



INFORME DE SOSTENIBILIDAD

2017 - 2019

Viajar es como soñar despierto, y más aún cuando haciéndolo aportas al desarrollo social, ambiental y económico.

¡PURA VIDA!

Descubra lo que hace a Costa Rica el país más feliz del mundo, viajando con Swiss Travel.

Estamos orgullosos por dar los más altos estándares de servicio a todos y cada uno de nuestros clientes a través de manejo sostenible.

Y nuestro lema: “Con acento en el servicio” es prueba de esto.

Informe elaborado por: Jeldryn Vargas Rodríguez Gestora de Sostenibilidad

Diseño y Diagramación: Sabrina Stern Flores. Diseñadora gráfica.

Edición y Traducción: Jose Miguel Duarte Solis. Comunicador.

Equipo de Swiss Travel.

Homenaje a Don Dieter

A finales de la década de los sesenta del siglo pasado, llegó a Costa Rica don Dieter Melchior, proveniente de Alemania, quien años después formaría parte de la gran familia Swiss Travel. Su visión de futuro aún sigue vigente entre quienes seguimos siendo parte de esta gran familia. De Dieter aprendimos que no hay límites para el desarrollo, que el tiempo siempre llega y que nunca es muy temprano para comenzar a soñar y hacer.

Fue así como su visión, en compañía de Emilia Gamboa, ha permitido hacer de Swiss Travel una gran empresa pionera en el sector turístico nacional, “fuimos los primeros” se convirtió en parte habitual de nuestro vocabulario.

Fuimos los primeros en atender un crucero en Costa Rica, los primeros con nuestra propia flotilla de transporte, los primeros en atender un grupo de incentivos, los primeros en expandirnos fuera del Valle Central y abrir una operación en Guanacaste.

El legado de don Dieter va mucho más allá de una empresa exitosa. Alcanza las fibras más humanas de miles de personas, tanto colaboradores que por casi 50 años han transitado por nuestra casa, como sus familias y grupos sociales a los que nunca le negó una ayuda.

Don Dieter vivía los valores más sublimes de Swiss Travel día a día, trabajo, colaboración, compasión, ayuda. Él fue un vanguardista y muchas veces sin saberlo. Su ejemplo de humanidad se impregnó en los valores, misión y visión de una empresa que cada día recuerda que vale la pena estar y ser mientras podemos hacer el bien por los demás. Ese es y será el mayor legado de un hombre que colaboró en el desarrollo del país desde su trinchera y de una forma importante.

Hoy nos toca seguir caminando hacia adelante, inspirados por lo que recibimos producto del trabajo tesonero de quienes nos presidieron.

Gracias don Dieter.

Escrito por Rolando Campos. Director de Ventas. Swiss Travel.



CONTENIDOS

GENERALIDADES

Lo más destacado del 2017-2019	6
Un mensaje de nuestra presidente	7
Comunicado Comité Estratégico con los riesgos	8

DE DONDE VENIMOS

De donde venimos	10
Sedes y tamaño de organización	11
Servicios, canales de ventas y mercados	12
Cadena de suministro	14
Cambios en la organización	15
Ética e integridad	17
Gobernanza	20

NUESTRA VISIÓN

Partes interesadas	22
Materialidad y metas del periodo	25

NUESTROS RESULTADOS ECONÓMICOS

Liderazgo y participación en el mercado	34
Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	34
Proporción de gasto en proveedores locales	34
Inversiones en las Comunidades	34

NUESTROS ESFUERZOS AMBIENTALES

Carbono neutralidad	36
Energía	39
Agua	46
Aguas residuales	48
Residuos	52
Biodiversidad	58
Alianza ambiental y cumplimiento legal	62

NUESTRA GENTE

Empleo	64
Beneficios para los colaboradores	67
Salud y seguridad en el trabajo	68
Formación y enseñanza	73
Asociación de empleados	74
Involucramiento de colaboradores en reducción de impactos ambientales y sociales	74
Cumplimiento ambiental	75

NUESTRA COMUNIDAD

Apoyo a comunidades en situaciones ambientales de riesgo	78
Proyectos ambientales de impacto social	78
Educación ambiental	79
Health Promotion	81
Socioeconomic promotion	82
Provisión y acceso a servicios	83
Fomento idiosincrasia	84
Programa de desarrollo e infraestructura a nivel comunal	84

NUESTROS CLIENTES

Prácticas en materia de seguridad	86
Calidad	86
Veracidad de la información brindada a clientes	86
Promoción del turismo nacional	86
Be involved - donaciones y voluntariados clientes	87
Tips to become a sustainable traveller	90
Tips de comportamiento en comunidades indígenas y vulnerables	91
RSC- Noticias	91

NUESTROS PROVEEDORES

Criterios selección de proveedores	93
Fomento al desarrollo local	95
Tours equidad social y enfoque de género	96
Extranet	97
Capacitación a proveedores y relacionamiento Fotos	97
Código de conducta contra explotación sexual de menores	98

ANEXOS

ACERCA DE ESTA MEMORIA

GRI STANDARD 101 -21; 101-25; 102-45;102-50; 102-51;102-52; 102-53

El objetivo de esta publicación es rendir cuentas a los grupos de interés de la empresa sobre el desempeño de sus impactos positivos y negativos a nivel social, ambiental, y económico y su relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. (ODS). Reuniendo los logros sostenibles generados como parte de la planificación estratégica, auditorías internas y externas realizada a toda la organización.

Esta memoria cubre el periodo del año 2017 y al año 2019, de todas nuestras locaciones: Oficina Central ubicada en Santa Ana, y nuestras Sedes Regionales de Guanacaste y la Uruca UIT. Hasta 2017, la publicación de las Memorias se hacía de manera bianual, pero desde

2020 se realizará el reporte anualmente y será publicado en el mes de junio.

Swiss Travel presenta esta memoria de Sostenibilidad utilizando como referencia los estandares de the Global Reporting Initiative GRI (<https://www.globalreporting.org/standards/>), un lenguaje común de reportes internacionales, adaptable a cualquier línea de negocio. Esta memoria no ha sido verificada por ningún ente externo a la organización.

En caso de cualquier duda con respecto a ésta memoria o los servicios de la empresa, favor escríbanos a: jeldryn.vargas@swisstravelcr.com (506) 2282-48-98
Además encuéntrenos en: www.swisstravelcr.com



NUESTROS PRINCIPALES LOGROS

2017-2019

AMBIENTAL



Obtuvimos la Carbono Neutralidad Plus (nivel +alto en Costa Rica) a nivel corporativo por parte del Ministerio de Ambiente y Energía.



Reducción de 250.68 toneladas de CO2e durante años 2017 y 2018.



Reducción en 228 resmas el uso de papel, lo que equivale 14.25 árboles conservados.



Reducción de 40 710 kilowatts de consumo eléctrico, el equivalente al consumo de seis familias costarricenses durante todo un año



El tratamiento del 58% y una disminución general de residuos durante esos tres años de un 67% de residuos como valorizables.



Inversión en la compra de seis unidades de transporte Euro 5, cuyo motor emite como residuo agua en estado gaseoso y un muy bajo porcentaje de COe2

SOCIAL



Inversión social \$38 635.18 (tanto propia como de clientes)



El 45% de nuestro personal pertenece a comunidades cercanas.



Contamos con 54.18% de jefaturas mujeres.



Aumentamos de 31% a 37% el personal femenino en la empresa.



62% de nuestros proveedores son de capital nacional.



Capacitación de personal por más de US\$45 060



US\$32 835 de inversión en Salud y Seguridad Ocupacional



Desarrollo Producto: \$4542 por año.

ECONÓMICO



Inversiones en innovación del periodo: \$730 011.44 . Incluye renovación de flota vehicular, innovaciones en infraestructura, y sistemas-equipo de cómputo.



Aumento de ventas en un %16 a proveedores de capital nacional.



Inversión en Investigación y Desarrollo de Producto Turístico de \$9 653.10 por año.

Un mensaje de nuestra presidenta

Desde la fundación de Swiss Travel, nuestro objetivo ha sido ofrecer servicios de vacaciones capaces de superar las necesidades y expectativas de nuestra exigente clientela. Durante este tiempo, nos dimos cuenta de que detrás de nuestros objetivos de negocio había impactos a la naturaleza y la sociedad que no podíamos ignorar incluso aquellos que pueden parecer insignificantes.

Por lo tanto, durante más de una década, Swiss Travel ha aplicado rigurosamente las prácticas sostenibles en sus operaciones diarias, tales como: reducir la huella de carbono, el papel, el agua y el consumo de energía, elegir proveedores sostenibles, analizar el impacto en cualquier paquete de viajes que diseñamos, promoviendo el respeto a comunidades locales, involucrando a nuestros socios comerciales, clientes, personal y las comunidades con las que interactuamos, para minimizar, compensar o eliminar nuestro impacto en la naturaleza, la sociedad y la economía.

Como evidencia de estos esfuerzos, hemos sido galardonados recientemente por el Instituto Costarricense de Turismo con el Certificado de Turismo Sustentable (Élite), uno de los reconocimientos más importantes que cualquier organización puede tener en Costa Rica cuando la sostenibilidad y la protección del medio ambiente son perseguidas. Además, contamos con la certificación más alta, Carbono Neutralidad Plus, brindada por el Ministerio de Ambiente y Energía de Costa Rica, por nuestra gestión para reducir las emisiones generadas por nuestra operación.

Estamos muy orgullosos de compartir este logro con ustedes, ya que ser una empresa sostenible no es fácil; pero ciertamente creemos que buscar la sostenibilidad es el esfuerzo mínimo que debemos hacer para la preservación de nuestro planeta. Salvaguardar el bienestar de las generaciones futuras; y para ayudar a las empresas de turismo a alcanzar mayores niveles de eficiencia, desarrollar nuevos negocios, estándares operacionales y aplicar prácticas ambientales a largo plazo.



Definitivamente creemos que la sostenibilidad y el turismo juntos son el camino para un mañana mejor, que puede generar un impacto vasto y positivo para Costa Rica y el mundo, por lo que continuaremos con nuestras prácticas y los invitamos a ser parte de ella.

Emilia Gamboa

A photograph of a waterfall in a lush, green forest. The water is white and foamy as it falls from a rocky ledge into a pool of bright turquoise water. The surrounding vegetation is dense and vibrant green, with moss visible on the rocks. The scene is captured from a slightly elevated perspective, looking down into the pool.

“Buscar la sostenibilidad es el esfuerzo mínimo que debemos hacer para la preservación de nuestro planeta.”

Emilia Gamboa



NOSOTROS

DE DÓNDE VENIMOS

GRI 102-1; 102-3; 102-4; 102-5; 102-7; 102-45

Somos una empresa costarricense de servicios turísticos, 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 turísticos, ofreciendo un completo manejo de destino, con producto personalizado para viajeros individuales, grupos, incentivos, corporativo y viajeros de cruceros. Nuestra operación y filosofía van orientados al respeto del ambiente, desarrollo de las comunidades de nuestro país y la rentabilidad del negocio.

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

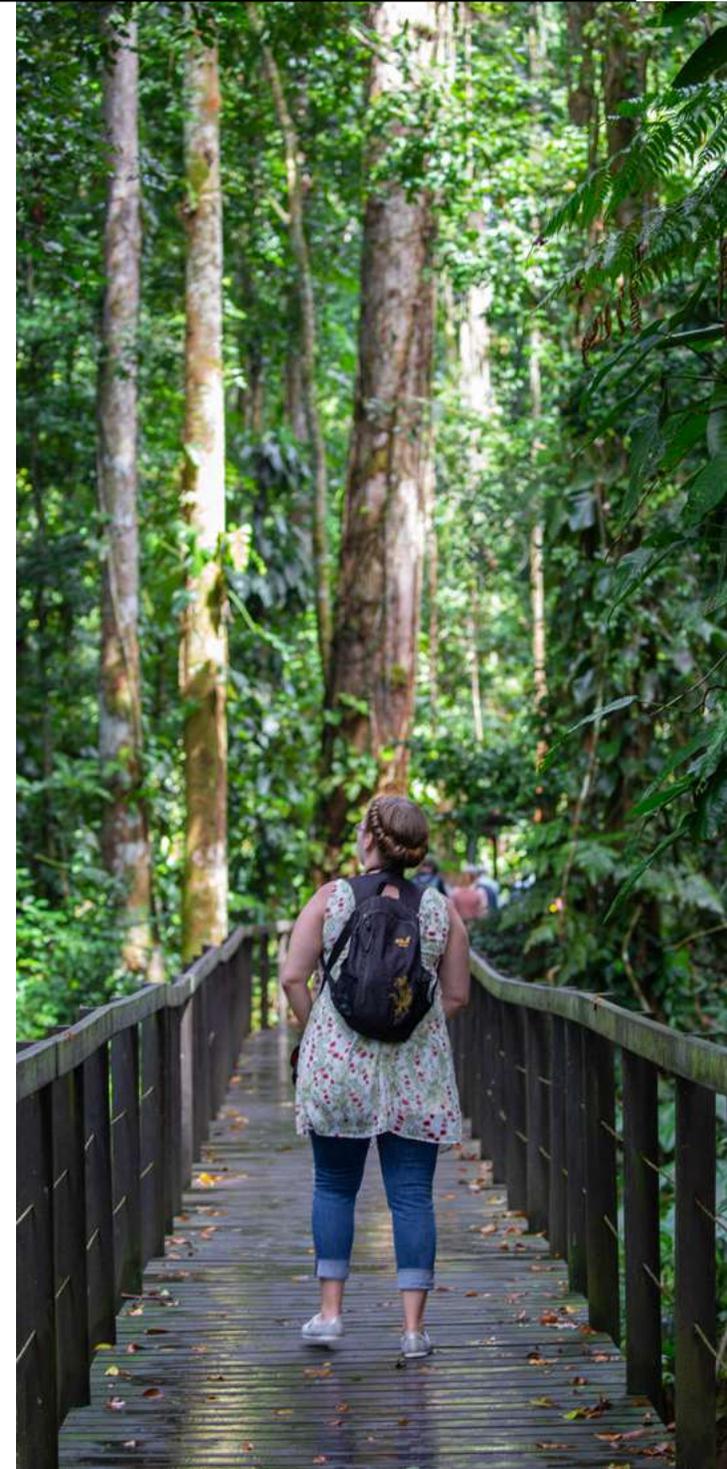
A partir de 1972, el equipo Swiss Travel ha trabajado para ofrecer una completa selección de excursiones por el país, creando programas de aventuras dirigidas al viajero individual, a grupos de interés específico, introduciendo eventos especiales, excursiones cortas, incentivos, y todo tipo de actividades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

A partir de 1978 fuimos y somos los pioneros en

excursiones de un día para Cruceros que visitan nuestros puertos, tanto en el Caribe como en el Pacífico. Hoy en día hemos dado servicio a más de 500 mil personas.

Todo nuestro personal, está dedicado a dar un servicio de primera clase y de calidad, ofreciendo a nuestros visitantes una atención personalizada y la oportunidad de conocer las bellezas del país. Nuestra organización cuenta con instalaciones tanto en San José, Uruca y en Guanacaste que muestran al turista una visión de nuestro pasado folclórico plasmado en la construcción de sus edificios. Así mismo contamos con los adelantos tecnológicos más avanzados y una flotilla de autobuses acondicionados para cubrir y superar las necesidades de nuestros clientes, conformando la más grande y moderna flota en todo el país.

A través de estos más de 48 años, la familia de Swiss Travel ha trabajado de forma intensa en la creación de una organización capaz de proporcionar a cada uno de nuestros clientes, las experiencias que esperan y merecen. Trabajamos de forma tal que convertimos las expectativas de nuestros viajeros en las nuestras.



Al mismo tiempo, Swiss Travel mantiene un fuerte compromiso orientado a la preservación de los recursos que nos han permitido desarrollar nuestras actividades con excelencia. Estamos orgullosos de contar con la Certificación de Turismo Sostenible (CST) y ser una empresa certificada Carbono Neutral, reconocimientos que refuerzan nuestro compromiso hacia los recursos naturales de Costa Rica, sus comunidades y nuestro más valioso activo: nuestros colaboradores. Desarrollando nuestras actividades alrededor de estos tres pilares, estamos confiados en que el futuro será tan brillante como lo ha sido a través de estas cuatro décadas.

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



Sedes:

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

Todas ellas en Costa Rica

TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN

(102-7)



48 años de experiencia en la gestión del turismo.



3 sedes en Costa Rica, 1 empresa hermana en Nicaragua Careli Tours



Colaboradores: **294 personas.**



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



Transporte turístico: 58 unidades.



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

¿QUÉ HACEMOS? SERVICIOS

GRI 102-2



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

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



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



Transporte Terrestre: SwissTravel cuenta con una de las más grandes y modernas flotas de vehículos de turismo en Costa Rica. Estos vehículos van desde automóviles para el transporte de pasajeros individuales, microbuses, hasta autobuses de hasta 50 pasajeros completamente equipados. Los mismos están equipados con aire acondicionado, asientos reclinables, DVD, sistemas de comunicación por radio e incluso, algunos de ellos cuentan con acceso a internet mediante conexión WiFi. Ocho de nuestros autobuses más grandes ofrecen además rampas diseñadas para personas con movilidad limitada y nuestros conductores han recibido el entrenamiento adecuado para su atención.



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

CANALES DE VENTAS: POR TIPO DE CLIENTE



FITs

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



GRUPOS

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



CRUCEROS

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



CORPORATIVO

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



VENTAS LOCALES

Red de ejecutivos de atención al turista ubicados en los hoteles más reconocidos de Guanacaste. Amplia oferta de actividades recreativas a disposición de los huéspedes de los hoteles y asesoría en general durante su estadía.



INCENTIVOS Y REUNIONES

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

MERCADOS

GRI 102-6

Estados Unidos, Alemania, España, Hispanoamérica, entre otros.



Nuestros proveedores son un elemento fundamental en el servicio que brindamos ya que representan más del 90% de los servicios que brindamos, ellos son los que generan la experiencia y es importante asegurarnos la calidad del servicio y la gestión correcta de los impactos que pueden generar y se encuentran distribuidos por todo el país.

Se dividen en



Guías



Tour operadores



Transporte



Parques Nacionales



Hotelería

62% de nuestros proveedores son locales de Capital Nacional.

Están distribuidos por todo el país.

Pago a Proveedores del 2017 al 2019: alrededor de 40 millones. Durante estos tres años, incrementó del 16.22% en ventas para los proveedores nacionales.

CAMBIOS EN LA ORGANIZACIÓN

GRI 102-10

Los Principales cambios en la Organización durante el periodo son:

- 1) Doña Patricia Gamboa anterior Vicepresidenta y Gerente de Mercadeo y Ventas, asume como Gerente General el 01 de noviembre 2018.
- 2) Se desliga del departamento del Producto el área de Investigación y Desarrollo de Producto para incorporarla al Departamento de Mercadeo, quedando el departamento de Producto meramente para la negociación y digitación de Tarifas. Inspecciones y desarrollo de producto queda en el área de mercadeo.
- 3) El área de cuentas por pagar se traslada de forma completa a la sede de San José por la implementación del Sistema de facturación digital en la que ahora los proveedores tendrán que enviar sus facturas.
- 4- Lanzamiento del nuevo plan estratégico empresarial 2019-2021. Enfocada en 4 áreas: Financiera, clientes, procesos internos y aprendizaje-crecimiento.
- 5) En año 2019 tuvimos la transición a la facturación electrónica, lo cual implicó un trabajo fuerte con personal, proveedores y clientes, más la adquisición software de facturación.
- 6) Cambios a nivel de la estructura Organizacional, definiendo 4 grandes jefaturas: Gerencia Financiera, Gerencia Operativa, Gerencia de Ventas y Mercadeo y Gerencia de Recursos humanos. Generando una estructura mas consolidada.

PRINCIPIO O ENFOQUE DE PRECAUCIÓN

GRI 102-11

Lo que hacemos por la sostenibilidad

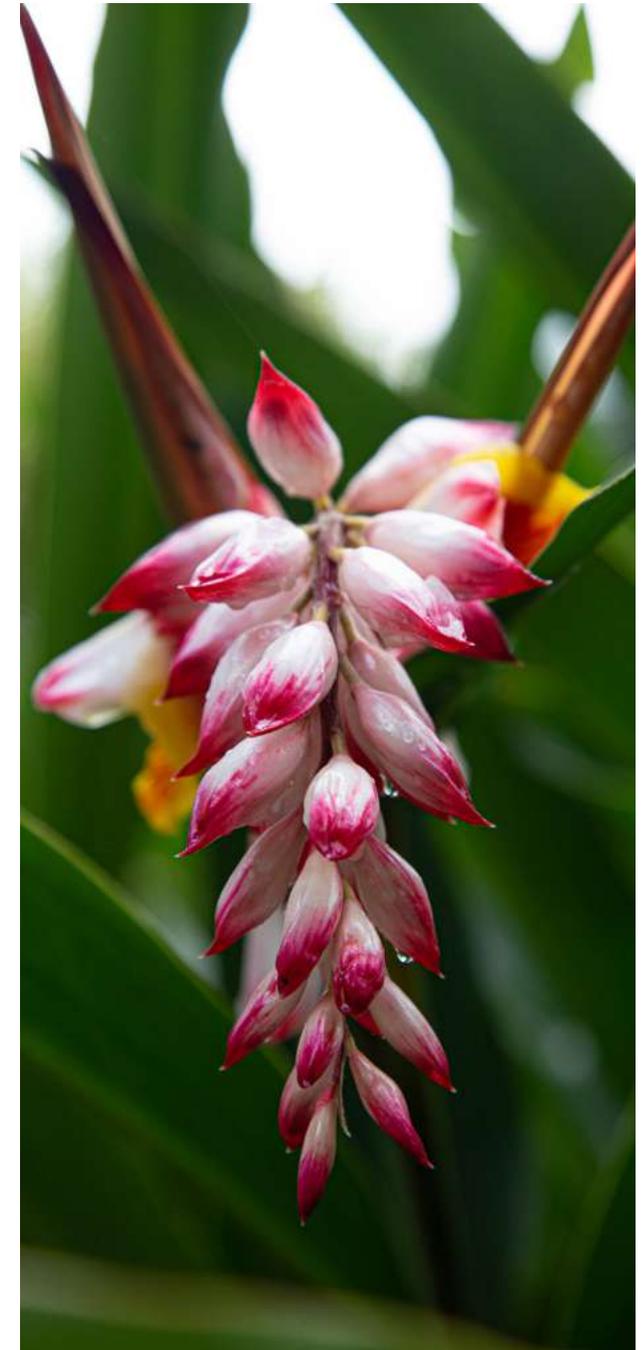
Nuestra empresa cuenta con un Sistema de Gestión Sostenible, por medio del cual realizamos prevención de riesgos e impactos en los ámbitos ambientales, sociales y económicos, aplicando las acciones correspondientes y así garantizar la calidad, innovación, seguridad y protección de nuestros grupos de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

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

Esta política es de acatamiento obligatorio y se da a conocer a todo el personal por diferentes medios, como el proceso de incorporación a procedimientos de cada área, memoria de sostenibilidad y otros.

Además, es compartida con nuestros clientes por medio de las vías de comunicación oficiales de la empresa.

La política es revisada 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 Dirección General para su revisión, aprobación y posterior divulgación al personal.



ESTATUTOS EXTERNOS -AFILIACIONES Y ASOCIACIONES

GRI 102-12, 102-13

La empresa se encuentra adscrita a:



CERTIFICACIONES



Bandera Azul Ecológica
COSTA RICA / CAMBIO CLIMÁTICO



ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD ÉTICA E INTEGRIDAD EN LO QUE CREEMOS

GRI 102-16

Valores, principios, estándares y normas de conducta

MISIÓN

“ÉNFASIS EN EL SERVICIO”

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

VISIÓN

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

POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA

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

VALORES

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



“La mejor universidad es el viajar”

Paulo Coelho



CÓDIGO DE ÉTICA

GRI 102-16

GRI 419: Cumplimiento socioeconómico

En el año 2000 Establecimos nuestro marco corporativo, con el fin de establecer nuestra visión misión, valores y política de sostenibilidad para presentarlos a nuestras partes interesadas en diferentes idiomas y capacitar a todo el personal interno.

Diálogo de ética

El marco corporativo se revisa durante un mes al año, por parte del comité estratégico corporativo, al cual se le hacen llegar observaciones de las diversas áreas o grupos de interés que consideren deban tener un ajuste, los cuales se comunican a nivel interno y externo por los medios oficiales.

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

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

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



GOBIERNO CORPORATIVO

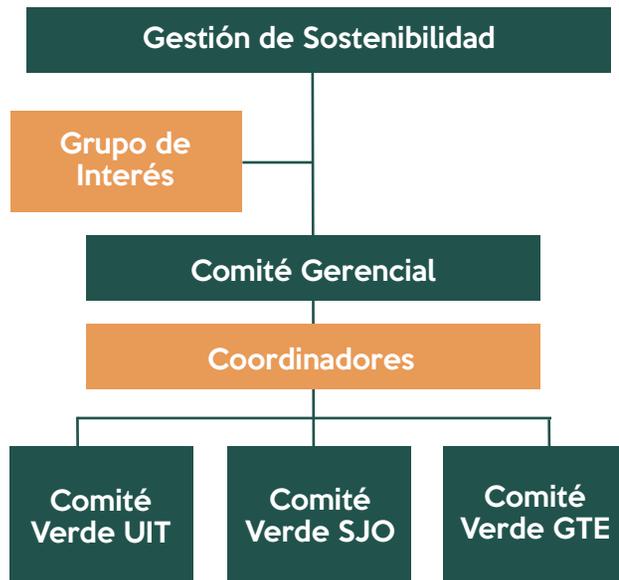
GRI-102-18 ; 202-02

(Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local)

Nuestro Gobierno Corporativo está conformado por la Gerencia General, con Patricia Gamboa, Gerencia Operativa, con Luis Diego Hidalgo y Contraloría con Jose Madrigal. Elaboran Plan estratégico Corporativo.

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

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



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

Reponsabilidades de cada área:

Comité Gerencial: es responsabilidad de establecer, implementar y mantener el plan estratégico corporativo por medio del sistema de gestión de sostenibilidad turística, tomando en cuenta los requisitos del cliente, el componente ambiental, social, expectativas de crecimiento y rentabilidad.

Establecer una visión, políticas y objetivos estratégicos y de sostenibilidad turística coherentes con la razón de ser de la organización.

Aprobar presupuesto para la ejecución del plan de acción.

Lograr que cada uno de sus miembros lidere su proceso con el ejemplo para desarrollar la confianza entre el personal.

Dar seguimiento al plan estratégico corporativo.

Gestión de Sostenibilidad: Representante por parte de la Dirección General de la Corporación para asegurar la implementación del sistema de gestión de sostenibilidad turística. Da seguimiento a la identificación y se relaciona

con los grupos de interés, con base en ello identifica impactos ambientales, sociales y económicos, los cuales se priorizan por parte de las áreas relacionadas y llevan al comité gerencial en conjunto con las propuestas de planes de acción, para contar con su respaldo en la gestión, presupuesto y bajarlo a las coordinaciones. Es responsabilidad del comité gerencial la participación activa de los coordinadores, de cada uno de los procesos.

