

Un nuevo amanecer, un nuevo rayo de sol, un nuevo comienzo, nuevas oportunidades, nuevas fuerzas: eso significó el año 2022 para Swiss Travel, tras el paso de la crisis por Covid-19 y su impacto en turismo.

Este nuevo comienzo brindó la oportunidad de analizar nuestro presente y futuro como empresa y profundizar en la importancia que representa el compromiso sostenible.

En 2022 llegamos a los 50 años desde nuestra fundación, logro que ha sido posible gracias a la visión de nuestros fundadores, el compromiso con nuestros proveedores y personal, lo que nos llena de orgullo y fuerzas para seguir ofreciendo servicios de calidad a nuestros clientes, con el respaldo que nos da ser pioneros en el turismo de Costa Rica.

El presente reporte muestra el inicio de esta nueva etapa, fomentando el turismo sostenible en Costa Rica.

Informe elaborado por: Jeldryn Vargas Rodríguez, Gestora de Sostenibilidad

Diseño y Diagramación: Kevin Madrigal Jiménez, Diseñador gráfico.

Edición y Traducción: José Miguel Duarte Solís, Comunicador.

Equipo de Swiss Travel.



**Puntos** diferenciadores

Confianza ma

Experiencia ? Trayectoria Calidad de Servicio Productividad Conocimiento

Trabajo en Equipo Respaldo

Eficiencia Renombre

8 Estabilidad

# Tabla de Contenidos

# Generalidades

Acerca de este informe	5
Swiss y la pandemia por COVID-19 año 2022	6
Principales Logros del 2022	7
Mensaje de nuestra presidenta	8
Mensaje de nuestra Gerente General	9
Retos, oportunidades y puntos de mejora del periodo	10

## **Nosotros**

Quiénes somos?	12
listoria de nuestro nombre	13
Sedes y tamaño de la Organización	14
Qué hacemos	15
Canales de Venta por tipo de Cliente	16
lercados y Cadena de Suministros	17
larco Corporativo	18
filiaciones y Asociaciones	19
Infoque de Precaución	21

# Nuestra Estrategia

Estructura de Gobernanza	23
Nuestro Equipo de Coordinadores	24
Responsabilidades de cada área	25
Participación de los Grupos de Interés	26
Materialidad	27
Plan Estratégico de Negocio Sostenible	28

### **Económico**

Sostenibilidad financiera
Impactos económicos
Ética y transparencia

## **Clientes**

Salud y seguridad
Programa de Seguridad Via
Servicios de Calidad
Ofertas Sostenibles
Educación y conciencia
Consejos en comunidades

## **Proveedores**

Gestión sostenible de la cadena de valor
Distribución de la riqueza

## Comunidad

Protección de niños y adolescentes
E- Mentores
Acción en comunidades
Alianza de empleabilidad juvenil

### Personal

30	Nuestra Gente	50
31	Otros Temas	51
32	Nuevas Contrataciones	52
	Beneficios para los colaboradores	53
	Salud y Seguridad	54

## **Ambiente**

3	Protección de la Biodiversidad	57
7	Stop Animal Selfies	60
9	Restauración y Conservación de Ecosistemas	61
)	Proyectos de Conservación de Ecosistemas	62
	Otros temas no Materiales Importantes	63
	Huella 2021 en detalle	64
	Huella 2022 en detalle	65
	Acción de Reducción	66
	Paneles Solares	69
	Eficiencia consumo por persona	70
2	Agua Residual	72
3	Residuos	73
	Consumo de Papel	75
	Campaña de residuos electrónicos	76
	Involucramiento de colaboradores en destiones ambier	ntales 77

## **Anexos**

Comunicación por partes interesadas	7
Temas Materiales Impactos y Riesgos	8
Plan de Sostenibilidad 2021-2025	8
Contrubución a ODS	8
Listado de especies en vida de extinción Costa Rica	9
Índice de Contenidos GRI	9

# Acerca de este informe

Swiss Travel o Servicios de Viajeros Suiza S.A, es una agencia de viajes receptiva que ofrece servicios turísticos en todo Costa Rica. Por cuarto año consecutivo, Swiss Travel ha creado este Informe de Sostenibilidad para rendir cuentas a los distintos grupos de interés de la empresa.

Aquí se reporta el desempeño de los impactos positivos y negativos a nivel social, ambiental y económico y su relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), establecidos por la Organización de Naciones Unidas.

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

Este reporte cubre la gestión del año 2022 (enero a diciembre) de nuestra oficina central ubicada en Santa Ana, nuestra sede de transportes en La Uruca y nuestra sede regional en Liberia, Guanacaste.

Este informe de sostenibilidad se elaboró bajo referencia los estándares de The Global Reporting Initiative GRI 2021, 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. (puede consultar los estándares GRI en este link).

En caso de cualquier duda con respecto a esta memoria o los servicios de la empresa, favor escriba al correo jeldryn.vargas@swisstravelcr.com o contacte al teléfono (506)2282-4898, o visite www.swisstravelcr.com.



# Swiss y la pandemia por COVID-19 año 2022

## Reacción

## Resiliencia

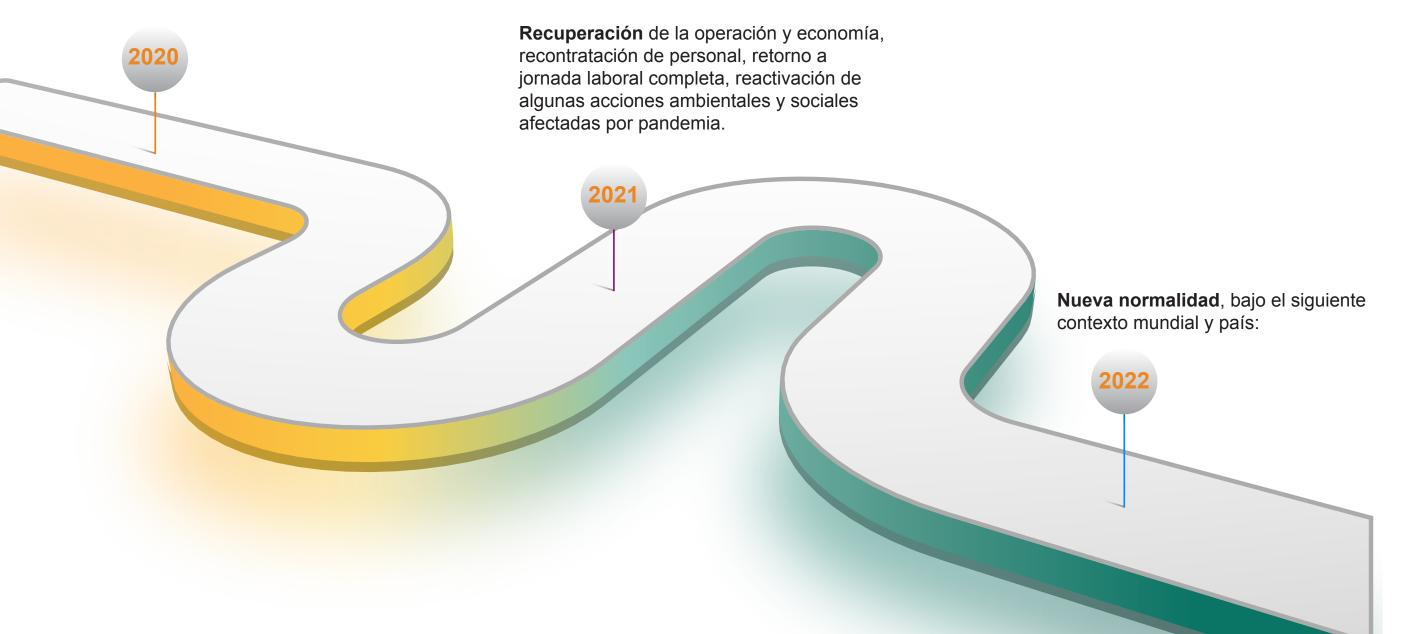
# Recuperación

# Nueva Normalidad

#### Plan de Acción de Swiss Travel tras el impacto del COVID-19

#### Reacción y Resiliencia

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



#### El turismo a nivel mundial.

Según los nuevos datos de la OMT:

- Más de 900 millones de turistas realizaron viajes internacionales en el 2022
- El doble del registrado en el 2021
- 63% menos que en años previos a pandemia
- Todas las regiones del mundo registraron incrementos en las cifras de turistas internacionales.

#### **Proyecciones 2023**

Llegadas de turistas internacionales podrían situarse entre 80% y 95% de los niveles previos a pandemia.

#### Factores:

- Movimientos en la economía
- Recuperación de viajes en Asia y el Pacífico
- Situación Ucrania Rusia

(Fuente: UNWTO Barómetro enero 2023)

#### Comportamiento en Costa Rica

• 2 349 537 turistas ingresaron al país por aire, tierra y

mar (1 millón más que en 2021)

- 90% (2 117 960) arribó por la vía área
- El país recuperó 3 de cada 4 turistas (75%) en comparación a años previos a la pandemia.

(Fuente: Instituto Costarricense de Turismo, 2023)

#### Situación en Swiss Travel 2022

Según reporte contable 2022.

Hubo una recuperación del 82.49% de las ventas comparadas a 2019.

La cantidad de clientes atendidos en 2022 representó un 90% de los recibidos en 2019.

#### **Acciones fundamentales:**

- · Fidelización de clientes.
- Recontratación de personal y capacitación de nuevo personal para hacer frente a una fuerte temporada alta de 2022.
- Continuación de la estrategia sostenible mediante proyectos y preparación de información para auditorías externas que no se pudieron realizar años previos.

# **Principales** Logros del 2022



- Recuperación del 82.49% de las ventas en relación al año 2019.
- Se atendió 90% de la cantidad de clientes recibidos en 2019.
- Reducción en estructura de costos en 2.37% en relación a 2019.
- Margen de EBITDA mejoró en 4.1% en relación a 2019.

- 69% de los proveedores turísticos son capital nacional.
- Recuperación del 99.63% de ingresos generados a proveedores (\$20,228,760.80 de dólares).
- Capacitamos un total de 46 proveedores en materia sostenible.
- \$63,261.34 de ahorro por Ecoeficiencia.

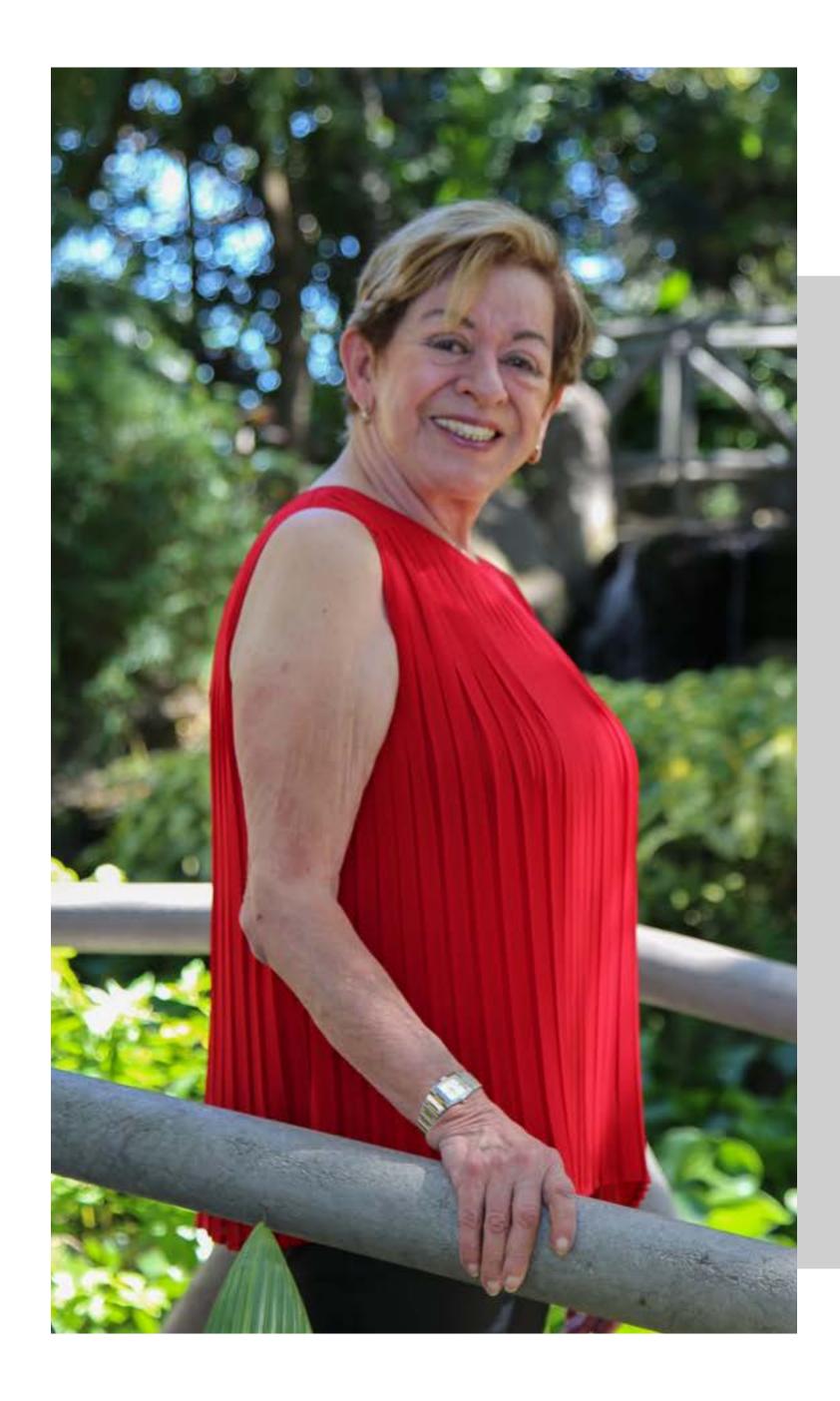


- · Programa "Construyendo un Sueño" de la Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED) · 100% del personal capacitado en la protección niños y adolescentes, 14 empresas del para Proyectos de Mujeres emprendedoras (23 Mujeres capacitadas).
- Comunitario para comunidades aledañas.
- · Entrenamiento a ocho guias locales de la zona del Parque Nacional Barra Honda.
- sector y diez de proveedores; 23 niños y diez jóvenes de comunidades aledañas.
- · Programa de Capacitación Turística a trece emprendimientos de Turismo Rural · Recuperación del 44% en el ingreso generado a comunidades cercanas a nuestras sedes, por concepto de salarios para colaboradores de estas comunidades, (\$68 856.7, en relación al 2019).
  - · 31 horas de capacitación al personal.



- Segundo año del Programa Educativo Protección Biodiversidad por un Turismo Ético
- 42% de los colaboradores capacitados (65 personas),
- 8% de proveedores (22 proveedores a la fecha)
- 16 empresas del sector.
- 365 personas capacitadas desde el inicio del programa.
- Ganadores de la Bandera Azul Biodiversidad con 5 estrellas (nivel máximo)
- Tres actividades para dar a conocer la campaña Stop Animal Selfies.
- 64% de especies nativas en jardines.
- 749 árboles sembrados entre colaboradores y clientes para recuperación de ecosistemas.

- \$66 680,90 en compra de entradas al sistema nacional de áreas de conservación
- 36.02 toneladas de CO2 anuales reducidos gracias al Programa de Acciones de Reducción. 530.46ton CO2e acumulados entre los años 2017 hasta el 2022.
- 811.74 toneladas de CO2 menos en emisiones (1608.9 toneladas de CO2 en 2017 a 797.16 ton CO2e en 2022).
- 22% menos de consumo agua en relación al 2019.
- 38% menos de consumo eléctrico en relación al 2019.
- Reducción de 52% de la generación de residuos en relación al 2019. Reducción histórica de residuos ordinarios que van a relleno sanitario a 65% menos que el 2019. 73% de los residuos no fueron al relleno sanitario.



# Mensaje de nuestra Presidenta

El 2022 fue un año que deseaba vivir por todos sus acontecimientos luego de pandemia. En este año pudimos experimentar un nuevo comienzo como empresa, con nuevas oportunidades y con la celebración de nuestros 50 años de crear sueños para nuestros clientes.

Desde la fundación de Swiss Travel, nuestro objetivo ha sido ofrecer servicios capaces de superar las necesidades y expectativas de nuestra exigente clientela y es un orgullo poder continuar haciéndolo contando con el respaldo de 50 años de operación.

Ahora lo hacemos con un nuevo horizonte, nuevas fuerzas, siempre del mano de la sostenibilidad como eje transversal de nuestra organización.

En años recientes hemos dado seguimiento a nuestra estrategia Presidenta sostenible, que se ha enfocado en minimizar, eliminar o compensar los impactos negativos de nuestras operaciones, mientras que potenciamos los impactos positivos.

Tras dos años difíciles, debemos resaltar el hecho que hemos mantenido firme nuestro compromiso sostenible como parte de nuestro ADN, hecho que nos ha dado el impulso para salir adelante en momentos complejos.

Nuestro elemento diferenciador ha sido crear viajes que contribuyen positiva y sosteniblemente con el destino.

Todo paquete de viajes que creamos es analizado para medir su impacto social, ambiental y económico, mientras busca reducir su huella de carbono, de energía y agua, y respetar a las comunidades locales.

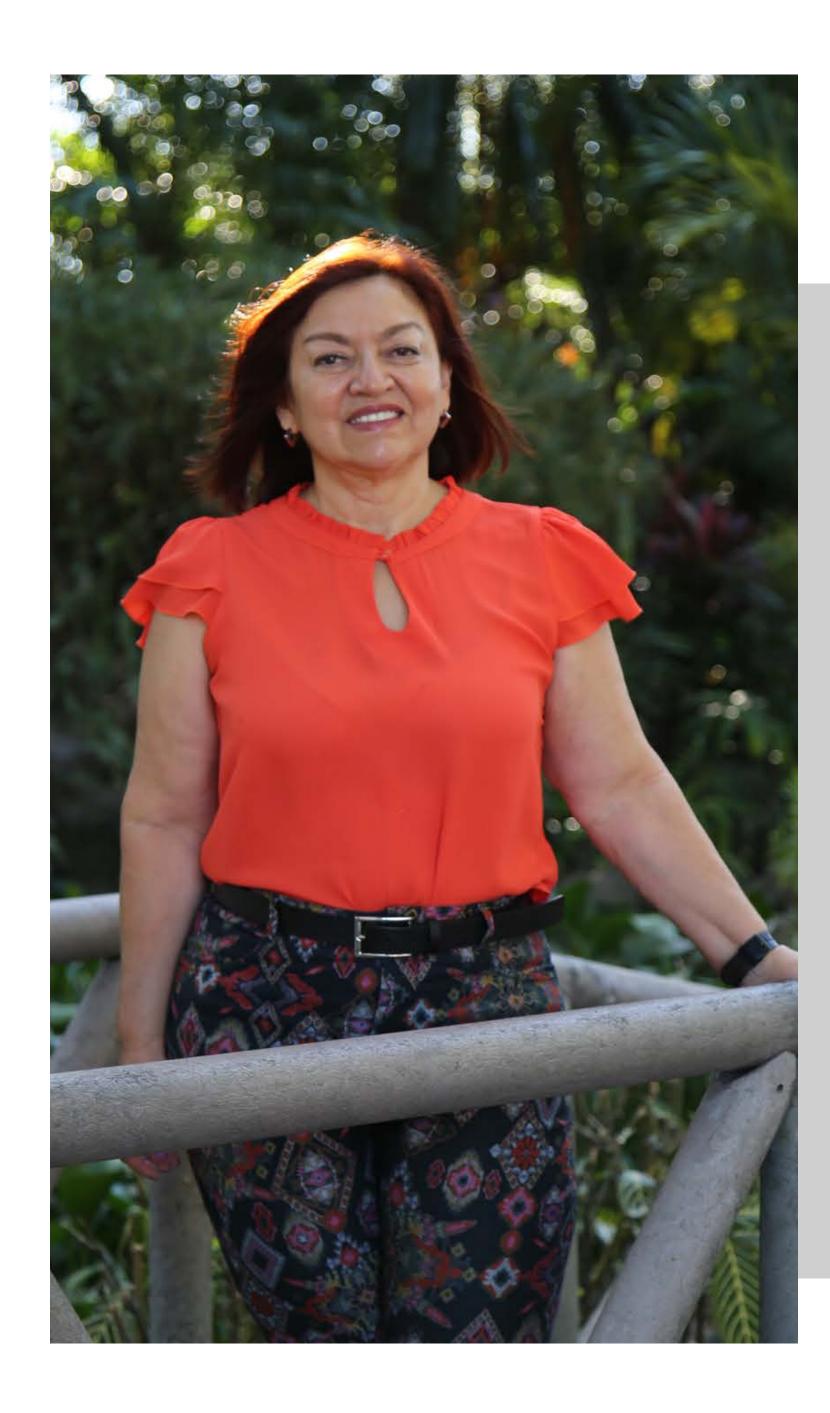
Damos prioridad a proveedores que siguen esta filosofía sostenible, y la promovemos en nuestros socios comerciales, clientes, colaboradores, y mediante programas de educación, promovemos la sostenibilidad en las comunidades donde operamos y más allá, involucrando a nuestros socios

comerciales, clientes, personal, para que el viaje de nuestros clientes contribuya positivamente en el destino.

Estamos muy orgullosos de compartir con ustedes este nuevo logro de 50 años de operación.

Ser una empresa sostenible no es fácil; pero ciertamente creemos que buscar la sostenibilidad es el esfuerzo que debemos hacer para la preservación de nuestro planeta. Definitivamente creemos que juntos la sostenibilidad y el turismo son el camino para un mañana mejor.

Emilia Gamboa



# Mensaje de nuestra Gerente General

En una empresa comprometida con el ambiente, como lo es Swiss Travel, el desarrollo sostenible es el eje de todo nuestro trabajo, manteniendo muy presente que nuestras acciones, por más pequeñas que sean, afectan nuestro entorno.

Es por esto que la gestión adecuada de nuestros impactos positivos y negativos es fundamental para contribuir al desarrollo saludable de las comunidades donde operamos, la protección del ambiente y la continuidad del negocio a largo plazo.

Desde la Gerencia General y todos los departamentos, parte de nuestro aporte hacia la sostenibilidad es implementar estrategias sostenibles y asignar presupuestos anuales para su ejecución, los cuales se miden con nuestros indicadores y se dan a conocer sus resultados en nuestro Reporte de Sostenibilidad anual.

Tras varios años de crisis, actualmente nuestra visión a corto plazo es Patricia Gamboa mantener la estabilidad y buscar el crecimiento a nivel financiero, mientras seguimos promoviendo nuestro país como un destino seguro.

Continuamos trabajando en temas sociales como la protección de niños, niñas y jóvenes contra la explotación sexual y comercial de menores. Así mismo, seguimos adelante con el objetivo claro de ofrecer servicios que exceden día a día las expectativas y buscando la mejora continua con la calidad que nos caracteriza, no solo a nivel interno, sino también con nuestros proveedores, fortaleciendo su selección basados en cumplimientos de calidad y sostenibilidad.

Todo ello, de la mano con la transparencia, para asegurar por medio de la innovación el aporte al desarrollo integral de las comunidades donde operamos, la protección ambiental y garantizar la continuidad a largo plazo de la empresa. Estos han sido temas prioritarios a gestionar, como resultado del estudio periódico que realiza Swiss Travel tanto a lo interno como a las partes interesadas.

Nuestro objetivo durante el 2022 fue mantener aquellas acciones en materia de sostenibilidad, por medio de la sensibilización a nuestro personal, manteniendo una estrecha conexión con nuestros proveedores y su sostenibilidad financiera, así como la sensibilización en materia de calidad y buenas prácticas, que permitieran que toda la cadena de valor mantuviera el mismo norte que siempre ha guiado nuestras operaciones.

El 2022 fue también un año propicio para retomar la renovación de nuestras certificaciones, con el fin de mantener el posicionamiento de liderazgo en materia sostenible, de destino y oferta.

De esta forma podemos concluir que el 2022 fue un año de retos, pero a la vez de grandes oportunidades, que nos permitieron seguir siendo líderes en el mercado de DMC's en Costa Rica, tanto a en materia de sostenibilidad como de calidad.

Gerente General

# 4 mejora

Surgimiento de alianzas con instituciones públicas, privadas y organizaciones no gubernamentales para la gestión de proyectos de impacto comunal.

Mayor fidelización con nuestros clientes, dada la forma positiva en que la empresa enfrentó la crisis con oportunidad de nuevos negocios Virtualidad en la forma de trabajo.

Desarrollo de proyectos esenciales para la empresa con presupuesto muy limitado.

Enfrentar una ola positiva de clientes que visitaron el país a finales del 2022, contando con menos personal para la ejecución de labores y personal nuevo con menos experiencia y en proceso de capacitación.

Ejecución de diversos proyectos que no se pudieron ejecutar en años previos por falta de presupuesto, personal, restricciones, entre otros. Lograr que nuestros proveedores retomarán las buenas prácticas ejecutadas antes de la pandemia, reducidas por las limitaciones en todo el sector turismo.

Búsqueda de cambios tecnológicos para optimizar procesos.

En el año 2022 no hubo cambios a nivel de organizacional





# ¿Quiénes somos?

Servicios de Viajeros Suiza S.A. es la empresa líder en Costa Rica en la operación de turismo receptivo y diseño de paquetes e itinerarios de viajes, ofreciendo un completo manejo de destino, con producto personalizado para viajeros individuales, grupos, incentivos, corporativos 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.

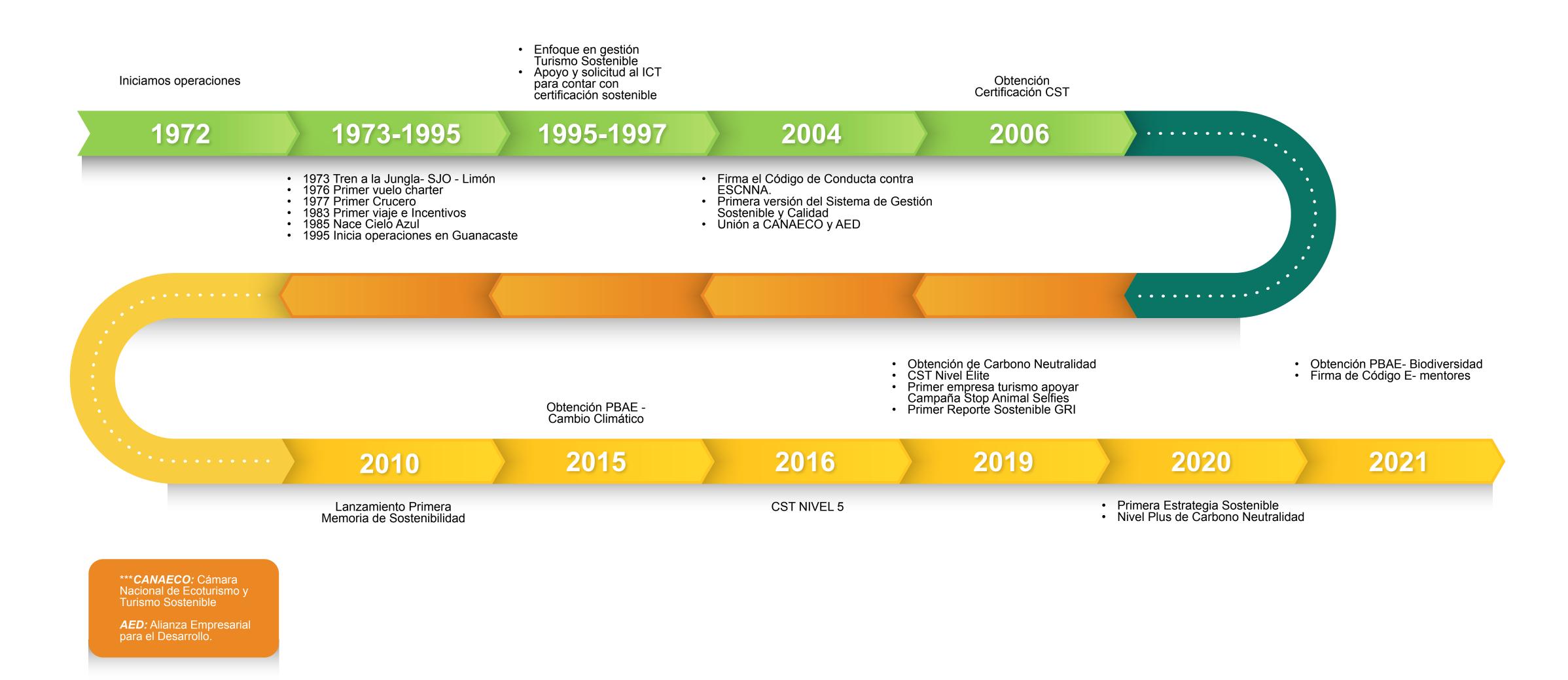
#### **Nuestra historia**

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

A través de estos 50 años, el equipo 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. Convertimos las expectativas de nuestros viajeros en las nuestras.



# Historia sostenible



# Sedes y tamaño de la organización



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: 205 personas promedio anual (2022)



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

#### Reporte de Sostenibilidad Swiss Travel 2022

# ¿Qué hacemos?

#### Asesoría Turística:

Ejecutivos de cuenta calificados para diseñar los itinerarios de acuerdo a las necesidades, presupuesto y expectativas de los clientes.



#### Servicio de guías:

Contamos con guías bilingües (español / inglés) y 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, todos certificados por el Instituto Costarricense de Turismo.



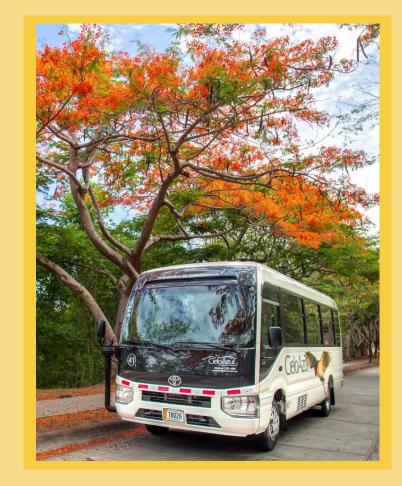
# Controles de alta calidad, servicio al cliente y soporte 24/7:

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 la seguridad y tranquilidad de 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, hasta microbuses y autobuses 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, trasporte acuático, fiestas temáticas, 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.

#### Reporte de Sostenibilidad Swiss Travel 2022

# Canales de Venta por tipo de Cliente

#### FIT'S:

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



#### **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.



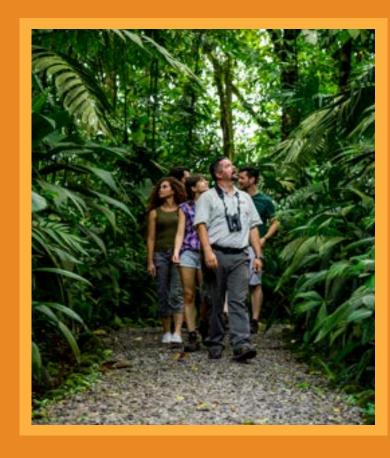
#### **VENTAS LOCALES:**

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.



#### **GRUPOS:**

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



#### **CORPORATIVO:**

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



# INCENTIVOS Y REUNIONES:

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



## Mercados

**Nuestros principales mercados son:** 

Norteamérica, Unión Europea, Reino Unido y Latinoamérica



# Cadena de Valor

Investigación de mercado, el área de Mercadeo y Dirección de Ventas determinan los intereses del cliente

Investigación y desarrollo de

**producto** procede a buscar el servicio para construirlo en producto turístico.

## Cadena de valor

**Área de producto** firma contratos con proveedores, 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 el 90% de los servicios que brindamos y crean la experiencia, por lo que es importante asegurar la calidad del servicio y la gestión correcta de los impactos que pueden generar.

- Guías
- Tour Operadores
- Transporte
- Parques Nacionales
- Hotelería

69% de nuestros proveedores son de capital nacional, distribuidos por todo el país.

El pago a proveedores en 2022 alcanzó los **\$20,228,760.80**.

# Marco Corporativo

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.

Nuestro marco corporativo es de acatamiento obligatorio para nuestro personal y se da a conocer como parte del proceso de incorporación a procedimientos de cada área, en la memoria de sostenibilidad y otros. Se comparte con nuestros clientes a través de los canales comunicación oficiales de la empresa.

La política de sostenibilidad se revisa una vez al año 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.



# Afiliaciones y Asociaciones

La empresa se encuentra adscrita a:

































# Certificaciones



Nivel Élite



CAMBIO CLIMÁTICO

6 Estrellas y 1 Verde

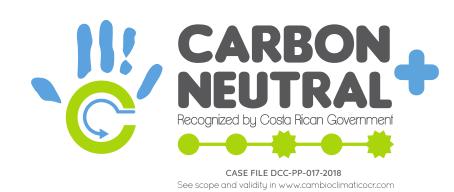


BIODIUERSIDAD

2 Estrellas



Consejo Seguridad Vial



Nivel Plus

#### Detalle de las certificaciones:

#### Certificado de Sostenibilidad

Turística (CST): estándar nacional creado por el Instituto Costarricense de Turismo y reconocido por el Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC). Swiss Travel forma parte de éste certificado desde el 2006 y actualmente cuenta con el nivel más alto de la certificación "Élite". La empresa se evalúa cada dos años.

Carbono Neutralidad: creado con el objetivo de ser un país libre de emisiones para el año 2050. Actualmente contamos con la categoría más alta de esta certificación el nivel "Plus". Esta certificación es anual, identifica fuentes, mide huella, cuenta plan de reducción y compensación, complementar esto.

Programa Bandera Azul: Programa nacional voluntario y gratuito con el propósito de buscar la conservación y desarrollo. De este programa Swiss Travel cuenta con las Banderas:

#### Categoría Cambio Climático:

minimizamos el riesgo provocado por efectos del cambio climático. Por séptima vez consecutiva hemos recibido el nivel más alto de 6 estrellas y una verde (por involucrar a los colaboradores a obtener la Bandera Hogares Sostenibles). Se evalúa anualmente.

Categoría Biodiversidad: Busca que las empresas desarrollen acciones en pro de la conservación, restauración y uso sostenible de la biodiversidad. En 2022 logramos obtener el nivel más alto de esta categoría 5 estrellas; por la ejecución del Programa de Capacitación de Protección de la Biodiversidad dirigido a proveedores, empresas del sector y personal.

#### Programa Empresa Seguras:

enfocado en guiar a las empresas detectar sus riesgos a nivel de seguridad vial. Actualmente contamos con el nivel más alto.

# Enfoque de precaución

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 tomando en cuenta la calidad, innovación, seguridad y protección de nuestros grupos de interés, el ambiente y la continuidad de la empresa.

Existe un trabajo constante con esfuerzos que se realizan en los distintos procesos y obedecen a una adecuada planificación.

