ferias internacionales como: Motivation Luxury Travel Mart en Los Sueños y IMEX America en las Vegas, FITUR en Madrid, así como la feria Virtuoso de forma virtual.

Viaje seguro con nosotros

Contamos con protocolos de atención de emergencias externas y con pólizas de responsabilidad civil general No. 0201RCG 0002274 04 y umbrela 02 01 RCU 0000339 04, vigentes.

Viaje con servicios de 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.

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 retroaliméntenos con la siguiente encuesta o contacte a su agente de ventas.



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.

Nuevas ofertas para viajes

¡Costa Rica es un país reconocido mundialmente como un destino para todos los visitantes!

En nuestro país las empresas (transporte, hoteles, restaurantes) están adaptadas para personas con movilidad reducida, limitación visual, etc, gracias a la Ley N° 7600 de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, que data de 1996 y que establece un desarrollo completo de la población con discapacidad en igualdad de condiciones de calidad que el resto de personas.

Las excursiones ofrecen facilidades para el disfrute total de los visitantes en medio de destinos naturales que ofrecen experiencias sensoriales que sin duda le brindarán al turista una experiencia inolvidable, incluyendo un destino de playa con pasarelas retráctiles para personas en sillas de ruedas, construidas con plástico reciclado por medio de la campaña Donatapa la cual **Swiss Travel** apoya como parte de nuestros compromisos de sostenibilidad e inclusión.

Durante el año 2021 gestionamos un paquete para personas con discapacidad, que visita la zona de San José, Tortuguero, Arenal y Playa Hermosa. Durante el recorrido una persona con movilidad reducida tendrá la opción de realizar canopy, pasear entre los jardines colgantes de arenal, visitar e ingresar al mar de Playa Hermosa, siendo esta playa una de las playas accesibles de Costa Rica, con pasarela retráctil, baño inclusivo, alquiler de sillas anfibia, información en LESCO para personas con sin audición o

audición reducida, y acceso a perros guía en el caso de no videntes, entre muchas otras opciones.

Las habitaciones en los hoteles, el transporte terrestre, acuático para la zona de Tortugero tienen adaptaciones para personas con discapacidad, además de contar con guías y conductores, capacitados.

Consulta a su agente de ventas para más información.

Sé parte de la campaña Donatapa, entregando a tu guía y conductor las tapas de botellas.

DONATAPA



Opciones de Transporte Sostenible

Contamos con opciones de transporte sostenible, con móviles para grupos e individuales, que 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.

Además, existen opciones de alquiler de vehículos híbridos o eléctricos para viajar en familia.



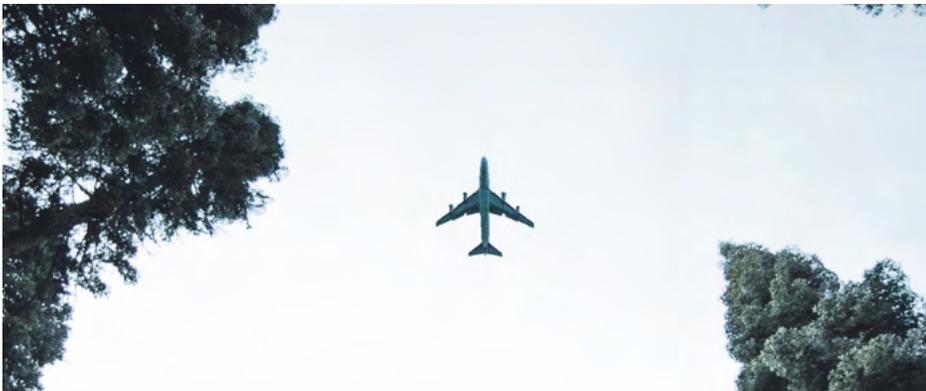
Involúcrate dejando una huella positiva en Costa Rica

Contamos una serie de proyectos de impacto social y ambiental con los visitantes pueden involucrarse para dejar una huella positiva al viajar a Costa Rica.