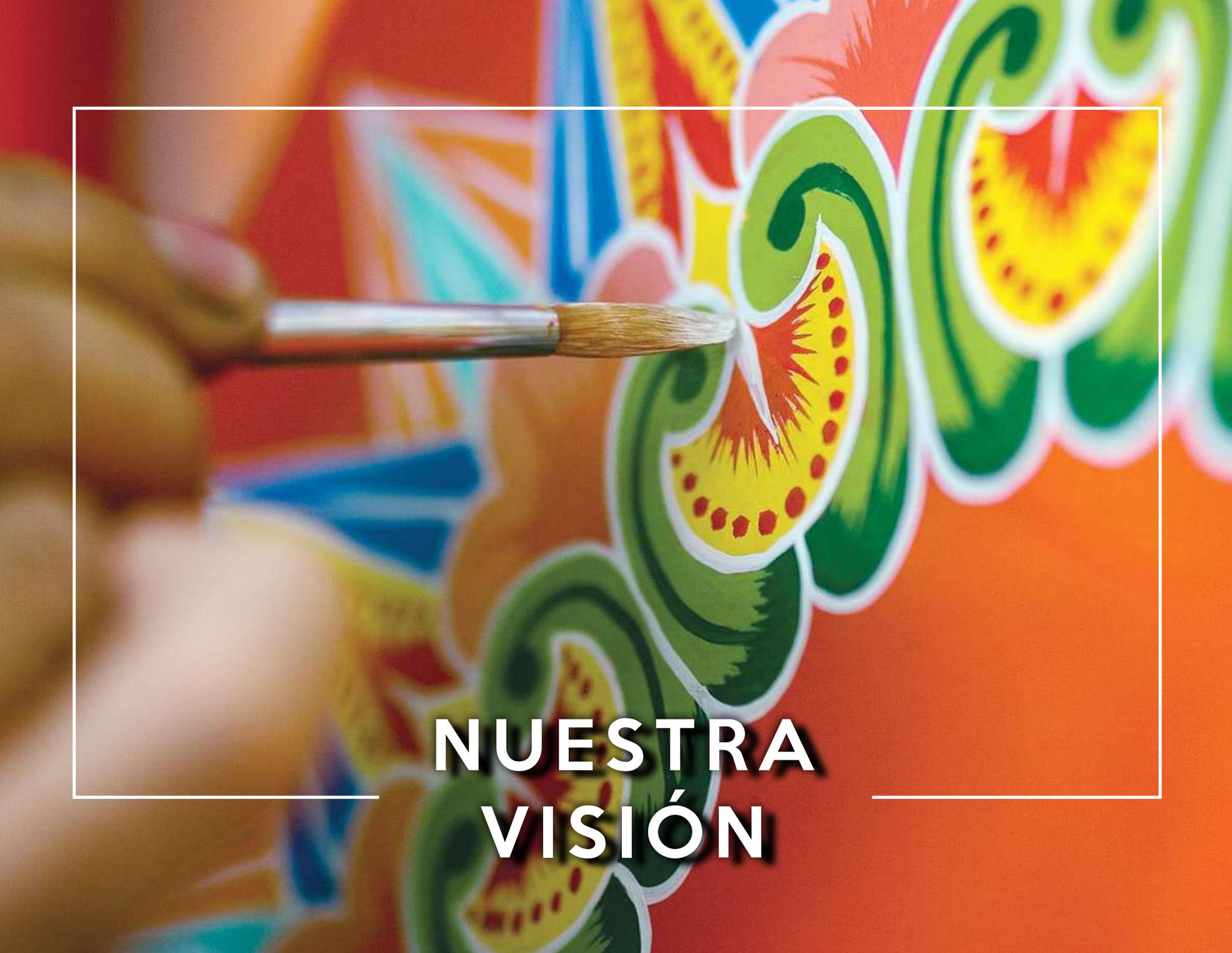
Públicos de Interés: alimentan la estrategia de sostenibilidad con temas materiales, hasta el momento no se ha realizado consulta directa de partes interesadas, para este informe se identificó y priorizaron las partes interesadas.

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

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

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



A close-up photograph of a hand holding a paintbrush, applying white paint to a vibrant, multi-colored floral pattern. The pattern features green leaves, yellow and red petals, and a red background. The brush is positioned over a central flower, and the hand is visible on the left side of the frame. The overall scene is brightly lit and colorful.

**NUUESTRA
VISIÓN**

PÚBLICOS DE INTERÉS

GRI 102-40/ GRI 102-41/ GRI-42/ GRI-43/GRI-44

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



Este proceso lo realizamos por medio de este sistema:



A finales del año 2018, identificamos nuestros grupos de interés por proceso, determinando los actores, individuos e instituciones, a los que la empresa les puede generar impacto o viceversa, posteriormente los agrupamos por naturaleza para categorizarlos. Se priorizan de acuerdo al nivel de proximidad con el grupo de interés, conciencias de la empresa sobre las partes interesadas, capacidad de la parte interesada de afectar a la empresa, responsabilidad con aquellas partes interesadas que la empresa tiene o puede tener responsabilidad legal o financiera.

La parte del relacionamiento con los grupos de interés y consulta, es la fase en la que debemos trabajar en el nuevo periodo 2020. Siempre se han tenido mecanismos de comunicación, pero se deben llevar a un nivel mayor en el cual se está trabajando, por lo que se detalla a continuación son los mecanismos que se tenían hasta el 2019, con los grupos de interés que se tenían identificados.

Grupo de interés	Cómo les informamos	Cómo les escuchamos	Temas relevantes	Lo que hemos hecho
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> · Correo Electrónico · Memoria de Sostenibilidad · Sitio Web Sostenibilidad · Ferias Internacionales · Boletín RSC · Redes Sociales 	<ul style="list-style-type: none"> · Correo Electrónico · Contact us en sitios web · Ferias Internacionales · Encuestas de Servicios · Redes Sociales 	<ul style="list-style-type: none"> · Calidad y Servicio al Cliente · Cambio Climático · Gestión consumo Agua. · Gestión de Consumo Electricidad · Seguridad · Experiencias vivenciales 	
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> · Correo electrónico · Pizarras · Pantallas · Capacitaciones · Sitio Web · Boletín la Voz del Tucán · Memoria de Sostenibilidad · WhatsApp · Redes Sociales 	<ul style="list-style-type: none"> · Correo Electrónico y teléfonos · Encuentros todo el personal o por departamentos · Contact us en sitios web · Boletín la Voz del Tucán · Concursos de Sostenibilidad · Comité Verde · Redes Sociales · WhatsApp 	<ul style="list-style-type: none"> · Cambio Climático- por Consumo de Combustibles y otros gases de efecto invernadero · Gestión de Residuos · Conservación del ambiente · Gestión de la Contaminación · Prácticas Laborales · Derechos Humanos · Salud Ocupacional · Regulación · Presencia en el mercado · Innovación y Continuidad 	<ul style="list-style-type: none"> · Obtención de la Carbono Neutralidad año 2017
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> · Memoria de Sostenibilidad · Extranet · Correo electrónico · Boletín Partners en Contacto 	<ul style="list-style-type: none"> · Reuniones con Proveedores · TradeShow · Correo Electrónico y Teléfono 	<ul style="list-style-type: none"> · No se ha consultado 	
Socios e inversionistas	<ul style="list-style-type: none"> · Memoria de Sostenibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> · Correo Electrónico y Teléfono 	<ul style="list-style-type: none"> · Gestión de Residuos. · Disminución de costos aumento de utilidad. · Mantenimiento en el mercado. 	<ul style="list-style-type: none"> · Reporte De Sostenibilidad
Comunidades	<ul style="list-style-type: none"> · Memoria de Sostenibilidad · Redes Sociales 	<ul style="list-style-type: none"> · Correo Electrónico y Teléfono · Redes Sociales · Guías y Conductores y personal de ventas, producto · Contact us en sitios web 	<ul style="list-style-type: none"> · No se ha consultado 	
Gobierno Reguladores Servicios públicos	<ul style="list-style-type: none"> · Por determinar 	<ul style="list-style-type: none"> · Reuniones 	<ul style="list-style-type: none"> · No se ha consultado 	
Cámaras y asociaciones	<ul style="list-style-type: none"> · Memoria de Sostenibilidad · Redes Sociales 	<ul style="list-style-type: none"> · Reuniones · Presencia en Juntas Directivas 	<ul style="list-style-type: none"> · No se ha consultado 	
Organizaciones y apoyo y aliados	<ul style="list-style-type: none"> · Memoria de Sostenibilidad · Redes Sociales 	<ul style="list-style-type: none"> · Reuniones 	<ul style="list-style-type: none"> · No se ha consultado 	
Representaciones	<ul style="list-style-type: none"> · Memoria de Sostenibilidad · Redes Sociales 	<ul style="list-style-type: none"> · Reuniones · Correo Electrónico y Teléfono 	<ul style="list-style-type: none"> · No se ha consultado 	

Durante el año 2018, se puso como objetivo consultas a los grupos de interés de colaboradores y clientes, son a quienes en esta primera fase eran los grupos que deseábamos abordar en primera instancia y quienes teníamos acceso de forma más sencilla, ya que para el resto de grupos de interés en este nuevo periodo debemos determinar el relacionamiento específico.

En el caso de los clientes aplicamos encuestas luego de que el cliente ha salido del país, por medio de sitio web, las cuales servicio al cliente tabula, analiza y se realizan los planes de acción pertinentes. Dichas encuestas están enfocadas en temas de calidad, servicio al cliente y temas de ambiente y sociedad. De aquí salen los temas mostrados en el cuadro anterior en el apartado de clientes, lo cual incluimos en el primer apartado de materialidad que realizamos.

En el caso de los colaboradores se aplicó encuesta para saber qué temas para ellos eran relevantes trabajar en materia de sostenibilidad. Esta encuesta se envió por medio de correo electrónico el 14 de setiembre del 2018 y abarcaba temas ambientales, sociales y económicos los cuales debían determinarle un nivel de importancia al colocarle un número del 1 al 9, donde 9 es el más importante y 1 el menos importante. La encuesta se envió a los colaboradores con acceso a correo

235 de un total de 350 colaboradores, pero de ellos solo participó un 5%. Por lo que se debe mejorar la estrategia de consulta.

No hemos desarrollado el relacionamiento con los grupos de interés de forma estratégica, sino que nuestros temas materiales hasta este reporte han surgido por la consulta a nuestros colaboradores, clientes, investigación de contexto de la empresa, lo cual se muestra en próximas páginas.



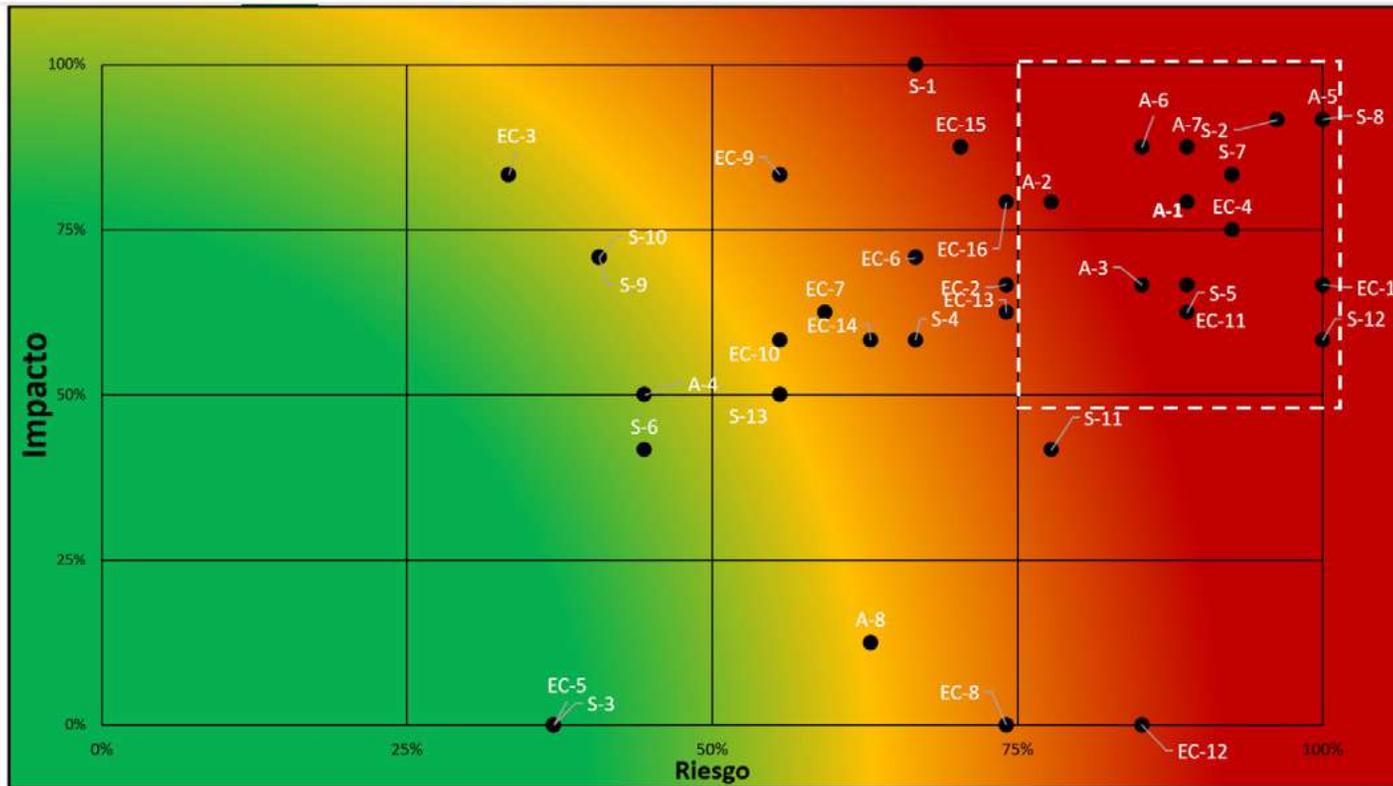
MATERIALIDAD

GRI 102-46; 1020-47-102-48;102-49; 102-50

Swiss Travel desde el año 2006, empezó a identificar sus impactos ambientales, sociales y económicos, priorizándolos y gestionando planes de acción para minimizar, controlar los impactos que su operación genera, dichos impactos se plasmaban por medio de un grupo interdisciplinario de jefaturas de la empresa, por consiguiente, elaborado de forma interna, tomando en cuenta un solo grupo de interés y las perspectivas o retroalimentaciones que ese grupo de interés recibía del resto por diversos canales estructurados y no para éste fin. Durante el 2017, realizó un alineamiento estratégico de la sostenibilidad, para direccionar el tema sostenible a un nivel más alto, mediante un ejercicio investigativo exhaustivo, del tema sostenible en el entorno del gremio turismo y la consulta de ciertos de nuestros grupos de interés, hicimos nuestro primer acercamiento e intento de identificación de temas materiales, pero no pudimos realizar el alineamiento o consulta de temas con las partes interesadas. Por lo que, ésta es una tarea pendiente de ajustar la materialidad para el año 2020 del periodo de la memoria 2017 al 2019 y lo alineamos con la matriz de impactos que ya teníamos identificada. De forma tal, como es la primera vez que establecemos los impactos reflejados en temas materiales, no tenemos cambios registrados en los temas materiales. Como es nuestra memoria cero, el objetivo posteriormente es generar memorias anuales. Tal como muestra el siguiente diagrama:



La materialidad, son temas relevantes que evidencian los impactos ambientales, sociales, económicos, éticos que la naturaleza de la operación organización genera y que pueden afectar a los grupos de interés o viceversa, luego lo alineamos a los objetivos de desarrollo sostenible de la ONU.



13 temas materiales

Ambiental	
A-5	Gestión del Cambio Climático
A-6	Biodiversidad
A-7	Gestión de Residuos Sólidos
A-1	Gestión de Aguas Residuales
A-2	Gestión Recurso Agua
A-3	Gestión del Recurso Eléctrico
Económico	
EC-1	Innovación y Continuidad del Negocio
EC-4	Impacto económico externo
EC-11	Gestión de Calidad y Servicio al Cliente
Social	
S-8	Prácticas Laborales
S-7	Salud Ocupacional
S-2	Comunidades Locales
S-12	Sostenibilidad de la Cadena de Suministro

Resto de temas

A-4	Voluntariado ambiental	EC-2	Sostenibilidad de la cadena de suministro	S-1	Códigos de Conducta
A-8	Construcción Sostenible	EC-3	Plan de Negocio	S-3	Voluntariado y acción social
		EC-5	Gobernanza	S-4	Igualdad
		EC-6	Regulación	S-5	Accesibilidad
		EC-7	Tecnologías de la información y comunicación	S-6	Relacionamiento de grupos de interés
		EC-8	Generación de valor para el accionista	S-9	Protección al patrimonio cultural y arqueológico
		EC-9	Gestión de Riesgos	S-10	Fomento e incorporación a la Cultura
		EC-10	Transparencia	S-11	Derechos Humanos
		EC-12	Competencia Justa ó Ética Empresarial	S-13	Accesibilidad
		EC-13	Asuntos de Consumidores		
		EC-14	Presencia en el mercado		
		EC-15	Conflictos de Interés		
		EC-16	Seguridad		

Fuente: propia utilizando herramienta de la Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED)

**“Look deeply into
nature and then
you will understand
everything better”**

Albert Einstein



COMO CONTRIBUIMOS A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

GRI 103-1; 103-2; 103-3

En el año 2015 la Organización de las Naciones Unidas (ONU), aprobó la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible, la cual cuenta con 17 objetivos de desarrollo sostenible (ODS), con el fin de mejorar la calidad de vida de todos, sin dejar a nadie atrás. La cual cuenta con 5 elementos fundamentales,

Personas: no dejando a nadie atrás.

Planeta: colocar la protección del planeta como un elemento básico y fundamental.

Prosperidad: transformar las economías para generar en armonía con la naturaleza.

Paz: promover sociedades pacíficas

Alianzas: crear una alianza mundial entre los diferentes actores.

Para conseguirlo se proponen los ODS.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



En esta primera etapa estaba de la elaboración de la estrategia alineamos los ODS con nuestros temas materiales. En una segunda etapa se debe alinear con metas e indicadores alineadas a las metas e indicadores de los ODS.

Económico

Tema Material	Por qué es material	Aspiraciones y Metas	Enfoque de gestión
<p>Tema: Innovación y Continuidad del Negocio Estándar Gri: GRI 201- Desempeño Económico GRI 202 - Presencia en el mercado Programa: Plan Estratégico Corporativo Parte Interesada Junta directiva y colaboradores</p>  	<p>Disminuir el riesgo de pérdida de valor por las dinámicas de cambio constantes en el turismo, Generar valor a los accionistas, incrementar los ingresos del país para una economía saludable</p>	<p>Asegurar a largo plazo el posicionamiento de marca y desempeño financiero de Swiss Travel a nivel mundial por su estrategia eficiente de responsabilidad social, ambiental, seguridad y calidad</p>	<p>*Proceso de la Empresa que lo genera: Comité Estratégico. *Gestión: Evaluación: Rendimiento Indicadores</p>
<p>Tema: Impacto Económico Externo Estándar Gri: GRI 204: Prácticas de adquisición GRI 203: Impactos Económicos Indirectos Programa: Nuestros proveedores y Nuestras Comunidades Partes interesadas: Proveedores y Comunidades</p>  	<p>Generar la responsabilidad social en nuestra cadena proveedores y comunidades, para generar empleos justos, ingresos, desarrollo, disminución de impacto generados en comunidades</p>	<p>Propiciar desarrollo socioeconómico y disminuir los impactos ambientales en su cadena de valor y comunidades en las que opera. * Meta 2017-2019: Lograr trabajar con un 60% de proveedores nacionales</p> <p>Propiciar desarrollo socioeconómico y disminuye sus impactos ambientales con su cadena de valor y comunidades en las que opera. * Meta 2017-2019: Generar beneficio y acercamiento a comunidades mas visitadas por nuestra empresa (Limón)</p>	<p>* Proceso de la Empresa que lo Genera: Producto-Proveeduría *Gestión: Procedimiento de Selección de Proveedores - Evaluación y Seguimiento. Políticas Internas preferencia proveedores locales * Evaluación: Evaluación de porcentaje proveedores locales contratados</p> <p>* Proceso que lo genera: todas las áreas al relacionarse con Comunidades Locales. *Gestión: Políticas internas y Procedimientos de Sostenibilidad. Evaluación: Inversión en Comunidades Locales.</p>
<p>Tema: Gestión de Calidad y Servicio al cliente Estándar Gri: GRI 416: Salud y seguridad de los clientes GRI 418: Privacidad del cliente Programa: Nuestros clientes Afectados: Clientes</p>	<p>Asegurar la calidad, servicio al cliente, seguridad para garantizar su experiencia en el país, su retorno y continuidad de la existencia de la empresa. Énfasis en en servicio es la misión de Swiss Travel</p>	<p>Mantener alto nivel de calidad y servicio al cliente brindado a nuestros clientes.</p>	<p>* Proceso que lo genera: Mercadeo- Dirección de Ventas- Ventas- Entega de Servicios- Unidad de Transporte.</p> <p>* Gestión: Políticas internas, evaluación de proveedores y Procedimiento de Servicio al Cliente. Evaluación: Encuestas a clientes y evaluación proveedores.</p>

Social

Tema Material	Por qué es material	Aspiraciones y Metas	Enfoque de gestión
<p>Tema: Prácticas Laborales Estándar: GRI 401: Empleo GRI 404: Formación y enseñanza GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva Actividades de Sensibilización en involucramiento del personal Programa: Nuestro personal Involucrados: Colaboradores y Familia</p> 	<p>El recurso humano es la base de nuestra organización para brindar experiencias únicas e inolvidables a nuestros clientes. Un clima laboral saludable, con colaboradores felices, garantiza el éxito de la empresa.</p>	<p>Ser una de las empresas líderes en materia de turismo en Costa Rica con las mejores condiciones para los colaboradores y sus familias. * Meta 2017-2019: Establecer la base estratégica de la gestión de la Salud y Seguridad en la empresa</p>	<p>* Proceso de la Empresa que lo genera: RRHH. Gestión: Políticas internas y procedimientos de Recursos Humanos. * Evaluación: Rendimiento indicadores</p>
<p>Tema: Salud Ocupacional Estándar: GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo Programa: Salud y Seguridad Involucrados: Colaboradores y Familia</p> 	<p>El recurso humano es una parte interesada fundamental para la empresa, por ello es esencial brindarles seguridad y salud en la gestión de sus labores.</p>	<p>Propiciar desarrollo socioeconómico, ambiental y disminuyendo los impactos que podría generar en las comunidades en las que opera. * Meta 2017-2019: Generar beneficio y acercamiento a comunidades más visitadas por nuestra empresa (Limón)</p>	<p>* Proceso de la Empresa que lo genera: RRHH/ Salud Ocupacional *Gestión: Políticas internas y Procedimientos de Salud Ocupacional. *Evaluación: Rendimiento de Indicadores</p>
<p>Tema: Desarrollo Comunidades locales Estándar: GRI 413: Comunidades locales Programa: Nuestras Comunidades Involucrados: Comunidades</p> 	<p>Proteger y propiciar el desarrollo en las comunidades es un elemento fundamental para la gestión del turismo, ya que ellas representan la esencia de los destinos visitados. Límite de cambio aceptable por la llegada de visitantes</p>	<p>Contar con proveedores comprometidos con la sostenibilidad y generar el mayor impacto comunal por la contratación de proveedores locales * Meta 2017-2019: Lograr trabajar con un 60% de proveedores nacionales</p>	<p>* Proceso de la Empresa que lo genera: Toda la empresa- Sostenibilidad. *Gestión: Políticas internas y Procedimientos de Sostenibilidad - Códigos de conducta. * Evaluación: Seguimiento y monitoreo de proyectos</p>
<p>Sostenibilidad Cadena de Suministro Estándar: 308-1 Evaluación ambiental GRI 414-1 GRI 413-2 social proveedores Programa: Nuestros Proveedores Involucrados: Proveedores</p> 	<p>Trabajar con proveedores con buenas prácticas sostenibles para disminuir los riesgos o impactos en el ambiente sociedad y economía.</p>	<p>* Proceso de la Empresa que lo genera: Producto- Proveeduría- Ventas. * Gestión: Procedimiento de Selección de Proveedores - Evaluación y Seguimiento. Políticas Internas preferencia proveedores locales y sostenibles. *Evaluación: Rendimiento de Indicadores</p>	

Ambiental

Tema Material	Por qué es material	Aspiraciones y Metas	Enfoque de gestión
<p>Gestión del Cambio Climático Estándar: GRI 305: Emisiones Programa: Carbono Neutralidad Afectados: Flora- Fauna- Comunidades- Clientes- Colaboradores y Familia- MINAE</p> 	<p>Flota vehicular de 58 unidades, instalaciones con sistema de aires acondicionados y otros. Impacto importante al ambiente por emisiones. Aumento de la problemática del cambio climático, calentamiento global y efecto invernadero.</p>	<p>Ser una empresa reconocida a nivel nacional e internacional por su gestión eficiente en emisiones de carbono.</p> <p>*Meta 2017-2019: Certificación en Carbono Neutralidad</p>	<p>*Proceso de la empresa que lo genera: Unidad de transporte para el traslado de clientes a todo el país. Resto de procesos por uso de aires acondicionados, plantas eléctricas, entre otras fuentes.</p> <p>*Gestión: Compromiso periodo 2017-2018 lograr certificación carbono neutral, mediante sistema de gestión.</p> <p>*Evaluación: Medición de fuentes emisión y mantener la Carbono Neutralidad</p>
<p>Tema: Energía Estándar: GRI 302: Energía Programa: Ecoeficiencia Afectados: Flora- Fauna- Comunidades- Clientes- Colaboradores y Familia</p>  	<p>Grandes instalaciones de la empresa Conciencia empresarial en el consumo eficiente de energía Continuidad financiera Aseguramiento para la operación de la empresa</p>	<p>Autoabastecimiento energético con fuentes renovables. Hacer un consumo eficiente, Contribuir al abastecimiento energético en el país.</p> <p>* Meta 2017-2019: Una disminución de un 5% el consumo corporativo en el periodo 2017-2019</p>	<p>*Proceso de la empresa que lo genera: GTE, SJO, URUCA, para abastecimiento eléctrico, plantas eléctricas que funcionan con diesel cuando el abastecimiento eléctrico de la red nacional se corta</p> <p>*Gestión: Política de sostenibilidad: compromiso en gestionar los impactos ambientales, sociales y económicos que genera.</p> <p>Plan de eficiencia energética, identifica las fuentes de energía, el consumo por locación, acciones de reducción del consumo, educación al personal y clientes.</p> <p>* Evaluación: Revisiones mensuales y una meta de disminución de un 5% el consumo corporativo</p>
<p>Tema: Agua Estándar: GRI 303: Agua Programa: Ecoeficiencia Afectados: Flora- Fauna- Comunidades- Clientes- Colaboradores y Familia</p> 	<p>Alerta de escases mundial de agua potable en 2050.</p>	<p>Aumentar la eficiencia en el consumo del recurso hídrico en nuestras operaciones.</p> <p>* Meta 2017-2019: Disminuir un 9% a nivel corporativo durante el periodo 2017-2019.</p>	<p>*Procesos de la empresa que lo genera: locaciones GTE, SJO, URUCA. Uruca y GTE, tienen un impacto mayor por el lavado de transportes y GTE se ve afectado por ser una zona seca.</p> <p>*Gestión: Política de sostenibilidad empresarial, gestión de impactos ambientales, sociales y económicos que genera. Se cuenta con un plan de eficiencia uso hídrico. Realizar Acciones preventivas y correctivas, destinar recursos para una correcta gestión del Recurso Hídrico.</p> <p>* Evaluación: Control mensual de consumo, revisiones de mantenimiento para evitar fugas o ingresos desmedidos de pozos.</p>

Ambiental

Tema Material	Por qué es material	Aspiraciones y Metas	Enfoque de gestión
<p>Aguas Residuales y residuos solidos Estándar: GRI 306: Efluentes y Residuos Programa: Carbono Neutralidad Afectados: Flora- Fauna- Comunidades- Clientes- Colaboradores y Familia- Reguladores como MINAE y Ministerio de Salud</p>  	<p>Disminuir los riesgos de afectación ambiental por la generación de aguas residuales y residuos en la operación de la empresa</p>	<p>Reutilización mayor de aguas residuales y reducir la generación de residuos en los procesos de operación de nuestra empresa. * Meta 2017-2019: Diminuir el 5% de los residuos generados generadas durante el periodo del reporte</p>	<p>*Procesos de la empresa que lo genera: Interno: oficinas servicios sanitarios colaboradores, comedor, lavado de móviles y piezas del taller mantenimiento moviles e infraestructura, comedor. Externo: servicios sanitarios en móviles para clientes. *Gestión: Procedimiento de mantenimiento y politicas internas para la gestión de aguas residuales y residuos. Se cuenta con planta de tratamiento y tanques sépticos para el tratamiento de estas aguas y centro de acopio para disposición correcta de residuos. * Evaluación: Análisis y Reportes operativos de la planta de tratamiento entregados al Ministerio de Salud y entrega lodos a gestores autorizados para los tanque sépticos y revisiones de los centros de acopio</p>
<p>Biodiversidad Estándar: GRI 304: Biodiversidad Programa: Conservacion Biodiversidad Afectados: Flora- Fauna- Comunidades- Clientes- Colaboradores y Familia- Reguladores como MINAE- SINAC</p>  	<p>Afectaciones sobre la vida silvestre y biodiversidad en su comportamiento, habitad, alimentación entre otros por visitación de turistas.</p>	<p>Ser líderes en la gestión del turismo sostenible para la conservación de la biodiversidad en el país.* Meta 2017-2019: Adoptar y apoyar dos proyectos anuales en materia de conservación de la biodiversidad</p>	<p>*Procesos de la empresa que lo genera: Externo: clientes en la visita a los diversos destinos turísticos. *Gestión: 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. *Evaluación: Capacidad de Carga, Encuestas clientes, consultas guías y conductores, inspecciones a los sitios visitados.</p>

A woman with long dark hair, wearing a patterned shawl, stands in silhouette on a balcony. She is looking out over a vast, hazy landscape of rolling hills and dense green trees under a dramatic, orange-hued sunset sky. The scene is framed by a white border.