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.



#### Planificar:

Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir los resultados.

#### Hacer:

Implementar los procesos.

#### Verificar:

Realizar el seguimiento y la medición de procesos y productos.

Como mecanismo de evaluación de mejora continua, se realizan Auditorías Internas de Sostenibilidad de manera periódica con el fin de identificar hallazgos y oportunidades de mejora que permita a la corporación cumplir con su razón de ser.





# Estructura de Gobernanza

# Estructura y composición del máximo órgano de gobierno

La empresa cuenta con una junta de inversionistas, a quienes se les informa los avances en sostenibilidad para la toma de decisiones. Adicionalmente, la empresa cuenta con el siguiente gobierno corporativo, liderado por la Gerencia General.

#### 1. Emilia Gamboa: Presidenta.

Empresaria pionera en turismo. 50 años de experiencia en turismo.

#### 2. Patricia Gamboa:

Gerente General/ Directora de Mercadeo y Ventas.
40 años de experiencia en turismo.

#### 3. Luis Diego Hidalgo:

Director de Operaciones.

17 años de experiencia en turismo.

#### 4. José Madrigal:

Contralor Operativo. 28 años de experiencia en turismo.

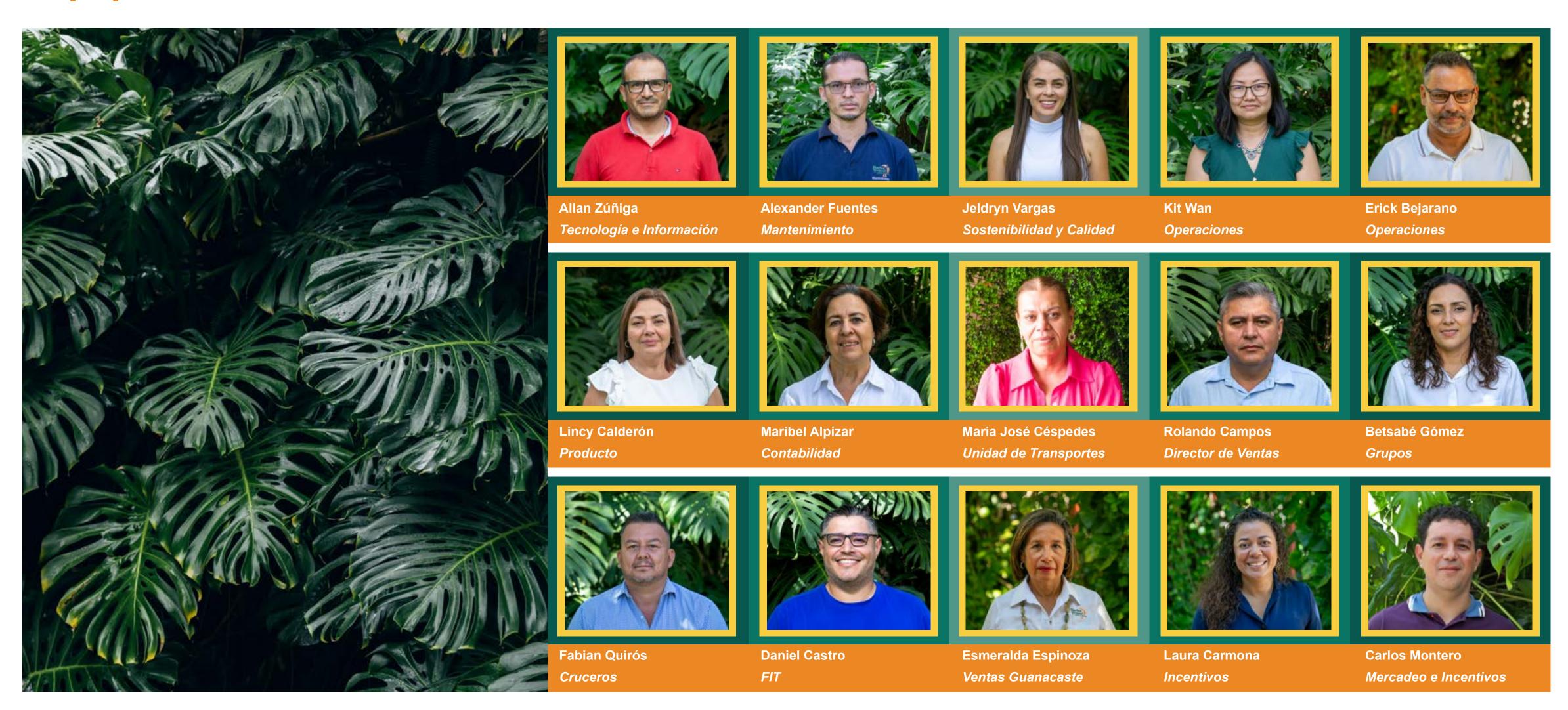
#### 5. Geovanny Salas:

Director Financiero. 25 años de experiencia en turismo.

#### 6. Melania Rodríguez:

Directora de Recursos Humanos. 18 años de experiencia en gestión del recurso humano.

# Nuestro Equipo de Coordinadores

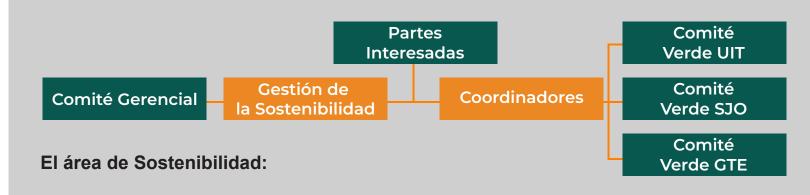


De nuestro Gobierno Corporativo surge el Comité Gerencial, conformado por la Gerencia General, con Patricia Gamboa; Gerencia Operativa, con Luis Diego Hidalgo y Contraloría con Jose Madrigal, quienes elaboran el Plan Estratégico Corporativo.

El 66,6% de los miembros del comité gerencial son de las comunidades locales de Ciudad Colón y Santa Ana.

Nuestras actividades se hacen de forma responsable con base a los principios de sostenibilidad, siguiendo buenas prácticas para garantizar la continuidad del negocio, el desarrollo socioeconómico y la conservación de nuestros recursos tanto naturales como culturales.

#### A nivel de sostenibilidad contamos con la siguiente estructura:



- 1. Estudia los impactos o temas materiales que la operación de la empresa genera ambiental, económica y socialmente, tomando en cuenta la consulta de las partes interesadas.
- 2. Prepara un plan de trabajo y presupuesto que presenta al Comité Estratégico para su análisis, ajuste y aprobación.
- 3. Las coordinaciones de cada área ejecutan los planes creados a partir de los resultados para alcanzar objetivos sostenibles.
- 4. Todas las acciones reciben apoyo del Comité Verde, conformado por colaboradores de la empresa.

#### 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 la Sostenibilidad:** representa a la Dirección General para asegurar la implementación del Sistema de Gestión de Sostenibilidad Turística.

Identifica y se relaciona con los grupos de interés, para reconocer los impactos ambientales, sociales y económicos, los cuales se priorizan para crear los planes de acción que serán presentados al Comité Gerencial y una vez aprobados, son ejecutados por las coordinaciones de los procesos.

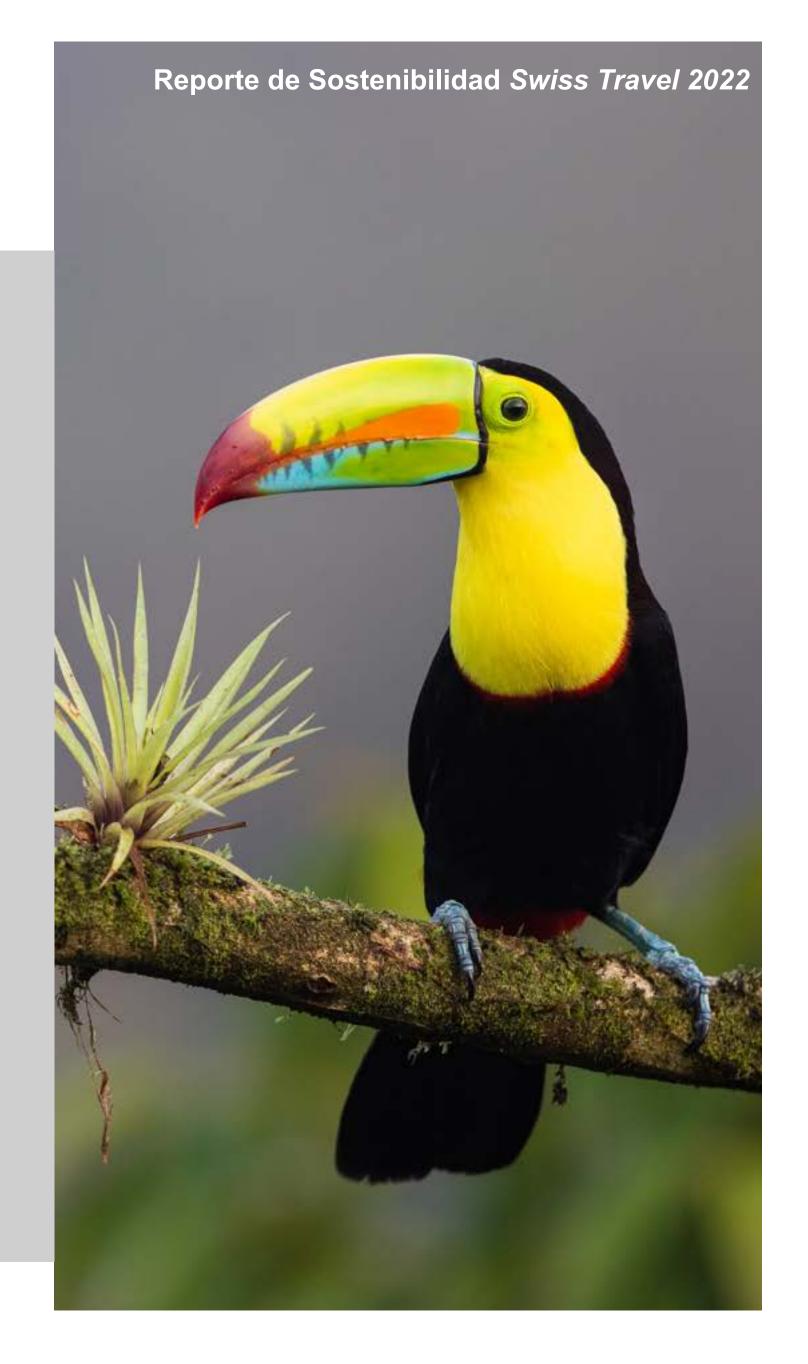
El Comité Gerencial es responsable de la participación activa de los coordinadores.

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 y proyectos para partes interesadas internas y externas como respuesta a los planes de acción, adecuándose a los impactos, tanto positivos como negativos.

**Auditores Internos:** dan seguimiento al sistema de gestión para la mejora continua, y finalmente el reporte de sostenibilidad da cuentas de los alcances de cada periodo.



# Compromisos y **Políticas**

responsable y sostenible.

En nuestro sistema de gestión, el marco cual contiene una serie de lineamientos sostenibles generales, operativos, de clientes, cumplimiento legal, socioeconómico, de oferta, proveedores y suministros (MAOPSC004), los cuales parten de nuestra Política de Sostenibilidad, en pro de la economía, sociedad y ambiente.

#### Diligencia y ética

Estos lineamientos son la base para trabajar en cada una de las áreas de la empresa y es revisado anualmente por el área de sostenibilidad, donde se hacen observaciones de las diversas áreas o grupos de interés y se presentan a Presidencia y al Comité Gerencial para su valoración y aprobación.

Para cualquier consulta con relación al marco corporativo y lineamientos sostenibles de la empresa, se pueden dirigir al correo jeldryn.vargas@swisstravelcr.com

Para gestionar la debida diligencia de nuestros impactos, riesgos y temas materiales, se usa el Procedimiento de Acciones Correctivas Preventivas, con el cual se detectan situaciones por medio de reportes de colaboradores, gestores del proceso y/o partes interesadas, las cuales son investigadas para luego crear y ejecutar planes de acción.

Nuestro compromiso es promover un turismo Contamos con un sistema de auditoría interna para mejorar el desempeño individual y el desempeño de la compañía en general.

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

> En caso de detectar algún incumplimiento favor comunicarse correo jeldryn.vargas@swisstravelcr.com

# Participación de los grupos de interés



En la última consulta, realizada en 2020, surgieron los siguientes temas.

#### **Gráfico 2. Temas relevantes para las partes interesadas**



El detalle de esta consulta se puede 2022 acorde a los intereses de cada ver en la página 35 del Reporte parte interesada. 2021.

La organización busca que la participación de los grupos de interés resulte provechosa para obtener una respuesta amplia de lo que se consulta.

Cualquier retroalimentación que deseen brindar cualquiera de partes interesadas, lo pueden realizar por diversos canales disponibles detallados en el Anexo 1 de este documento, donde también se pueden revisar los logros del

## Materialidad

Swiss Travel ha determinado su estrategia sostenible y los temas relevantes a trabajar de la siguiente manera:



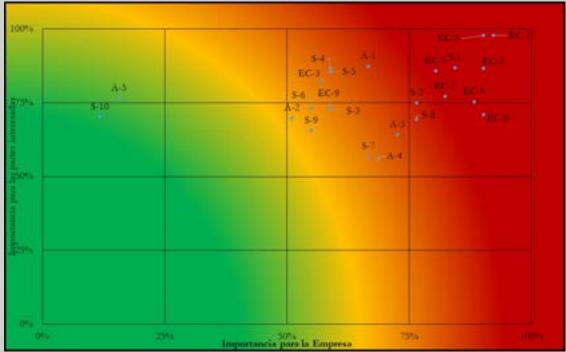
En el año 2020 se creó la Estrategia de Sostenibilidad para el periodo 2021 - 2025 y un estudio de materialidad para alinearlo a la estrategia de negocio (ver diagrama anterior).

Este inicia con el análisis del entorno para tener claro el contexto en el cual se está desempeñando la empresa, a ello, se le añadió un estudio de identificación de impactos positivos negativos, reales y potenciales, detectados a partir de los servicios que la empresa oferta y su infraestructura, considerando el nivel de severidad, frecuencia de aparición y cantidad.

De ese análisis salieron los temas consultados con las partes interesadas más relevantes mediante una encuesta, con espacio para incorporar temas adicionales y para priorizar todos los temas indicados.

Se obtuvo una lista de 24 temas con sus respectivos impactos reales y potenciales, de los cuales 10 fueron priorizados por las partes interesadas y el Comité Gerencial de la empresa, con sus respectivos impactos reales y potenciales, positivos y negativos de su operación y los riesgos que pueden materializarse o que se han presentado.

Ver anexo con los temas materiales de nuestra estrategia con sus respectivos impactos y riesgos.



Para el detalle de temas materiales, impactos y riesgos ver Anexo 2. Para conocer las metas y avance, ver Anexo 3.



	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 Pl	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%

# Lo abordado en nuestra Estrategia Sostenible se muestra en el siguiente diagrama:



Aquí se separan los diez temas prioritarios en tres agrandes áreas: planeta, personas y negocio, subdivididos en siete ejes con su plan de acción, objetivos, riesgos asociados, metas, indicadores y avances (ver Anexo 2).

Estos se alinean a los Objetivos de Desarrollo sostenible (ODS) que contribuyen directamente la estrategia:

- ODS 8: Trabajo Decente y crecimiento económico
- ODS 3 Buena Salud
- ODS 12 Producción y Consumo Responsable
- ODS 9 Innovación e Infraestructura
- ODS 15 Vida Silvestre y Ecosistemas
- ODS 5 Igualdad de Género.

Estos seis ODS y su abordaje se pueden ver en el Anexo 4.





# Sostenibilidad **Financiera**

El tema material de Sostenibilidad Financiera busca la rentabilidad de la empresa a largo plazo, manteniendo liquidez, aumentando ventas, disminuyendo costos inteligentemente e incrementando las ganancias para los accionistas, a la vez que potencia los impactos positivos, como la generación de empleo e ingresos para las comunidades, lo que contribuye al PIB del país.

La meta al año 2025 es lograr recuperar y superar las ventas del año 2019.

Esto lo realizamos por medio de:

- · Incremento de ingresos por medio de la recuperación de clientes.
- a clientes, participación en ferias y otros.
- Manejo adecuado de flujo de caja:
- Enfoque de trabajo bajo presupuesto, flujo de caja proyectado anual, revisión semanal con gerencia.
- Búsqueda de iniciativas de inversión que mejoren los rendimientos bancarios.
- Disminución de costos: analizando estructura de costos, aumentando eficiencia.

#### Desempeño económico

En 2022 logramos lo siguiente en relación al

• Recuperación del 82.49% de las ventas.

- Reducción en estructura de costos en 2.37%.
- Margen de Ebitda mejoró en 4.1%.

#### 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.

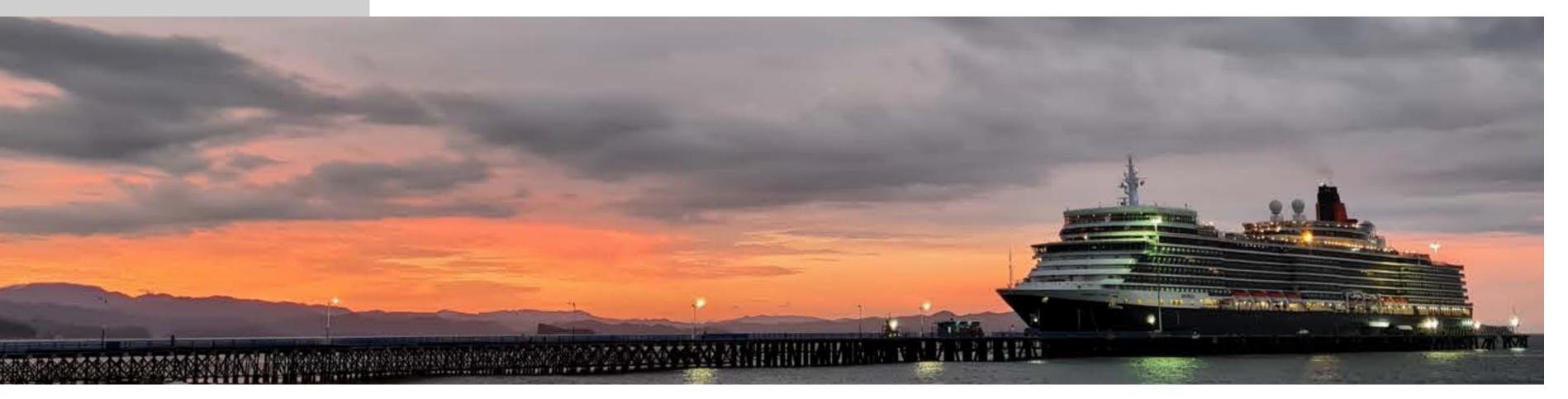
Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local: seis altos directivos, tres de ellos viven en comunidades aledañas a nuestras oficinas, los restantes se ubican en zonas más lejanas, representando el 50% de contrataciones Estrategia para recuperar las ventas con visitas locales. Vale resaltar que es una empresa de capital nacional.

#### 4.1.2 Beneficios económicos internos de la gestión sostenible.

Parámetro/ año		Monto en dó	lares	
arametro/ and	2019	2020	2021	2022
Ahorro electricidad	\$250,82	\$16.907,12	\$13.711,28	\$131,97
Venta de reciclaje	No aplica	\$267,00	\$277,77	No aplica
Ahorro agua	\$0,82	\$2.076,70	\$3.884,40	No aplica
Maximización rutas transporte de clientes	No aplica	No aplica	\$28.518,64	\$61.462,42
Ahorro consumo papel	\$672,39	\$2.516,68	\$2.734,80	\$1.666,94
otal:	\$924,03	\$21.767,50	\$49.126,88	\$63.261,34

Nota: para todos los años, los ahorros de agua, luz, papel, se obtuvieron comprarando 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 \$63,261.34 durante el año 2022, menor al año 2021 debido al proceso de recuperación. Aun así, el ahorro es mayor que en el año 2019, dejando por fuera el tema de maximización, indicador que no se llevó en ese año.



# 4.1.3 Impactos Económicos Indirectos

#### 4.1.3.1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados

# Cuadro 6. Inversiones de capital que crean beneficios (CapEx)

Adquisición equipo y sistemas de información y tecnología	\$5.410,64
Adquisición de activos de equipo acuático operativo: kayaks, bicicletas, entre otros	\$5.970,02
Mejoras en infraestructura de nuestras oficinas	\$21.319,83
Inversión en estación de combustible en Uruca	\$79.344,93
Compra de otro tipo de activos	\$27.888,86
Total de CapEx	\$139.934.28

#### 4.1.3.2 Impacto económico externo

#### Impactos económicos indirectos significativos

Nuestra responsabilidad social es generar impactos económicos positivos por diversos medios como:

- **Pago a proveedores.** Esto permite el desarrollo de PYMES nacionales, al igual que proveedores extranjeros, que generan empleo en el país, contribuyendo con ello al índice del progreso social.
- Contribución al sistema de protección de áreas naturales de Costa Rica. Para la conservación de flora y fauna nacional de áreas protegidas por pago de servicios

ambientales.

Desarrollo de comunidades. Por medio de diversos proyectos en el manejo de impactos detectados.

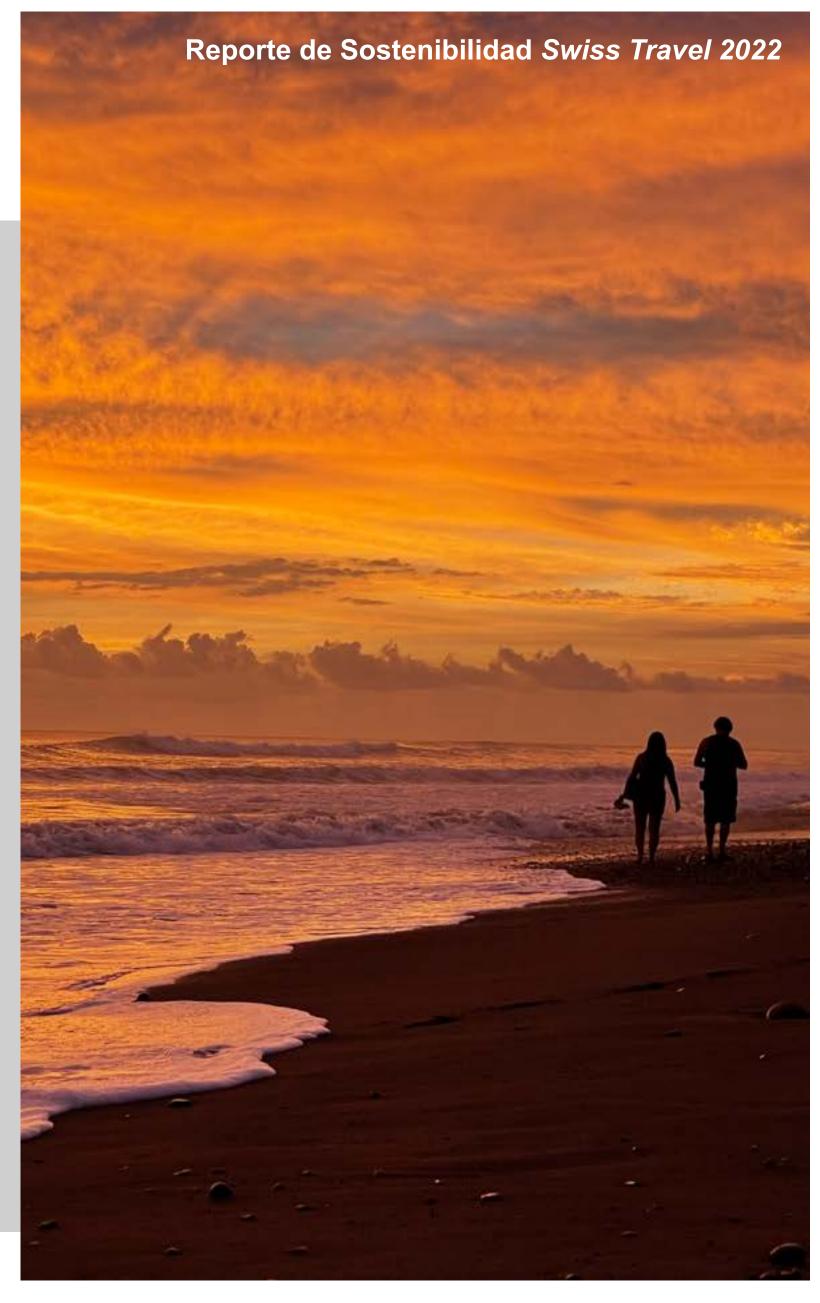
Por medio del turismo se promueve un desarrollo socioeconómico integral, que aporta al índice de Progreso Social de diversas zonas del país. Ver Cuadro 6 para más detalles.

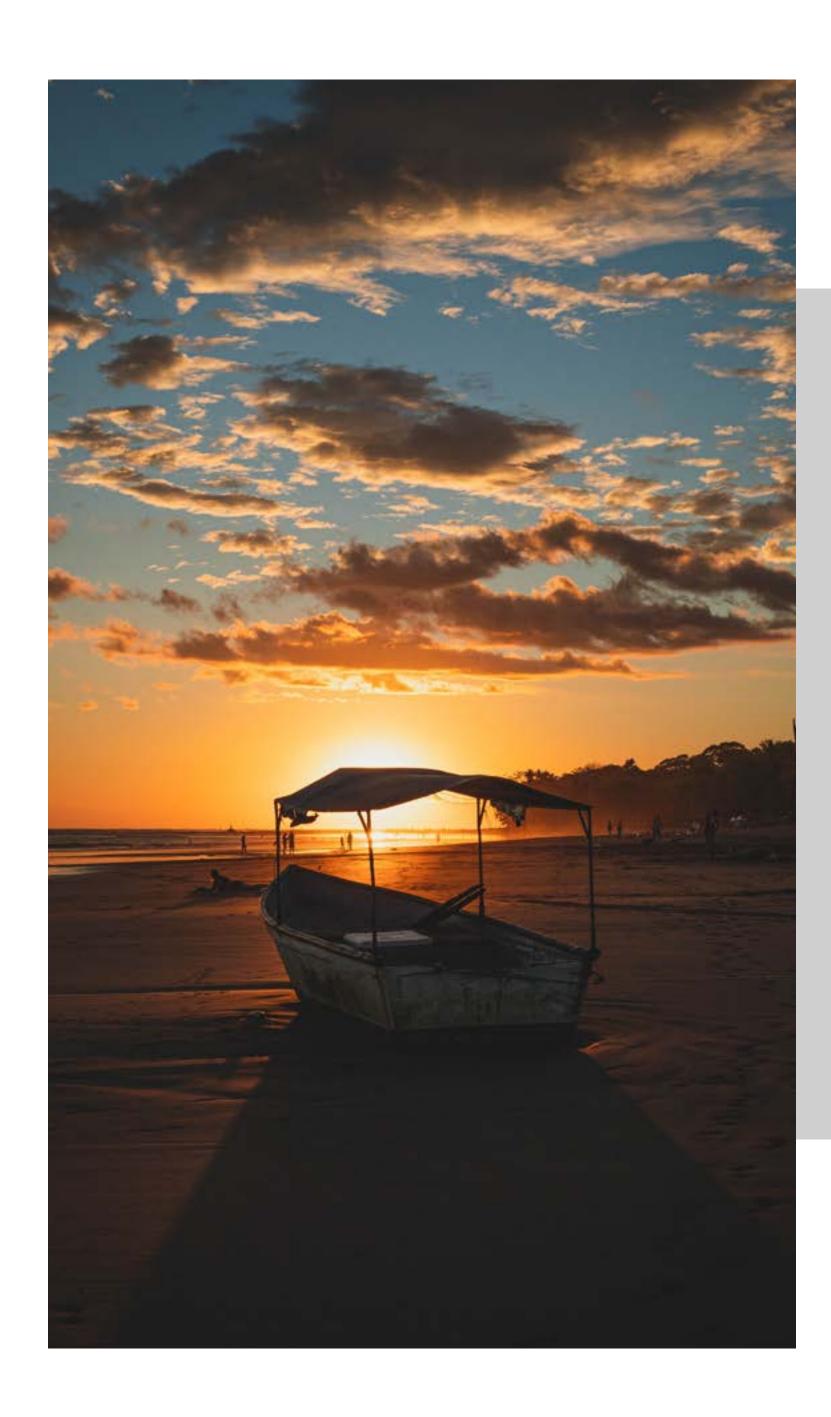
# Cuadro 7. Impacto económico externo Aportes sociales y ambientales por operación Detalle Monto en dólares Distribución de la riqueza con el pago a proveedores turísticos Aporte al Sistema de Áreas Protegidas por pago de entradas Total de distribución de riqueza \$20.228.760,80

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

El 69% del monto total de pago a proveedores corresponde a proveedores de capital nacional.

Los impactos negativos indirectos significativos a nivel económico no están medidos ni identificados, es un ejercicio que debemos desarrollar a mayor profundidad.





# **Tema Material** Ética y Transparencia

La ética es parte de nuestros valores corporativos con el que alcanzamos 4.2 Gestión de Crisis nuestra rentabilidad, mantenemos nuestro liderazgo, credibilidad y confiabilidad, rendimos cuentas a nuestras partes interesadas y somos socialmente responsables.

La empresa cuenta con políticas para la gestión de la ética y la prioritarias. transparencia, plasmadas en el Manual de Sostenibilidad y en el Manual de Políticas Internas de Recursos Humanos, pero se debe elaborar un documento enfocado en este tema. En el 2022 no se elaboró el Manual de Ética y Anticorrupción, este ha sido programado para hacerse durante el 2023. La gestión se realiza pero sin documentar.

Swiss Travel es una empresa privada que cumple con toda la legislación aplicable.

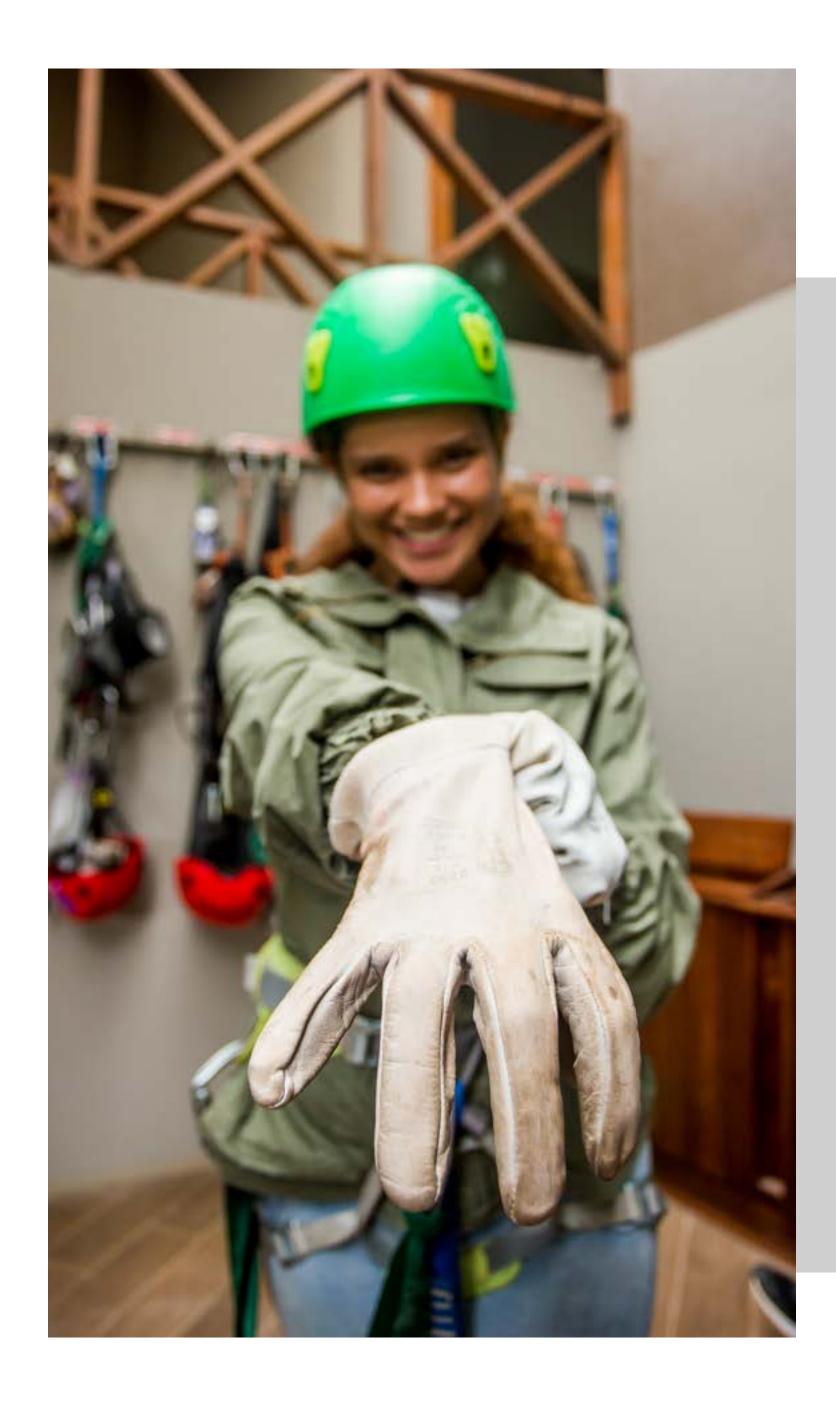
A nivel fiscal, todos nuestros estados financieros son auditados por una firma de auditores contables, legalmente constituida que se cambia cada cuatro años por transparencia y credibilidad de los socios y por el sistema bancario. La empresa auditora se elige por la Gerencia General, el Director Financiero y Contraloría. En el 2022 nuestros estados financieros fueron auditados por Grant Thornton Audi Costa Rica.

Cumplimos con las obligaciones legales presentando la declaración correctamente y a tiempo. El 2022 cerró con el pago de impuestos al día.

En el 2022, y en años anteriores, no hubo demandas ni acciones jurídicas contra la empresa relacionadas con competencia desleal, prácticas monopólicas, ni contra la libre competencia.

Este es un tema pendiente de ejecutar junto con la ampliación de la gestión de riesgos. Esta tarea no se ha podido gestionar por el impacto de pandemia, disminución del personal y por atención a otras tareas





# 5.1 Salud y Seguridad.

Nuestra empresa trabaja para que los turistas visiten un país saludable y seguro. Nuestro sistema de salud a nivel nacional es ejemplar, y a nivel de seguridad ciudadana, Costa Rica es uno de los países más seguros de la región.