Dentro de las opciones tenemos:

- Compensa las emisiones de tus vuelos con **Neutralflight**.
- Compensa tu huella hídrica, al hacer tu viaje **Cero Consumo de Agua**.
- Siembra un árbol y contribuye con la recuperación de ecosistemas con **Huella del Futuro**.
- Aporta a niños de diferentes comunidades de Costa Rica, por medio de **Pack for a Purpose**.
- Contribuye a la creación de Rutas naturales en comunidad urbana de Costa Rica con **Naturbanas**.
- Apoya para la realización de **Misiones Médicas en comunidades Indígenas**.
- Embellecimiento de **Parques en Comunidades** locales para la recreación de sus habitantes.
- **Intervenciones en Comunidades:** para proteger niños de la explotación sexual y comercial de menores, por medio de programas de educación.
- Entre otros.

Más información en este enlace, los clientes pueden consultar con sus agentes de ventas apoyar alguno de estos proyectos.



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 visitas.
- 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 al representante del servicio turístico.



Tips de Comportamiento en Comunidades con patrimonio cultural destacado

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 respétalas.
- 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, adquiérela apóyala, 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, sin discriminar.
- 4. Ante cualquier duda:** consulta con tu guía, cualquier duda que tengas de algún aspecto vivencial o cultural de la comunidad visitada.
- 5. Llévenos 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 / Costa Rica Essentials

Mensualmente, enviamos a nuestros clientes un boletín mensual en inglés y español, en el cual se comparte 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.



“El camino de la sostenibilidad en nuestra empresa, es el enlace ambiental, social y económico, que busca fortalecer la actividad turística por medio de prácticas responsables que involucran a nuestros proveedores, procurando siempre dejar una huella positiva.”

-Lincy Calderon,
Gerente de Producto



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 2021 el esfuerzo mayor ejecutado en relación a los proveedores fue el pago continuo a proveedores.

Durante el año generamos de ingresos a proveedores de \$ 561 980,88 por ventas.

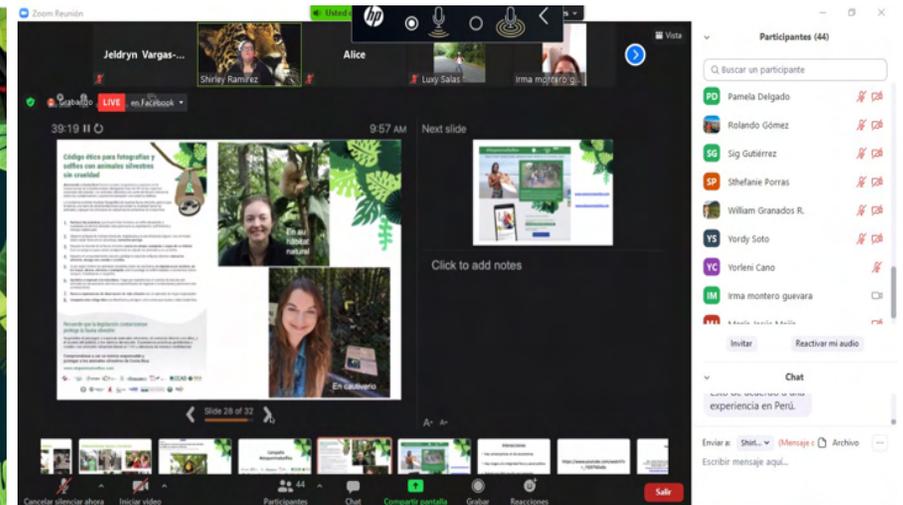
La cadena de valor es una parte fundamental de nuestra empresa, es conformada mayormente por pequeños y medianos empresarios turísticos.

Tras ocho meses de bajos ingresos, se dio prioridad a 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.

- **Capacitaciones al personal por parte de proveedores:** con el fin de refrescar conocimiento de la oferta.
- **Capacitaciones a proveedores:** sobre Programa de Capacitación Turismo Ético con la Vida Silvestre, en el cual participaron 132 proveedores. 11 sesiones con 22 temas diferentes relacionados con la protección de la biodiversidad en la gestión del turismo.
- **Firma y actualización de contratos** con nuestros proveedores para nueva temporada.