ECONÓMICO

NUESTROS RESULTADOS ECONÓMICOS

(GRI 201-1-2, 203-1-2 GRI 204-1)

Para asegurar la continuidad de la empresa, ser constantes en innovación y presencia en el mercado es la esencia de nuestra estrategia.

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

Así se promueve por medio del turismo un desarrollo socioeconómico integral que aporta al índice de Progreso Social de estas zonas en el país. La estrategia de desarrollo de los temas materiales fue la siguiente:

INNOVACIÓN Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Liderazgo y participación en el mercado

- **Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente:** no hay diferencia de salarios de todo el personal entre hombres y mujeres y están por encima de salario establecido por ley. El rango es el mismo para ambos.

- **Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local:** De cuatro altos directivos, dos de ellos viven en comunidades aledañas a nuestras oficinas, los restantes se ubican en zonas más lejanas, representando el 50% de contrataciones locales. Vale resaltar que es una empresa de capital nacional.

Inversiones realizadas en el periodo

Inversiones del período 2017 - 2019

Adquisición equipo y sistemas de información y tecnología	\$213,029.74
Adquisición nueva flota vehicular	\$502,644.70
Mejoras en infraestructura de nuestras oficinas	\$14,337.00
Total de inversiones	\$730,011.44

Durante el periodo se invirtió en compra de equipos de computo, programa del sistema financiero para acoplarnos a la nueva reglamentación financiera y la adquisición de 22 unidades de transporte, para renovar nuestra flota, de ellas, 2 buses y 4 volare las cuales cuentan con tecnología que reduce las emisiones de carbono. (Anexo 1)

IMPACTO ECONÓMICO EXTERNO

Proporción de gasto en proveedores locales

• Inversiones en la Comunidad

Durante el año 2017 y 2019 invertimos a nivel comunal \$38 635.18, en proyectos de embellecimiento y áreas de esparcimiento, fomento a la educación de niños, alimentación y apoyo a organizaciones sin fines de lucro que trabajan temas como pobreza, educación, protección ambiental, para disminuir flagelos sociales.

Donaciones e inversiones en comunidad

Proyecto Limón	\$27,323.28
Aporte clientes 2017	\$3,000.00
Aporte clientes 2018	\$6,000.00
Donaciones varias 2017 - 2018	\$1,017.53
Donaciones varias 2019	\$1,294.37
Total	\$38,635.18

Huella Socioeconómica

Swiss Travel en su labor proyecta beneficios que se extienden más allá de su propia operación, para generar un beneficio país. Durante éste periodo generamos a nuestros proveedores un ingreso de 25 millones de dólares de estos proveedores el 62% son de capital nacional.



AMBIENTE

NUESTROS ESFUERZOS AMBIENTALES

(GRI 103-1; 103-2; 103-3)

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

Costa Rica en el 2019 fue reconocida con el máximo galardón ambiental de la ONU por su liderazgo en la lucha contra el cambio climático, nombrando al país con “Campeón de la Tierra en categoría de Liderazgo Político”.

Este reconocimiento refleja el esfuerzo del sector privado y público de contrarrestar los impactos que genera la operación de cada una de ellas. Swiss Travel desde su constitución ha realizado esfuerzos grandes por mitigar, eliminar o compensar sus impactos al ambiente, cuidamos las bellezas por las cuales los turistas escogen Costa Rica como destino y al mismo tiempo propiciamos la continuidad de la vida actual y de las futuras generaciones.



EMISIONES

(305-1;305-2;305-3;305-4; 305-5;305-6;305-7)

Nuestro principal impacto es la emisión de gases de efecto invernadero por el transporte de nuestros Clientes.

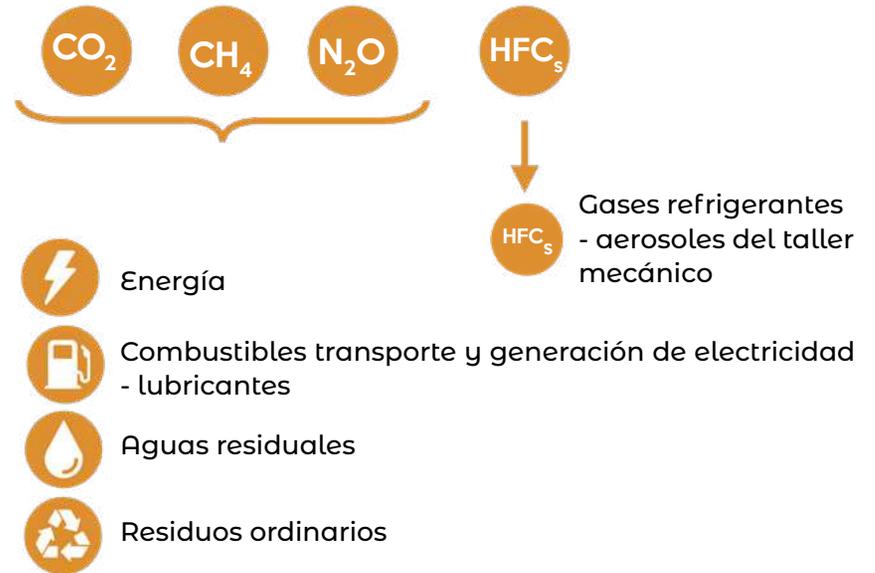
En el año 2017. Lo logramos en año 2018 y en año 2019 obtuvimos la Carbono Neutralidad Plus, nivel más alto de ésta certificación y que implica la empresa logró Para alcanzar este nivel, la empresa logró reducir en 5.65% (de 5% de requisito) su huella de carbono, a la vez que es parte del programa Ecoléiate de Greencloud, por medio de la cual se capacita durante un año a cinco escuelas cercanas a las instalaciones de la compañía.

Nuestro año base fue el 2017, ya que fue el año con el que contamos con toda la información necesaria para medir nuestras fuentes de emisión de nuestra operación incluyen.

¿Cómo lo hicimos?

Como parte de nuestro compromiso, medimos y controlamos nuestras fuentes de emisión. Para el año 2017 nuestra huella ecológica era de: 1,730.74 toneladas de CO2. En el año 2018 nuestra huella fue de 1518.11, disminuyendo un 5.65% con respecto al 2018. Importante aclarar, Carbono Neutralidad se mide con un año de retraso, por lo que nos encontramos en proceso de finalizar la medición del año 2019.

Gases emisores generados en nuestra operación:



La metodología utilizada es el cálculo realizado con los factores oficializados por el Instituto Meteorológico Nacional (IMN; 2017 y 2018), Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC) (2005) y el Protocolo de gases de efecto de invernadero.

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

MEDICIÓN DE HUELLA

2017									
Tipo de Emision	Metodología	Fuente	Cantidad	Unidad de medida	CO ₂ * (t)	CH ₄ * (t)	N ₂ O* (t)	HFCs* (t)	TOTAL (t CO ₂ e)
Alcance 1 (Directo)	GHG-IPCC	Diesel (Transporte)	527495,43	Litros	1378,35	1,65	25,18		1405,18
	GHG-IPCC	Gasolina (con catalizador)	51679,91	Litros	115,3	0,98	4,53		120,81
	GHG-IPCC	Diesel (Generación Electricidad)	386,58	Litros	1,01	0	0		1,01
	GHG-IPCC	Aguas Residuales Industriales (Reactor Aeróbico)	329,97	Kg de DQO	0	0,17			0,17
	GHG-IPCC	Aguas Domésticas (Tanques sépticos)	180,00	personas	0	16,51			16,51
	GHG-IPCC	Proceso de Lubricado	2150,55	Litros	1,10	0			1,10
	GHG-IPCC	HFC-134a	42,59	Libras				25,11	25,11
Total Emisiones Directas									1569,89
Alcance 2	GHG-IPCC	Energía Eléctrica	441513,00	kwh	33,29				33,29
Total Emisiones Directas									33,29
Alcance 3 (OPCIONAL- Otras)	GHG-IPCC	Residuos Sólidos (Relleno Sanitario)	5450,37	Kg		6,65			6,65
	GHG-IPCC	Aguas Industriales (Descargas a Ríos)	50,13	Kg de DQO		0,03			0,03
Total Emisiones Otras Indirectas									6,68

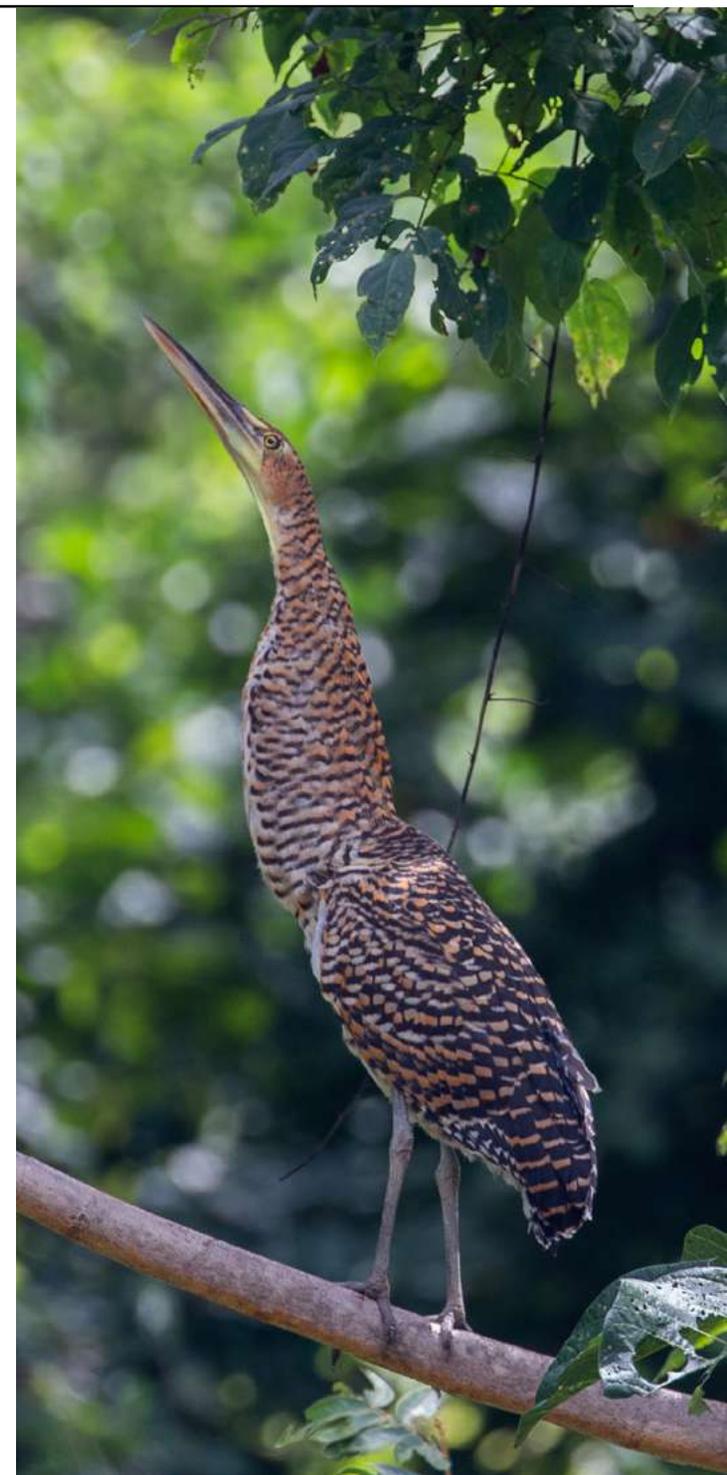
TOTAL TONELADAS EMITIDAS CO₂e 1609,86

2018										
Tipo de Emision	Metodología	Fuente	Cantidad	Unidad de medida	CO ₂ * (t)	CH ₄ * (t)	N ₂ O* (t)	HFCs* (t)	HCFCs* (t)	TOTAL (t CO ₂ e)
Alcance 1 (Directo)	GHG-IPCC	Diesel (Transporte)	506927,65	Litros	1324,6	1,59	24,2			1350,39
	GHG-IPCC	Gasolina (con catalizador)	43844,84	Litros	97,82	0,84	3,85			102,51
	GHG-IPCC	Diesel (Generación Electricidad)	602,71	Litros	1,57	0	4,56E-03			1,57
	GHG-IPCC	Proceso de Lubricado	2618,89	Kg de D	1,34	0				1,34
	GHG-IPCC	Aguas Residuales Industriales (Reactor Aeróbico)	738,54	Litros	0	0,39				0,39
	GHG-IPCC	Aguas Domésticas (Tanques sépticos)	182,00	Litros	0,00	16,62				16,62
	GHG-IPCC	HFC-134a	27,50	Libras				16,22		16,22
	GHG-IPCC	R-22	1,19	Libras					0,81	0,81
Total Emisiones Directas									1489,855	
Alcance 2 (Indirectas)	GHG-IPCC	Energía Eléctrica	423211,00	Kwh	16,72					16,72
Total Emisiones Directas									16,72	
Alcance 3	GHG-IPCC	Residuos Sólidos (Relleno Sanitario)	9474,26	Kg		11,56				11,56
Total Emisiones Otras Indirectas									11,56	

TOTAL TONELADAS EMITIDAS CO₂e 1518,13

RESULTADOS GENERALES

Toneladas CO ₂ e/ Año	EMISIONES	REDUCCIONES	COMPENSACIONES
2017	1609,87	121,88	1609
2018	1518,11	128,35	1522



INTENCIDAD DE LAS EMISIONES

(GRI 305-5)

	2017	2018
Total de emisiones directas CO ₂ e	1567.27	1488.58
Total de emisiones indirectas CO ₂ e	24.59	16.70
Total de emisiones otras indirectas CO ₂ e	6.68	10.60
Total de emisiones CO ₂ e	1609.87	1515.88

ACCIONES DE REDUCCIÓN

(GRI 305-5)

Acción	2017 (tCO ₂ e)	2018 (tCO ₂ e)
Maximización de rutas en nuestra flota: programando servicios	105,91	71.70 maximización 49.2196 móviles ecológicas
Utilizando recuperadora de aire para evitar las emisiones de gases a la atmósfera	12.72	No hubo recargas de gas
Rechazo, reutilización y reciclaje residuos que no van al relleno sanitario	3.25	7.41
Cambio de luminarias fluorescentes por luz led	-----	0.02
Total	121.88	128.84

Durante el 2018 se incorporaron a la flota vehicular cuatro transportes ecológicos que disminuyen las emisiones a la atmósfera al contar con moto Euro V, el cual cuenta con tanque de diésel y otro tanque para Ad Blue, que se trata de una solución de urea de alta pureza que se dispensa en un depósito dedicado de AdBlue en el vehículo, el cual luego que el diésel el quemado y los gases contaminantes pasan al catalizador, por medio de un

sensor, se inyecta la cantidad necesaria de urea, para que en el catalizador y mediante la reacción química llamada reducción catalítica selectiva (RCA), logra reducir las emisiones de óxidos de nitrógeno (NOx) causadas por los escapes de los motores diésel, generando como resultado agua en estado gaseoso, reduciendo así la contaminación al medio ambiente. La reacción química de la urea genera Dióxido de Carbono equivalente, pero en cantidad mínima en comparación a las emisiones que pueden generar estas móviles sin este sistema ecológico. (Anexo 3)

↓ 66% CONSUMO DE DIESEL Y EMISIONES DE CO₂e



NUESTRAS FUENTES DE ENERGÍA

302-1/302-2/302-3/302-4

Swiss Travel también se abastece de la energía proporcionada por la Instituto Costarricense de Electricidad y la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, la energía producida es en un 98% por fuentes renovables tal como lo muestra el siguiente diagrama:



(Fuente el país 05 de octubre 2018) <https://presidencia.go.cr/comunicados/2018/10/costa-rica-supera-98-de-generacion-electrica-renovable-por-cuarto-ano-consecutivo/>)

Además se cuenta con plantas eléctricas que funcionan con diésel, las cuales solo se activan si ante falta de flujo eléctrico.

Swiss Travel a mediados del 2019, realizó una instalación de 486 paneles solares, 312 en oficinas Guanacaste y 174 en oficinas Uruca con el fin de contribuir con la energía renovable y ser más autosuficientes.



Paneles instalados
Sede Swiss Travel Guanacaste



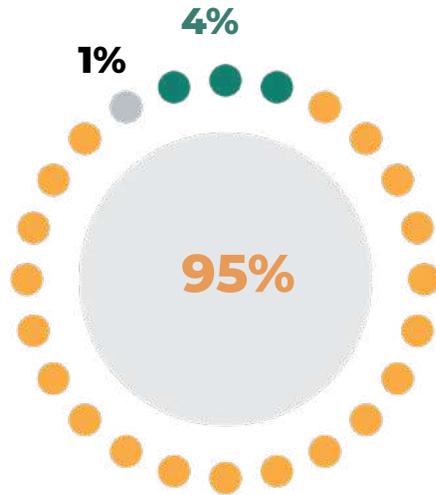
Paneles instalados
Sede UIT



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

Ralph Bicknese

GRÁFICO 1. COMPARATIVO PORCENTUAL FUENTES DE ENERGÍA SWISS TRAVEL 2017-2019



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

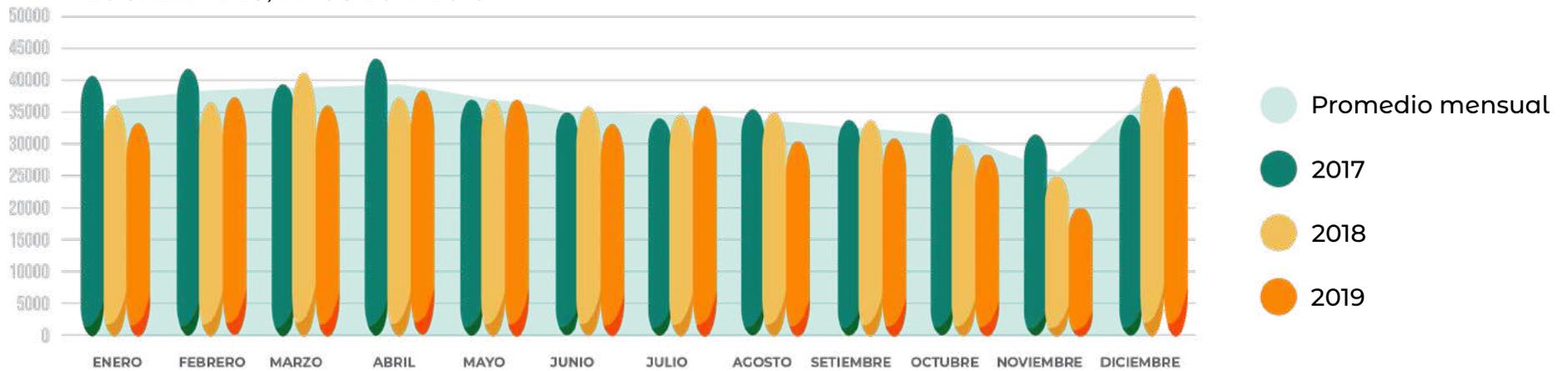
El gráfico muestra 99% de la energía consumida fue proporcionada por las instituciones del estado y un 4% por los paneles, los cuales empezaron a funcionar a mediados del 2019 en la Uruca y a finales del 2019 en GTE y un 1% corresponde a uso de las plantas eléctricas debido a cortes del sistema eléctrico.



Mes	Consumo KW					Monto Pagado					
	2017	2018	2019	Total	Diferencia	Porcentaje	2017	2018	2019	Diferencia	Porcentaje
Fuente ICE / CNFL	441 501.00	423 143.00	367 123.69	808 624.69	-18 358.00	-4%	\$101 629.17	\$102 268.91	\$92 461.64	\$(9 167.53)	-9%
Fuente plantas eléctricas	2 703.62	3 754.60	2 131.87	8 590.09	1050.98	39%	\$1 493.33	\$1 163.69	\$1 890.73	\$397.40	27%
Paneles Solares	n/a	n/a	33 667.31	33 667.31	33 667.31	100%	n/a	n/a	\$10 865.05	\$10 865.05	100%
Total de energía	444 204.62	3 754.60	402 922.87	850 882.09	-41 281.09	-9%	\$103 122.50	\$103 432.60	\$105 217.42	\$(2 094.92)	-2.0%

Logramos una reducción del 9% de consumo total del año 2017 al 2019, es decir 41 281,75 kw. El aumento en el monto pagado a pesar de la reducción en consumo se da por aumentos en las tarifas establecidas por ICE y CNFL.

GRÁFICO 2. COMPARATIVO CONSUMO MENSUAL DE ELECTRICIDAD EN KW/H DE TODAS LAS LOCALIDADES, AÑOS 2017-2019



Nuestra reducción de 40 710 kilowatts en esos tres años, representó el consumo de electricidad de 174 familias de 4 personas durante todo un mes. (234 consumo promedio mensual de una familia costarricense según datos del ICE)

Reducimos el consumo promedio de electricidad de 15 familias costarricenses compuestas por 4 personas durante todo un año. (234 consumo promedio mensual de una familia costarricense según datos del ICE)



DISTRIBUCIÓN DE CONSUMO



Sede principal, San José

- 40-45%** Sistema de calentamiento, aire acondicionado y ventilación.
- 15-20%** Hardware de la computadora



Sede principal, San José

- 5-10%** Sistema de iluminación
- 0-5%** Producción de agua caliente doméstica



Sede regional, Guanacaste

- 40-45%** Sistema de calentamiento, aire acondicionado y ventilación.
- 15-20%** Hardware de la computadora
- 5-10%** Sistema de iluminación
- 0-5%** Producción de agua caliente doméstica



Cielo Azul, Uruca

- 40-45%** Compresor de aire.
- 15-20%** Sistema de aire acondicionado y ventilación.
- 5-10%** Hardware de la computadora
- 0-5%** Sistema de iluminación

La imagen anterior, muestra los equipos de principal consumo en las sedes de Guanacaste y San José.

En el caso de Cielo Azul el cual es el Taller Mecánico y de Pintura de toda nuestra flota, el comportamiento es diferente, el compresor de aire para el equipo mecánicos es quien más consume electricidad, a pesar de ser utilizado en horas no pico, posteriormente es acompañado por el sistema de aire acondicionado de las oficinas, computadoras y finalmente por el sistema de iluminación.

EFICIENCIA CONSUMO POR PERSONA

Ratio Eficiencia consumo de Electricidad en Kilowats por colaborador de Swiss Travel a nivel Corporativo años 2017-2019					
Cantidad del personal	Promedio anual de personal	Promedio de consumo anual por persona	Promedio mensual por persona	% de reducción anual 2019 vrs 2017	% de reducción anual 2019 vrs 2017
2017	288	1532.99	127.7	-11%	-11%
2018	299	1415.19	117.9		
2019	294	1363.23	113.6		

GRÁFICO 3. CONSUMO MENSUAL CORPORATIVO 2017 VRS 2019 EN KILOWATS



Los datos indican que la empresa no solamente tuvo una reducción en el consumo de 4%, sino también eficiencia en el consumo del 2017 y 2018 por persona.

Durante el 2017 se tuvo un promedio anual de 335 personas y 339 en año 2018. A pesar del aumento de personal en 1%, hubo disminución en el consumo total anual de 5.2% Esto se vio reflejado en a nivel económico en un ahorro anual por persona de \$6.71. para un total de \$2576.75 anuales.

Acciones de Reducción

Meta Disminuir un 10% a nivel corporativo durante el año 2017-2019, nos hizo falta un 1% para lograr la meta.

Mantenimiento Constante de Sistema Eléctrico



Proyecto Cambio de Luminarias por luz led

Proyecto inició en 2014 en San José como plan piloto y continúa a la actualidad se han cambiado un total de 82 luminarias. Un tubo de ésta luz led consumo 18wats por hora vrs un fluorescente de los que se usaban anteriormente de 53wats, genera una reducción de 35watts por hora, lo cual representó 827.5 watts, no consumidos por hora es decir, 1.62 kilowatts por hora reducida en esos dos años un total 13 996.8 kilowatts reducidos en el periodo los años 2017-2018.

Horno solar Reduce el uso del microondas



Plan de Cambio equipo electrónico más eficiente

Ir sustituyendo equipos conforme se termine su vida útil. Poder llegar a tener todos los equipos con sello de eficiencia energética equipos computo con sello eficiencia energética en el plazo de tiempo que se lleve la vida útil de los equipos, además todas las unidades cuando se instalan se les configura el ahorro energético, luego de 5 minutos de inactividad.

Equipos sello eficiencia energética

Sensibilización Clientes y Personal

A través de nuestros guías, brochures, páginas web, noticias les concientizamos sobre la importancia de realizar un consumo eficiente de la electricidad, brindándoles consejos para ser viajeros responsables



Plan de Cambio equipo aires acondicionados

Los aires acondicionados son los causantes de más del 40% del monto de la facturación eléctrica, mayormente en SJO, porque el equipo es mucho y ya está viejo. La directriz es ir cambiando paulatinamente las unidades deficientes por unas más eficientes y gas ecológico. Hasta el 30 de diciembre 2018, se ha avanzado a nivel corporativo con el 28% del proyecto.

En el año 2019 cambiamos todos los equipos de aire acondicionado de nuestras oficinas en San José, cambiando un sistema central de ductos por un total de 56 unidades individuales, consumen menos energía y además detectan y eliminan virus que se puedan en contar en el aire. Pasamos de usar gas refrigerante R22 muy contaminante a R134 más amigable con el ambiente.

Política control de uso aires acondicionados.

- En las oficinas de Swiss Travel Santa Ana y la Uruca, el horario preestablecido para el A/C en toda la compañía es de: 9:00 A.m. a 4:30 p.m.
- En las oficinas de Guanacaste: el horario preestablecido para el A/C en toda la compañía es de: 7:00 a.m. a 8:00 p.m.

Personal

Capacitamos 100 personas durante el año 2017 (un 29% de la población) y 133 personas en año 2018 (un 39%)



Recambio aires acondicionados - Fecha: 30 diciembre 2018

Oficina	Total de aires	Cambios	% avance	Pendiente cambio	% pendiente
San José	36	56	100%	0	0
Guanacaste	32	18	24%	14	26%
UIT Cielo Azul	7	1	1%	6	11%
Total	75	75	28%	54	72%



AGUA

(303-1/302-2/303-3)

El agua de nuestras sedes proviene mayormente de pozos, el consumo se da por el uso de servicios sanitarios, comedor en oficinas, lavado de transportes, taller de mecánica y enderezado pintura, habitaciones para el personal y mantenimiento de infraestructura-jardines.

Metas: Disminuir 1% a nivel corporativo durante el periodo 2017-2019.