En nuestro Manual de Sostenibilidad existen lineamientos que buscan la seguridad de los servicios que reciben los clientes. Estos lineamientos incluyen la selección de proveedores responsables y el apoyo a estrategias que promueven un destino seguro, con consejos para los La RED SOFIA representa un tejido de empresas, personas y viajeros a su llegada, diferentes pólizas que cubren a los visitantes y participación en iniciativas como el Comité de Seguridad Turística de la Cámara Nacional de Turismo.

#### Viaje seguro y con calidad

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.

Nuestro departamento de Operaciones da soporte a los clientes durante su estadía en el país durante las 24 horas y servicio cliente para dar soporte a los visitantes luego de la salida del país.

Adicionalmente, en 2022 algunos miembros de nuestro personal participaron en el Seminario de "Seguridad Turística como clave del éxito" creado por Comisión de Seguridad Turística de Canatur.

#### Red Sofía

Adicionalmente nuestro personal de sostenibilidad participó en capacitación sobre el Programa Red Sofia creado por el Instituto Costarricense de Turismo (ICT)

Este programa promueve la equidad de género, las buenas prácticas de seguridad para el ingreso y la grata permanencia turistas mujeres en el destino. Nace en el marco de un convenio de apoyo institucional entre el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) y el Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU), asimismo, se encuentra estrechamente ligado al Objetivo de Desarrollo Sostenible No. 5, el cual busca la igualdad entre los géneros para construir un mundo pacífico, próspero y sostenible.

comunidades comprometidas con la generación de confianza para todas las turistas que recorren nuestro país, comparten el valor de la igualdad para crear la mejor experiencia de viaje y una estadía segura. (Fuente: ICT, 2022).

Parte de nuestro personal fue capacitado en 2022 para ser parte de este programa.



En 2023 se iniciará la afiliación al programa. Durante 2022 se realizamos el proceso de capacitación y se avanzó en el proceso de generar un plan de acción y evidencias de cumplimiento e indicadores para ser parte de la red.



# Programa de Seguridad Vial

Como parte de su compromiso sostenible, Swiss Travel se compromete a establecer mecanismos de prevención de accidentes en la red vial pública, así como en su operación y promoción de seguridad vial para la protección de todas las personas que laboran en la corporación, clientes y resto de actores viales." Política de Seguridad Vial

En el 2022 obtuvimos el nivel Oro del Programa Empresas Seguras del Consejo Nacional de Seguridad Vial (COSEVI), enfocado en guiar a empresas en la elaboración de planes y políticas de gestión para reducir y mitigar riesgos viales.

Swiss Travel cuenta con una flota de 24 unidades de transporte en 2022, por lo que debemos buscar la seguridad a nuestros conductores, clientes, guías y personas de las comunidades que visitamos.

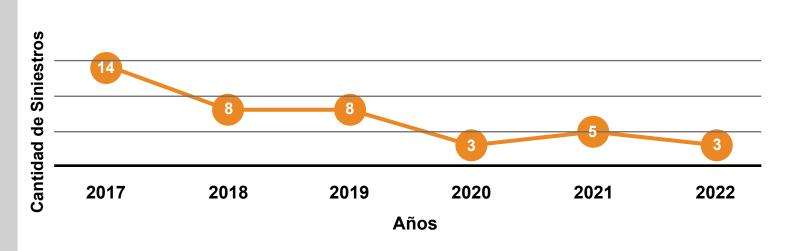
#### Los factores de riesgo detectados por orden de prioridad son:

- El estado de la infraestructura vial a cargo de gobierno,
- La organización del trabajo (asignaciones de traslados a cada conductor),
- La propia conducción,
- · Intensidad del tráfico,
- Condiciones climatológicas,
- Otros conductores.

#### Estos factores se gestionan por medio de:

- La Política de Seguridad Vial y el Comité de Salud Ocupacional.
- Profesionales en conducción con amplia experiencia.
- Estricto mantenimiento preventivo y correctivo de las unidades de transporte.
- Monitoreo constante de los conductores y capacitación en seguridad vial y otros.
- Inclusión de seguridad vial dentro de la evaluación del conductor.
- Límites de velocidad acorde a la velocidad permitida en cada zona.
- Proyección de la seguridad vial con el resto de nuestro personal y en comunidades

#### Gráfico 6. Accidentes según aseguradora de 2017 al 2022.





A pesar de la gran cantidad de servicios de transporte que la empresa brinda, la siniestralidad es muy baja y continúa la tendencia a la disminución, evidenciando la eficacia del compromiso asumido por la empresa (gráfico 6).



Gestionamos responsablemente la seguridad de nuestros clientes, colaboradores y población en carretera

#### Viaje con servicios de calidad

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

#### **Cuéntenos su experiencia**

Para nosotros es muy importante conocer su experiencia de viaje o de relación comercial con nosotros. Comuníquese con nosotros completando 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.

## 5.2 Otros temas no materiales trabajados5.2.1 Gestión de clientes mayoristas y minoristas

Durante el año 2022 se realizaron acciones de acompañamiento a los clientes en sus estrategias de promoción y venta de nuestros servicios, mediante cinco encuentros virtuales con mayoristas de Reino Unido, dos seminarios educativos, visitas y la participación en ocho ferias internacionales.

#### Los esperamos en 2023 en las siguientes ferias:

• FITUR

SEA TRADE MIAMI

• ITB

SEA TRADE EUROPE

LATA EXPO

• FCCA

WTM

IMEX

En caso de algún interés específico de servicio, no dude en contactarnos, estamos para guiarle en la formación de su oferta turística.

## **Nuestras ofertas sostenibles**

Todos nuestros paquetes vacacionales contemplan elementos sostenibles. Creamos experiencias para conocer la cultura, naturaleza y dejar una huella positiva en el destino, destacando los siguientes:

## Paquete para personas con discapacidad:

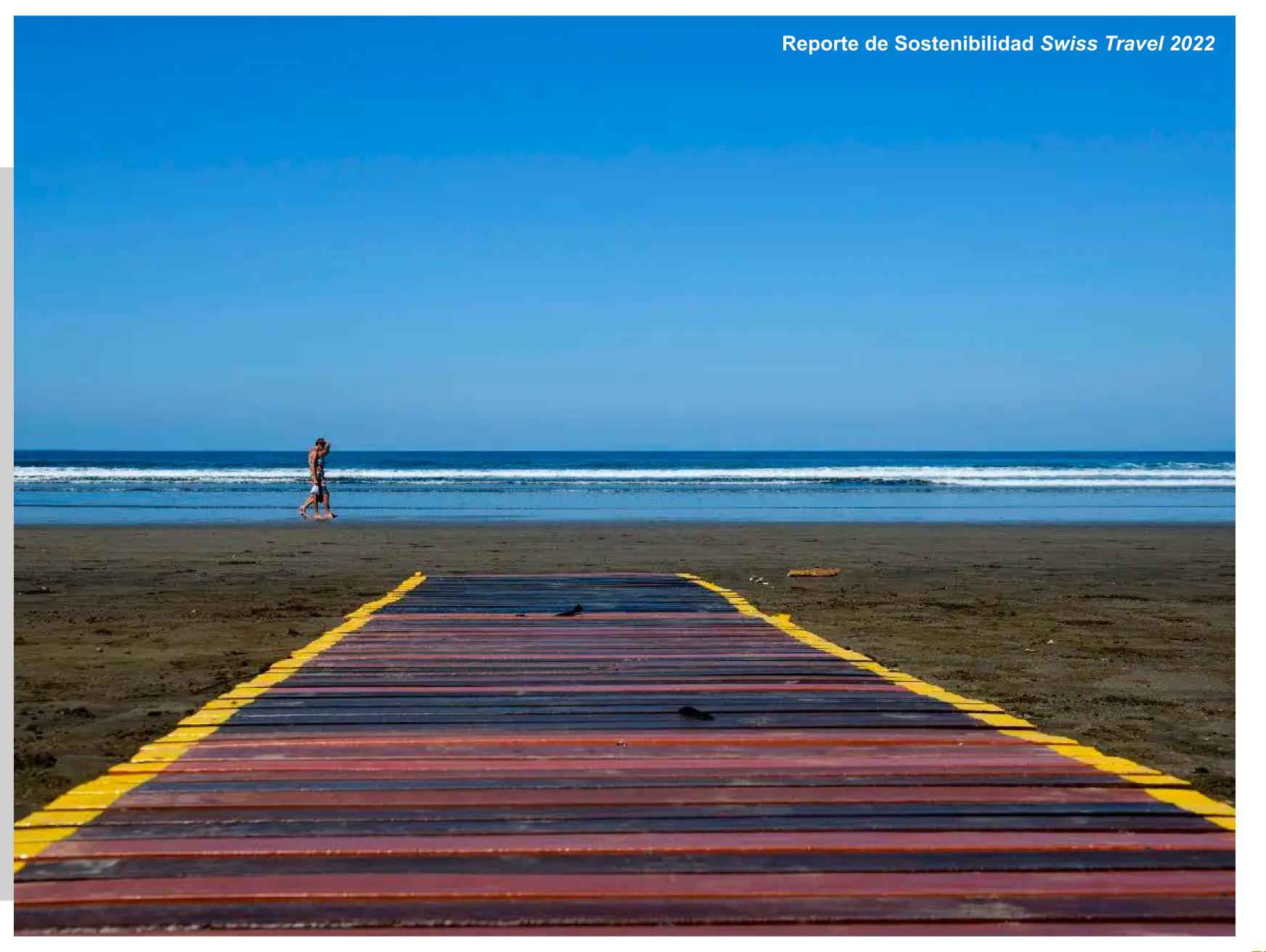
San José, Tortuguero, Arenal y Playa Hermosa.

Este paquete ofrece facilidades para el disfrute total de los visitantes en medio de destinos naturales que ofrecen experiencias sensoriales que le brindarán al turista una experiencia inolvidable.

Este incluye un destino de playa con pasarelas retráctiles para personas en sillas de ruedas; construidas con plástico reciclado que se obtiene por medio de la campaña *Donatapa de la Red de Turismo Accesible*, en la cual *Swiss Travel* ha sido partícipe a raíz de nuestro compromiso con la sostenibilidad e inclusión. Actualmente hay trece playas accesibles en el país.

Deposite las tapas plásticas de bebidas en los basureros de nuestras móviles para apoyar esta iniciativa.

En la aplicación para teléfonos inteligentes *Real Travel*, puede encontrar la información de las playas accesibles de Costa Rica. Existen cambiadores inclusivos que se encuentran en Tamarindo y Playa Panamá, Guanacaste.



## **Costa Rica Eco Friendly**

Viaje con un carro eléctrico por Costa Rica, disminuyendo su huella.

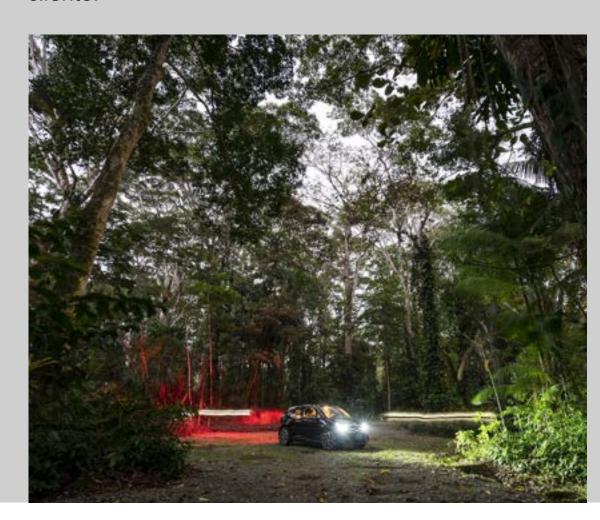
Once noches. San José, Puerto Viejo de Limón, Sarapiquí, Volcán Arenal y Manuel Antonio

## Dejando huella enfoque cultural

Siete noches San Jose & Volcán Arenal

Entre muchos otros.

Consulte con su agente de ventas. Todos los paquetes pueden ser personalizados según las necesidades del cliente.







## 5.2.3 Dejando una huella positiva

Contamos con una serie de proyectos de impacto social y ambiental en los que 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 la realización de misiones médicas en comunidades indígenas.
- Aporta al 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.

## **Resultados 2022**

Aporte a Huella del Futuro: Un cliente donó 200 árboles que fueron sembrados por CODEFORZA (Comisión de Desarrollo Forestal de San Carlos), organización que beneficia a 147 personas de la comunidad y crea 31 empleos verdes.

Todas las donaciones hechas por turistas son dirigidas íntegramente a cada organización.



## 5.2.4 Educación y conciencia

Consejos para ser 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 a convertirse en un viajero responsable mientras visite Costa Rica.

Cultura y tradiciones locales: Aprenda y respete el estilo de vida, las costumbres y las leyes costarricenses.

Ahorre agua: en su hotel no es necesario cambiar 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, apague el aire acondicionado cuando salga de su habitación.

En 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.

Compre productos locales: contribuya a las comunidades que visita.

No compre artículos hechos de animales o especies en peligro de extinción.

Utilice productos biodegradables, reutilizables o reciclables.

No alimente a los animales salvajes, esto altera su papel natural dentro del ecosistema.

No se saque fotos de contacto directo con animales silvestres ni los trate como mascotas.

Busque el contenedor apropiado o pregunte a su guía turístico para desechar basura.

Swiss Travel es parte del Código de Conducta contra la explotación sexual comercial de menores. Si ve o sospecha de actividades de este tipo o el uso de sustancias ilegales, informe a nuestros colaboradores o al representante del servicio turístico.

## **Boletín Conectados / Costa Rica Essencials**

Mensualmente enviamos un boletín con información actualizada de oferta, promociones, noticias de turismo y sostenibilidad de la empresa.

Si tiene algún tema de interés o duda, puede comunicarse con su asesor de ventas.



## Consejos de comportamiento en comunidades con patrimonio cultural

En visitas a comunidades indígenas o con rasgos culturales y sociales muy característicos, aplique estos consejos para que disfrute al máximo la experiencia y la comunidad también pueda disfrutar su visita.

Respete su forma de ser: usualmente tienen su propio dialecto, forma de conducirse, expresarse, trabajar, vestirse, comida, en ocasiones hasta su propio gobierno. Disfrute de conocerlas, aprendiendo de ellas, pero respételas.

**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, consulte su significado y no trate de reproducirlo. Son aspectos culturales que les pertenecen.

**Disfrute conociendo al otro:** son culturas muy diferentes y singulares, disfrute conocerlas, sin discriminar. Ante cualquier duda, consulte con su guía sobre algún aspecto vivencial o cultural de la comunidad visitada.

Llevémonos nuestros residuos: No lleve artículos desechables, en ocasiones, estas comunidades cuentan con un deficiente sistema de recolección de desechos y si les dejamos nuestros residuos aumentamos el problema.

Llévese de regreso los residuos y deposítelos en los contenedores correctos en nuestras unidades de transporte o en el próximo hotel que visite. Ambos contamos con sistema de tratamiento de residuos avalado por el gobierno.

## Código ético para fotografías con animales silvestres sin crueldad



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



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



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



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



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



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



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



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



Fuente: https://stopanimalselfies.org/



# 7.1 Gestión sostenible de la cadena de valor

Swiss Travel es una agencia de viajes receptiva que el 99% de sus servicios son brindados por proveedores, por lo que contamos con un robusto proceso de contratación para garantizar calidad en la experiencia de los clientes, la protección de los bienes naturales de todos y el desarrollo socioeconómico y saludable de las comunidades donde operamos.

Ellos son los que generan impactos a la sociedad, ambiente, y economía en conjunto con los clientes, nuestros guías y otros. Vea en el Anexo 2 el detalle de los impactos positivos y negativos.

## **Impactos Reales**

- Encadenamientos y generación de nueva oferta
- Rescate de idiosincrasia costarricense por actividades o platillos
- Protección de la biodiversidad.
- Aporte económico al desarrollo del país
- Impactos Reales
- Emisiones de gases de efecto invernadero
- Disminución de la capa de ozono
- Alimentación artificial (directa o indirecta) a los animales silvestres
- Alteración en el comportamiento de animales

por invadir su territorio

- Generación de Residuos
- Consumo de Recursos

## **Riesgos latentes**

**Riesgos económicos y de calidad:** el servicio brindando no responde a la expectativa y calidad que el cliente desea.

**Riesgos operativos:** proveedores no gestionan sus servicios de forma adecuada.

Riesgo de reputación y legal: daños a la imagen y a la continuidad del negocio por mala gestión por parte de los proveedores y del cual Swiss Travel se vea comprometido como responsable de tercera parte. Riesgo de trabajar con proveedores sin enfoque sostenible.

**Sociales:** Prácticas laborales, impactos en la comunidad, trabajadores migrantes, explotación sexual de menores, póliza de riesgos para clientes y colaboradores, derechos humanos, plan de emergencias. Inocuidad de alimentos, calidad del servicio, protección de datos del consumidor, seguridad en instalaciones, plan de emergencias, mantenimiento de los equipos, gestión de riesgos y crisis, calidad de servicios.

Ambientales: Afectación biodiversidad, capacidad de carga en áreas visitadas, gestión de residuos, gestión aguas residuales, gestión incorrecta de residuos peligrosos y sólidos, generación de emisiones.

## Forma de Gestión

Contamos con un estricto conjunto de lineamientos de selección y contratación de proveedores y desarrollo e investigación de producto, lo que permite gestionar riesgos latentes con anticipación. Adicionalmente, los proveedores son sometidos a evaluación para conocer sus avances y tomar las acciones necesarias.

Para potenciar el desarrollo sostenible de proveedores, desarrollamos un programa llamado Crece Junto a Swiss, basado en una matriz de riesgos de la cadena de valor y desarrollo de productos sostenibles.

Su objetivo es la gestión de riesgos, impactos y también potenciar las oportunidades, con capacitaciones que buscan que la empresa trabaje con la mayor cantidad de proveedores comprometidos con la sostenibilidad y así potenciar los impactos positivos en las comunidades, como la distribución de riqueza.

Gráfico 3. Comparativo en porcentaje de proveedores de capital nacional vrs capital Extranjero utilizados por la empresa durante año 2022

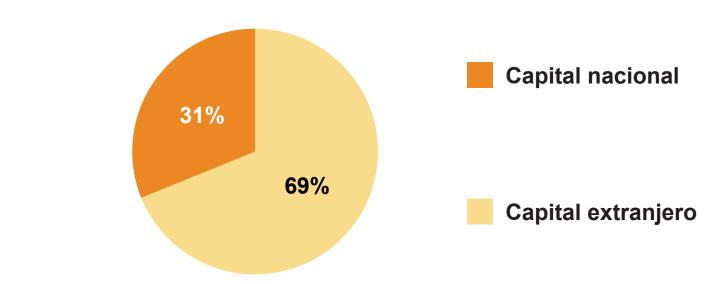
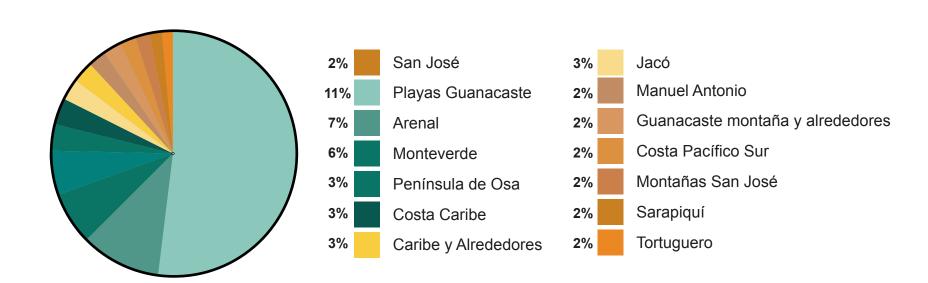


Gráfico 4. Comparativo en porcentaje de proveedores de capital nacional vrs capital Extranjero utilizados por la empresa durante año 2022



Nota: Se incluyen las zonas con mayor cantidad de proveedores de capital nacional. También se cuenta con proveedores en estas otras zonas: Turrialba, Arenal y alrededores, Península de Nicoya, alrededores de Parque Nacional Carara, Liberia, Río Celeste, Cartago y alrededores, Chirripó y alrededores, Caribe y alrededores, Puntarenas.

Contamos con un total de 942 proveedores de turismo.

El 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, distribuidas por todo el país (ver gráfico 3 y 4).

# Distribución de Riqueza

En el año 2022 logramos recuperar el 99.06% del dinero pagado a proveedores y de esa misma forma aumentó la distribución de riqueza para proveedores de capital nacional y extranjero (ver cuadro 8).

Cuadro	8.			
Cantida	ad de ventas ger	neradas a		
provee	dores nacionale	s y extranjeros	en miles de dóla	res

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
2022	\$20.228.760,80	\$13.957.844,95	\$6.270.915,85

Ambos son importantes para el desarrollo del país, apoyando en el índice de progreso social para el desarrollo integral de las comunidades donde operamos en generación de empleo y otros.

Capacitación a proveedores en materia de sostenibilidad

En el 2022 aplicamos varios mecanismos de apoyo a nuestros proveedores en materia de sostenibilidad, calidad y oferta:

Capacitaciones a proveedores sobre temas sostenibles:

- Programa de Bandera Azul
- Certificado de Sostenibilidad Turística
- Sistema de Gestión Sostenible.

Alianza con Canaeco

Se impartieron diez capacitaciones sobre temas de salud ocupacional, primeros auxilios, planes de emergencias, residuos, sistemas de gestión, turismo accesible y Código de Conducta en contra de la explotación sexual y comercial de menores en Turismo.

## Voluntariados:

- · Siembra de árboles
- · Colaboración con Chepe se Baña
- Participaron un total de 24 proveedores, con un total 55 colaboradores.

Segunda edición del Programa de Capacitación en Turismo Ético con la vida Silvestre.

En 2022, ocho proveedores culminaron el proceso de capacitación, un acumulado de 22 proveedores y 16 empresas del sector, para un avance del 3% de la meta.

### 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 cumplimento 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 cumplimiento requisitos de calidad en seguridad. prácticas buenas servicio sostenibles, de normas, inocuidad leyes alimenticia, respeto a las personas e instituciones y la integridad de su operación. En la medida de lo posible, se dará prioridad a aquellos una operación proveedores que mantengan 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.

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 y contra el trabajo forzoso. Al firmar nuestros contratos, el proveedor se compromete a no promover este tipo de prácticas, ya que es una falta grave que amerita termino de contrato en caso de encontrarse evidencia.

Los invitamos a seguir capacitando y ejecutando sus protocolos, en caso de no contar con protocolo los podemos apoyar.

Les compartimos la guía para la actuación de las empresas turísticas por el ICT en este link https://www.ict.go.cr/es/sostenibilidad/codigo-de-conducta.html





## 6.1 Protección de niños y adolescentes - explotación sexual y comercial de menores en turismo

Swiss Travel está comprometida con una • Compromiso de alta gerencia gestión responsable del turismo, eso contempla cero tolerancia ante la explotación sexual y comercial de menores de edad (ESCNNA).

La empresa ejecuta lineamientos que siguen de cerca la actividad de los proveedores y ante cualquier actividad sospechosa, se activan los protocolos y se presentan las debidas denuncias ante las autoridades.

## Impactos reales

## Actualmente impactos positivos son:

Mediante la política en el contrato a proveedores se promueve la capacitación del personal, comunidades, niños, niñas y adolescentes para que conozcan los peligros y denuncien en caso de estar en riesgo.

## Impactos negativos potenciales:

Ocurrencia de un caso en que se dañe la vida de un infante, afectación a la reputación e imagen de la empresa.

## Forma de gestión

Política contra ESCNNA

- Código de Conducta
- Protocolo
- Capacitación interna y externa (personal-proveedores)
- Contratos proveedores y clientes
- Protocolo de denuncia

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.

En Costa Rica, el acoso sexual, la prostitución infantil y el consumo de sustancias ilegales son delitos penados por ley. La empresa firmó el Código de Conducta para contribuir con la lucha en contra de estas actividades ilegales y cuenta con un protocolo de denuncia para estos casos.

Tenemos el compromiso de reafirmar y

capacitado a todos los mantener colaboradores y colaboradoras desde el proceso de inducción, con repasos anuales, cláusulas en el contrato de nuestros clientes y proveedores, y el acatamiento obligatorio de nuestra legislación nacional, en especial 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, panfletos y

Actuamos a nivel comunal para que dar a conocer la manera de denunciar o proceder en caso de observar una situación de este



## **Programa E-Mentores**





En el 2022 Swiss Travel fue la primera operadora turística en firmar el Código E-Mentores creado por la Fundación Paniamor (ONG que protege niños y adolescentes).

Su objetivo es empoderar a niños, niñas, jóvenes, padres y maestros a utilizar de forma segura la tecnología e internet. www.ementores.org. E-Mentores es parte de nuestros esfuerzos como parte de Código de Conducta.

En el 2022 capacitamos a doce colaboradores en el programa. Cuatro de ellos actualmente son agentes E-Mentores tras finalizar con éxito el proceso de capacitación.





Nuestros agentes E-Mentores realizaron capacitaciones en dos comunidades.

- Centro de Formación Pedagógica y Tecnológica de la Universidad Técnica Nacional de Liberia. Hecho por la colaboradora Ivette Méndez Granados, con diez jóvenes participantes.
- Escuela de Brasil de Santa Ana, abarcando un total de 23 estudiantes de cuarto y quinto año.



Nuestra meta es capacitar a 300 niños provenientes de las comunidades de la Guardia de Liberia, Santa Ana, Limón y Guararí de Heredia, por lo que el programa continuará en los próximos años.

También capacitamos a proveedores sobre ESCCNA por medio de la alianza y patrocinio brindado por Swiss Travel a la Cámara Nacional de Ecoturismo y Turismo Sostenible (CANAECO), en apoyo a su programa educativo. Un total de 24 empresas participaron, de las cuales diez son proveedores de Swiss Travel.



A los clientes se les brinda un paquete de bienvenida, que incluye el compromiso del país y de la empresa en la protección de la niñez y adolescencia en materia de explotación sexual y comercial. Todo nuestro personal es capacitado todos los años.

En el año 2022 no hubo reportes a las autoridades sobre casos sospechosos.













# 6.2 Otros temas no materiales en los que trabajamos

## Acción en comunidades

empleo en comunidades

6.2.1.1 Programa Dream Builder Mujeres **Emprendedoras** 



**6.2.1 Empoderamiento de capacidades de** En 2022 se dio apoyo a mujeres emprendedoras en el negocio, uso ético y responsable de la del cantón de Mora, en alianza con la Municipalidad de Mora y la Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED).

> El programa Dream Builder de la Universidad de Arizona, implementado por AED, es una escuela de negocios en línea para aprender a construir un plan de negocio o fortalecer el existente y también poder optar por capital semilla.

> Participaron 23 mujeres emprendedoras de Mora y alrededores y de ellas siete finalizaron el proceso.

> 6.2.1.2 Programa de capacitación para el fortalecimiento de emprendimientos de turismo rural del cantón de Mora.

> En alianza con la Municipalidad de Mora, cercana a nuestra Sede Central en Santa Ana, realizamos un programa de capacitación para el fortalecimiento de emprendimientos de turismo rural de la zona que incorporan productos y servicios de cultural local y socio productivos, para que aprendieran a direccionar su emprendimiento de la mejor forma.

> Entre mayo hasta setiembre de 2022 se realizaron sesiones de dos horas impartidos por especialistas de nuestra empresa para certificar en conjunto con la Municipalidad de Mora a los participantes.

Se abarcaron temas como entender la actividad turística, al turista, servicio al cliente, calidad, gestión de costos, requisitos legales y fiscales, mercadeo, presentación de oferta, sostenibilidad

biodiversidad, entre otros. En total participaron trece emprendedores de turismo rural.



6.2.1.3 Apoyo a empleo juvenil

a. Fomento de certificación quías de turismo por medio de capacitación.

Estudiantes de Turismo Ecológico de la Universidad de Costa Rica-Sede Liberia.

Como parte de nuestro compromiso y responsabilidad social, nos aliamos con la UCR Sede de Guanacaste para promover entre los estudiantes de turismo ecológico la certificación de quías locales.

Se llevó a estudiantes al Parque Nacional Santa Rosa junto con dos de nuestros guías experimentados quienes impartieron una charla de lo que implica ser un quía y la importancia para el turismo.

Se les indicó los requisitos que pide el ICT para la certificación de guías locales, se evacuaron dudas y se realizó un recorrido en el parque, específicamente en el sendero Indio Desnudo y la Casona, donde nuestros guías fueron interpretándo el sendero, dando consejos para un buen servicio de guiado y entregando material educativo al final del recorrido.

El objetivo fue mostrar las diferentes ramas en las cuales se pueden desempeñar. Continuaremos con estos talleres con la UCR próximos años.

Asociación de guías de Barra Honda

Trabajamos con la Asociación de Guías de Barra Honda, organización que entre sus guías hay certificados y no certificados. A este grupo se les impartió una charla similar a la realizada a los estudiantes de la UCR, con la participación adicional de jóvenes de la comunidad local.

Nuestros guías explicaron sobre lo que significa

ser guía, los retos que ellos enfrentan y se intercambiaron experiencias, se les explicó la importancia de la certificación de guías locales y los requisitos, buscando que los jóvenes que no son miembros de la asociación busquen integrarse y certificarse como guías locales.

Posteriormente, se ingresó al Parque Nacional Barra Honda donde mostraron ejemplos de buenas prácticas y se evacuaron dudas.

Como continuidad de este proyecto, se ha dado seguimiento y apoyo a la Asociación de Guías en diferentes procesos, como la adquisición de pólizas de responsabilidad civil, con capacitaciones sobre este tipo de seguros, aprovechando el espacio durante las capacitaciones a emprendedores de turismo rural. Este proyecto continúa activo y seguirá en próximos años.



## b. Alianza por la Empleabilidad Juvenil en Costa Rica

Desde el 2020 nos unimos a la Alianza por la Empleabilidad Juvenil en Costa Rica, creado por la Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED), la Fundación Konrad Adanauer, la Cámara de Industrias de Costa Rica y el Instituto Nacional de Aprendizaje, para promover el desarrollo de programas de educación y formación técnica profesional en modalidad dual, con el fin de promover en el país mecanismos para la generación de empleo a la población joven del país.

Según datos del INEC, para el primer trimestre del 2022 esta es la población con mayor desempleo (330 227) y muchos no logran terminar sus estudios. De esta manera, por medio de mesas de trabajo creadas por AED, y financiamiento de la empresa Nestlé, trabajamos de manera conjunta para promover capacidades y habilidades que generen oportunidades de trabajo digno para personas jóvenes en el país.

En el 2021 se desarrolló una INNOVATON para promover emprendimientos juveniles con capital semilla, se recibieron 440 postulaciones y hubo cuatro ganadores. En el 2022, se dio apoyo a la comisión asesora y promotora de Formación Dual que incluyó un manual de mensajes claves para diversos públicos, definición de línea gráfica, actualización de consultas frecuentes y creación de sello de reconocimiento para entidades participantes de la formación dual.





























para los públicos meta de la Educación y Formación Técnica Profesional Dual (EFTP Dual) en Costa Rica

## c. Programa de practicantes

La empresa cuenta con un programa para practicantes de colegios técnicos, universidades, el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) y otros; con el fin de que los estudiantes puedan terminar de formarse en la empresa, y poner en práctica lo aprendido como parte de sus requisitos de graduación, con posibilidad de contratación en caso de buen desempeño y necesidad de contratación de la empresa.

En el 2022 recibimos diez practicantes, superando la cantidad de estudiantes recibidos en el 2019 (ver gráfico 7).

## 6.2.2 Apoyo en gestión de riesgo comunal

Somos parte de las empresas que apoyan a la Municipalidad de Santa Ana en su Comisión de Emergencias y Gestión de Riesgos, con el objetivo de contribuir en la seguridad de la comunidad.

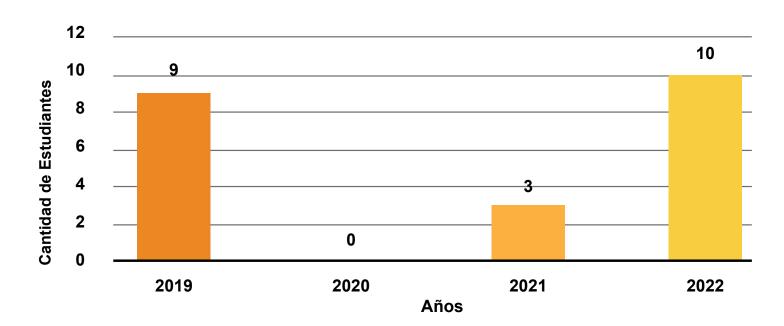
Por medio de dicha alianza, hemos colaborado con la actualización de los planes de emergencia al participar como voluntarios en simulacros de la Escuela Lagos de Lindora como jueces en su ejecución.

También se dio apoyo en reuniones de la Comisión de Emergencias y en la aplicación del juego Riesgolandia de la Municipalidad, en las escuelas Jorge Volio y Álvarez de Santa Ána.

Su fin es que el estudiante pueda identifica factores de riesgo de su escuela y lugar donde vive y las acciones de adaptación que se pueden ejecutar para disminuir ese riesgo, entre otros.

Hemos puesto a disposición de la municipalidad nuestras oficinas para funcionar como albergue en caso de que se requiera por alguna emergencia en el cantón.

Gráfico 7. Cantidad de practicantes en empresa años 2019 al 2022.









## **Nuestra Gente**

## El año 2022 a nivel del personal:

- Celebramos 50 años de generar beneficios al país, partes interesadas y personal.
- El personal pasó a laborar jornada completa y a modalidad bimodal de teletrabajo, en temporada alta tres días en oficina y dos en casa, temporada baja tres días en casa y dos en oficina.
- Cerramos el 2022 con un aumento del 23% de personal en relación al año anterior.

## 8.1 Desarrollo personal y profesional de los colaboradores

Hubo la necesidad de potenciar el desarrollo personal y profesional de los colaboradores, con el fin de ser una de las empresas líderes en materia de turismo en Costa Rica, con las mejores condiciones para los colaboradores y sus familias.

## Impactos reales y potenciales (positivos y negativos)

Dentro de los impactos potenciales tenemos:

- Potenciar capacidades desarrollo personal y profesional de colaboradores
- Aumentar la motivación del personal
- Mejorar la productividad y la innovación

## Forma de gestión

La empresa cuenta con herramientas para detectar necesidades de capacitación de sus colaboradores, indagando desde cada coordinación de departamento, analizando las necesidades, el perfil del colaborador y la evaluación del personal.

Con base en dichas necesidades, se estableció la matriz de capacitación anual enfocada en el desarrollo de diferentes tipos de habilidades.

En el 2022, las capacitaciones en su mayoría fueron virtuales, utilizando insumos del mismo personal para poder desarrollarlas. Esta es un área que se espera fortalecer más ampliamente durante el 2023.

