



POLITICAS PARA LA SOSTENIBILIDAD

COOPRENA R.L. - SIMBIOSIS TOURS

INDICE:

POLITICA GENERAL

POLITICAS ESPECÍFICAS:

- PERSONAL
- PROVEEDORES
- SOCIOS
- PREVENCION DE IMPACTOS
- PROTECCION AMBIENTAL
- PROTECCION Y DESARROLLO SOCIAL
- PROTECCION CULTURAL
- CLIENTES
- PRODUCTOS
- PROMOCION

POLITICAS PARA LA SOSTENIBILIDAD

POLITICA GENERAL:

El personal de COOPRENA R.L., nos comprometemos a promover, practicar y velar para que el turismo rural comunitario y demás acciones asociadas y de vinculación con la organización, se realicen bajo los criterios que sustentan el desarrollo sostenible. Impulsamos el fortaleciendo un producto diferenciado por el respeto a los valores y adopción de buenas prácticas que garantizan la generación de valor con visión a largo plazo. Para ello hemos establecido criterios y parámetros para el manejo eficiente y responsable de los recursos naturales, culturales y las comunidades asociadas. Fomentamos programas para la prevención de impactos, protección de la biodiversidad, producción más eficiente y cumplimiento de las leyes, procurando mejorar la integridad de nuestros asociados y clientes así como el desempeño económico exitoso del sector cooperativo en turismo.

POLITICAS ESPECÍFICAS:

PARA EL PERSONAL

- a) El personal esta en la obligación y responsabilidad de cumplir con lo establecido en las políticas para la sostenibilidad de la empresa, así como modelar un comportamiento impecable.
- b) El personal deberá respetar, cultivar los valores y creencias que fortalezcan la idiosincrasia costarricense, haciendo hincapié principalmente en las poblaciones específicas en las que opera.
- c) El personal debe respetar las diferentes etnias, religiones y costumbres de los turistas, proveedores de servicios, personal de planta y demás personas y funcionarios.
- d) El personal deberá atender programas de capacitación y actualización que le permita comprometerse con la implementación de buenas prácticas que apoyan la sostenibilidad y su mejora continúa en busca del beneficio social y ambiental.
- e) El personal deberá velar por el cumplimiento de los manuales y procedimientos que se establezcan para el uso efectivo y eficiente de los recursos energéticos, hídricos, tratamiento de los desechos sólidos, así como de cualquier otro manual que fortalezca la prestación de servicios bajo criterios de sostenibilidad.

PARA PROVEEDORES

- a) La empresa deberá informar a los proveedores de servicios complementarios sobre el compromiso que tiene con la sostenibilidad y los esfuerzos que se están llevando a cabo para obtener el certificado de sostenibilidad turística del ICT.
- b) Todos los materiales impresos, promocionales y otros de la empresa utilizarán materiales amigables al ambiente, de bajo impacto, así mismo se recomienda que el papel sea utilizado por ambas caras, para maximizar la vida útil del mismo.
- c) La empresa deberá promover entre sus asociados la implementación de buenas prácticas, la adopción de iniciativas que conduzcan a un desarrollo sostenible y el rechazo de toda acción en contra de nuestros valores y del bienestar de nuestra niñez.
- d) Se seleccionarán únicamente proveedores (hospedaje, transporte, alimentos, actividades, etc.) que estén certificados, o que al menos estén implementando buenas prácticas para el turismo sostenible.
- e) La empresa divulgará las prácticas sostenibles y promoverá acciones conjuntas como capacitación, campañas y demás, entre sus mayoristas y minoristas, clientes directos y otros, para fortalecer y estimular las buenas prácticas en conjunto con proveedores, clientes y afines.

SOBRE SUS ASOCIADOS

- a) La empresa promoverá la divulgación, mercadeo y venta de servicios que contribuyen a la redistribución equitativa del capital a través de encadenamientos con la comunidad.
- b) La empresa estimulará y velará para que las actividades e instituciones económicas a todo nivel, promuevan el desarrollo humano de forma equitativa y sostenible.
- c) Se intensificarán acciones y recursos intelectuales, financieros, técnicos y sociales para estimular el desarrollo de las comunidades de un modo sostenible.
- d) La empresa estimulará y brindará apoyo para asegurar que los asociados incorporen prácticas para el uso sostenible de los recursos, la protección ambiental y social, y las normas laborales en sus organizaciones.