Detalle de fuentes de suministro:

- **Acueductos y Alcantarillados** (AyA, siglas en español)
- **Pozo**

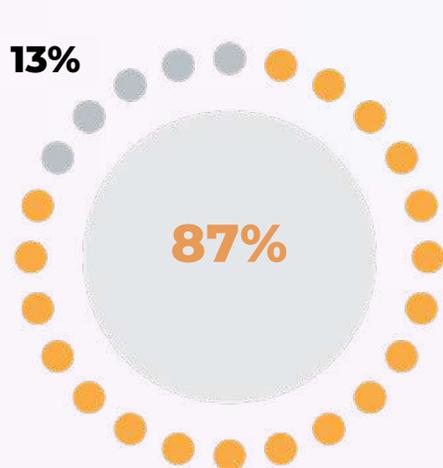
En Costa Rica, la institución que brinda el servicio de agua a la empresa es Acueductos y Alcantarillados (AyA), además la empresa cuenta con pozos propios para su abastecimiento. Cada sede se abastece de la siguiente manera:

Tipo de fuentes hídricas por sede	
Sede Central Santa Ana	AyA + Pozo
Oficina Regional Guanacaste	Pozo
Oficina de transportes Cielo Azul - Uruca	AyA + Agua Pluvial

Consumo por fuente a nivel Corporativo Swiss Travel en m3 años 2017-2018					
Año / Fuente	Pozo	AyA	Total	Diferencia 2017-2019	Porcentaje
2017	13 534	1 610	15 144	380.2	3%
2018	13 505	2 500	16 005		
2019	13 961	1 563	15 524		
Total	40 999	5 673	46 672		

Debido a fuga en La Uruca, un daño en la bomba de pozo de San José y una estación seca más intensa durante el año 2018, no se logró alcanzar la meta del periodo de reducir un 1% el consumo. Lo cual ya fue corregido. Pero, tuvimos un aumento al final del periodo de un 3%, lo cual se está trabajando para disminuir en los años siguientes.

GRÁFICO 4. COMPARATIVO PORCENTUAL DE CONSUMO POR FUENTES DE AGUA 2017-2019



- Pozo
- AyA

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

SISTEMA DE RECOLECCIÓN AGUA PLUVIAL

La empresa cuenta con sistema de recolección de agua pluvial en la locación de la Uruca.

El sistema consiste en un sistema de tubería en los hangares de los edificios donde se guardan los vehículos y tres tanques con capacidad total de 15000 m³ de agua, el cual cubre aproximadamente el 155% del uso diario mientras llueva, en caso contrario cubre el equivalente al 105%.

**Indicadores:
Promedio de consumo**

Tipo de Unidad	Litros por lavada
Hiace	8 litros (venia más sucia que la Coaster)
Coaster	7 litros
Senior	9 litros
Buseta China	9 litros
Bus	22 litros

Consumo por lavada diaria

Tipo de Unidad	Litros por lavada DIARIA
Hiace-9	8 litros - 72 litros
Coaster-8	7 litros - 56 litros
Senior-1	9 litros
Volare-2	9 litros - 18 litros
Buseta China-1	9 litros
Bus-5	22 litros - 110 litros

Consumo lavadas mensual

Tipo de Unidad	Litros por lavada MENSUAL
Hiace-9	2232
Coaster-8	1736
Senior-1	279
Volare-2	558
Buseta China-1	279
Bus-5	3410

Gran total mensual: 8 494 m³ diarios anualmente sería en promedio 2 549.2 m³ en promedio 300 días de lavado y cantidad de lavadas por unidad por mes. Abastecimiento de tanques pluvial en época lluvia: 1 mes y 24 días aproximadamente.

ACCIONES DE REDUCCIÓN



Sistema de recolección agua pluvial y Lavado de Móviles

Se cuenta con tanque de recolección de agua pluvial, con una capacidad del 15000 litros de agua. Se realizan acciones como lavar las móviles que no están muy sucias con paños mojados y las ventanas con alcohol.



Mantenimiento

En el plan de uso eficiente y ahorro del Agua, contempla el seguimiento brindado por el proceso de mantenimiento además se adjuntan acciones de optimización que se realizan como: los tanques de recolección de agua pluvial en la Uruca (utilizadas para el lavado de las unidades), Control de Mantenimiento Preventivo del Sistema de Aguas, Sistema de Riego Inteligente, detecta la temperatura del ambiente y solo si es necesario se enciende el sistema de riego, rotulación en diversas áreas de la empresa para fomentar el ahorro en los colaboradores y clientes.



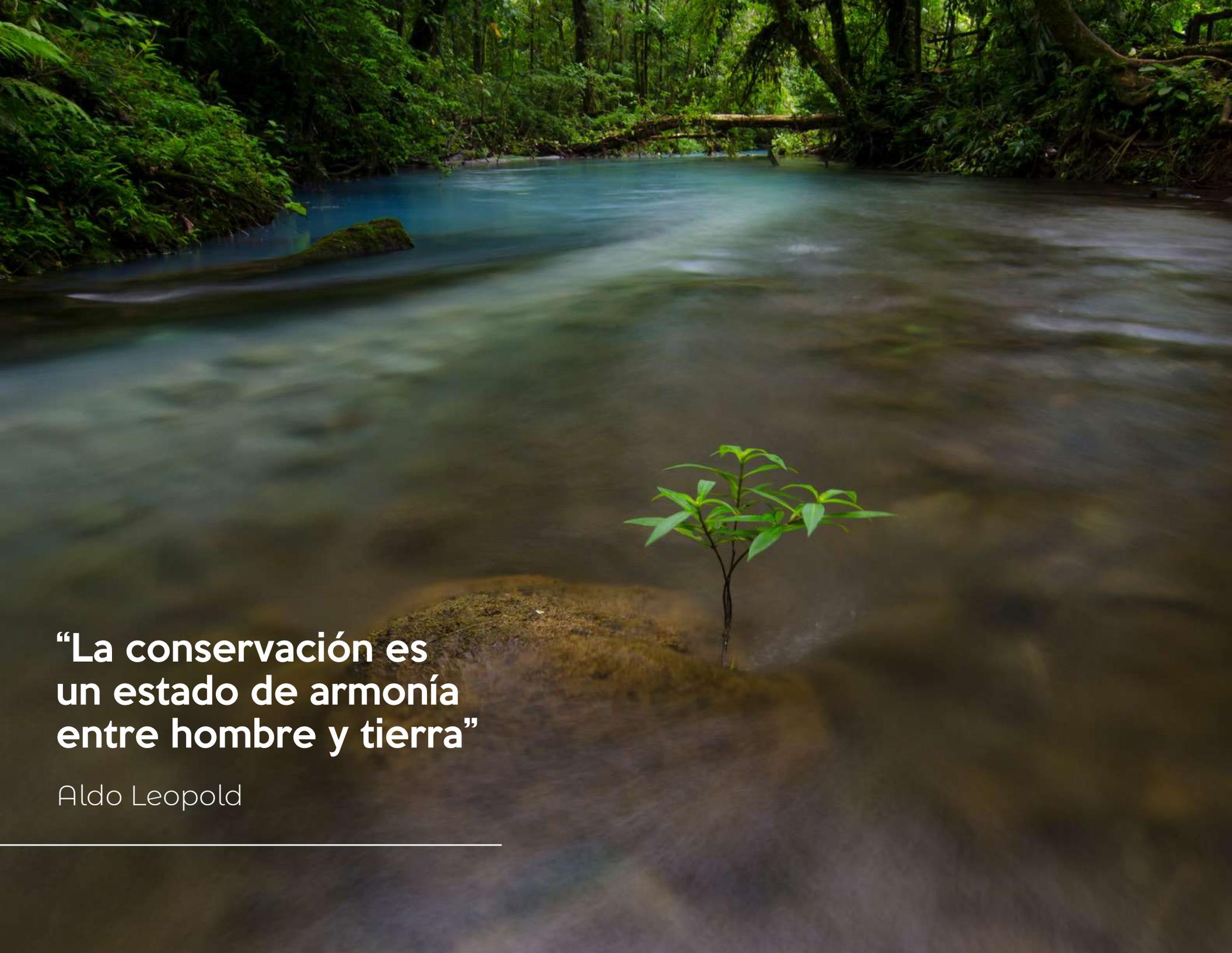
Rotulación en áreas comunes

EFLUENTES AGUAS RESIDUALES RESIDUOS

306-1

Nuestras operaciones generan los siguientes tipos de aguas residuales por las siguientes fuentes:

Identificación de fuentes y tipos de aguas residuales por localidad			
Localidad	Fuentes	Tipo de aguas	Caudal promedio diario
San José	Baños	Ordinarias	10.5 m3 diarios
	Comedor		
	Habitaciones		
Cielo Azul	Taller	Especial	4.18 m3 diarios
	Baños oficinas y móviles	Ordinarias	
	Comedor		
	Habitaciones		
Guanacaste	Baños	Ordinarias	22.28 m3 diarios
	Comedor		
	Cocina		
	Hangar	Especial	
	Habitaciones	Ordinarias	
Método empleado: de 2007 - 730 Alcance 55 de la Gaceta 55 del 19 marzo del 2007: 80% del agua de consumo diario			



**“La conservación es
un estado de armonía
entre hombre y tierra”**

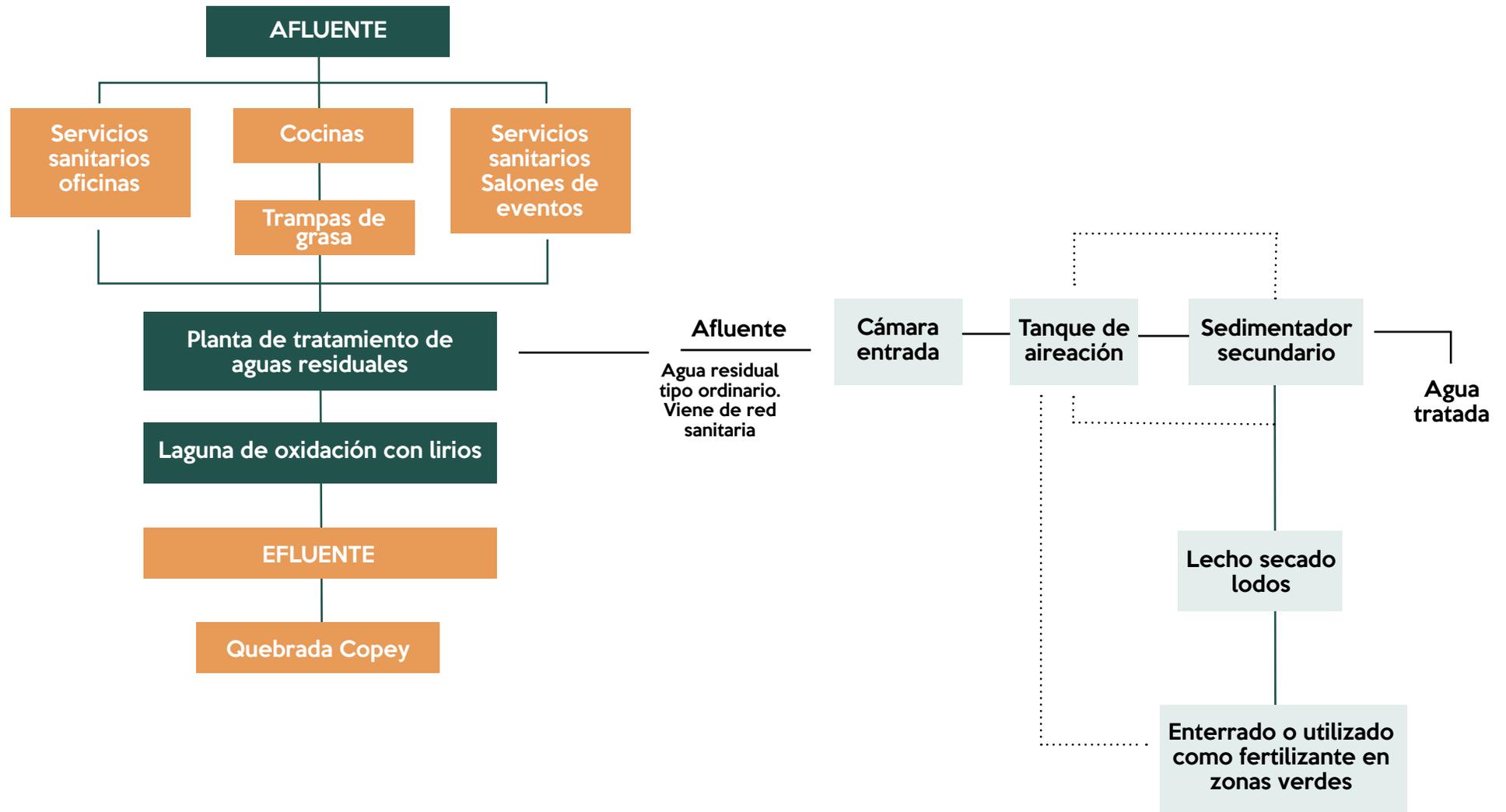
Aldo Leopold

TRATAMIENTO

306-1

Las aguas residuales de Swiss Travel San Jose son tratadas por una planta de tratamiento in situ. La planta tiene un caudal de diseño de 10.5 metros cúbicos diarios y un máximo permisible de 12 metros cúbicos por día, este caudal efluente es liberado al caudal natural de una quebrada que cruza la propiedad (Quebrada Copey).

Estos rangos de caudal nos obligan a presentar memorias operacionales de manera semestral.



El tipo de aguas que se recolectan se muestran a continuación con su tratamiento:

• **Aguas pluviales:** Las aguas pluviales se recogen por medio de canoas, desagües y caños alrededor de los edificios y son llevadas al sistema de alcantarillado correspondiente, de ahí pasan directamente a la Quebrada Copey la cual atraviesa la propiedad. En futuros reportes se puede hacer un proyecto para recolectar esta agua

• **Aguas residuales ordinarias:** Este tipo de aguas salen de los edificios a través de sistemas desagües independientes los cuales transportan las aguas provenientes de las pilas y baterías de servicios sanitarios a la planta de tratamiento (PTAR). La PTAR tiene un sistema biológico tipo aeróbico, o de aireación extendida, es decir con lodos activados, el cual es un tratamiento donde se pone en contacto el residuo a degradar con una masa microbiana compuesta por bacterias aeróbicas, bajo condiciones ambientales controladas, para optimizar la eficiencia. Sus características específicas son: alta remoción de DBO, impacto ambiental mínimo, ausencia de malos olores, y otros. La PTAR consta de las siguientes partes:

- **Cámara de Entrada:** recibe las aguas provenientes del sistema sanitario, separa lodos por medio de rejillas metálicas y reduce la turbulencia de entrada, también incluye un vertedero triangular para medir el caudal que entra al sistema.

- **Tanque Aireador:** recibe el agua que proviene de la cámara de entrada, consiste de un reactor biológico aeróbico en donde se llevan a cabo las reacciones bioquímicas responsables de la degradación de las aguas residuales. Condiciones aeróbicas son mantenidas por medio de la inyección de aire comprimido. La distribución de este aire y la dilución de oxígeno en las aguas, se logra por medio de difusores que distribuyen

el aire en forma de micro burbujas. El éxito del proceso depende de mantener en el tanque una concentración de biomasa constante esto se logra recirculando parte de los lodos decantados en el sedimentador de nuevo al tanque aireador, donde se mezclan con el agua cruda.

- **Sedimentador secundario:** En esta etapa del proceso se eliminan por gravedad los sólidos suspendidos que contiene el licor mezclado que pasa por el tanque aireador, donde resulta un efluente clarificado. Los sólidos sedimentados (lodos) que se depositan en el fondo del tanque y los residuos que se acumulan en la superficie de este son recirculados al tanque aireador mediante un sistema de succión neumática. El lodo activado en exceso de este sistema es muy reducido, por lo tanto, es retenido en el sedimentador el tiempo necesario para luego ser extraído y enterrado con seguridad en un sitio designado para ello.

- **Lecho de secado de lodos:** Es una pileta techada, cuyo fondo está constituido por capas de materiales porosos, grava y arena, sobre la cual el lodo residuo digerido es desaguado por drenaje y evaporación. El agua drenada de los lodos húmedos o lixiviados se devuelve al tanque de aireación y los lodos deshidratados son enterrados en los terrenos de la planta de tratamiento.

- **La laguna de oxidación:** proceso final para un depurado mayor, donde en conjunto con los lirios se oxigena el agua, para que las bacterias degraden si queda algún material orgánico en ella, para que posteriormente el agua salga para la quebrada copey, cumpliendo con los parámetros establecidos por el Ministerio de Salud.



Uruca

produce Aguas Residuales Domesticas y produce Aguas Residuales Domesticas y especiales del taller. Las primeras se descargan en tanque séptico y son gestionadas por Sahuco gestor autorizado por el Ministerio de Salud. Las segundas, pasan por un sistema de trampas de grasa, desarenador, tanque de pulido (con plantas papiros), y luego se descargan a tanques de agua pluvial para reuso en lavado de unidades. De igual forma se les realiza análisis de agua a estas últimas por ser aguas peligrosas.

Las aguas son tratadas por gestor Sahuco autorizado por el Ministerio de Salud. Anexo 6

Guanacaste

Genera Aguas Residuales Domesticas y aguas especiales (no hay taller, solo trabajos menores como cambio de llantas y aceite) las cuales pasan por diferentes trampas para grasas y son descargadas en un Taque Séptico, se gestiona por Servicios Séptico Santa Cruz gestor autorizado, cuando el tanque séptico lo amerita.

1. El procedimiento para elaborar el Control de generación de Aguas Residuales de Swiss-Guanacaste se elaboró con base en la cantidad de personas (colaboradores-clientes) y el tiempo en que permanecieron en las oficinas, esto debido a que solo se contaba con el consumo de agua en Metros Cúbicos de junio a octubre del 2017, ya que se cuenta con agua de pozo y antes de esos meses no se contabilizaba por medio del hodómetro el consumo de la misma. El cálculo de consumo de agua de los meses faltantes también se tuvo que realizar.

DERRAMES SIGNIFICATIVOS DIÉSEL

GTE 306-4

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

GRI 306-5

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

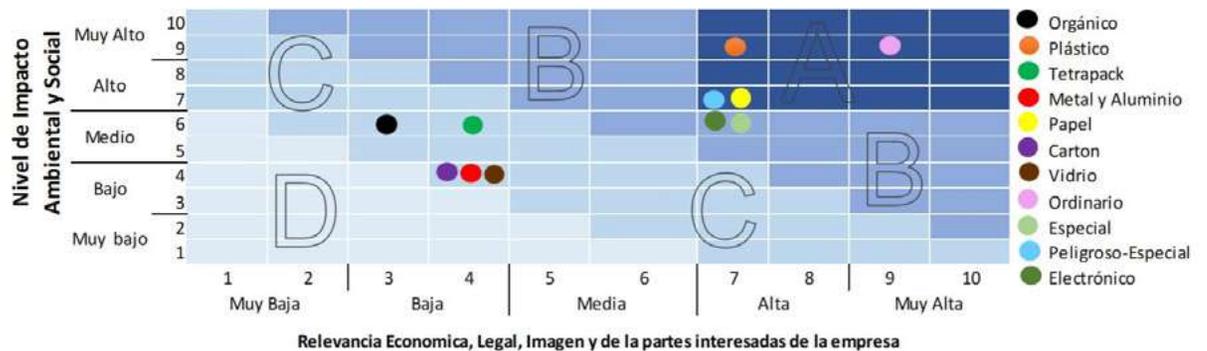
Solo en el caso de San Jose, luego del tratamiento brindado a las aguas, el efluente sale a la Quebrada Copey, dentro de los parámetros establecidos por el ministerio de salud en la Declaración de Vertidos

Expediente 4871-V DEL 22 DE Mayo del 2018. Del cual se paga el correspondiente Canon Ambiental de Vertidos conforme al Decreto Ejecutivo 34431-MINAE-S Reglamento de Canon Ambiental por Vertidos.

RESIDUOS

306-2

En Swiss Travel gestionamos los residuos bajo el concepto “el mejor residuo es el que no se genera”, tratando de eliminar o disminuir la cantidad de residuos generados al final de nuestra operación, por medio del rechazo, reutilización y gestión de residuos valorizables. La composición de los residuos generados en el siguiente:



Los 4 residuos sólidos con prioridad muy alta por recibir una gestión integrada debido a su nivel de mayor impacto ambiental, económico y social en las diferentes sedes son: el ordinario, seguido por el plástico, , papel, desechos peligrosos y especiales tanto de Cielo Azul, como el generado por el proceso de mantenimiento.

Son quienes generan en mayor cantidad y que tienen mayor relevancia económica e impactos negativos al ambiente y sociedad. Los de menor impacto son el cartón, vidrio, aluminio y metal, debido a que son menos consumidos y muy amigables para ser tratados. Cada uno de ellos es tratado por el gestor autorizado correspondiente.

Recolectamos los residuos por proceso luego los llevamos a centros de acopio de cada sede, para luego ser despachados de forma correcta a los gestores autorizados correspondientes.

Residuos de Lubricantes – Aceite de las Móviles – Cielo Azul

Mantenemos en estos cubos, cada vez que se hacen cambio de aceite y se entregan a Multiservicios Ecológicos para su correcta gestión.

Cubos de Aceite



Centro de acopio Guanacaste



Centro de acopio Santa Ana



Centro de acopio Uruca



Rotulación oficinas



Contenedores por departamento



Control corporativo de residuos sólidos en kilogramos años 2017-2019																		
Año	Valorizable										No Valorizable	Especiales	Peligrosos					
	Aluminio	Vidrio	TetraBrik	Papel Blanco	Papel Periódico	Cartón	Orgánicos	Plástico	Chatarra-Hierro	Cobre	Residuos Ordinarios	Electrónicos	Fluorescentes	Aceite	Filtros	Baterías	Llantas	
2017	467.1	840.6	220.0	7126.2	34.0	1515.6	1437.0	3236.2	514.0	1932.8	5440.4	173.0	75	1913	290	0	158	
2018	205.5	409.0	216.0	2623.0	25.0	1501.0	1393.0	1953.5	1216.0	244.0	8683.3	111.0	2	1866.5	284	22	230	
2019	293.0	1876.0	134.0	1579.0	0.0	1982.0	12893.0	822.0	1145.0	52.0	10658.0	0.0	52.0	204.0	0.0	0.0	0.0	
Total	965.6	3125.6	570.0	11328.2	59.0	4998.6	15723.0	6011.7	2875.0	2228.8	24781.7	284.0	129.0	3983.5	574.0	22.0	388.0	
% o por residuo	-37%	123%	-39%	-78%	-100%	31%	797%	-75%	123%	-97%	96%	-100%	-31%	-89%	-100%	100%	-100%	

Chatarra, hierro, residuos ordinarios no se registraban correctamente en las locaciones de Guanacaste durante el 2017, por ello el aumento en el año 2018, en el cual se empezó a contabilizar correctamente.

GRÁFICO 6. CANTIDAD DE RESIDUOS A NIVEL CORPORATIVO AÑO 2017 VRS 2019 POR TIPO DE MATERIAL EN KILOGRAMOS

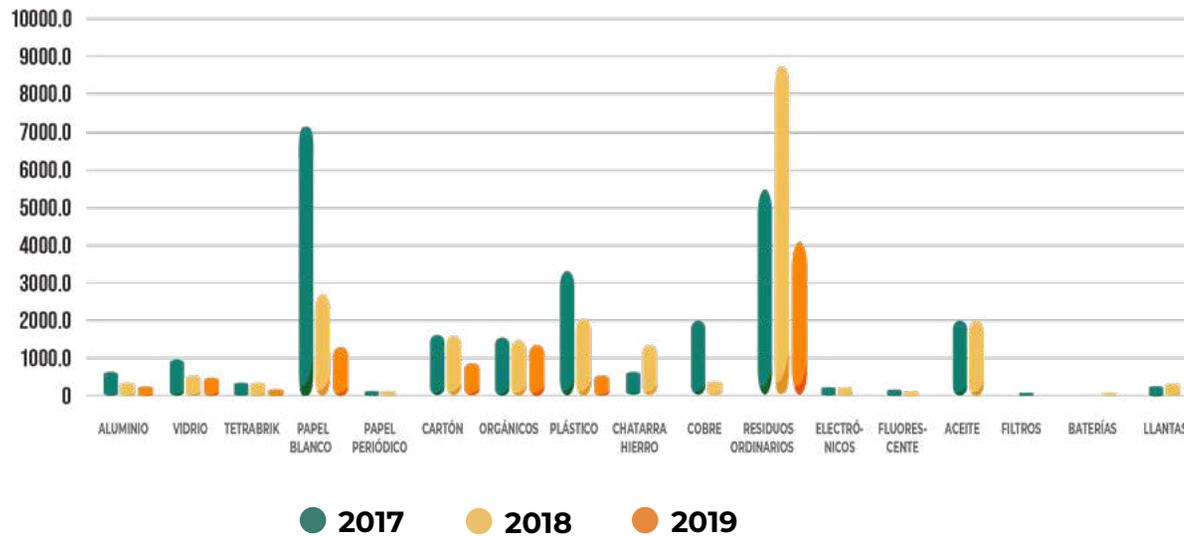
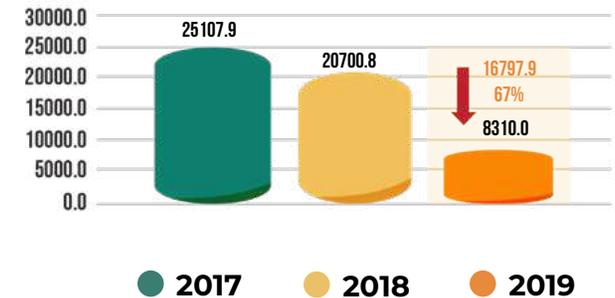


GRÁFICO 7. CANTIDAD DE RESIDUOS A NIVEL CORPORATIVO EN TOTAL POR AÑO 2017 AL 2019 EN KILOGRAMOS



Los residuos que la empresa genera dependen mucho de la operación que se realiza en cada sede, tal como se mostró en las tablas anteriores, por lo que el gráfico muestra la cantidad de residuos por año 2017 y 2019 a nivel corporativo, siendo los residuos que más se generan residuos ordinarios (basura), seguido por papel y plástico y luego los aceites del mantenimiento de las móviles.

Durante el 2017 con el tema del papel se realizó una campaña fuerte con el personal para disminuir el consumo y reutilizar hojas, el total de papel salió como residuo aumentó, ya que reutilizaron mucho papel. Los plásticos han disminuido, ya que participamos en la campaña de pasarelas para personas con discapacidad y realizamos mayor concientización en el personal con relación al rechazo de los plásticos.

Logramos en el año 2019 una reducción de un 67% del total de todos los residuos con relación al año 2017. Debido a todos los esfuerzos de secibilización y reducción.