Tema de Charla	Mes	Expositor
1. Generalidades sobre las interacciones que provocan pérdida de la biodiversidad con el sector turismo.	23 Junio	Shirley Ramirez CONAGEBIO-MINAE
2. Bienestar Animal y Turismo Responsable de Vida Silvestre.		Geniel Delgado ISI
3. Turismo, fauna silvestre y riesgos a la salud pública.	8 Julio	Mauricio Jiménez EMY-UNA
4. Pérdida de Biodiversidad por electrocución de fauna silvestre.		Fanny Rodríguez ISI-CONAGEBIO
5. Rescate de infantes silvestres.		Martha Condoto Centro de rescate Las Pumas
6. Cómo reducir los choques de Aves en ventanas en las instalaciones turísticas.	21 Julio	Rosmary Menacho UNED
7. Turismo a través de vías amigables con la vida silvestre.		Esther Formando Vías amigables con la Vida Silvestre
8. Efecto Borde de las Infraestructuras en áreas protegidas.	5 Agosto	Conal Federico ICOMIS/UNA
9. Mantenimiento de Comportamientos naturales de la vida silvestre para un turismo sostenible.	25 Agosto	Angie Sánchez SINAC - MINAE
10. Ciencia ciudadana: Naturalista Costa Rica o Inaturalist.		Michelle Monge ICOMIVS
11. Implementación de medidas dirigidas a la fauna silvestre en proyectos viales.	3 Set.	Andrés Avila MOPT
12. Tours Acuáticos: observación de ballenas y delfines ética con la vida silvestre.		Javier Rodríguez PROMAR
13. Tortugas marinas y turismo ético.	23 Set.	Cecilio Mario Omega SINAC - MINAE
14. Murciélagos, conservación, interacciones y turismo ético.		Bernal Rodríguez ICSI
15. Turismo ético con los felinos silvestres.		Stephanie Arroyo PANTHERA
16. Pesca turística responsable.	8 de Oct.	Mónica Wrag Federación Costarricense de Pesca Deportiva
17. Turismo ético dentro en Áreas Silvestres Protegidas.	20 de Oct.	Laura Porras ICOMIVS-UNA
18. Biodiversidad y Cosmovisión Indígena.		Mónica González Mica Nacional Indígena
19. El programa de pago por servicios ambientales como instrumento para recuperar y mantener la biodiversidad.	5 de Nov.	Gilmer Navarrete FONAFIFO - MINAE
20. Programa Bandera Azul Categoría Biodiversidad.		Angela González CONAGEBIO - MINAE
21. Campaña Stop Animal Selfies.		
22. Tiáfico de Vida Silvestre y Turismo	17 de Nov.	Shirley Ramirez CONAGEBIO- MINAE



Tamaño de la cadena de valor

Cantidad de proveedores locales vrs nacionales

Gráfico 30. Comparativo en porcentaje de proveedores de capital nacional vrs capital Extranjero utilizados por la empresa durante año 2021

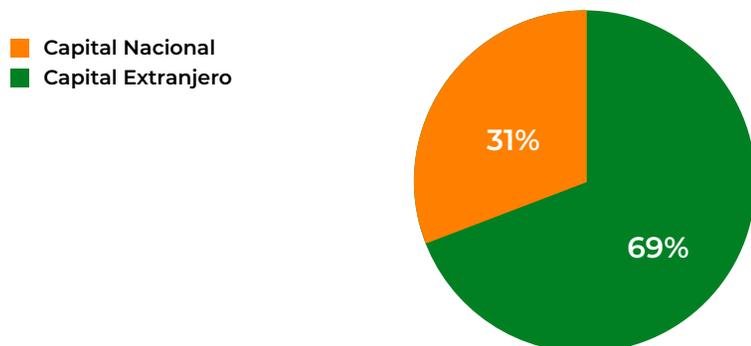


Gráfico 31. Comparativo en porcentaje de proveedores de capital nacional por zona año 2021



La empresa cuenta con un total de 946 proveedores de turismo. De ellos, 69% son de capital nacional y el 31% 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 y tal como se observa en el gráfico 31, distribuidos por todo el país.