PARA LA PREVENCIÓN DE IMPACTOS

- a) La empresa se compromete con el desarrollo y actualización de manuales, procedimientos y demás herramientas que permitan minimizar impactos negativos en el uso y aprovechamiento de los recursos, el desempeño eficiente y seguro de las actividades y servicios y el cumplimiento con el código de ética de la empresa.
- b) Se mantendrá en forma permanente campañas y acciones para concienciar sobre temas como el manejo responsable de recursos y servicios como energía, agua y desechos sólidos, según el “manual para el uso efectivo del recurso energético, hídrico y tratamiento de desechos sólidos”.
- c) Se velará por promover inversiones de desarrollo entre sus afiliadas que garanticen el empleo de diseños amigables, instalaciones y equipos eficientes, productos reciclables o reciclados y tecnologías ambientalmente responsables.
- d) En toda actividad dirigida o implementada por la empresa se deberá cumplir con la legislación costarricense y los acuerdos y convenios internacionales, asegurando la legalidad de todos sus procedimientos, de lo cual además informará a los turistas.
- e) La empresa evitará la práctica y denunciará la extracción, cautiverio o comercialización ilegal de animales, plantas silvestres y cualquier otro bien del patrimonio nacional.
- f) La empresa implementará acciones para desestimular la alimentación artificial (directa o indirecta) a los animales silvestres, el empleo de instrumentos para atraer a los animales silvestres y demás prácticas ambientalmente no responsables.
- g) Se velará porque los equipos tecnológicos, de transporte y de comunicación utilizados y o contratados para sus actividades, cuenten con el mantenimiento adecuado para prevenir o reducir los impactos ambientales o físicos.

PROTECCION AMBIENTAL

- a) La empresa se compromete en operar tours de grupos pequeños con el fin de minimizar impactos negativos (ambiental y cultural), en las propiedades de sus afiliadas, áreas silvestres protegidas y maximizar la experiencia del visitante.
- b) La empresa apoyará capacitaciones sobre temas de protección ambiental y de áreas protegidas entre sus asociados, comunidades y su personal de planta.

- c) Cooprena ha adquirido una propiedad de riqueza forestal con el fin de contribuir con la protección y preservación del patrimonio natural implementando iniciativas y actividades inspiradas en las buenas prácticas y la conservación de los recursos.
- d) Cooprena y sus asociados se comprometen en denunciar ante las autoridades competentes, cualquier fuente de contaminación e impacto ambiental negativo en las zonas donde opera y sus alrededores, incluyendo los productos turísticos y las personas que disfrutan del servicio.

PROTECCION Y DESARROLLO SOCIAL

- a) La empresa velará por la protección de la niñez y los grupos sociales más vulnerables, incluyendo al adulto mayor y las personas con discapacidad.
- b) Se apoyarán iniciativas de capacitación de sus miembros sobre el cuidado, protección e igualdad de los diversos grupos sociales.
- c) La empresa se acoge al Código de Ética para la protección de los niños y niñas, para lo cual capacitará a su personal, asociados y demás colaboradores, y mantendrá una divulgación permanente de su compromiso en defender dichos principios.
- d) La empresa establecerá los mecanismos para denunciar prácticas de explotación sexual infantil y de la promoción de la prostitución infantil.
- e) Se divulgarán los compromisos que establece la ley 7600 sobre igualdad de oportunidades para personas con discapacidad y velará por su cumplimiento.
- f) La empresa velará por la igualdad de género y etnias dentro y fuera de sus instalaciones.
- g) Se denunciará cualquier acto de discriminación racial, religiosa o cultural tanto dentro como fuera de la Institución.
- h) La empresa respetará la libertad de expresión de sus trabajadores y afiliados siempre y cuando estos no infrinjan algún código moral ó ético.

PROTECCION CULTURAL

- a) La empresa se asegurará de que los clientes reciban una interpretación adecuada de los atractivos naturales, culturales y arqueológicos de los sitios que visita.
- b) La empresa implementará mecanismos y divulgar acciones para evitar y denunciar toda comercialización de piezas del patrimonio histórico, arqueológico y cultural del país.
- c) Se fomentarán e implementarán acciones para la conservación del patrimonio cultural tangible e intangible del país y en particular de las diferentes comunidades en las que opera.
- d) Se preservará y fomentará la práctica de las diferentes actividades folklóricas como parte de los servicios que sus asociados brindan.

CAPACITACIONES

- a) La empresa apoyara la inducción y capacitación de sus empleados en temas específicos de acuerdo con sus funciones, y asegurarse que éstas sean congruentes con las políticas para la sostenibilidad.
- b) La empresa proveerá capacitación a sus empleados, proveedores de servicios y afiliados en aspectos correspondientes a la ley 7600 y en particular a la atención de personas con algún tipo de discapacidad.
- c) El personal de Cooprena y en particular los proveedores de servicios de transporte y guías turísticos, serán capacitados por la empresa para que puedan atender adecuadamente situaciones de emergencia, según lo pre establecido en el manual de seguridad, plan de contingencia y atención de emergencias dentro y fuera de las oficinas.
- d) La empresa diseñará e implementará mecanismos y procedimientos para la evaluación y cumplimiento de los programas de capacitación.
- e) Se velará por la capacitación del personal, los guías y demás prestadores de servicios en las diversas áreas del turismo, que lleven a la protección ambiental y desarrollo comunitario de las localidades donde opera según sea necesario.

- f) La empresa ofrecerá a sus empleados capacitación e información respecto al Código de Ética del PANI sobre la protección a las niñas y niños y otras leyes, acuerdos y convenios internacionales relacionados con el tema.
- g) La empresa brindará capacitación a sus empleados sobre la cultura de las diferentes nacionalidades que atiende a través de su tour operador Simbiosis.

SOBRE LOS CLIENTES

- a) La empresa apoyará programas para que el cliente reciba la información adecuada utilizando mecanismos y recursos de interpretación de los atractivos naturales y culturales de los sitios visitados.
- b) La empresa realizará de forma regular evaluaciones para medir el grado de satisfacción de los clientes y la efectividad de los servicios que brinda.
- c) La empresa cumplirá con los requerimientos para garantizar la seguridad de los clientes, funcionarios y terceros en cualquiera de los servicios y actividades que brinde.
- d) Se buscarán los medios y se divulgarán para facilitar al cliente el manejo adecuado de los desechos producidos durante las visitas que realice en nuestro país.
- e) La empresa informará e involucrará a los clientes en la implementación de buenas prácticas durante el tiempo que dure la relación comercial con ellos.
- f) Se buscarán los medios más adecuados para divulgar el trabajo relacionado con Sostenibilidad que se realizan en la organización y en sus afiliados.

SOBRE EL PRODUCTO TURISTICO

- a) La empresa tomará en cuenta criterios de sostenibilidad para el diseño de estrategias de mercadeo y la identificación de destinos turísticos.
- b) La empresa buscará la reducción de productos que no sean amigables con el ambiente en sus procedimientos de operación.

- c) La empresa contratará únicamente los servicios de guías certificados, con amplia trayectoria y reconocido compromiso con la protección del medio ambiente y el desarrollo de las comunidades.
- d) La empresa considerará todas las observaciones realizadas por sus clientes, implementar aquellas que contribuyan al mejoramiento de su producto y comunicar al cliente de sus acciones.
- e) La empresa se compromete a dar prioridad y ofrecer un producto turístico diferenciado, apoyando las iniciativas del Turismo Rural Comunitario que ofrezcan calidad y promuevan prácticas sostenibles.
- f) La empresa tiene la potestad de No comercializar algún producto o a sus afiliados si éstas en algún momento infringen o dejan de realizar actividades consideradas como buenas prácticas.
- g) La empresa informará al ICT y al programa CST el resultado de los procedimientos que implemente en sus operaciones por medio del aporte de las evidencias que comprueben la actividad.

PROMOCION

- a) La empresa promocionará el desarrollo de buenas prácticas tanto de sus afiliadas como de toda aquella institución con la que tenga ligámenes turísticos.
- b) Se verificará que la información brindada en material promocional es veraz en cuanto a su contenido técnico, los servicios y atractivos ofrecidos.
- c) La empresa estimulará a la población nacional en general para que participe de las diferentes opciones turísticas que brinda el país en el ámbito del turismo rural comunitario sostenible.
- d) Se buscarán medios que los lleven a promover el turismo rural comunitario tanto dentro como fuera del país.
- e) La empresa declara que toda información contenida en su material promocional es estrictamente veraz, en cuanto a los atractivos y servicios que ofrece.
- f) Se desarrollará toda actividad brindando productos dirigidos al comercio justo y la Sostenibilidad del medio ambiente.

Formatted: Spanish (Costa Rica)



ESTAMOS DE ACUERDO CON ESTAS POLITICAS Y TODOS FIRMAMOS EN LA
CIUDAD DE SAN JOSE AL SER EL DIA 6 DE SETIEMBRE DEL 2007