GRÁFICO 8. CONTROL GENERADOS POR SWISS TRAVEL CORPORATIVO, TOTAL AÑOS 2017 - 2019

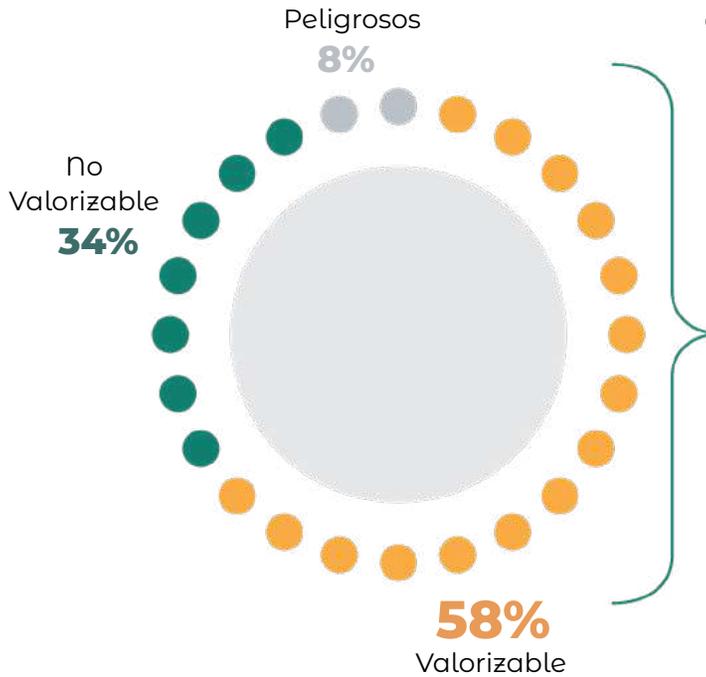


GRÁFICO 9. CONTROL DE RESIDUOS GENERADOS POR SWISS TRAVEL CORPORATIVO, TOTAL AÑO 2017

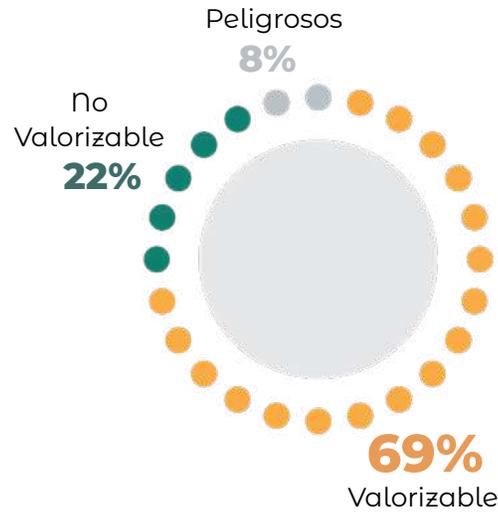


GRÁFICO 10. CONTROL DE RESIDUOS GENERADOS POR SWISS TRAVEL CORPORATIVO, TOTAL AÑO 2018

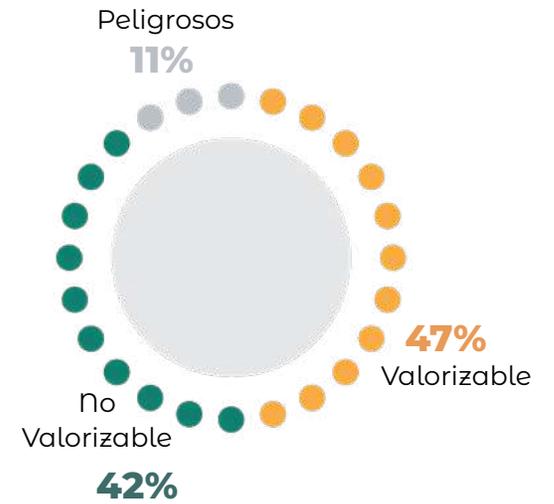
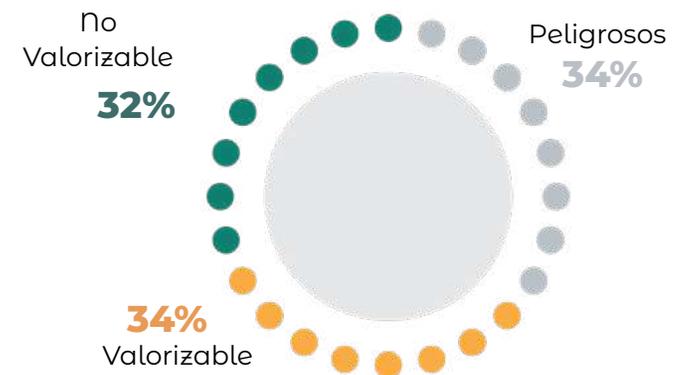


GRÁFICO 11. CONTROL DE RESIDUOS GENERADOS POR SWISS TRAVEL CORPORATIVO, TOTAL AÑO 2019



El 58% correspondió a materiales reciclables los cuales se gestionaron con los gestores autorizados, 34% hace referencia a residuos ordinarios, gestionados con la Municipalidad de cada sede, San José, Uruca y Liberia, San José y Uruca la gestionan en el Relleno Sanitario de la Uruca, y Liberia con el Relleno Sanitario de Miramar. Los cuales cuentan con sistemas responsables de tratamiento. El 8% correspondió a residuos peligrosos generados por los sedes de Uruca y Guanacaste por el mantenimiento de las móviles, gestionados por gestores autorizados mostrados en los cuadros de arriba y el 0,5% corresponde a residuos especiales, electrónicos los cuales gestionamos al nivel corporativo con el Gestor Autorizado Solirsa.

Los gráficos 9 al 11 muestran una reducción del cantidad de residuos valorizables y no valorizables y un aumento de los residuos peligrosos, debido a una disminución general de los residuos convencionales por las acciones de reducción y capacitación. El aumento de los residuos peligrosos, por aumento en las ventas lo que implicó mayor movimiento de los vehículos de transporte.

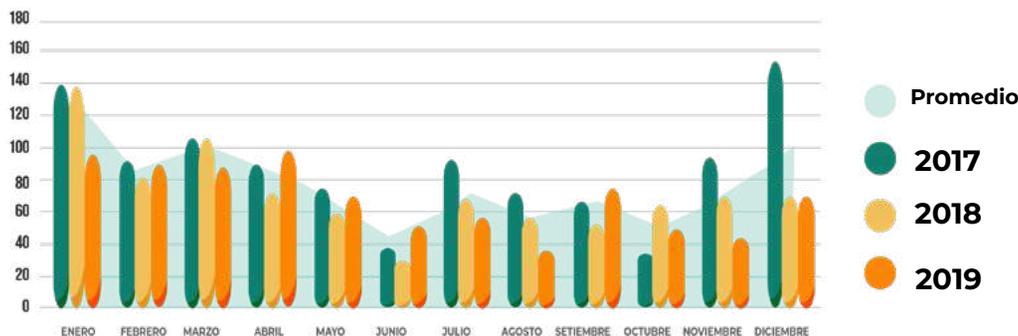
En general durante dichos tres años la empresa gestionó todos sus residuos de forma responsable tal como lo muestra el cuadro de tratamiento, en los anexos se adjuntan los certificados de cada entidad recolectora.

Control consumo de papel o resmas consumidas

Mes	Consumo corporativo de resmas					
	Cantidad de resmas					
	2017	2018	2019	Promedio	2017-2019	
					Diferencia	Porcentaje
Enero	140	139	96	125	-44	-31%
Febrero	91	83	89	88	-2	-2%
Marzo	106	106	89	100	-17	-16%
Abril	90	72	98	87	8	9%
Mayo	75	60	70	68	-5	-7%
Junio	38	30	51	40	13	34%
Julio	92	68	58	73	-34	-37%
Agosto	73	58	36	56	-37	-51%
Septiembre	67	52	75	65	8	12%
Octubre	35	65	50	50	15	43%
Noviembre	94	71	45	70	-49	-52%
Diciembre	154	70	70	98	-84	-55%
Totales anuales	1055	874	827	919	-228	-22%

170 resmas reducidas equivalente a 10.6 arboles (1 árbol = 16 resmas) Se requieren 22 árboles para suplir la demanda de oxígeno de una persona al día, producimos oxígeno para medio día con esta reducción de consumo de papel. un árbol absorbe aproximadamente entre 10kg y 30 Kg de CO2 al año. Estos 10 árboles capturaron en promedio 0.106 ton CO2 en un año, tomando la base de los 10 kg.

GRÁFICO 12. COMPARATIVO CONSUMO DE RESMAS 2017 AL 2019, SWISS TRAVEL



Acciones de reducción

Se creó una competencia por varios meses en que todos los departamentos competían entre sí, con relación a quien reducía mas el consumo de papel. Fue todo un éxito, ya que aumentó el reuso de hojas impresas por un lado reduciendo así 180 resmas, un 17% a nivel corporativo durante el año 2018 vrs año 2017.



Otros mecanismos de reducción de papel

Sistemas informáticos: nos ayudan a disminuir la impresión, entre ellos:



PAPERLESS

- Paperless, archivador en digital de todos los archivos de los clientes, de esta forma no se debe imprimir reservaciones, confirmaciones y demás información del cliente, de forma compartida y así todo el personal involucrado puede tener acceso.



- Carpetas compartidas en donde se pueden almacenar documentos varios y compartir entre procesos.



- Impresoras amigables con el ambiente: para imprimir por ambos lados, en versión económica, ahorro eléctrico, y además brinda un reporte mensual de impresiones realizadas, cantidad de CO2 emitido y árboles requeridos para esas impresiones (este control no se usó para las resmas ya que se utiliza papel para otras tareas no solo imprimir).



- Sistema de documentación llamado Smart Flow Documents: se encuentra almacenado nuestro sistema de gestión, procedimientos sin necesidad de imprimir y con acceso a todo el personal para facilitar su uso.



- Impresiones por ambos lados, utilización de papel impreso, por un lado, eliminando de los correos firmas e información no relevante para disminuir el consumo de papel.

Proyecto Dona Tapa

Dona Tapa es un proyecto a nivel nacional de la Red Costarricense de Turismo Accesible, el cual busca recolectar la mayor cantidad de plástico de tapas de botellas, que luego se convertirá en uno de los principales productos para construir las rampas de acceso a playas para personas con discapacidad, Swiss Travel desde año 2018 empezó a formar parte de este programa y hemos logrado entregar 65.78 kilos de tapas. Swiss Travel es una de las sedes donde se pueden entregar los donativos de tapas. Colocar debajo de esta foto la foto del señor en silla de ruedas que te pasé.



Uno de los basureros colocados para recolectar tapas.

Miembros del Programa Un Pupitre para mi país

560 kilos de Tetrapack recolectado y entregado a la dos Pinos con los cuales se le pudieron entregar 14 pupitres a la Escuela de Nuevo Horizonte de Guararí de Heredia.



Dos Pinos en unión con el mep y el ministerio público, desarrollaron desde hace varios años, el programa un pupitre para tu escuela, el cual consiste en la creación de láminas a base de tetrapack, con lo que arman los pupitres. Los cuales además de brindar mobiliario a la escuela les brinda trabajo a los privados de libertad. El programa inicio en 2005, pero estuvo cerrado durante el año pasado, por lo que este año cuando se reactivó, pudimos entregar 560 kilos de tetrapack a cambio de 14 pupitres para la Escuela Nuevo Horizonte de Guararí de Heredia, zona de escasos recursos y cercana a nuestras oficinas en la Uruca. Se fomenta el estudio y el trabajo por medio de la entrega de este material, haciendo una gestión correcta de los residuos tetrapack.

BIODIVERSIDAD

GRI 304

Costa Rica es considerado uno de los países más biodiversos del planeta, conteniendo en un pequeño territorio, condición que se ve reflejada en la amplia variedad de ecosistemas representados en el desde páramos hasta bosques andinos, bosques húmedos tropicales, bosques secos, humedales y otros.

Sin embargo, la mayoría de los ecosistemas naturales de Costa Rica han sido transformados y degradados por la deforestación, causada, el uso inadecuado del suelo en actividades agroindustriales, la producción agropecuaria, el desarrollo urbano, la construcción de obras de infraestructura y la urbanización e introducción de especies que en algunos casos son invasoras, turismo, afectando el equilibrio de los sistemas ecológicos.

Esta rápida conversión y deterioro de los ecosistemas originales ha generado pérdida de biodiversidad, disminución en calidad y cantidad de los recursos hídricos, degradación de los suelos y contaminación de aguas tanto marinas como continentales.

Con estas condiciones de deterioro, surge la necesidad de elaborar el presente Plan de Restauración de Swiss Travel como marco de referencia para adelantar acciones que busquen contrarrestar los efectos negativos que se han ido acumulando y han deteriorado los ecosistemas y la calidad de vida de las comunidades humanas, mediante actividades de restauración ecológica, rehabilitación y recuperación.

GRI 304-1

Ninguna de nuestras instalaciones están ubicadas

en áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas, ni impacta hábitats protegidos o restaurados, solo hay impactos indirectos por la visita de nuestros clientes a áreas protegidas y los proveedores sobre la conservación de la biodiversidad que se identificaron durante la debida diligencia.

304-2 - Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad

Componente Biológico
Flora y Fauna
Extracción y cautiverio ilegal de animales y plantas silvestres
Comercialización de especies o productos de flora y fauna vedados por la ley
Alimentación artificial (directa o indirecta) a los animales silvestres
Alteración en el comportamiento de animales por invadir su territorio
Afectación de flora y fauna por disminución de bienes esenciales para la vida (agua, alimentación, calidad aire, espacios para vivir)
Afectación de flora y fauna acuática y marina
Destrucción y contaminación del hábitat por desechos
Destrucción y contaminación del hábitat por turismo masivo en áreas protegidas
Disminución de areboscosa y alteración del paisaje natural
Saturación de áreas protegidas por visitación
Destrucción de manglares

Diferentes actividades o causas que generan impacto:

- Adquisición de Suministros.
- Consumo de Agua.
- Consumo de Combustibles y Gases.
- Consumo de Electricidad.
- Grupos de Interés de la empresa, visitantes
- Producción y Gestión de Residuos Sólidos
- Producción y Gestión de Residuos Líquidos.
- Uso de Aires Acondicionados
- Visita de los clientes a las diferentes zonas del país.

Impactos Ambientales, Sociales y Económicos: 7.1 Ambientales

- Extracción y cautiverio ilegal de animales y plantas silvestres
- Comercialización de especies o productos de flora y fauna vedados por la ley"Alimentación artificial (directa o indirecta) a los animales silvestres"
- Alteración en el comportamiento de animales por invadir su territorio
- Afectación de flora y fauna por disminución de bienes esenciales para la vida (agua, alimentación, calidad aire, espacios para vivir Afectación de flora y fauna acuática y marina.
- Destrucción y contaminación del habitad por desechos
- Destrucción y contaminación del habitad por turismo masivo en áreas protegidas
- Disminución de área boscosa y alteración del paisaje natural
- Saturación de áreas protegidas por visitación
- Destrucción de manglares.

Capacidad de Carga Biodiversidad

Lo gestionamos con una adecuada gestión de la contratación de proveedores, por medio del departamento de investigación y desarrollo, él se selecciona el proveedor, evaluando factores ambientales, sociales, calidad y tours.

01

Identificación de áreas vulnerables

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

02

Análisis de áreas vulnerables

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

03

Área de mercadeo

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

04

Seguimiento y control

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



Hábitats restaurados y protegidos

304- 3 -304-4

No tenemos especies directas afectadas por nuestras oficinas o operaciones, pero si de forma indirecta por la visita de nuestros clientes a áreas de conservación y otros sitios. En los cuales con la presencia humana ya se les esta afectando.

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

Mamíferos

- Causal
- Causal tigrillo
- Chanco de monte
- Danta
- Jaguar
- León breñero, león miquero
- Manatí, vaca marina
- Manigordo u ocelote
- Mono ardilla o falso tití
- Mono cariblanco
- Mono colorado, mono araña
- Mongo congo
- Oso caballo
- Puma, león de montaña

Aves

- Aguila crestada
- Aguila harpía
- Aguila solitaria
- Bolsero coliamarillo, chorchá, chilote
- Caracara garganta roja, cacao deslenguado
- Colibrí de manglar
- Espátula rosada
- Galán sin ventura
- Garza del sol
- Halcón pechirufu
- Lapa roja o guacamaya
- Lapa verde
- Pato cantil, perrito de agua
- Piche barcino, pijije cariblanco
- Piche careto, pijije cariblanco
- Soterrey sabanero, Guachipelín
- Tangara hormiguera carinegra

Flora

- Ajo negro
- Bálsamo
- Camibar
- Caoba
- Cedro
- Cedro real
- Cipresillo
- Copo
- Cristóbal
- Guayacán real
- Laurel negro
- Pinillo
- Quira
- Sandrillo
- Tamarindo
- Tostado

Anfibios

- Rana arlequín (sapo pintado)
- Sapo dorado
- Sapo venenoso

Reptiles

- Boa bécquer
- Cocodrilo
- Tortuga baula
- Tortuga cabezona o caguana
- Tortuga carey
- Tortuga lora
- Tortuga negra
- Tortuga verde

Arácnidos

- Tarántula



Para ello contamos con un plan para la protección y conservación de especies vedadas o amenazada para reducir impacto:

- Identificar los diferentes proveedores que utilizan especies silvestres en sus operaciones diarias.
- Identificar el nivel de interacción con los Centros de Rescate que ofrecen interacción con especies Silvestres.
- Cerciorarse que todos los proveedores o Centros de Rescate que trabajan con especies silvestres, cuentan con todos los permisos establecidos por los entes regulatorios.
- Identificar las acciones que se pueden realizar para la conservación y protección de las especies de flora y fauna vedadas o amenazadas.
- Motivar al personal interno y externo, a realizar acciones para la conservación y protección de especies de flora y fauna vedadas o amenazadas.
- Capacitación a nuestros guías concientizar y cuidar que los clientes no se vean afectados y que de igual forma no afecten la biodiversidad.
- Contamos con tips de comportamiento que se brindan a los clientes dentro de su paquete de bienvenida para que apoyen las acciones de conservación.
- Tenemos pendiente para meses de octubre y noviembre 2019 realizar inventario de especies autóctonas y exóticas de los jardines de las oficinas.

Proyectos de Restauración y promoción de uso sostenible de la biodiversidad

a) Restauración y usos sostenible de Ecosistema en Propiedad de Swiss Travel: por medio de sucesión asistida. Las propiedades de nuestras locaciones pasaron de ser fincas tipo charral, bosque seco escaso y con granja de ovejas. Debido a un proceso continuo de protección, desde la construcción de las oficinas, protegiendo vestigios de árboles de bosque primario y árboles frutales, seguido de un proceso de restauración y protección en el resto de la propiedad para fortalecer el ecosistema de la zona, por medio de la incorporación de especies autóctonas. Ahora contamos con un bosque en regeneración siempre verde.

Se planeó un uso de la infraestructura para mezclarse de forma integral con el área boscosa, un predominio del área boscosa, entre edificios, parques, sistema de planta para el tratamiento de aguas con análisis semestrales para asegurar una descarga de agua dentro de los parámetros establecidos por el ministerio de salud a la Quebrada Copey.

Área de bosque mezcla árboles frutales, maderables, hierbas y arbustos, que se integran de forma tal que permiten el hábitat de diversidad de animales que en ocasiones se han observado en la propiedad, entre: ardillas, puerco espines, serpientes, diversas especies de pájaros (búhos, colibríes, yigüirros, tucanes, carpinteros, tortolitos, piapias, por mencionar algunos), serpientes sabaneras, bejuquillas, boas; iguanas, garrobos, diversas especies de ranas en la quebrada, entre otros animales, quienes encuentran alimento natural, hábitat, desarrollando sus funciones ecológicas de forma natural, en medio de nuestra operación, enriqueciendo así el ecosistema de la propiedad, por medio de un uso sostenible.

Por otra parte, tenemos los árboles frutales distribuido por toda la propiedad (Limón, aguacate, carambola, manzana de agua, guanábana), en época lluviosa se siembra de frijoles, maíz, se rota este cultivo por sectores de la propiedad, para dar descanso a la tierra. Se utiliza abono orgánico, producido en la misma propiedad, producto de la hojarasca que se recolecta. También se utilizan ciertos materiales que se han desechado como llantas, canastas plásticas, para sembrar tomillo, sabia, uchuva, diferentes tipos de chile, apio, culantro coyote, tomate, al final es utilizado para la preparación de alimentos del Eventos del Sol que abastece el comedor de colaboradores de Swiss Travel.

b) Apoyo a proveedores o ONGs que trabajan estos temas:

- b.1) apoyamos a nivel comunal la Fundación Cuencas de Limón.
- al final del párrafo de lo de cuencas de limón, colocar que aportamos donación de \$1175
- b.2) Donación al Parque Nacional Tapantí Mazizo la Muerte



Reserva Biológica Bosque Nuboso Monteverde

Por medio de la visita de nuestros clientes, durante el periodo del reporte fueron 1807 clientes, aportaron \$30 247 para la conservación de la reserva.

Parques Nacionales

TIPO ENTRADA	DETALLE	COSTO	CANTIDAD DE ENTRADAS EN UNIDADES		Total de Entradas	TOTAL EN DOLARES POR AÑO		Total en Dólares
			2017	2018		2017	2018	
Parques Nacionales	P.N PIEDRAS BLANCAS/RVS GOLFITO/TAPANTI/LA CANGREJA /CARARA/QUETZALES/RVS CAMORONAL/RVS PLAYA HERMOSA/MACIZO DE LA MUERTE/JUAN CASTRO BLANCO/PILA	\$ 10,00	1365	650	2015	\$ 13.650,00	\$ 6.500,00	\$ 20.150,00
	P.N VOLCAN TURRIALBA, BRAULIO CARRILLO,VOLCAN BARVA,BARRA HONDA, PALO VERDE,VOLCAN TENORIO, MARINO LAS BAULAS, CABO BLANCO, OSTIONAL, ISLA SAN LUCAS	\$ 12,00	0	75	75	\$ -	\$ 900,00	\$ 900,00
	PARQUE MANUEL ANTONIO	\$ 16,00	300	200	500	\$ 4.800,00	\$ 3.200,00	\$ 8.000,00
	PN VOLCAN POAS,VOLCAN IRAZU, ARENAL, PN TORTUGUERO, CORCOVADO, SANTA ROSA, RINCON DE LA VIEJA, GUANACASTE, RB ISLA DEL CAÑO	\$ 15,00	3050	2480	5530	\$ 45.750,00	\$ 37.200,00	\$ 82.950,00
	PN CAHUITA, BARBILIA RESERVA BIOLOGICA, HITOY CERRERE, P.N GUAYABO, R.F.BOSQUE DEL NIÑO, CAÑO NEGRO, ZONA PROTECTORA TITIVES	\$ 5,00	180	0	180	\$ 900,00	\$ -	\$ 900,00
TOTAL COMPRAS ENTRADAS PARQUES NACIONALES			4895	3405	8300	\$ 65.100,00	\$ 47.800,00	\$112.900,00
Sitios Culturales	MUSEO DE JADE	\$ 17,00	30	490	520	\$ 510,00	\$ 8.330,00	\$ 8.840,00
	MUSEO ORO	\$ 10,00	4000	2000	6000	\$ 40.000,00	\$ 20.000,00	\$ 60.000,00
	TEATRO NACIONAL	\$ 10,00	4354	3350	7704	\$ 43.540,00	\$ 33.500,00	\$ 77.040,00
TOTAL COMPRAS ENTRADAS SITIOS CULTURALES			8384	5840	14224	\$ 84.050,00	\$ 61.830,00	\$145.880,00
TOTAL COMPRAS ENTRADAS			13279	9245	22524	\$ 149.150,00	\$ 109.630,00	\$258.780,00

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

Existen manuales para la operación de cada una de las modalidades de clientes que tiene la empresa, definido de esta manera como individuales, grupos, incentivos, cruceros y de ellos se establecen las de capacidad de carga para la visita a sitios naturales o culturales por tipo de tour, las cuales se muestran en cada manual del documento presentado. Entonces se utilizan dos o más guías, en un rango de 15 a 25 pax según sea el caso (establecido en los manuales), considerando brindar calidad del servicio y proteger las áreas a visitar. También

debemos tomar encuenta capacidades de carga de los proveedores y áreas protegidas, si son menores al número indicado en nuestra política nos ajustamos a ellos, si son mayores nos ajustamos a nuestra política interna, para que el impacto sea el mínimo.

Ejemplos de mecanismos por los cuales obtenemos información de la capacidad de carga de los sitios visitados, de nuestros proveedores o parques nacionales, de esta manera cumplir con la directriz del sitio a visitar o actividad a realizar

Muestra de grupos ajustados a nuestra políticas internas, es decir más de 15 a 25, van dos Guías, para dividir el grupo, haya calidad y se guie la comunidad y el ambiente como cumplimiento a la política interna y de nuestros proveedores. Por ejemplo Sensoria y Místico tienen restricción de ingreso de pax máximo 15 pax por guía, por lo que se asigna o contrata otro guía.

Miembros de la alianza ambiental

Somos miembros de la Alianza Ambiental de Santa Ana, conjunto de empresas de Santa Ana que desarrollan proyectos a nivel destino en materia ambiental, todos son miembros del Programa de Bandera Azul. La gestora de sostenibilidad es la representante de la empresa en este grupo. Dentro de los resultados 2019 se logró realizar 10 capacitaciones a lo largo del año en materia ambiental, donde abarcamos un total de 359 personas, tres empresas nuevas capacitadas y con seguimiento que entregaran reporte de PBAE Cambio Climático este 2020 y 4 voluntariados con 232 voluntarios participantes, 200 árboles sembrados, 362 kilos residuos recolectados



307-1

Cumplimiento Ambiental

No tenemos ningún incumplimiento de la legislación y normativa.



PERSONAL

NUESTRA GENTE

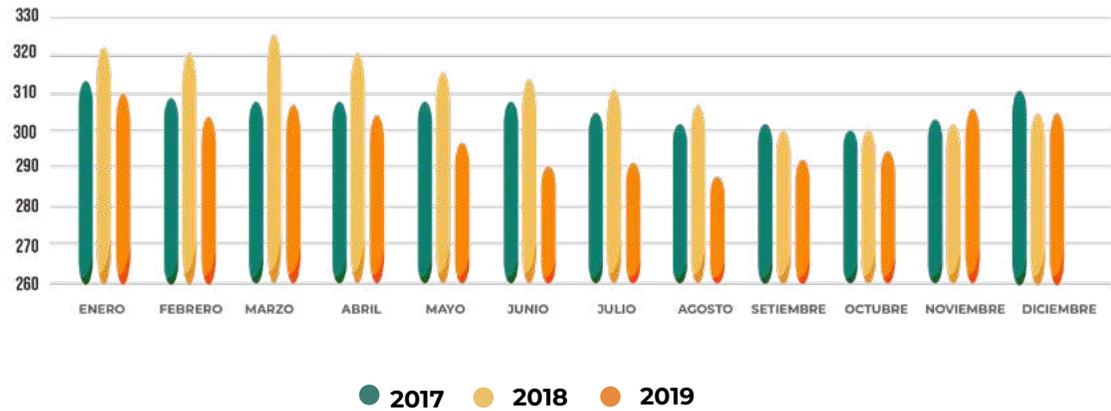
GRI 102-8

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

Empleo

Total de personal corporativo					
Mes	2017	2018	2019	Diferencia 2017-2019	Porcentaje 2017-2019
Enero	314	322	310	-4	-1.3%
Febrero	309	321	304	-5	-1.6%
Marzo	308	326	307	-1	-0.3%
Abril	308	321	304	-4	-1.3%
Mayo	308	316	297	-11	-3.6%
Junio	308	314	291	-17	-5.5%
Julio	305	311	292	-13	-4.3%
Agosto	302	307	288	-14	-4.6%
Septiembre	302	300	292	-10	-3.3%
Octubre	300	300	295	-5	-1.7%
Noviembre	303	302	306	3	1.0%
Diciembre	311	305	305	-6	-1.9%
Promedio	307	312	299	-7	-2%

GRÁFICO 13. COMPARATIVO CANTIDAD DE PERSONAL 2017 Y 2019



Durante estos tres años tuvimos una reducción del 2% del personal. El promedio de cantidad de personal durante esos tres años es de 306 personas.



Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal

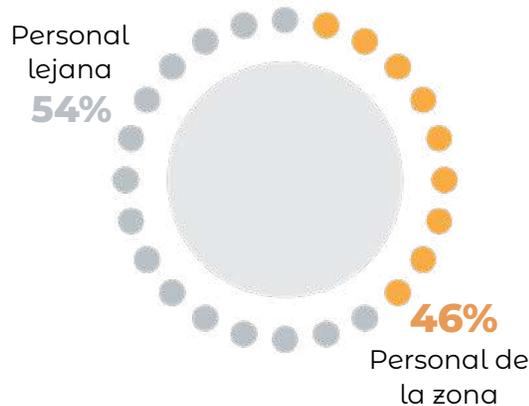
GRI 401-1

El número total y la tasa de nuevas contrataciones de empleados durante el periodo objeto del informe, por grupo de edad, sexo y región.

Cantidad de hombres vrs mujeres contratadas (os) años 2017 y 2019

Cantidad de personal de la zona, es decir cercano a las oficinas vrs personal que vive lejano a las oficinas.

GRÁFICO 14. PORCENTAJE CANTIDAD DE PERSONAL DE LA ZONA VRS PERSONAL LEJANO A NIVEL CORPORATIVO AÑO 2019



El 43% del personal viven en comunidades aledañas a nuestras oficinas: Liberia, Santa Ana, Ciudad Colón y Uruca. En el año 2019 45% de las personas pertenecen a la comunidad, la empresa paga un promedio de ₡77,304,208 en salarios, siendo dinero que queda en estas comunidades, para su desarrollo.