Cuadro 34a. Cantidad de ventas generadas a proveedores nacionales y extranjeros en miles de dólares

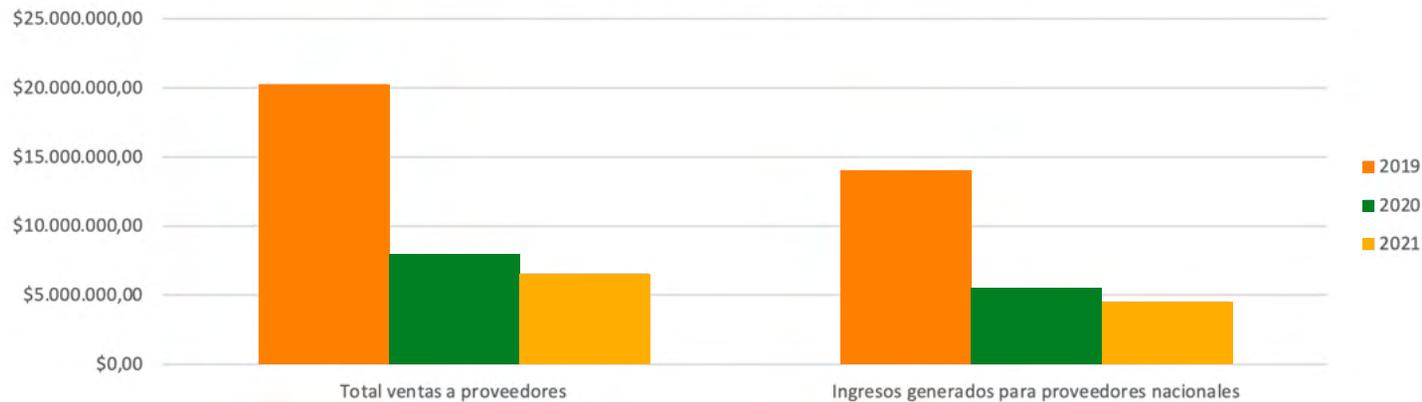
Año	Total ventas a proveedores	Ingresos generados para proveedores nacionales	Ingresos generados para proveedores Extranjeros
2019	\$20.302.643,52	\$14.008.824,03	\$6.293.819,49
2020	\$7.919.705,66	\$5.464.596,90	\$2.455.108,75
2021	\$6.561.980,88	\$4.527.766,81	\$2.034.214,07

Cuadro 34b. Diferencia

Año	Diferencia Ingresos generados para proveedores nacionales	%	Ingresos generados para proveedores Extranjeros	%
2020 vrs 2019	-\$8.544.227,13	-61%	-\$3.838.710,74	-61%
2021 vrs 2020	-\$936.830,09	-17%	-\$420.894,68	-17%
2021 vrs 2019	-\$9.481.057,22	-68%	-\$4.259.605,42	-68%

Gráfico 32.

Cantidad Ventas generadas a todos los proveedores vrs cantidad de esas ventas realizadas a proveedores nacionales



Como observamos en el cuadro, anterior en el año 2019 se logró posicionar \$20 302 643.52 entre nuestros proveedores. En 2020 disminuyó esa distribución de riqueza en 61%. Para el 2021 la disminución fue mayor, alcanzando el 68%, debido a la pandemia no hubo temporada alta, mientras en año 2020 sí hubo.

Se logró hacer una distribución de ingresos a proveedores de capital nacional de \$4,527,766.81 y \$2,034,214.07 a proveedores de capital extranjero.

Proceso de selección de proveedores

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.