## GRI 404: Formación y enseñanza

Nuestros programas de formación:

Cuadro 26. Prog mejorar las aptit	ramas para udes de los empleados	
Plan de capacitación anual	El objetivo principal es mejorar la eficiencia de los trabajadores para que estos aporten y alcancen índices de productividad y desarrollo personal. Este plan abarca a todo el personal de la empresa.	Todo el personal de la corporación.
Programa de inducción	El programa de inducción familiariza al nuevo trabajador con la empresa y con los compañeros de trabajo, su cultura, su historia, sus políticas y manuales internos.	A los nuevos colaboradores que ingresan a la empresa.

Los datos mostrados a continuación corresponden al programa anual de capacitación

							Horas de (	Capacitació	ón		# de	
		Total de Horas	# Total de				Gé	enero	Categor	ía de Puesto	Personas	
Año	Meses	de Capacitación Personas Ca	Personas Capacitadas	Capacitadas Año	Meses	Total	Hombres	Mujeres	Operativo	Administrativo		
	Enero	0	0		Enero	0	0	0	0	0	0	
	Febrero	2	17		Febrero	0	0	0	0	0	0	
	Marzo	8	47		Marzo	0	0	0	0	0	0	
	Abril	5	18	2	2	Abril	0	0	0	0	0	0
	Mayo	37	162			Mayo	6	30	23	13	40	53
တ	Junio	90	276			Junio	6	12	34	0	46	46
201	Julio	79	176	2022	Julio	6	20	25	8	37	45	
	Agosto	28	97		Agosto	3	8	16	0	24	24	
	Setiembre	41	120		Setiembre	1	3	5	0	8	8	
	Octubre	241	99		Octubre	4	17	17	0	34	34	
	Noviembre	0	0		Noviembre	5	7	10	0	17	17	
	Diciembre	0	0		Diciembre	0	0	0	0	0	0,00	
	Total	529,50	1.012,00		Total	31	97	130	21	206	227	

\*Nota: el cuadro de 2019 no muestra datos por género y categoría de puestos, ya que en ese año el indicador no se llevaba de esa manera.

(este número cuenta al personal que participó en más proceso de recuperación de operación y clientes. de una capacitación). Dato menor al año 2019 (ver cuadro anterior).

De ellos, 97 fueron hombres y 130 mujeres. Fue un año

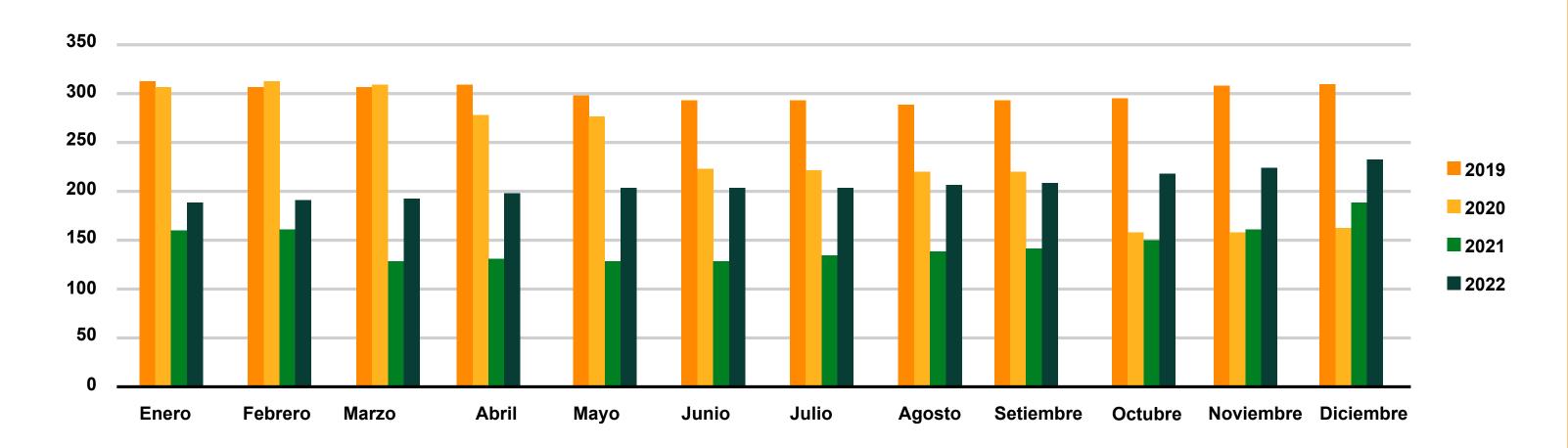
En el 2022 se brindaron un total de 31 horas de bajo en horas de capacitación a causa de aspectos capacitación en las que participaron 206 personas financieros de inversión en capacitaciones y por el

> En el 2023 se espera aumentar estas horas de forma paulatina conforme la operación lo permita.

## 8.2 Otros Temas

## **Empleo**

**Gráfico 22. Comparativo Total de Personal por mes 2019-2022** 



El año 2022 cerró el mes de diciembre con 232 personas, 23% más que el año anterior y a 75% de alcanzar la cantidad de personal que había en el 2019. Esto dependerá de la nueva realidad, contemplando el tema de optimización e innovación de procesos.

El promedio anual del personal fue de 205 personas en el 2022, 145 en el 2021 y 300 en el 2019.

Nota: el dato correcto de cantidad final del personal del año 2021 es de 145 y no 202 como se indicó en reporte anterior.

Cuadro 28 Porcentaj		sonal por grupo etáreo				
Año	% Rotación	% Personal entre 18 y 24 años	% Personal entre 25 y 34 años	% Personal entre 35 y 44 años	% Personal mayor a 45 años	
2019	2,4%	10,30%	36,73%	26,90%	26,07%	
2020	6,1%	3,80%	35,45%	28,26%	32,49%	
2021	6,8%	3,10%	30,46%	30,53%	35,91%	
2022	6,5%	4,37%	29,99%	27,58%	38,06%	

## Reporte de Sostenibilidad Swiss Travel 2022

Gráfico 23.
Comparativo de rotación de personal mensual Corporativo 2017 al 2022

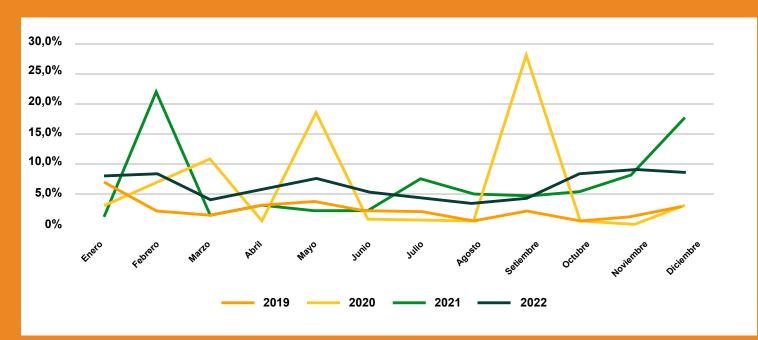
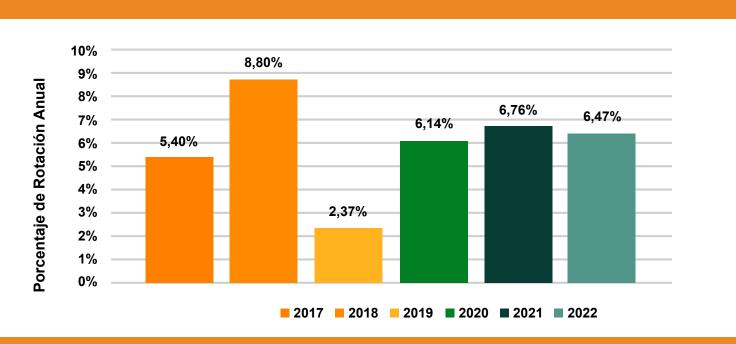


Gráfico 24. Comparativo Rotación de Personal Anual Swiss Travel año 2017 al 2022



En el 2019 se logra reducir la rotación de personal a 2.3%, la cantidad más baja en comparación a años anteriores, pero debido al impacto por pandemia, la rotación de personal aumentó drásticamente en el 2020 y el 2021, hasta llegar al 6.76%.

En el 2022 la rotación se redujo a 6.47%, con el 80% de las salidas por renuncias (gráfico 23 y 24).

El mayor porcentaje de rotación se dio en grupo etario de mayor de 45 años, seguido por personal entre 25 y 34 años (cuadro 28).

El aumento de la rotación es por la afectación de la pandemia. Se espera reducir y mantener en los próximos años.

# Nuevas contrataciones

## Cuadro 29. Cantidad de contrataciones por año

		Contrataciones de todas las sedes							
	Contrataciones po	or Sexo	Contrataciones por (	Contrataciones por Grupos Etarios			Cantidad Total	Promedio Total Anual	
Año	Femenino	Masculino	entre 18 y 24 años	entre 25 y 34 años	entre 35 y 44 años	mayor a 45 años	de Contrataciones	de Colaboradores	% Contrataciones
2021	16	30	5	19	10	12	46	145	31,72%
2022	49	57	24	48	17	17	106	205	51,75%

Durante todo el año 2022 se contrató a 106 personas a causa del incremento en el movimiento de operaciones. Esto representó el 51,75% del promedio anual del personal.

De ese total, 49 fueron mujeres y 57 hombres. Hubo mayor contratación de personal con edades entre 25 y 34 años, seguido del

grupo de 18 y 24 años.

El año 2022 ha sido el año con mayor contratación de personal desde el 2019.

Cantidad de personal por tipo de jornadas y tipo de contrato

## Cuadro 30. 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

de jornada	oornada compicta			oomaaa mealo ka	Jii po		Total		
Año/ Sexo	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
2019	198	102	300	0	0	0	198	102	300
2020	0	0	0	119	117	236	119	117	236
2021	43	30	73	43	29	72	86	59	145
2022	121	82	203	1	1	2	122	83	205

En el 2022 tuvimos dos personas contratadas a medio tiempo por el tipo de trabajo que realizan, sin relación con pandemia (cuadro 30). Todo el personal en el 2022 estuvo bajo contrato indefinido.

Cantidad de personal por localidad cercana y lejana a las oficinas de la empresa Gráfico 25 Comparativo Personal Comunidad Cercana y lejana

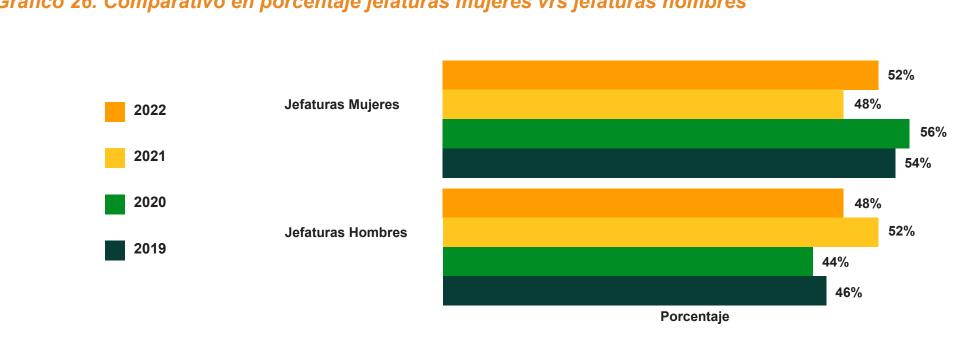


El personal de comunidades cercanas pasó a 32% en el 2022, siguiendo el mismo comportamiento del año 2019. Existe mayoría de personal de comunidades lejanas, lo cual permite distribuir ingresos en otras comunidades a lo largo y ancho del país, contratando personal de todo el territorio nacional sin discriminación.

El aporte económico de la empresa para el desarrollo local de esas comunidades se ve reflejado mediante el salario a los colaboradores. En el 2019 se alcanzó un total de \$122 708. En el 2020 representó \$60 769.53, en el 2021 disminuyó por pandemia a \$57 753, y en el 2022 logramos superar con \$68 856.7 de salarios a personal de comunidades cercanas.

## 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 el 2022 el 52% de las jefaturas son mujeres y 48% hombres.

# Beneficios para los colaboradores

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. Personal en asociaciones :	solidariast	as		
Detalle/ Año	2019	2020	2021	2022
Promedio anual total de colaboradores	300	236	145	205
Cantidad de colaboradores en Asociación	243	204	122	178
Porcentaje de colaboradores en Asociación	81%	86%	84%	87%

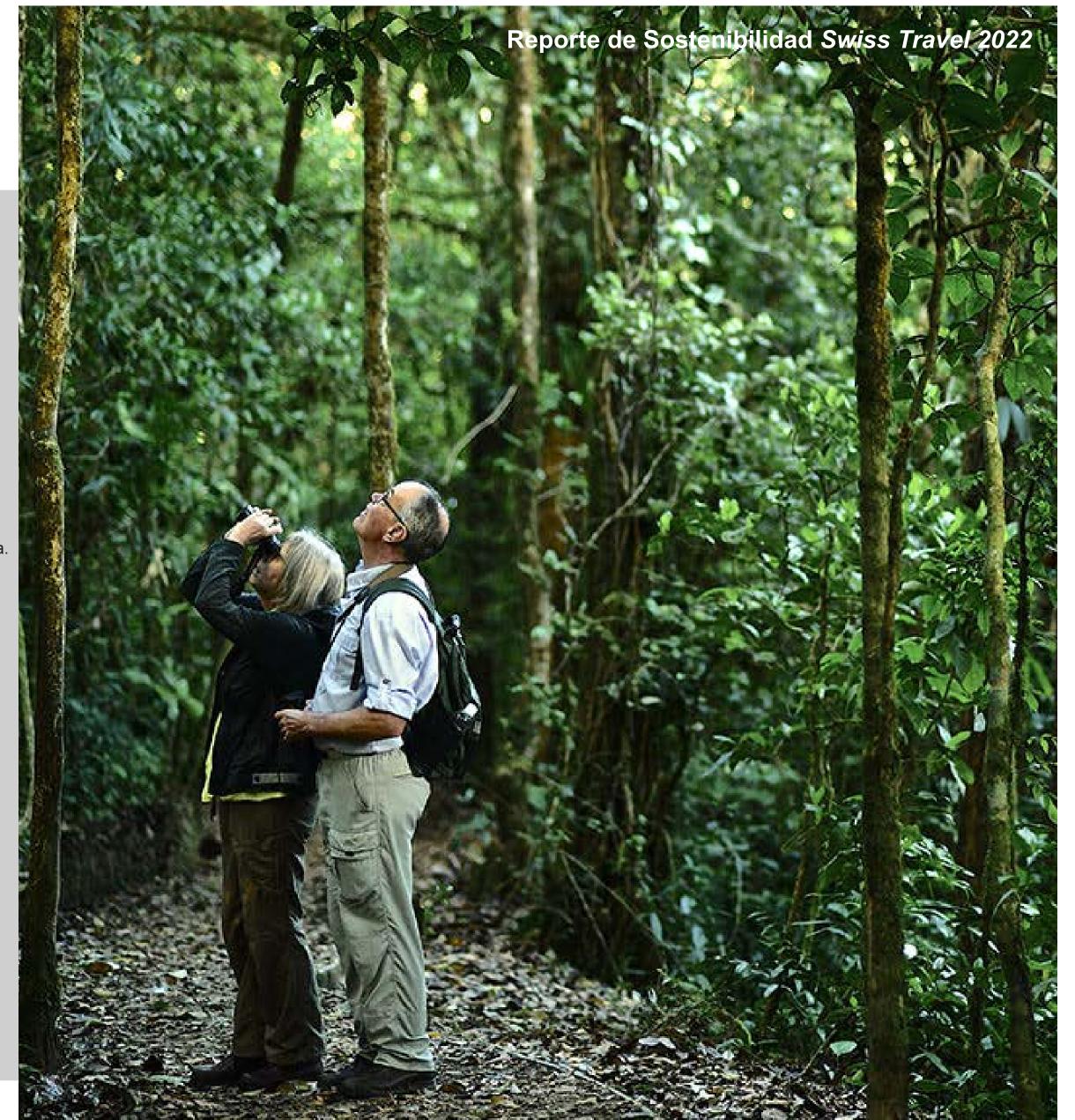
El 87% del personal está dentro de las asociaciones, porcentaje mayor a años anteriores (cuadro 31). Gracias a las Asociaciones, el personal tiene acceso a:

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

funerarios.

- Participación y financiación en ferias.
- 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:** para todos los colaboradores de la corporación.
- 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 consanguineidad (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

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 en 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.





## 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

• Favorece el cambio de posturas y rutina.

Disminuye el estrés.

**Pausas Activas** 

refrescamiento de vista entre otros.

Beneficios de las pausas activas

• Libera estrés articular y muscular.

• Estimula y favorece la circulación.

Mejora la postura.

• Favorece la capacidad de concentración.

• Disminuye riesgo de enfermedad profesional.

Reporte de Sostenibilidad Swiss Travel 2022

• Mejora el desempeño laboral.

## 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

Integrante CSO/ Contabilidad

**Diego Lara**Integrante CSO/ Mantenimiento



## Índice de accidentabilidad y enfermedades laborales

Durante el día tenemos espacio de 15 minutos en la mañana y

la tarde para realizar ejercicios de estiramiento, relajación,

Cuadro 32. Indice de accidente	es ocurridos			
Indice/año	Nov 2018-Oct 2019	Nov 2019-Oct 2020	Ene-Dic 2021	Ene-Dic 2022
Número de accidentes ocurridos	12	1	11	18
Días perdidos	270	3	71	124
Frecuencia	176,75	14	75	386.13
Gravedad	3,98	0,0	0,5	2.66
Incidencia	4	3,3	8,0	8.78
Duración media	22,5	3	6	6.89

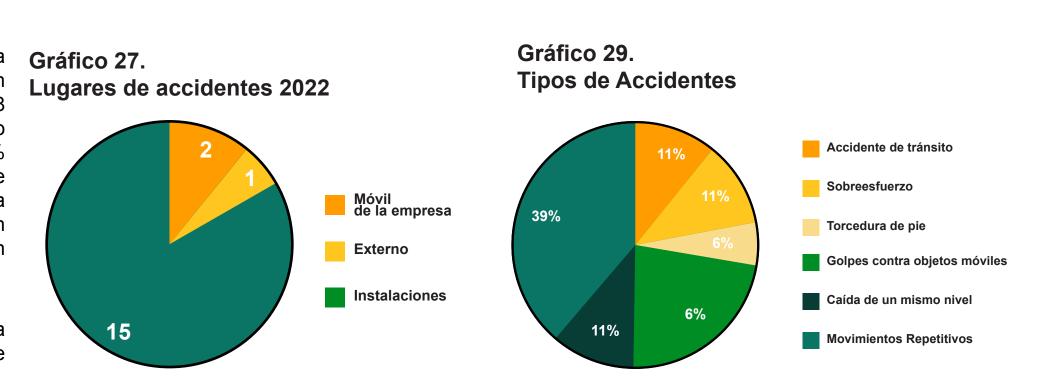
Indicadores		Detalle
Índice de gravedad Índice de incidencia	# accidentes / # horas trabajadas *1,000,000  Días perdidos por incapacidad/ # horas trabajadas. X 1000  # accidentes /# trabajadores *100  # días incapacidad / # accidentes	Por cada 1,00,00 de horas trabajadas, se producen "X" no de accidentes  Por cada 1000 horas trabajadas, se pierden "x" número de días laborales  Por cada 100 personas expuestas se producen "x" número de accidentes  Por cada accidente ocurrido se pierde en promedio "x" de días laborales

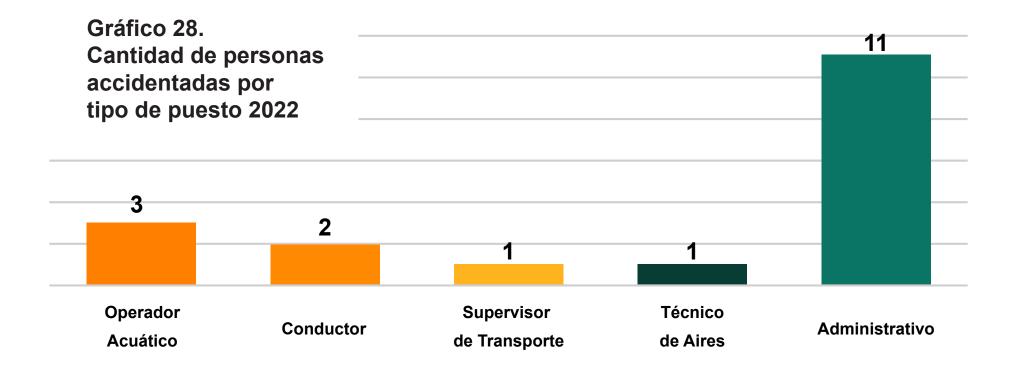
Tal y como se muestra en la cuadro anterior, para el año 2022 se registraron más accidentes con respecto a años anteriores. Se registran 18 accidentes durante el año 2022, 7 más que en año 2021, con un total de 124 días perdidos un 44% más que en año 2019. Al comparar los índices de frecuencia, gravedad e incidencia con respecto a años anteriores se evidencia una disminución con respecto al año 2019, pero un aumento con respecto al 2020.

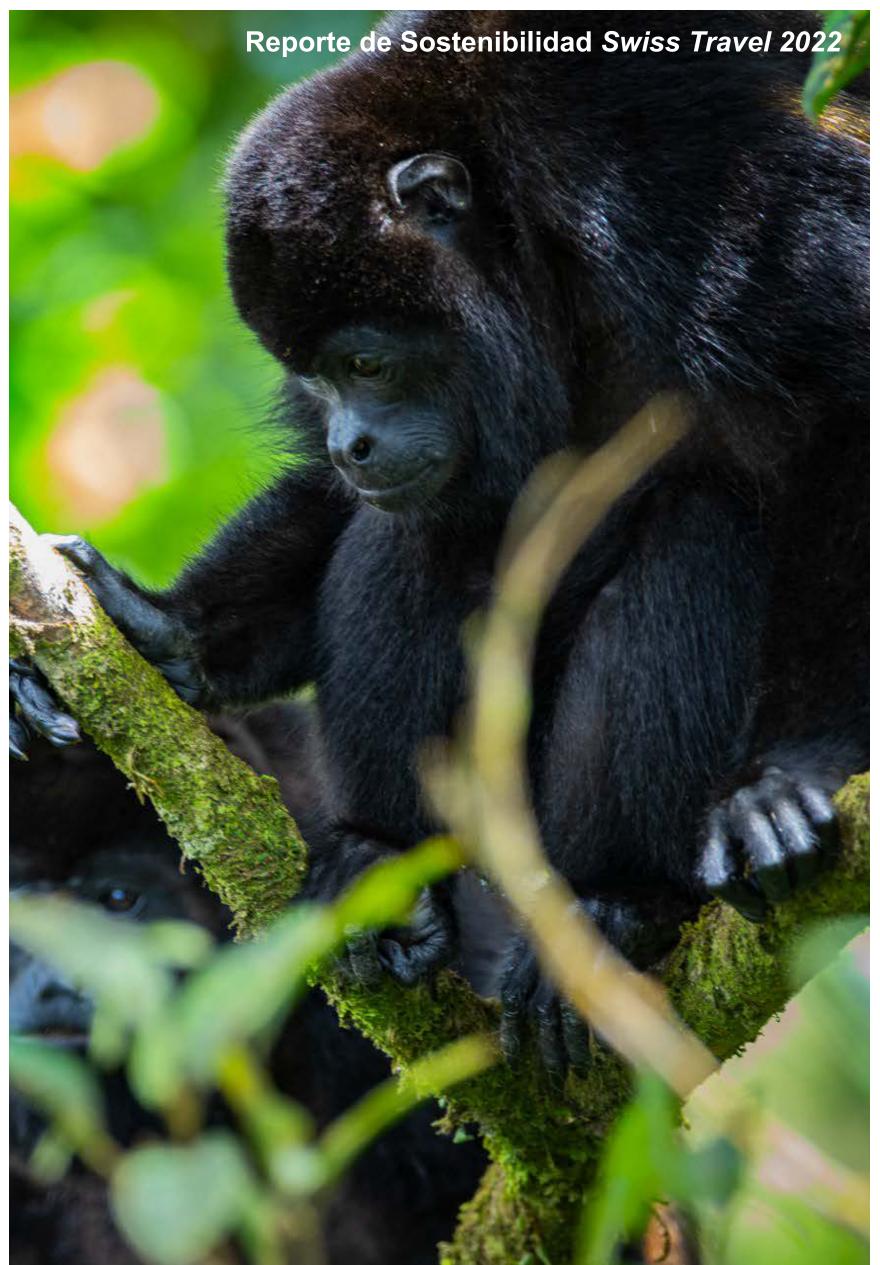
En general la tasa de accidentabilidad en la empresa es muy baja, así como el nivel de gravedad.

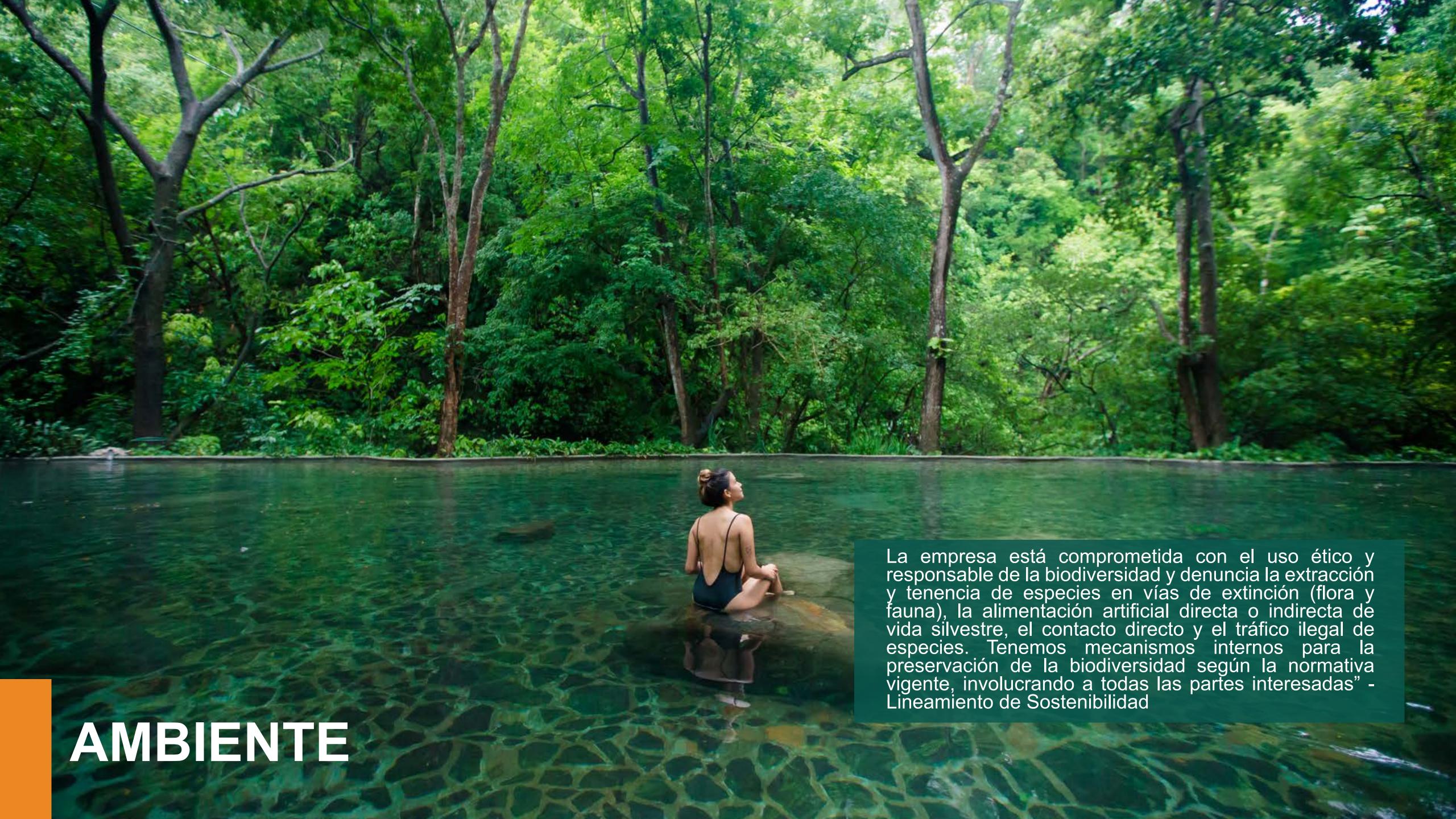
### Los accidentes del año 2022

Los accidentes ocurridos en el 2022 la mayoría se dieron en las instalaciones de la empresa, dos en móviles y 1 en camino a casa. De ellos la mayor cantidad fue de personal administrativo. La causal de esas situaciones se dieron por movimientos repetitivos en oficina, lo cual implica realizar un esfuerzo mayor para que el personal recuerde realizar las pausas activas, seguido por golpes contra objetos móviles (ya fueron ajustados) seguido por accidentes de tránsito (se tuvo solo 2 en el año y con afectación mínima y generada por terceros), luego sobre esfuerzo en levantamiento de maletas, implica refrescar la práctica de levantamiento adecuado de cargas y finalmente caídas por torceduras de pie. (ver gráficos 27, 28 y 29)









# Tema Material Protección de la Biodiversidad

El ambiente es un bien esencial para el turismo en el país, para la vida y el equilibrio del planeta. Por ello, su gestión adecuada es uno de nuestros pilares fundamentales, y estamos enfocados en nuestra operación.

protección de la biodiversidad, posteriormente se abordarán otros temas ambientales que ya están institucionalizados no prioritarios para que nuestras partes interesadas conozcan sus avances.

### 9.1 Protección de la Biodiversidad

Costa Rica uno de los 20 países con mayor biodiversidad del mundo. Con tan solo 51.100 km2 de superficie, aquí 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 cuadrado1.

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 2022, el cual muestra los riesgos mundiales con mayor probabilidad y vulnerabilidad de ocurrir, la pérdida de biodiversidad ocupa el número tres, superado por temas de cambio climático, fallo en la acción climática y clima extremo2.

Contemplando este informe y los resultados de la investigación de materialidad y partes interesadas, resulta fundamental para la empresa desarrollar la gestión de conservación con un plan de compensar, eliminar o minimizar los impactos de recuperación de ecosistemas y protección de la biodiversidad.

A continuación, abordamos el tema material de Mediante actividades de restauración ecológica, rehabilitación y recuperación, se busca contrarrestar los efectos negativos del cambio climático, el deterioro de los ecosistemas y de la calidad de vida en las comunidades humanas.

## 9.1.1 Impactos positivos y negativos (reales y potenciales)

Los impactos directos de nuestras oficinas y operación directa (servicio de transporte) (ver gráfico 9).

El resto son impactos indirectos que tienen potencial de ser generados por nuestra cadena de valor, clientes y otros actores, cuya gestión es importante para poder asegurar la conservación de la biodiversidad y la continuidad del turismo.

## 9.2 Forma de Gestión

Se identificó el uso de los recursos biológicos por parte de la empresa, donde se detectaron impactos y riesgos que fueron incorporados en nuestro Sistema de Gestión. Estos cuentan con su política correspondiente y lineamientos, con soporte a la operación.

Se cuenta con un plan de gestión de protección, conservación y uso sostenible de la biodiversidad.

Cuadro 9. Impactos significativos de operación de la empresa sobre la biodiversidad

- Visita de los clientes a las diferentes zonas del país, cantidad y comportamiento y tipo de tours o servicios.
- Gestión de proveedores (los servicios son bridandos por ellos)
- Adquisición de suministros (tipos de suministros).
- Consumo de agua.
- Consumo de combustibles y
- Consumo de electricidad.
- Producción y gestión de residuos sólidos
- Producción y gestión de residuos líquidos.
- Uso de aires
- Traslado terrestre de

Impactos reales - directos

Impactos a la biodiversidad

- Protección de la biodiversidad por gestión de un turismo responsable con ella v los ecosistemascapacitación a proveedores, personal y turistas.
- El costarricense se ve beneficiado por el turismo responsable en nuestro territorio, generación de empleo que beneficia económicamente familias empresas y servicios conexos, además de que el turista refleja un nivel de satisfacción por la biodiversidad de Costa
- Apoyo para cambiar el puesto número 7 de Costa Rica del mundo en fotografías y selfies en contacto directo con animales silvestres.
- Fomento de un sector turístico que protege la biodiversidad

Otros

Rica.

Convivencia con la fauna silvestre urbana (incluye una amplia gama de situaciones neutras, negativas v

Animales silvestres ingresando a espacios vitales del ser humano (mapaches, zorros, murciélagos, ardillas, monos, aves, ranas, tortugas, entre otros)

positivas que se deben analizar por

separado)

Animales silvestres neonatos que son encontrados en áreas de oficinas Animales silvestres ingresando a espacios vitales del ser humano (mapaches, zorros, murciélagos, ardillas, monos, aves, ranas, tortugas, entre otros)

Atropellos involuntarios en carretera de fauna silvestre Afectación de hábitat y disponibilidad de recursos vitales para la biodiversidad por emisiones de CO2e por transporte que incrementan cambio climático.

**Impactos Potenciales Indirectos** 

ética del turismo sobre la biodiversidad Fortalecer la imagen

conservacionista de Costa Rica y destino turístico

Recuperación de hábitats y

especies por una gestión

Fomento de desarrollo socioeconómico de las comunidades, la biodiversidad brinda servicios esenciales para el bienestar humano. Nos otorga oxígeno, alimento, vestimenta y salud. Entre otros.

Animales silvestres neonatos que son encontrados en áreas urbanas o suburbanas y hasta rurales

Animales silvestres ingresando a espacios vitales del ser humano (mapaches, zorros, murciélagos, ardillas, monos, aves, ranas, tortugas, entre otros)

Extracción y cautiverio ilegal de animales y plantas silvestres

Comercialización de especies o productos de flora y fauna vedados por la ley

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)

Destrucción y/o afectación, contaminación del hábitat por residuos mal gestionados

Destrucción y/o afectación del hábitat por turismo masivo en áreas protegidas

Transmisión y brote de enfermedades en doble vía (zoonosis y antropozoonosis)

Fauna silvestre mantenida en cautiverio con (problemas de alimentación, conductas inadecuadas, sin vigilancia veterinaria) por proveedores

Los turistas o guías agreden y acosan a la fauna silvestre como un mecanismo de acercarlos a las personas

Alimentación artificial (directa o indirecta) a los animales

Puede ver el listado de especies en peligro de extinción en Costa Rica según el SINAC; en el Anexo 5.