GRÁFICO 15. PORCENTAJE DE PERSONAL MUJERES VRS HOMBRES SWISS TRAVEL CORPORATIVO, AÑO 2017

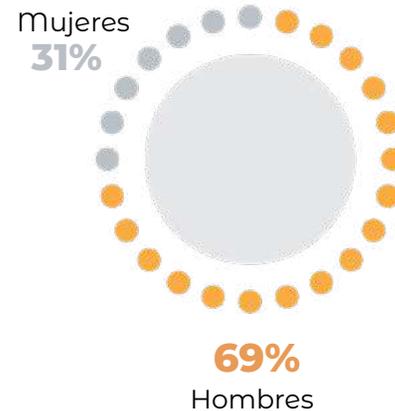


GRÁFICO 16. PORCENTAJE DE PERSONAL MUJERES VRS HOMBRES SWISS TRAVEL CORPORATIVO, AÑO 2018

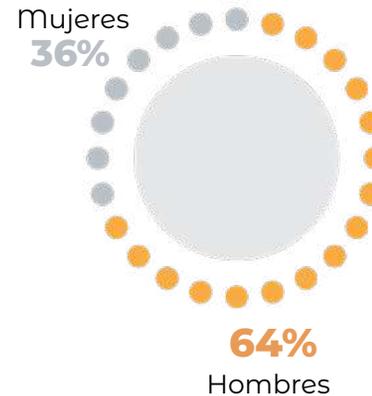
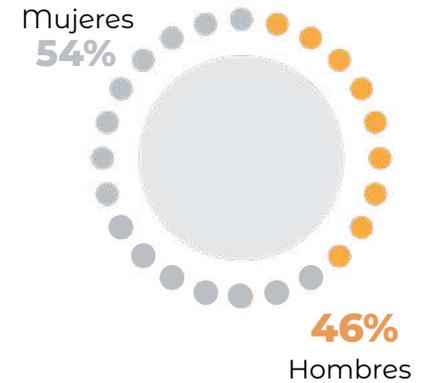


GRÁFICO 17. PORCENTAJE DE PERSONAL MUJERES VRS HOMBRES SWISS TRAVEL CORPORATIVO, AÑO 2019



Un aumento en la contratación de mujeres en un 6%, disminuyendo la brecha como parte de los esfuerzos de igualdad de género. Con aumentó de 6 puestos en el caso de mujeres, 12 mujeres ingresaron en 2018 y 7 en 2017

GRÁFICO 18. PORCENTAJE DE PERSONAL JEFATURAS MUJERES VRS HOMBRES, AÑO 2017

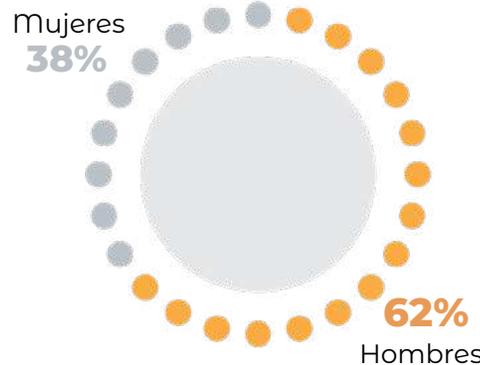
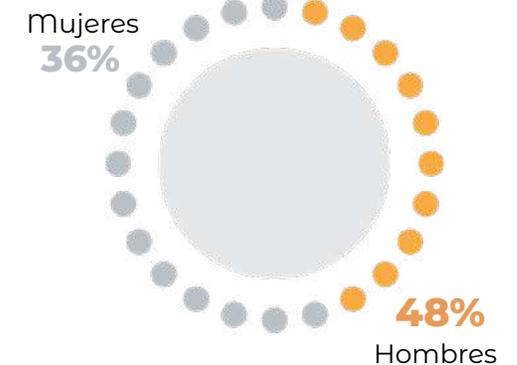


GRÁFICO 19. PORCENTAJE DE PERSONAL JEFATURAS MUJERES VRS HOMBRES, AÑO 2018



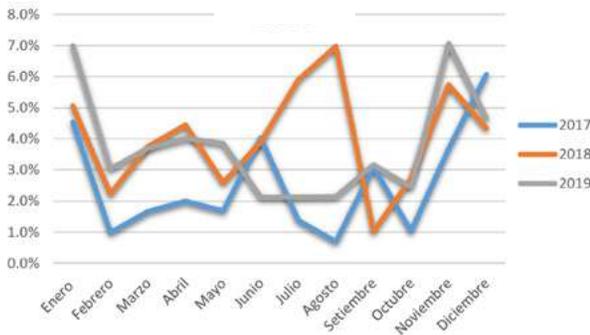
A nivel de jefaturas se mejoró bastante pasando de un 38% a un 54% en estos tres años., por varia estructuración interna dándole oportunidad a varios puestos internos. Jefatura de Incentivos GTE, Jefatura de Contabilidad.

OPORTUNIDADES DE EMPLEO

Con relación a la rotación de personal a nivel corporativo en el año 2017 se tenía una rotación de 15.1%, aumentando en el año 2018 a 22.4% un aumento de 7.3%, y 22.7% en el año 2019, es decir en el periodo se tuvo un incremento de rotación del personal 7.7%, dado por ajustes internos necesarios para posicionar a la empresa a la simplificación de procesos.

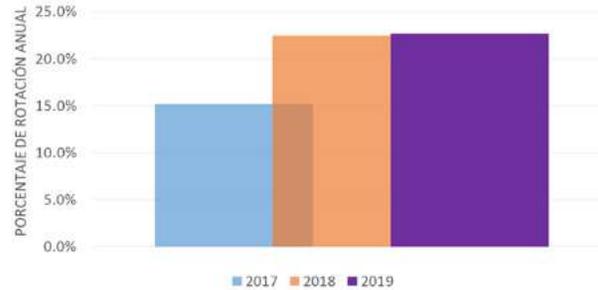
La rotación corporativa promedia es de 15.1%, pero en 2018 aumentamos llegando a tener una rotación de 22.4%. En lo cual se ha desarrollado un plan para el año 2019, con el fin de disminuirlo.

GRÁFICO 20. COMPARATIVO DE ROTACIÓN DE PERSONAL MENSUAL CORPORATIVO 2017 VRS 2019



Tal como lo muestra el gráfico los meses de junio, julio, agosto, coinciden con la temporada baja, los meses cuando la rotación aumentó.

GRÁFICO 21. COMPARATIVO DE ROTACIÓN DE PERSONAL ANUAL SWISS TRAVEL GTE AÑO 2017 VRS 2019



En el año 2019 no se realizaron ferias de trabajo.

Ferias de Trabajo

Participación en Feria Inclusiva del INA GTE

Tabla 1. Participación de empresas II Feria de empleo inclusiva				
Guanacaste 2017				
	Sector empresa			
	Turismo	Agro industria	Comercio y servicios	
Liberia	3		2	5
Carrillo	3			2
Nicoya	1			1
Santa Cruz	4			4
La Cruz	1			1
Cañas		1		
Total	12	1	2	15

Fuente INA GTE. 2017

SJO

La empresa se interesa por la creación de oportunidades laborales, por ello anualmente, según necesidades detectadas, se organizan ferias de trabajo en nuestras sedes y se participan en ferias externas. A continuación algunas ferias en que hemos participado:



FORMÁ PARTE DE NUESTRO EQUIPO DE TRABAJO



FERIA DE EMPLEO (SWISS TRAVEL - EVENTOS DEL SOL)

Fecha: 24 y 25 de Noviembre / 9:00 a.m. a 4:00 p.m.
 Sede: Área 4 del centro de Ferias,
 Carretera a Ciudad Colón, intersección de Swiss Travel.

Áreas: Ventas, Contabilidad, Ingresos, Marketing, Recursos Humanos, Logística, Profesionales en Turismo, Cocina, Mantenimiento, Limpieza.

Si buscas empleo, ven a nuestra Feria, dejemos la conversación y empezá a formar tu futuro en una excelente empresa.

BENEFICIOS PARA LOS EMPLEADOS A TIEMPO COMPLETO

GRI 401-2

- Comedor subvencionado en San José y precios especiales en Guanacaste y UIT.
- Uso de piscina y cancha de fútbol.
- Convenios con proveedores de salud.
- Parqueo
- Tarifas especiales con proveedores, a discreción y otorgamiento de los mismos (posterior a haber cumplido un año de laborar)
- Habitaciones para nuestros guías turísticos, conductores y demás personal que terminen de laborar muy tarde.

Actividades

Aniversario 2018



Aniversario 2019



Día de la Madre, Padre, Trabajador 2017-2018



SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

GRI 403-1

Comité de Salud Ocupacional y Brigada

Comprometidos con la seguridad de nuestros colaboradores

La Salud Ocupacional, es un pilar vital para el adecuado funcionamiento de las organizaciones, sus principios de prevención contribuyen a una sana cultura organizacional, al mejoramiento de la calidad de vida y al aumento en la eficacia de los distintos equipos, también promueve lugares de trabajo ms seguros confortables y saludables, Proporcional el conocimiento requerida para mejorar la toma e decisiones pro de nuestra salud en el trabajo, familia y lugares de esparcimiento.

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

En nuestra empresa contamos con 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, incidente accidentes que han ocurrido o que podrían ocurrir para ejecutar las acciones de mejora para la reducción de dichos riesgos.

Nuestras comisiones

SJO



UIT



Todos los comités cuentan con el 50% de representación de los trabajadores y 50% del patrono.

Brigada

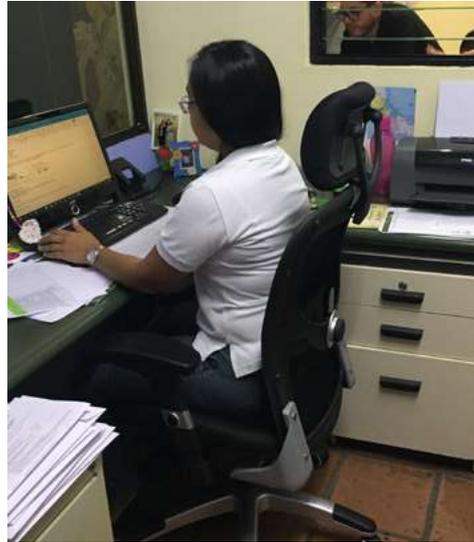
Cada una de nuestras sedes cuenta con su correspondiente brigada para la atención de Emergencias. Durante año 2017 y 2019. Fueron capacitados en Primeros Auxilios Básicos por parte de la Cruz Roja.



Programas desarrollados de Salud y Bienestar al personal durante el 2017-2018

Evaluaciones Ergonómicas:

Por medio de la cual el personal solicita evaluaciones a nivel de ergonomía a su puesto de trabajo para realizar las mejoras correspondientes a su puesto de trabajo.



Pausas Activas:

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

BENEFICIOS DE LAS PAUSAS ACTIVAS

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



Juegos laborales:

Participamos en los Juegos Laborales de Santa Ana, organizado por el Comité de Deportes de Santa Ana, en el cual participaron varias empresas de la localidad.

Nuestro personal compitió contra otras empresas en diversas disciplinas tanto en el año 2017 como 2018, esto con el objetivo de promover el deporte, un estilo de vida saludable, mejorar rendimiento y disminuir el estrés.



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

GRI 403-2

Contamos con nuestra matriz de riesgos y peligros y partir del año 2019, es que se inicia a llevar un indicador más específico sobre tipos de accidente, tasas, entre otros, por lo que estará disponible para la próxima memoria próxima memoria.

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

- Stress en carretera por manejo de vehículo y presas.
- Trabajo en escritorio: Ergonómico malas Posturas.
- Giras a sitios de impactos -Reuniones fuera de oficinas:
- Exposición a radiaciones no ionizantes, Quemaduras, insolación.
- Levantamiento de maletas, ayuda a clientes, documentos: Ergonómico (sobre esfuerzos) Afecciones a la estructura músculo-esquelético debido a sobre esfuerzos, carga de maletas, ayuda a clientes.
- Trabajos en altura: bodegas, mantenimiento edificios, jardinería, lavadores, mecánicos y encargados de enderezado y pintura.
- Mantenimiento Jardinería: riesgo a cortes con las maquinas.

Capacitación uso de Equipo de protección personal y trabajos en altura a los diversos procesos que lo necesitan



índice/año	Nov 2017- Oct 2018	Nov 2018- Oct 2019	Nov 2019- Oct 2020
Número de accidentes ocurridos	11	6	1
Días perdidos	179.00	86.00	3.00
Frecuencia	152.25	86.77	13.85
Gravedad	2.48	1.24	0.04
Incidencia	35.83	20.62	3.32
Duración Media	16.27	14.33	3.00

Indicadores		Nov 2019- Oct 2020
índice frecuencia	No. Accidentes / No. Horas trabajadas *1,000,000	Por cada 1,00,00 de horas trabajadas, se producen XX accidentes
índice de gravedad	Días perdidos por incapacidad / No. Horas trabaj. X 1000	Por cada 1000 horas trabajadas, se pierden XX días laborales
índice de incidencia	No. Accidentes / No. Trabajadores *100	Por cada 100 personas expuestas se producen XX accidentes
índice de duración media	No. Días Incapacidad / No. Accidentes	Por cada accidente ocurrido se pierde en promedio XXX días laborales

Tal como muestra la tabla, el número de accidentes ocurridos de accidentes ha disminuido en estos tres años pasando de once casos a un caso al final del periodo, la gravedad del accidente también ha disminuido como el resto de indicadores. Lo cual evidencia una mejor gestión de la accidentabilidad en la empresa, desde la detección de riesgos y su disminución.

FORMACIÓN Y ENSEÑANZA CANTIDAD DE HORAS DE CAPACITACIÓN POR PERSONA

GRI 404

Un elemento importante para nuestra empresa es la formación de nuestro personal, con el objetivo de la mejora continua a nivel de habilidades blandas y duras. Para ello contamos con una matriz de capacitaciones anual y se detectan las necesidades de cada colaborador, con el fin de mejorar su desarrollo personal y profesional.

Miembros del personal motivados siempre son más productivos, creativos y comprometidos con la visión de la organización para la cual trabajan. En Swiss Travel trabajamos para mantener un equipo de profesionales altamente motivado para alcanzar nuevos niveles de excelencia en nuestros servicios. Diferentes actividades y entrenamientos han acercado a nuestro staff y les ha ayudado a mejorar aspectos como trabajo en equipo, comunicación, habilidades de resolución de problemas.



Seguridad turística



CORPORATIVO AÑO 2019			
Meses	Horas Totales de Capacitación	Número de Personas Capacitadas	% Horas Capacitación por persona
Enero	0.00	0.00	0.00
Febrero	2.00	17.00	0.12
Marzo	8.00	7.00	1.14
Abril	5.00	18.00	0.28
Mayo	37.00	117.50	0.31
Junio	89.50	194.00	0.46
Julio	78.50	158.00	0.50
Agosto	27.50	41.50	0.66
Setiembre	41.00	73.00	0.56
Octubre	241.00	288.00	0.84
Noviembre	0.00	0.00	0.00
Diciembre	0.00	0.00	0.00
PROMEDIO	44.13	76.2	0.58

Se muestra el cuadro del 2019, ya que antes de este año, no se llevaba este indicador. Se lograron brindar 44.13 horas de capacitaciones, abarcaron 76.2 colaboradores, lo cual representó 0.58 horas de capacitación por persona.

LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA ACTIVIDADES DE SENSIBILIZACIÓN EN INVOLUCRAMIENTO DEL PERSONAL

GRI 407

Contamos con asociaciones Solidaristas, las cuales le brindan beneficios a nuestros colaboradores como:

- Préstamos según disponible en ahorro personal con la asociación.
- Ahorro Navideño.
- 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.

Acceso a Vivienda

Por medio de la Asociación de la empresa, se brinda facilidad de préstamos a los colaboradores en condiciones de interés, mejor que en el mercado, y en algunos casos se fomenta puedan construir su casa. Como en este caso, el colaborador Jordy Alvarez de Guanacaste, por medio de feria de la salud en gte, y la asociación de colaboradores, pudo optar por préstamos y ahora tiene su casa.



INVOLUCRAMIENTO DE COLABORADORES EN REDUCCIÓN DE IMPACTOS AMBIENTALES Y SOCIALES

Hogares Sostenibles

Anualmente, capacitamos, acompañamos a nuestros colaboradores para que se incorporen al programa de Hogares Sostenibles de Bandera Azul, ya que consideramos importante, realizar prácticas sostenibles no solo en la empresa, sino extenderlo a los hogares de los colaboradores, el verdadero cambio empieza en casa.

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



Comité Verde

En la empresa contamos con un equipo de trabajo por sede, por medio del cual se planea estrategia para sensibilizar nuestros grupos de interés, principalmente personal en diversos temas de sostenibilidad e ir alineados al plan estratégico corporativo.



Actividades Realizadas

- Rally Ambiental

Esta actividad tiene como propósito enseñar y generar conciencia entre el personal de la empresa, acerca de la situación del medio ambiente. Esto, a través de ideas innovadoras, divertidas y creativas que despierten interés y compromiso de los colaboradores es para que contribuyan al mejoramiento del ambiente y desarrollo social enfocada en los parámetros de Bandera Azul Cambio Climático y Vida Silvestre.



- Voluntariados

2017

- Proyecto Concientización Día del Agua y Limpieza Sectores Aledaños a Ruta 27



- Limpieza Río Oro



- Proyecto de Arborización y embellecimiento Aldea Arthur Gough Pani Santa Ana.



- Programa Recuperación Playa Tárcoles (Limpieza)



2018

- Programa de Recuperación y Reforestación Cerros Santa Ana – Alianza ambiental



- Programa de Recuperación Playa Guacalillo
800 kg recolectados y enviados al relleno sanitario y centro de acopio correspondiente con Municipalidad de Garabit



Campañas

- Campaña de Concientización Consumo de Combustibles Fósiles



Swiss SJO
- Karol Chinchilla
- Lorena Cabezas
- Melany Cascante
Swiss GTE

- Fechas especiales





COMUNIDAD

NUESTRA COMUNIDAD

Diversos mecanismos por medio de los cuales, la empresa colaboradores, clientes han brindado donaciones para alimentación de poblaciones en riesgo, por eventos climáticos o factores sociales. Con el fin de promover desarrollo comunal y disminución de personas sin alimentos.

1- Apoyo a comunidades en situaciones ambientales de Riesgo

Otto

Familia colaborador Upala, alimentos y otras necesidades Huracán Otto y Alimentación para damnificados Otto. Video a donación alimento acceso a recursos básicos en situación complicada por Huracán Otto.

Nate

Hogarcito de Puntarenas \$2000 brindado en alimentos por medio de apoyo de mayorista.

En año 2019: Donación de alimentos a hogares afectados en Barrio Cuba, por incendios.



Proyectos de Ambientales de impacto social

Dona tapa



2- Programa de Fomento a Educación Ambiental y de Calidad

- Conservación de la Vida Silvestre con la Pájara Pinta –Setiembre 2017 - Escuela Nuevo Horizonte, Guararí de Heredia en Alianza con la Pájara Pinta.

Una de nuestras escuelas cercanas, es decir parte de nuestros grupos de Interés es la Escuela Nuevo Horizonte, ubicada en Guararí de Heredia, zona urbano marginal. Con ellos la Unidad Integrada de Transportes o Cielo Azul ha desarrollado proyectos sociales desde hace años. En esta ocasión tuvimos la oportunidad de brindarle el transporte al grupo de la Pájara Pinta, quienes iban a realizar una gira por el país, abarcando 26 centros educativos, por lo que les brindamos el transporte y en canje nos brindaron la presentación para esta escuela. La obra se enfocaba en un musical que buscaba el sapito dorado, para reflexionar sobre la importancia de la conservación de la Flora y Fauna, sobretodo de especies animales extintos o en peligro de extinción, dejando la moraleja que estamos en una situación grave respecto a la conservación de muchas especies, si no cambiamos nuestras acciones. Se abarcó un total de 500 niños de la Escuela Nuevo Horizonte, más el resto de escuelas a los cuales la Pájara Pinta pudo llegar con el transporte brindado.

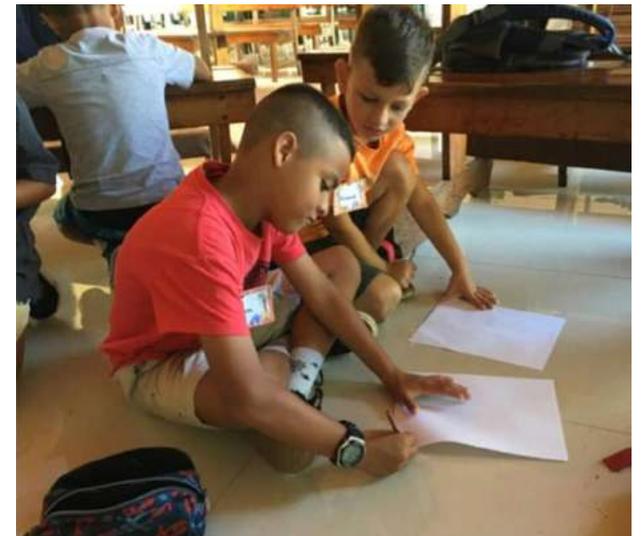


- Charla Bandera Azul Centros Educativos

Se brindan charlas a escuelas para participar en Bandera Azul Centros Educativos, la charla le explica a los estudiantes y profesores, de que se trata el programa y que acciones se requieren para obtener la bandera. Durante el 2017 se realizó en el Colegio de Ticabán y en 2018 en el Centro Educativo West College, para un total de 49 estudiantes capacitados.

- Charla Manejo de Residuos – Programa de Educación

Parte del programa de Educación Ambiental, establece una charla para enseñarle a los niños la importancia de reducir, rechazar, reutilizar y reciclar, por lo que en el caso de nuestras oficinas en Liberia, esta charla o taller se realizó en , abarcando un total de 18 niños de 5a 6años. Pintaron, separaron materiales, entre otras actividades.



- Apoyo en Giras Educativas – Liceo de Puriscal

La empresa tiene la convicción de apoyar en la medida de lo posible a nivel educativo, más a nivel de la comunidad Local. En este caso apoyamos al Liceo de Puriscal que tiene un sistema de programa de bachillerato internacional, por medio del cual fomentan la enseñanza por el sistema CAS, el cual implica desarrollar la creatividad (artes), actividad (esfuerzo físico) y servicio (intercambio voluntario y no remunerado) En este caso los muchachos del colegio de 16 a 19 años, debían realizar un voluntariado educativo en Parque Nacional Marino Ballena. Total 45 estudiantes.



- Apoyo en Ferias Científicas cómo jurado. Escuela Nuevo Horizonte – Junio 2017

Por invitación de la Escuela Nuevo Horizonte, personal de la Unidad de Transportes o Cielo Azul, participó como Jurado en la Feria Científica de la Escuela. Total de 45 estudiantes niveles desde estudiantes desde preescolar, aula integrada y todos los niveles, tres estudiantes por proyecto.



Participación en Ferias Vocacionales – Escuela de San Francisco Puriscal

Nuestra Gerente de Producto participo en Feria Vocacional de la Escuela San Francisco, para explicarle a los niños acerca del turismo que se realiza en nuestra empresa, con el fin de que ellos exploren diversas disciplinas en las que posteriormente pueden decidir desempeñarse. Participan varias escuelas y colegios de la zona, se les dio la charla a un total de 137 estudiantes, que llegaron con sus profesores.



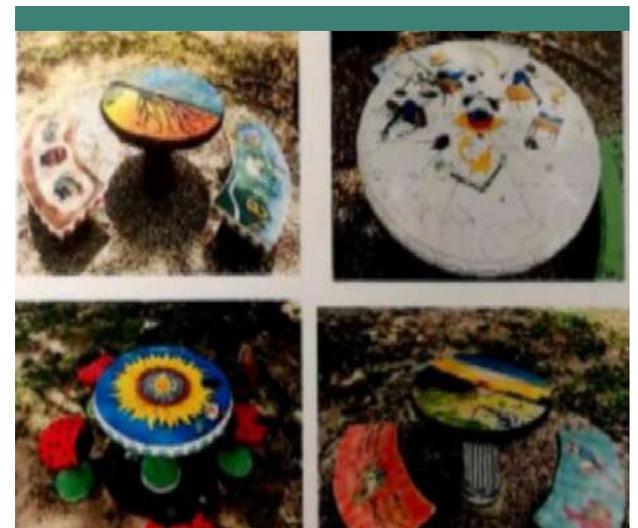
- Apertura de Visita a Nuestras Instalaciones –Estudiantes Universidad Nacional de Perez Zeledón por solicitud de uno de nuestros proveedores

Freer Marketing uno de nuestros proveedores, nos hizo la solicitud si podíamos recibir un grupo de estudiantes denivel intermedio de la carrera de turismo de la Universidad Nacional de Perez Zeledón, ya que les contactaron para los estudiantes pudieran visitar un tour operador, conocer cómo funciona, como opera y que esto pudiera brindarles un panorama más claro de cómo funciona el turismo a este nivel. Por lo cual, se les prestó uno de los salones de eventos del sol, se les paso por todos los departamentos de Swiss Travel, donde se les explicó el proceso de ventas hasta la entrega del servicio y de parte de Alex Freer

al inicio del recorrido se les dio una charla de cómo introducir un producto turístico a un tour operador. Fueron un total de 40 estudiantes y esta es una evidencia de nuestra anuencia para fomentar la educación en el país y apertura o apoyo a nuestros proveedores.



- Apoyo para Embellecimiento áreas verdes Universidad de Costa Rica Liberia



I Campus Juvenil Iberoamericano Climántica 2019:

Apoyamos con el transporte de los muchachos costarricenses para que participaran el Climántica 2019. El proyecto Climántica es una iniciativa perteneciente al SEPA-interrea, un grupo de investigación en pedagogía social y educación ambiental de la Facultad de Educación de la Universidad Santiago de Compostela España, dirigido desde el año 2007 por el profesor Francisco Sónora Luna en Galicia. Está compuesta por una red de docentes españoles que, en conjunto con centros educativos de dentro y fuera de España, generan productos y metodologías didácticas, redes escolares y consorcios colaborativos en el tema de cambio climático.

El equipo de Climántica coordina su trabajo en la plataforma colaborativa www.climantica.org y se financia con apoyo del Ministerio de Educación de España y el programa de la Unión Europea ERASMUS+ y el patrocinio de la Unesco. En el año 2019 se eligió como sede Costa Rica y con el apoyo de la ONG Mision 5 grados , tabaja tema del cambio climatico con adolescentes miembros de a Red de Jóvenes por el Clima Santa Ana. Este campus reunión a 77 jóvenes entre los 12 y 17 años y a 33 profesores de México, Perú, España y Costa Rica, éste último país representado por 10 Santa Ana.

Dentro de los temas abordados fue implementar estrategias didacticas sobre informacion cientifica de las causas , consecuencias y soluciones al cambio climático. Espacios de discusión para compartir acciones que se están realizando en sus países, desarrollo de proyectos específicos para expresar la problematica ambiental con mecanismos de ciencia y tecnología.

Productir materiales se sensibilización sobre el cambio climatico en cortometrajes de difusion masiva dentro del marco de los ODS. se adjuntan links de videos de los proyectos realizados por ellos. Este proyecto finalizó en 2019, debido a que CLIMANTICA elige sede o país diferente cada año



En este año se realizaron, Talleres ambientales en escuelas sobre, residuos, agua, riesgos ambientales. En Escuela de Guardia Liberia, Comedor la Promesa, Escuela la Milpa.



- APOYO comunitario por medio del aporte de clientes

Proyecto de Embellecimiento Escuela Bejuco 2018

- el Departamento de Incentivos de Guanacaste, organizó un proyecto para el embellecimiento de las zonas verdes, jardinería y reparación del Play y área de juegos en la escuela de Bejuco de Cartagena.

- Esto fue posible, gracias al aporte económico de nuestros distinguidos clientes del grupo Sigler, durante su programa de Incentivos en el Hotel Westin Conchal, dentro de sus actividades realizaron el juego de hombre al agua, en el cuál cada participante interesado en jugar aportaba una donación económica que al final se sumaba a los fondos recaudados.