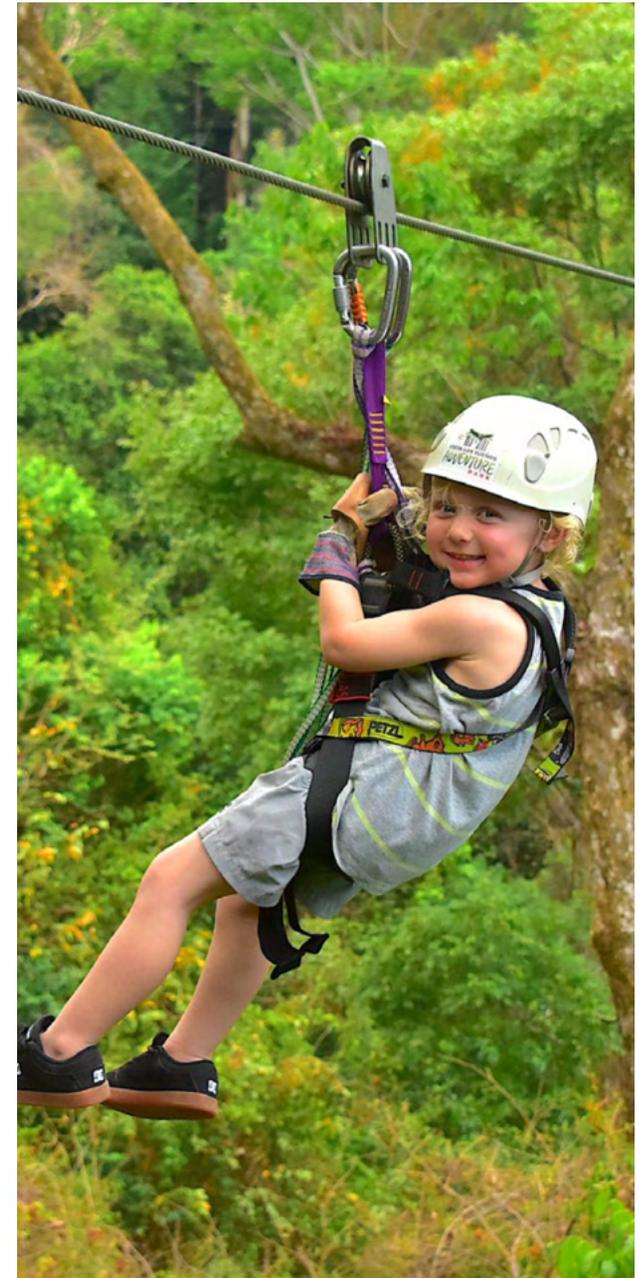
CODE OF CONDUCT
COSTA RICA
Protecting Them
FROM COMMERCIAL SEXUAL
EXPLOITATION IN TRAVEL & TOURISM



We protect children from sex tourism.

Además de la línea confidencial
800-8000-645.
el OIJ cuenta con el Whats App:
 **8800-0645**

dsex-comunicaciones@poder-judicial.go.cr





ANEXOS

Estandar Gri		Número del Estándar	Contenido	Apartado	Página	Omisión
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016	Perfil de la organización	GRI 102-1	Nombre de la organización	Nosotros	1, 17	
		GRI 102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Nosotros	17, 18, 19, 21, 22	
		GRI 102-3	Ubicación de la sede	Nosotros	20	
		GRI 102-4	Ubicación de las operaciones	Nosotros	20	
		GRI 102-5	Propiedad y forma jurídica	Nosotros	17	
		GRI 102-6	Mercados servidos	Nosotros	23	
		GRI 102-7	Tamaño de la organización	Nosotros	20	
		GRI 102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Nosotros	20, 95-108	
		GRI 102-9	Cadena de suministro	Nosotros	24	
		GRI 102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Nosotros	24	
		GRI 102-11	Principio o enfoque de precaución	Nosotros	28	
		GRI 102-12	Iniciativas externas	Nosotros	25	
		GRI 102-13	Afilación a asociaciones	Nosotros	25	
	Estrategia	GRI 102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Generalidades	11,12	
		GRI 102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	Generalidades	12	
		GRI 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Nosotros	26, 27, 29	
	Gobernanza	GRI 102-18	Estructura de gobernanza	Nosotros	14, 15, 31	
	Participación de los Grupos de Interés	GRI 102-40	Lista de grupos de interés	Nuestra Estrategia	32 a 38	
		GRI 102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Nuestra Estrategia	32 a 38	
		GRI 102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Nuestra Estrategia	32 a 38	
		GRI 102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Nuestra Estrategia	32 a 38	
		GRI 102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Nuestra Estrategia	35	
	Prácticas para la elaboración de informes	GRI 102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Generalidades	***	No se incluye
		GRI 102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Nuestra Estrategia	39 a 47	
		GRI 102-47	Lista de temas materiales	Nuestra Estrategia	39	
		GRI 102-48	Reexpresión de la información	Nuestra Estrategia	36	
GRI 102-49		Cambios en la elaboración de informes	Generalidades	4		
GRI 102-50		Periodo objeto del informe	Generalidades	4		
GRI 102-51		Fecha del último informe	Generalidades	4		
GRI 102-52		Ciclo de elaboración de informes	Generalidades	4		