Nota al pie 1: Garza J. Lunes 29 junio,2020 02:12 pm

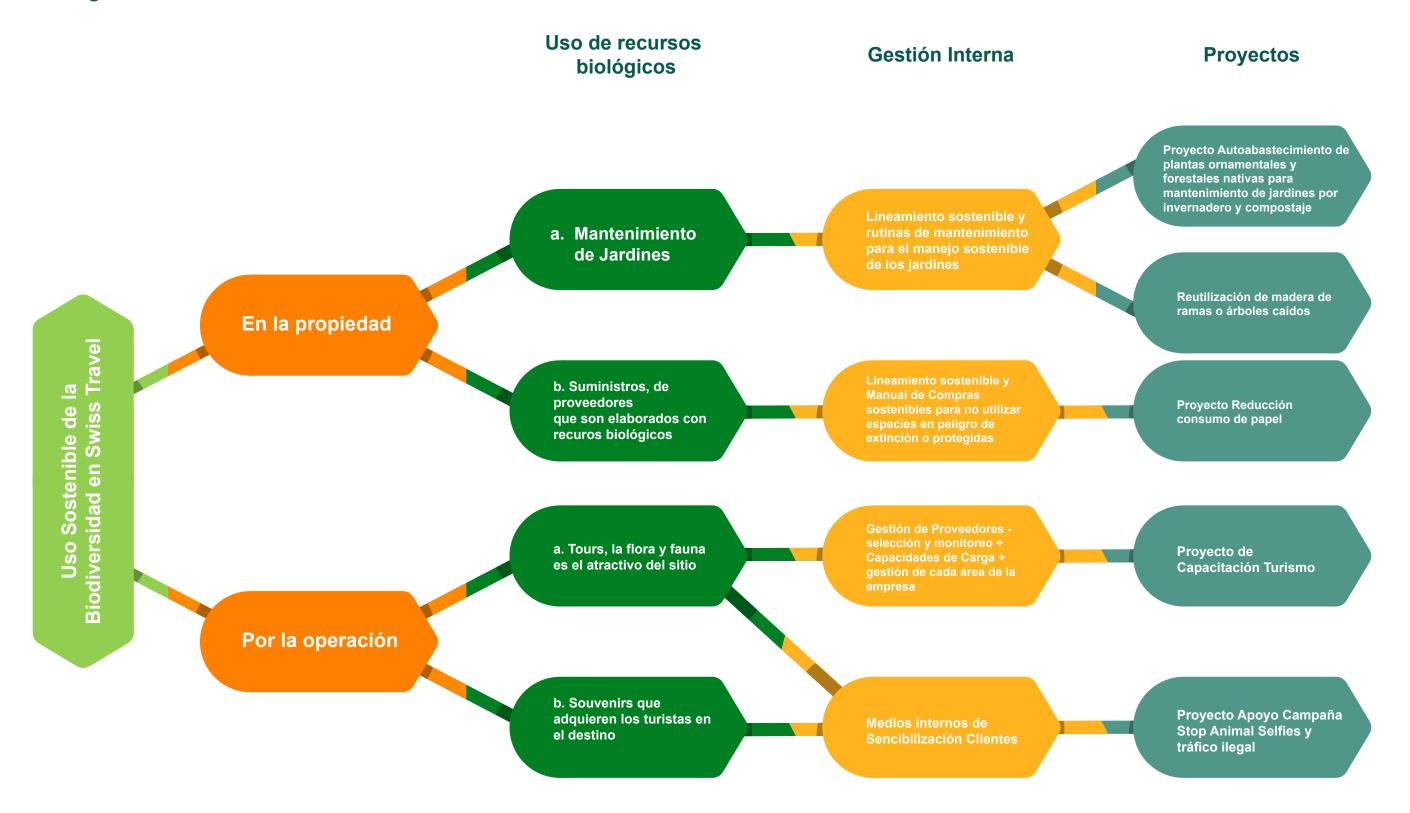
2. World Economic Forum. The Global Risks Report 2022 17th Edition

https://www3.weforum.org/docs/WEF\_The\_Global\_Risks\_Report\_2022

# 9.2.1 Bio Swiss Protección de la biodiversidad

Identificación de usos de los recursos biológicos por parte de la empresa

Diagrama 1.



La empresa hace uso de los recursos biológicos de dos maneras:

En terrenos de instalaciones: Ninguna de nuestras instalaciones está ubicada en áreas protegidas o

zonas de gran valor para la biodiversidad y tampoco impactan hábitats protegidos. En estos

## Reporte de Sostenibilidad Swiss Travel 2022

terrenos se ha trabajado en la restauración de los ecosistemas originales.

En la propiedad se usan los recursos biológicos para mantenimiento del jardín y en la adquisición de suministros que provienen de recursos biológicos por parte del área de abastecimiento (por ejemplo, el papel usa celulosa no En operaciones: relación con la biodiversidad: convencional para no afectar la cobertura boscosa).

Contamos con control directo y completo de las instalaciones, ya que su gestión está incorporada al sistema de gestión sostenible de mantenimiento y abastecimiento.

Los proyectos de uso de recursos en la propiedad son:

- Proyecto de autoabastecimiento de plantas ornamentales y forestales para mantenimiento
- Jardines con control de especies invasoras
- Utilización de ramas o troncos de árboles caídos.

En las propiedades habita vida silvestre atraída naturalmente, como aves, reptiles y otros que encuentran en los jardines hábitats saludables para vivir. Son poco observados, pero en ocasiones se genera interacción por diferentes razones (caídas de pájaros de sus nidos, ingreso de animales a instalaciones, etc.). Ante estos casos se aplican buenas prácticas recomendadas por CONAGEBIO y se está gestionando como proyecto la capacitación del personal.

En relación a interacción con vida silvestre en propiedad, es importante mencionar que la no adquiere, consume, exhibe, vende, comercializa, silvestres y está prohibido por nuestra política

A causa de la actividad comercial de la empresa, existen impactos indirectos por la visita de nuestros clientes a áreas protegidas, reservas, sitios naturales, y 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.

El otro elemento es la compra de recuerdos por parte de nuestros clientes. La empresa sensibiliza a no adquirir productos y subproductos provenientes de flora y fauna protegida.

En ambos casos la empresa no tiene el control completo, y los impactos son generados de forma indirecta. Para minimizar riesgos e impactos, se incluye dentro del sistema de gestión sostenible de la empresa, definiendo los roles de cada área interna involucrada.

Con la ejecución de los proyectos, se sensibiliza al turista sobre comportamiento ético con la vida silvestre, el tráfico ilegal y otros, como con el Programa de Capacitación a Proveedores y Sector sobre Protección a la Biodiversidad, hacer un uso responsable de la misma en el destino, denunciar tráfico ilegal y el apoyo a la campaña Stop Animal Selfies.

# Tema Material Protección de la Biodiversidad

## Todo esto lo trabajamos de la siguiente manera

### Proveedores:

- proveedores que trabajan diariamente con especies silvestres en sus operaciones
- b. Se da prioridad a la visita de áreas naturales en los que se pueda observar la biodiversidad en su estado natural, pero, en caso de ser solicitado, se oferta santuarios de vida silvestre o zoológicos que, acorde a la legislación, son los únicos que pueden exponer vida silvestre a visitantes, porque cuidan a animales que no pueden ser liberados al ambiente natural por el daño recibido por el ser humano.
- c. Se trabaja con quienes cumplan con los permisos establecidos por entes regulatorios y de esta manera se les apoya para la manutención del cuidado de especies silvestres afectadas.
- d. Se monitorean dichos sitios para verificar que no estén fomentando interacciones negativas con la biodiversidad y esto aplica al resto de proveedores que observan biodiversidad en su estado natural.
- e. En caso de que haya proveedores que incurren en interacciones negativas, se reportan para que hagan ajustes. La mayoría de casos son comederos, los cuales son negativos para la vida silvestre.
- f. Sensibilización y capacitación proveedores
- Personal:
- a. Capacitación y sensibilización a nuestros guías, negativos y potenciando los positivos.

concientizar y cuidar que los clientes no se vean afectados y que no afecten la biodiversidad.

 Motivar al personal a realizar acciones para la conservación y protección de especies de flora y vedadas 0 amenazadas.

### Clientes:

- a. Contamos con consejos de comportamiento que se brindan a los clientes dentro de su paquete de bienvenida para que apoyen campañas, entre Participaron un total de 33 empresas. otras acciones de conservación.
- b. Identificación de especies en riesgo por nuestra operación. No hay especies afectadas directamente en nuestras oficinas, pero sí de forma indirecta por la visita de nuestros clientes a áreas de conservación y otros sitios donde se suma la visita de otros turistas, que afectan la biodiversidad por la presencia humana.

Encuentre la lista de especies en riesgo en el Anexo 2. •

## 9.2.1.1 Programa de capacitación a proveedores y personal

En el 2022 se lanzó la segunda parte del Programa de Capacitación sobre la Protección de la Biodiversidad, en alianza con CONAGEBIO-MINAE y CANAECO. El objetivo del programa es generar conciencia en el disfrute de la vida silvestre por medio del turismo, de forma ética y responsable.

El programa impartió talleres durante cinco meses, dando herramientas y seguimiento para que los participantes realizaran un diagnóstico de su uso de la plan de acción, minimizando o eliminando impactos

Nosotros apoyamos con la planeación, presentación del programa, la elaboración de una herramienta para diagnóstico y su plan de acción, artes de los certificados y facilitamos las instalaciones y almuerzo para el lanzamiento y cierre del programa.

CANAECO apoyó como moderador de las sesiones, comunicación con las empresas participantes y CONAGEBIO con los especialistas que brindaron las

Las empresas participantes pertenecen a diversas comunidades del país, incluyendo una de Ciudad Colón. Este proyecto genera un impacto positivo a nivel país para la protección de la biodiversidad en las empresas turísticas y se seguirá ejecutando en próximos años.

Resultados del año:

- 42% de colaboradores capacitados (65 personas).
- 5% de Proveedores capacitados
- 16 empresas sector



biodiversidad y sus interacciones, para generar un Gracias a este programa, en el 2022 logramos obtener la bandera Azul Biodiversidad con el nivel más alto de 5 Estrellas.







# 9.2.1.2 Apoyo 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 juguete 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 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 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 y evitar la captura de animales y su 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.

En el 2022 incorporamos la campaña dentro del Programa de Capacitación sobre la Protección de la Biodiversidad, además llevamos la campaña al personal y participamos en conferencias exponiendo la campaña.



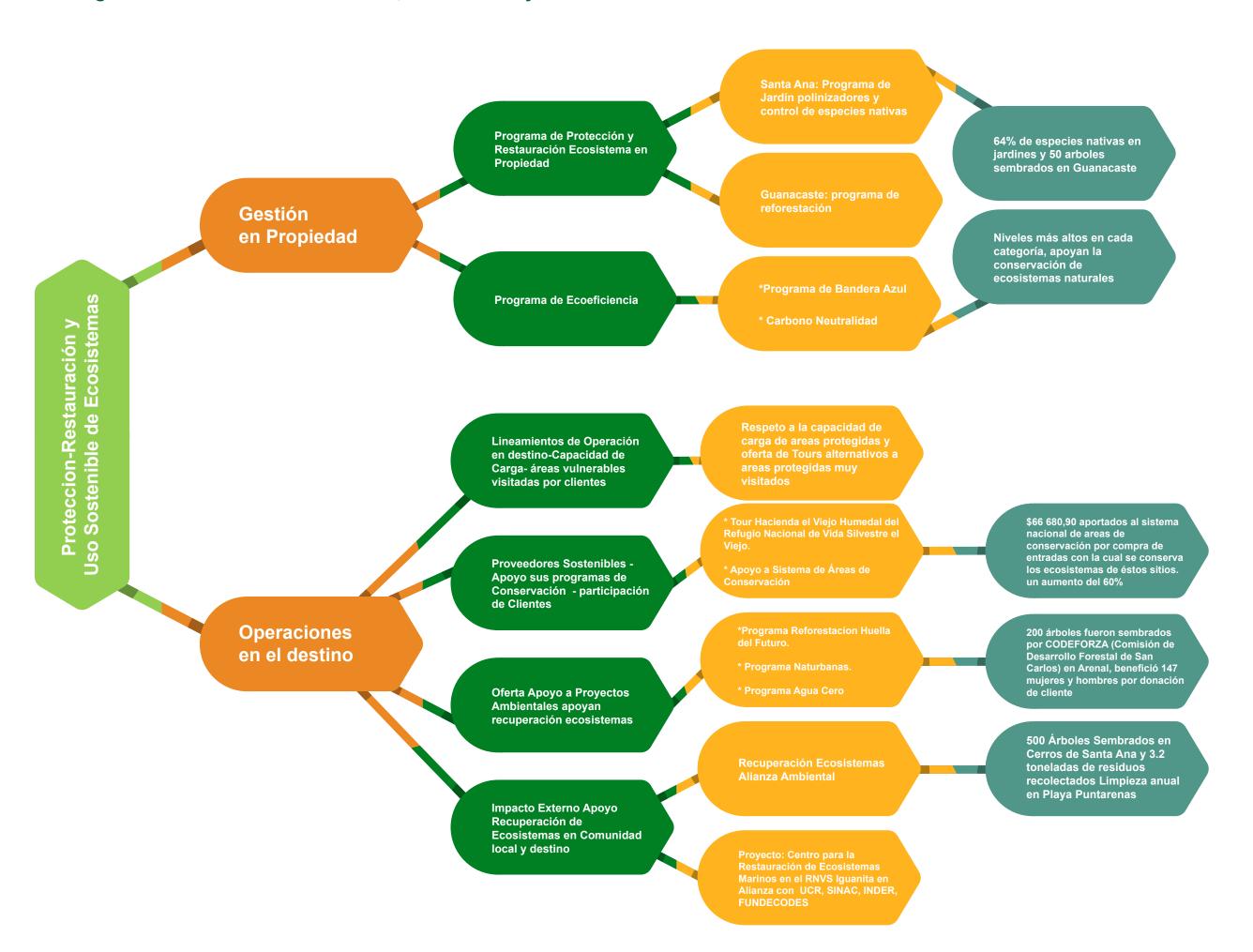




# 9.3 BioSwiss Restauración y Conservación de Ecosistemas

La gestión de la empresa para fomentar la conservación de los ecosistemas naturales es la siguiente:

Diagrama 2. Gestión de la Protección, restauración y uso Sostenible de Ecosistemas en Swiss Travel



## Reporte de Sostenibilidad Swiss Travel 2022

Con el fin de fomentar la conservación de los donde se establecen las capacidades de la protección en la propiedad donde se ubica culturales, según el tipo de tour. y en sus operaciones (ver diagrama 1).

se enfoca en la restauración del área boscosa protegidas, donde en caso de que la carga de las propiedades; adicionalmente se busca indicada sea menor a nuestra política, se la ecoeficiencia, para no poner en riesgo los recursos básicos para comunidades, la flora y caso de que la carga sea mayor, se limita a lo fauna.

A nivel de operaciones, se establecen lineamientos de operación en áreas Nuestro rango es de 15 a 25 pasajeros, según vulnerables visitadas por clientes, tomando en sea el caso (establecido en los manuales), cuenta la capacidad de carga de los sitios, acompañados por uno o dos guías, pensando trabajando con proveedores sostenibles que en brindar calidad del servicio y proteger las gestionen sus impactos y apoyando en sus áreas visitadas. proyectos de recuperación y conservación de ecosistemas de los sitios.

ambientales propios de Swiss Travel, que giras regulares o privadas, se opera de forma aportan a la recuperación y conservación de directa principalmente en parques nacionales ecosistemas.

Capacidad de carga en áreas naturales

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,

ecosistemas naturales, la empresa gestiona carga para la visita de sitios naturales o

Tomamos en cuenta las capacidades de A nivel de gestión en la propiedad, el proyecto carga de nuestros proveedores y áreas ajusta para seguir sus requerimientos. En indicado en nuestra política interna para minimizar los impactos.

En Swiss Travel únicamente operamos de forma directa tours acuáticos, el resto de Adicionalmente, se ofertan proyectos servicios son subcontratados. En caso de y tours de ciudad, donde se aplican las reglas internas como base.

# Proyectos de Conservación de ecosistemas en 2022

El fomento de la conservación de ecosistemas lo realizamos de la siguiente manera:

749 árboles sembrados, que funcionan para la creación de corredores biológicos, hábitats y alimentación para la biodiversidad local.

Proyecto Centro para la Restauración de Ecosistemas Marinos del Pacífico Norte

Este proyecto del Área de Conservación Tempisque, con apoyo de UCR y FUNDECODES, busca mejorar la salud de los ecosistemas marino-costeros en el Pacífico Norte de Costar Rica por medio de la construcción de un laboratorio, a ubicarse en el Refugio Nacional de Vida Silvestre Iguanita.

También busca generar infraestructura adecuada para la permanencia de personal científico y desarrollar un programa de educación ambiental y ecoturismo dirigidos a visitantes del parque y de la comunidad local.

Los arrecifes coralinos del Pacífico Norte están siendo fuertemente amenazados, actualmente solo cuentan con un 5% de la extensión que tuvieron, afectando severamente su función en el ecosistema y la actividad económica de la zona, como la pesca y el turismo.

Generar un mecanismo de sucesión asistida controlada y científica es fundamental para la restauración de estos ecosistemas coralinos, praderas de pastos y manglares e incrementar su resistencia ante el cambio climático.

El refugio Nacional de Vida Silvestre Iguanita es estratégico para desarrollar este proyecto al ser una zona de alta importancia ecológica que posee estos ecosistemas y por ser un sitio de alta actividad turística, al ubicarse cerca del Polo Turístico Golfo de Papagayo, donde Swiss Travel brinda servicios de tours.

Swiss Travel es la primera empresa del sector privado de turismo en apoyar el proyecto como parte de nuestra estrategia

sostenible, primero mediante la gestión de una reunión de empresas de la zona y proveedores para valorar la factibilidad y presentar datos al Instituto de Desarrollo Rural para su financiamiento.

En la actividad participaron 14 representantes de empresas, a quienes personal del SINAC y de UCR les presentaron el proyecto y explicaron su potencial para el beneficio ecológico y turístico.

El proyecto está en espera de aprobación de financiamiento para iniciar con la fase de construcción no invasiva, a la vez que continuará con voluntariados en lo que requiera el proyecto del año 2023 en adelante.

## Protocolo de denuncia

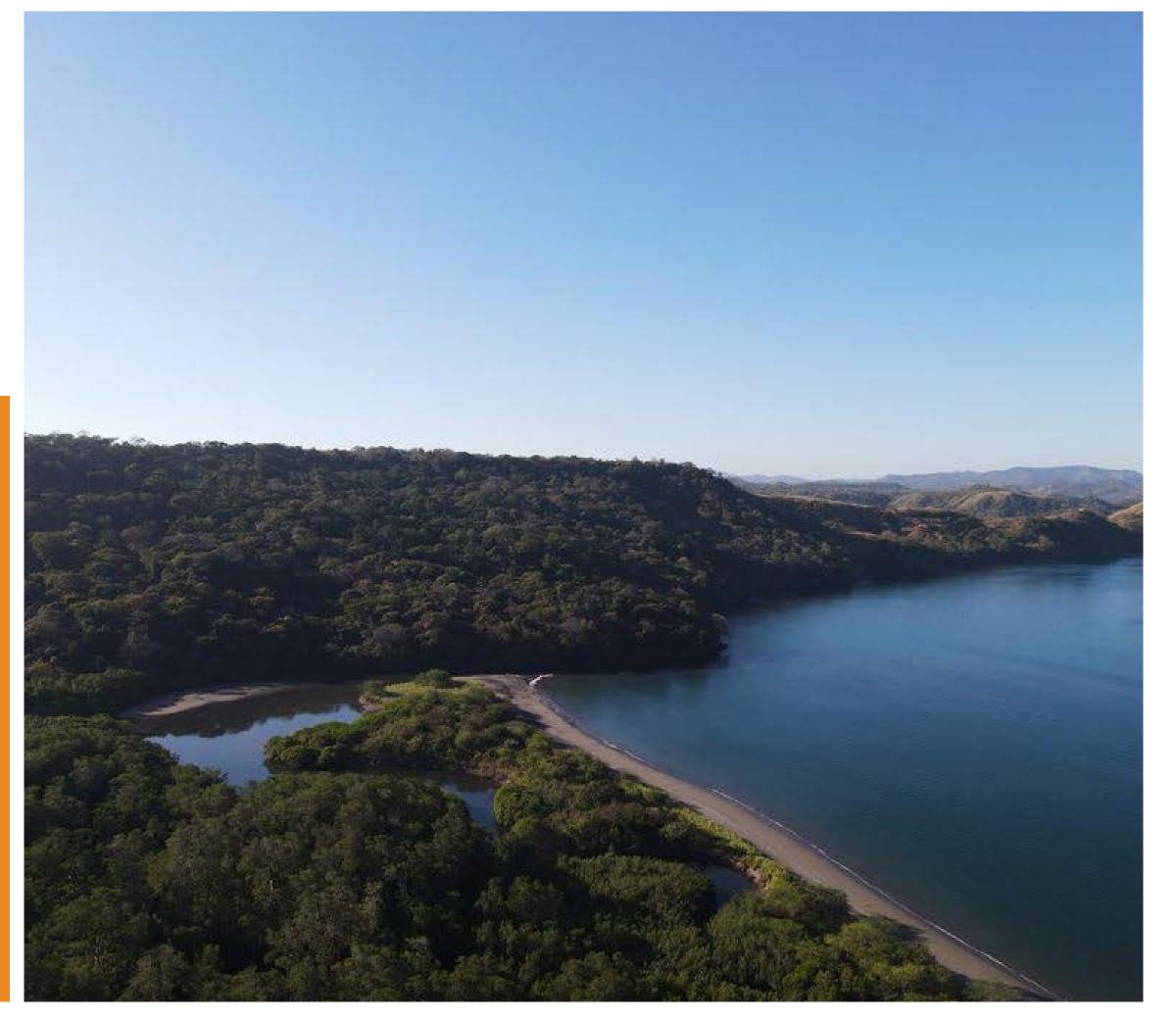
En caso de observar alguna situación en contra de la protección de la biodiversidad o ecosistemas, puede reportarnos el caso o colocar su denuncia ante en el Sistema Integrado De Tramite De Denuncias Ambientales (Sitada) https://www.sitada.go.cr/denunciaspublico/ingreso\_denuncias.aspx

Puede hacer la denuncia anónima y puede agregar los soportes correspondientes en la denuncia, en caso de contar con ellos.

También puede ingresar su denuncia llamando de forma gratuita al teléfono 1192, o a los teléfonos 2257-1839 ext 212, 2233-0356 ext 212

Si es una situación que está sucediendo en el momento y se requiere respuesta inmediata llamar al 9-1-1

En año el 2022 interpusimos dos denuncias de situaciones de posible tráfico ilegal.



# 9.2 Otros temas no materiales gestionados

## 9.2.1 Ecoeficiencia

## Impactos reales y potenciales (positivos y negativos)

Ver anexo 2

## Forma de Gestión

Se identifican fuentes de generación, provisión o generación, se establecen metas de reducción y se monitorea. Las metas son:

- Ser una empresa cero residuos enviados al relleno sanitario en el 2040.
- Ser una empresa reconocida a nivel nacional e internacional carbono positivo en el 2040
- Ser agua positivo en el 2040 a lo interno
- Autoabastecernos energéticamente con fuentes renovables y hacer un consumo eficiente, para contribuir al abastecimiento de este recurso en el resto de las comunidades en el país.
- · Contribuir en la gestión adecuada de las aguas residuales.

## a. Emisiones

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, contemplando todas las fuentes de emisión, no solo de transporte y ejecutar el plan de reducción de emisiones para posteriormente compensar, con el objetivo de reducir lo más posible.

Desde el 2018 somos parte del Programa Nacional de Neutralidad de Carbono del Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE), revisado por la Entidad de Acreditación de Costa Rica, que acredita a las entidades nacionales para validar y verificar GEI.

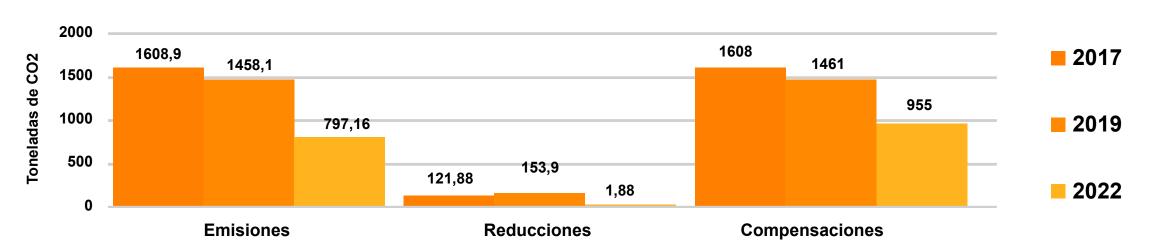
Uno de esos verificadores acreditados es INTECO (Instituto Costarricense de Normativa Técnica), oficina local de la Organización Internacional de Normalización (ISO), que verifica las normas INTE ISO 14064-1: 2006 e INTE B5: 2016 siguiendo las recomendaciones del Panel Intergubernamental sobre Cambio Climático (IPCC) y su Protocolo de GEI.

Actualmente contamos con el nivel Plus de Carbono Neutralidad, el cual implica gestionar más de la huella emitida y divulgar el programa con alguna parte interesada.

En el año 2022 auditó a la medición de nuestra huella correspondiente a los años 2021 y 2022, ya que no se pudo realizar en el año correspondiente por el impacto de la pandemia (la medición se realiza con un año de retraso).

### Medición de Huella

**Gráfico 8. Comparativo de Emisiones Generadas por Swiss Travel años 2017 -2019-2022** 



Cuadro 11. Comparativo	o de emisiones 2017 al 2022 (Intensi	dad 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
2021	388,01	25,25	389
2022	797,16	36,02	955

Desde que la empresa asumió el compromiso de la carbono neutralidad ha desarrollado acciones disminuyendo la huella emitida, de 1608.9 toneladas de CO2e en el 2017 a 797.16 toneladas de CO2e en el 2022, para un total de 881.74 toneladas (50.45%) menos en esos seis años (ver gráfico 8).

Esta reducción se da por tres elementos: impacto de la pandemia y proceso de recuperación, reducción de flota vehicular y acciones de reducción.

Durante estos seis años, la huella total emitida ha sido de 6290.87 toneladas de CO2e.

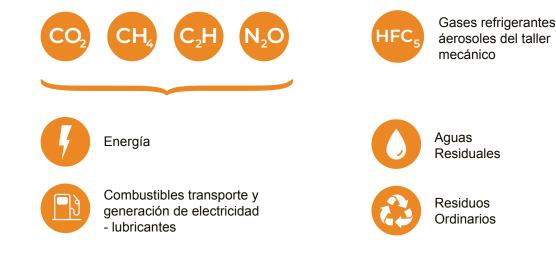
Gracias a las acciones de reducción aplicadas, durante los años que se ha estado gestionando la huella de carbono no se emitieron 530,46 toneladas de CO2 equivalente.

Las compensaciones han sido de un total de 6566 toneladas de CO2e durante estos cuatro años, abarcando la huella emitida y un aporte adicional.

¿Cómo lo hicimos?

Como parte de nuestro compromiso, medimos y controlamos nuestras fuentes de emisión.

Gases emisores generados en nuestra operación:



La metodología utilizada es el cálculo realizado con los factores oficiales del Instituto Meteorológico Nacional (IMN; 2017 al 2020), el Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC) (2005) y el Protocolo de Gases de Efecto de Invernadero.

# Huella 2021 en detalle

Tipo de Emisión	Metodología	Fuente	Cantidad	Unidad de Medida	C02*(t)	CH4*(t)	N20*(t)	TOTAL (t C02e)
	GHG-IPCC	Diesel transporte	128.647,80	Litros	336,16	0,40	6,14	342,70
Directas	GHG-IPCC	Gasolina (con catalizador)	9.682,00	Litros	21,6	0,18	0,85	22,63
	GHG-IPCC	Gasolina (comercial/institucional)	377,00	Litros	0,84	0,00	2,83E-03	0,85
	GHG-IPCC	Diesel (generación electricidad)	524,00	Litros	1,37	0,00	3,97E-03	1,38
	GHG-IPCC	Proceso de lubricado	597,99	Litros	0,31	0,00	n/a	0,31
	GHG-IPCC	Aguas industriales (descarga a ríos)	100,54	kg.DQO-N	0,05	0,00	n/a	0,26
	GHG-IPCC	Aguas residuales industriales (reactor aeróbico)	1222,32	kg.DQO-N	0,19	0,00	n/a	0,19
	GHG-IPCC	Aguas domésticas (tanques sépticos)	62,00	Personas	0,00	5,61	n/a	5,61
<b>Total Emisiones Dire</b>	ctas en tCO2e 373.93							
Directas	GHG-IPCC	R-410A	3,26	Libras	2,55	n/a	n/a	2,55
	GHG-IPCC	R134A	3,50	Libras	2,06	n/a	n/a	2,06
Total Emisiones Dire	ctas (fugas) en tCO2e	4.61						
Total Emisiones Dire	ctas en tCO2e 378.75							
Indirectas	GHG-IPCC	Energía Eléctrica	172.656	kwh	6,91	n/a	n/a	6,91
Total Emisiones Indir	ectas en tCO2e 6.91							
	GHG-IPCC	Residuos Sólidos (Relleno Sanitario)	2.155	kg.	n/a	2,35	n/a	2,35
Indirectas Significativas	вно-гос							

# Huella 2022 en detalle

Гіро de Emisión	Metodología	Fuente	Cantidad	Unidad de Medida	C02*(t)	CH4*(t)	N20*(t)	TOTAL (t C02e)
	GHG-IPCC	Diesel transporte	276.440,46	Litros	722,34	0,86	13,20	736,40
Directas	GHG-IPCC	Gasolina (con catalizador)	13.056,00	Litros	29,13	0,25	1,15	30,53
	GHG-IPCC	Gasolina (comercial/institucional)	643,00	Litros	1,43	0,00	4,41E-03	1,43
	GHG-IPCC	Diesel (generación electricidad)	988,49	Litros	2,58	0,00	7,48E-03	2,59
	GHG-IPCC	Proceso de lubricado	1.640,11	Litros	0,85	0,00	n/a	0,85
	GHG-IPCC	Aguas industriales (descarga a ríos)	125,81	kg.DQO-N	0,06	0,00	n/a	0,06
	GHG-IPCC	Aguas residuales industriales (reactor aeróbico)	1.213,96	kg.DQO-N	0,19	0,00	n/a	0,19
	GHG-IPCC	Aguas domésticas (tanques sépticos)	85,00	Personas	0,00	7,73	n/a	7,73
Directas	GHG-IPCC GHG-IPCC	R-410A R134A	5,46 0,55	Libras Libras	4,27 0,32	n/a	n/a	4,27 0,32
Total Emisiones Direc	tas (fugas) en tCO2e	4.60						
Total Emisiones Direc	tas en tCO2e 784.99							
Indirectas	GHG-IPCC	Energía Eléctrica	208.515	kwh	8,34	n/a	n/a	8,34
Total Emisiones Indire	ectas en tCO2e 8.34							
Indirectas Significativas	GHG-IPCC	Residuos Sólidos (Relleno Sanitario)	3.512	kg.	n/a	3,83	n/a	3,83

# Acciones de Reducción

Cuadro 14. Acciones de reducción							
Acción	2022 (tCO2e)	2021(tCO2e)	2020 (tCO2e)	2019 (tCO2e)	2018 (tCO2e)	2017 (tCO2e)	
Paneles solares	3,95	2,377	0.478 * Enero Febrero y Marzo 2020	1.719 *iniciamos en noviembre 2019			
Instalación nuevos aires acondicionados	1,6	1,6	0,36	9,24			
Maximización de rutas con nuestros vehículos: programación de servicios	9,52	9,75	23,29	45,28	71,7	105,91	
Móviles ecológicas	18,99	10,52	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	no hubo recarga de gas	no hubo recarga de gas	12,72	
Residuos valorizables reutilizados o reciclados, no van al relleno sanitario	1,88	0,94	0,36	4,21	7,41	3,25	
Cambio de luminarias flourescentes por luz led.	0,105	0,0878	0,00574	0,0413	0,02		
Total:	36,02	25,25	64,58	153,9	128,84	121,88	



Total de reducción acumulada 530,46
Toneladas de CO2e

## b. Energía

## Fuentes de Energía

Contamos con 3 fuentes de energía

- Compañías costarricenses de electrificación: en 2022 el 99.3% de la energía de Costa Rica fue generada por fuentes renovables (Fuente Informe de Energía Renovable ICE 2022)
- Planta Eléctrica: utilizada en casos de cortes en el servicio, por periodos cortos. Utiliza combustible.
- Paneles Solares: 339 paneles solares instalados: 165 en oficinas de Guanacaste y 174 en oficinas de La Uruca, con el fin de contribuir con la energía renovable y ser autosuficientes

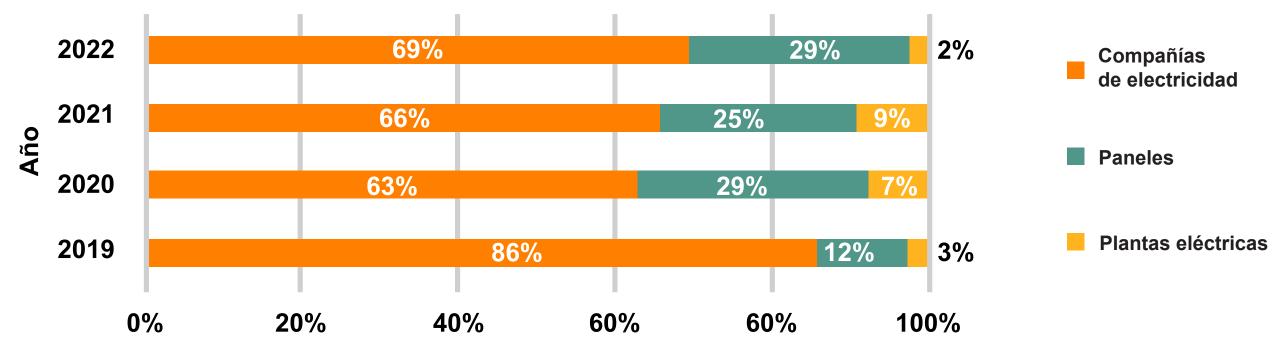
Nota: en reportes anteriores se indicó que el total instalados son 486, pero el dato era erróneo ya que esa es la cantidad total de paneles por instalar en el proyecto en una segunda fase por completar en Guanacaste, actualmente hay 339 paneles en funcionamiento.







Gráfico 9. Comparativo Porcentual Fuentes de Energía Swiss **Travel 2019 al 2022** 



nacional, el 29% fue producida por los panales solares y el 2% fue provisto años y en 4% en relación al año 2021. por las plantas de emergencia. Es decir, el 91% de nuestra electricidad es producida por medios renovables.

En el 2019 pasamos de depender del 86% de la red eléctrica nacional a solo 69% al año 2022, gracias al aumento en el consumo de la electricidad

En el 2022, el 69% de la electricidad fue proporcionada por la red eléctrica generada por los paneles solares, que aumentó de 17% en esos mismos

El uso de la planta eléctrica disminuyó 1% en relación al 2019 y 7% en relación al 2021.



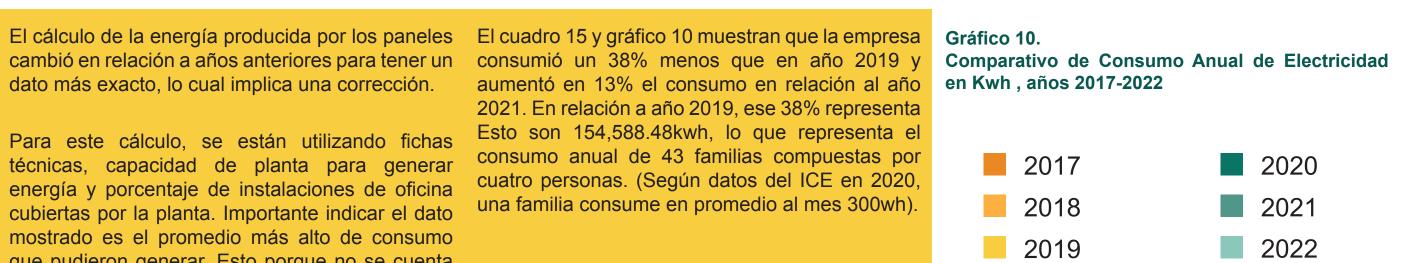
# Consumo por fuente

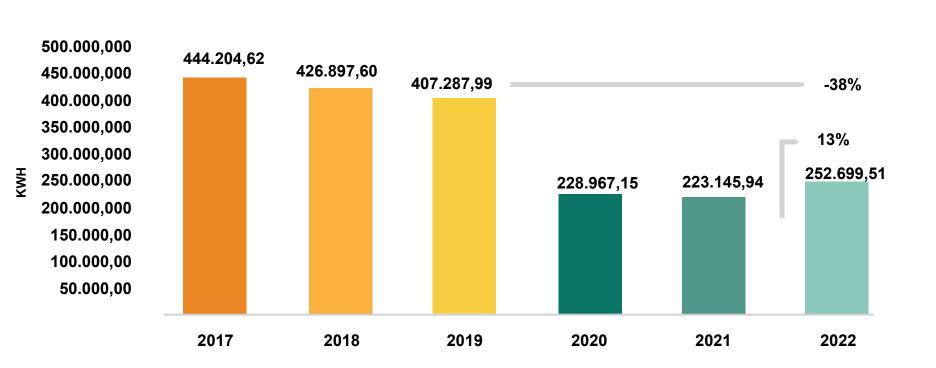
Cuadro 15. Electricidad consumida por tipo de fuente en KWH 2019 al 2022								
Tipo de Fuente/ Año	2019	2020	2021	2022	Diferencia 2022 vrs 2019	%	Diferencia 2022 vrs 2021	%
Fuente ICE/CNFL	349.799,00	144.444,53	146.579,32	175.298,64	(174.500,36)	-50%	28.719,32	20%
Fuente plantas eléctricas	10.405,99	17.072,32	20.097,91	5.355,99	(5.050,00)	-49%	(14.741,92)	-86%
Paneles solares	47.083,00	67.450,29	56.468,71	72.044,88	24.961,88	53%	15.576,17	23%
Total de enegía	407.287,99	228.967,15	223.145,94	252.699,51	(154.588,48)	-38%	29.553,57	13%

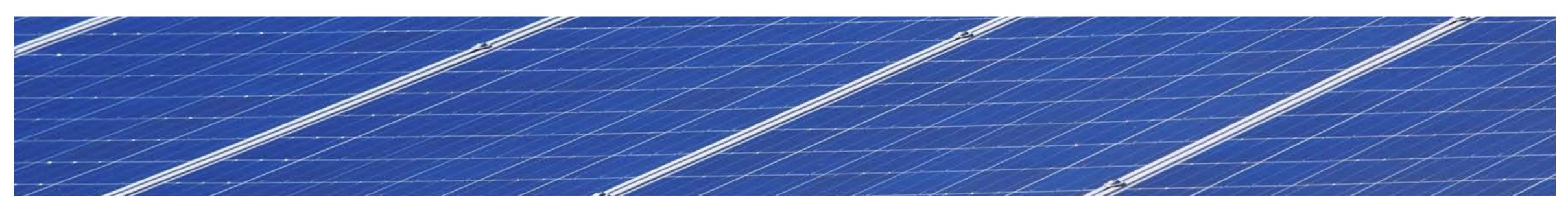
dato más exacto, lo cual implica una corrección.

Para este cálculo, se están utilizando fichas técnicas, capacidad de planta para generar energía y porcentaje de instalaciones de oficina cubiertas por la planta. Importante indicar el dato mostrado es el promedio más alto de consumo que pudieron generar. Esto porque no se cuenta con medidores, ya que la inversión es alta y el consumo por planta es muy bajo.

El cálculo de la energía producida por los paneles El cuadro 15 y gráfico 10 muestran que la empresa aumentó en 13% el consumo en relación al año en Kwh, años 2017-2022 2021. En relación a año 2019, ese 38% representa Esto son 154,588.48kwh, lo que representa el consumo anual de 43 familias compuestas por cuatro personas. (Según datos del ICE en 2020, una familia consume en promedio al mes 300wh).





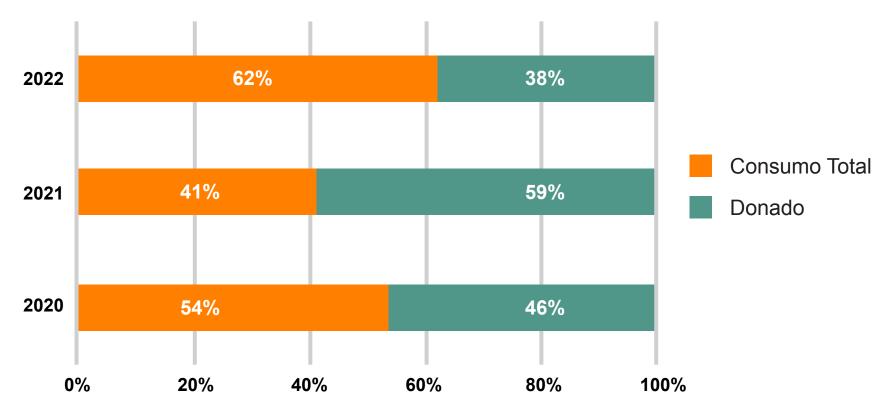


# **Paneles Solares**

## Comportamiento de los paneles solares en sedes de Guanacaste y Uruca.

Cuadro 16. Producción total de paneles vrs consumo y donación de energía 2019 al 2022 Produccion total vrs consumo y donación Donado 2019 52.276,0 47.083,0 1.698,0 57.864,5 125.554,81 2020 67.450,29 2021 136.317,74 56.468,71 79.849,0 2022 116.957,80 44.002,0 72.044,88 431.106,35 243.046,88 183.413,59 Total

Gráfico 11. Comparativo Consumo Total de Energía de Paneles (directo y devuelto) vrs Donada a la Red de compañias electrificadoras años 2019 al 2022



logrado aprovechar de la producción total de los brindar electricidad a los hogares costarricenses. paneles en año 2022 (ver cuadro 16 y gráfico 11).

Con la recuperación de la operación, se ha de electricidad (38%) que es aprovechada para

El año 2022 presentó el dato más eficiente en El 62% de esa energía es consumida en nuestras consumo de electricidad generada por los paneles instalaciones y el resto se aporta a la red nacional en oficinas, en relación a los años 2021 y 2022. No

se toma en cuenta el año 2019 porque fue cuando inició el proyecto en meses diferentes en ambas sedes.

En año 2022 la producción de los paneles fue menor al año 2021 a causa del clima, pero su aprovechamiento en consumo de las oficinas fue mayor, con miras de aumentar este aprovechamiento en próximos años.

## Acciones de reducción

Se había establecido la meta de disminuir el consumo de electricidad en 20% durante el periodo 2021 - 2025, en relación al año base 2019 (4% anual).

Esta meta fue alcanzada debido mayormente al impacto de la pandemia y por acciones de reducción. En 2012 la empresa consumió un 38% menos que en 2019 y aumentó 13% de consumo en relación a año 2021, debido al proceso de recuperación.

El acumulado de reducción del 2021 al 2022 fue de 83%, superando la meta en 63%, esto debido a los efectos que tuvo la pandemia sobre las operaciones. En 2025, se plantearán nuevas metas, tomando como nuevo año base el 2024, esperando alcanzar el comportamiento de operaciones similar al del 2019.



sistema eléctrico.



Sensibilización de clientes con consejos e información a su llegada por medio de nuestros guías, consejos para viajeros responsables incluido en sus paquetes de bienvenida, noticias entre otros.



Sensibilización capacitar a 34 miembros en 2022.



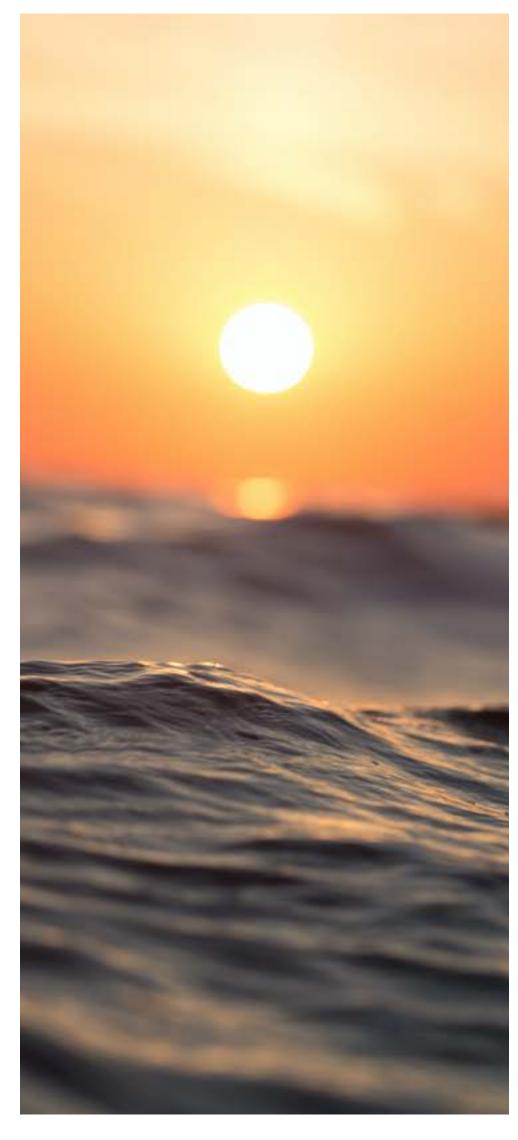
Cambio a iluminación led en Santa Ana: 61 luces cambiadas en 2022 (. lo que representó un ahorro de 7516,8 kwh). 341 luminarias cambiadas desde 2014, para un ahorro acumulado total de 21692.16 kwh hasta el año 2022.



Plan cambio a equipo electrónico más eficiente (sello de eficiencia energética).



acondicionados: 85% del equipo ha sido cambiado, para un ahorro promedio de 39,287.31 kwh.



# Eficiencia consumo por persona

### Cuadro 17. Ratio Eficiencia consumo de Electricidad en Kilowats por colaborador 2017-2022 Ratio eficiencia de consumo de electricidad en Kilowats por colaborador 2017-2022 Promedio de consumo 2017 288 1532,989583 127,7491319 2018 299 1436,070234 119,6725195 2019 292 1.359,18 113,265411 -11,2% -9% 2020 262 808,76 67,40 2021 153 1.327,11 110,59

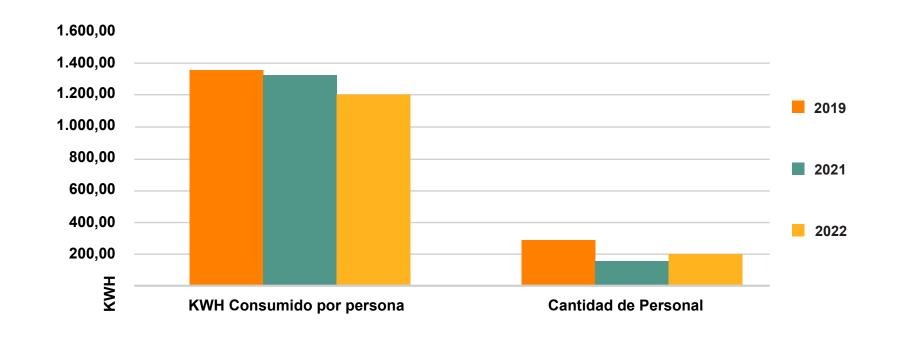
100,5461463

Gráfico 12. consumo mensual por persona 2019 vs. 2021 y 2022 en KWH

1206,553756

205

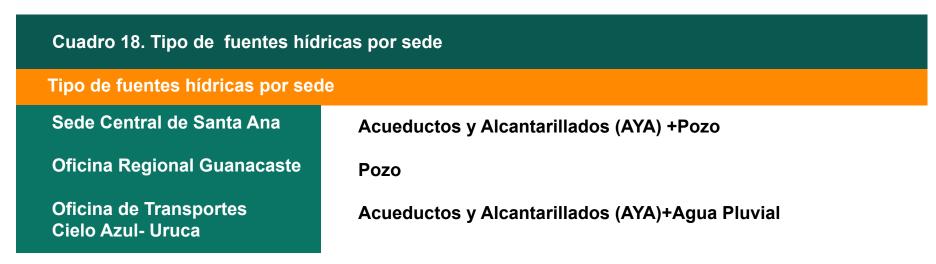
2022



A pesar de que en 2022 se consumió más relación al 2019, la eficiencia en reducción del electricidad que en 2021, el consumo por persona fue más eficiente, con una reducción de 9% y, en

## c. Agua

El agua de nuestras sedes proviene de pozos y de la empresa pública de servicios Acueductos y Alcantarillados de Costa Rica (A y A), que abastece en gran parte al país de agua potable.



En el caso de Santa Ana, el agua es subterránea y 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, el pozo utilizado está bajo el expediente 9703-P, con un caudal asignado de 0.60 l/s.

No se afectan comunidades, biodiversidad o áreas silvestres circundantes.

Ambos pozos pagan cánones establecidos por el MINAE por la concesión de aprovechamiento de aguas de la Ley de Aguas, Ley Orgánica y Ley Forestal.

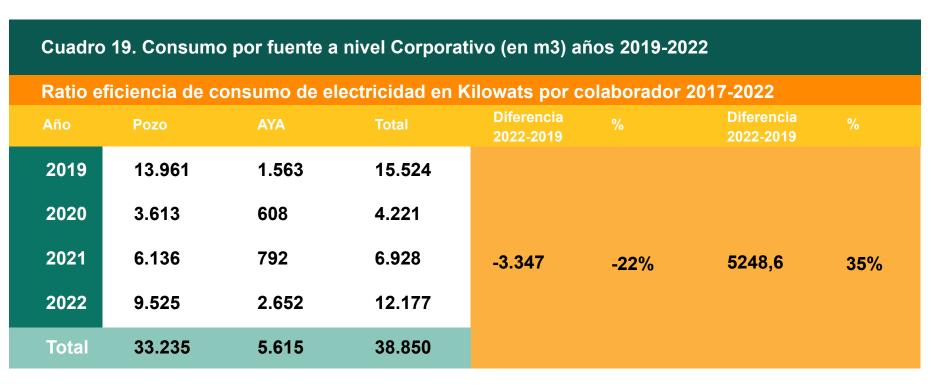
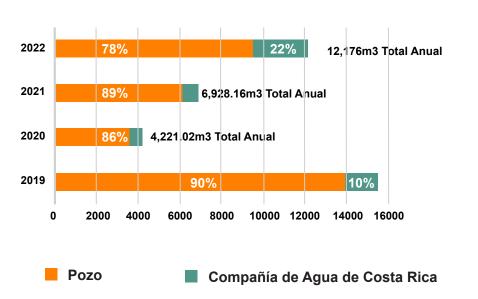


Gráfico 13.

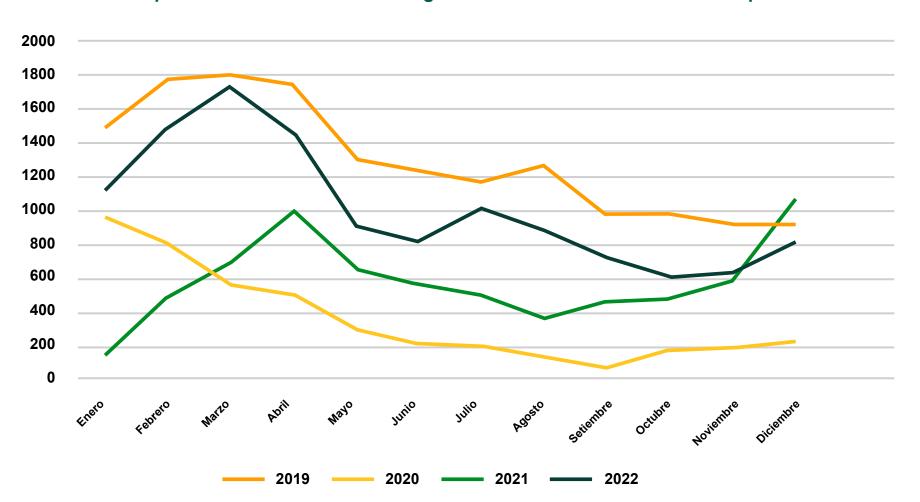
Comparativo Consumo de Agua por fuente, años 2019 al 2022



En el 2022 hubo una disminución del 22% en el consumo en comparación con el 2019 (3 347 m3), pero hubo un aumento del 35% (2707.1 m3) en el consumo de agua en relación al año 2021, debido al retorno al trabajo presencial escalado, seguido de las jornadas de tiempo completo y recuperación de la operación. (ver cuadro 19)

El abastecimiento de agua proviene mayormente de los pozos que del servicio público del AyA. En el 2022 el porcentaje del servicio público aumento a 22% por que se adquirió cierto porcentaje del acueducto local (ASADA) para cubrir el consumo del personal.

Gráfico 14. Comportamiento de Consumo de Agua en Metros Cúbicos Swiss Travel por mes 2017-2022



consumo mensual por año, donde destaca la por debajo del consumo de 2019. caída en el consumo a causa de la pandemia y

En el gráfico 14 se puede ver el comparativo de luego su incremento hacia el 2022, pero siempre

## Acciones de Reducción

• Sistema de recolección de agua pluvial para lavado de móviles

La empresa cuenta con un sistema de

recolección de agua pluvial en la sede de La Uruca. Este sistema recolecta agua llovida de los techos de los edificios en tres tanques con capacidad total de 15000 m3 cada uno, el cual cubre aproximadamente el 155% del uso diario mientras Ilueva, en caso contrario cubre el equivalente al 105%.

Cuadro 20. Promedio de consumo					
Tipo de Unidad	Litros por Lavada				
Hiace	8 litros				
Coaster	7 litros				
Senior	9 litros				
Buseta China	9 litros				
Volaris	9 litros				
Bus	22 litros				

Cuadro 21. 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				
Volaris	9 a 63 Litros				
Bus	22 a 154 Litros				

Cuadro 22. Consumo por lavada mensual Tipo de Unidad Litros por Lavada Hiace 2016 Coaster 1568 Senior 252 **Buseta China** 252 **Volaris** 504 Bus 3080

- Sistema de riego inteligente para jardines: La empresa cuenta con un sistema de riego inteligente programado para que el riego de áreas verdes se realice en horarios donde el aprovechamiento del agua en las plantas realmente sea factible, tomando en cuenta las zonas de riego por tipo de suelo y vegetación. Se ha programado en verano con el siguiente horario: 1 a.m., 3 a.m., 5 a.m. y a las 7p.m., todas las rondas terminan a las 7:40 a.m. El sistema cuenta con un sensor medidor que cuando detecta cierto grado de humedad o Iluvia, desactiva el riego. En invierno los horarios se disminuyen y el sensor de humedad sigue activo. Este sistema permite un ahorro de hasta 12 metros cúbicos por día. Se activa diariamente según condiciones climáticas.
- *Mantenimiento:* Parte de las acciones de reducción es el mantenimiento al sistema de aguas, pozos, bombas, fugas y otros, que lleva el proceso de mantenimiento, para asegurar la calidad del agua y también para evitar desperdicio.
- Rotulación de áreas comunes para incentivar ahorro: capacitación de personal y consejos para clientes en paquetes de bienvenida.



# d. Agua Residual

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

Cuadro 23. Tipos de fuentes, aguas residuales y tratamiento por sede							
Localidad	Fuentes	Tipo de agua residual	Caudal diario				
San José	<ul><li>Baños</li><li>Comedor</li><li>Habitaciones</li></ul>	Ordinarias	10.5m3 diarios				
	• Taller	Especial					
Uruca	<ul> <li>Baños oficinas y móviles</li> <li>Lavado de móviles</li> <li>Comedor</li> <li>Habitaciones</li> </ul>	Ordinarias	4.18 m3 diarios				
Guanacaste	<ul><li>Baños</li><li>Comedor</li><li>Cocina</li></ul>	Ordinarias	22.28 m3 diarios				
	<ul><li>Habitaciones</li><li>Lavado de móviles</li></ul>	Especial					

En las oficinas de Santa Ana y La Uruca se deben presentar reportes operativos cada seis meses. Se realizan exámenes de laboratorio a la entrada y a la salida del sistema de tratamiento de aguas.

En 2022 se presentó normalmente el reporte operativo de las oficinas y todos tuvieron resultados positivos ante el Ministerio de Salud. Anualmente se hace el proceso de certificado de calidad de agua residual del Ministerio de Salud.

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

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

Se cuenta con tanque de diésel, pero dentro del periodo del informe no se han presentado

derrames.

Contamos con un protocolo interno y capacitamos al personal encargado, sumado a revisiones periódicas y mantenimiento para asegurarse que el tanque y su funcionamiento esté en buenas condiciones.

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 aprobacion del Minsiterio de Salud, ya que no habia vertidos, por el impacto del Covid.

Tipo de tratatamiento

Las 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 sistema de trampas de grasa y aceites, desarenador, tanque de pulido y bombeo, filtro de zeolita, carbón activado, hasta llegar a un tanque séptico. De igual forma se les realiza análisis de laboratorio a estas últimas por ser aguas especiales, asegurándonos que salgan en condiciones adecuadas según los parámetros establecidos por el Ministerio de Salud.

Aquí se generan 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 taque séptico, se gestiona por Servicios Sépticos Santa Cruz, gestor autorizado, cuando el tanque séptico lo amerita.

## Nota:

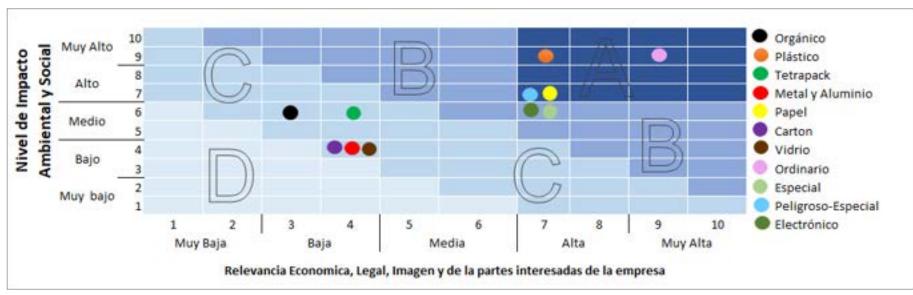
Método empleado: de 2007 - 730 Alcance 55 de la Gaceta 55 del 19 marzo del 2007: 80% del agua de consumo diario.

Más información del tratamiento de aguas residuales puede ver ser en paginas 51 a 52 del reporte 2021

#### e. Residuos

Gestionamos los residuos, eliminando o disminuyendo al máximo posible la cantidad de residuos generados al reusar o reparar y desechar únicamente cuando se haya cumplido el ciclo, brindando tratamiento responsable con gestores autorizados por el Ministerio de Salud.

La composición de los residuos generados en el siguiente



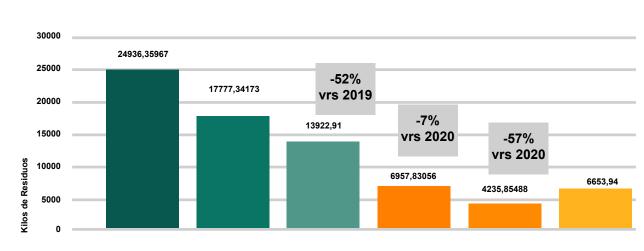
Los desechos ordinarios, plástico y papel de todas las sedes y los desechos peligrosos y/o especiales generados por Cielo Azul y el proceso de mantenimiento, tienen la prioridad en su tratamiento debido a su impacto ambiental, económico y social.

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 (Ver páginas 53 y 54 del Reporte 2018 – 2019).

#### Comportamiento de la generación de residuos durante 2022



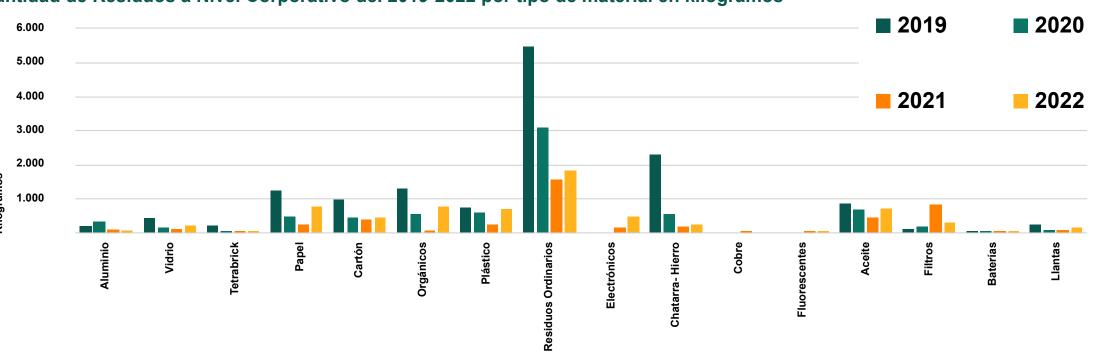


#### Cuadro 24. Control corporativo de residuos sólidos en kilogramos años 2019-2022

Año	Valorizab	le						No Valorizable	Especiales				Peligrosos				
Allo	Aluminio	Vidrio	Tetra Brik	Papel	Cartón	Orgánicos	Plástico	Residuos Ordinarios	Electrónicos	Chatarra- Hierro	Cobre	Llantas	Flourescentes	Aceite	Filtros	Residuos Ordinarios	Total
2019	201,00	398,00	202,00	1.226,00	965,00	1.282,00	720,50	5.441,00	-	2.268,00	-	232,00	-	856,41	111,00	20,00	13.922,91
2020	307,90	118,00	52,00	435,00	435,00	539,00	551,00	3.077,00	-	530,00	-	85,00	-	670,93	148,00	9,00	6.957,83
2021	74,00	87,00	25,00	212,00	381,00	31,00	231,00	1.561,00	126,00	173,00	3,00	70,00	14,50	437,35	808,00	2,00	4.235,85
2022	45,45	197,00	47,00	756,00	444,50	755,00	686,00	1881,00	445,00	237,70	-	132,00	15,00	676,29	299,00	37,00	6.568,94
Total	628,35	800,00	326,00	2.629,00	2.225,50	2.607,00	2.188,50	11.960,00	571,00	3.208,70	3,00	519,00	29,50	2.640,98	8 1.366,00	68,00	31.685,53
% de aumento																	
o diminución 2022 vrs 2019	-77%	-51%	-77%	-38%	-54%	-41%	-5%	-67%		-90%		-43%		-21%	169%	85%	-53%
% de aumento o diminución 2022 vrs 2021	-39%	126%	88%	257%	17%	2335%	197%	15%	253%	37%	-100%	89%	3%	55%	-63%	1750%	55%

La empresa generó y gestionó adecuadamente 6,653.94 kilos de residuos en el año 2022, 52% menos que en 2019 y 57% más que en 2021, debido a la baja en la operación de 2021. La cantidad de residuos generados en 2022 es 7% menos que en 2020, gracias a la gestión eficiente de residuos. (Ver cuadro 24 y gráfico 15).

#### Gráfico 16. Cantidad de Residuos a Nivel Corporativo del 2019-2022 por tipo de material en kilogramos

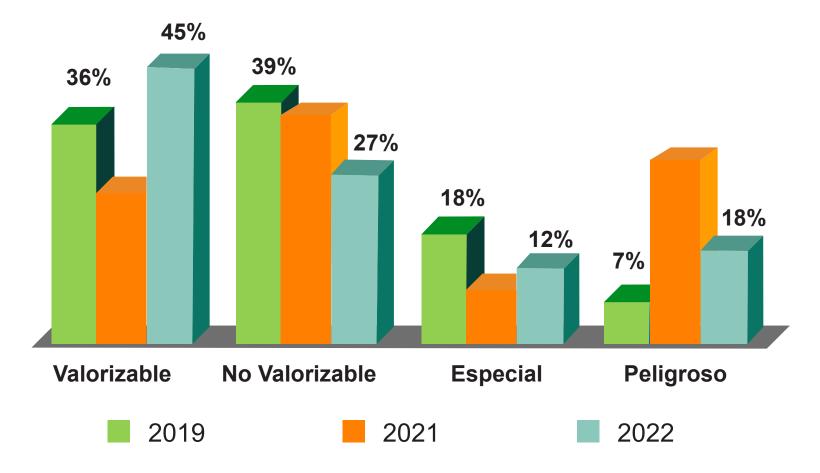


El gráfico 18 muestra como los residuos ordinarios que son enviados a relleno sanitario se han reducido con el paso de los años, logrando en el 2022 una histórica y Comparativo total por tipo de residuos generados Swiss Travel, año 2022 más grande reducción de 65% menos en relación al 2019.

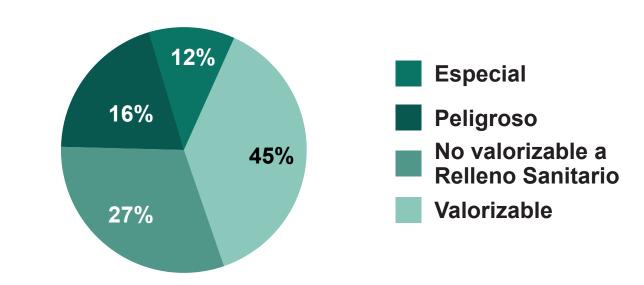
El segundo residuo que más se genera es papel, el cual disminuyó en 37% en relación al 2019. El uso de papel se redujo gracias a la implementación de la facturación digital, lo que evita impresión en papel.

El tercer residuo más generado son los filtros de aceite de motor de las unidades de transporte (buses, microbuses, etc), los cuales se gestionan con Multiservicios Ecológicos, gestor autorizado para este tipo de residuo.

Gráfico 17. Comparativo por tipo de residuo años 2019 -2021 y 2022



Con el paso de los años se ha disminuido la generación total de residuos no valorizables y aumentado la adecuada gestión de residuos valorizables, especiales y peligrosos (Ver gráfico 17). Tenemos el objetivo de ser cero residuos no valorizables para el año 2040.

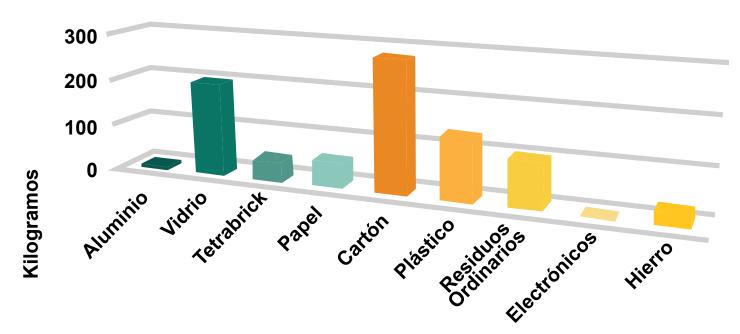


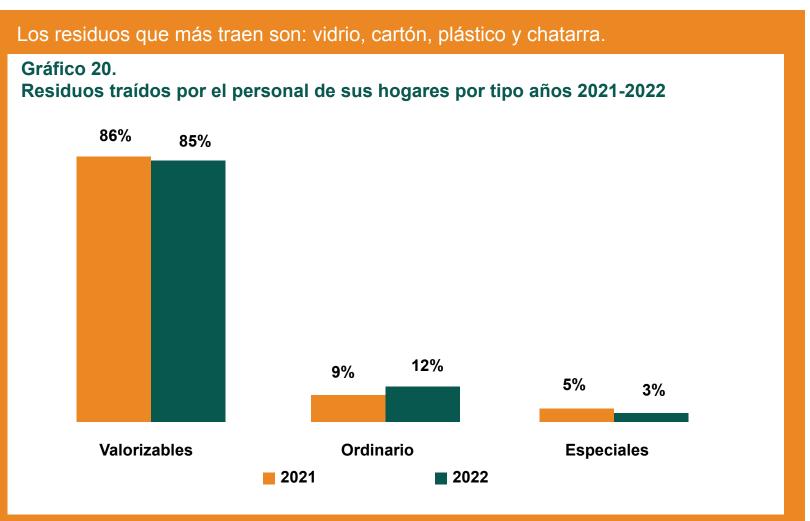
En el 2022 los residuos valorizables o reciclables, especiales y peligrosos representan el 73% de los residuos generados por la empresa (3% más que en el 2021). Los residuos no valorizables alcanzaron el 27,34%, 3% menos que en el 2021, lo que muestra mejor gestión de los residuos.

#### Residuos valorizables traídos por colaboradores

Los colaboradores de la empresa tienen a disposición el centro de acopio donde pueden traer sus residuos valorizables. Hasta el año 2021 se empezó su contabilización, mostrado en los gráficos 19 y 20.

Gráfico 19 Residuos traídos por el personal de sus hogares año 2022



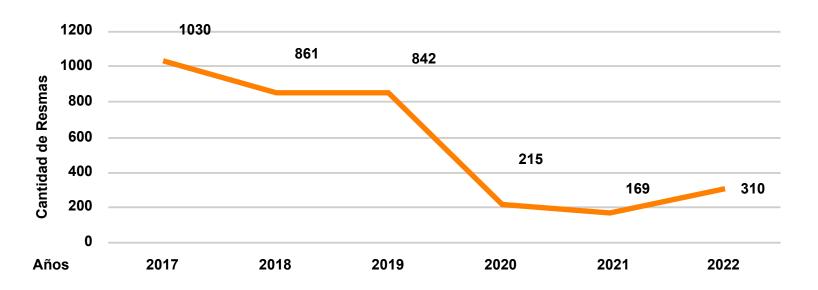


Como se observa en el gráfico anterior, en los años 2021 y 2022 se ha mantenido la cantidad de residuos valorizables y especiales traídos por los colaboradores. Se debe continuar con los proyectos de educación para bajar a cero el porcentaje de residuos no valorizables.

### Consumo de papel

Cuadro 25. Comparativo consumo resmas Año Cantidad de Resmas 2017 1030 2018 861 2019 842 2020 215 2021 169 2022 310

Gráfico 21. Consumo de resmas en unidades año 2017 al 2022



En el 2022 se redujo el uso de papel en 532 remas, 63% menos comparado al año 2019 (año base), para un ahorro de \$1,666.94.

Las 532 resmas no consumidas en año 2022 representan 31 árboles no cortados (17 resmas de papel equivalen a un árbol talado).

(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 24 personas durante un día2.

Por otra parte, según la Fundación Aqua, un árbol maduro absorbe aproximadamente entre 10kg y 30kg de CO2 al año, asumiendo que los 31 árboles ahorrados sean maduros pudieron haber capturado en promedio 0.31ton CO2 en un año, tomando la base de los 10 kg3.

- 2: Fuente: https://bosquessinfronteras.com/cuantos-arboles-necesita-un-humanoparasobrevivir/)
- Acciones de reducción consumo papel

#### Colocar lo siguiente con algunos iconos

• Sistema Paperless, archivador digital de datos de los clientes. Su uso evita la impresión de reservaciones, confirmaciones, entre otros cálculo de resmas, ya que el papel en la empresa forma digital. documentos. Permite su uso compartido entre el se utiliza para otras tareas adicionales). personal involucrado.

- compartidas para almacenar documentos y compartir entre los procesos.
- · Impresoras amigables con el ambiente: brinda un reporte mensual de impresiones realizadas, cantidad de CO2 emitido y árboles requeridos para esas impresiones (dato no utilizado para el
- •Smart Flow Documents: sistema de gestión digital de procedimientos de uso compartido en la empresa.
- Facturación electrónica: disminuyó la necesidad de imprimir facturas, y actualmente la aprobación de facturas por pagar se realiza de
- Información a guías y conductores: se les

entrega de forma digital.

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

Durante el 2022 realizamos una campaña 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 el 2022 realizamos una campaña de recolección en nuestras sedes, en conjunto con la Alianza Ambiental de Santa Ana, en total se recolectó 357.87 kilos de tapas, de los cuales 24 kilos fueron aportados por Swiss Travel en todas sus sedes. Esta campaña es continua.

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





# Campaña de residuos electrónicos

Durante este periodo se realizaron dos campañas de recolección de desechos electrónicos entre el personal y la comunidad, en conjunto con empresas de la Alianza Ambiental de Santa Ana y Quantium, empresa gestora de desechos electrónicos.

Swiss Travel fue uno de los puntos recolección de la campaña, que recibió un total de 945 kilos de residuos, los cuales fueron gestionados por Quantium.









#### 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 2022, 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 once capacitaciones en materia ambiental, y se organizaron dos jornadas de voluntariado: una de limpieza de playa en Puntarenas para la protección de ecosistemas y sensibilización de la generación de residuos, y la segunda fue una siembra de 500 árboles en laderas con riesgo a deslizamiento con enfoque de adaptación al cambio climático y fomento de corredores biológicos, en todas ellas participaron 17 organizaciones y personal de las distintas empresas.













































## 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 sensibilizar a nuestros grupos de interés, Azul, ampliando la acción de realizar prácticas sostenibles no solo dentro de la empresa, sino extenderlo a los hogares de los colaboradores: el estratégico corporativo. 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. Estos datos se comparan con el comportamiento del año anterior, con el fin de buscar una reducción o un consumo eficiente.

Actualmente contamos con una colaboradora que cuenta con este galardón.



#### **Comité Verde**

En la empresa contamos con un equipo de trabajo por sede, los cuales planean estrategias para principalmente al personal interno, en diversos temas de sostenibilidad alineados al plan







Anualmente se organizan voluntariados con enfoque ambiental para contribuir a los temas materiales aquí descritos.

En 2022 se sumaron 25 horas de voluntariado ambiental, en las cuales participaron 41 colaboradores en la limpieza de playas donde operamos: Puntarenas y Playa Grande (cerca de Tamarindo), de donde recolectó un total de 3.7 toneladas de residuos, que fueron enviados a tratarse con gestores autorizados. También se

realizó la siembra de 550 árboles en Santa Ana y en Guanacaste, se dieron charlas en escuelas, capacitando a 75 niños de segundo ciclo sobre gestión de residuos y compras sostenibles.









No tenemos ningún incumplimiento de la legislación y normativa.





# Comunicación con partes interesadas

Cuadro 2. Comur	nicación con Partes Inte	resadas		
Grupo de Interés	¿Cómo les informamos?	¿Cómo les escuchamos?	Temas Relevantes	Lo que hemos hecho
Clientes	<ul> <li>Correo Electrónico</li> <li>Memoria de Sostenibilidad</li> <li>Sitio Web Sostenibilidad</li> <li>Ferias Internacionales</li> <li>Boletín "Conectados"</li> <li>Redes Sociales</li> </ul>	<ul> <li>Correo electrónico</li> <li>Contact us en sitios web</li> <li>Ferias internacionales</li> <li>Encuestas de servicios</li> <li>Redes sociales</li> <li>WhatsApp</li> </ul>	<ul> <li>a. Sostenibilidad Financiera</li> <li>b. Proteccion de Biodiversidad y Ecosistemas</li> <li>c. Seguridad en el Destino (Covid y seguridad)</li> <li>d. Gestión de Clientes (experiencias vivenciales)</li> <li>e. Desarrollo Personal y Profesional de Colaboradores</li> <li>f. Proteccion del Patrimonio Cultural</li> <li>g. Relacionamiento con la Comunidad</li> <li>h. Sensibilizacion ambiental</li> <li>i. Uso eficiente de los Recursos</li> </ul>	Estrategias para la recuperación y crecimiento de ventas.  Apoyo a Minae en el programa Stop Animal Selfies y nuestras políticas, Programa de capacitación Turismo Ético con la Vida Silvestre.  Primera Agencia de Turismo Receptiva en el país Bandera Azul Categoría Biodiversidad.  Apoyo a seguridad en país por medio de participacion en Cámara Nacional de Turismo de Costa Rica, en la cual se abordan estos temas para la protección del turista de interés nacional.  Énfasis en el servicio, programa ruta eléctrica y experiencias vivenciales.  Programa de capacitación anual al personal y opción de crecimiento  Capacitaciones y visitas de clientes a estos sitios. Apoyo a su conservación e importancia.  Programas de apoyo a comunidades donde los clientes pueden involucrarse de diversas maneras.  Programas de capacitación anual al personal y mensajes a clientes  Certificado de Sostenibilidad Turística Nivel Élite y Programa Bandera Azul Ecológica Categoría Cambio Climático
Colaboradores	<ul> <li>Correo electrónico</li> <li>Pizarras</li> <li>Pantallas</li> <li>Capacitaciones</li> <li>Sitio web</li> <li>Boletín La Voz del Tucán</li> <li>Memoria de Sostenibilidad</li> <li>WhatsApp</li> <li>Redes Sociales</li> </ul>	<ul> <li>Correo electrónico y teléfonos</li> <li>Encuentros todo el personal o por departamentos</li> <li>Contact us en sitios web</li> <li>Departamento de Recursos Humanos</li> <li>Comité Verde</li> <li>Redes sociales</li> <li>WhatsApp</li> </ul>	<ul> <li>a. Sostenibilidad Financiera</li> <li>b. Mantener al personal</li> <li>c. Desarrollo Personal y Profesional de Colaboradores</li> <li>d. Uso enficiente de los Recursos</li> <li>e. Ética y Transparencia</li> <li>f. Protección de Biodiversidad y Ecosistemas</li> <li>g. Motivación del Personal</li> <li>h. Gestión de Clientes</li> <li>i. Gestión Integral de Residuos</li> </ul>	Estrategias para la recuperación y crecimiento de ventas, el personal volvió a tiempo completo y se iniciaron las recontrataciones. Programa de capacitación anual al personal y opción de crecimiento.  Certificado de Sostenibilidad Turística Nivel Élite y Programa Bandera Azul Ecológica Categoría Cambio Climático.  Mantenimiento de políticas internas y sostenibles, auditorías y sistema de gestión, y comunicación para asegurar la ética y transparencia.  Apoyo a Minae en el programa Stop Animal Selfies y nuestras políticas, Programa de capacitación Turismo Ético con la Vida Silvestre. Primera Agencia de Turismo Receptiva en el país Bandera Azul Categoría Biodiversidad.  Programa de beneficios para el personal.  Énfasis en el servicio, innovación y optimatización, capacitaciones servicio al cliente.  Programa de Gestión de Residuos.
Gobierno Reguladores Servicios Públicos	<ul> <li>Correo electrónico</li> <li>Memoria de Sostenibilidad</li> </ul>	<ul> <li>Reuniones</li> <li>Correo electrónico y teléfonos</li> <li>Contact us en sitios web</li> </ul>	<ul> <li>a. Sensibilización Ambiental</li> <li>b. Ética y Transparencia</li> <li>c. Rendición de Cuentas a Partes Interesadas</li> <li>d. Innovación</li> <li>e. Equidad y Empoderamiento Mujeres</li> <li>f. Relacionamiento con la comunidad</li> <li>g. Explotación sexual comercial de menores de edad y trata de personas</li> <li>h. Protección de biodiversidad y ecosistemas</li> <li>i. Gestión integral de residuos</li> </ul>	Programa de capacitación anual al personal, invitaciones a proveedores, comunicados de Sensibilización a proveedores y clientes. Mantenimiento de políticas internas y sostenibles, auditorías y sistema de gestión, y comunicación para asegurar la ética y transparencia.  Envío de reportes de sostenibilidad anuales, detalla toda la gestión de la empresa por los temas de interés de las partes interesadas. Programa de capacitación personal para desarrollar innovación, por incrementar esfuerzo en este tema los proximos años. Contamos con proveedores de capital nacional y mujeres, Programa de capacitación a mujeres emprendedoras por medio de AED. Programas de Apoyo a comunidades donde los clientes pueden involucrarse de diversas maneras. Formamos parte del Programa Código de Conducta del ICT y Paniamor, Firma E-Mentores uso seguro de la tecnología para niños y adolescentes, se brinda constante capacitación.  Apoyo a Minae en el programa Stop Animal Selfies y nuestras políticas, Programa de capacitación Turismo Ético con la Vida Silvestre. Primera Agencia de Turismo Receptiva en el país Bandera Azul Categoría Biodiversidad.
Junta Directiva Inversionistas Bancos	Memoria de Sostenibilidad	Correo electrónico y teléfonos	<ul> <li>á. Ética y transparencia</li> <li>b. Sostenibilidad financiera</li> <li>c. Mantener el personal</li> <li>d. Protección de biodiversidad y ecosistemas</li> <li>e. Relacionamiento con la comunidad</li> <li>f. Explotación sexual comercial de menores de edad y trata de personas</li> <li>g. Seguridad y salud en el destino</li> <li>h. Sensibilización ambiental</li> <li>i. Uso eficiente de recursos</li> </ul>	Mantenimiento de políticas internas y sostenibles, auditorías y sistema de gestión, y comunicación para asegurar la ética y transparencia.  Estrategias para la recuperación y crecimiento de ventas, el personal volvió a tiempo completo y se iniciaron las recontrataciones. Apoyo a Minae en el programa Stop Animal Selfies y nuestras políticas, Programa de capacitación Turismo Ético con la Vida Silvestre. Primera Agencia de Turismo Receptiva en el país Bandera Azul Categoría Biodiversidad. Programas de Apoyo a comunidades donde los clientes pueden involucrarse de diversas maneras. Formamos parte del Programa Código de Conducta del ICT y Paniamor, Firma E-Mentores uso seguro de la tecnología para niños y adolescentes.  Apoyo a seguridad en país por medio de participacion en Cámara Nacional de Turismo de Costa Rica, en la cual se abordan estos temas para la protección del turista.  Programa de Capacitación anual al personal, invitaciones a proveedores, comunicados de Sensibilización a proveedores y clientes. Certificado de Sostenibilidad Turística Nivel Élite y Programa Bandera Azul Ecológica Categoría Cambio Climático.

# Comunicación con partes interesadas

Grupo de Interés	¿Cómo les informamos?	¿Cómo les escuchamos?	Temas Relevantes	Lo que hemos hecho
Auditores Externos	<ul> <li>Memoria de Sostenibilidad</li> <li>Correo Electrónico y teléfono</li> </ul>	Correo electrónico y teléfono	<ul> <li>a. Productividad del Talento</li> <li>b. Sostenibilidad Financiera</li> <li>c. Ética y Transparencia</li> <li>d. Protección de la Biodiversidad y Ecosistemas</li> <li>e. Mantener el personal</li> <li>f. Explotación sexual y comercial de menores de edad y trata de personas</li> <li>g. Seguridad y Salud en el destino</li> <li>h. Sensiblización Ambiental</li> <li>i. Gestión Integral de Residuos</li> </ul>	Capacitaciones al personal para el incremento de productividad. Escucha y reducción de procesos. Estrategias para la recuperación y crecimiento de ventas.  Mantenimiento de políticas internas sostenibles, auditorías y sistema de gestión, y comunicación para asegurar la ética y transparent Apoyo a MINAE en el programa Stop Animal Selfies y nuestras políticas, Programa de capacitación Turismo Ético con la Vida Silvestre. Primera Agencia de Turismo Receptiva en el país Bandera Azul Categoría Biodiversidad.  Estrategias para el recuperación y crecimiento de ventas, el personal volvió a tiempo completo y se iniciaron las recontrataciones. Formamos parte del Programa Código de Conducta del ICT y Paniamor, Firma E-Mentores uso seguro de la tecnología para niños y adolescentes.  Apoyo a seguridad en país por medio de participacion en Cámara Nacional de Turismo de Costa Rica, en la cual se abordan estos temas para la protección del turista.  Programa de Capacitación anual al personal, invitaciones a proveedores, comunicados de Sensibilización a proveedores y clientes. Programa de Gestión de Residuos.
Proveedores	<ul> <li>Memoria de Sostenibilidad</li> <li>Extranet</li> <li>Correo electrónico</li> </ul>	<ul> <li>Reuniones con proveedores</li> <li>TradeShow</li> <li>Correo electrónico y teléfono</li> <li>Contact us en sitios web</li> </ul>	<ul> <li>a. Sostenibilidad Finaciera</li> <li>b. Ética y Transparencia</li> <li>c. Mantener al personal</li> <li>d. Gestión de Calidad</li> <li>e. Motivación del Personal</li> <li>f. Desarrollo Personal y Profesional de Colaboradores</li> <li>g. Uso Eficiente de los recursos</li> <li>h. Protección de Biodiversidad y Ecosistemas</li> <li>i. Gestión Integral de Residuos</li> </ul>	Estrategias para la recuperación y crecimiento de ventas.  Mantenimiento de políticas internas y sostenibles, auditorías y sistema de gestión, y comunicación para asegurar la ética y transparencia.  Estrategias para la recuperación y crecimiento de ventas, el personal volvió a tiempo completo y se iniciaron las recontrataciones. Reestructuración área de Servicio al cliente, para aumentar la calidad.  Programa de beneficios para el personal.  Programa de Capacitación anual al personal y opción de crecimiento.  Certificado de Sostenibilidad Turística Nivel Élite y Programa Bandera Azul Ecológica.  Apoyo a Minae en el programa Stop Animal Selfies y nuestras políticas, Programa de capacitación Turismo Ético con la Vida Silvestra Primera Agencia de Turismo Receptiva en el país Bandera Azul Categoría Biodiversidad.  Programa de Gestión de Residuos.
Servicios Públicos	<ul> <li>Correo electrónico</li> <li>Memoria de Sostenibilidad</li> </ul>	<ul> <li>Correo electrónico y teléfono</li> <li>Contact us en sitios web</li> </ul>	<ul> <li>a. Sostenibilidad Financiera</li> <li>b. Productividad del Talento</li> <li>c. Ética y Transparencia</li> <li>d. Protección de Biodiversidad y Ecosistemas</li> <li>e. Explotación sexual y comercial de menores de edad y trata de personas</li> <li>f. Innovación</li> <li>g. Mantener el personal</li> <li>h. Gestión Integral de Residuos</li> <li>i. Uso Eficiente de Recursos</li> </ul>	Estrategias para la recuperación y crecimiento de ventas. Capacitaciones al personal para el incremento de productividad. Escucha y reducción de procesos. Mantenimiento de políticas internas y sostenibles, auditorías y sistema de gestión, y comunicación para asegurar la ética y transparencia. Apoyo a Minae en el programa Stop Animal Selfies y nuestras políticas, Programa de capacitación Turismo Ético con la Vida Silvestra Primera Agencia de Turismo Receptiva en el país Bandera Azul Categoría Biodiversidad. Formamos parte del Programa Código de Conducta del ICT y Paniamor, Firma E-Mentores uso seguro de la tecnología para niños y adolescentes. Programa de capacitacion personal para desarrollar innovación, por incrementar esfuerzo en este tema los proximos años. Estrategias para el recuperación y crecimiento de ventas, el personal volvió a tiempo completo y se iniciaron las recontrataciones. Programa de Gestión de Residuos. Certificado de Sostenibilidad Turística Nivel Élite y Programa Bandera Azul Ecológica.
Representantes Comerciales	<ul><li>Memoria de Sostenibilidad</li><li>Redes Sociales</li></ul>	<ul> <li>Reuniones</li> <li>Correo electrónico y teléfono</li> </ul>	<ul> <li>a. Sostenibilidad Financiera</li> <li>b. Ética y Transparencia</li> <li>c. Protección de Biodiversidad y Ecosistemas</li> <li>d. Productividad del Talento</li> <li>e. Relacionamiento con la Comunidad</li> <li>f. Explotación sexual y comercial de menores de edad y trata de personas</li> <li>g. Gestión de Clientes</li> <li>h. Sensibilización Ambiental</li> <li>i. Uso Eficiente de Recursos</li> </ul>	Estrategias para la recuperación y crecimiento de ventas.  Mantenimiento de políticas internas y sostenibles, auditorías y sistema de gestión, y comunicación para asegurar la ética y transparencia.  Apoyo a Minae en el programa Stop Animal Selfies y nuestras políticas, Programa de capacitación Turismo Ético con la Vida Silvestra Primera Agencia de Turismo Receptiva en el país Bandera Azul Categoría Biodiversidad.  Capacitaciones al personal para el incremento de productividad. Escucha y reducción de procesos.  Programas de Apoyo a comunidades donde los clientes pueden involucrarse de diversas maneras.  Formamos parte del Programa Código de Conducta del ICT y Paniamor, Firma E-Mentores uso seguro de la tecnología para niños y adolescentes.  Enfasis en el servicio, programa ruta eléctrica y experiencias vivenciales.  Programa de Capacitación anual al personal, invitaciones a proveedores, comunicados de Sensibilización a proveedores y clientes.  Certificado de Sostenibilidad Turística Nivel Élite y Programa Bandera Azul Ecológica.

# Comunicación con partes interesadas

Grupo de Interés	¿Cómo les informamos?	¿Cómo les escuchamos?	Temas Relevantes	Lo que hemos hecho
Cámaras y Asociaciones	<ul> <li>Memoria de Sostenibilidad</li> <li>Redes Sociales</li> </ul>	<ul> <li>Reuniones</li> <li>Presencia en Juntas Directivas</li> </ul>	<ul> <li>a. Ética y Transparencia</li> <li>b. Protección de Biodiversidad y Ecosistemas</li> <li>c. Sensibilización Ambiental</li> <li>d. Motivación del Personal</li> <li>e. Sostenibilidad Financiera</li> <li>f. Mantener el Personal</li> <li>g. Desarrollo Personal y Profesional de Colaboradores</li> <li>h. Uso Eficiente de Recursos</li> <li>i. Seguridad y Salud en el destino</li> </ul>	Mantenimiento de políticas internas y sostenibles, auditorías y sistema de gestión, y comunicación para asegurar la ética y transparencia.  Apoyo a MINAE en el programa Stop Animal Selfies y nuestras políticas, Programa de capacitación Turismo Ético con la Vida Silvestre. Primera Agencia de Turismo Receptiva en el país Bandera Azul Categoría Biodiversidad.  Programa de Capacitación anual al personal, invitaciones a proveedores, comunicados de Sensibilización a proveedores y cliente: Programa de beneficios para el personal.  Estrategias para la recuperación y crecimiento de ventas, el personal volvió a tiempo completo y se iniciaron las recontrataciones. Programa de Capacitación anual al personal y opción de crecimiento.  Certificado de Sostenibilidad Turística Nivel Élite y Programa Bandera Azul Ecológica.  Apoyo a seguridad en país por medio de participacion en Cámara Nacional de Turismo de Costa Rica, en la cual se abordan estos temas para la protección del turista.
Comunidades	<ul> <li>Memoria de Sostenibilidad</li> <li>Redes Sociales</li> </ul>	<ul> <li>Correo electrónico y teléfono</li> <li>Redes Sociales</li> <li>Guías, conductores, personal de ventas, producto</li> <li>Contact us en sitios web</li> </ul>	No se ha consultado	
Medios de Comunicación	<ul> <li>Memoria de Sostenibilidad</li> <li>Redes Sociales</li> </ul>	<ul> <li>Correo Electrónico y teléfono</li> <li>Redes Sociales</li> </ul>	No se ha consultado	
Organizaciones de Apoyo y Aliados	<ul><li>Memoria de Sostenibilidad</li><li>Redes Sociales</li></ul>	• Reuniones	No se ha consultado	

# Temas Materiales Impactos y Riesgos

Ton	noo Motorioloo	Impactos		Riesgos
rem	nas Materiales	Reales	Potenciales (muchos indirectos)	
EC-1	Sostenibilidad financiera	<ul> <li>Participación de las comunidades rurales en los servicios que presta.+</li> <li>Generación de empleo de las comunidades donde opera.+</li> <li>Generación de ingresos para la comunidad y contribución al PIB país.+</li> <li>Mantener liquidez</li> <li>Disminuir costos operativos</li> </ul>	<ul> <li>Dependencia económica por turismo</li> <li>Aumento de costo de insumos básicos</li> <li>Afectación de la calidad de vida de las personas por diminución de bienes esenciales (agua, alimentación, calidad de aire, espacios para vivir)</li> <li>Desplazamiento de la población local y pérdida de recursos económicos</li> </ul>	<ul> <li>Riesgos de Pérdida de Mercado: a) Riesgo disminución de Mayoristas por crisis, disminución líneas aéreas operando, presupuestos más ajustados de clientes.</li> <li>Riesgos Financieros: no tener continuidad financiera por impacto de la pandemia, b) Riesgo en las aperturas y decisiones de gobierno, cerra el aeropuerto nuevamente por propagación del virus. Riesgo de mantener precios altos o no competitivos no ajustados a las posibilidades actuales de los clientes o la competencia, encarecimiento del servicio de guiado por la inclusión del IVA. Los viajes en burbuja pueder encarecer costos.</li> <li>Riesgo Fraude: c) Riesgo de gastos innecesarios y delitos robo por tarjetas de crédito personal o pago de clientes</li> <li>Riesgo de acceso crediticio: no contar con datos financieros atractivos para acceso a crédito para mantener flujo de efectivo</li> <li>Riesgos Operativos: Riesgo pérdida de oferta por quiebre de proveedores, dificulte la oferta final a los clientes</li> </ul>
EC-8	Ética y transparencia	<ul> <li>Aumento de credibilidad.+</li> <li>Fidelidad de clientes.+</li> <li>Rendición de cuentas.+</li> <li>Sentido de pertenencia personal.+</li> <li>Escucha Partes Interesadas.+</li> </ul>	Disminución de credibilidad	<ul> <li>Riesgos Económicos: Pérdida de ventas por afectación reputacional y perdida de dinero por robos de personal.</li> <li>Riesgo Reputación: Daños de imagen, continuidad del negocio, por algún tema mal gestionado o incumplimiento legal.</li> <li>Riesgos Legal: Riesgo de denuncia por conductas corrupción o antiéticas.</li> </ul>
EC-2	Seguridad y salud en el destino	<ul> <li>Aumento de seguridad.+</li> <li>Apoyo para aumento de seguridad en salud.+</li> <li>Protocolos y promoción de un destino seguro.+</li> </ul>	<ul> <li>Aumento de la delincuencia</li> <li>Aumento del consumo de sustancias ilegales</li> <li>Riesgo de accidentes clientes y comunidad, asaltos, femicidios entre otros</li> <li>Aumento de enfermedades como Covid u otras</li> <li>Desplazamiento de la población local por inseguridad</li> </ul>	<ul> <li>Riesgo Económico: Afectación Economica si aumentan casos de covid o otras enfermedes ó si se presenta alguna situaion que afecte la seguridad.</li> <li>Riesgo Operativo:en resolver situaciones de seguridad.</li> <li>Riesgo Legal: ante el riesgo de aumento de casos, o clientes o personal contagiados por incorrecta gestión de protocolos, existe riesgo de muerte de cliente o colaborador, y riesgo de demanda en caso de no poder evidenciar el seguimiento en la aplicación y monitoreo correcto de protocolos tanto a lo interno de la empresa cómo a nivel de proveedores, o alguna demanda por inconformidades de los clientes y por seguridad de los turistas ante la criminalidad.</li> <li>Riesgo de Reputación: existe el riesgo de afectación a la reputación de la empresa, si sale algún caso de la empresa o el país por contagio de Covid, más si el cliente fallece a causa de esto o por afectación de la criminalidad sobre el turista, femicidios a nivel país, años atrás, asaltos a buses de turismo, entre otros. Son noticias que, aunque no le ocurran directo a la empresa le afectan las ventas y tanto directa o indirectamente, si la gestión de la comunicación no se maneja bien, puede afectar la imagen y reputación de la empresa a largo plazo y afectaría para recuperación de la pandemia.</li> <li>Riesgo social: en caso de casos de Covid, o criminalidad, se afecta el ingreso de dinero a la empresa, y de esta manera por un lado se genera el riesgo de la disminución de ingresos a la familias de colaboradores y comunidades y por otro lado afectación psicológica del colaborador, cliente, familia afectada por el Covid o la afectación del ampa, podría haber posibilidad de resistencia comunidades en recibir clientes por temor por Covid y se detecta la necesidad de proyección en comunidades sobre los protocolos de Swiss Travel y el acompañamiento a las comunidades en la elaboración de protocolos.</li> </ul>
S-1	ESCNNA y trata de personas	<ul> <li>Protección de niños, niñas y adolescentes.+</li> <li>Oportunidades de desarrollo para niños, niñas y adolescentes.+</li> </ul>	<ul> <li>Prostitución y explotación sexual y comercial de menores</li> <li>Prostitución y explotación sexual y comercial de mayores</li> <li>Desplazamiento de la población local por mal ambiente</li> <li>Trata de personas</li> <li>Persoans del sector personal o proveedores faciliten el cometer este tipo de delitos</li> </ul>	<ul> <li>Riesgo Económico: Disminución de ventas si se presentara un caso, ya que afectaría la reputación de la empresa</li> <li>Riesgo Legal: Según artículo 168 del código penal: se impondrá la inhabilitación para el ejercicio del comercio de tres a diez años al dueño gerente o encargado de la empresa que promueva o facilite la explotación sexual y comercial de personas menores de edad.</li> <li>Riesgo de Reputación: El riesgo mayor que el tema sea promovido por algún colaborador y eso expone a la empresa a escándalos y la disminución de su credibilidad, al final afecta las ventas y su reputación.</li> <li>Riesgo social: Afectación completa en el desarrollo de la vida de un menor de edad.</li> </ul>
EC-ŧ	5 Gestión de clientes	<ul> <li>Satisfacción de clientes y fidelidad.+</li> <li>Aporte al posicionamiento de Costa Rica como destino turístico.+</li> <li>Generación de empleo.+</li> <li>Encadenamientos y generación de nueva oferta.+</li> </ul>	Pérdida de clientes por falta de innovación y otros	<ul> <li>Riesgos de Mercado: Riesgo de pérdida de clientes por mala gestión de calidad y disminución de la competitividad y elementos diferenciadores, Riesgo disminución de Mayoristas disponibles por impacto de la crisis.</li> <li>Riesgos Económicos: Disminución de ingresos por falta de competitividad y diferenciación en las tendencias actuales que el mercado solicita, Riesgo de propagación fuerte del virus en países de mercados que dependemos, riesgo si no se cuenta con una Estrategia de comunicación fuerte y clara, riesgo de venta por bajo presupuesto clientes. Se puede ver afectada la calidad del servicio o disgustos y afectación a la economía de la empresa por saturación de destinos de acuerdo a las capacidades establecidas por el Ministerio de Salud Riesgo de contar con precios altos comparados a la competencia que no se ajusten a la realidad monetaria de los clientes potenciales.</li> </ul>
EC-4	Gestión de calidad	<ul> <li>Clientes satisfechos.+</li> <li>Lentitud interna entre procesos</li> <li>Automatización y simplificación de procesos.+</li> <li>Información exacta y precisa.+</li> </ul>	<ul> <li>Retrasos o clientes insatisfechos</li> <li>Incremiento del riesgo en pérdida de clientes</li> <li>Incremento de la productividad.+</li> <li>Incremento de la efectividad del costo. +</li> <li>Decrecimiento del riesgo del costo.+</li> </ul>	<ul> <li>Riesgo Reputación: La calidad se deteriore y la imagen de la empresa se vea disminuida.</li> <li>Riesgos de Mercado: Pérdida de clientes por mala gestión de calidad y disminución de la competitividad.</li> <li>Riesgos Económicos: Disminución de ingresos por reducción de compras posibles clientes, cubrir compensaciones por errores del persona o del proveedor, fallo en comunicación interna con el proveedor puede afectar el servicio al cliente, retraso en el envío de órdenes de compra por carga de trabajo, dificultad de comunicación en una emergencia.</li> </ul>

# Temas Materiales Impactos y Riesgos

### **ANEXO 2**

			Impactos		Riesgos
	Tema	as Materiales	Reales	Potenciales (muchos indirectos)	
	EC-6	Gestión sostenible de proveedores	<ul> <li>Aporte económico al desarrollo del país.+</li> <li>Encadenamientos y generación de nueva oferta.+</li> <li>Emisiones de gases de efecto invernadero</li> <li>Disminución de la capa de ozono</li> <li>Rescate de Idiosincracia costarricense por actividades o platillos</li> <li>Alimentación artificial (directa o indirecta) a animales silvestres por desconocimiento.+</li> <li>Alteración en el comportamiento de animales por invadir su territorio</li> <li>Protección de la biodiversidad por una correcta gestión del turismo</li> </ul>	<ul> <li>Contaminación del suelo por desechos. *</li> <li>Extracción y cautiverio ilegal de animales y plantas silvestres. *</li> <li>Comercialización de especies o productos de flora y fauna vedados por la ley. *</li> <li>Afectación de flora y fauna por disminución de bienes ensenciales para la vida (agua, alimentación, calidad aire, espacios para vivir). *</li> <li>Destrucción y contaminación del hábitad por desechos. *</li> <li>Destrucción y contaminación del hábitad por turismo masivo en áreas protegidas. *</li> <li>Disminución de arreboscosa y alteracion del paisaje natural. *</li> <li>Saturación de areas protegidas por visitación. *</li> <li>Destrucción de manglares. *</li> <li>Afectación por contaminacion de cuerpos de agua, turbidez y/o afluentes. *</li> <li>Disminución de caudales y agua subterránea. *</li> <li>Incremento de ruidos y vibraciones. *</li> <li>Comercialización de piezas de patrimonio arqueológico y cultural. *</li> <li>Destrucción de patrimonio arqueológico. *</li> <li>Saqueo de artefactos. *</li> </ul>	<ul> <li>Económico:</li> <li>Afectación a la reputación e imagen, debido a que, si alguno de los clientes sufre alguna inconformidad, mal servicio, accidente o enfermedad, estos pueden exponer a la empresa ante otros potenciales clientes o incluso en redes sociales. Además, en caso de que alguna de las empresas de la cadena de valor incumpla con parámetros sociales, ambientales y económicos; Swiss Travel se pueda ver afectado por ser una empresa ancla; esto como parámetros sociales, ambientales y económicos; Swiss Travel se pueda ver afectado por ser una empresa ancla; esto como parámetros sociales, ambientales y económicos; Disminución de ingresos económicos para la empresa, debido a problemas de mala imagen, pérdida de confianza, problemas con proveedores, prácticas injustas de operación.</li> <li>Pérdida de clientes por: temas de inocuidad en los alimentos proveidos por los proveedores, riesgo de conducta anti competencia y antiético, debido a que otros operadores de turismo, hoteles, tours, etc. pueden ofrecer productos y servicios a precios más bajos que la empresa.</li> <li>Ambiental:</li> <li>Los proveedores de turismo y suministros, pueden ocasionar problemas de: contaminación del recurso hídrico, suelo y aire, además de generación de residuos y ruido. Por lo que, en caso de no ser adecuadamente gestionado, la compañía se convertiría en cómplice de las prácticas inadecuadas.</li> <li>Asimismo, pueden verse envueltos en temas de: afectación a la vida silvestre, ecosistemas, biodiversidad, entre otros. Lo cual no da una buena imagen con respecto al turismo sostenible que ofrece la empresa, ni va acorde al giro de negocio.</li> <li>Legal:</li> <li>Posibilidad de demandas hacia la compañía por incumplimientos legales, problemas de falta de pólizas, seguridad en los servicios utilizados, calidad del servicio, etc.</li> <li>Social:</li> <li>Cierre de acceso a lugares públicos por problemas del proveedor; lo que ocasionaría atrasos con los clientes y otros proveedores.</li> <li>Posibles incumplimientos con las</li></ul>
	EC-7	Gestión de crisis	<ul> <li>Resiliencia.+</li> <li>Disminución perdidas ingresos.+</li> </ul>	Aumento de pérdidas de ingresos	<ul> <li>Riesgos Operativos: Incremento de trabajo y posible retraso en tareas por eventos fortuitos.</li> <li>Riesgos Económicos: Cancelaciones, incremento de compensaciones por retrasos e incomodidades en su itinerario, desgaste pólizas de la empresa.</li> </ul>
ioritario	A-1	Protección de la biodiversidad y ecosistemas	<ul> <li>Convivencia con la fauna silvestre urbana (incluye una amplia gama de situaciones neutras, negativas y positivas que se deben analizar por separado)</li> <li>Animales silvestres ingresando a espacios vitales del ser humano (mapaches, zorros, murciélagos, ardillas, monos, aves, ranas, tortugas, entre otros)</li> <li>Protección de la biodiversidad por gestión de un turismo responsable - capacitacion a proveedores, personal y turistas.+</li> <li>El costarricense se ve beneficiado por el turismo responsable en nuestro territorio, beneficia económicamente familias, empresas y servicios conexos. Además, el turista refleja un nivel de satisfacción por la biodiversidad de Costa Rica.+</li> <li>Atropellos en carretera</li> </ul>	<ul> <li>Animales silvestres neonatos que son encontrados en áreas urbanas, suburbanas y/o rurales</li> <li>La actividad de turismo responsable con la vida silvestre tiene un impacto económico para la sociedad costarricense, especialmente para familias que viven cerca de áreas silvestres protegidas</li> <li>Extracción y cautiverio ilegal de animales y plantas silvestres</li> <li>Comercialización de especies o productos de flora y fauna vedados por la ley</li> <li>Afectacion de flora y fauna por disminución de bienes ensenciales para la vida (agua, alimentación, calidad aire, espacios para vivir)</li> <li>Destrucción y contaminación del hábitad por desechos</li> <li>Destrucción y contaminación del hábitad por turismo masivo en áreas protegidas</li> <li>Disminución de areboscosa y alteracion del paisaje natural</li> <li>Saturación de areas protegidas por visitación</li> <li>Destrucción de manglares</li> <li>Transmisión y brote de enfermedades en doble vía (zoonosis y antropozoonosis)</li> <li>Fauna silvestre mantenida en cautiverio con permisos del SINAC pero con mal manejo (problemas de alimentación, conductas inadecuadas, sin vigilancia veterinaria) por proveedores</li> <li>Los turistas o guías agreden y acosan a la fauna silvestre como un mecanismo de acercarlos a las personas</li> <li>Alteración en el comportamiento de animales por invadir su territorio</li> <li>Alteración artificial(directa o indirecta) a los animales silvestres</li> <li>Incremento de ruidos y vibraciones</li> <li>Disminución de caudales y agua subterránea</li> <li>Afectación por contaminacion de cuerpos de agua, turbidez y/o afluentes</li> </ul>	<ul> <li>Riesgo Económico: Riesgo de pérdida de ventas por no observar vida silvestre o por solicitud de reintegros.</li> <li>Riesgo Operativo: Riesgo en desgaste por búsqueda de producto, al no poder encontrar fauna en los sitios habituales por presión del turismo: Riesgo de pérdida de biodiversidad y extinción de especies: animales: crueldad, estrés, sufrimiento, pérdida de comportamientos naturales y funciones ecológicas como la polinización, reproducción.</li> <li>Riesgo Legal: Riesgo Legal por la afectación a la salud de clientes, por contacto directo con animales que les puede generar enfermedades o el riesgo de ser atacados.</li> <li>Externalidades: Riesgos a la salud: dificultad para diseñar medicinas el 50% de ellas se producen con materiales de la naturaleza. Exacerbación del cambio climático: La biodiversidad terrestre y marina captan 5,6 giga toneladas de carbono por año: el equivalente al 60% de emisiones globales provocadas por el hombre. El colapso de este ecosistema podría liberar 3000 millones de toneladas de carbono, el equivalente de las emisiones de Francia durante 27 años.</li> <li>Riesgo de alimentación: cada vez declinan las especies polinizadoras en las que depende el 50% de la producción agrícola.</li> <li>Riesgos en comunidades indígenas: disminución o extinción de comunidades indígenas que dependen al 100% de la biodiversidad.</li> </ul>

Contaminación del suelo por desechos.-

# Temas Materiales Impactos y Riesgos

Tar	maa Matarialaa	Impactos		Riesgos
ler	mas Materiales	Reales	Potenciales (muchos indirectos)	
S-2	Prácticas laborales	<ul> <li>Potenciar capacidades.+</li> <li>Generación de empleode las comunidades donde opera.+</li> <li>Generación de ingresos para la comunidad.+</li> <li>Equidad de género.+</li> <li>Desarrollo personal y profesional de colaboradores.+</li> <li>Aumento de motivación del personal.+</li> <li>Mejora de la productividad.+</li> <li>Condiciones adecuadas de salud y seguridad en el trabajo.+</li> </ul>	Jornadas laborales extensas	<ul> <li>Riesgo Económico: Gastos mayores por pago de liquidaciones, proceso de selección y contratación, si aumenta la rotación de perso Afectación a la calidad y servicio al cliente, puede generar de forma progresiva la disminución de las ventas, bajas en la competitividad y por llevar a una situación crítica a la empresa.</li> <li>Riesgo de Reputación: A nivel del gremio se difunda que Swiss Travel a nivel del manejo del personal no es atractivo y solo se capte perso ineficiente, no le permita crecer e innovar a nivel de calidad con los clientes y que esto genere disminución de ventas y pérdida de clientes.</li> <li>Riesgo social: El personal con talento, positivo, que, si quiera proponer y avanzar, se va a desanimar e ir, generando incremento en la rotacida de personal. Disminución total de los ingresos de las familias de los colaboradores, por recorte de personal.</li> <li>Riesgo Operativo: Incremento de trabajo y posible retraso en tareas por buscar reemplazos en caso de que el personal renuncie de empresa.</li> </ul>
A-3	Gestión de residuos líquidos y sólidos	<ul> <li>Generación de ingresos a comunidades y proyectos de gestión adecuada de residuos.+</li> <li>Generacion de conciencia en el personal, comunidad y personal sobre la disminución de residuos y su correcta gestión.+</li> <li>Generación de botellas plásticas para bridar agua a clientes</li> </ul>	<ul> <li>Afectación por contaminacion de cuerpos de agua, turbidez y/o afluentes</li> <li>Afectación de flora y fauna por disminución de bienes esenciales para la vida (agua, alimentación, calidad aire, espacios para vivir)</li> <li>Destrucción y contaminación del hábitat por desechos</li> <li>Contaminación del suelo por desechos Contaminación en la comunidad que afecta la salud de sus pobladores</li> <li>Afectación de la calidad de vida de las personas por diminución de bienes esenciales (agua, alimentación, calidad aire, espacios para vivir)</li> <li>Destrucción y contaminación del hábitad por turismo masivo en áreas protegidas</li> <li>Destrucción y contaminación del hábitad , fuentes de agua, por desechos.</li> </ul>	<ul> <li>Riesgo Contaminación del recurso hidrico: por derrame de aceite debido al menatenimiento de unidades de transporte y disminución el mismo recurso para el lavado de dicho transporte. Además, la contaminación se puede dar por los desechos humanos de oficinas y der</li> <li>Riesgo Contaminación del Aire: Afectación a la capa de ozono y emisión de gases de efecto invernadero debido al funcionmiento de unidades de transporte, desechos humanos, por productos de limpieza y demás.</li> <li>Riesgo Contaminación del Suelo: Contaminación del suelo por desechos humanos, tratamiento de aguas, cambio de combustible y ot prácticas.</li> <li>Riesgo Afectación Flora y Fauna: Destrucción y contaminación del hábitad por desechos y Alteración en el comportamiento de animales invadir su territorio con las unidades de transporte e instalaciones de la organización.</li> <li>Riesgo social Salud: Contaminación en la comunidad que afecta la salud de sus pobladores; tal como, la emisión de gases de contaminan por medio de las unidades de transporte, productos de limpieza, por derrame de aceite y entre otras.</li> <li>Riesgo Económico: Afectación de la calidad de vida de las personas por diminución de bienes esenciales como el agua, aire y demás.</li> </ul>
A-4	Eco eficiencia - emisiones	<ul> <li>Emisiones de gases de efecto invernadero</li> <li>Incremento de ruidos y vibraciones</li> <li>Disminución de la capa de ozono</li> <li>Afectación de flora y fauna por disminución de bienes ensenciales para la vida (agua, alimentación, calidad aire, espacios para vivir)</li> <li>Afectación de flora y fauna acuática</li> <li>Dimsinución de la huella de carbón.+</li> </ul>	<ul> <li>Aumento de eventos extremos del clima que afecten la salud de las personas, ingresos y otros.</li> <li>Destrucción y contaminación de hábitats y fuentes de agua por desechos.</li> </ul>	<ul> <li>Emergencia climatica, disminución de biodiversidad, variabilidad extrema en el clima, inundaciónes, afectación a la actividad turisti disminución de afluentes de agua, huracanes, entre otros, que a mediano plazo pueden imposiblidad el seguimiento de la actividad turístic la vida en el planeta.</li> </ul>
S-1	Participación activa en comunidades locales	<ul> <li>Generación de empleo e ingresos.+</li> <li>Generación de oportunidades de desarrollo.+</li> <li>Fortalecimiento de capacidades para diminución de problemas sociales como ESCNN, drogas, prostitución.+</li> <li>Percepción que el turismo no deja ingresos en la comunidad</li> </ul>	Encarecimiento de la comunidad por turismo	<ul> <li>Riesgo Social: tener comunidades con un indices de progreso social bajo que generen una experiencia negativa para el cliente y además o no promueban el desarrollo social y por ende continuidad de negocio.</li> </ul>
A-1	O Ecoeficiencia - agua	<ul> <li>Aseguramiento de disponibilidad de agua para el negocio y comunidades.+</li> <li>Aseguramiento de la calidad de agua para el negocio y del agua residual generada en cumplimiento con reglamiento nacional.+</li> <li>Protección de mantos acuíferos con proyectos de reforestación.+</li> </ul>	<ul> <li>Afectación por contaminacion de cuerpos de agua, turbidez y/o afluentes</li> <li>Disminución de caudales y agua subterránea</li> </ul>	<ul> <li>*Riesgo Económico: Aumento del costo por pago de servicios, afectando presupuesto y flujo de caja, en el caso de un consumo desmedo una fuga.</li> <li>*Riesgo Flora y Fauna: Afectación de flora y fauna por disminución fuentes de agua o calidad de agua.</li> <li>*Riesgo pérdida de recurso hídrico: Disminución de caudales y agua subterránea; que pueda afectar la disponibilidad del uso de e recurso para la operación de la empresa.</li> <li>Riesgo Social: Afectación a la calidad de vida de la comunidades, al ver disminuido la calidad o cantidad del recurso hídrico por gestion proveedores turísticos.</li> </ul>
A-1	O Ecoeficiencia - agua	<ul> <li>Aseguramiento de disponibilidad de agua para el negocio y comunidades.+</li> <li>Aseguramiento de la calidad de agua para el negocio y del agua residual generada en cumplimiento con reglamiento nacional.+</li> <li>Protección de mantos acuíferos con proyectos de reforestación.+</li> </ul>	<ul> <li>Afectación por contaminacion de cuerpos de agua, turbidez y/o afluentes</li> <li>Disminución de caudales y agua subterránea</li> </ul>	<ul> <li>*Riesgo Económico: Aumento en los costos del servicio;por lo tanto, recortar gastos en sectores; por ejemplo, el mantenimiento de sistema electrico.</li> <li>*Riesgo Aire: Emisión de gases de efecto invernadero, producidas por la operación diaria de los aires acondicionados y refrigeradores.; por lo tar aumentan las temperaturas debido al calentamiento global.</li> <li>*Riesgo Flora y Fauna: Afectación de flora y fauna por disminución de bienes ensenciales, al haber un aumento en el dragado en los causes de los ríos p la producción eléctrica, afectando flora, fauna y comunidades.</li> <li>* Riesgo Social: Afectación a la calidad de vida de la comunidad, si el consumo de electricidad aumenta, cambio climático, que afecte la generación electricidad y la accesbilidad de éste recurso. Es un riesgo muy bajo, que se puede materializar pero por acción de todas las industrias del pais, pero se incl porque el riesgo existe.</li> </ul>
EC- S-7 S-9 S-1	Proteccion del patrimonio cultural Oportunidad de empleo y oportunidad a personas con discapacidad			

# Plan de Sostenibilidad 2021-2025

Tema Material	Aspiraciones	Nombre del Programa	Indicador	Meta	Responsable	Plazo	Enfoque de gestión	Evaluacion del enfoque- Mecanismo resultado	Parte Interesada afectada
Sostenibilidad financiera	Lograr 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, proveedore comunidades, clientes
Ética y transparencia	Mantener el nivel posicionamiento del nivel de confianza y transparencia de la empresa	Swiss Ético y Transparente	<ul> <li>Cantidad de personal, socios capacitados</li> <li>Eficiencia de los canales de denuncia</li> </ul>	<ul> <li>Lograr capacitar el 100% de personal</li> <li>Lograr que la percepción de la eficiencia de los canales tenga una nota de 5</li> </ul>	RRHH	3 años	Políticas Internas, MAGSSC001 Manual de Sostenibilidad y Código de Ética	Rendimiento indicadores	Colaboradores
Seguridad	Mantener el sentimiento de confianza y seguridad en los clientes	Seguridad y salud	<ul> <li>Cantidad de clientes recibidos</li> <li>Cantidad de campañas</li> </ul>	<ul> <li>Igualar la cantidad de clientes recibidos del año 2019</li> <li>Lanzamiento de 1 campaña de seguridad</li> </ul>	<ul> <li>Áreas de Ventas y Mercadeo</li> <li>RRHH</li> </ul>	5 años	MAOPSC004 Protocolo en los Servicios de Transporte, Traslados, Actividades y Excursiones y Tips de Seguridad Clientes, lineamientos de contratación de proveedores. Proyecto de Impacto Externo: Red Sofía y Comité Seguridad Canatur	Rendimiento indicadores	Colaboradores, Clientes, Proveedores
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	<ul> <li>Cantidad de personal capacitado</li> <li>Cantidad de casos sospechosos detectados</li> <li>Cantidad de programas de impacto externo realizado</li> <li>Cantidad de proveedores capacitados y con contrato firmado</li> <li>Cantidad de niños capacitados programa E-Mentores</li> </ul>	<ul> <li>Realizar mínimo 1 capacitación por año.</li> <li>Lograr que el personal denuncie cualquier caso sospechoso</li> <li>1 campaña o programa de impacto externo continuo</li> <li>Capacitar al 20% de proveedores.</li> <li>Capacitar a 300 niños en el programa E-Mentores de las comunidades en riesgo social donde operamos</li> </ul>	<ul><li>Sostenibilidad</li><li>RH</li><li>Producto</li></ul>	5 años	MAGSSC020 Protocolo Interno Código de Conducta en Contra de la Explotación Sexual y comercial de menores. Proyecto de Impacto Externo: E-Menores e Intervenciones Comunitarias	Rendimiento indicadores	Comunidades, Colaboradores Proveedores y Clientes
Gestión de clientes	Mantener alto nivel de calidad y servicio al cliente brindado a nuestros clientes	Énfasis en el servicio	<ul> <li>Cantidad de clientes recibidos</li> <li>Cantidad de respuestas a encuestas de satisfacción</li> </ul>	<ul> <li>Superar la cantidad clientes recibidos del año 2019</li> <li>Obtener un 55% de retroalimentación de los clientes</li> </ul>	<ul><li>Areas de Ventas y Mercadeo</li><li>Mercadeo y Operaciones</li></ul>	5 años	Procedimiento de Servicio al Cliente - Misión, Visión, Política Sostenibles y Lineamientos de Calidad, Servicio al Cliente, Oferta y Operación del MAGSSC001 Manual de Sostenibilidad	Rendimiento indicadores	Clientes, Proveedores
Gestión de calidad	Mantener alto nivel de calidad y servicio al cliente brindado a nuestros clientes	Gestión de calidad	<ul> <li>Cantidad de procesos auditados</li> <li>Cantidad de procesos con nota aceptable</li> </ul>	<ul> <li>Lograr auditar el 100% de los procesos de la empresa</li> <li>Lograr procesos críticos logren alcanzar nota 90% en la ultima auditoria del periodo de la estrategia</li> </ul>	<ul><li>Sostenibilidad</li><li>Contraloría</li><li>RRHH</li><li>Equipo de Auditores</li></ul>	5 años	PCOSC003 Procedimiento Acciones Correctivas Preventivas, PCOSC002 Procedimiento Auditoria Interna y Externa y Misión, Visión, Politica Sostenibles y Lineamientos de Calidad, Servicio al Cliente, Oferta y Operación del MAGSSC001 Manual de Sostenibilidad	Rendimiento indicadores	Clientes, Colaboradores

# Plan de Sostenibilidad 2021-2025

Tema Material	Aspiraciones	Nombre del Programa	Indicador	Meta	Responsable	Plazo	Enfoque de gestión	Evaluacion del enfoque- Mecanismo resultado	Parte Interesada afectada
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	<ul> <li>Cantidad de riesgos de la cadena de valor</li> <li>Porcentaje de proveedores sostenibles de turismo</li> <li>Porcentaje de proveedores de capital nacional vrs extranjero</li> <li>Cantidad de ventas generadas a proveedores nacionales</li> </ul>	<ul> <li>Mantener actualizada la matriz de riesgos</li> <li>Mantener y aumentar el porcentaje actual de proveedores sostenbiles vrs no sostenibles - Capacitar en sostenibilidad a todos los proveedores nuevos</li> <li>Mantener supremacía de proveedores de capital nacional</li> <li>Recuperar y superar la cantidad de dinero generado hacia proveedores locales del año 2019</li> </ul>	<ul> <li>Sostenibilidad</li> <li>Gerencia de Producto</li> <li>Abastecimiento</li> </ul>	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
Gestión de crisis	Ser una empresa con un nivel de resiliencia alto para la continuidad del negocio	Gestión de Crisis	<ul> <li>Eficacia comunicación en crisis</li> <li>Cantidad de Cancelaciones</li> <li>Monto en miles de dólares perdido por cancelaciones o ajustes en programación</li> <li>Pérdidas económicas directas, por daños en la operación de las ventas a los clientes y en la infraestructura de la empresa.</li> </ul>	<ul> <li>Lograr rango de la gestión de comunicación en crisis sea: muy buena</li> <li>El número de las cancelaciones sea menor o igual al 10% a las reservaciones confirmadas del mes</li> <li>El monto sea menor o igual a \$10 de las ventas realizadas en el mes</li> <li>Lograr las pérdidas no sea mayor a \$10000 y contar al final con un plan de adaptación al cambio climático</li> </ul>	<ul> <li>Sostenibilidad</li> <li>Operaciones</li> <li>Comunicación</li> <li>Comisión de Salud Ocupacional</li> </ul>	5 años	Protocolo de Emergencias Externas, Manual de Gestión de Crisis (en proceso)	Rendimiento indicadores	Junta Directiva y colaboradore proveedores, comunidades, clientes
Protección de la biodiversidad y ecosistemas	Ser lideres en la gestión del turismo sostenible para la conservación de la biodiversidad en el país	<ul> <li>BioSwiss - Protección de biodiversidad</li> <li>BioSwiss - Restaruración y uso sostenible de ecosistemas</li> </ul>	<ul> <li>Cantidad de personal capacitado</li> <li>Cantidad de proveedores capacitados</li> <li>Cantidad de clientes o personas alcanzadas con la campaña Stop Animal Selfies</li> <li>Cantidad de evaluaciones realizadas a proveedores</li> <li>Venta de entradas a parques nacionales</li> <li>Cantidad de árboles sembrados</li> </ul>	<ul> <li>Capacitar al 100% del personal</li> <li>Capacitar al 30% de los proveedores</li> <li>Apoyar en a conocer con clientes campaña Stop Animal Selfies.</li> <li>Evaluar al 100% a los proveedores activos como Santuarios de Vida Silvestre para Swiss Travel</li> <li>Recuperar el aporte anual a áreas de conservación por visitas de clientes</li> <li>Sembrar 2000 árboles para restauración de ecosistemas y disminución</li> <li>Riesgo cambioclimático.</li> </ul>	<ul> <li>Sosteniblidad e Investigación y Desarrollo</li> <li>Sostenibilidad - Áreas de Ventas</li> </ul>	5 años	"Plan de Protección Biodiversidad y Ecosistemas BioSwiss, Política de manejo de capacidades de carga por tour y cantidad de pax, tips de comportamiento del turística, manual del guía y conductor, mecanismos de denuncia. entre otros elementos que resguardan la biodiversidad. Misión, Visión, Políticas Sostenibles y Lineamientos de Calidad, Servicio al Cliente, Oferta y Operación del MAGSSC001 Manual de Sostenibilidad. Proyecto Impacto Externo: Huella del Futuro Corredor Biológico y reforestación ecosistemas Rutas Naturbanas."	Rendimiento indicadores	Colaboradores, Clientes, Proveedores, MINAE, Parqu Nacionales.

## Plan de Sostenibilidad 2021-2025

Tema Material	Aspiraciones	Nombre del Programa	Indicador	Meta	Responsable	Plazo	Enfoque de gestión	Evaluacion del enfoque- Mecanismo resultado	Parte Interesada afectada
Desarrollo personal y profesional de colaboradores Salud ocupacional	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	<ul> <li>Cantidad de capacitaciones brindadas</li> <li>Porcentaje de personal participante</li> <li>Número de accidentes ocurridos</li> <li>Número de hht en el mes</li> <li>Días perdidos por incapacidades</li> </ul>	<ul> <li>Lograr brindar el 80% de las necesidades de capacitación detectadas.</li> <li>Lograr la participación del 85% del personal en las capacitaciones</li> <li>Mantener un nivel de accidentabilidad bajo</li> </ul>	<ul> <li>RRHH</li> <li>RRHH y</li> <li>Comisión de Salud Ocupacional</li> </ul>	5 años	Políticas internas y procedimientos de Recursos Humanos políticas internas y procedimientos de Salud Ocupacional	Rendimiento indicadores	Colaboradores y familia
Residuos	Ser una empresa cero residuos al relleno sanitario en 2040	Ecoeficiencia	<ul> <li>Cantidad de residuos generados</li> <li>Cantidad de productos más amigables</li> </ul>	<ul> <li>Reducir un 4% anual</li> <li>Sustituir mínimo 1 producto al año</li> <li>Reutilizar la generación de residuos organicos en un 100%</li> </ul>	<ul><li>Sosteniblidad</li><li>Abastecimiento</li></ul>	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 indicadores	Colaboradores, proveedores clientes
Emisiones de CO2e	Ser una empresa reconocida a nivel nacional e internacional carbono positivo en el 2050	Ecoeficiencia	<ul> <li>Cantidad de Emisiones emitidas</li> <li>Cantidad de emisiones compensadas y reducidas por clientes</li> </ul>	<ul> <li>Reducir un 4% anual , 20% al final del periodo</li> <li>Lograr 10% de participación de clientes</li> </ul>	<ul> <li>Sosteniblidad, Unidad de Transporte</li> <li>Sostenibilidad, Mercadeo y Ventas</li> </ul>	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 acciónes de reducción Programa Neutralflight, vacaciones libres de emisiones	Rendimiento indicadores	Colaboradores y clientes
Agua	Ser Agua positivo en el 2040 a lo interno	Ecoeficiencia	<ul> <li>Cantidad de agua consumida</li> <li>Cantidad de clientes compensado su huella hídrica</li> </ul>	<ul> <li>Reducir un 4% anual, 20% al final del periodo</li> <li>Lograr 10% de participación de clientes</li> </ul>	<ul> <li>Sostenibilidad y Mantenimiento</li> <li>Sostenibilidad, Mercadeo y Ventas</li> </ul>	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 hidrico 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 indicadores	Colaboradores, proveedores clientes

# Plan de Sostenibilidad 2021-2025

Tema Material	Aspiraciones	Nombre del Programa	Indicador	Meta	Responsable	Plazo	Enfoque de gestión	Evaluacion del enfoque- Mecanismo resultado	Parte Interesada afectada
Aguas residuales	Reutilización mayor de aguas residuales en los procesos de operación de nuestra empresa	Ecoeficiencia	<ul> <li>Cantidad de DQO en agua residual</li> <li>Cantidad de agua residual reutilizada</li> </ul>	<ul> <li>Mantenerlo dentro de los estándares del Ministerio de Salud</li> <li>Reutilizar el 15% de las aguas residuales generadas durante el perodio del reporte</li> </ul>	<ul><li>Mantenimiento</li><li>Mantenimiento y Sostenibilidad</li></ul>	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 indicadores	Comunidades- clientes- colaboradores y familia- reguladores como MINAE Ministerio de Salud
Energía	Autoabastecernos energéticamente con fuentes renovables y hacer un consumo eficiente, para contribuir al abastecimiento de este recurso en el resto de comunidades energético en el país.	Ecoeficiencia	<ul> <li>Cantidad de energía consumida</li> <li>Cantidad de energía consumida de paneles</li> </ul>	<ul> <li>Reducir un 4% anual, 20% al final del periodo</li> <li>Consumir el 90% de la energía generada por los paneles</li> </ul>	<ul><li>Sostenibilidad</li><li>Mantenimiento</li></ul>	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 de aires acondicionados, educacion al personal y clientes	Rendimiento indicadores	Comunidades- Clientes- Colaboradores y Familia- MINAE
Desarrollo de comunidades locales	Ser una empresa altamente reconocida a nivel nacional y clientela por propiciar desarrollo socioeconomico, ambiental y disminuyendo los impactos que podría generar en las comunidades en las que se opera	Responsabilidad social	<ul> <li>Las operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales – en las comunidades locales</li> <li>Cantidad de proyecto de impacto social</li> <li>Cantidad de personas beneficiadas</li> <li>El porcentaje de operaciones con programas de participación de las comunidades locales</li> </ul>	<ul> <li>1 proyecto anual de beneficio comunal* a partir del 2023 por impacto pandemia, para Generar beneficio y acercamiento a comunidades mas visitadas por nuestra empresa (Limón) * Imagen y reputación positiva en comunidades donde operamos</li> <li>Desarrollar proyecto anual de beneficio comunal.</li> <li>Empoderamiento de mujeres comunidad</li> </ul>	Sostenibilidad y áreas de ventas	3 años* apartir del 2023	Proyecto Embellecimiento de para involucramiento de clientes Plan de Responsabilidad , Manual de Sostenibilidad . Proyecto de Impacto Externo: Pack for a Purpose, Sifais, Misiones Médicas, Embellecimiento de parques en comunidades locales, Empleo Joven	Rendimiento indicadores	Comunidades

# Contribución a ODS

Cuadro 4	4. Cuadro Contri	bución a ODS								
ODS	Contenido	Cantidad de Metas	Meta mundial en la que Swiss Travel puede aportar	Indicador país	Estado país	Aspiración Swiss Travel	Indicador	Medición del indicador	Meta	Plazo
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	Al 14 de noviembre del 2020 hubo: 123.223 casos confirmados y 1.546 fallecidos	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 ingrementar la seguridad civil en el pais (contra delincuencia).	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
12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles	11 Metas	Lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales	No hay indicador relacionado	No hay datos	Contribuir con nuestra cadena de valor aporte de la producción turística sostenible en el destino.	Cantidad de proveedores certificados CST, PBAE Y CN	Anual	Aumentar en un 5% la cantidad total de proveedores sostenibles con los que la empresa ya trabaja	5 años
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 tiene ni han tenido una relación íntima, durante los últimos 12 meses, datos obtenidos en el 2003 con la primera Encuesta de Violencia contra las Mujeres (EVCM), realizada por el Centro de Estudios de la Mujeres (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 el esfuerzo país para diminuir casos de violencia contra menores de edad.	Cantidad de personal capacitado  Cantidad de casos sospechosos detectados en operación  Cantidad de demandas hechas a las autoridades	Anual Mensual Mensual	Capacitar al 90% del personal Iniciar el establecimiento de año base con relación a medición de casos sospechosos Iniciar el establecimiento de año base con relación a demandas hechas por la empresa a autoridades	5 años
15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES	Promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y frenar la pérdida la diversidad biológica	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 y abordar la demanda y la oferta ilegales de productos silvestres	Cantidad de especies amenazadas por tipo de especie.	Se consideran especies amenazadas, a las especies clasificadas según las categorías de la IUCN en peligro crítico, en peligro y vulnerables. Las especies amenazadas en Costa Rica aumentaron en 112 especies en solo un año, se reportaron 228 especies amenazadas en el 2015 y se reportaron 340 especies para el 2016, esto representa un incremento de casi 49%.	Promover entre nuestra cadena de valor un uso ético con la vida silvestre para la continuidad del negocio turistico a largo plazo y la protección de la biodiversidad y su impacto positivo en la salud, economía de las comunidades locales donde operan.	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 proveedores con los que se puede trabajar y firmantes del código Cantidad de evaluaciones realizadas a proveedores 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 resdes sociales	Anual	Tener detectadas las especies amenazadas por la operación de bellezas turísticas para gestionar acciones posteriormente Contar 1 alternativa de este tipo de tours en las principales zonas destino clientes con proveedores responsables Evaluar al 100% de proveedores activos como centros de rescate para bellezas turísticas Capacitar al 90% del personal Capacitar al 60% de los proveedores Campaña alcance a 100 000 personas	5 años

# Listado de especies en vida de extinción Costa Rica

Arañero Carinegra

#### **ANEXO 5**

Mamíferos	Aves		Reptiles	Anfibios	Flora
Zorro de Agua	Águila Arpía	Cotinga Turquesa	Lagartija o Anolis	Sapo Alerguín (4 especies)	Orquídea (33 especies)
Oso Caballo	Águila Crestada	Calandria o Pájaro Campaña	Garrobo	Sapo	Orquídea Tricopilia
Murciélago de Davies	Carao	Pava Negra	Lagartija Espinoza Rojiza	Sapo de Holdridgei	Notylia spp (Todas las especies)
Murciélago Tricololor	Garza Pechicastaña	Chicharrón o Sabanero Coludo	Geco Dedos de Hoja Tuberculoso	Sapo dorado de Monteverde	
Murciélado de Orejas Grandes	Mirasol, puncus	Fringilo Piquiagudo	Culebra Tierra de Cola Negra	Rana Arborícola	
Mono Colorado	Avetorio Pantero	Cucarachero Sabanero	Culebra Enana de Bosque	Rana de Hojarazca (9 especies)	Más detalle de la lista con nombres científicos, lo puede encontrar en el
Mono Tití	Monja Frentiblanca	Martin Pescador Verdirrufo	Culebra Enana Lineada	Rana Venenosa	siguiente link: https://www.conagebio.go.cr/Conagebio
Mono Congo o Aullador	Tangara Hormigera	Tororoi capinegro	Tortuga Baula	Rana Arboricola (9 especies)	public/documentos/legislacion/Directric es/Resolucion92.pdf
Mono Cariblanco	Pinzón Cafetalero	Tranpatroncos Gigante	Tortuga Verde	Salamandra ( 12 especies)	
Ratón Cosechero	Semillero Piquiirrosado	Halcon Peregrino	Tortuga Carey	Ranita de hojarasca	
Nutria	Cacao, caracará,avispera	Lora Nuca Amarrilla	Tortuga Cabezona	Rana Cornuda	
Rata de Agua	Rey de Rualdo	Polluela Ocelada		Cecilido o solda con solda (3 especies)	
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			

Tangara Hormiguera de Osa

Estándar GRI	Contenido	Página
Contenidos Generales		
GRI 2: CONTENIDOS GENERALES 2021	2-1 Detalles organizacionales 2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad 2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto 2-4 Actualización de la información o Resexpresión de la información 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales 2-7 Empleados 2-9 Estructura de gobernanza y composición 2-11 Presidente del máximo organo de gobierno 2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos 2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos 2-14 Función del máximo órgano de gobierno en lapresentación de informes de sostenibilidad 2-16 Comunicación de inquietudes críticas 2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno 2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible 2-23 Compromisos y políticas 2-24 Incorporación de los compromisos y políticas 2-25 Procesos para remediar los impactos negativos 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes 2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas 2-28 Afiliación a asociaciones 2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés 2-30 Convenios de negociación colectiva	1, 5, 12,14,17 5 5 5 51,67 11-17. 14,51,52 23,24,25 23 25 25 25 25 26 26 23 8 9 18, 26 25,26 5, 26 26 19 26-79 26
	Temas Materiales	
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales 3-2 Lista de temas materiales	26,28,82-89 26,28,82-89
Sostenibilidad Financiera		
GRI 3: Temas Materiales 2021 GRI 202 -Presencia en el mercado GRI 203: Impactos Económicos Indirectos GRI 204: Prácticas de Abastecimiento 2016	3-3 Gestión de los temas materiales 202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local 203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados 203-2 Impactos económicos indirectos significativos 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	30 30 31 31 31

Estándar GRI	Contenido	Página		
Ética y Transparencia				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	32		
GRI 205: Anticorrupción	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción 205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	32		
GRI 206: Competencia desleal	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	No Procede/ existe mucha competencia		
GRI 207: Fiscalidad 2019	207-1 Enfoque Fiscal 207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	32 32		
Sostenibilidad Financiera				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	34		
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	34		
Protección Niños y Adolescentes - E	Protección Niños y Adolescentes - Explotación Sexual y Commercial de Menores en Turismo			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	45		
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	45		
Gestión de Clientes				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	82		
GRI 417: Marketing y Etiquetado 2016	417-3 Casos de Incumplimiento relaciondo con comunicaciones de marketing	Omisión no hay indicador		
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-3 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Omisión no hay indicador		

Estándar GRI	Contenido	Página	
Gestión de Calidad			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	82	
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad 416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	34 34	
Gestión Sostenible de Proveedores			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	42, 83	
GRI 204: Prácticas de adquisición 2021	204-1 Prácticas de adquisición	43	
Gestión de Crisis			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	83-32	
Protección de la Biodiversidad			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3Gestión de los temas materiales	57, 58, 59-83	
GRI 304: Biodiversidad	304-1 Sitios Operaciones en propiedad 304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad 304-3 Hábitats protegidos o restaurados 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	Omitir no hay propiedades de ese tipo 57, 58, 59-83 61, 62 90	
Desarrollo Personal y Profesional de los Colaboradores			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	50, 84	
GRI 404:Formación y enseñanza	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	50	

Estándar GRI	Contenido	Página
Temas de los Estándares Temáticos aplicables que no son materiales		
Emisiones de Gases de Efecto Invernadero		
Ecoeficiencia		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	63, 84
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización 302-3 Intensidad energética 302-4 Reducción del consumo energético	67,68 70 68, 70
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido 303-2 Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua 303-3 Extracción de agua 303-3 Vertido de agua 303-3 Consumo de agua	70,71
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1) 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) 305-4 Intensidad de las emisiones de GEI 305-5 Reducción de las emisiones de GEI 305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO) 305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	64,65 63 66 Omision no aplica Omision no aplica
GRI 306: Efluentes y Residuos 2016 GRI 306: Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos 2020	306-3 Efluentes y Residuos 2016 306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	72 73,84
GRI 306: Residuos 2020	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos 306-3 Residuos Generados 306-4 Residuos no destinados a eliminación 306-5 Residuos destinados a eliminación	87 73 -74 74 74
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal 401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	52 53
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo 403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes 403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo 403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo 403-6 Promoción de la salud de los trabajadores 403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo 403-9 Lesiones por accidente laboral 403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	54 ,87 54, 87