- El dinero recolectado fue entregado a nuestra empresa para que desarrollara un proyecto de servicio comunitario y es así como inició este proceso, primero se invitó a nuestros colaboradores de diferentes departamentos de Swiss Travel Guanacaste a participar de tan noble actividad



3- Fomento a la Salud y Bienestar / Health Promotion

En septiembre realizamos una misión médica en comunidades indígenas donde las opciones para recibir atención de salud son escasas, esto como parte del seguimiento a los proyectos que veníamos realizando anteriormente en estas comunidades. Por lo que nos pusimos en contacto con el Antropólogo Marino Mendoza, quien en conjunto con el, se pudo gestionar los permisos del Ministerio de Salud para el ingreso de medicinas y ubicar las comunidades más necesitadas, los contactos de las personas y lugares donde se iba a realizar la atención médica, se donó piñatas, ropa. En conjunto con Sixt Rent a Car se coordinó la Logística, ellos brindaron el transporte y voluntarios, y otra empresa brindó útiles escolares, las medicinas las aportó el doctor por medio de la organización cristiana a la que pertenece. Total, de personas atendidas 300 personas entre adultos y niños de todas las comunidades. Al final estos tres proyectos resultados ser una cadena que logró beneficiar a estas comunidades indígenas en materia de salud, involucrar a cliente y fortalecer los lazos de relación con nuestras comunidades. Se espera poder realizar otra misión en el año 2019.



- Fiestas o actividades navideñas en beneficio de niños en riesgo social – lo que les beneficia en su bienestar, ya que los saca en el contexto en el que viven

Actividades para el bienestar y salud a nivel destino y comunidad. / A final de cada año se realiza un proyecto grande que beneficie a niños en riesgo social, como regalo a nuestros clientes, es decir en vez de enviarles regalías por medio del departamento de mercadeo se realiza una actividad en beneficio social. Todas estas actividades se comunican a los clientes como parte de la responsabilidad social a nivel comunal, para la realización de ellas participa nuestro personal, comunidades locales y otros.

- Fiesta de Navidad Niños Indígenas Talamanca, Bribri y Sixaola - Comunidad de Ciudad Colón y Santa Ana 2017.

En el cual trabajamos en conjunto y por solicitud de la Parroquia de Piedades de Santa Ana, quienes les brindaron hospedaje, alimentación, la fiesta y juguetes, Swiss brindó el transporte. Total 205 personas, 153 niños y 52 adultos. Los niños de estas zonas

Bribri: 44 niños y 12 acompañantes.

Cabecar: 41 niños y 22 acompañantes.

Nobe: 49 niños y 1 acompañante.



Un viaje Inolvidable 2016

Esta fue la actividad del año 2016. En la cual se brindó el transporte para 120 niños que asisten a escuelas de Talamanca, Guápiles, Pocosí, Turrialba, Frailes, San Marcos de Tarrazú, los Guidos, Sagrada Familia, Barrio México y Alajuela, de escasos recursos, para llevarlos al aeropuerto Juan Santa María a realizar un sobre vuelo por Costa Rica, una actividad organizada por Copa Airlines. Los niños elegidos fueron los mejores promedios de sus escuelas, como mecanismo de incentivo a su desempeño y esto al mismo tiempo les permite salir de la situación de la que viven y tener un ratito de esparcimiento y bienestar.



Apoyo a Teletón 2018 y 2019 – patrocinadores de Transporte

Mecanismo Nacional por medio del cual se recolectan fondos para ser invertidos en necesidades del Hospital de Niños de Costa Rica.



Patrocinadores de la Clásica Santañena, organizado por el comité de deportes de Santa Ana. Con \$500 cada año.

Además dimos el transporte para Equipo de Fútbol de Limón. Se trasladaron de Limón a Puntarenas para el partido.



4- Apoyo de pequeños y medianos empresarios/ Socioeconomic Promotion

- Feria el Gustico Guanacasteco, apoyamos años 2017 -2019

Swiss Travel es miembro de Caturgúa, y también el gerente regional de Swiss Travel es miembro de la Junta Directiva, por lo que este año se organizó el primer Festival Gastronómico llamado el Gustico, con apoyo de instituciones como el INA, MEIC, PIMA, MCJ, MAC, Universidades Públicas y patrocinio del ICT donde emprendedores costarricenses pudieron exponer y vender sus productos. Lo cual es permitió darse a conocer y tener una retroalimentación de los clientes que los visitaron al degustar de sus productos. Nos organizamos para enviar clientes y personas. Llevamos a los clientes que tenía tour por la zona, a que visitaran también la feria del gustico, compartieran con la comunidad, su cultura, oferta, gastronomía.



- Provisión y Acceso a servicios

Chequeamos que no afecte la provisión de servicios de las comunidades aledañas. Por medio de las inspecciones que realizamos

En caso de tener alguna afectación pueden contactarnos.

Contamos con todos los permisos de uso de suelo patente, certificado de tratamiento de aguas residuales evidenciando que no afectamos el acceso a servicios básicos de las comunidades donde operamos

Fundación Cuencas de Limón (FCL) es una organización ambientalista sin fines de lucro establecida legalmente en 1996. Su principal meta es proteger los bosques de las cuencas altas en la costa Caribe de Costa Rica y garantizar agua de calidad para generaciones actuales y futuras. La empresa brinda donaciones por medio de grupos, se les incluye dentro del programa y se les dona \$25 por pax, de los grupos que desean apoyar el proyecto. Con ellos, se han ido desarrollando el proyecto actual de Consolidar el Corredor Biológico Chirripó-Caribe, que busca unir el Cerro Chirripó, la montaña más alta de Costa Rica, con la Costa Caribe. Solo faltan 7 km dentro de las Cuencas de los ríos Banano y Bananito para lograr este cometido, una zona cuya protección a su vez es de vital importancia socio-económica para la Provincia de Limón puesto que de estos bosques y ríos se capta agua potable para más de 80,000 personas. La consolidación del corredor se busca a través de una variedad de actividades: asegurar la protección de los terrenos faltantes, regeneración de zonas previamente impactadas, establecer un inventario y monitoreo de las especies de la zona, establecer un sistema de vigilancia para reducir la tala y la cacería ilegal y educación ambiental para niños y adultos. Durante el periodo del memoria le hemos podido entregar \$1175

Al concluir el año 2018, han logrado concluir el estudio de tenencia de la tierra para el trayecto de la cuenca del rio bananito, que es el área con mayor impacto humano dentro del corredor. Con el fin de disminuir dicho impacto, este último año hemos llevado acabo capacitaciones con los dueños delas fincas con el fin de promover alternativas economías mas compatibles con la conservación. En este sentido estamos promocionando la siembra de cacao con cobertura boscosa y la aplicación de principios de permacultura dentro de las fincas.



Programa de Desarrollo de Infraestructura y Espacios de Embellecimiento Comunal

Proyecto Comunitario Parque Vargas y Refugio de Vida Silvestre Manzanillo – Solicitud y Coordinación con Municipalidad de Limón y administración del Sinac Refugio de Vida Silvestre Manzanillo.

Inversión : \$27300

Inicio: Agosto 2017

Finalización: Projectado a Abril 2018

Beneficiarios: 386.862 habitantes de la comunidad de limón centro y unos 240.000 turistas durante la temporada de cruceros. (censo 2007 y la nación 11 de octubre 2017).

Colaboraron:

- Estudiantes de la UCR como voluntarios para sembrar las plantas y árboles nativos.
- Municipalidad: personal, equipo de maquinaria, guardas, cuidado de las plantas y resto de elementos.
- Comunidad: ha aprovechado bastante el nuevo espacio.
- Administración del Refugio de Vida Silvestre Gandoca Manzanillo.

Áreas beneficiadas :

El Parque Vargas y Parque Nacional Manzanillo son dos puntos importantes a nivel de Limón. embellecer un sector del Parque Vargas que se prestaba durante las noches para la drogadicción y actos delictivos, además con respecto al Refugio de Vida Silvestre Gandoca Manzanillo presentó preocupación por el puente de hamaca que conecta al parque, en el cual el Guarda Parques de lugar le había indicado estaba en muy mal estado.

- Proyecto Puente Manzanillo:

Soporte de puente, cables y tablas que estaban en muy mal estado. Colocación basureros para residuos ordinarios y reciclables, Rotulo de capacidad del puente y para hacer conciencia a los visitantes para no dejar los residuos en el parque.

- Proyecto Parque Vargas: Consta de tres sectores.

Sector 1: área de mesas, rótulos y letras de Limón: un primer sector para colocar mesas, con el fin de que la comunidad, principalmente trabajadores puedan tener un lugar donde almorzar o compartir, no había área en el parque donde poder realizar esta actividad y era algo que se veía usualmente a las personas comer en el suelo.

Además de esto, este primer sector funcionaria como invitación a conocer Limón, al colocar unas letras que resalten el nombre de la provincia y unos rótulos informativos, uno con forma de locomotora que indica cómo surge y se consolida Limón como provincia, productos ayudaron a que se consolidara, personajes importantes es decir historia importante del pueblo. Posteriormente otros dos rótulos, uno propiamente del parque que resalta estructuras histórico culturales que están en el parque, pero de las cuales no se brindaba interpretación que hiciera de una visita al parque una opción de aprendizaje cultural de limón. El ultimo rotulo hace referencia a las bellezas turísticas y edificios declarados patrimonio cultural del Limón, invitando al turista o visitante a conocer más allá del parque de limón y generar desarrollo local.

Sector 2: Recuperación área paisajística del parque. recuperación de flora y fauna al sembrar árboles y plantas endémicas que ayuden a fortalecimiento de la biodiversidad del lugar, con sillitas para el esparcimiento y relajación de la comunidad. La ultima o tercera parte del área de trabajo, se destinó para fomentar el deporte en la comunidad, colocando máquinas para hacer ejercicios, una de ellas para personas con discapacidad.

Sector 3: Área de Fomento del deporte: se colocaron tres máquinas para hacer ejercicios, una de ella adaptada para personas con discapacidad.





CLIENTES

NUESTROS CLIENTES

GRI 406: No discriminación turismo accesible

GRI 414: Evaluación social de los proveedores

GRI 418: Privacidad del cliente

GRI 410: Prácticas en materia de seguridad

Contamos con protocolos de atención de emergencias externas y con pólizas de responsabilidad civil general No. 0201RCG000227400 y umbrela 0201RCU000033900 con el instituto Nacional de Seguros, vigentes.

Calidad

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

Durante el año 2018, preparamos a nuestros auditores y realizamos auditoria interna enfocada en el Certificado de Sostenibilidad 2.0 del Instituto Costarricense de Turismo, en el cual logramos obtener el nivel mas alto en año 2020.



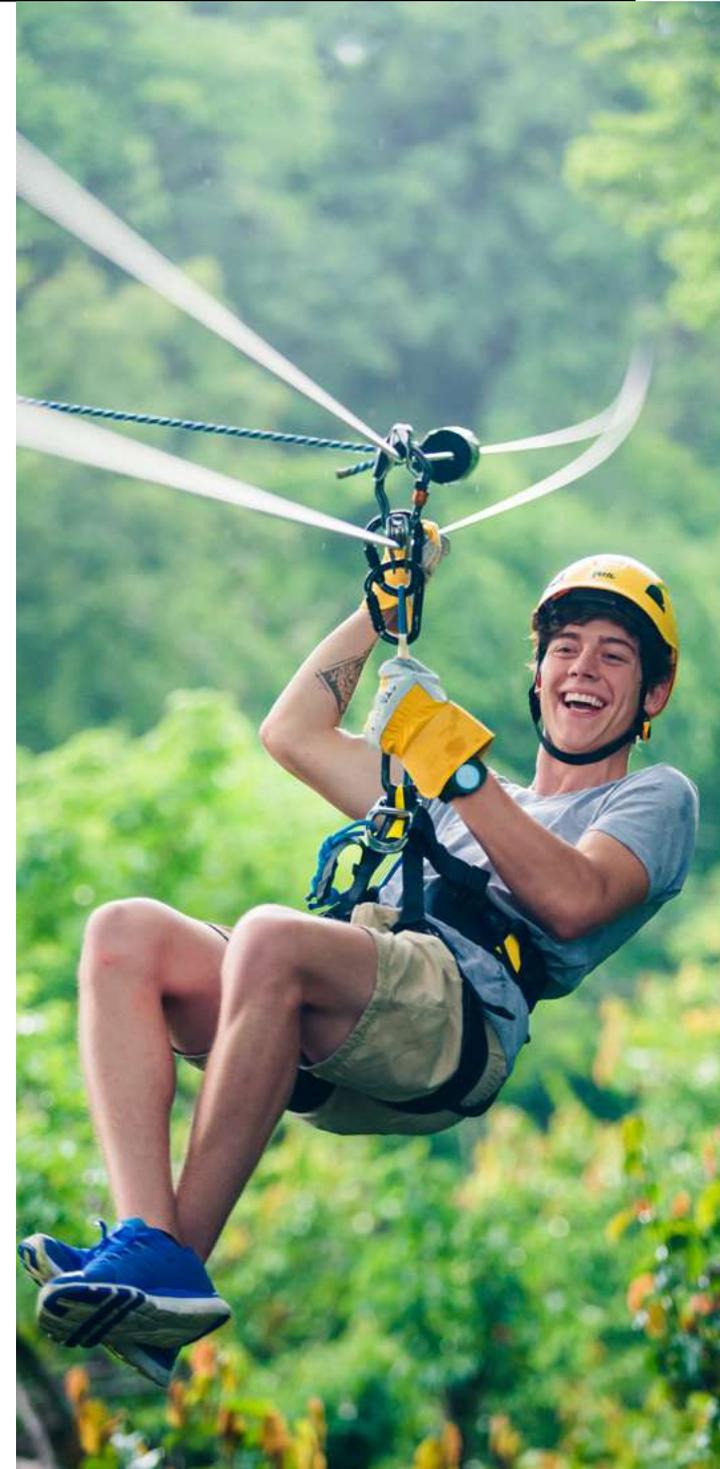
Contamos con departamentos de Entrega de Servicios los cuales dan soporte a los clientes durante sus estadia en el país durante las 24 horas, un concierge y departamento de servicio cliente para dar soporte a clientes luego de la salida del país, en caso de requerirlo.

Veracidad de la información En Swiss Travel

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.

Promoción del Turismo Nacional

Somos miembros del Programa de Instituto Costarricense de Turismo Vamos a Turistear, por medio del cual disponemos tours para el disfrute del turismo nacional.



Be Envolve Involucramiento de Clientes

Oferta brindada a clientes para Desarrollo Comunitario

- School painting



- Cinema sharing day



- Gardening



- Bicycle assembling



- Playground assemble



- Book & toy shelves assembling



Donaciones Cristal. Útiles Escolares Zonas Indígenas y niñas Guápiles, por medio del apoyo de cliente.
Año 2017-2019

Una de nuestras mayoristas tiene un programa que se llama You Care We Care, por medio de cual ayudan a niños en riesgo social, por lo que anualmente nos contactan para detectar necesidades y brindar dinero para colaborar con dichas causas. Durante el año 2017 donaron \$3000, los cuales fueron destinados para la compra de útiles escolares, botas, capas, uniformes, camas y otros, para Escuela de Jak Tain en Grano de Oro de Turrialba (Comunidad indígena cabecar), Escuela de Surecka Talamanca (comunidad indígena Nobe, Sixaola) y 5 niñas de Guapiles, de escasos recursos. Esta es una de las formas en las que el cliente se involucra. Abarcando un total de 60 niños.

Voluntariados Clientes para beneficio comunal

- Grupo en Voluntariado Siembra de Árboles y liberación de Tortugas en beneficio comunidad de Guacalillo y Tortuguero. Disminuye Cambio Climatico y Genera protección y concientización vida silvestre.
- Voluntariado Escuela de Mojoncito, Esparza .

- Hogar Siembra.
- Voluntariado Personal y Clientes (Escuela Bejuco Tempate Guanacaste) Embellecimiento áreas verdes Escuela.

- Visita al Aldeas Arthur Gough.



- Visita a Escuela Brasil de Mora



“Viajar es una forma de educación al aire libre, es un medio de expandir nuestra visión y conocimiento del mundo.”

Hsing-Yun



EDUCACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA

Consejos para convertirse en un viajero sostenible

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

- **Participe en la cultura local de Costa Rica y sus tradiciones.** Aprenda y respete el estilo de vida, las costumbres y las leyes costarricenses.
- **Ahorre agua durante su viaje,** buenos ejemplos son: dígame al personal del hotel que no necesita que le cambien las sábanas todos los días, tome duchas cortas y cierre el agua cuando se cepille los dientes.
- **Ahorre energía:** apague todas las luces y electrodomésticos, y baje el calor o el aire acondicionado, cuando salga de su habitación.
- Al realizar un recorrido o realizar actividades dentro de las áreas protegidas, **siga todas las recomendaciones hechas por su guía turístico y /o el personal del área.** Estos están destinados a protegerlo a usted y al medio ambiente.
- Siempre que sea posible, **compre productos locales.** Esto contribuye a las comunidades que visita.
- Evite comprar artículos hechos de partes de animales como **conchas, plumas, huesos y maderas en peligro de extinción.**
- Utilice **productos respetuosos con el medio ambiente,** aquellos cuyos contenidos o recipientes sean biodegradables, reutilizables o al menos reciclables y preferiblemente sin un embalaje excesivo.
- **No alimente a los animales salvajes.** Este alimento puede dañar a los animales, volverlos dependientes de fuentes de alimentos no naturales y, con el tiempo, alterar su papel natural dentro del ecosistema.
- En caso de que necesite deshacerse de algún artículo, busque el **contenedor apropiado** o pregunte a su guía turístico sobre la mejor manera de hacerlo.
- Swiss Travel firmó el Código de Conducta contra la **explotación sexual comercial de menores.** Si ve o sospecha de actividades de este tipo o uso de sustancias ilegales, infórmelo a nuestros colaboradores o a las autoridades locales.



Tips de Comportamiento en Comunidades Indígenas y Vulnerables

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

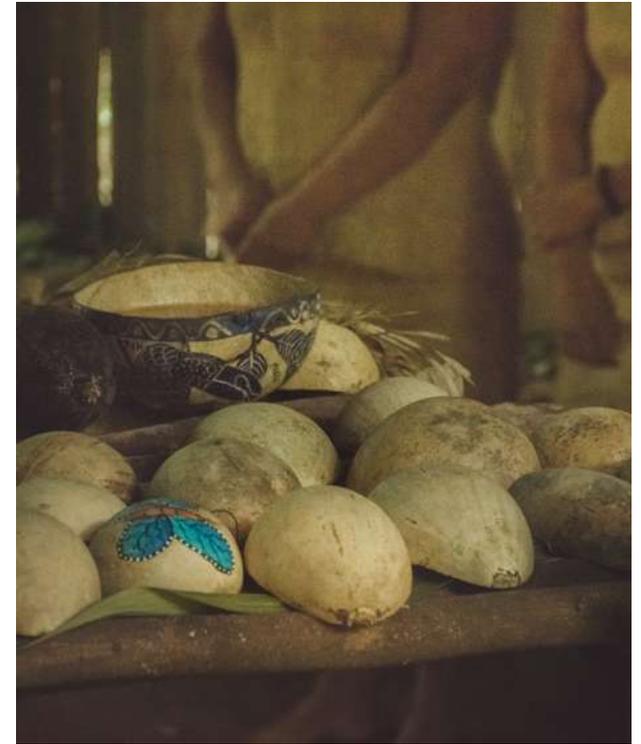
1- Respeta su forma de ser: usualmente tienen su propio dialecto, forma de conducirse, expresarse, trabajar, vestirse, comida, en ocasiones hasta su propio gobierno. Disfruta de conocerlas, aprendiendo de ellas, pero respétalas.

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

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

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

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



Espera nuestros boletines con noticias de tu interés.





PROVEEDORES

NUESTROS PROVEEDORES

GRI 308-1: Evaluación Ambiental GRI 414-1 GRI 413-2 Evaluación social de los proveedores

Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales y sociales

Proceso de selección

Turismo

El procedimiento de Negociación y Contratación establece los pasos a realizar para la negociación y contratación de proveedores nuevos, así como la renegociación de tarifas con proveedores ya existentes. Este procedimiento vela por que los proveedores cumplan y se comprometan con el cumplimiento de todas las disposiciones legales, económicas, culturales, sociales y ambientales.

FPDSC001 Formato de Requisitos Contratación Proveedores. Este formato consta de una serie de requisitos (legales, permisos, patentes, pólizas etc.) los cuales los proveedores deben de tenerlos al día para poder establecer relaciones comerciales con nosotros y una vez que cumplan con estos requisitos y ya sean proveedores nuestros 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 presentes en las diferentes actividades que se realizan dentro de la compañía. Los cuales se muestran a continuación:

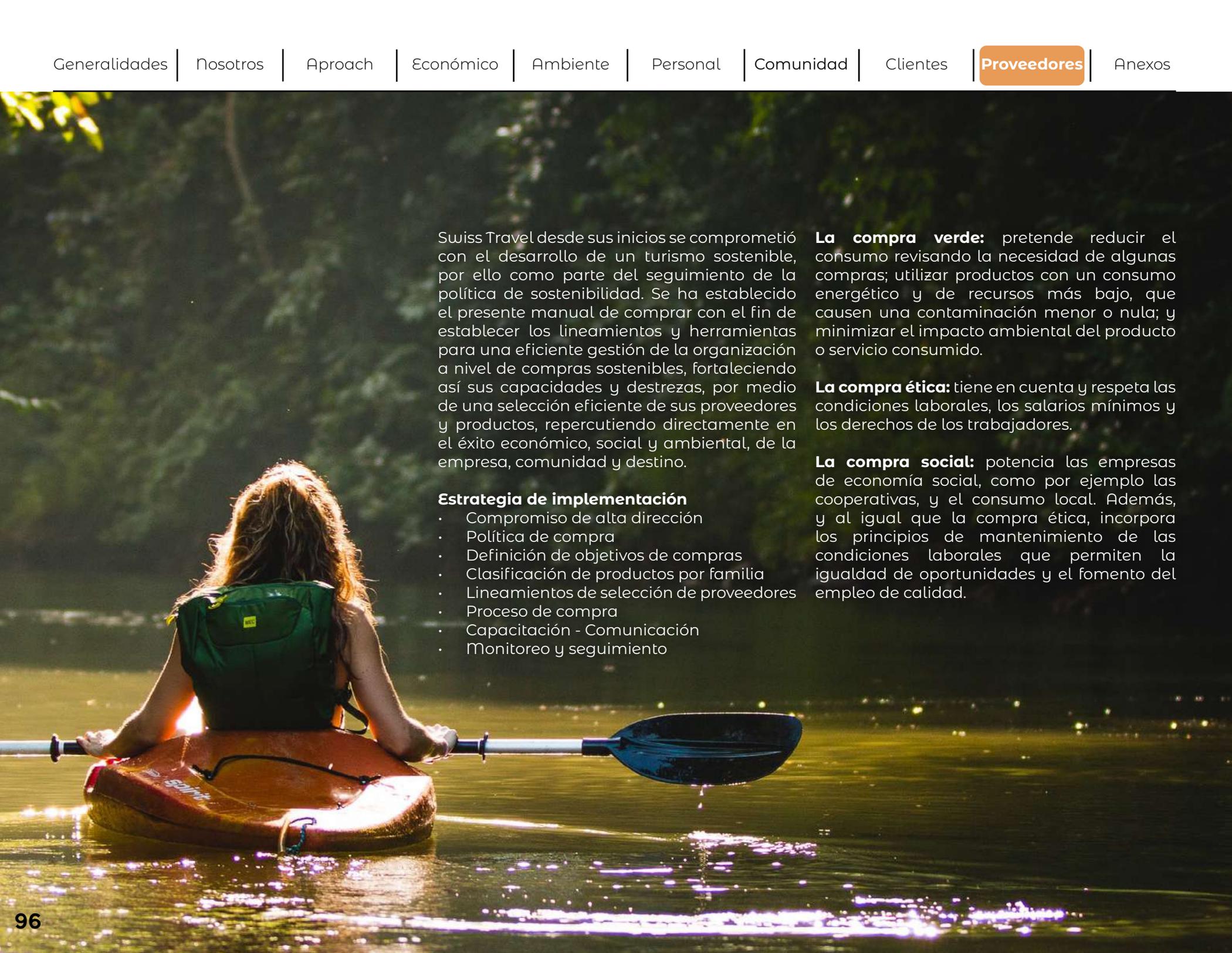
Proveedores y Suministros

Los contratos con clientes y proveedores se establecen a través de un proceso de negociación entre las partes involucradas llegando a un consenso de colaboración y equilibrado donde las aceptaciones de todas sus cláusulas son consensuadas y de mutuo beneficio para las partes involucradas. Se dará especial atención al cumplimiento requisitos de calidad en servicio y seguridad, buenas prácticas sostenibles, de leyes y normas, inocuidad alimenticia, respeto a las personas e instituciones y la integridad de su operación.

En la medida de lo posible, se dará prioridad a aquellos proveedores que mantenga una operación con enfoque sostenible o con lineamientos parecidos a los de Swiss Travel; en caso contrario, la corporación tratará en la medida de

lo posible realizar desarrollo de proveedores para que incluyan prácticas sostenibles y de calidad del servicio (en caso de requerirlo), con el fin de ampliar el efecto multiplicativo de incorporación de la sostenibilidad y puedan participar efectivamente en la prestación de servicios, esto incluye el fomento del Turismo Rural Comunitario. Por ello, dentro de sus requisitos de calidad solicita a sus proveedores turísticos y no turísticos, normas sociales y ambientales, como criterios a evaluar.



A person with long hair, seen from behind, is kayaking on a river. They are wearing a green life vest and holding a blue paddle. The water is dark, and the sky is a mix of orange and purple, suggesting sunset or sunrise. The background is a dense forest with trees and foliage.

Swiss Travel desde sus inicios se comprometió con el desarrollo de un turismo sostenible, por ello como parte del seguimiento de la política de sostenibilidad. Se ha establecido el presente manual de comprar con el fin de establecer los lineamientos y herramientas para una eficiente gestión de la organización a nivel de compras sostenibles, fortaleciendo así sus capacidades y destrezas, por medio de una selección eficiente de sus proveedores y productos, repercutiendo directamente en el éxito económico, social y ambiental, de la empresa, comunidad y destino.

Estrategia de implementación

- Compromiso de alta dirección
- Política de compra
- Definición de objetivos de compras
- Clasificación de productos por familia
- Lineamientos de selección de proveedores
- Proceso de compra
- Capacitación - Comunicación
- Monitoreo y seguimiento

La compra verde: pretende reducir el consumo revisando la necesidad de algunas compras; utilizar productos con un consumo energético y de recursos más bajo, que causen una contaminación menor o nula; y minimizar el impacto ambiental del producto o servicio consumido.

La compra ética: tiene en cuenta y respeta las condiciones laborales, los salarios mínimos y los derechos de los trabajadores.

La compra social: potencia las empresas de economía social, como por ejemplo las cooperativas, y el consumo local. Además, y al igual que la compra ética, incorpora los principios de mantenimiento de las condiciones laborales que permiten la igualdad de oportunidades y el fomento del empleo de calidad.

Chequeamos que no afecte la provisión de servicios de las comunidades aledañas. Por medio de las inspecciones que realizamos

-Fomento al desarrollo Local

De los proveedores de turismo que tenemos registrados el 62% son de capital nacional o son de nacionales y el 38% de capital internacional, por lo que nuestra operación está contribuyendo en gran medida el desarrollo y continuidad de grandes ,medianas y pequeñas empresas nacionales.