Estandar Gri		Número del Estándar	Contenido	Apartado	Página	Omisión
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016	Prácticas para la elaboración de informes	GRI 102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Generalidades	4	Es una memoria con referencia a GRI
		GRI 102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Generalidades	123	
		GRI 102-55	Índice de contenidos GRI	Anexos	20	
		GRI 102-56	Verificación externa	Visión	---	No se realiza
GRI 103: ENFOQUE DE GESTION 2016	Enfoque de Gestión	GRI 103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Visión	39 a 47	
		GRI 103-2	El enfoque de gestion y sus componentes	Visión	39 a 47	
		GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Visión	39 a 47	
Económico	GRI 201- Desempeño Económico	GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Económico	50	
		GRI 201-2	Implicaciones financieras por cambio climático	---	---	No se ha desarrollado
		GRI 201-3	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	---	---	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	49	
		GRI 202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Económico	31	
	GRI 203- Impactos Económicos Indirectos	GRI 203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Económico	50	
		GRI 203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Económico	51	
	GRI 204- Prácticas de adquisición	GRI 204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Económico	24, 51, 119	
		GRI 2015: Anticorrupción	GRI 205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	---	---
	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	
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	73 a 78	
		GRI 302-2	Consumo energético fuera de la organización	Ambiente	---	No se ha desarrollado
		GRI 302-3	Intensidad energética	Ambiente	73 a 78	
		GRI 302-4	Reducción del consumo energético	Ambiente	73 a 78	
		GRI 302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Ambiente	73 a 78	
	GRI 303: Agua	GRI 303-1	Extracción de agua por fuente	Ambiente	79 a 81	
		GRI 303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	Ambiente	79 a 81	

Estandar Gri		Número del Estándar	Contenido	Apartado	Página	Omisión
Ambiental	GRI 303: Agua	GRI 303-3	Agua reciclada y reutilizada	Ambiente	79 a 81	
	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	59	
		GRI 304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	Ambiente	56	
		GRI 304-3	Hábitats protegidos o restaurados	Ambiente	56 a 65	No se realiza
		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	57 a 58	
	GRI 305: Emisiones	GRI 305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Ambiente	67 a 72	Huella años 2019 y 2020, por pandemia, En año 2023, se trabaja con huella 2021 y 2023
		GRI 305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Ambiente	67 a 72	
		GRI 305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Ambiente	67 a 72	
		GRI 305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Ambiente	67 a 72	
		GRI 305-5	Reducción de las emisiones de GEI	Ambiente	67 a 72	
		GRI 305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	Ambiente	67 a 72	
		GRI 305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	Ambiente	67 a 72	
	GRI 306: Efluentes y Residuos	GRI 306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	Ambiente	82 a 84	
		GRI 306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	Ambiente	85 a 93	
		GRI 306-3	Derrames significativos-DIESEL	Ambiente	84	
		GRI 306-4	Transporte de residuos peligrosos-DIESEL	Ambiente	84	
		GRI 306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	Ambiente	84	
	GRI 307: Cumplimiento Ambiental	GRI 307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Ambiente	94	
GRI 308: Evaluación Ambiental	GRI 308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Proveedores	120		
	GRI 308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Proveedores	120		
Social	GRI 401: Empleo	GRI 401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Personal	97 a 99	
		GRI 401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Personal	103	Los beneficios aplican para todos los colaboradores
		GRI 401-3	Permiso parental	---	---	No aplica
	GRI 402: Relaciones trabajador empresa	GRI 402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Personal	96	
	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	105	
		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	107 a 108	
		GRI 403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	---	---	No aplica, no hay sindicato
	GRI 404: Formación y enseñanza	GRI 404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Personal	101	
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades	GRI 405-1	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Personal	101	No a diferencia de salarios por género, los salarios son por puesto, se presenta cuadro de cantidad de jefaturas mujeres y hombres	

Estandar Gri		Número del Estándar	Contenido	Apartado	Página	Omisión
Social	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	103	
	GRI 408: Trabajo infantil	GRI 408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Proveedores	121	Prohibido el trabajo infantil
	GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio	GRI 409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Proveedores	121	
	GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas	GRI 411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	---	---	No hay reporte de situaciones de éste tipo
	GRI 413: Comunidades locales	GRI 413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Proveedores	111 a 113	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	111 a 113	
	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	20,95-108	
		GRI 414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Proveedores	120	
	GRI 415: Política pública	GRI 415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	---	---	No aplica
	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	110	
		GRI 416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Cliente	110 y 120	
	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	110		
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico	GRI 419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Nosotros	94		

Anexo 1 -Inversiones de capital que crean beneficios (CAPEX)

Equipo de Tecnológico	Monto en Dólares
COMPUTADORA NOVA	669,39
CARGADOR DE BATERIA CARGA RAPI	1.079,64
UPS MARCA APC BX1500 C/REGULAD	212,99
CPU DE CENTRAL TELEFÓNICA	1.227,52
PANTALLA DE TV JVC39HD	277,88
Total	\$3.467,43

Otros Equipos	Monto en Dólares
IMPRESORA DE ALCOHOLIMETRO	388,3
SOPLADORA STIHL	654,7
ALCOHOLIMTERO CON IMPRESORA	388,3
HORNO MICROONDAS	174,9
Total	1.606,31

Equipo de Operativo Acuático	Monto en Dólares
KAYAK PERCEPTION SENCILLO	388,3
KAYAK PERCEPTION SENCILLO	654,7
KAYAK DOBLE	388,3
KAYAK DOBLE	174,9
KAYAK DOBLE	388,3
KAYAK DOBLE	654,7
KAYAK DOBLE	388,3
KAYAK DOBLE	174,9
KAYAK DOBLE	388,3
BICICLETA 29 MTB	654,7
BICICLETA 29 MTB	388,3
BICICLETA 29 MTB	174,9
BICICLETA 29 MTB	388,3
BICICLETA 29 MTB	654,7
TABLA SUPERIOR DE SURF	388,3
TABLA SUPERIOR DE SURF	174,9
BICICLETA 29" MTB RACER AL 21/	388,3
BICICLETA 29" MTB RACER AL 21/	654,7
BICICLETA 29" MTB RACER AL 21/	388,3
BICICLETA 29" MTB RACER AL 21/	174,9
BICICLETA 29" MTB RACER AL 21/	388,3
BICICLETA 29" MTB RACER AL 21/	654,7
BICICLETA 29" MTB RACER AL 21/	388,3
BICICLETA 29" MTB RACER AL 21/	174,9
BICICLETA 29" MTB RACER AL 21/	388,3
BICICLETA 29" MTB RACER AL 21/	174,9
Total	\$14.019,76

Anexo 2 -Cuadro de Maximización Resumen

Meses	Ahorro en Kilometraje	Ahorro en combustible/Rendimiento/Litros	Ahorro en dinero dependiente del precio del Combustible Fijado por Recope	
Enero	430	47,78	¢316,14	¢10.410.628,80
Febrero	-	-	-	¢3.336.432,00
Marzo	1.656	300,73	¢1.393,39	¢1.163.184,00
Abril	2.579	296	¢2.388,89	
Mayo	3.956	536	¢4.472,11	
Junio	3.946	447	¢3.750,97	
Julio	4.557	571	¢4.376,72	
Agosto	3.231	399	¢3.102,71	
Setiembre	1.335	157	¢1.273,34	
Octubre	2.809	318	¢2.711,11	
Noviembre	1.604	194	¢1.613,04	
Diciembre	2.969	375	¢3.120,21	¢239.258,00
Total	29.071,80	3.641,63	¢28.518,64	¢15.149.502,80



San Jose, Uruca 06 de abril de 2021

Señores:
Regulación de la salud
Área Rectora de Salud
Carmen Merced Uruca



Queremos informar que nuestro regente es el Sr. Wilberg Gerardo Sibaja Castillo, dirección de correo electrónico wsibajacr@gmail.com, teléfono de contacto 8912-2948.