GRÁFICO 23. COMPARATIVO DE PROVEEDORES DE CAPITAL NACIONAL UTILIZADOS POR LA EMPRESA DURANTE LOS AÑOS 2017 - 2019

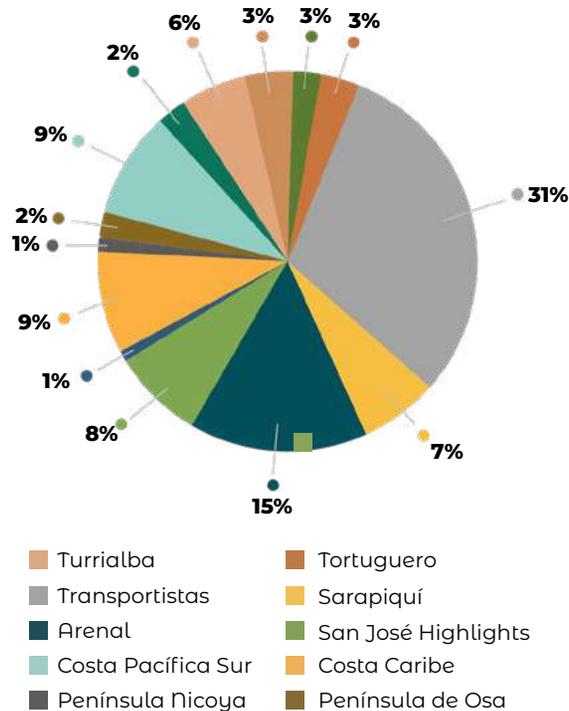


GRÁFICO 22. COMPARATIVO EN PORCENTAJE DE PROVEEDORES DE CAPITAL NACIONAL VRS CAPITAL EXTRANJERO UTILIZADOS POR LA EMPRESA DURANTE LOS AÑOS 2017 - 2019

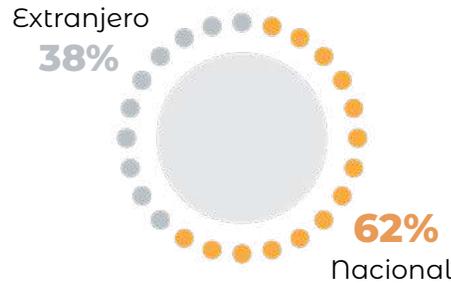
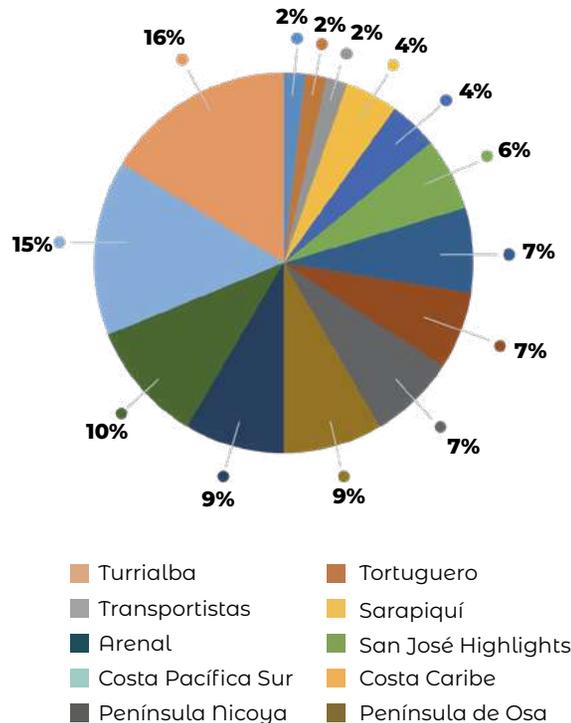


GRÁFICO 24. COMPARATIVO DE PROVEEDORES DE CAPITAL NACIONAL EXTRANJERO UTILIZADOS POR LA EMPRESA DURANTE LOS AÑOS 2017 - 2019



Tal como se muestra en el grafico 22, de ese 69% de capital nacional el 31% corresponde a proveedores de transporte, seguido por un 15% de proveedores entre hoteles tour operadores de la zona de Arenal, 9% Monteverde y la Costa Caribe (gráfico 23). Mientras que en el gráfico 21 observamos que las zonas de mayor capital extranjero son de playas de Guanacaste y Manuel Antonio.

En conjunto ambos tipos de capitales ayudan al que el turismo posee el nivel INDUSTRIA TURÍSTICA APORTA 6,3% DEL PIB A LA ECONOMÍA DE COSTA RICA en 2016 el sector turístico generó 211.000 puestos de empleo directos, es decir, el 8,8% del empleo en el país y el índice de progreso social es mas alto en los lugares donde se desarrolla turismo vrs los que no según ICT (<https://www.ict.go.cr/es/documentos-institucionales/estad%C3%ADsticas/cifras-tur%C3%ADsticas/ips/1005-ips-2019/file.html>)

El Índice de Progreso Social es el primer modelo integral para medir el desarrollo humano que no incluye el Producto Interno Bruto (PIB) ni otras variables económicas, pero las complementa. En su diseño, el IPS se rige por cuatro principios básicos: sólo considera indicadores sociales y ambientales; indicadores de resultados y no de esfuerzos; indicadores relevantes para el contexto; e indicadores que puedan ser objetivo de políticas públicas o intervenciones sociales.

Año	Total ventas a proveedores	Ingresos generados para proveedores nacionales	Diferencia	Porcentaje	Ingresos generados para proveedores Extranjeros
2017	\$19,707,114.62	\$12,218,411.06	----	----	\$7,488,703.56
2018	\$22,206,066.24	\$13,767,761.07	\$1,549,350.00	13%	\$8,438,305.17
2019	\$22,904,224.70	\$14,200,619.31	\$432,858.25	3%	\$8,703,605.39
Diferencia	\$64,817,405.56	\$40,186,791.45	\$1,982,208.25	16.22%	\$24,630,614.11

Como observamos en el cuadro y gráfico 22, la empresa contribuido durante estos tres años con 40 millones de dolares en emprendimientos turisticos nacionales con un incremento del 16.22% en el periodo vvers 24 millones en empresas turisticas de capcital nacional, contribuyendo ampliamente con el incremento de indice de progresos social del pais, al contar con ingresos para el desarrollo de las comunidades.

GRÁFICO 25. CANTIDAD VENTAS GENERADAS A PROVEEDORES VRS CANTIDAD DE ESAS VENTAS REALIZADAS A PROVEEDORES NACIONALES



Tours Equidad Social y enfoque de genero

We believe that tourism can be an important agent of development for local communities as long as it is well managed. Thus, we have been part of different programs to support small scale entrepreneurs with: trainings, consultancies in different areas, economical support and others. Some of them are the following

Nuestro proceso de producto cuenta con un área de investigación y desarrollo de producto. El Procedimiento establece que la organización impulsa bienes y servicios a nivel local y nacional, manteniendo relación comercial con entidades que promueve la equidad social y enfoque de género y la historia y cultura del área.

Panadería Marcela

Siempre con la convicción de que somos agentes de desarrollo sostenible y de que en nuestras comunidades encontramos valores culturales dignos de compartir con el mundo, incorporamos a Doña Sabina del Socorro Camacho Núñez, propietaria de Panadería y Cafetería Marcela, en uno de nuestros tours (Sensoria Land of Senses). La panadería queda en el pueblo de Dos Ríos de Upala. Ahí nuestros clientes disfrutan y comparten un café chorreado y pan hecho por Doña Sabina. Enfoque de Género, mujer emprendedora. Durante 2017-2018, logramos generarle \$4110, según memoria de ventas de nuestro sistema.



Tour Doña Felina

Comunidades de Nicoya, Costa Rica es una de los 5 lugares del mundo considerado como una zona azul, es decir que por las condiciones de vida la gente tiende a ser muy longeva. En diciembre 2016 empezamos expedición para dar a conocer y generar desarrollo social en esta zonas, por lo que incorporamos en la oferta la visita a la casa de doña Felina, en la Flor de Nicoya, donde los clientes toman café, comparten con ella y deleitan bocadillos de la zona, se le ha estado apoyando logísticamente y hemos fomentando desarrollo de género con ella.



Finca Integral San Francisco de Asis

Esta gira se realizó con Maro Marketing Finca en Copey de Dota en la que se le ofrece a los clientes varios actividades socio productivas como: plantas medicinales, agricultura, composta, entre otros y es una finca certificada.. Es una finca con bandera azul nivel sector agropecuario y son Finca en Transición a Orgánica (estamos en el tercer y último año de la transición con el Servicio fitosanitario del Estado del MAG)

Ubicada en Copey de Dota, esta finca es muy completa el enfoque principal es dar a conocer

las practicas sostenibles, brindar el contacto con los animales como cabras, vacas, ovejas, gansos, gallinas y tener la experiencia de ordeño y alimentación de los animales:

La finca cuenta con:

- Lechería y elaboración de queso
- Biodigestor
- Cabras
- Ovejas
- Gansos
- Gallinas a pastoreo
- Huerto de manzanas variedad Ana
- Huerto de aguacates Hass
- Anona
- Granadilla
- Mora de vino y mora brasso
- Naranja
- Arracache
- Huerta orgánica

Composteras

Taller de Bio-fermentos a base de microorganismos de montaña, plantas medicinales y otros insumos de la finca

Bosque primario y secundario
Recolección de semillas criollas
Jardín de plantas medicinales y aromáticas
Control biológico de plagas y enfermedades

Ellos ofrecen diferentes tours, como tienen tanto producto y diferentes temas en la misma finca, se puede realizar desde alguna charla más enfocada en los abonos orgánicos en los cuales ellos son expertos y por ejemplo ellos manejan un método de información bastante moderno y directo: todas las plantas al igual que en el taller de Bio-fermento todo está marcado y señalado con su nombre y con códigos QR entonces la dinámica es que con su celular lea el código y lo direcciona a la página de ellos donde viene el nombre de la planta los beneficios y ciertas recetas que se pueden preparar con la planta, al igual que con los abonos orgánicos se obtiene la receta y para que funcionan.

Chieton Moren:**Artesanía indígena de Costa Rica**

Chietón Morén es una asociación de artesanos indígenas, sin fines de lucro, cuyo fin es ofrecer en una tienda museo que se encuentra cerca del museo nacional, información de las étnias indígenas vivas del país ofreciendo artesanías de los indígenas, sin ningún tipo de intermediación es decir la ganancia le queda al artesano indígena. Los medios para que los territorios indígenas se involucren son:

Cada comunidad establece una comisión de artesanos de Chietón Morén con dos únicas tareas específicas:

Convocar abierta y públicamente a todos los artesanos de la comunidad para la integración del Comité Chietón Morén

Certificar que los productos que se expondrán en Chietón Morén:

Responden a la tradición de su cultura

Pertenecen a artesanos indígenas de sus comunidades

No son productos de reventa

Una vez al mes, Chietón Morén hace un inventario de las ventas, envía un informe vía correo electrónico, o mensaje de texto, a cada comunidad, y paga directamente a cada persona, en sus cuentas bancarias personales. Existe el compromiso del CEDI (Centro Dominicano de Investigaciones) de fiscalizar y auditar a Chietón Morén para asegurar su transparente administración. Mecanismo de participación de los territorios indígenas en la tienda. Swiss Travel les ha apoyado desde el 2016, con diversas donaciones primero para pasarse de local, al que están actualmente, posteriormente involucrando los talleres o visitas, dentro de algún paquete de

clientes o dentro del recorrido del city tour, además comprando artesanías para grupos. Se muestra evidencia de compras, donaciones, visitas de nuestra parte, las cuales evidencian una relación permanente. Es una entidad que promueve la equidad social y de género, evidencia de ello es que fue premiada por el Banco Popular como Asociación de Buenas Prácticas de la Economía Social Solidaria 2017.

Le hemos apoyado con visitas de nuestros clientes y en soportes para proyectos específicos con alrededor de \$1622 durante el periodo del memoria

**Extranet**

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

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

Capacitación a Proveedores y Relacionamento Fotos**Tradeshaw 2017- 2018**

Apoyo para desarrollo responsabilidad social. Capacitación de Sostenibilidad proveedores.

GRI 308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas
Cantidad de proveedores con los que se dejaron de trabajar por temas ambientales.



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

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

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

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

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

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

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

Extendemos este compromiso a clientes, personal y proveedores, por medio de Rotulación en móviles, sitios web, contratos con proveedores, brochures y otros. Durante 2017 y 2018 logramos capacitar al 47% del personal y realizamos una denuncia ante PANI.

Realizamos 1 denuncia ante el PANI y OIJ

El personal puede revisar el MAGSSC007 -V1. Protocolo Interno Código de Conducta en Contra de la Explotación Sexual y comercial de menores de Edad.

Si usted ve, o sospecha de cualquier actividad de este tipo, o uso de sustancias ilegales, Favor reportarlo a nuestros colaboradores o autoridades locales. 911



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

dsex-comunicaciones@poder-judicial.go.cr

ue_dsexuales@poder-judicial.go.cr

Medios de Divulgación





ANEXOS

Anexo 1

Inversiones del Periodo

Adquisición Equipo y Sistemas de Información y Tecnología			
Impresora	₡	103,607.09	\$ 176.80
Impresoras <u>counters</u> y portátiles	₡	14,552,264.40	\$ 24,833.22
<u>Forticare</u> y <u>fortiguard</u>	₡	2,390,657.28	\$ 4,079.62
Computadoras	₡	47,661,844.26	\$ 81,334.21
Programa financiero IVA	₡	198,561.60	\$ 338.84
Licencia <u>Software</u>	₡	4,000,900.00	\$ 6,827.47
Servidor	₡	35,774,292.21	\$ 61,048.28
Otros equipos (pantallas, extintores, teléfonos, colchones, <u>ext</u>	₡	20,153,303.06	\$ 34,391.30
Total	₡	124,835,429.90	\$ 213,029.74

Adquisición nueva flota vehicular			
Tipo de Flota	Monto	Deposito Garantía	Año
Deposito <u>Leasing Buses</u>	\$	106,194.20	2017
Depósitos Leasing 2 Volare Primeras	\$	48,198.25	2018
Depósitos Leasing 2 Volare Segundas	\$	48,198.25	2018
Depósitos Leasing <u>Sprinters</u>	\$	24,850.00	2018
Depósitos Leasing 3 <u>Hiace</u>	\$	32,520.00	2019
Depósitos Leasing 2 RAV 4	\$	13,180.00	2019
Depósitos Leasing 2 <u>Yaris</u>	\$	7,980.00	2019
Depósitos Leasing 6 <u>Coasters</u>	\$	116,880.00	2019
Deposito Leasing 2 Buses Euro 5	\$	104,644.00	2019
Total	\$	502,644.70	

Innovaciones en Infraestructura de <u>nuestra oficinas</u>		
Acometida trifásica Hacienda Lavandería	\$	6,146.00
UIT desarenador STAR	\$	3,333.00
Refuerzo de vientos en torre de pararrayos y comunicaciones	\$	1,540.00
Proyecto Ahorro Energético Instalación Paneles Solares y Aires Acondicionados	\$	3,318.00
Total	\$	14,337.00

Inversiones del Periodo 2017-2019		
Adquisición Equipo y Sistemas de Información y Tecnológica	\$	213,029.74
Adquisición nueva flota vehicular	\$	502,644.70
Innovaciones en Infraestructura de <u>nuestra oficinas</u>	\$	14,337.00
Total de Inversiones	\$	730,011.44

Anexo 2

Donaciones e Inversiones en Comunidad	
Proyecto <u>Limón 2018</u>	\$ 27,323.28
Aporte <u>Clientes 2017</u>	\$ 3,000.00
Aporte Clientes 2018	\$ 6,000.00
Donaciones Varias 2017-2018	\$ 1,017.53
Donaciones varias 2019	\$ 1,294.37
	\$
Total	38,635.18

Certificado entrega de Aceite Usado, 26 de abril del 2018



Registro N° ME2018 6429

Programa de Protección al Medio Ambiente
CERTIFICADO DE GESTIÓN, RECUPERACIÓN Y TRATAMIENTO DE RESIDUOS A :

SERVICIO DE VIAJEROS SUIZA

Con este programa su empresa esta colaborando con la recuperación y tratamiento de residuos transformandolo según corresponda mediante reciclaje, recuperación o coproceso en energía valorizable como combustible alterno, sustituyendo así los combustibles fósiles y evitando una mayor emisión de Gases Efecto Invernadero (GEI) de la siguiente manera :

Periodo de Recolección :	Unidad (Kg)	Emisiones de CO2 evitadas (Ton. CO2 Eq.)
26 de Abril del 2018 Residuos manejados en el Periodo ACEITE USADO ---Ultima Línea---	740.00	1.49

Certificado Emitido el día 11 de _Mayo del 2018

Factores de Emisión de Gases Efecto Invernadero (GEI)
 Instituto Meteorológico Nacional (IMN)
 2018



QQS Multiservicios Ecológicos Nacionales S.A.
 Tel. (506) 2451-4635
 www.multiecoor.com

 FIRMA CLIENTE

Filtros de Aire y Aceite
Certificado Entrega de Filtros de Aire y Filtros de Aceite, 10 de setiembre del 2018



CONSECUTIVO
2037-2018

CERTIFICADO DE GESTIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS (Gestor Autorizado de Residuos DPAH-UASSAH-RGA-067-2014)

RECUPERADORA BIOLÓGICA DE SOLVENTES S.A.
HACE CONSTAR QUE LA EMPRESA
SERVICIOS DE VIAGEROS SUISA

Ha realizado la gestión y buen tratamiento con la empresa REBIOSOL, S.A. en pro del medio ambiente amparado a las regulaciones del estado, al compromiso y la buena voluntad de las empresa, de los siguientes materiales:

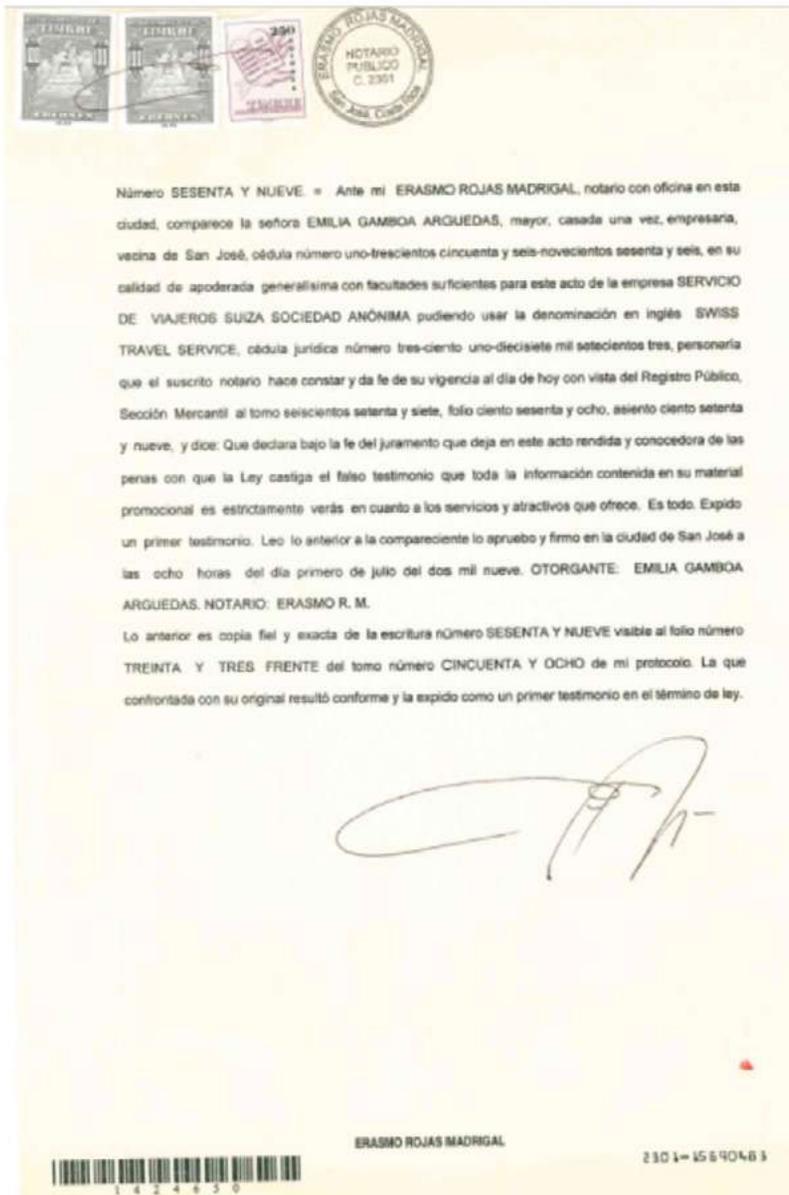
ITEM	RESIDUO PELIGROSO	CANTIDAD (KG)	DISPOSICION FINAL DEL RESIDUO	FECHA RECOLECCION
1	FILTROS DE AIRE	41	DESTURCCION/MOLIENDA/HORNO	10 DE SETIEMBRE 2018
2	FILTROS DE ACEITE	139	DESTURCCION/MOLIENDA/HORNO	10 DE SETIEMBRE 2018

Dicha recolección y tratamiento se realizo en la semana del 10 setiembre del 2018

Confeccionado en la ciudad de Cartago el 10 de setiembre del 2018



Veracidad de la información



Índice de contenidos GRI

Estándar GRI		Número del Estándar	Contenido	Apartado	Página
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016	Perfil de la organización	GRI 102-1	Nombre de la organización	Nosotros	10
		GRI 102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Nosotros	12
		GRI 102-3	Ubicación de la sede	Nosotros	13
		GRI 102-4	Ubicación de las operaciones	Nosotros	13
		GRI 102-5	Propiedad y forma jurídica	Nosotros	12
		GRI 102-6	Mercados servidos	Nosotros	14
		GRI 102-7	Tamaño de la organización	Nosotros	10 o 11
		GRI 102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Personal	65
		GRI 102-9	Cadena de suministro	Nosotros	14
		GRI 102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Nosotros	15
		GRI 102-11	Principio o enfoque de precaución	Nosotros	15
		GRI 102-12	Iniciativas externas	Nosotros	16
		GRI 102-13	Afiliación a asociaciones	Nosotros	16
	Estrategia	GRI 102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Generalidades	7
		GRI 102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	Generalidades	7
		GRI 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Nosotros	17
	Gobernanza	GRI 102-18	Estructura de gobernanza	Nosotros	20
	Participación de los grupos de interés	GRI 102-40	Lista de grupos de interés	Visión	22 a 24
		GRI 102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Visión	22 a 24
		GRI 102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Visión	22 a 24
		GRI 102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Visión	22 a 24
		GRI 102-44	Temas y preocupaciones clave mencionadas	Visión	22 a 24
	Prácticas para la elaboración de informes	GRI 102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Generalidades	5
		GRI 102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	Visión	25 a 26
		GRI 102-47	Lista de temas materiales	Visión	25 a 26
		GRI 102-48	Reexpresión de la información	Visión	25 a 26
		GRI 102-49	Cambios en la elaboración de informes	Visión	25 a 26

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

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	Enfoque de gestión	GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Visión	28 a 32, 36	
		GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Visión	28 a 32, 36	
		GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Visión	28 a 32, 36	

Estándar GRI		Número del Estándar	Contenido	Apartado	Página	Omisión
Económico	GRI 201 Desempeño económico	GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Económico	34	
		GRI 201-2	Implicaciones financieras por cambio climático	---	---	no se ha desarrollado
		GRI 201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	---	---	no se ha desarrollado
		GRI 201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	---	---	no aplica
	GRI 202 Presencia en el mercado	GRI 202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	Económico	34	
		GRI 202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Nosotros	20	
	GRI 203 Impactos económicos indirectos	GRI 203-1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	Económico	34	
		GRI 203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Económico	34	
	GRI 204 Prácticas de adquisición	GRI 204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Económico	34	
	GRI 205 Anticorrupción	GRI 205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción			no se ha desarrollado
		GRI 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción			no se ha desarrollado
		GRI 205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas			no hay casos
	GRI 206 Competencia desleal	GRI 205-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia			no aplica

Estándar GRI		Número del Estándar	Contenido	Apartado	Página	Omisión
Ambiental	GRI 301 Materiales	GRI 301-1	Materiales utilizados por peso o volumen			no aplica
		GRI 301-2	Insumos reciclados			
		GRI 301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado			
	GRI 302 Energía	GRI 302-1	Consumo energético dentro de la organización	Ambiente	39 a 46	
		GRI 302-2	Consumo energético fuera de la organización	Ambiente	---	no se ha derrallado
		GRI 302-3	Intensidad energética	Ambiente	39 a 46	
		GRI 302-4	Reducción del consumo energético	Ambiente	39 a 46	
		GRI 302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Ambiente	39 a 46	
	GRI 303 Agua	GRI 303-1	Extracción de agua por fuente	Ambiente	47 a 49	
		GRI 303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	Ambiente	47 a 49	
		GRI 303-3	Agua reciclada y reutilizada	Ambiente	47 a 49	
	GRI 304 Biodiversidad	GRI 304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	Ambiente	59	
		GRI 304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	Ambiente	59 a 60	
		GRI 304-3	Hábitats protegidos o restaurados	Ambiente	61 a 63	
		GRI 304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitas se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	Ambiente	61 a 63	
	GRI 305 Emisiones	GRI 305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Ambiente	36 a 38	
		GRI 305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Ambiente	36 a 38	
		GRI 305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Ambiente	36 a 38	
		GRI 305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Ambiente	36 a 38	
		GRI 305-5	Reducción de las emisiones de GEI	Ambiente	38	
		GRI 305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	Ambiente	36 a 38	
GRI 305-7		óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	Ambiente	36 a 38		

Ambiental	GRI 306 Efluentes y residuos	GRI 306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	Ambiente	51 a 52	
		GRI 306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	Ambiente	53 a 57	
		GRI 306-3	Derrames significativos DIESEL	Ambiente	53	
		GRI 306-4	Transporte de residuos peligrosos DIESEL	Ambiente	53	
		GRI 306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	Ambiente	53	
	GRI 307: Cumplimiento Ambiental	GRI 307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Ambiente	63	
	GRI 308 Evaluación Ambiental	GRI 308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evalu- ación y selección de acuerdo con los criterios ambien- tales	Ambiente	95	
		GRI 308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Ambiente	95	

Estándar GRI		Número del Estándar	Contenido	Apartado	Página	Omisión
Social	GRI 401 Empleo	GRI 401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Personal	66 a 67	
		GRI 401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Personal	68	
		GRI 401-3	Permiso parental	---	---	no aplica
	GRI 402 Relaciones trabajador empresa	GRI 402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	---	---	no se ha desarrollado
	GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo	GRI 403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	Personal	69 a 72	
		GRI 403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	Personal	73	
		GRI 403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	---	---	No se ha desarrollado, esta en proceso
		GRI 403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	---	---	No aplica no ha sindicato
	GRI 404 Formación y enseñanza	GRI 404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Personal	74	
		GRI 404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	---	---	No se ha desarrollado
		GRI 404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	---	---	No se ha desarrollado
	GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades	GRI 405-1	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Económico	34	
	GRI 406 No discriminación	GRI 406-1	Contenido 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	---	---	No se ha desarrollado
	GRI 407 Libertad de asociación y negociación colectiva	GRI 407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Personal	75	
GRI 408 Trabajo infantil	GRI 408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativa de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Proveedores	92 a 101		

Estándar GRI	Número del Estándar	Contenido	Apartado	Página	Omisión	
Social	GRI 409 Trabajo forzoso u obligatorio	GRI 409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	---	---	no se ha desarrollado indicador
	GRI 410 Prácticas en materia de seguridad	GRI 410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	Clientes	88 a 92	
	GRI 411 Derechos de los pueblos indígenas	GRI 411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	---	---	No hay quejas, se debe desarrollar indicador
	GRI 412 Evaluación de derechos humanos	GRI 412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	---	---	no se ha desarrollado
		GRI 412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	---	---	no se ha desarrollado
		GRI 412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	---	---	no se ha desarrollado
	GRI 413 Comunidades locales	GRI 413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Comunidad	79 a 86	
		GRI 413-2	Operaciones con impactos negativos significativos - reales y potenciales - en las comunidades locales	Comunidad - Proveedores	79 a 86, 95	
	GRI 414 Evaluación social de los proveedores	GRI 414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Proveedores	95 a 96	
		GRI 414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Proveedores	95 a 96	
	GRI 415 Política pública	GRI 415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	---	---	no aplica no se tienen relación
	GRI 416 Salud y seguridad de los clientes	GRI 416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Cliente	88	
		GRI 416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Cliente	88	
	GRI 417 Marketing y etiquetado	GRI 417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	---	---	no aplica
		GRI 417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	---	---	no aplica
		GRI 417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	---	---	no aplica
	GRI 418 Privacidad del cliente	GRI 418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Cliente	88	
	GRI 419 Cumplimiento socioeconómico	GRI 419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Nosotros	19	



With the Accent on Service

PURA VIDA