Estimados Señores:

La suscrita Emilia Maria Gamboa Arguedas, mayor, casada, Agente de Viajes, cédula 1-356-966, Presidente con facultades de Apoderada Generalísima sin Límite de Suma de la empresa Servicio de Viajeros Suiza S.A., cédula jurídica número 3-101-72864; domiciliada en San José, de Font la Uruca 150m norte, frente a Lubricantes Castrol.

Aclaro que en este momento mi representada, Servicio de Viajeros Suiza S.A., Ente Generador: Taller Automotriz Transportes Turísticos Cielo Azul, Código de Ente Generador RCS_DARSCMU_116 es una empresa de turismo receptiva y de transporte que depende del Turista Internacional. Como es de su conocimiento, nuestro sector lleva prácticamente un año de estar totalmente detenido y sin operación alguna.

Por lo anterior, deseamos se nos exonere de la presentación del ROP correspondiente al segundo periodo del año a presentar en el mes de abril de 2021 por la emergencia y declaración de pandemia por COVID 19.

Atentamente,


Emilia Maria Gamboa Arguedas
Presidenta



REPORTE OPERACIONAL DE AGUAS RESIDUALES

I. DATOS GENERALES

DATOS DEL ENTE GENERADOR			
Código del Ente Generador:	RCS_DARSCMU_116	Nombre del Ente Generador:	TALLER AUTOMOTRIZ TRANSPORTES TURISTICOS CIELO AZUL
Actividad(es):	Transporte de turistas nacionales y extranjeros	CIU: 4620	
Razón Social:		Cédula Jurídica:	3-101-07864
Provincia:	SAN JOSE	Cantón:	SAN JOSÉ
		Distrito:	URUCA
Dirección: Taller Corporativo Font 150 Norte			
Coordenada Y proyección CRTM05, 7 dígitos. (Punto de la toma de muestra): 1100734		Coordenada X proyección CRTM05, 6 dígitos. (Punto de la toma de muestra): 488046	
Permiso sanitario de funcionamiento:	No. CS-ARSMU-0370-15	Rige:	20/04/2015
		Vence:	20/04/2020
DATOS DEL PROPIETARIO O REPRESENTANTE LEGAL DEL ENTE GENERADOR			
Nombre completo: EMILIA MARIA GAMBOA ARGUEDAS		Cédula o Dimex: 103560966	
Tel: 22824898	Fax: 22824890	Correo Electrónico: emilia.gamboa@swisstravelcr.com	
DATOS DEL REPORTE OPERACIONAL			
Número del RO: 2	Fecha del RO:	26/10/2021	
Periodo reportado: del: 16/03/2021	al: 30/09/2021		
Frecuencia de presentación del RO: SEMESTRAL			

PARÁMETROS COMPLEMENTARIOS

Nombre del Laboratorio:
Fecha:
N° de análisis:

Tipo Parámetro	Parámetro	Valor	Incertidumbre
----------------	-----------	-------	---------------

ANÁLISIS MICROBIOLÓGICO

Nombre del Laboratorio:
Fecha:
N° de análisis:

Parámetro	Valor	Incertidumbre
-----------	-------	---------------

Adjuntar los originales de los análisis de laboratorio con su respectivo refrendo del Colegio Federado de Químicos e Ingenieros Químicos de Costa Rica.

6. EVALUACIÓN DE LAS UNIDADES DE TRATAMIENTO

Las mejoras introducidas a la STAR han cumplido a cabalidad con los LMP oficiales decretados

7. PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS

No se requiere implementar un Plan de Acciones Correctivas

8. REGISTRO DE PRODUCCIÓN COMO POBLACIÓN SERVIDA O PRODUCCIÓN DURANTE EL PERÍODO REPORTADO

Plazas en servicio: 50 Plazas visitantes: 16

9. NOMBRE Y FIRMA:

9.1 PROPIETARIO O REPRESENTANTE LEGAL DEL ENTE GENERADOR

Nombre: Emilia Gamboa Arguedas Firma:

9.2 RESPONSABLE TÉCNICO DEL REPORTE:

Nombre: Wilberg F. Sibaja Costilla Firma:

