

Desde 1972, Swiss Travel ha ofrecido servicios turísticos de calidad, consolidándose como una de las empresas pioneras en el sector, y trabajando con instituciones del estado y otras organizaciones para posicionar a Costa Rica como un destino turístico sostenible.

Con los años hemos demostrado nuestra capacidad de adaptarnos a los cambios constantes en la industria y en los negocios, integrando la tecnología para satisfacer las necesidades de los clientes, considerando la responsabilidad social para los interesados y la sociedad en general.

También, hemos sido escuela para excelentes empresarios y profesionales en turismo que han pasado por nuestra empresa durante estos 51 años, lo que ha aportado a nuestro país y a la industria insumos y conocimiento con las que se han creado muchas fuentes de trabajo.

Este largo camino recorrido ha sido en gran parte posible gracias al trabajo destacado de nuestros líderes Emilia Gamboa, Dieter Melchior y demás accionistas, a quienes rendimos homenaje por su visión y esfuerzo.

Al llegar al año 2023, dimos inicio a una nueva etapa para Swiss Travel, al pasar a manos de Grupo Arribada, un holding internacional fundado en 1985, quienes continuarán con este legado de más de 50 años, aportando dinamismo e innovación para crear experiencias memorables para todos nuestros clientes.

Informe elaborado por:

Jeldryn Vargas Rodríguez, Gestora de Sostenibilidad

Diseño y Diagramación: Kevin Madrigal Jimenez, Diseñador gráfico

Corrector de estilo y Traducción: Jose Miguel Duarte Solís,

Comunicador.

Equipo de Swiss Travel.



Nuestro trabajo destaca gracias a nuestra experiencia

Puntos diferenciadores

• Experiencia

Confianza

Trayectoria

• Calidad en el servicio

Productividad

• Trabajo en Equipo

Conocimiento

• Eficiencia

Profesionalismo

Formalidad

Estabilidad

Respeto

Compromiso sostenible

Garantía

Liderazgo

Seguridad

Renombre

Respaldo

Trayectoria:

51 años en la industria del turismo, creando experiencias inolvidables a nuestros clientes y brindando empleo a la sociedad costarricense del sector.

Estabilidad:

51 años de estar operando, superando crisis del entorno que han permitido fortalecernos, dando garantía, respaldo y confianza a clientes, colaboradores, proveedores y otros.

Liderazgo:

51 años de ser pionera y líder en el sector.



Tabla de Contenidos

Generalidades	
Tabla de Contenidos Acerca de este informe Principales logros 2023 Mensaje de nuestro Gerente General Cambios en la Organización	4 5 6 7 8
Nosotros	
¿Quiénes somos? Historia sostenible Sedes y tamaño de la Organización ¿Qué hacemos? Canales de Venta por tipo de Cliente Mercados y Cadena de Suministros Marco Corporativo Afiliaciones y Asociaciones Enfoque de Precaución	10 11 12 13 14 15 16 17
Nuestra Estrategia	
Estructura de Gobernanza Responsabilidades de cada área Participación de los Grupos de Interés Materialidad	21 22 23 24
Económico	
Sostenibilidad financiera Impactos económicos Ética y transparencia	27 28 29

Clientes	
Salud y seguridad Programa de Seguridad Vial Nuestras ofertas sostenibles Educación y conciencia	31 32 33 35
Proveedores	
Gestión sostenible de la cadena de valor Distribución de la riqueza Selección de proveedores	38 39 40
Comunidad	
Protección de niños y adolescentes E- Mentores Acción en comunidades Fomento deportivo Voluntariados Sociales Alianza de empleabilidad juvenil Programa de practicantes	42 42 43 43 43 44 44
Personal	
Nuestra Gente Desarrollo Personal y Profesional de los Colaboradores Empleo Salud y seguridad	46 46 48 51

Ambiente

Protección de la Biodiversidad	54
Forma de Gestión	5
Personal	50
Bio Swiss	5
Proyectos de Conservación de Ecosistema	s 59
Ecoeficiencia	6
Emisiones	6
Energía	6
Agua	6
Agua Residual	6
Residuos	6
Voluntariados	7:
Cumplimiento Ambiental	7:

Anexos

ndice de Contenidos GRI	75
ctualización de la información	77
Comunicación por partes interesadas	78
emas Materiales Impactos y Riesgos	81
Plan de Sostenibilidad 2021-2025	84
Contrubución a ODS	88
istado de especies en vida de extinción Costa Rica	89
Adquisiciones de activos que crean beneficios	90
horros por maximización 2022	91
horros por maximización 2023	92
Comparativo maximización 2022 vrs 2023	93

Acerca de este informe

Swiss Travel (Servicios de Viajeros Suiza S.A), es una agencia de turismo receptivo perteneciente al Grupo Arribada, que ofrece servicios en todo Costa Rica. Por quinto año consecutivo, Swiss Travel ha creado este Reporte de Sostenibilidad bajo estándares internacionales para rendir cuentas a los distintos grupos de interés de la empresa.

Este reporte cubre la gestión del año 2023 (enero a diciembre) de todas nuestras sedes: la oficina central ubicada en Santa Ana, nuestra sede de transportes en La Uruca y nuestra sede regional en Liberia, Guanacaste.

Aquí se reportan los impactos positivos y negativos a nivel social, ambiental y económico, la gestión de riesgos, y como se relacionan estos impactos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), establecidos por la Organización de Naciones Unidas.

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

Este informe de sostenibilidad se elaboró bajo referencia los estándares de The Global Reporting Initiative GRI 2021, un lenguaje común de reportes internacionales, adaptable a cualquier línea de negocio. Esta memoria no ha sido verificada por ningún ente externo a la organización. (puede consultar los estándares GRI en este link).

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



Principales Logros de 2023

Impacto Social: Fortaleciendo Nuestra Comunidad



44 horas de voluntariado social en 4 proyectos clave, con la participación de **36** colaboradores.



11 practicantes recibidos, contribuyendo a



22.41% de aumento en la contratación de personal, reflejando nuestro crecimiento



\$77,966.64 aportados a las comunidades locales a través de salarios



94 niños educados en nuestro programa



12 colaboradores ascendidos a puestos



3.4% de reducción en la rotación de personal en comparación con 2019, acercándonos a solo un 1% de alcanzar





¡Galardonados por el Ministerio de Ambiente! por nuestra participación en la campaña Stop Animal Selfies, fuimos la primera empresa de turismo en unirnos.

¡Impacto de la Campaña Stop Animal

Selfies! Alcanzamos a 15,447 clientes,

265 colaboradores, 65 empresas, 27

proveedores y 281 miembros de la

comunidad. Juntos, creamos conciencia y

18% menos de consumo eléctrico en

comparación con 2019, contribuyendo a

protegemos la biodiversidad.

la eficiencia energética.



Aumento del 28% en las entradas compradas al Sistema Nacional de Áreas de Conservación, contribuyendo **\$87,881** al cuidado de nuestras riquezas naturales.



Reducción del 11% en residuos ordinarios enviados al relleno sanitario. ¡Y lo mejor! **64% de los residuos** generados fueron valorizados, en relación año 2019.

¡Grandes logros en la reducción de



carbono! Hemos reducido **618.11** toneladas de CO2 desde 2017, incluyendo 89.52 toneladas solo en 2023. Disminuyendo nuestra huella de 1608.9 ton de CO2 en 2017 a **791.16 ton CO2e en**

2023.



41% menos de consumo de agua en contraste con 2019, demostrando nuestro compromiso con la gestión responsable de recursos hídricos.





Mejora en Productividad: Hemos logrado un **0,7% de reducción en la estructura de** costos en comparación con 2022. Este optimización y la sostenibilidad en nuestras operaciones.



¡Incremento en Ventas! Hemos alcanzado un 7% más en ventas en comparación con continuo en el mercado.



\$25 millones de dólares en ingresos el crecimiento económico local.



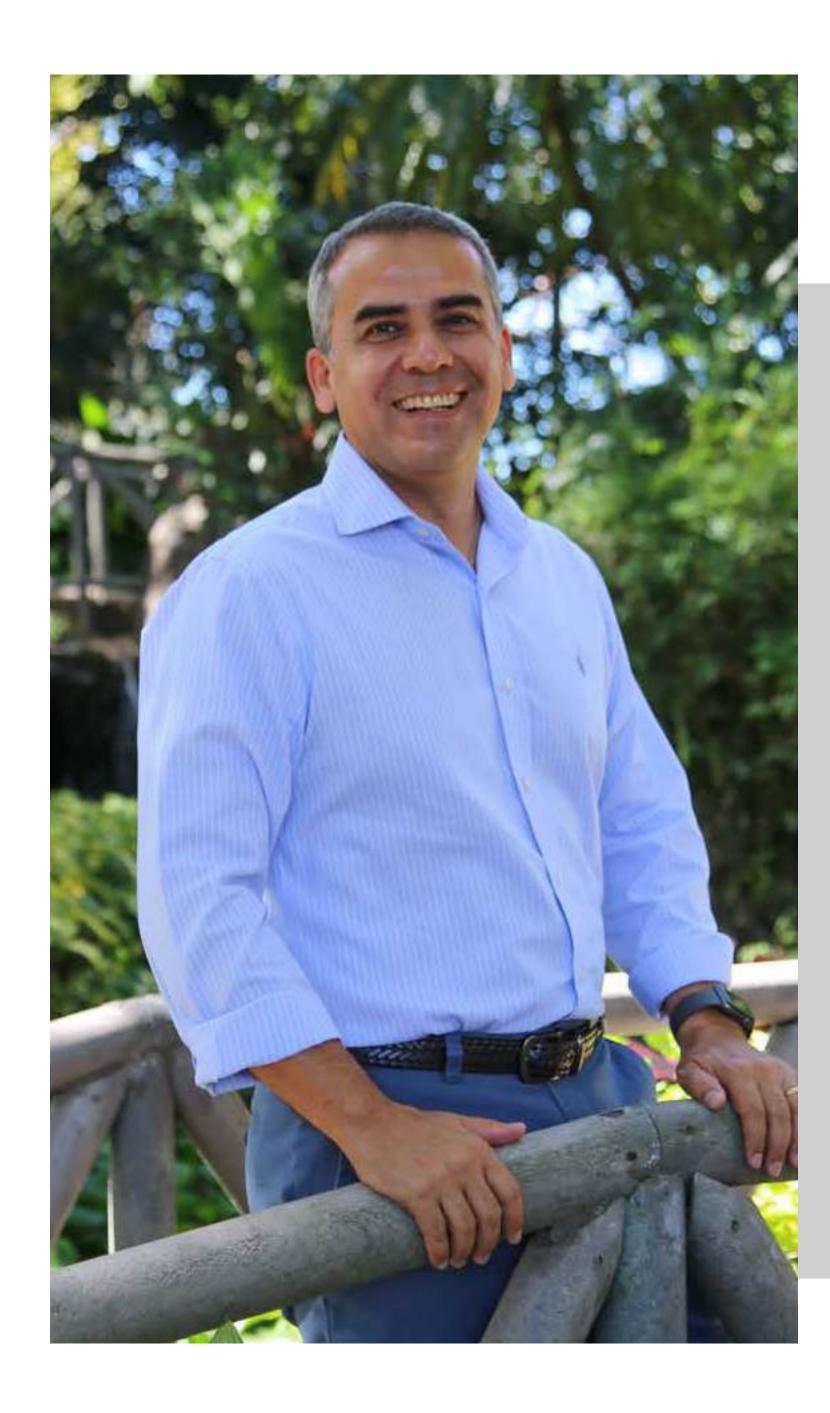
48 proveedores capacitados en sostenibilidad, impactando a 367 personas y promoviendo prácticas responsables en nuestra cadena de valor, alineados con sostenible.





6

40 árboles sembrados en áreas estratégicas para la restauración de ecosistemas.



Mensaje de nuestro **Gerente General**

Como empresa certificada sostenible, para Swiss Travel es fundamental DMC en Costa Rica, tanto en materia de sostenibilidad como de calidad. conocer y medir los riesgos y los impactos ambientales, sociales y económicos generados por nuestras operaciones a nuestro entorno y las personas que lo conforman.

Desde todas las áreas de trabajo de la empresa implementamos estrategias sostenibles y asignamos presupuestos para su ejecución, esfuerzos que son medidos siguiendo indicadores internos que son plasmados en nuestro Reporte de Sostenibilidad anual.

Por tanto, es un placer compartir nuestra operación del período 2023, donde demostramos el trabajo para ser una empresa rentable que cumple con los objetivos de nuestros accionistas y beneficia a la sociedad y al ambiente.

En este período hemos fortalecido la cultura organizacional sostenible entre nuestros colaboradores, junto con jornadas de capacitación para su desarrollo profesional y personal, dando oportunidades de crecimiento.

A nivel social, continuamos trabajando en la protección de niños, niñas y jóvenes contra la explotación sexual comercial de menores, educamos a organizaciones comunales en mejores prácticas para brindar servicios turísticos y ofrecimos horas de voluntariado en diferentes organizaciones sociales.

En lo ambiental, logramos renovar todas nuestras certificaciones, incluyendo la auditoría de carbono neutralidad correspondiente a los años 2021 y 2022. También renovamos nuestros galardones de Bandera Azul en Cambio Climático y Biodiversidad, y recibimos el máximo nivel en el Certificado de Sostenibilidad Turística.

En conclusión, 2023 fue un año de retos y también de grandes oportunidades que nos permitieron seguir siendo líderes en el mercado de

Como siempre nuestro compromiso es continuiar siendo una empresa exitosa con continuidad a largo plazo, y responsable, siempre apuntando a crear experiencias inolvidables para nuestros clientes, mejorar continuamente nuestros servicios y promover la conservación y la responsabilidad social.

Luis Diego Hidalgo; Gerente General

Cambios en la organización

Desde el 2023 la empresa pertenece al Grupo Arribada.

Oportunidades

Renovación de sistema de reservaciones para optimizar y simplificar procesos.

Mayor fidelización con nuestros clientes, dada la oportunidad de nuevos negocios.

Ejecución del programa de capacitaciones "Potenciamos Nuestro Talento" para crear opciones de crecimiento dentro de la organización.

Oportunidad de crecimiento del personal en posiciones de liderazgo dentro de la empresa.

Retos

Organizacional: Inicio de ajustes acorde a las tendencias del mercado en la continuidad de la mejora de los servicios ofertados.

Sostenibilidad: Renovación de certificaciones pendientes tras la pandemia

Tecnología y clientes: Búsqueda de tecnología actualizada que permita brindar servicios de clientes más personalizados.





¿Quiénes somos?

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

Nuestra operación y filosofía van orientados al respeto del ambiente, desarrollo de las comunidades de nuestro país y la rentabilidad del negocio.

Nuestra historia

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

Nuestro nombre proviene de su fundador Adolph Alder, un suizo quien se enamoró de Costa Rica por su naturaleza, paz y tranquilidad, razones por las cuales es llamada la "Suiza centroamericana". 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 través de estos 51 años, el equipo Swiss Travel ha trabajado de forma intensa en la creación de una organización capaz de proporcionar a cada uno de nuestros clientes las experiencias que esperan y merecen. Convertimos las expectativas de nuestros viajeros en las nuestras.

Actualmente somos parte del Grupo Arribada.

El grupo cuenta con las siguientes empresas:



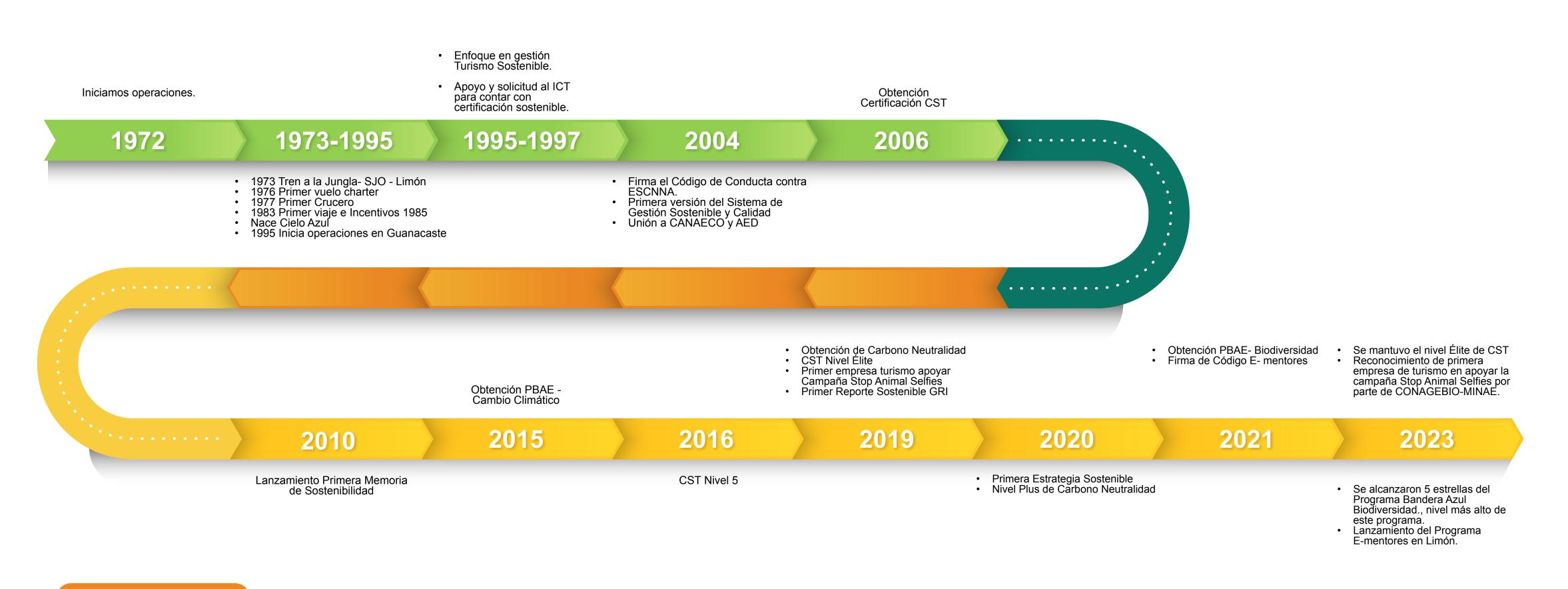








Historia Sostenible



***CANAECO: Cámara
Nacional de Ecoturismo y
Turismo Sostenible

AED: Alianza Empresarial para el Desarrollo.

Sedes y tamaño de la organización





¿Qué hacemos?

Asesoría Turística:

Asesoría Turística: Diseño de itinerarios de acuerdo con las necesidades, presupuesto y expectativas de los clientes.



Servicio de guías:

Guías bilingües (español / inglés) y otros idiomas (francés, italiano y alemán, entre otros) profesionales, con conocimiento de Costa Rica, su historia, cultura y riqueza natural, y certificados por el Instituto Costarricense de Turismo.



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

hoteles, tours y zonas a visitar cumplen con criterios de calidad. Servicio de asistencia y soporte 24/7.



Transporte Terrestre:

Desde automóviles para el transporte de pasajeros individuales, hasta buses completamente equipados y con accesibilidad.



Hospedajes, tours, transporte aéreo, trasporte acuático, fiestas temáticas, voluntariados:

Servicios de proveedores urísticos, rigurosamente eleccionados, a disposición n paquetes como luna de niel, aventura, familia, y más.



Canales de venta por tipo de cliente

Fit's:

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



Cruceros:

Logística y operación en todos los puertos del país. Atención de excursiones, embarque y desembarque de pasajeros, estadías pre y post crucero. Personal capacitado y amplia experiencia de trabajo junto con las navieras más reconocidas del mundo.



Ventas locales:

Ejecutivos de servicio en los hoteles más reconocidos de San José, Guanacaste y Pacífico Central. Actividades recreativas y asesorías a viajeros.



Grupos:

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



Corporativo:

Soluciones para empresas.
Transporte ejecutivo,
excursiones, actividades de
trabajo en equipo, atención de
eventos corporativos y
servicios de alimentos y
bebidas, y más.



Incentivos y reuniones:

Viajes de incentivo a la medida, excursiones, fiestas temáticas y responsabilidad social empresarial, gestión d reuniones y congresos, transporte ejecutivo, hospedaje, actividades recreativas y espacio para actividades..



Mercados

Nuestros principales mercados son:

Norteamérica, Unión Europea, Reino Unido y Latinoamérica.



Cadena de suministros

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

Investigación y desarrollo de producto procede a buscar el servicio para construirlo en producto turístico.

Cadena de Suministros

Área de producto firma contratos con proveedores, diseñan paquetes de viajes para ofrecerse por medio de los diversos **Canales de Ventas.**

Mayoristas o retails ofrecen nuestros servicios al **cliente final** que disfruta su descubriendo las bellezas de Costa Rica.

Nuestros proveedores, distribuidos por todo el país, son fundamentales en nuestra cadena de valor. Facilitan más del 90% de los servicios ofrecidos y crean la experiencia, por lo que aseguramos su calidad y la gestión de los impactos que pueden generar.

• Guías

- Parques Nacionales
- Tour Operadores
- Hospitalidad
- Transporte

67% de nuestros proveedores son de capital nacional, distribuidos por todo el país.

El pago a proveedores en 2023 alcanzó alrededor de USD\$25,000,000.

Marco corporativo

Valores, principios, estándares y normas de conducta

Misión

"Énfasis en el servicio"

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

Visión

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

Política de Sostenibilidad Turística

Nuestra sólida Gestión de Sostenibilidad nos respalda para dar énfasis en el servicio que cada uno de nosotros brinda para mejorar continuamente la satisfacción de los clientes, mientras cumplimos con la legislación aplicable y prevenimos impactos negativos ambientales y sociales con responsabilidad social, aportando a las comunidades donde operamos logrando así el éxito económico de nuestra empresa.

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

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



Afiliaciones y asociaciones

La empresa se encuentra adscrita a:

































Certificaciones



Nivel élite



6 estrellas y 1 verde



BIODIUERSIDAD

5 estrellas



Consejo Seguridad Vial



Esencial Costa Rica



CASE FILE DCC-PP-017-2018 scope and validity in www.cambioclimaticocr.com

Nivel plus

Certificaciones:

Certificado de Sostenibilidad

Turística (CST): estándar nacional creado por el Instituto Costarricense de Turismo y reconocido por el Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC). Certificado desde el 2006. Somos nivel "Élite", el más alto de la certificación. Se evalúa cada dos años.

Carbono Neutralidad: categoría "Plus", la más alta de esta certificación. Esta certificación es anual.

Programa Empresa Seguras (seguridad vial): nivel más alto.

Esencial Costa Rica:

es la marca país que certifica servicios de empresas costarricenses, destacados por su calidad, sostenibilidad y responsabilidad social, liderado por la Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica (Procomer), el Instituto Costarricense de Turismo, la Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo (CINDE), el Ministerio de Comercio Exterior de Costa Rica y el Ministerio de Relaciones Exteriores

Programa Bandera Azul Catego:

Swiss Travel cuenta con las Banderas:

Bandera Azul Cambio Climático:

Por gestión de riesgos ante el cambio climático. Siete años de recibir 6 Estrellas y 1 verde, el nivel más alto. Se evalúa anualmente.

Bandera Azul Biodiversidad: por acciones en la conservación, restauración y uso sostenible de la biodiversidad. En 2023 recibimos 5 Estrellas, el más alto de esta categoría.

Enfoque de precaución

Nuestra empresa cuenta con un Sistema de Gestión Sostenible para la prevención de riesgos e impactos ambientales, sociales y económicos. Las acciones de mitigación se aplican tomando en cuenta la calidad, innovación, seguridad de nuestros servicios, protección de nuestros grupos de interés, el ambiente y la continuidad de la empresa.

Estos esfuerzos se realizan en los distintos procesos internos de la compañía, acatando la planificación establecida.

Poseemos Objetivos Estratégicos y de Sostenibilidad Turística, congruentes con la razón de ser de la organización y de la Política de Sostenibilidad, que permiten dirigir a la Corporación hacia la satisfacción del cliente buscando la rentabilidad y contemplando el equilibrio social, legal y ambiental.

Mediante la aplicación de la metodología de Deming (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar) la organización finaliza ciclos de trabajo antes de plantear objetivos más retadores.

Actuar:

Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.



Planificar:

Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir los resultados.

Verificar:

Realizar el seguimiento y la medición de procesos y productos.

Hacer:

Implementar los procesos.

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



Estructura de Gobernanza

Estructura y composición del máximo órgano de gobierno

La empresa pertenece al Grupo Arribada, propiedad de alrededor de 200 accionistas, mayoritariamente de América Latina, a quienes se les informa los avances en sostenibilidad por medio de estos reportes. Adicionalmente, la empresa cuenta con un gobierno corporativo, liderado por la Gerencia General.



1. Luis Diego Hidalgo: Gerente General.18 años de experiencia en turismo.



2. Patricia Gamboa:Gerente de Mercadeo.41 años de experiencia en turismo.



3. Melania Rodríguez:Gerente de Recursos Humanos.19 años de experiencia en gestión del recurso humano.

Nuestro Equipo de Coordinadores.



Allan Zúñiga Tecnología de la información



Alexander Fuentes información Mantenimiento



Jeldryn Vargas Sostenibilidad y Calidad



Daniel Castro

Operaciones



Erick Bejarano

Operaciones



Lincy Calderón

Producto



Maribel Alpízar Contabilidad



Rolando Campos

Director de Ventas



Betsabé Gómez *Grupos*



Fabian Quirós
Cruceros



Luz Cordero FIT



Esmeralda Espinoza

Producto



Laura Carmona
Incentivos



Mercadeo e Incentivos

De nuestro Gobierno Corporativo surge el Comité Gerencial, conformado por la Gerencia General, con Luis Diego Hidalgo, con la Directora de Mercadeo Patricia Gamboa y con la Gerencia Operativa, quienes elaboran el Plan Estratégico Corporativo.

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

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

A nivel de sostenibilidad contamos con la siguiente estructura:



El área de Sostenibilidad:

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

Responsabilidades de cada área:

Comité Gerencial: es responsable de:

- Establecer, implementar y mantener el plan estratégico corporativo, tomando en cuenta los requisitos del cliente, el componente ambiental y social y las expectativas de crecimiento y rentabilidad.
- Establecer la visión, políticas y objetivos estratégicos y de sostenibilidad turística coherentes con la razón de ser de la organización.

- Aprobar el presupuesto para la ejecución del plan de acción.
- Lograr que cada uno de sus miembros lidere su proceso con el ejemplo, para desarrollar la confianza entre el personal.
- Dar seguimiento al plan estratégico corporativo.

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

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

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

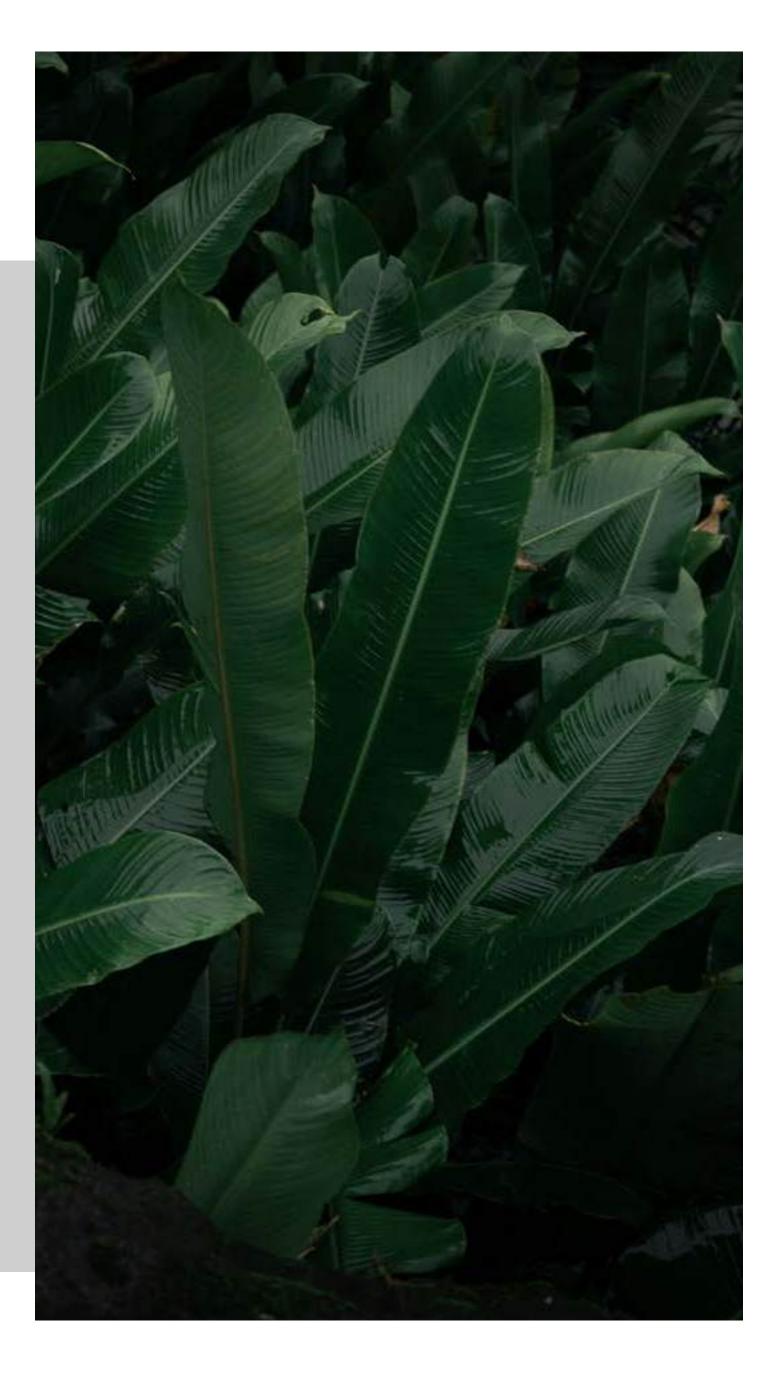
Públicos de Interés: Alimentan la estrategia de sostenibilidad con temas materiales.

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

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

Auditores Internos: dan seguimiento al sistema de gestión para la mejora continua.

Todos los esfuerzos de las áreas se reflejan en el Reporte de Sostenibilidad.



Compromisos y políticas

Nuestro compromiso es promover un turismo responsable y sostenible.

En nuestro Marco Corporativo incluye el Manual de Sostenibilidad, el cual contiene lineamientos sostenibles generales, operativos, de clientes, cumplimiento legal, socioeconómico, de oferta, proveedores y suministros (MAOPSC004), los cuales parten de nuestra Política de Sostenibilidad, en beneficio de la economía, sociedad y ambiente.

Diligencia y ética

Estos lineamientos son la base para trabajar en cada área de la empresa y es revisado anualmente por el área de sostenibilidad. Las observaciones se presentan a Presidencia y al Comité Gerencial para su valoración y aprobación.

Para consultas del marco corporativo y lineamientos sostenibles de la empresa, se pueden escribir al correo jeldryn.vargas@swisstravelcr.com

Para gestionar la debida diligencia de nuestros impactos, riesgos y temas materiales, se usa el Procedimiento de Acciones Correctivas-Preventivas, y por medio de reportes de colaboradores, gestores del proceso y/o partes interesadas, se investiga para crear y ejecutar planes de acción.

Tenemos un sistema de auditoría interna para mejorar el desempeño individual y el de la compañía.

No se ha faltado a las leyes y normativas en lo social, ambiental y económico durante el periodo de esta memoria.

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

Participación de los grupos de interés

Nuestras partes interesadas son:



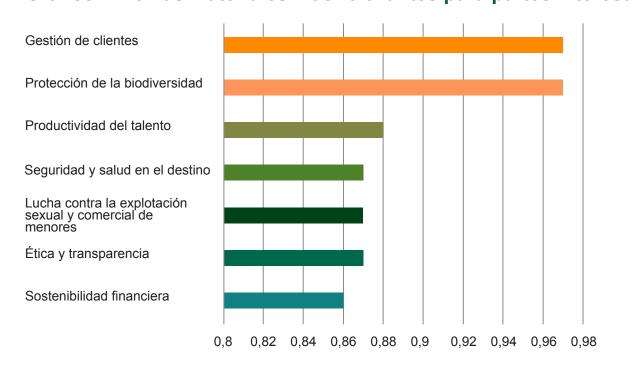
El detalle de esta consulta se puede ver en la página 35 del Reporte 2021.

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

Cualquier retroalimentación que deseen brindar cualquiera de nuestras partes interesadas lo pueden realizar mediante canales detallados en el Anexo 3 de este documento, donde se pueden revisar los logros del 2023 según los intereses de cada parte interesada.

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

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



Materialidad

Estrategia sostenible para el periodo 2021 – 2025:



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

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

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

La empresa aporta a más ODS, pero solo se monitorean los indicados anteriormente.

Ver anexo 2 con los temas materiales de nuestra estrategia con sus respectivos impactos y riesgos.

Para el detalle de temas materiales, impactos y riesgos ver Anexo 4. (Cuadro 1 en el excel) Para conocer las metas y avance, ver Anexo 5. (Cuadro 3 del Excel).

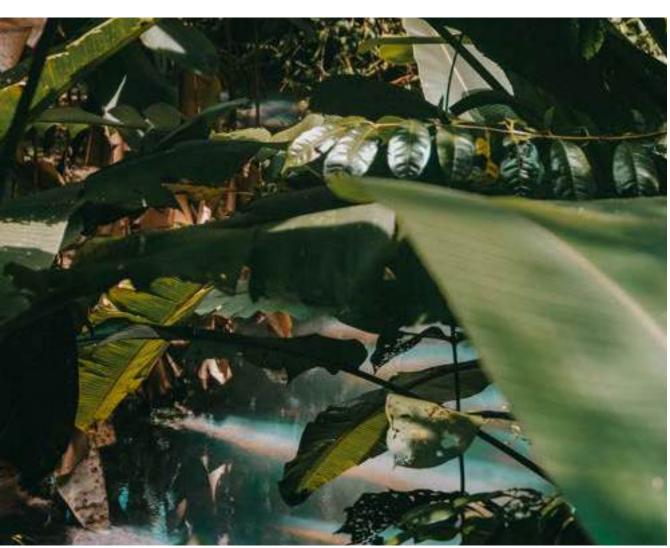
Estos se alinean a los Objetivos de Desarrollo sostenible (ODS) que contribuyen directamente la estrategia: anexo 6.



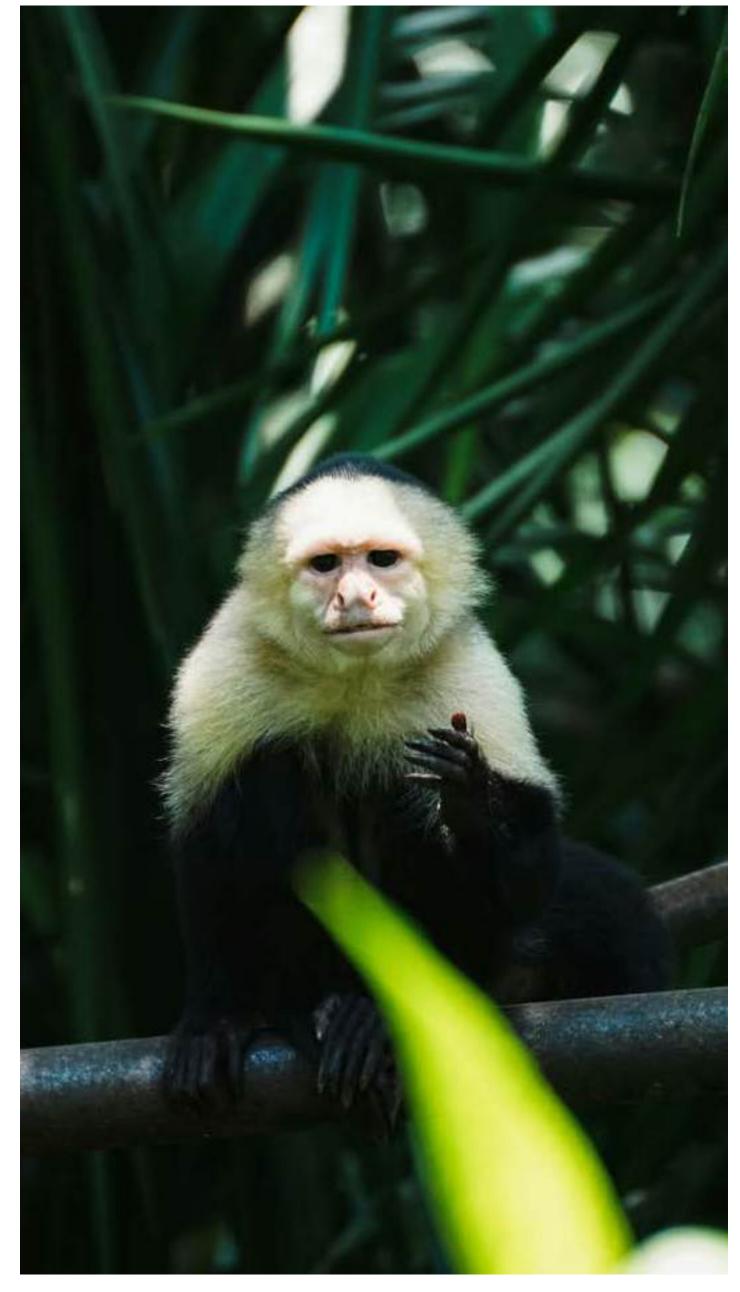
Estrategia sostenible para el período 2021 – 2025:

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





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





Sostenibilidad **Financiera**

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

La meta al año 2025 era alcanzar y superar las ventas del año 2019, meta que se superó en el periodo 2023.

Esto lo realizamos por medio de:

• Recuperación de clientes:

 Estrategia para incrementar ingresos y recuperar las ventas con visitas a clientes, participación en ferias y otros.

Gestión del flujo de caja:

- Establecimiento de presupuestos con proyección anual y revisión semanal con gerencia.
- Búsqueda de inversión para mejorar rendimientos bancarios.

• Disminución de costos:

 Análisis de estructura de costos, para aumentar la eficiencia.

2023 vs 2019:

- 7% más de las ventas generadas en año 2019.
- 0.7 dato porcentual de mejora en la reducción de la estructura de costos en relación al año 2022.

Liderazgo y participación en el mercado

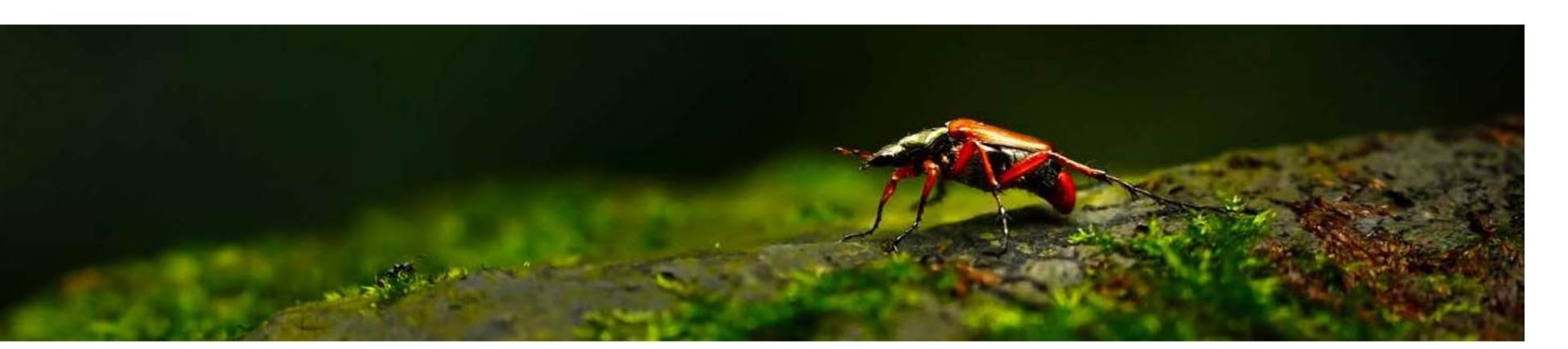
Rango salarial de categoría inicial estándar por género: no hay diferencia de salarios entre géneros y están por encima de salario establecido por ley.

Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local: de seis altos directivos, tres de ellos viven en comunidades aledañas a nuestras sedes, representando el 50% de contrataciones locales.

Cuadro 5. Beneficios Económicos Internos obtenidos por acciones de Ecoeficiencia					
Parámetro/ año Monto en dólares					
	2019	2020	2021	2022	2023
Ahorro electricidad	\$250,82	\$16.907,12	\$13.711,28	\$131,97	No aplica
Venta de reciclaje	No aplica	\$267,00	\$277,77	No aplica	\$661,28
Ahorro agua	\$0,82	\$2.076,70	\$3.884,40	No aplica	No aplica
Maximización rutas transporte de clientes	No aplica	No aplica	\$28.518,64	\$61.462,42	\$23.247,99
Ahorro	\$672,39	\$2.516,68	\$2.734,80	\$1.666,94	\$1.619,74
consumo papel	40. 2,00	Ψ2.010,00	Ψ2.1 0-1,00	ψ1.000,0 -1	ψ 1.0 10,7 1
Total:	\$924,03	\$21.767,50	\$49.126,88	\$63.261,34	\$25.529,01

Nota: para todos los años, los ahorros de agua, luz, papel, se obtuvieron comparando con el año 2019, el cual fue el año normal de operación y hasta finales del 2023 superamos la operación del 2019, de forma tal, para próximo reporte el año base será el 2023. Dinero Ahorrado por maximización es un indicador nuevo del año 2021, el dato que se muestra es el ahorro de combustible generado en el año correspondiente. Donde no se colocan datos es porque no hubo ahorro, debido a mayor operación y diferencial cambiario.

Por medio de nuestro programa de Ecoeficiencia, logramos ahorrar \$25,529.01 durante el año 2023, menos que en 2022 debido al proceso de recuperación y tipo de cambio del dólar. Aun así, el ahorro es mayor que en 2019, dejando por fuera el tema de maximización, indicador que no se llevaba en ese año.



Impactos Económicos Indirectos

Inversiones en infraestructura y servicios apoyados

Cuadro 6. Adquisiciones activos que crean beneficios

Adquisición equipo y sistemas de información y tecnología	\$23.972,82
Adquisición de activos de equipo acuático operativo: kayaks, bicicletas, entre otros	\$44.024,35
Mejoras equipo de oficinas	\$10.944,05
Mejoras en infraestructura de nuestras oficinas	\$59.127,24
Compra de móviles transporte clientes	\$278.012,38
Total	\$416.080,84

Asegurar la continuidad de la empresa, ser constantes en innovación y presencia en el mercado es la esencia de nuestra estrategia. El cuadro 7 muestra la inversión en innovación para mejora en la operación, reflejado en el aumento de las ventas.

Impacto económico externo

Impactos económicos indirectos significativos

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

• Pago a proveedores. Esto permite el desarrollo de PYMES nacionales, al igual que proveedores extranjeros, que generan empleo en el país, contribuyendo con

ello al índice del progreso social.

• Contribución al sistema de protección de áreas naturales de Costa Rica. Para la conservación de flora y fauna nacional de áreas protegidas por pago de servicios ambientales.

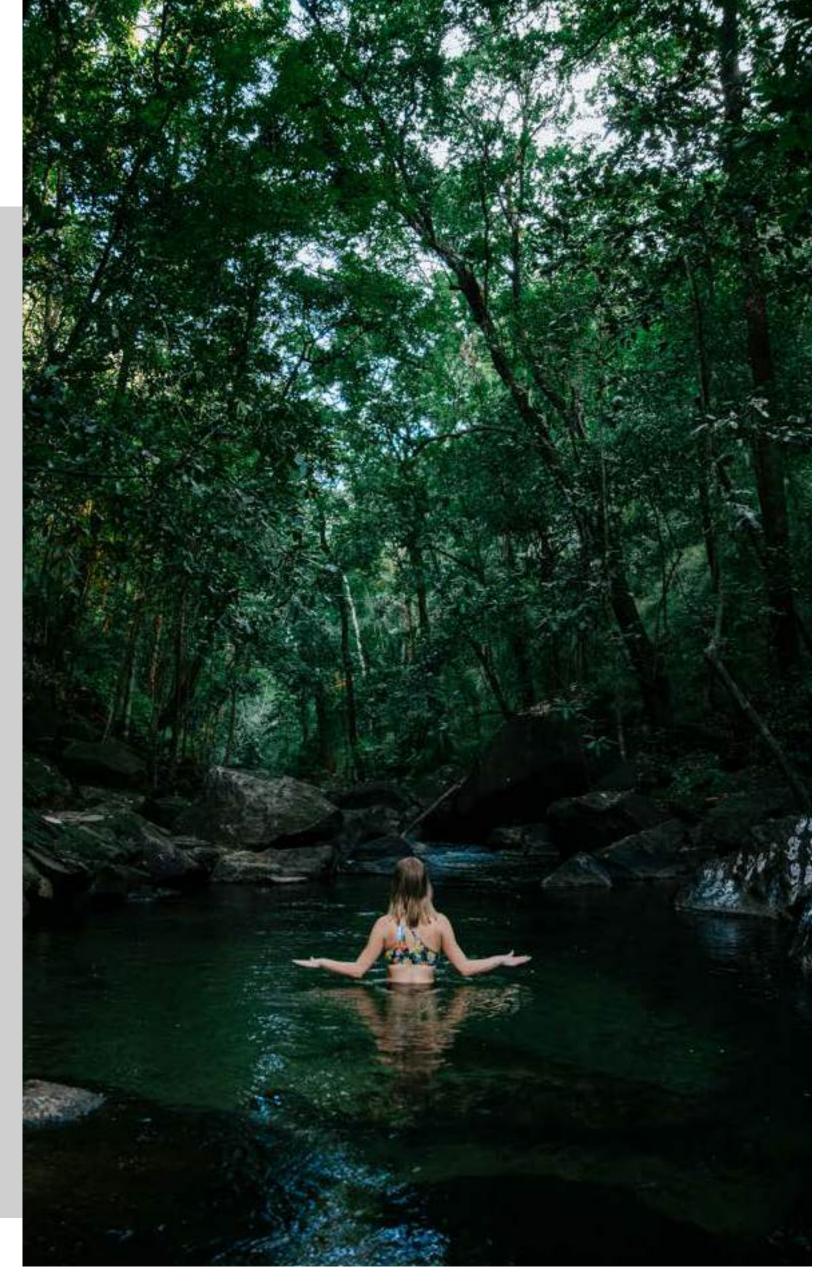
Por medio del turismo se promueve un desarrollo socioeconómico integral, que aporta al índice de Progreso Social de diversas zonas del país. Ver Cuadro 7 para más detalles.

Cuadro 7. Impacto económico externo

Aportes sociales y ambientales por operación		
Detalle	Monto en dólares	
Distribución de la riqueza con el pago a proveedores turísticos	\$25.604.740,49	
Aporte al Sistema de Áreas Protegidas por pago de entradas	\$87.881,11	
Total de distribución de riqueza	\$25,692,621,60	

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

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



Ética y transparencia

Tema material de ética y transparencia. La ética, como parte de nuestros valores corporativos, es parte clave con la que alcanzamos rentabilidad y mantenemos nuestro liderazgo, credibilidad y confiabilidad. Con ética rendimos cuentas a nuestras partes interesadas y somos socialmente responsables.

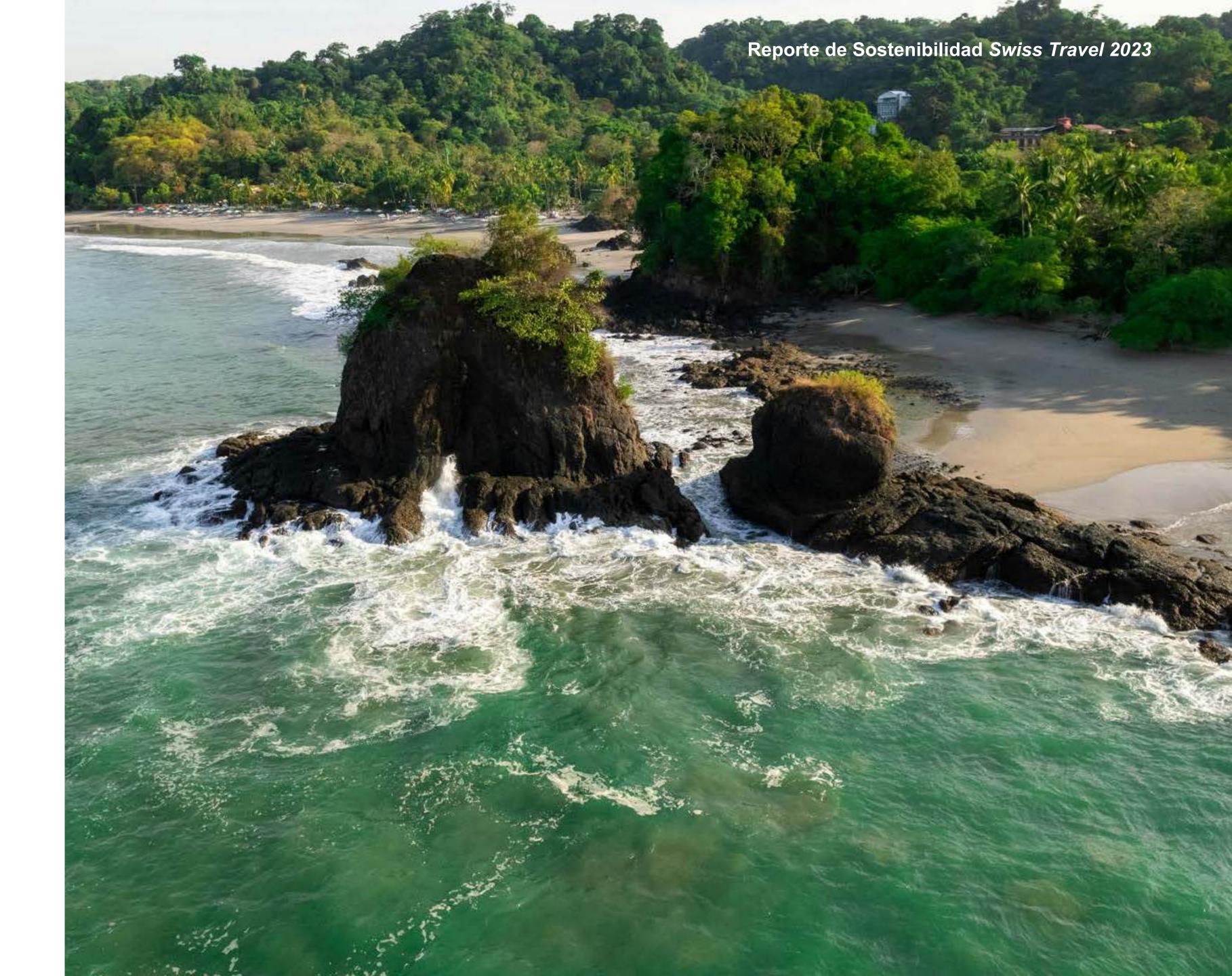
Las políticas para la gestión de la ética y la transparencia están plasmadas en el Manual de Sostenibilidad y en el Manual de Políticas Internas de Recursos Humanos. En 2023 se inició el proceso de elaboración el Manual de Ética y Anticorrupción, este ha sido programado para ejecutarse durante el año 2024.

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

En términos fiscales, todos nuestros estados financieros los audita una firma de auditores contables legalmente constituida. Esta se cambia cada cuatro años por transparencia y credibilidad ante los socios y el sistema bancario. La empresa auditora es elegida por el área financiera y la gerencia. En 2023, Grant Thornton Audi Costa Rica auditó nuestros estados financieros.

Cumplimos con las obligaciones legales presentando la declaración correctamente y a tiempo. Como parte de nuestras políticas, compromiso y legalidad, al año 2023 estamos al día con el pago de impuestos.

En 2023, y en años anteriores, no hubo demandas ni acciones jurídicas contra la empresa relacionadas con competencia desleal, prácticas monopólicas, ni contra la libre competencia.





Salud y Seguridad

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

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

Viaje seguro y con calidad

Contamos con protocolos de atención de emergencias externas y con pólizas de responsabilidad civil general:

- Basic Auto fleet policy No.0109AUM0002946
- The Liability Basic Policy 0209RCG0002839
- The LiabilityUmbrella Policy 0209RCU0000237

Nuestro departamento de Operaciones da soporte a los clientes durante su estadía en el país durante las 24 horas y el área de Servicio al Cliente da soporte a los visitantes luego de su salida del país.





Programa de Seguridad Vial

"Como parte de su compromiso sostenible, Swiss Travel establece mecanismos de prevención de accidentes en la red vial pública, así como en la promoción de seguridad vial para la protección de colaboradores, clientes y demás actores viales" Política de Seguridad Vial"

En 2023 Swiss Travel continuó participando en el Programa Empresas Seguras del Consejo Nacional de Seguridad Vial (COSEVI). Durante el 2022, completamos los tres niveles del programa, el cual está enfocado en guiar a las empresas en la elaboración de planes y políticas de gestión para reducir y mitigar los riesgos viales.

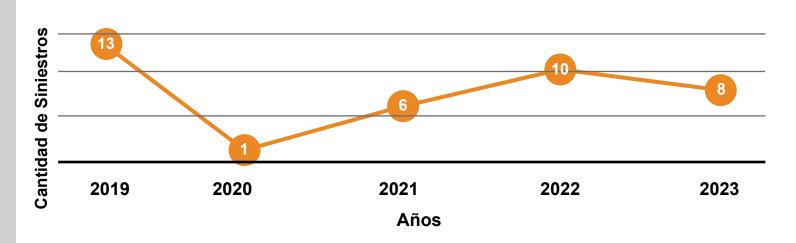
Con una flota de 24 unidades de transporte a 2023, Swiss Travel busca garantizar la seguridad de nuestros conductores, clientes, guías y de las personas en las comunidades que visitamos.

Los factores de riesgo detectados por orden de prioridad son:

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

Estos factores se gestionan por medio de:

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



A pesar de la gran cantidad de servicios de transporte que la empresa brinda, la siniestralidad es muy baja y continúa disminuyendo, esto como resultado del compromiso asumido por la empresa (gráfico 6).

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

Viaje con servicios de calidad

Aseguramos nuestra calidad mediante un sistema de gestión interno basado en el enfoque de mejora continua, realizando auditorías internas regularmente.

Cuéntenos su experiencia

Para Swiss Travel es muy importante conocer su experiencia de viaje o de relación comercial con la compañía. Déjenos saber sus comentarios completando la siguiente encuesta o contacte a su Agente de Ventas.

Veracidad de la información brindada a clientes

Para Swiss Travel es muy importante asegurar el servicio y la calidad de todos los productos que ofrecemos. Por ello, garantizamos que el contenido del material promocional y nuestras ofertas cumplen con los estándares prometidos.

Otros temas no materiales trabajados

Gestión de clientes mayoristas y minoristas

Durante el año 2023 se realizaron acciones de acompañamiento a los clientes en sus estrategias de promoción y venta de nuestros servicios, mediante:

- Cinco encuentros virtuales con mayoristas de Reino Unido
- Dos seminarios educativos
- Visitas a clientes
- Participación en doce ferias internacionales:
- Montecino Virtual Travel Show
- ITB en Alemania
- Sea Trade en Miami
- Virtuoso en Las Vegas
- México. Seminarios en Guadalajara, Monterrey y CDMX
- Fitur en España

- WTM
- IMEX
- FCCA
- Sea Trade Europa
- LATA
- Virtuoso
- USTOA
- ILTM Cannes

Adicionalmente, los clientes por medio de boletines de noticias mensuales, comunicados y publicaciones en el sitio web para mantenerles informados sobre productos, afectaciones, entre otra información relevante y actualizada.

En 2023 realizamos cinco webinars educativos sobre distintos productos, con una participación de 415 clientes.

En caso de tener temas de interés en específicos, puede externar su necesidad a su agente de ventas, quienes, además tienen disponibles inspecciones en destino acorde a sus intereses y necesidades.

Oferta Sostenible

Con nuestros productos creamos experiencias para conocer la cultura, naturaleza que dejan una huella positiva en el destino, por ejemplo:

Paquete para personas con discapacidad:

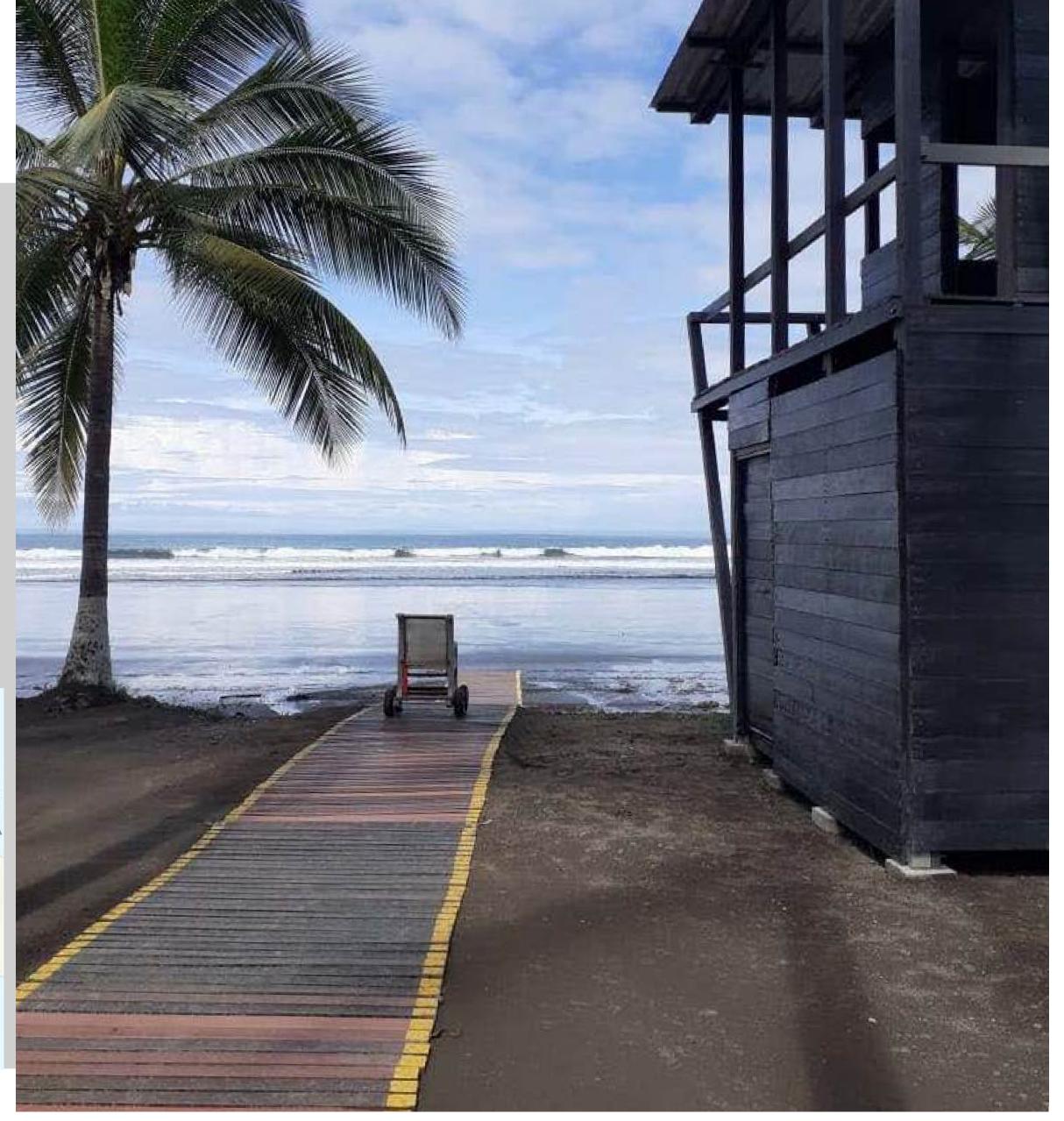
San José, Tortuguero, Arenal y Playa Hermosa.

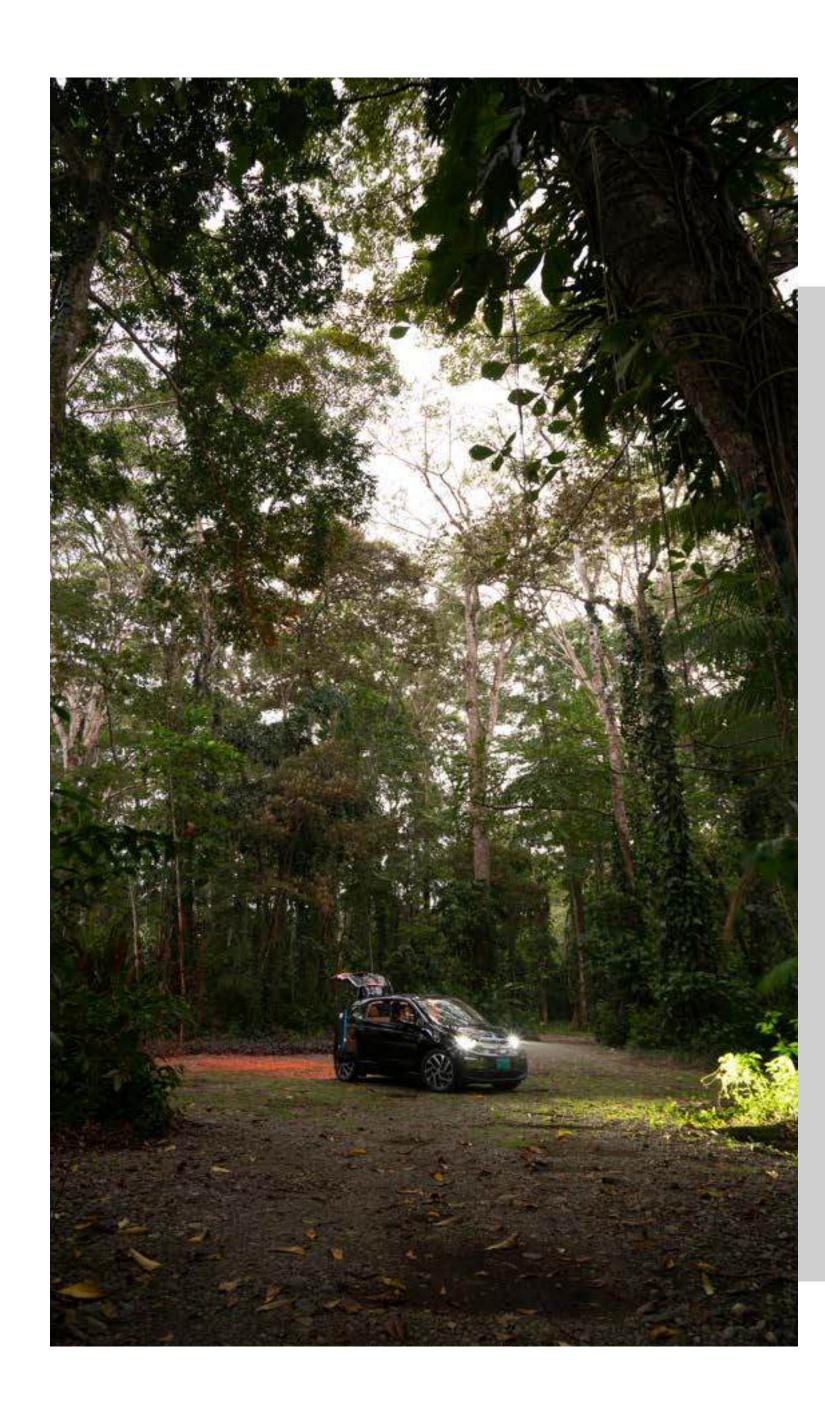
Este paquete ofrece experiencias sensoriales en destinos naturales de Costa Rica.

Incluye un destino de playa con pasarelas retráctiles para personas en sillas de ruedas, construidas con plástico reciclado proveniente de tapas de botellas, por la organización Red de Turismo Accesible y su programa Donatapa.

En la aplicación para teléfonos inteligentes REAL TRAVEL, puede encontrar información de las playas accesibles de Costa Rica, concambiadores inclusivos ubicados en Tamarindo y Playa Panamá, Guanacaste.







Costa Rica Eco Friendly

Viaje con un vehículo eléctrico por Costa Rica, disminuyendo su huella de carbono.

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

Dejando huella

Siete noches de visita en San José y el Volcán Arenal con un enfoque cultural.

Entre muchos otros.

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

Viajeros de lujo

Somos miembros de Virtuoso y expertos en atención a viajeros de lujo, contáctenos para la creación de paquetes vacacionales de lujo sostenibles.

En 2023 Fuimos mencionados por Virtuoso Magazine, en un Reportaje sobre la Zona Azul y Santa Teresa (pag 64 a 69)

Link (página 64 – 69)

https://www.virtuoso.com/publications/VirtuosoLife/Page?guidfilename=efca95d4-e78b-4b19-9f24-40d3
1c787799#page=65





Dejando una huella positiva

Los viajeros que visitan Costa Rica pueden involucrarse en nuestros proyectos sociales y ambientales y dejar una huella positiva:

- **Neutralflight:** compensa las emisiones de carbono en vuelos.
- Cero Consumo de Agua: compensa el consumo de agua durante su visita
- Huella del Futuro: programa de siembra de árboles para la recuperación de ecosistemas.
- **Pack for a Purpose:** apoyo a niños de comunidades en riesgo social mediante donación de implementos escolares y otros.
- Rutas Naturbanas: trabaja en la creación de rutas naturales urbanas
- Misiones médicas en comunidades indígenas.
- Trabajo en parques de comunidades locales: embellecimiento y recreación para sus habitantes.
- Intervenciones en comunidades: trabajo de protección de niños ante la explotación sexual y comercial de menores, por medio de programas de educación.
- Entre otros.

Contacte a su Agente de Ventas para más información, o haciendo clic aquí. Todas las donaciones de turistas se dirigen a cada organización.



Educación y conciencia

Consejos para ser un viajero sostenible

Swiss Travel es una empresa social y ambientalmente responsable, reconocidos por el Instituto Costarricense de Turismo a través del Certificado de Turismo Sostenible.

Siga estos consejos para ser un viajero responsable.

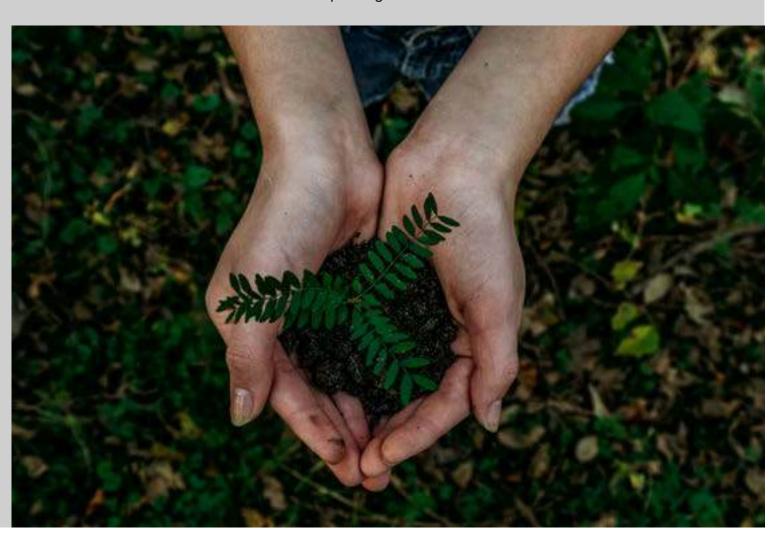
- Cultura y tradiciones locales: Aprenda y respete el estilo de vida, las costumbres y las leyes costarricenses.
- Ahorre agua: en su hotel no es necesario cambiar las sábanas todos los días, tome duchas cortas y cierre el agua cuando se cepille los dientes.
- Ahorre energía: apague todas las luces y electrodomésticos, apague el aire acondicionado cuando salga de su habitación.
- En áreas protegidas: siga todas las recomendaciones hechas por su guía turístico y / o el personal del área. Estos están destinados a protegerlo a usted y al medio ambiente.
- Compre productos locales: contribuya a las comunidades que visita.
- No compre artículos hechos de animales o especies en peligro de extinción.
- Utilice productos biodegradables, reutilizables o reciclables.
- No alimente a los animales salvajes, esto altera su papel natural dentro del ecosistema.
- No se saque fotos de contacto directo con animales silvestres ni los trate como mascotas.
- Busque el contenedor apropiado o pregunte a su guía turístico para desechar basura.
- Swiss Travel es parte del Código de Conducta contra la explotación sexual comercial de menores. Si ve o sospecha de actividades de este tipo o el uso de sustancias ilegales, informe a nuestros colaboradores o al representante del servicio turístico.

Consejos de comportamiento en comunidades con patrimonio cultural

En visitas a comunidades indígenas o con rasgos culturales y sociales muy característicos, aplique estos

consejos para que disfrute al máximo la experiencia y la comunidad también pueda disfrutar su visita.

- Respete su forma de ser: usualmente tienen su propio dialecto, forma de conducirse, expresarse, trabajar, vestirse, comida, en ocasiones hasta su propio gobierno. Disfrute de conocerlas, aprendiendo de ellas, pero respételas.
- **Propiedad intelectual:** usualmente poseen manifestaciones culturales muy propias y llamativas, máscaras, bailes, juegos, arte, y otros. Son aspectos propios de su cultura con un significado muy arraigado a su identidad. Si ellos brindan la opción de adquirir un producto elaborado por ellos, consulte su significado y no trate de reproducirlo. Son aspectos culturales que les pertenecen.
- **Disfrute conociendo al otro:** son culturas muy diferentes y singulares, disfrute conocerlas, sin discriminar. Ante cualquier duda, consulte con su guía sobre algún aspecto vivencial o cultural de la comunidad visitada.
- Llevémonos nuestros residuos: No lleve artículos desechables, en ocasiones, estas comunidades cuentan con un deficiente sistema de recolección de desechos y si les dejamos nuestros residuos aumentamos el problema. Llévese de regreso los residuos y deposítelos en los contenedores correctos en nuestras unidades de transporte o en el próximo hotel que visite. Ambos contamos con sistema de tratamiento de residuos avalado por el gobierno.



Código de ética para fotografías con animales silvestres sin crueldad.

Las leyes de Costa Rica protegen la biodiversidad como patrimonio de dominio público nacional. Siga estos consejos para proteger a la naturaleza.

EL CONTACTO DIRECTO MALTRATA A LOS ANIMALES SILVESTRES





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



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



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



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



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



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



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



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



Fuente: https://stopanimalselfies.org/



Gestión sostenible de la cadena de valor

El 99% de los servicios de Swiss Travel son proporcionados Riesgos latentes por proveedores, por lo que contamos con un robusto proceso de contratación para garantizar su calidad, la protección de los recursos naturales y el desarrollo socioeconómico de las comunidades donde operamos.

Nuestros proveedores, junto con nuestros clientes, guías y otros colaboradores, generan impactos significativos en la sociedad, el ambiente y la economía. Para más detalles sobre los impactos positivos y negativos, consulte el Anexo 2.

Impactos Reales

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

- Económicos y de calidad: el servicio brindando no responde a la expectativa y calidad que el cliente desea.
- Operativos: proveedores no gestionan sus servicios de forma adecuada.
- Reputación y legal: daños a la imagen y a la continuidad del negocio por mala gestión por parte de los proveedores, donde Swiss Travel se vea comprometido como responsable de tercera parte. Riesgo de trabajar con proveedores sin enfoque sostenible.
- Social: Prácticas laborales, impactos en la comunidad, trabajadores migrantes, explotación sexual de menores, póliza de riesgos para clientes y colaboradores, derechos humanos, plan de emergencias. Inocuidad de alimentos, calidad del servicio, protección de datos del consumidor, seguridad en instalaciones, plan de emergencias, mantenimiento de los equipos, gestión de riesgos y crisis, calidad de servicios.
- Ambiental: Afectación biodiversidad, capacidad de carga en áreas visitadas, gestión de residuos, gestión aguas residuales, gestión incorrecta de residuos peligrosos y sólidos, generación de emisiones.

Forma de Gestión

Contamos con estrictos lineamientos de selección y contratación de proveedores, lo que permite gestionar riesgos latentes con anticipación. Adicionalmente, los proveedores son sometidos a evaluación para conocer sus avances y tomar las acciones necesarias.

Para potenciar el desarrollo sostenible de nuestros proveedores, hemos desarrollado un programa llamado "Crece Junto a Swiss", que se basa en una matriz de riesgos de la cadena de valor y en el desarrollo de productos sostenibles. Mediante capacitaciones se fomenta la sostenibilidad para maximizar los impactos positivos en las comunidades, como la distribución de riqueza.

Cadena de valor

Gráfico 3. Comparativo en porcentaje de proveedores de capital nacional vrs capital Extranjero utilizados por la empresa durante año 2023

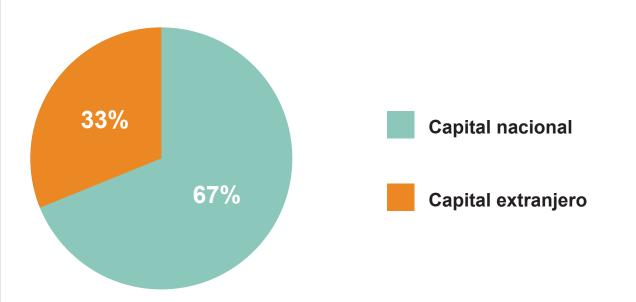
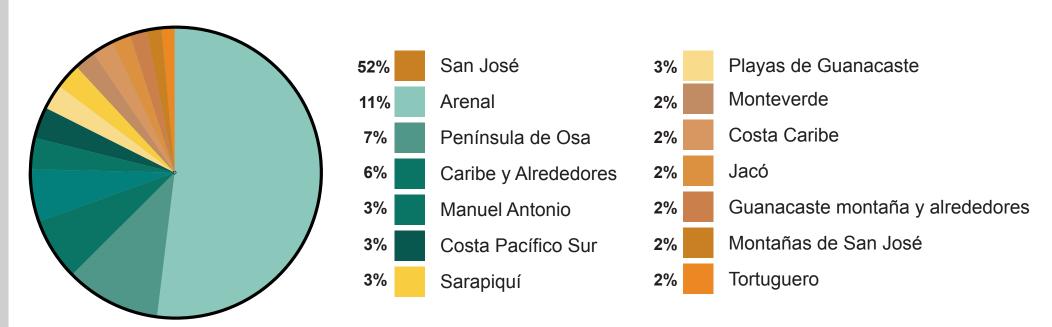


Gráfico 4. Porcentaje de proveedores de capital nacional por zona 2023



Nota: zonas con mayor cantidad de proveedores de capital nacional. También hay proveedores en: Turrialba, Arenal y alrededores, Península de Nicoya, alrededores de Parque Nacional Carara, Liberia, Río Celeste, Cartago y alrededores, Chirripó y alrededores, Caribe y alrededores, Puntarenas.

962 proveedores de turismo en total.

El 67 % son de capital nacional y el 33 % internacional, distribuidas por todo el país (ver gráfico 3 y 4), contribuyendo al desarrollo y continuidad de grandes, medianas y pequeñas empresas de turismo.

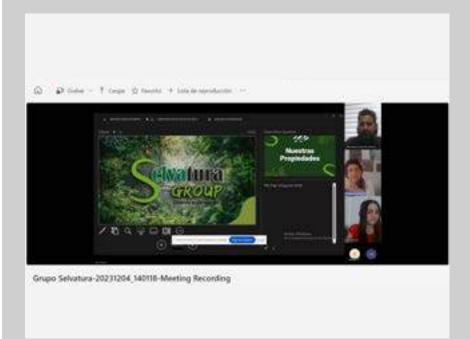
Distribución de la riqueza

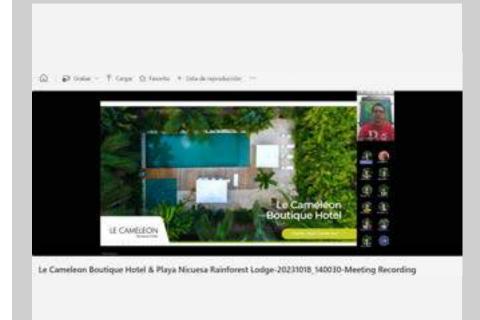
En relación al año 2023 logramos superar en 26% del dinero pagado a proveedores, apoyando en el índice de progreso social, la generación de empleo, entre otros.

Exposición de producto

Entre setiembre y diciembre de 2023, 15 proveedores capacitaron a nuestro personal en materia de oferta turística.

Si le interesa optar por uno de estos espacios favor contactar a nuestro departamento de producto.











Mecanismos para involucrarse prácticas sostenibles

a) Capacitación a proveedores

En 2023, en alianza con el programa educativo de CANAECO, realizamos 16 actividades educativas en materia sostenible, en las que participaron 367 personas de 48 empresas proveedoras del sector. Abarcando los siguientes temas:

- Beneficios comerciales de las relaciones públicas en el sector turismo.
- Disminución del Desperdicio de Alimentos y actualización del plan de manejo de residuos con la implementación de estrategias Zero Waste.
- Tendencias de mercado para clientes millenials
- · Concierto en beneficio de fundación Sifais
- Estrategias nacionales para la conservación de la biodiversidad en el sector turismo.
- Restauración ecológica del bosque Los Cipreses.
- Implementación del código de conducta en el Sector Turístico (dos sesiones)
- Perspectiva de Género y Sello de Igualdad
- Conservación y manejo de la Biodiversidad en el sector Turismo
- Vocería para sector Turismo.

- Técnicas eficientes en desarrollo de proyectos de impacto externo.
- Transformación del negocio turístico
- Uso Seguro del Internet para evitar explotación sexual comercial asociada a viajes y turismo

b) Voluntariados

El 18 de agosto de 2024, organizamos un voluntariado en el Parque Marino Las Baulas, junto con la ONG SOS Grande. Usamos el método "Científicos de la Basura", creado en Chile, para concientizar sobre la contaminación marina. El proyecto, denominado "Laboratorio de Basura Marina", incluyó la limpieza, análisis de materiales recolectados y discusión sobre el uso del plástico, con la participación de tres de nuestros proveedores.







Dos jornadas de voluntariado en apoyo al Banco de Alimentos organizadas en alianza con

Selección de proveedores

Proceso de selección de proveedores

Contratación establece los pasos a Proveedores realizar para la selección, negociación y contratación de proveedores nuevos, El contrato de proveedores es un acuerdo así como la renegociación de tarifas con proveedores ya existentes.

proveedores cumplan y se comprometan los socios comerciales nuestra política de con el cumplimento de todas las disposiciones legales, económicas, culturales, sociales y ambientales.

FPDSC001 Formato de Requisitos Contratación Proveedores

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

Existen requisitos por tipo de proveedor.

procedimiento de Negociación y FPDSC007 Formato de Contrato de Proveedores y Suministros

legal de ambas partes, en el cual anualmente se negocian las tarifas con proveedores nuevos y existentes. El Este procedimiento vela por que los contrato de proveedores da a conocer a 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 Turística como eje Sostenibilidad de transversal dentro la gestión administrativa de la empresa y tomando política de base nuestra como 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 presente en las diferentes actividades que se realizan dentro de la compañía.

Los cuales se muestran a continuación:

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

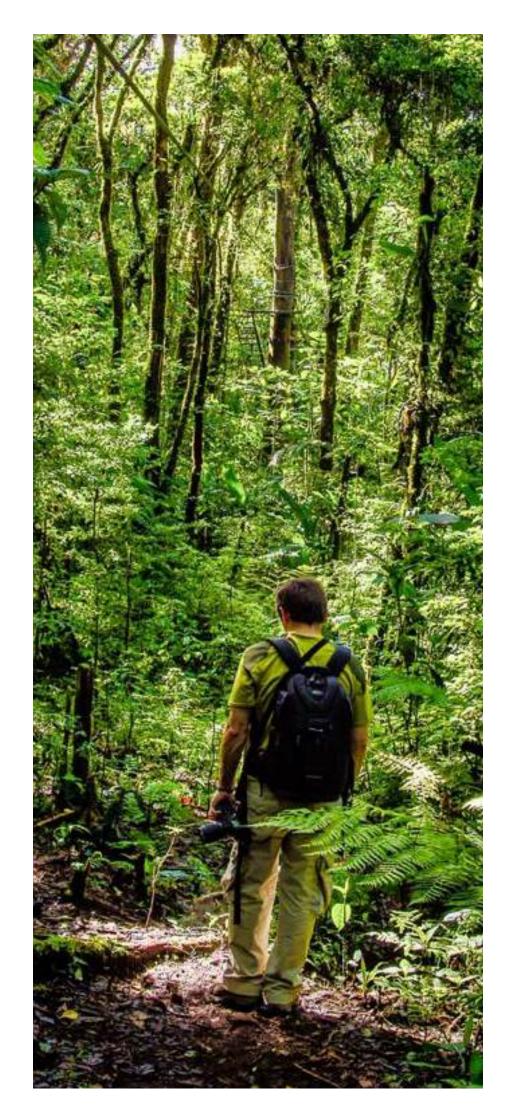
Swiss Travel firmó el Código de Conducta en contra de la Explotación Sexual y Comercial de Menores de Edad.

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

Tenemos cero tolerancia ante la explotación sexual y comercial de niños niñas y adolescentes en viajes y actividades de turismo y contra el trabajo forzoso. Al firmar nuestros contratos, el proveedor se compromete a no promover este tipo de prácticas, ya que es una falta grave que amerita termino de contrato en caso de encontrarse evidencia.

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

En 2023 se incorporaron 35 proveedores





Protección de niños y adolescentes contra la explotación sexual y comercial de menores en turismo

Swiss Travel está comprometida con cero • Código de Conducta tolerancia ante la explotación sexual y comercial de menores de edad (ESCNNA).

La empresa sigue de cerca la actividad de sus proveedores mediante lineamientos estrictos, y se activan los protocolos correspondientes y se presentan las autoridades denuncias ante cualquier actividad competentes ante sospechosa.

Impactos reales

Actualmente impactos positivos son:

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

Impactos negativos potenciales:

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

Forma de gestión

- Política contra ESCNNA
- Compromiso de alta gerencia

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

Swiss Travel es parte del Código de Conducta contra la Explotación Sexual y Comercial de Menores de Edad. Condenamos y sancionamos cualquier forma de explotación, especialmente la sexual y comercial de niñas, niños y adolescentes, asociada con viajes y turismo.

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

Nos comprometemos a capacitar a todos los colaboradores desde el proceso de inducción, con repasos anuales y aplicamos cláusulas en contratos de clientes y proveedores, cumpliendo con las leyes nacionales No. 7899 y No. 8590.

Swiss Travel se compromete a combatir y denunciar cualquier indicio de explotación sexual y comercial de menores en viajes y turismo. No promocionamos la ESCNNA en ningún medio y extendemos este compromiso a clientes, personal proveedores mediante rotulación, sitios web, contratos y material de comunicación.

Actuamos a nivel comunitario para informar sobre cómo denunciar o proceder en caso de observar una situación de este tipo.





Swiss Travel fue la primera operadora turística en firmar el Código E-Mentores

creado por la Fundación Paniamor (ONG que protege niños y adolescentes).

Su objetivo es empoderar a niños, niñas, jóvenes, padres y maestros a utilizar de forma segura la tecnología e internet, para evitar el riesgo de explotación sexual o comercial en turismo. E-Mentores es parte de nuestros esfuerzos como parte de Código de Conducta. (ementores.org)

realizamos los siguientes programas de impacto comunal enfocado a protección de menores en turismo:

Primera Edición de CONECTARTE

En colaboración con las empresas miembros del Código E-Mentores, Paniamor organizó la primera edición de ConectARTE, un evento que reunió a un grupo de adolescentes para utilizar el arte como medio de expresión y concienciación sobre el uso seguro y responsable de Internet.

iornada, los adolescentes participaron en talleres enfocados en desarrollar estrategias de autocuidado en digitales. Las empresas plataformas miembros organizaron actividades como un rally para sensibilizar sobre la violencia en línea, una charla para fomentar usuarios ciber inteligentes y un bingo sobre la exposición a contenidos nocivos. También se trataron temas importantes como el grooming y el ciberbullying.

(Fundación Paniamor, 2023)



E-Mentores en Escuela Balvanero Vargas Molina

Llevamos el programa a la Escuela Pública Balvanero Vargas Molina en Limón, principal puerto en el Caribe. Personal de la empresa, trabajadores sociales y voluntarios capacitaron a 94 niños, padres y maestros en el uso seguro de la tecnología e Internet.

Durante dos meses y ocho sesiones, primero con los maestros y luego con los niños, se abordaron formas de abuso en línea y fuera de línea, cómo reconocer situaciones peligrosas, los derechos que los protegen y a quién pedir ayuda. También aprendieron herramientas para usar Internet de manera divertida, educativa y segura, promoviendo su uso como un medio para beneficiar a sus comunidades y ser agentes de cambio positivo.

La meta es capacitar a 300 niños en las zonas donde operamos, como Limón, Guardia de Liberia y Santa Ana, por lo que el programa continuará en los próximos años.





Con nuestra cadena de valor verificamos que nuestros proveedores asuman su compromiso en la firma de los contratos. Adicionalmente, en alianza con Canaeco, se brindó capacitación sobre estos temas a proveedores y empresas del sector.

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

En el 2023 se reportó un caso sospechoso a las autoridades.

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

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

Otros temas no materiales

Acción en Comunidades

a) Fomento Deportivo en Escuela Balvanero Vargas Molina

Donamos mesas, canastas de básquetbol y pintura para el fomento del deporte y actividades en la escuela, como forma de promover un estilo de vida saludable mediante el deporte y alejar a los jóvenes y niños de las problemáticas sociales de la zona.





b) Voluntariados Sociales

Nuestro Programa de Voluntariados dona horas en apoyo a organizaciones sin fines de lucro que trabajen temas sociales. En 2023 apoyamos con 16 horas a las siguientes organizaciones.

Banco de Alimentos:

Es una iniciativa de la empresa privada, el proyecto más importante de lucha contra el hambre en el país. (Quienes somos | Banco de alimentos | Una Costa Rica sin hambre)

Cuentan con el Programa "Manos Transformando Vidas" para que personas de organizaciones, empresas y de forma individual contribuyan con 7 mil horas de trabajo voluntario al mes.

En 2023 apoyamos con 8 horas de voluntariado en los bancos de San José y de Guanacaste. Colaboramos con limpieza de productos, separación, limpieza de sectores, entre otros.



Chepe se baña

Proyecto social de duchas móviles para habitantes de calle, respaldada por la Fundación Promundo, que atiende habitantes de la calle de la ciudad de San José. Se ofrecen servicios básicos de salud, ropa, cortes de cabello y duchas. También en la generación de capacidades para que estas personas puedan aprender un oficio, generándo oportunidades laborales que les permita salir de su condición de calle.

Apoyar este proyecto es muy importante por temas humanitarios y de seguridad en el país.

Logramos abarcar unas 67 personas, que pudieron tomar una ducha y una merienda. Además, donamos ropa que fue recolectada entre nuestros colaboradores.





Hogar de ancianos San Vicente de Paul Liberia

Se visitó a grupo de 30 adultos mayores del Hogar de Ancianos San Vicente de Paul en Liberia, a quienes se les dio acompañamiento, se realizaron actividades como jugar bingo, una merienda y se entregó un regalo a cada uno.





c) Apoyo Cultural

Primera Edición- Premio Nacional e Internacional de Letras y Cultura LA **CORONA DEL REY**

En el marco del 150° aniversario del natalicio del poeta nacional y Benemérito de las Letras Patrias Lisímaco Chavarría Palma (1873-2023), maestro escolar en el cantón de Mora entre 1900 y 1901 y en conmemoración del noveno aniversario de la creación del territorio indígena como distrito cantonal Quitirrisí.

Se rindió homenaje a la poetisa huetar Mariana Lucrecia Bejarano Pérez con el Premio Nacional e Internacional de Letras y Cultura LA CORONA DEL REY por sus esfuerzos continuos en el rescate de la cultura huetar y literatura indígena. Otorgado en el cantón de Mora, Territorio Indígena Huetar de Quitirrisí, el domingo 3 de diciembre del 2023, creado por la comunidad de Mora y la Universidad de Costa Rica CR

Swiss donó la elaboración del reconocimiento.





d) Aporte de clientes

Con apoyo de clientes del área de Incentivos y los compañeros del área de Grupos se colaboró con materiales escolares, de higiene y deportivos al Colegio de Sardinal en Guanacaste y al hogar de niños Aldeas Arthur Gogh, como parte del apoyo continuo de Swiss Travel a ambas instituciones.







d) Apoyo a empleo juvenil

a) Alianza por la Empleabilidad Juvenil en Costa Rica.

Programa creado por la Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED), la Fundación Konrad Adanauer, la Cámara de Industrias de Costa Rica y el Instituto Nacional de Aprendizaje. Promueve programas de educación y formación técnica profesional en modalidad dual para la generación de empleo a la población joven del país. Continuando las acciones realizadas, en 2023 se

Establecimos tres líneas de acción con tres grupos de trabajo:

Promoción de la formación dual

Apoyar al Equipo Técnico de la CAP en la construcción del Plan de Comunicación para la promoción de la EFTP-Dual en el país, que incluye, además, apoyo para evento con el sector empresarial y revisión de material audiovisual.

Prospección/ Necesidades de **Talento Humano**

Generar enformación de empleo útil proveniente de empresas socias de AED para determinar los requerimientos "básicos" de empleo y necesidades de formación profesional, que permitan generar un perfil general (no especializado) para contratación de empresas jóvenes en puestos en las empresas de la Alianza y AED y contribuir a reducir la brecha de desempleo.

Programas de Pasantías

Desarrollar e implementar un programa de pasantías que permita a las personas jóvenes en las empresas de la Alianza, adquirir conocimientos que contribuyan a mejorar las posibilidades de inserción o insertarse en el ámbito laboral.



















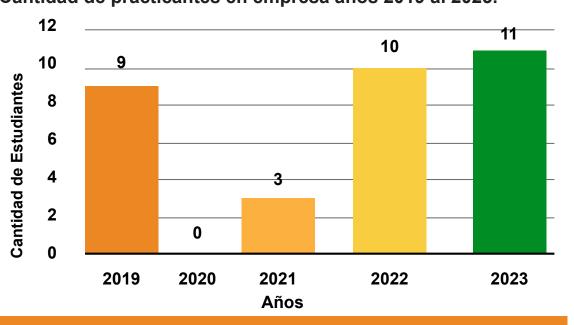




b. Programa de practicantes

La empresa ofrece un programa para practicantes de colegios técnicos, universidades, el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) y otras instituciones, que permite a los estudiantes completar su formación dentro de la empresa y aplicar lo aprendido como parte de sus requisitos de graduación. Además, existe la posibilidad de contratación en caso de un buen desempeño y si la empresa requiere nuevos talentos.

Gráfico 7. Cantidad de practicantes en empresa años 2019 al 2023.



c) Capacitaciones a universidades:

Universidades interesadas en nuestra experiencia en sostenibilidad turística nos contactan para compartir nuestro conocimiento. En 2023 colaboramos con un grupo de estudiantes de la Universidad Técnica Nacional de Costa Rica en un proyecto sobre carbono neutralidad y con la Cámara Nacional de Ecoturismo y Turismo para atender a a estudiantes de la Universidad de Elon, para compartir sobre nuestra gestión sostenible.













Nuestra Gente

El año 2023 a nivel del personal trabajamos lo siguiente:

Este programa se creó para capacitar al personal en diversas áreas, fomentando una mayor efectividad y rentabilidad en el negocio. Buscamos que todos los colaboradores, puedan obtener mejores resultados mediante el desarrollo de nuevas competencias, alineadas con el paradigma de la "Era del Conocimiento y las Relaciones Interpersonales."

El programa se enfocó en tres grandes áreas:





- Crosstraining en Procesos Claves, Ventas, Operaciones y Producto: Cada área eligió uno o dos representantes para exponer ante los demás departamentos las funciones de su equipo, promoviendo un entendimiento integral y colaborativo de los procesos clave.
- Formación de Líderes: Todo el personal con responsabilidades de liderazgo participó en 20 cápsulas online de 30 minutos cada una, centradas en la aplicación del liderazgo tipo coaching con un especialista. Los temas abordados incluyeron técnicas de liderazgo, gestión de equipos, y desarrollo de habilidades interpersonales.
- Programa Potenciando nuestro talento: Oportunidades de Crecimiento, Este componente estuvo dirigido a aquellos colaboradores que, con el tiempo, han adquirido experiencia y se han destacado en el programa de capacitación. En 2023, ascendimos a 12 personas a puestos de liderazgo porque creemos en el potencial de nuestro talento.



Además, se impartieron tres talleres presenciales para toda el área administrativa, enfocados en temas de motivación, autoconocimiento y servicio al cliente.

 Oportunidades de Crecimiento: Crecimiento de personal a puestos de mayor responsabilidad, dirigido a personal que con el paso del tiempo ha adquirido experiencia aunado al programa de capacitación, que permite ser elegible para crecimiento en otros puestos dentro de la misma organización. En año 2023 se ascendió a 12 personas quienes en su totalidad pasaron a puestos de liderazgo porque creemos en nuestro talento.

También se impartieron tres talleres presenciales para todo el area administrativa enfocados en temas de motivacion, conocimiento propio y servicio al cliente

Desarrollo personal y profesional de colaboradores

Con el fin de ser una empresa líder en turismo en Costa Rica, con las mejores condiciones para los colaboradores y sus familias, se vio la necesidad de potenciar el desarrollo personal y profesional de los colaboradores.

Impactos reales y potenciales (positivos y negativos)

- Dentro de los impactos potenciales tenemos:
- Potenciar capacidades desarrollo personal y profesional de colaboradores
- Aumentar la motivación del personal
- Mejorar la productividad y la innovación

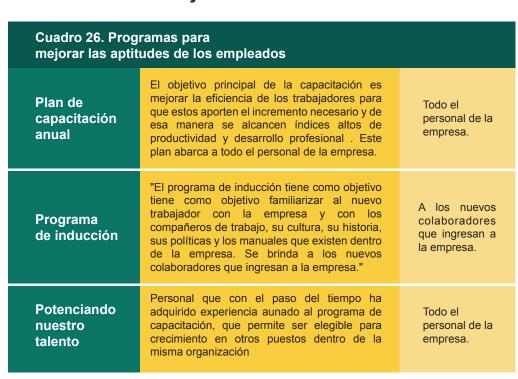
Forma de gestión

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

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

En 2023, las capacitaciones se impartieron como cursos magistrales presencial o virtual, talleres, visitas, podcast, entre otros.,

GRI 404: Formación y enseñanza



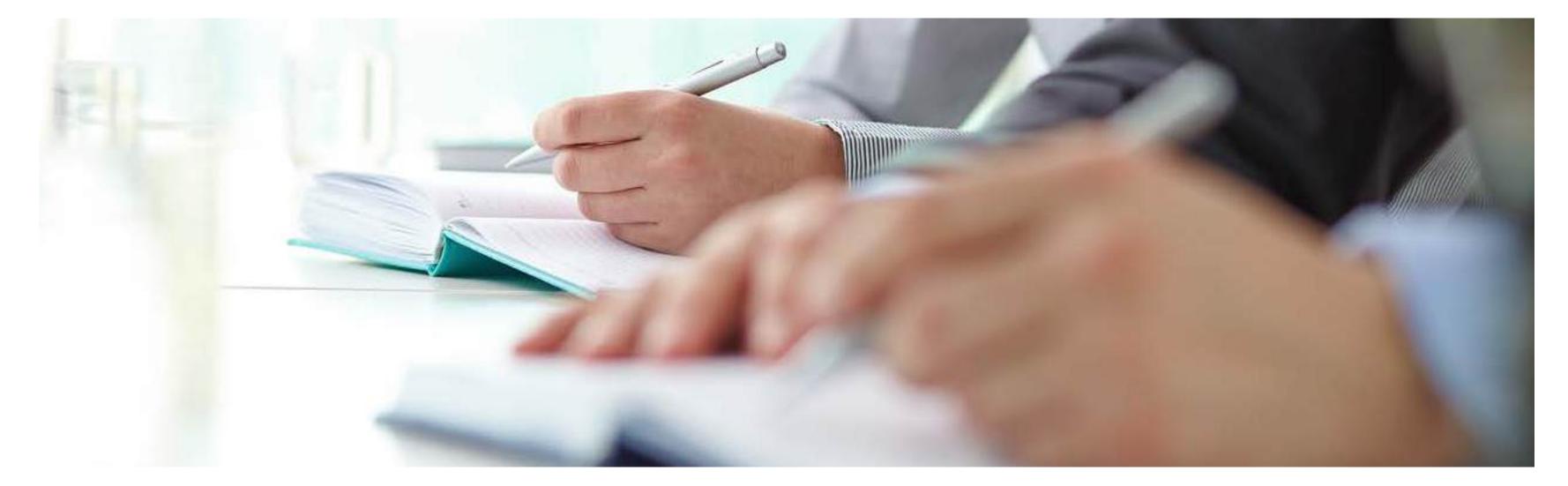
Los datos mostrados a continuación corresponden al programa anual de capacitación

Cuadro 2 Horas de	7. Capacitacion al año, cantidad de	personal capacitado.					
				Cantidad de Perso	nal Capacitado		Total de personal capacitado en
Año	ño Total Horas de Capacitación Promedio de horas de formación po	Promedio de horas de formación por empleado	Géne	ro	Categoría de Puesto		
			Hombres	Mujeres	Operativo	Administrativo	el año
2019	529,5		-	-	-	-	1012
2022	31	0,1366	97	130	21	0	227
2023	1070	4,798206278	456	614	8	1062	223

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

En 2023 se brindaron 223 horas de capacitación, 192 horas más que en 2022. Un total de 1,070 personas participaron en estas actividades (incluyendo a aquellos que asistieron. El promedio de horas por persona capacitada mejoró en 0.07 en termino porcentual en relación al 2022

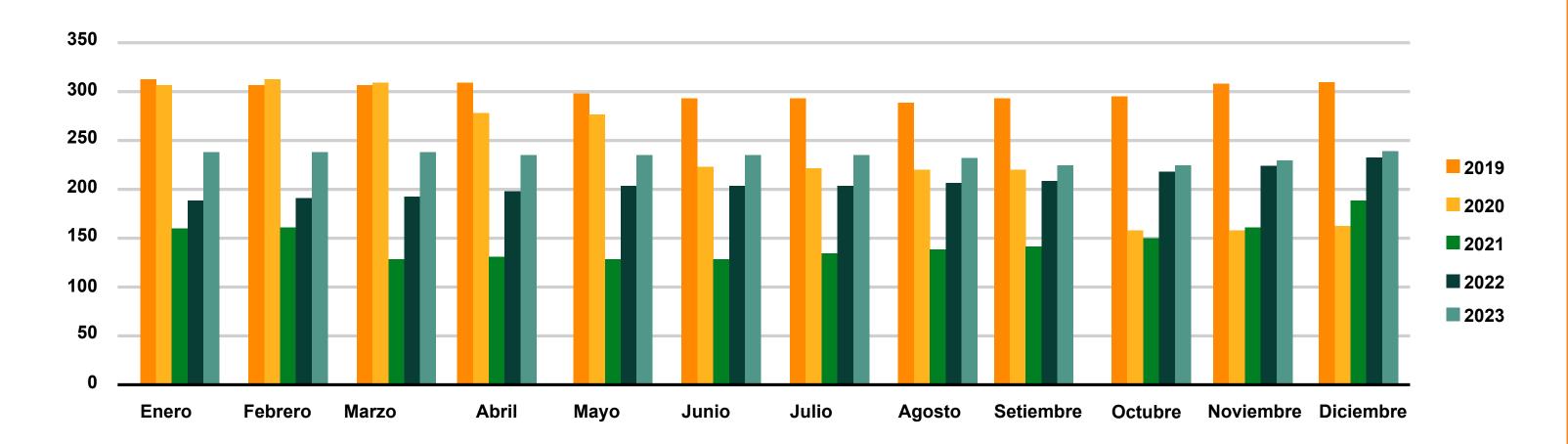
Aunque las horas totales fueron menores en comparación con 2019, la calidad de las sesiones fue notable. Además, el personal enriqueció estas experiencias al participar activamente como facilitadores en modalidades como cross training, cápsulas informativas, podcasts, y otros formatos.



Otros temas

Empleo

Gráfico 22. **Comparativo Total de Personal por mes 2019-2023**



El año 2023 cerró con 237 personas Rotación de Personal colaboradoras, 3% más que en 2022 y a 77% de alcanzar la cantidad de personal que había en 2019. El aumento del personal dependerá de la optimización e innovación de procesos.

El promedio anual del personal en 2023 fue de 232 personas, mayor que en año 2022 cuyo promedio anual fue de 205.

Nño	% Rotación	% Personal entre 18 y 24 años	% Personal entre 25 y 34 años	% Personal entre 35 y 44 años	% Personal mayor a 45 años
019	2,4%	10,30%	36,73%	26,90%	26,07%
2020	6,1%	3,80%	35,45%	28,26%	32,49%
2021	6,8%	3,10%	30,46%	30,53%	35,91%
2022	6,5%	4,37%	29,99%	27,58%	38,06%
2023	3,4%	7,01%	36,91%	30,79%	25,29%

Gráfico 23. Comparativo de rotación de personal mensual Corporativo 2019 al 2023

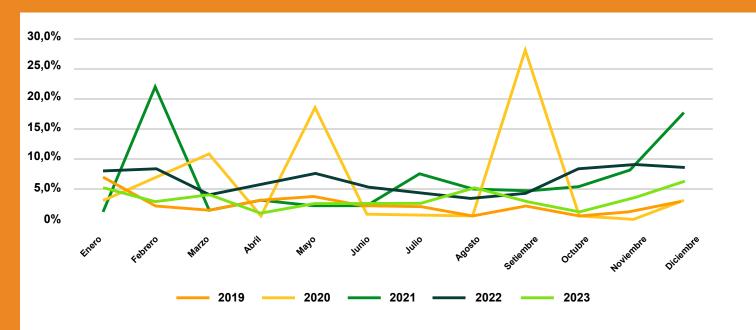
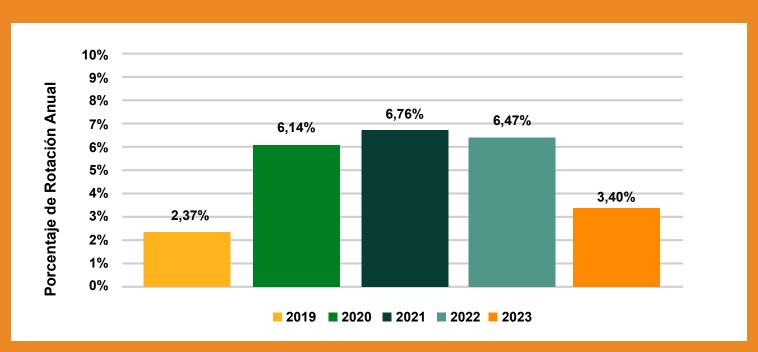


Gráfico 24. Comparativo Rotación de Personal Anual Swiss Travel año 2019 al 2023



En 2023, se logró reducir la rotación de personal al 3.4%, una mejora del 47% en comparación con el año anterior, cuando la rotación era del 6.5%, y acercándose al nivel de 2019, que fue del 2.4%. Esta disminución en la rotación es un indicador positivo que demuestra que la empresa ha alcanzado una mayor estabilidad y un personal más consolidado.

El mayor porcentaje de rotación se observó en el grupo etario de 25 a 34 años, seguido por el grupo de 35 a 44 años (ver cuadro 28).

Nuevas contrataciones

Cuadro 29. Cantidad de contrataciones por año

				Contrat	taciones de todas las se	adas				
	Contrataciones por Sexo Contrataciones			Contrataciones por Grupos Etarios				Promedio Total Anual		
Año	Femenino	Masculino	entre 18 y 24 años	entre 25 y 34 años	entre 35 y 44 años	mayor a 45 años	Cantidad Total de Contrataciones	de Colaboradores	% Contrataciones	
2021	16	30	5	19	10	12	46	145	31,72%	
2022	49	57	24	48	17	17	106	205	51,75%	
2023	21	31	10	20	10	12	52	232	22,41%	

Durante 2023 se contrató a 52 personas a causa del incremento de las operaciones y el objetivo de aumento en ventas. Esto representó 22.41% del promedio anual del personal.

De ese total, 21 fueron mujeres y 31 hombres. Hubo mayor contratación de personal con edades entre 25 y 34 años, seguido del grupo de mayor de 45 años.

No se presentan datos del 2019 a falta de registro del indicador en las sedes de la compañía.

Cantidad de personal por tipo de jornadas y tipo de contrato

Cuadro 30.

Total de empleados por tiempo laboral completo o media jornada

Tipo de tiempo de jornada	Jornada complet	а		Jornada medio tie	empo		Total		
Año/ Sexo	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
2019	198	102	300	0	0	0	198	102	300
2020	0	0	0	119	117	236	119	117	236
2021	43	30	73	43	29	72	86	59	145
2022	121	82	203	1	1	2	122	83	205
2023	131	101	231	0	1	1	131	102	233

En 2023 tuvimos una persona contratada a medio tiempo por el tipo de tareas que realiza. Todo el personal estuvo bajo contrato indefinido, dando estabilidad laboral al personal.

Personal por localidad cercana y lejana a las oficinas Gráfico 25. Comparativo anual de personal comunidad cercana y lejana, años 2019, 2022 y 2023



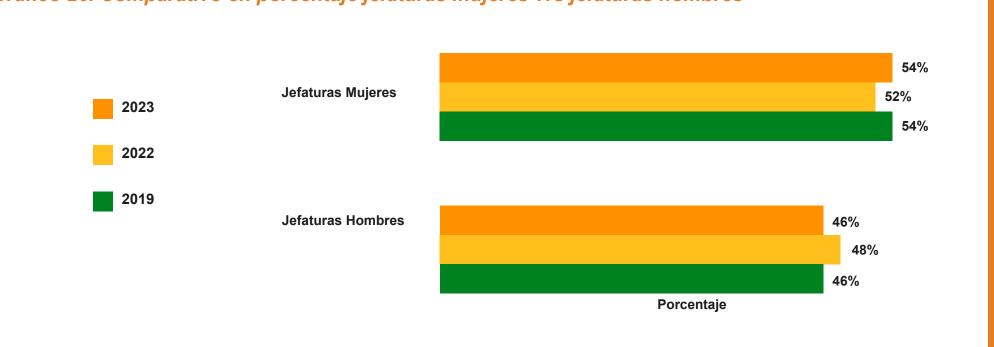
El personal de comunidades cercanas representó en el rango habitual de 30% en 2023, 2% menos que en 2022 y 2019. La mayoría del personal proviene de comunidades más alejadas, debido a que la empresa da oportunidades laborales en todo el territorio nacional, sin discriminación. Esta estrategia permite llevar ingresos a diferentes comunidades del país.

El aporte económico de la empresa al desarrollo local de estas comunidades se refleja en los salarios de sus colaboradores.

En 2019 se alcanzó un total de \$122,708 en salarios. En 2020 fue de \$60,769.53, en 2021 disminuyó a \$57,753 debido a la pandemia, en 2022 aumentó a \$68,856.70, y en 2023 subió a \$77,966.64 en salarios pagados al personal de comunidades cercanas.

Porcentaje jefaturas mujeres vrs jefaturas hombres

Gráfico 26. Comparativo en porcentaje jefaturas mujeres vrs jefaturas hombres



En el gráfico 26 se muestra cómo se ha equilibrado el porcentaje de jefaturas entre mujeres y hombres año tras año, en 2023 alcanzando una distribución similar a la de 2019. En 2023, las mujeres ocuparon el 54% de las jefaturas, mientras que los hombres representaron el 46%.

Evaluación de personal

Como parte de nuestro compromiso con la mejora continua, en 2023 retomamos la evaluación anual de personal. Se envió la evaluación a todo el personal. 65% de los empleados dieron respuesta.

Los resultados en 2023 fueron positivos y se requirieron pocos planes de acción, ejecutados con éxito. El departamento de Recursos Humanos está implementando un plan para aumentar este porcentaje de respuesta.

Beneficios para los colaboradores

Beneficios que tiene el personal:

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

Cuadro 31. Personal en asociaciones	solidari	astas			
Detalle/ Año	2019	2020	2021	2022	2023
Promedio anual total de colaboradores	300	236	145	205	232
Cantidad de colaboradores en Asociación	243	204	122	178	191
Porcentaje de colaboradores en Asociación	81%	86%	84%	87%	82%

El 82% del personal es miembro de las asociaciones, porcentaje mayor a años anteriores (cuadro 31). Gracias a las Asociaciones, el personal tiene acceso a:

- Préstamos según disponible en ahorro con la Asociación, con interés más bajos que los bancos.
- · Acceso a ferias de productos para Navidad, Día de la Madre,

entre otros, con financiamiento de la Asociación.

- Aporte patronal de la cesantía, administrado por la Asociación. En caso de culminación laboral, sin importar motivo de salida, el colaborador se lleva todo el ahorro realizado y aporte laboral del patrono.
- Ahorro Navideño. (Aseswiss)
- Apoyo económico en caso de muerte de familiares de primer grado de consanguinidad, o esposos.
- Convenio con Fundación Vida para el rebajo y pago de los planes funerarios.
- · Participación y financiación en ferias.
- · Vales, adelantos de salario.
- · Otros.
- 2. Personal Days: días libres acorde a la cantidad de años que lleva el colaborador laborando para la empresa.
- 3. Medio día libre de cumpleaños: para todos los colaboradores de la corporación.
- 4. Convenios de descuentos con proveedores de salud.
- 5. Parqueo.
- 6. Tarifas especiales con proveedores, a discreción y otorgamiento de estos (posterior a haber cumplido un año de laborar)
- 7. Habitaciones para nuestros guías turísticos, conductores y demás personal que terminen de laborar tarde.

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

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

Nuevos beneficios

- 9. Regalías de café al mes de la marca Britt.
- 10. Área de Café.
- 11. Póliza de vida.
- 12. 15 días de vacaciones para personas con cinco años de laborar en la empresa.



Salud y seguridad

Comprometidos con la seguridad de nuestros colaboradores

La salud ocupacional es un pilar vital para el adecuado funcionamiento de las organizaciones. Sus principios de prevención contribuyen a una sana cultura organizacional, al mejoramiento de la calidad de vida y al aumento en la eficacia de los distintos equipos.

También promueve lugares de trabajo más seguros, confortables y saludables, proporciona el conocimiento requerido para mejorar la toma de decisiones en pro de nuestra salud en el trabajo, familia y lugares de esparcimiento.

En nuestra empresa tenemos oficina de salud ocupacional y un Comité de Salud Ocupacional debidamente inscrito.

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



















Geovanny Salas Presidente/ Financiero

Jeldryn Vargas Integrante CSO/ Sostenibilidad

Andreas Melchior Integrante CSO/ Dirección de Ventas

Melania Rodríguez Integrante CSO/ Recursos Humanos Armando Villegas Integrante CSO/ Eventos del Sol

Alexander Fuentes Integrante CSO/ Mantenimiento

María José Céspedes Integrante CSO/ UIT

Robert Herrera Integrante CSO/ Eventos del Sol

Pausas Activas

Durante el día tenemos espacio de 15 minutos en mañana y tarde 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.

Guanacaste

Erick Bejarano Presidente/ Operaciones

Esmeralda Espinoza Secretaria/ Operaciones

Diego Lara Integrante CSO/ Mantenimiento

Iveth Méndez Integrante CSO/ Operaciones

Martín Vargas

Integrante CSO/ Contabilidad

Índice de Accidentabilidad

En 2023 se registraron 10 accidentes (incluidos accidentes de tránsito), con una incidencia anual de 1.05. Este dato representa una mejora significativa en comparación con 2022, cuando la incidencia fue de 8.78.

Mes	Total trabajadores	Accidentes Mensuales	Índice de frecuencia mensual	Índice de gravedad mensual	Índice de incidencia mensual	Índice de duración media
Enero	230	3	58,86	0	13,04	0
Febrero	230	0	0	0	0	0
Marzo	230	1	18,63	3037,42	4,35	163
Abril	229	0	0	0	0	0
Mayo	231	1	18,84	0	4,33	0
Junio	229	0	0	0	0	0
Julio	229	3	58,44	253,23	13,1	0,99
Agosto	228	0	0	0	0	0
Setiembre	224	0	0	0	0	0
Octubre	223	2	41,05	0	8,97	0
Noviembre	227	0	0	0	0	0
Diciembre	237	0	0	0	0	0

En enero 2023 se registraron 58.86 accidentes por cada millón de horas trabajadas, con una gravedad de 0 y una incidencia de 13.04 accidentes por cada mil trabajadores expuestos. El promedio de duración de incapacidades en este mes fue de 0 días.

En febrero, abril, junio, agosto, septiembre, noviembre y diciembre no se registraron accidentes.



En marzo, se presentaron 18.63 accidentes por cada millón de horas trabajadas, con una gravedad de 3037.42. Esto indica que el accidente registrado en marzo tuvo consecuencias graves. La incidencia fue de 4.35 accidentes por cada mil trabajadores expuestos, y el índice de duración media fue de 163 días, lo que refleja que este accidente generó 163 días de incapacidad.

Gráfico 27. Accidentes totales 2023

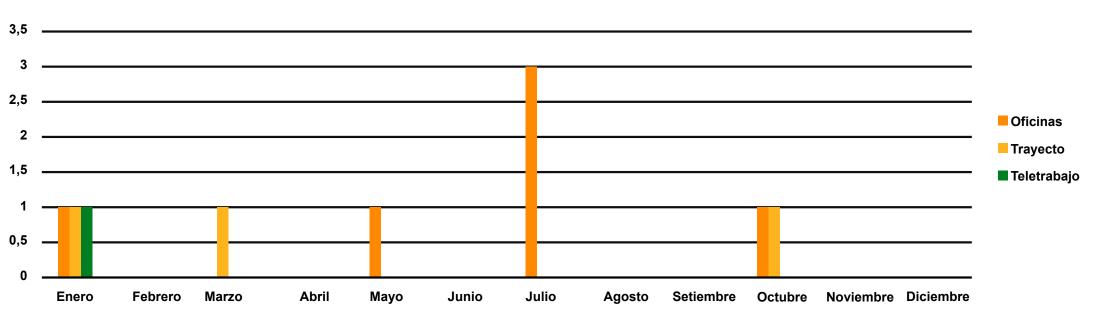


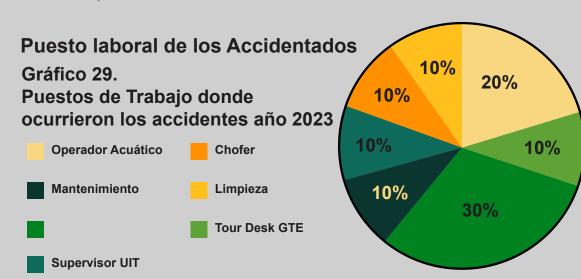
Gráfico 29.

Tour Desk GTE

Accidentes registrados 2023 según lugar donde ocurrieron

En 2023 se registraron diez accidentes, seis fueron dentro de las instalaciones de Swiss Travel, tres de ellos durante el mes de julio, uno en enero y uno en octubre.

Además, se presentaron tres accidentes de trayecto durante los meses de enero, marzo y octubre y se registró un accidente en teletrabajo en enero.



Los puestos con el mayor número de accidentes registrados poste fueron: personal administrativo, con 30%; seguido de caída operadores acuáticos, con 20%. El resto de los accidentes se uno. distribuyó entre choferes, personal de limpieza, mantenimiento, Tour Desk Guanacaste y el supervisor del departamento de transporte de Guanacaste, cada uno con un 10%.

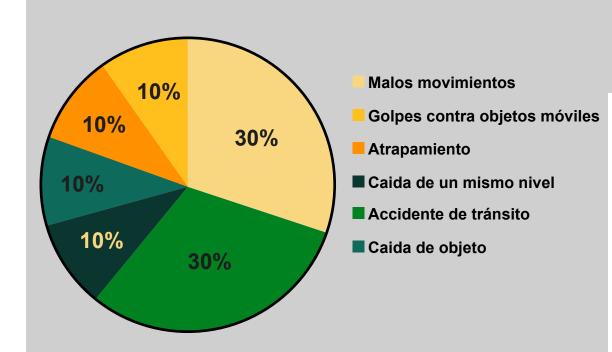
Operador

. Acuático

Supervisor UIT

Tipo de Accidente



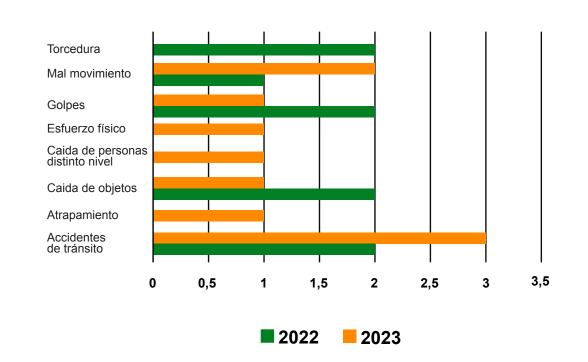


30% de los accidentes son a causa de sobreesfuerzos o malas posturas. 30% fueron accidentes de tránsito. Golpes, caídas, caídas de objetos y atrapamiento corresponden a 10% cada uno.

En 2023 se registró el doble de accidentes por golpes y por caída de objetos, en comparación con 2022.

Además, hubo un incremento en los accidentes de tránsito, al igual que en los casos de malos movimientos o sobreesfuerzos en este periodo. En 2022 se registraron dos torceduras, pero en 2023 no se reportó ninguna.

Gráfico 31. Comparativo accidentes por tipo de puesto año 2023 vrs 2022



Tipos de Accidentes

3,5

2,5

2

1,5

1

2022

0,5

2022

1,5

2023

Mantenimiento

Limpieza

Chofer

Administrativos

En 2022, los principales puestos con accidentes fueron los operadores acuáticos, con tres accidentes, cifra que se redujo a dos en 2023. Aunque se observó una disminución en los accidentes de conductores en 2023, hubo un aumento en los accidentes del personal administrativo, que pasaron de dos en 2022 a tres en 2023.

Además, en 2023 se registraron lesiones en los puestos de limpieza y personal de ventas, que no se habían documentado en 2022.



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

A continuación, abordamos el tema material de protección de la biodiversidad, posteriormente se abordarán otros temas ambientales no prioritarios para que nuestras partes interesadas conozcan sus avances.

Protección de la biodiversidad

Costa Rica es uno de los 20 países con mayor biodiversidad del mundo. A pesar de tener solo 51,100 km² de superficie, alberga más de 500,000 especies, lo que representa el 6% de la biodiversidad mundial. Se estima que Costa Rica tiene la mayor cantidad de especies por unidad de área, con 1.8 especies por kilómetro cuadrado1.

La biodiversidad juega un papel crucial en la estabilidad de los ecosistemas del país y es uno de los principales atractivos turísticos de Costa Rica. Por ello, su conservación y uso sostenible son esenciales a nivel local, nacional y global.

Según el Informe de Riesgos Globales 2023 del Foro Económico Mundial, la pérdida de biodiversidad es el cuarto riesgo global más probable y vulnerable, superado solo por el cambio climático, el fallo en la acción y los fenómenos climáticos extremos2.

Teniendo en cuenta este informe y los resultados de investigaciones sobre materialidad y partes interesadas, es fundamental para la empresa desarrollar un plan de gestión para la conservación, enfocado en la recuperación de ecosistemas y la protección de la biodiversidad.

A través de actividades de restauración ecológica, rehabilitación y recuperación, se busca contrarrestar los efectos negativos del

cambio climático, el deterioro de los ecosistemas y la disminución de la calidad de vida en las comunidades humanas.

Impactos positivos y negativos (reales y potenciales)

En el cuadro 9 vemos los impactos directos de nuestras oficinas y por nuestra operación de servicios de transporte. El resto son impactos indirectos potencialmente generados por nuestra cadena de valor (clientes, proveedores y otros) que gestionamos para asegurar la conservación de la biodiversidad, para seguir teniendo nuestro principal activo de turismo.

Cuadro 9.

Impactos significativos de operación de la empresa sobre la biodiversidad

Actividades causantes de los impactos

Impactos a la biodiversidad Impactos reales - directos

Impactos Potenciales Indirectos

 Visita de los clientes a las diferentes zonas del país, cantidad y comportamiento y

 Gestión de proveedores (los servicios son bridandos por ellos)

tipo de tours o servicios.

- Adquisición de suministros (tipos de suministros).
- Consumo de agua.
- Consumo de combustibles y gases.
- · Consumo de electricidad.
- Producción y gestión de residuos sólidos
- Producción y gestión de residuos líquidos.
- Uso de aires acondicionados
- Traslado terrestre de clientes.

Protección de la biodiversidad por gestión de un turismo responsable con ella y los ecosistemascapacitación a proveedores y personal y turistas

El costarricense se ve beneficiado por el turismo responsable en nuestro territorio, generación de empleo que beneficia económicamente familias empresas y servicios conexos. además de que el turista refleja un nivel de satisfacción por la biodiversidad de Costa Rica.

Apoyar a cambiar la situación que sitúa a Costa Rica en el puesto número 7 del mundo en fotografías y selfies en contacto directo con animales silvestres.

Fomento de un sector turístico que protege la biodiversidad.

Otros

Convivencia con la fauna silvestre urbana (incluye una amplia gama de situaciones neutras, negativas y positivas que se deben analizar por separado)

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

Animales silvestres neonatos que son encontrados en áreas de oficinas

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

Atropellos involuntarios en carretera de fauna silvestre

Afectación de hábitat y disponibilidad de recursos vitales para la biodiversidad por emisiones de CO2e por transporte que incrementan cambio climático.

Recuperación de hábitats y especies por una gestión ética del turismo sobre la biodiversidad.

Fortalecer la imagen conservacionista de Costa Rica y destino turístico

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

Entre otros.

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

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

Extracción y cautiverio ilegal de animales y plantas silvestres Comercialización de especies o productos de flora y fauna vedados por la ley

Alteración en el comportamiento de animales por afectación de flora y fauna por disminución de bienes esenciales para la vida (agua, alimentación, calidad aire, espacios para vivir)

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

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

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

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

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

Alimentación artificial (directa o indirecta) a los animales

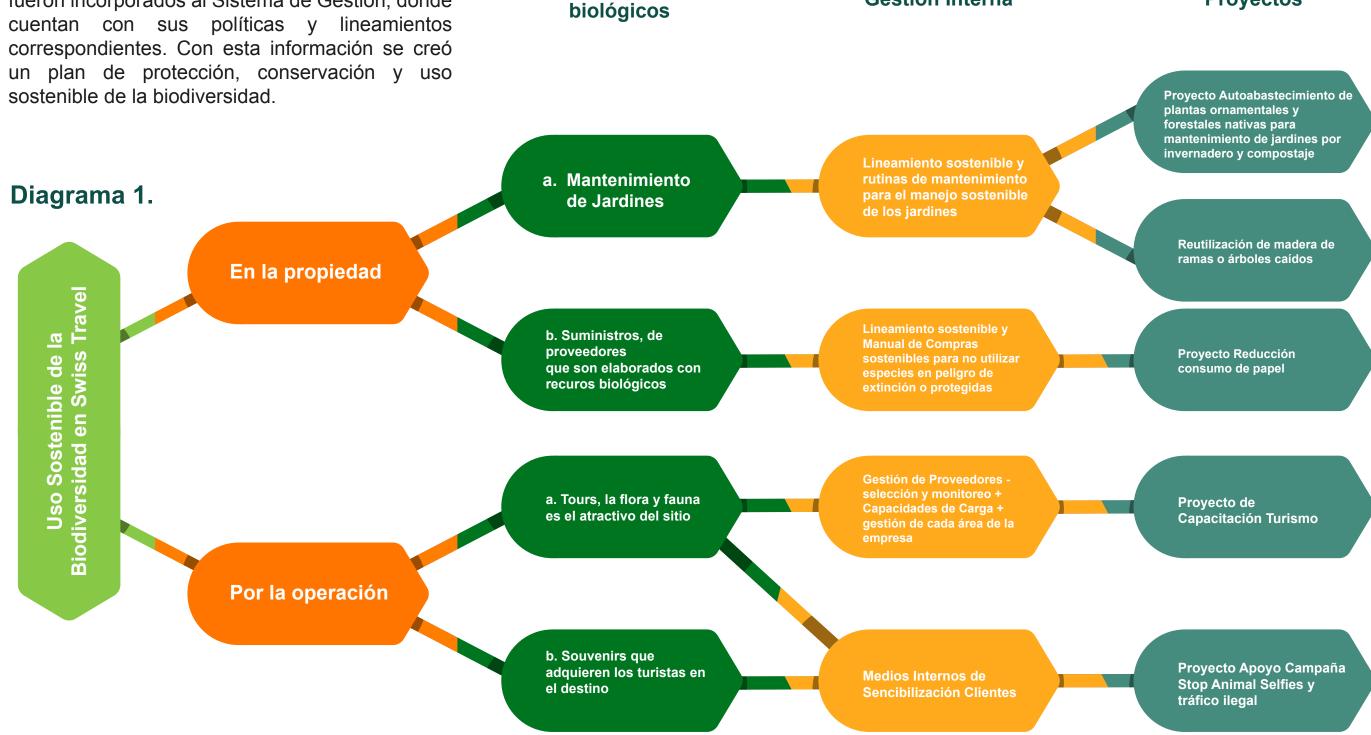
Nota al pie 1: Garza J. Lunes 29 junio,2020 02:12 pm https://www.larepublica.net/noticia/costa-rica-premiadanuevamente-por-ser-líder-en-turismo-sostenible) 2. World Economic Forum. The Global Risks Report 2023 18th Edition pág. 11 WEF_Global_Risks_Report_2023.pdf (weforum.org)

Puede ver el listado de especies en peligro de extinción en Costa Rica según el SINAC; en el Anexo 7.

Forma de gestión

Bioswiss - Protección de la Biodiversidad

Se identificó el uso de los recursos biológicos y detectamos nuestros impactos y riesgos, que fueron incorporados al Sistema de Gestión, donde cuentan con sus políticas y lineamientos sostenible de la biodiversidad.



Gestión Interna

Uso de recursos

La empresa hace uso de los recursos biológicos a. En terrenos de instalaciones: de dos maneras:

Ninguna de nuestras instalaciones está ubicada en áreas protegidas o en zonas de alto valor para

la biodiversidad, ni impacta hábitats protegidos. En estos terrenos hemos trabajado en la restauración de los ecosistemas originales. Los recursos biológicos se utilizan para el mantenimiento de jardines.

Proyectos

nuestro sistema de gestión sostenible de riesgos e impactos. mantenimiento y abastecimiento.

Los proyectos de manejo sostenible de recursos en la propiedad incluyen:

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

En nuestras propiedades, la vida silvestre, como aves y reptiles, se ve naturalmente atraída por los jardines, los cuales ofrecen hábitats saludables. Aunque estas especies son poco observadas, ocasionalmente interactúan con nuestras instalaciones, ya sea por caídas de pájaros de sus nidos o por el ingreso de animales a edificios. En estos casos, seguimos las prácticas recomendadas por CONAGEBIO, y estamos gestionando un proyecto para capacitar al personal en este ámbito.

2. En operaciones: relación con la biodiversidad:

La actividad comercial de la empresa genera impactos indirectos por las visitas de nuestros clientes a áreas protegidas, reservas y sitios naturales, la gestión por parte de proveedores, entre otros, tal como se identificó en la matriz de mpactos ambientales.

En estos casos, la empresa no tiene control y los impactos se generan de manera indirecta, por lo

Tenemos un control total y directo de las cual se han incorporado medidas dentro del instalaciones, ya que su gestión está integrada en sistema de gestión sostenible para minimizar

> Entre estas medidas realizamos programas de educación al turista y a proveedores sobre comportamiento ético con la biodiversidad, el tráfico ilegal de vida silvestre, compras sostenibles, apoyo del programa Stop Animal Selfies, entre otros.

Todo esto lo trabajamos se la siguiente manera

Proveedores:

- a. Identificación de proveedores que trabajan diariamente con especies silvestre en sus operaciones.
- b. Se prioriza la visita a áreas naturales donde la biodiversidad pueda observarse en su estado natural. Sin embargo, si el cliente lo solicita, también se ofrecen visitas a santuarios de vida silvestre o zoológicos, que, según la legislación de Costa Rica, son los únicos lugares autorizados para exponer animales salvajes a los visitantes. Estos espacios cuidan de animales que no pueden liberarse en su entorno natural por el daño del contacto humano.
- c. Se trabaja con proveedores que cumplan con los permisos establecidos, apoyándolos para la manutención de las especies silvestres afectadas.
- d. Se monitorea refugios y otros proveedores que trabajan con biodiversidad para comprobar que evitan interacciones negativas.

- e. En caso de interacciones negativas, se reportan para que hagan ajustes. Casi siempre son comederos, negativos para la vida silvestre.
- f. Sensibilización y capacitación proveedores.

Personal

Capacitación y sensibilización a nuestros guías, concientizar y cuidar que los clientes no se vean afectados y que no afecten la biodiversidad.

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

Clientes

- **a)** Elementos educativos que se brindan a los clientes dentro de su paquete de bienvenida para que apoyen campañas y otras acciones de conservación.
- b) Identificación de especies en riesgo por nuestra operación.

Las operaciones en nuestras oficinas no afectan especies directamente. Durante la operación en visitas a áreas de conservación si existe afectación indirecta por parte de nuestros clientes.

Encuentre la lista de especies en riesgo en el Anexo 5

Programa de capacitación a proveedores

Desarrollamos un programa de capacitación sobre la vida empresa y mostró lo de años anteriores. alianza con Conagebio, Canaeco, el Instituto de Conservación y Manejo de de la Vida Silvestre de la Universidad Nacional de Costa Rica y Humane Society International Latin America, con el fin de ejecutar este proyecto.

Debido a temas externos a Swiss Travel, el programa se detuvo en 2023, por lo que se crearon alternativas para la divulgación de la importancia de la protección de la biodiversidad, detalladas a continuación:

 Participación en la Conferencia Internacional de Turismo Sostenible Planeta Personas y Paz 2023 (P3)

Entre el 25 y 27 de octubre de 2023, tuvimos un stand de la campaña Stop Animal Selfies en alianza con las organizaciones mencionadas anteriormente, donde se educó e invitó a los participantes del P3 a unirse al programa.





 Charla "Stop Animal Selfies como promotor del Turismo Sostenible"

Nuestra coordinadora de sostenibilidad compartió la experiencia, políticas y selección de proveedores de la Desarrollamos un programa de capacitación sobre la vida empresa y mostró los resultados del programa de capacitación de años anteriores.

Alcance:

- 65 empresas
- 26 proveedores
- 185 personas en total
- Capacitaciones varias: en alianza con Canaeco dirigidas al sector y entre ellos proveedores, abarcando los siguientes temas: Estrategias Nacionales para la conservación de la biodiversidad en el sector turismo.

Se impartió a esta capacitación a 17 empresas del sector, incluyendo proveedores.

Apoyo Campaña Stop Animal Selfies



Stop Animal Selfies es una campaña que consiste en tomarse un selfie con un animal de juguete y postear la foto en redes sociales con la frase "Yo no lastimo a los animales por un selfie" y la etiqueta #StopAnimalSelfies.

La creó el Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE) y colaboraron con organizaciones de la sociedad civil y empresas turísticas.

Costa Rica es en uno de los pocos países en el mundo con una

normativa que prohíbe este tipo de prácticas y además cuenta con una legislación que declara a los animales silvestres como un bien de dominio público tutelado por el Estado, por lo que es declarado de interés nacional, patrimonio de todos los costarricenses y parte de su tesoro natural.

Más del 64% de las personas que visita Costa Rica lo hace para realizar actividades relacionadas directamente con el ecoturismo, una de las principales fuentes de ingresos y empleos.

Conocer y apreciar un animal silvestre en su hábitat expresando sus comportamientos naturales, es una forma adecuada de educación ambiental.

Swiss Travel fue el primer tour operador en comprometerse con esta iniciativa para generar conciencia sobre los impactos negativos de las fotografías con contacto directo con animales silvestres. El objetivo es proteger la biodiversidad y a los turistas de los riesgos asociados con dicho contacto, además de prevenir la captura y el mal manejo de animales en cautiverio.

Los principales impactos de esta práctica son:

- Riesgo para los animales: crueldad, estrés, sufrimiento, transmisión de enfermedades humanas al animal.
- Pérdida de biodiversidad: saqueo de poblaciones silvestres, pérdida de comportamientos naturales y funciones ecológicas.
- Riesgos para los turistas: riesgo de contraer enfermedades y ataques de animales.

Pérdida de capital ambiental y fuentes de trabajo.

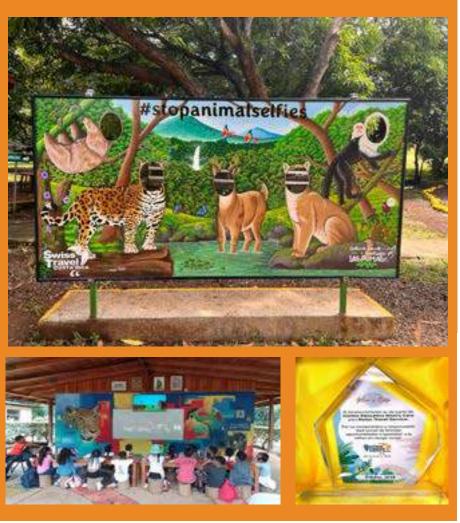
En 2023, se implementaron mecanismos para divulgar la campaña y promover el respeto por la vida silvestre en turismo, tanto interna como externamente:

Externo: Trabajando con proveedores y la comunidad:

Swiss Travel donó un photobooth de la campaña Stop Animal Selfies al Santuario de Vida Silvestre Las Pumas en Guanacaste. Además, proporcionó transporte y guías para llevar a los niños del Centro Infantil Moms de Liberia, donde inauguraron el photobooth y realizaron un tour para aprender sobre la campaña y las prácticas de interacción negativas con la biodiversidad.

Resultados:

- 77 niños participantes
- 1 nuevo proveedor sumado a la campaña
- 44 clientes visitantes del photobooth



Personal

Se organizaron

- Voluntariados en Manuel Antonio y Refugio de Vida Silvestre Iguanita,
- Capacitaciones de educación ambiental y biodiversidad para el personal y la comunidad
- Podcasts
- · Charla de la biodiversidad.

Resultados

- 265 colaboradores sensibilizados. (personas participaron repetidamente en las actividades)
- 204 personas participantes de las comunidades.











Gracias a estos esfuerzos, y como participantes de la campaña Stop Animal Selfies y de la conferencia P3, fuimos reconocidos por Conagebio.

Por nuestra participación y trabajos en esta misma campaña durante el año 2022, en 2023 recibimos el galardón Bandera Azul en la categoría Biodiversidad, con el nivel 5 Estrellas, el más alto en este reconocimiento.



Participantes

15 433 clientes han recibido información para realizar un turismo ético con la vida silvestre.

Más información en costaricasilvestre.go.cr.

Stop Animals Selfies (stopanimalselfies.org)

Miembros actuales de la campaña







BioSwiss - Restauración y Conservación de Ecosistemas

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

Como parte de nuestro fomento de la conservación de ecosistemas naturales. realizamos diferentes gestiones de protección en las propiedades donde se ubican nuestras instalaciones y los lugares donde operamos.

En las propiedades nos enfocamos en la restauración del área boscosa, a la vez que buscamos la ecoeficiencia para evitar riesgos a la flora, fauna y a los recursos básicos de las comunidades.

En nuestras operaciones, se establecen lineamientos en áreas vulnerables visitadas por clientes, tomando en cuenta la capacidad de carga de los sitios, trabajando con proveedores sostenibles que gestionen sus impactos y apoyando en proyectos de recuperación y conservación de ecosistemas de los

Adicionalmente, se ofertan proyectos ambientales propios de Swiss Travel, que aportan a la recuperación y conservación de ecosistemas.

Capacidad de carga en áreas naturales

Nuestro Manual de Sostenibilidad establece lineamientos operativos para los ejes de negocio de la empresa, como grupos, incentivos, individuales y cruceros.

Cada proceso es responsable de garantizar los criterios de calidad y seguridad, respetando las capacidades de carga y los límites establecidos para sitios vulnerables, y cada eje cuenta con su propio manual de operación, donde se detallan las capacidades de carga para la visita a sitios naturales o culturales, según el tipo de tour.

Se toma en consideración las capacidades de carga de nuestros proveedores y áreas protegidas. Si la capacidad indicada es menor que la establecida en nuestra política, nos ajustamos a sus requerimientos. Si es mayor, limitamos el número de visitantes según nuestra política interna para minimizar impactos.

Nuestro rango es de 15 a 25 pasajeros, dependiendo del caso (según lo establecido en los manuales), acompañados por uno o dos guías, para asegurar la calidad del servicio y proteger las áreas visitadas.

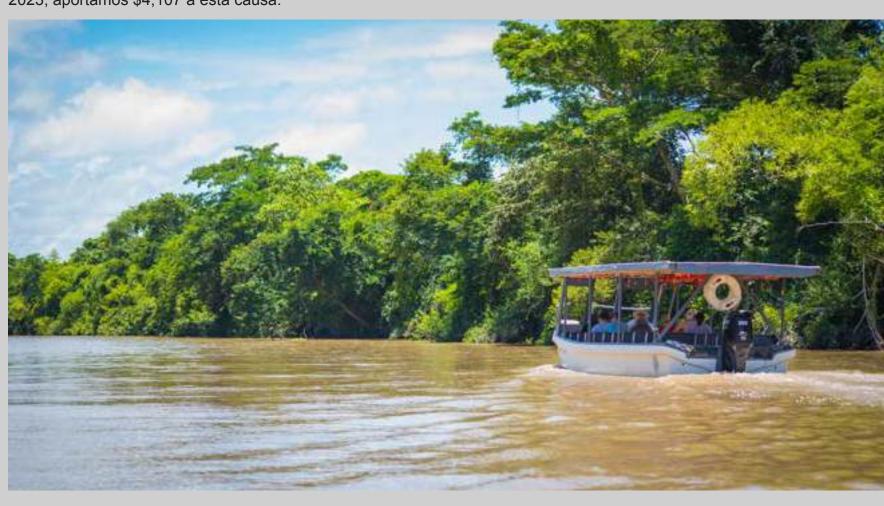
En Swiss Travel operamos directamente solo los tours acuáticos; el resto de los servicios son subcontratados. En giras regulares o privadas, operamos en parques nacionales y tours urbanos, aplicando siempre nuestras reglas internas como base.



Proyectos de conservación de ecosistemas en 2023

- 40 árboles sembrados en la zona de Santa Ana, en apoyo a la Municipalidad de la comunidad en la recuperación y generación de espacios de ecosistemas que funcionan como corredores biológicos, hábitats y fuentes de alimentación para la biodiversidad local.
- Aportamos \$ 87 881.11 al Sistema de áreas de Conservación del país por concepto de compra de entradas para clientes (97% del monto aportado en 2019 y un aumento del 28% en relación con el año 2022).
- Apoyo a la conservación y recuperación del ecosistema en el Refugio Nacional de Vida Silvestre El Viejo, proveedor que ofrece tours en el humedal. El proveedor tiene un convenio de cooperación con Fundecodes para apoyar al Área de Conservación Tempisque (ACT). Este acuerdo busca regular, orientar y formalizar la cooperación entre Fundecodes y El Viejo para promover la conservación, protección y uso sostenible de los ecosistemas de la Cuenca Baja del Río Tempisque y las áreas protegidas bajo la administración del ACT. Con el pago de la visita de nuestros clientes a este tour, apoyamos al proveedor en su proyecto de conservación, destinando \$3 por visitante. En 2023, aportamos \$4,107 a esta causa.







791,39

Proyecto Centro para la Restauración de Ecosistemas Marinos del Pacífico Norte

Este proyecto del Área de Conservación Tempisque, junto con la Universidad de Costa Rica (UCR) y Fundecodes, busca mejorar la salud de los ecosistemas marino-costeros en el Pacífico Norte de Costa Rica construyendo un laboratorio en el Refugio Nacional de Vida Silvestre Iguanita. También pretende crear infraestructura para el personal científico y desarrollar programas de educación ambiental y ecoturismo para visitantes y la comunidad local.

Los arrecifes coralinos del Pacífico Norte, que han disminuido a solo un 5% de su extensión original, están gravemente amenazados, afectando tanto su función ecológica como las actividades económicas de la zona, como la pesca y el turismo. La restauración de estos ecosistemas mediante un mecanismo de sucesión asistida y científica es crucial para incrementar su resistencia al cambio climático.

El Refugio Iguanita, ubicado cerca del Polo Turístico Golfo de Papagayo, es un lugar estratégico para este proyecto debido a su importancia ecológica y su alta actividad turística.

En 2022, Swiss Travel fue la primera empresa turística en apoyar el proyecto como parte de su estrategia sostenible, organizando reuniones con empresas y proveedores para evaluar su viabilidad y presentar el proyecto al Instituto de Desarrollo Rural (INDER) para su financiamiento. Catorce representantes de empresas asistieron a la presentación del proyecto por parte de SINAC y la UCR, destacando su potencial beneficio ecológico y turístico.

Actualmente, el proyecto es gestionado por el INDER. En 2023, Swiss Travel apoyó con voluntariado, promoviendo la campaña Stop Animal Selfies y participando en el Segundo Campamento de Iquanita, organizado por la Carrera de Turismo Ecológico de la UCR. Este evento buscó dar a conocer el sitio como destino turístico, recolectar residuos y sensibilizar a los participantes sobre la importancia de su conservación.







Protocolo de denuncia

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

Puede hacer la denuncia anónima y puede agregar las evidencias correspondientes en la denuncia, en caso de contar con ellas.

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

Si es una situación que está sucediendo en el momento y se requiere

En 2023 interpusimos dos denuncias de situaciones de posible tráfico ilegal. Uno de los principales impactos al ambiente de la empresa es

Otros temas no materiales importantes

Ecoeficiencia

Impactos reales y potenciales (positivos y negativos)

Ver anexo 2

Forma de Gestión

Una vez identificadas las fuentes de provisión o generación, se establecen metas de reducción y se monitorean.

Las metas son:

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

Resultados del año

Emisiones

la emisión de gases de efecto invernadero a causa del servicio de transporte para clientes.

Desde el 2018 contabilizamos la huella de carbono generada en todas nuestras sedes, contemplando todas las fuentes de emisión, no solo de transporte, para ejecutar un plan de reducción de emisiones y posteriormente compensar estas

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

Uno de esos verificadores el Instituto Costarricense de Normativa Técnica, sede local de la Organización Internacional de Normalización (ISO), que verifica las normas INTE ISO 14064-1: 2019 e INTE B5: 2021 siguiendo las recomendaciones del Panel Intergubernamental sobre Cambio Climático (IPCC) y su Protocolo de GEI.

Desde 2022 hemos mantenido el nivel Plus de Carbono Neutralidad. En 2023 auditoría concluyó sin discrepancias con comentarios de que cumplimos con todos los requisitos para conservar el nivel Plus. Actualmente, estamos en proceso de revisión por parte del comité para recibir el resultado final.

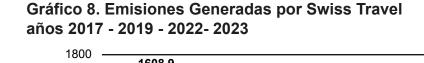
Comparativo de emisiones 2017 al 2023 (Intensidad de las emisiones) Emisiones Reducciones Compensaciones 2017 1608,9 121,88 1608 1458,1 153,9 1461 2022 797,16 36,02 2023

Nota: Los datos presentados en el cuadro y gráfico anterior, corresponde al resultado de la autoría externa realizada por INTECO en año 2023, la normativa nacional solo permite incluir proyectos nuevos de reducción ejecutados en el año. Sin embargo el dato de reducción mostrado en la página 60, 62 y 6, corresponde al resultado final real de la sumatoria de todas las acciones realizadas en el año. Los proyectos instaurados en años anteriores siguen generando reducción y por ello deben contemplarse.

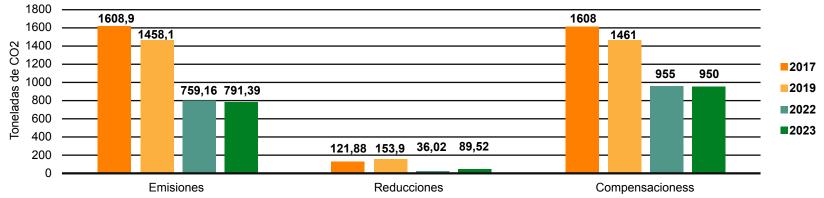
89.52

950

- La renovación de la flota vehicular auditada en 2023 resultó en una reducción de 12.43 toneladas de CO2e.
- Desde 2017, la huella de carbono se redujo de 1608.9 toneladas de CO2e a 791.16 toneladas en 2022, logrando una disminución de 817.51 toneladas (51%) en siete años.
- La huella total emitida durante estos siete años fue de 7064.03 toneladas de CO2e.
- · Las acciones de reducción evitaron la emisión de 618.11 toneladas de CO2e adicionales.
- Las compensaciones totalizaron 7516 toneladas de CO2e en cuatro años, cubriendo la huella emitida y generando un aporte



Medición de Huella de Carbono



¿Cómo lo hicimos?

Como parte de nuestro compromiso, medimos y controlamos Huella de Carbono 2023 en detalle nuestras fuentes de emisión.

Gases emisores generados en nuestra operación:







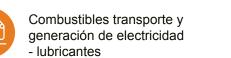


Gases refrigerantes áerosoles del taller





Aguas Residuales





Residuos Ordinarios

El cálculo es realizado siguiendo los factores oficiales del Instituto Meteorológico Nacional (IMN; 2017 al 2023), el Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC) (2023) y el Protocolo de Gases de Efecto de Invernadero.

Cuadro 12. Emisiones 2023								
Tipo de Emisión	Metodología	Fuente	Cantidad	Unidad de Medida	C02*(t)	CH4*(t)	N20*(t)	TOTAL (t C02e)
	GHG-IPCC	Diesel Transporte	262.099,96	Litros	684,87	0,82	12,51	698,20
	GHG-IPCC	Gasolina (con catalizador)	17.707,00	Litros	39,5	0,34	1,55	41,39
	GHG-IPCC	Gasolina (comercial/institucional)	384,77	Litros	0,86	0,00	2,65E-03	0,86
Directas	GHG-IPCC	Diesel (Generación Electricidad)	577,41	Litros	1,51	0,00	4,37E-03	1,51
	GHG-IPCC	Aguas Residuales Industriales (Reactor Aeróbico)	2.122,52	kg.DQO-N	0,32	0,00	n/a	1,13
	GHG-IPCC	Diesel (Comercial/ Institucional)	8,91	Litros	0,02	0,00	6,75E-05	0,02
	GHG-IPCC	Aguas Domésticas (Tanques sépticos)	98,00	Personas	0,00	8,92	n/A	8,92
Total Emisiones Directas en tCO2e 752.05								
Diversitas	GHG-IPCC	R-410A	9,64	Libras	7,54	n/a	n/a	7,54
Directas	GHG-IPCC	R134A	23,03	Libras	13,58	n/a	n/a	13,58
Total Emisiones Dir	ectas (fugas) en t	tCO2e 21.12						
Total Emisiones Dir	ectas en tCO2e	773.17						
Indirectas	GHG-IPCC	Energía Eléctrica	239.296	kwh	12,78	n/a	n/a	12,78
Total Emisiones Indi	rectas en tCO2e 6	5.91						
Indirectas	GHG-IPCC	Aguas Industriales (Descarga a ríos)	141,82		0,18			0,18
Significativas	GHG-IPCC	Residuos Sólidos (Relleno Sanitario)	4.827	kg.	n/a	5,26	n/a	5,26
Total Emisiones Ind	lirectas Significat	ivas en tCO2e 5.45						
TOTAL DE TONELA	DAS EMITIDAS C	O2e 791.21						

Acciones de reducción

Cuadro 14. Acciones de	reducción						
Acción	2023 (tCO2e)	2022 (tCO2e)	2021(tCO2e)	2020 (tCO2e)	2019 (tCO2e)	2018 (tCO2e)	2017 (tCO2e)
Paneles solares	8,61	3,95	2,377	0.478 * Enero Febrero y Marzo 2020	1.719 *iniciamos en noviembre 2019		
Instalación nuevos aires acondicionados	1,6	1,6	1,6	0,36	9,24		
Maximización de rutas con nuestros vehículos: programación de servicios	8,02	9,52	9,75	23,29	45,28	71,7	105,91
Móviles ecológicas	70,18	18,99	10,52	40,09	93,42	49,21	
Utilizando recuperadora de aire para evitar las emisiones de gases a la atmósfera	no hubo recarga de gas	no hubo recarga de gas	no hubo recarga de gas	12,72			
Residuos valorizables reutilizados o reciclados, no van al relleno sanitario	1,01	1,88	0,94	0,36	4,21	7,41	3,25
Cambio de luminarias flourescentes por luz led.	0,128	0,105	0,0878	0,00574	0,0413	0,02	
Total:	89,52	36,02	25,25	64,58	153,9	128,84	121,88



Total de reducción acumulada 618,11 Toneladas de CO2e (7 años)

Consumo total Anual kwh

b. Energía

Fuentes de Energía

Contamos con 3 fuentes de energía

- Compañías costarricenses de electrificación: en 2023 el 94.9% de la energía de Costa Rica fue generada por fuentes renovables (Fuente Informe de Atención de Demanda y Producción de Electricidad con Fuentes Renovables, ICE 2023).
- Planta Eléctrica: utilizada en casos de cortes en el servicio, por periodos cortos. Utiliza combustible.
- Paneles Solares: 339 paneles solares instalados: 165 en oficinas de Guanacaste y 174 en oficinas de La Uruca, con el fin de contribuir con la energía renovable y ser autosuficientes.

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

actualmente hay funcionamiento.

paneles

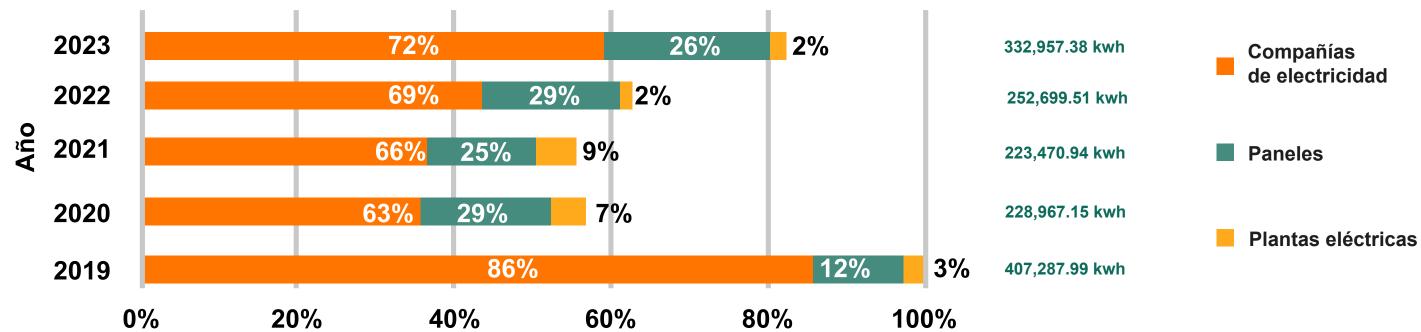
Gráfico 9. **Comparativo Porcentual Fuentes de Energía Swiss** Travel 2019 al 2023











En 2023, la red eléctrica nacional proporcionó el 72 % de la electricidad, el 26 % la produjeron los paneles solares y el 2 % las plantas de emergencia. 98% de nuestra electricidad fue producida por medios renovables (Gráfico 9).

- En 2019, el 86% de nuestra energía provenía de la red eléctrica nacional; en 2023, esa cifra se redujo al 72%.
- El consumo de electricidad generada por paneles solares aumentó en un 14% de 2019 a

- En 2022, hubo una disminución del 3% en el consumo de energía solar.
- Se están aplicando medidas para maximizar el uso de energía solar.

El uso de la planta eléctrica disminuyó 1% en relación con 2019 y se mantuvo el uso en comparación con el año 2022.



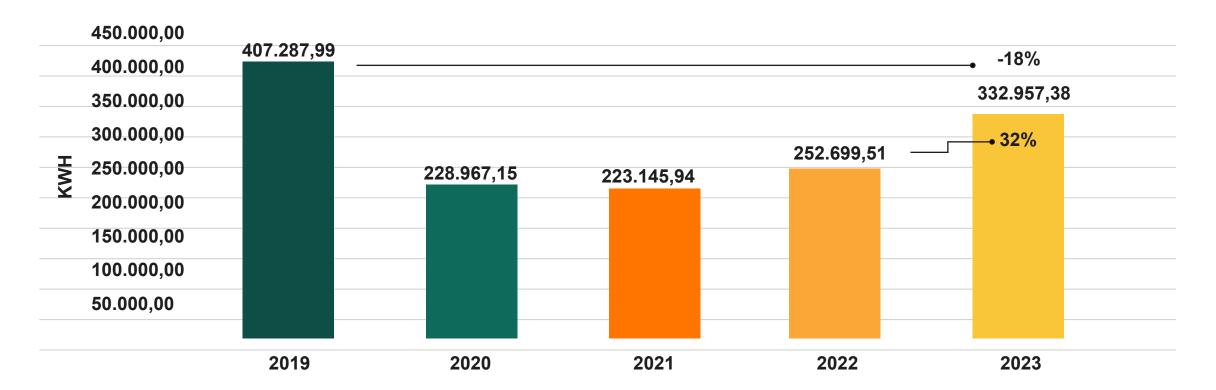
		arativo de Electricida Haños 2019 al 2023	ad Consumida	
Fuente/ Año	Fuente ICE/CNFL	Fuente plantas eléctricas	Paneles Solares	Total de Energía
2019	349.799,00	10.405,99	47.083,00	407.287,99
2020	144.444,53	17.072,32	67450,291	228.967,15
2021	146.579,32	20.097,91	56.468,71	223.145,94
2022	175.298,64	5.355,99	72.044,88	252.699,51
2023	239.296,00	7.289,95	86.371,43	332.957,38
Diferencia 2023 vrs 2019	(110.503,00)	(3.116,04)	39.288,43	(74.433,61)
%	- 32%	- 30%	83%	- 18%
Diferencia 2023 vrs 2022	63997,36	1.933,96	14.326,55	80.257,87
%	37%	36%	20%	32%

El cuadro 15 y gráfico 10 muestran que a empresa consumió 18% menos electricidad que en 2019 y aumentó en 32% el consumo con relación al año 2022. equivale a 80257.87 kW, lo que representa el consumo anual de 22 familias compuestas por cuatro personas. (Según datos del ICE en 2020, una familia consume en promedio al mes 300wh).

Paneles Solares

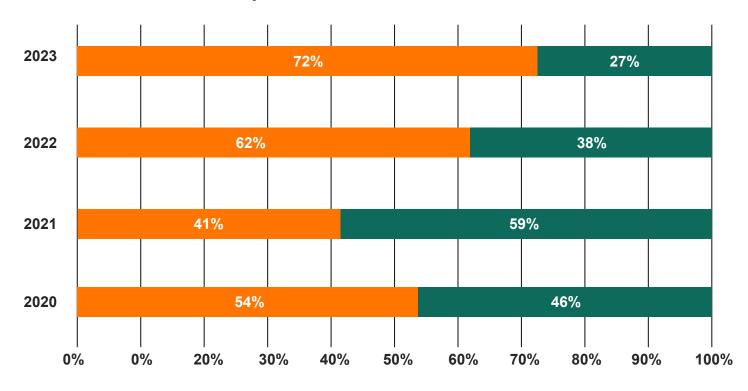
Comportamiento de los paneles solares en sedes de Guanacaste y Uruca.

Gráfico 10.Comparativo de Consumo Anual de Electricidad en Kwh , años 2017-2023



Cuadro 16. Producción Total de Paneles vs. Consumo y Donación de Energía años 2019 al 2023 Producción total vs. Consumo y Donación Corporativo Producción de Paneles **Consumo Total** Donado Año 2019 52.276,0 47.083,0 1.698,0 2020 125.554,81 67.450,29 57.864,5 136.317,74 2021 56.468,71 79.849,0 2022 116.957,80 72.044,88 44.002,0 2023 120.625,83 86.371,43 32.972,6 551.732.18 329.418.31 Total 216.386,19

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



Con el incremento de la operación, se ha logrado mantener la producción total de los paneles durante el año 2023 (ver cuadro 16 y gráfico 11).

El 72% de esa energía es consumida en nuestras instalaciones y el resto se aporta a la red nacional de electricidad (27%) que es aprovechada para brindar electricidad a los hogares costarricenses.

El año 2023 ha sido el más eficiente en consumo de electricidad generada por los paneles en oficinas, comparado a los años 2021 y 2022. No se toma en cuenta el año 2019 porque fue cuando inició el proyecto en meses diferentes en ambas sedes y fue a finales del año.

En 2023 la producción de los paneles fue 3.14% mayor en comparación al año 2022.

Acciones de reducción

Para el periodo 2021-2025 se estableció disminuir el consumo eléctrico en 20% tomando como base el año 2019, para un total de 4% anual. Esta meta ya fue alcanzada por factores como el impacto de la pandemia y las acciones de reducción. En 2023 la operación y ventas fue mayor que en año 2019, pero se logró reducir en 18%.

En 2025, se plantearán nuevas metas, tomando como nuevo año base el 2024, esperando alcanzar el comportamiento de operaciones similar al de 2019.



Mantenimiento constante de sistema eléctrico.



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



Sensibilización del personal, capacitar a 34 miembros en 2022.



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



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



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

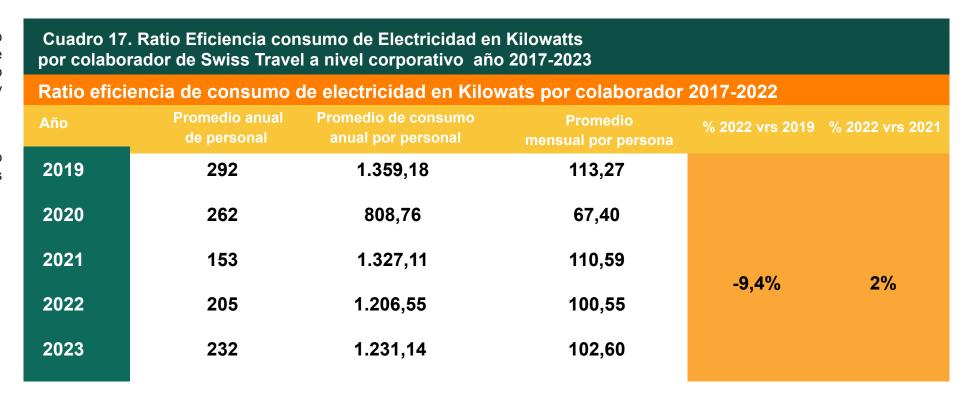
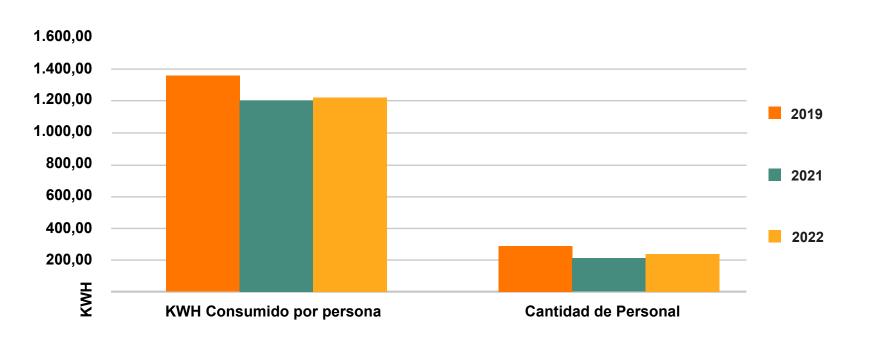


Gráfico 12. Consumo mensual por persona 2019 vs. 2022 y 2023 en KWH



A pesar de que en 2022 se consumió más electricidad que en 2021, el consumo por persona fue más eficiente, con una reducción del 9%. En comparación con 2019, la eficiencia en la reducción del consumo fue del 11.2%.

c. Agua

El agua en nuestras sedes proviene de pozos, de Acueductos y Alcantarillados y la ASADA de Liberia, Guanacaste.

Cuadro 18. Tipo de fuentes hídricas por sede				
Tipo de fuentes hídricas por sede				
Sede Central de Santa Ana	Acueductos y Alcantarillados (AYA) +Pozo			
Oficina Regional Guanacaste	Pozo			
Oficina de Transportes Cielo Azul- Uruca	Acueductos y Alcantarillados (AYA)+Agua Pluvial			

En la sede de Santa Ana el agua proveniente de pozos a profundidad, con concesión del MINAE bajo expediente 8207-p, con un caudal asignado de 1.02 litros por segundo.

En Guanacaste, se trabaja con la ASADA de la comunidad, luego de la venta de la propiedad que tenía el pozo que nos abasteció anteriormente.

En todas las sedes no se afectan comunidades, biodiversidad o áreas silvestres circundantes.

El pozo de Santa Ana paga los cánones establecidos en la Concesión de Aprovechamiento de Aguas del Ministerio de Ambiente y Energía, de la Ley de Aguas, Ley Orgánica y Ley Forestal.

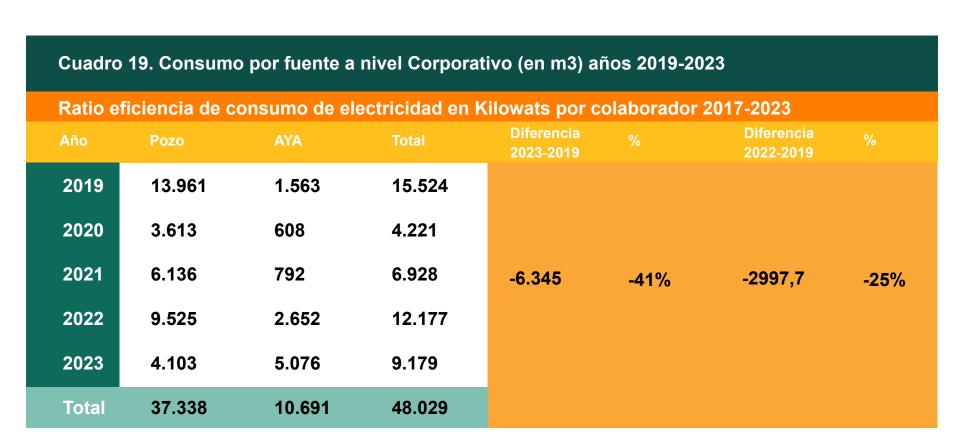
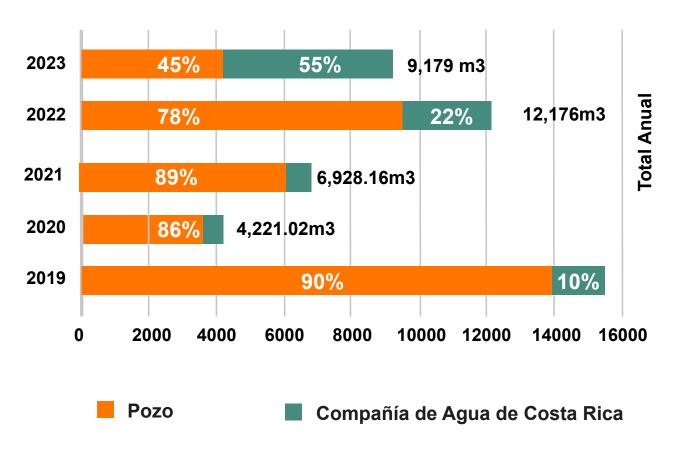


Gráfico 13. Comparativo Consumo de Agua por fuente, años 2019 al 2023



- En 2023 se redujo el consumo de agua en 41% en comparación con 2019 (6345 m³) y 25° comparación con 2022 (2997.7 m³).
- La reducción se logró a pesar del mantenimiento de trabajo presencial y jornadas completas, gracias a la sensibilización y el mantenimiento adecuado.
- En 2023 el suministro de agua cambió de pozo a agua de entidades proveedoras, debido a la reducción a un solo pozo. (ver cuadro 19)

El comparativo de consumo mensual por año destaca la caída en el consumo a causa de la pandemia y luego su incremento hacia el 2023, pero siempre por debajo del consumo de 2019 (gráfico 14).

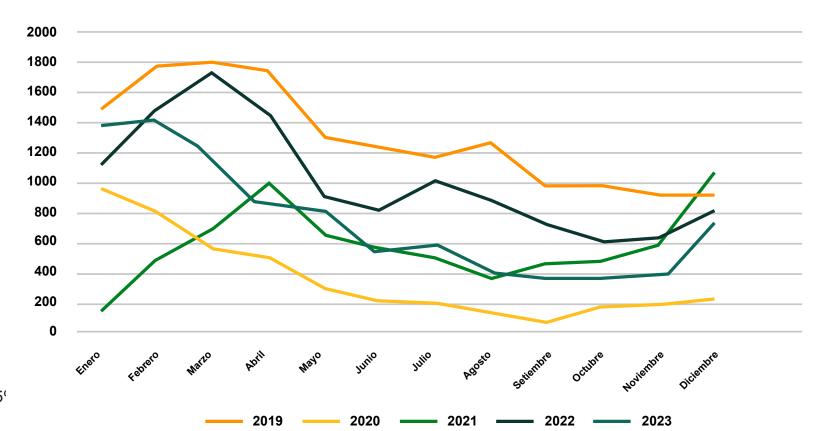
Acciones de Reducción

Sistema de recolección de agua pluvial para lavado de móviles

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

Este sistema recolecta agua llovida en tres tanques con capacidad total de 15000 m3 cada uno, que cubre el 155% del uso diario mientras llueva, y si no, el 105%.

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



Cuadro 20. Promedio	de consumo	Cuadro 21. Consumo por lavada diaria			
Tipo de Unidad	Litros por Lavada	Tipo de Unidad	Litros por Lavada		
Hiace	8 litros	Hiace	8 a 56 Litros		
Coaster	7 litros	Coaster	7 a 49 Litros		
Senior	9 litros	Senior	9 a 63 Litros		
Buseta China	9 litros	Buseta China	9 a 63 Litros		
Volaris	9 litros	Volaris	9 a 63 Litros		
Bus	22 litros	Bus	22 a 154 Litros		

Sistema de riego inteligente para jardines: programado para que el riego de áreas verdes se realice en horarios de máximo aprovechamiento, tomando en cuenta las zonas de riego por tipo de suelo y vegetación. horario de época seca: 1 a.m., 3 a.m., 5 a.m. y a las 7p.m. El sistema cuenta con un sensor medidor que cuando detecta cierto grado de humedad o lluvia, desactiva el riego. En época de lluvias los horarios reducen y el sensor de humedad sigue activo. Este sistema permite un ahorro de hasta 12 metros cúbicos por día. Se activa diariamente según condiciones climáticas.

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

Mantenimiento: al sistema de aguas, pozos, bombas, reparación de fugas y otros, para asegurar la calidad del agua y evitar desperdicio.



d. Agua Residual

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

Cuadro 23. Tipos de fuentes, aguas residuales y tratamiento por sede										
Localidad	Fuentes	Tipo de agua residual	Caudal diario	Tipo de tratatamiento						
San José	BañosComedorHabitaciones	Ordinarias	10.5m3 diarios	Las aguas residuales de Swiss Travel San José son tratadas por una planta de tratamiento in situ. Se presentan reportes operativos de manera semestral. Segundo reporte 2020 no se presentó por aprobación del Ministerio de Salud, ya que no había vertidos, por el impacto del COVID.						
Uruca	• Taller	Especial		La Aguas Residuales Domésticas y especiales del taller. Las primeras se descargan en tanque séptico y son gestionadas por Sahuco gestor autorizado por el Ministerio de Salud. Las segundas, pasan por un sistema de trampas de grasa y aceites, desarenador, tanque de pulido y bombeo, filtro de zeolita, carbón activado, los lodos se traslada a tanque séptico y el agua se descargan vertido del sistema de cañería municipal. De igual forma se les realiza análisis de laboratorio agua a estas últimas por ser aguas especiales, asegurándonos que salgan en condiciones adecuadas según los parámetros establecidos por el Ministerio de Salud.						
	 Baños oficinas y móviles Lavado de móviles Comedor Habitaciones 	Ordinarias	4.18 m3 diarios							
Guanacaste	BañosComedorCocinaHabitaciones	Ordinarias Especial	22.28 m3 diarios	Genera Aguas Residuales Domesticas y aguas especiales (no hay taller, solo trabajos menores como cambio de llantas y aceite) las cuales pasan por diferentes trampas para grasas y son descargadas en un Taque Séptico, se gestiona por Servicios Séptico Santa Cruz gestor autorizado, cuando el tanque séptico lo amerita.						
	 Lavado de móviles 	Lapediai								

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

operativo de las oficinas con resultados positivos ante el Ministerio de Salud.

Anualmente se hace el proceso de certificado de calidad de agua residual del Ministerio de Salud.

Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua

y/o escorrentías

En Santa Ana, luego del tratamiento brindado a las aguas, el efluente sale a la Quebrada Copey dentro de los parámetros establecidos por el En 2023 se presentó normalmente el reporte Ministerio de Salud en la Declaración de Vertidos. Expediente 4871-V DEL 22 de mayo del 2018, donde se paga el correspondiente Canon Ambiental de Vertidos, conforme al Decreto Ejecutivo 34431-MINAE-S, Reglamento de Canon Ambiental por Vertidos.

Derrames significativos de diésel

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

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

Nota:

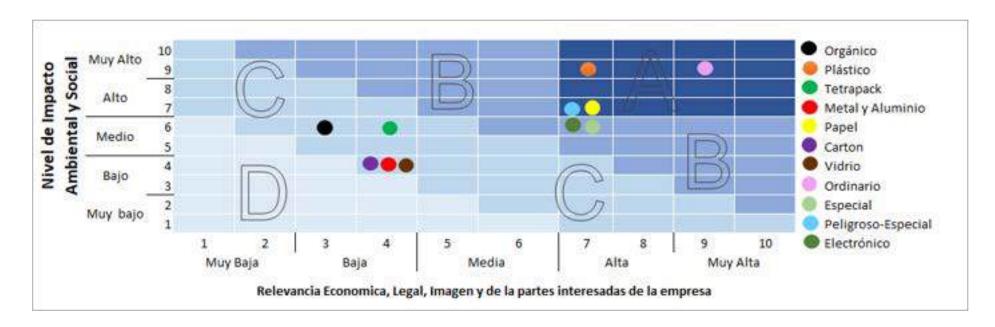
Método empleado: de 2007 - 730 Alcance 55 de la Gaceta 55 del 19 marzo del 2007: 80% del agua de consumo diario

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

e. Residuos

Gestionamos los residuos minimizando su generación al máximo posible mediante la reutilización y reparación, y desechamos únicamente al final de su ciclo. Además, aseguramos un tratamiento responsable con gestores autorizados por el Ministerio de Salud.

La composición de los residuos generados en el siguiente:



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

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

Los residuos de los procesos son recolectados y llevados a los centros de acopio de nuestras sedes, para luego ser despachados adecuadamente a gestores autorizados (Ver páginas 53 y 54 del Reporte 2018 – 2019).

Comportamiento de la generación de residuos durante 2023

La empresa gestionó adecuadamente 13,479.70 kilos de residuos en 2023, lo que representa una reducción del 3% en comparación con 2019 y un aumento del 105% respecto a 2022.

El incremento se debe a una gestión más eficiente de residuos que antes se consideraban no valorizables, así como a cambios internos y reestructuraciones que generaron más material reciclable. A pesar del aumento en la operación en 2023, la gestión de residuos fue más eficiente que en 2019, con una disminución del 3% en la generación de residuos (ver cuadro 24 y gráfico 15).

Cuadro 24. Control corporativo de residuos sólidos en kilogramos años 2019-2023																	
Año	Valorizable						No Valorizable Especiales					Peligrosos					
	Aluminic	Vidrio	Tetra Brik	Papel	Cartón	Orgánicos	Plástico	Residuos Ordinarios	Electrónicos	Chatarra- Hierro	Cobre	Llantas	Flourescentes	Aceite	Filtros	Residuos Ordinarios	Total
2019	201,00	398,00	202,00	1.226,00	965,00	1.282,00	720,50	5.441,00	-	2.268,00	-	232,00	-	856,41	111,00	20,00	13.922,91
2020	307,90	118,00	52,00	435,00	435,00	539,00	551,00	3.077,00	-	530,00	-	85,00	-	670,93	148,00	9,00	6.957,83
2021	74,00	87,00	25,00	212,00	381,00	31,00	231,00	1.561,00	126,00	173,00	3,00	70,00	14,50	437,35	808,00	2,00	4.235,85
2022	45,45	197,00	47,00	756,00	444,50	755,00	686,00	1.796,00	445,00	237,70	-	132,00	15,00	676,29	299,00	37,00	6.568,94
2023	326,00	270,60	50,90	835,00	812,00	685,20	400,00	4.827,00	702,00	687,00	350,00	129,00	89,00	2.577,00	543,00	196,00	13.479,7
Total	954,35	1.070,60	376,90	3.464,00	3.037,50	3.292,20	2.588,50	16.702,00	1.273,00	3.895,70	353,00	648,00	118,50	5.217,98	3 1.909,00	264,00	45.165,2
% de aumento o diminución 2023 vrs 2019	62%	-32%	-75%	-32%	-54%	-47%	-44%	-11%		-70%		-44%		201%	389%	880%	-3%
% de aumento o diminución 2023 vrs 2022	617%	37%	8%	10%	17%	-9%	-42%	169%	58%	189%		-2%	493%	281%	82%	430%	105%

Gráfico 15. Total anual de residuos en kilogramos por año 2019, 2022 y 2023

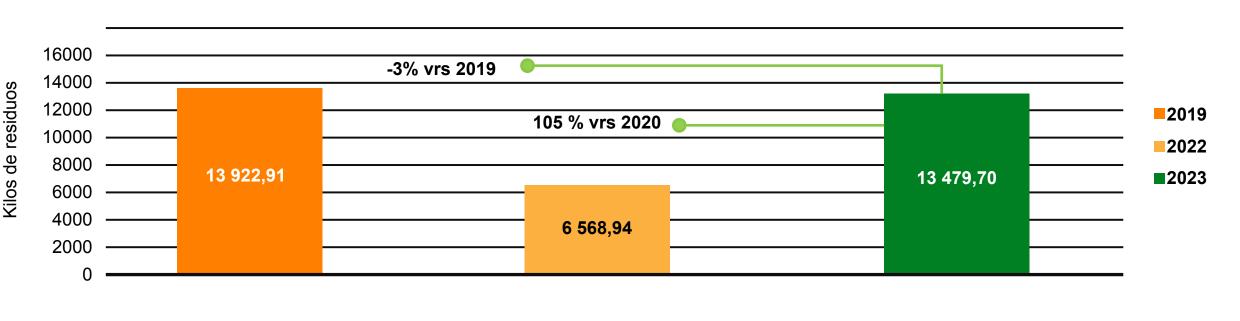
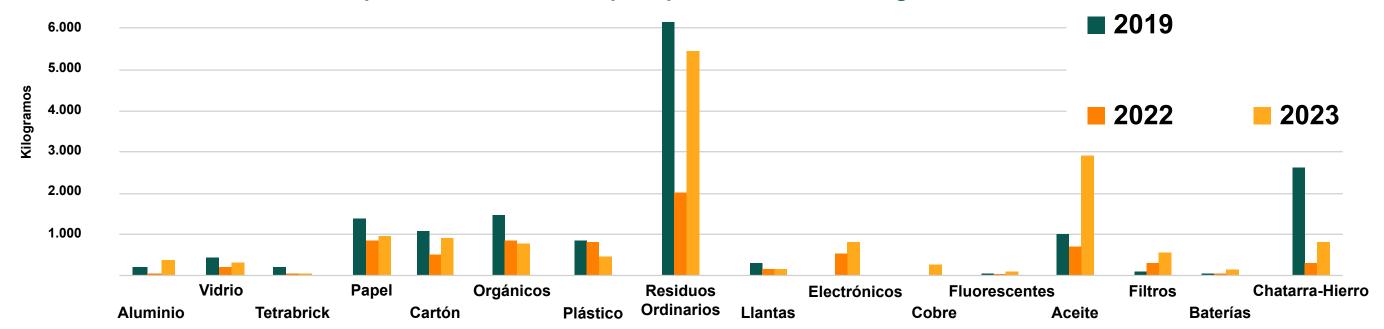


Gráfico 16.
Cantidad de Residuos a Nivel Corporativo del 2019-2022 por tipo de material en kilogramos



Los residuos ordinarios enviados a relleno sanitario disminuyeron con los años, logrando en el 2023 una reducción de 3 % con relación al 2019. El aumento con relación al 2022 es por más personal, operaciones entre otros, pero menor que 2019 (gráfico 16).

El segundo residuo que más se genera es el aceite de motor papel, el cual aumentó con relación al 2019, por mayor movimiento de nuestra flota vehicular. Este aceite es gestionado por Multiservicios Ecológicos y Rebiosol.

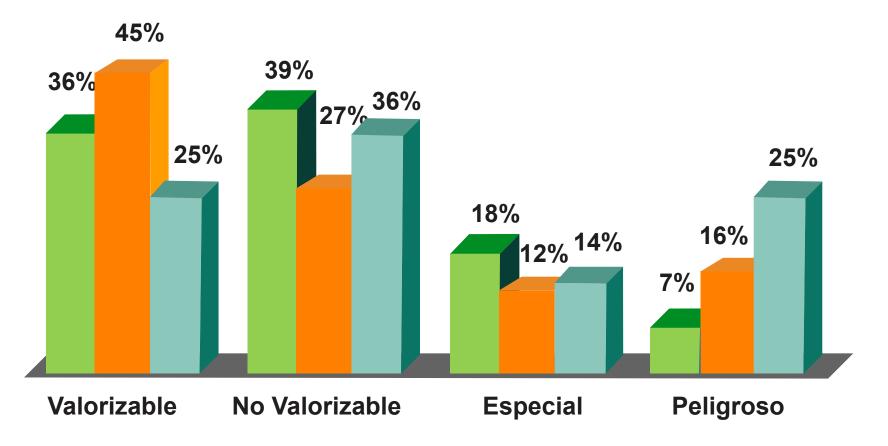
El tercer residuo más generado es el papel que tuvo una reducción de 32% con relación a 2019, 10% más en relación con 2022, debido al crecimiento de la operación.

2019

2022

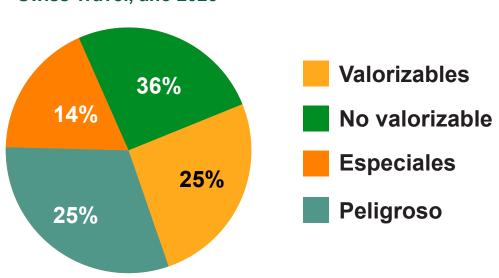
2023

Gráfico 17. Comparativo por tipo de residuo años 2019 -2022 y 2023



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

Gráfico 18.
Total por tipo de residuos generados
Swiss Travel, año 2023



En 2023 los residuos valorizables o reciclables, especiales y peligrosos representan el 64% de los residuos generados por la empresa (1% menos que en 2022). Los residuos no valorizables alcanzaron el 36%.

Actualmente trabajamos en:

Reforzar la separación correcta de residuos entre el personal (nuevo y antiguo)

Promoción de compras sostenibles, para evitar generar residuos desde la compra

Residuos valorizables traídos por colaboradores

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

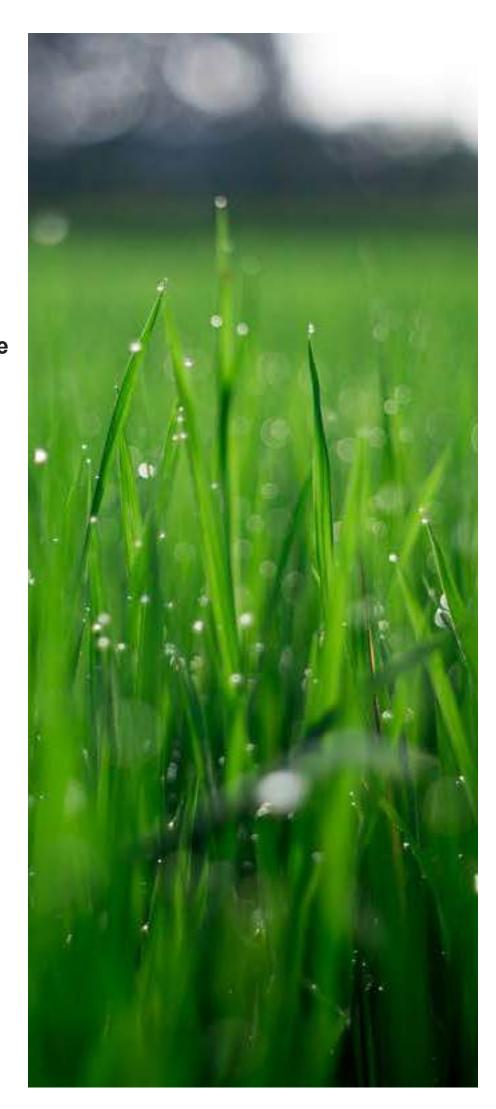
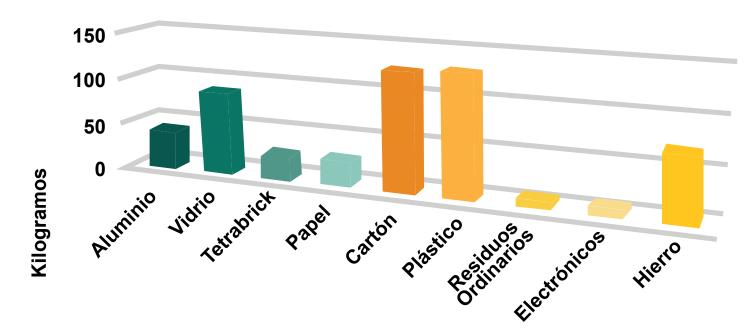


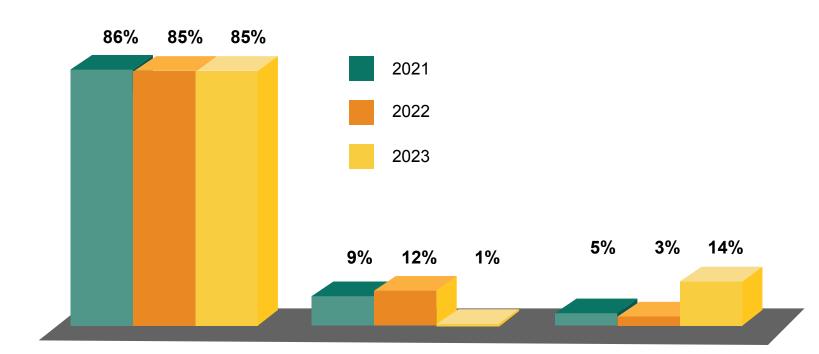
Gráfico 19 Residuos traídos por el personal de sus hogares año 2023



Los residuos que más traen son: plástico, cartón, aluminio y vidrio.

Gráfico 20.

Residuos Traídos por el personal de sus hogares por tipo de residuoaños 2021-2023



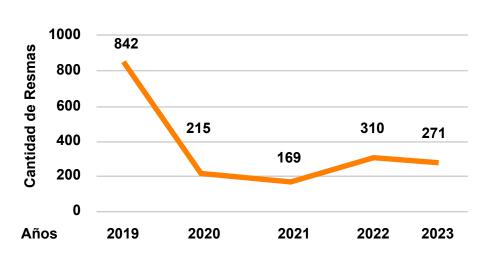
^{2:} Fuente: https://bosquessinfronteras.com/cuantos-arboles-necesita-un-humanoparasobrevivir/)

Del año 2021 al 2023 se ha mantenido la cantidad de residuos valorizables, se refleja un aumento en la cantidad de residuos especiales traídos por los colaboradores. Para el 2023 se ve una disminución significativa en la cantidad de residuos no valorizables, la educación ambiental ha generado un resultado positivo, ya que solo se reciben materiales valorizables.

Consumo de papel

Cuadro 25. Comparativo consumo resmas						
Año	Cantidad de Resmas					
2019	842					
2020	215					
2021	169					
2022	310					
2023	271					

Gráfico 21. Consumo de resmas en unidades año 2017 al 2023



En 2023 se redujo el uso de papel en 571 resmas, 68% menos comparado al año 2019 (año base), para un ahorro de \$2,341.77.

Las 571 resmas no consumidas en año 2023 representan 33 árboles no cortados (17 resmas de papel equivalen a un árbol talado).

(Fuente: Fundación Mi parque, 2022)

Según la Organización Bosque Sin Fronteras, se requieren 22 árboles maduros para suplir la demanda de oxígeno de una persona al día, con base en este dato, generamos oxígeno para 25 personas durante un día?

Por otra parte, según la Fundación Aqua, un árbol maduro absorbe aproximadamente entre 10kg y 30kg de CO2 al año, asumiendo que los 33 árboles ahorrados sean maduros pudieron haber capturado en promedio 0.33ton CO2 en un año, tomando la base de los 10 kg3.

Acciones de reducción consumo papel

- **Sistema Paperless**, archivador digital de datos. Evita la impresión de reservaciones, confirmaciones, entre otros documentos.
- Carpetas compartidas para almacenar documentos y compartir entre los procesos.
- Impresoras amigables con el ambiente: brinda un reporte mensual de impresiones realizadas, cantidad de CO2 emitido y árboles requeridos para esas impresiones (dato no utilizado para el cálculo de resmas, ya que el papel en la empresa se utiliza para otras tareas adicionales).
- **Smart Flow Documents:** sistema de gestión digital de procedimientos de uso compartido en la empresa.
- Facturación electrónica: disminuyó la necesidad de imprimir facturas, y actualmente la aprobación de facturas por pagar se realiza de forma digital.
- Información a guías y conductores: se entrega de forma digital.
- Otros: Impresiones por ambos lados, utilización de papel impreso, por un lado, eliminando de los correos firmas e información no relevante para disminuir el consumo de papel.

Campañas comunales de recolección de residuos

Durante el 2023 realizamos una campaña de recolección de tapas plásticas en conjunto con la Alianza Ambiental de Santa Ana, para contribuir con el programa "Donatapa" de la Red Costarricense de Turismo Accesible.

Esta iniciativa recolecta tapas de botellas de plástico para convertirlas en rampas de acceso a playas para personas con discapacidad, mientras se disminuyen y reutilizan residuos. Swiss Travel apoya el proyecto desde el año 2018.

En 2023 se recolectó 281.85 kilos de tapas, de los cuales 37.5 kilos fueron aportados por Swiss Travel en todas sus sedes. Esta campaña es continua.

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





^{3:} Fuente: https://www.fundacionaquae.org/wp-content/uploads/2016/04/infografia_oxigeno.pdf)

Campaña de residuos electrónicos

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

Swiss Travel fue uno de los puntos recolección de la campaña, que recibió un total de 2619.38 kilos de residuos, los cuales fueron gestionados por Quantium.



Miembros de la Alianza Ambiental de Santa Ana

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

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

Entre los resultados del 2023, se reclutó y capacitó a una nueva empresa para la Alianza, a la cual se le dio seguimiento para que entregaran el reporte del PBAE Cambio Climático del periodio 2022. Se realizaron once capacitaciones en materia ambiental, y se organizaron dos campañas de reciclaie de electrónicos.

Se llevó a cabo una jornada de limpieza de playa en Puntarenas para proteger los ecosistemas y sensibilizar sobre la generación de residuos. Se recolectaron y gestionaron 4.2 toneladas de residuos sólidos. En esta actividad participaron 20 organizaciones y personal de distintas empresas.

Involucramiento de colaboradores en gestiones ambientales

Hogares Sostenibles

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

Durante el año, los participantes miden elementos como el consumo de agua, electricidad, generación de residuos, combustibles fósiles, incorporan criterios ambientales y sociales de compras sostenibles. Estos datos se comparan con el comportamiento del año anterior, para buscar una reducción o un consumo eficiente.

Actualmente contamos con una colaboradora con este galardón.

Comité Verde

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











YUXTA



BAILA



IN RAW

STUDIO HOTEL



















Voluntariados

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

En 2023 se sumaron 55 horas de voluntariado ambiental y social, en las cuales participaron 90 colaboradores en total.

Ambientales

Recuperación de Ecosistemas: Siembra de árboles: Se sembraron 40 árboles nativos en áreas públicas de Santa Ana, con el fin de reforestar y atraer más biodiversidad, como parte de nuestro programa de protección de la biodiversidad y mitigación al Cambio Climático.

Protección Ecosistemas

- Parque Nacional Manuel Antonio: Actividad apoyada por el MINAE, en el cual se divulgó la campaña Stop Animal Selfies y se monitoreó interacciones negativas entre turistas y vida silvestre, identificando tipos y recurrencia de las interacciones, para que el MINAE y SINAC puedan seguir educando al turista sobre sus consecuencias.
- Refugio Vida Silvestre Iguanita: Se realizó limpieza en los senderos, se divulgó la campaña Stop Animal Selfies, y se participó en un Campamento Educativo organizado por la Carrera de Turismo Ecológico de la Universidad de Costa Rica, en apoyo con área de Conservación Guanacaste, con el fin de educar y que más público logre conocer más el refugio.
- Limpieza de Playa Puntarenas: Se visitó el sector El Cocal de Puntarenas, junto a 10 empresas parte de la Alianza Ambiental, donde se recolectaron 2.9

toneladas de plástico de todo tipo.

- Limpieza de Playa Marino Baulas: se recolectó 70 kilos de residuos varios. Además, se recibió una charla de concientización acerca del manejo de los residuos y como estos están afectando a las anidaciones de tortugas y al desarrollo de la vida silvestre alrededor del parque. Participaron 5 proveedores, 20 personas de staff, 5 horas invertidas.
- Educación ambiental en escuelas, con horas de voluntariado.

Sociales

Apoyo Comunitario:

- Banco de Alimentos en San José y Guanacaste: Se apoyó en la reparación y separación de alimentos en organizaciones de beneficio social. 19 personas donaron 12 horas de trabajo.
- Apoyo a Chepe se Baña y al Hogar de Ancianos en Liberia con horas de voluntariado



Cumplimiento ambiental

No tenemos ningún incumplimiento de la legislación y normativa.





Índice GRI

Swiss Travel ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre [para el periodo 1 Enero a 31 de Diciembre 2023 utilizando como referencia los Estándares GRI.

GRI 1: Fundamentos 2021

Estándar GRI	Contenido	Página
Contenidos Generales		
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles organizacionales 2-2 Entidades incluídas en la presentación de informes de sostenibilidad 2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto 2-4 Actualización de la información o Reexpresión de la información 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales 2-7 Empleados 2-9 Estructura de gobernanza y composición 2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno 2-12 Función del máximo órgano de gobierno 2-13 Punción del máximo órgano de gobierno en la supervisión de las impactos 2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad 2-14 Comunicación de la responsabilidad de gestión de los impactos 2-15 Delegación de la responsabilidad de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad 2-16 Comunicación de inquietudes críticas 2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno 2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible 2-23 Compromisos y políticas 2-24 Incorporación de los compromisos y políticas 2-25 Procesos para remediar los impactos negativos 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes 2-27 Cumplimento de la legislación y las normativas 2-28 Afiliación a asociaciones 2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés 2-30 Convenios de negociación colectiva	1, 5, 10,12,15 5 5 74 9 a 15 12,48,49 21,22 21 22 22 23 21 7 8,24,81 a 85 16, 23 22,23 5, 23 23 17,18 23-75 a 77 23
	Temas Materiales	
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales 3-2 Lista de temas materiales	23,24,25,78 a 85 23,24,25,78 a 86
Sostenibilidad Financiera		
GRI 3: Temas Materiales 2021 GRI 202 -Presencia en el mercado GRI 203: Impactos Económicos Indirectos GRI 204: Prácticas de Abastecimiento 2016	3-3 Gestión de los temas materiales 202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local 203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados 203-2 Impactos económicos indirectos significativos 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	27 27 28 28 28

Índice GRI

GRI 1: Fundamentos 2021

Estándar GRI	Contenido	Página
Ética y Transparencia		
GRI 3: Temas Materiales 2021 GRI 2015: Anticorrupción GRI 206: Competencia desleal GRI 207: Fiscalidad 2019	3-3 Gestión de los temas materiales 205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción 205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas 206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia 207-1 Enfoque Fiscal	29 29 No Procede/ existe mucha competencia 29
Seguridad	207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	29
GRI 3: Temas Materiales 2021 GRI 416: Salud y seguridad de los clientes	3-3 Gestión de los temas materiales 416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	31 32
Protección Niños y Adolescentes - Explotación Sexual y Commercial de Menores en Turismo		
GRI 3: Temas Materiales 2021 GRI 408: Trabajo infantil 2016	3-3 Gestión de los temas materiales 408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	42 42
Gestión de Clientes		
GRI 3: Temas Materiales 2021 GRI 417: Marketing y Etiquetado 2016 GRI 418: Privacidad del cliente 2016	3-3 Gestión de los temas materiales 417-3 Casos de Incumplimiento relaciondo con comunicaciones de marketing 418-3 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	23 Omisión no hay indicador Omisión no hay indicador
Gestión de Calidad		
GRI 3: Temas Materiales 2021 GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	3-3 Gestión de los temas materiales 416-1 Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad 416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	81 23 23
Gestión Sostenible de Proveedores		
GRI 3: Temas Materiales 2021 GRI 204: Prácticas de adquisición 2021	3-3 Gestión de los temas materiales 204-1 Prácticas de adquisición	38, 79,82 40
Protección de la Biodiversidad		
GRI 3: Temas Materiales 2021 GRI 304: Biodiversidad	3-3Gestión de los temas materiales 304-1 Sitios Operaciones en propiedad 304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad 304-3 Hábitats protegidos o restaurados 304-4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	54, 54, 56-82 Omision no hay propiedades de ese tipo 54, 54, 56-82 58,59 86

Índice GRI

GRI 1: Fundamentos 2021

Estándar GRI	Contenido	Página
Desarrollo Personal y Profesional de los Colaboradores		
GRI 3: Temas Materiales 2021 GRI 404:Formación y enseñanza	3-3 Gestión de los temas materiales 404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	50, 84 50
Temas de los Estándares Tematicos aplicables que no son materiales		
GRI 3: Temas Materiales 2021 GRI 302: Energía 2016	3-3 Gestión de los temas materiales 302-1 Consumo energético dentro de la organización 302-3 Intensidad energética	60, 80 63,64 65 65
GRI 303: Agua y efluentes 2018	302-4 Reducción del consumo energético 303-1 Interacción con el agua como recurso compartido 303-2 Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua 303-3 Extracción de agua 303-3 Vertido de agua 303-3 Consumo de agua	65 67 66 67 67 65
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1) 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) 305-4 Intensidad de las emisiones de GEI 305-5 Reducción de las emisiones de GEI 305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	61 60 62 61
GRI 306: Efluentes y Residuos 2016	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire 306-3 Efluentes y Residuos 2016	Omision no aplica 62,68
GRI 306: Generación de residuos e impactos	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	68,80
significativos relacionados	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	68,81
con los residuos 2020"	306-3 Residuos Generados	68,69
GRI 306: Residuos 2020	306-4 Residuos no destinados a eliminación	68,69
GRI 401: Empleo 2016	306-5 Residuos destinados a eliminación 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal 401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	68,69 48,49 50
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo 403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes 403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo 403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo 403-6 Promoción de la salud de los trabajadores 403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo 403-9 Lesiones por accidente laboral 403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	51, 52, 83 51, 52, 83

Anexo 2

Actualización de la información o fe de erratas

- Ahorros en dólares: El dato correcto para 2022 es \$\psi 37,059.45\$, no \$63,261.34 como se indicó en el reporte anterior. Esto se debió a un error en la metodología de cálculo del indicador, que usaba un tipo de cambio incorrecto, ajustado este año.
- Datos sobre dinero generado a proveedores: Los datos de pagos a proveedores nacionales y extranjeros no se incluyen en este reporte. Anteriormente, se calculaban aplicando un porcentaje estimado a los pagos totales, lo que resultaba en un dato probable pero no preciso, ya que cada proveedor tiene tarifas diferentes. Este año se está desarrollando una metodología adecuada para definir con precisión el monto real por tipo de proveedor, cuyo resultado estará disponible en el reporte de 2024.



Comunicación con partes interesadas

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

Comunicación con partes interesadas

Cuadro 2. Comunic	delon con partes inte			
Grupo de Interés	Cómo les informamos	Como les escuchamos?	Temas Relevantes por orden de prioridad	Lo que hemos hecho
Auditores Externos	 Memoria de Sostenibilidad Correo Electrónico y teléfono 	Correo electrónico y teléfono	 a. Productividad del Talento b. Sostenibilidad Financiera c. Ética y Transparencia d. Protección de la Biodiversidad y Ecosistemas e. Mantener el personal f. Explotación sexual y comercial de menores de edad y trata de personas g. Seguridad y Salud en el destino h. Sensiblización Ambiental i. Gestión Integral de Residuos 	Capacitaciones al personal para el incremento de productividad. Escucha y reducción de procesos. Estrategias para la recuperación y crecimiento de ventas. Mantenimiento de políticas internas sostenibles, auditorías y sistema de gestión, y comunicación para asegurar la ética y transparencia Apoyo a MINAE en el programa Stop Animal Selfies y nuestras políticas, Programa de capacitación Turismo Ético con la Vida Silvestre. Primera Agencia de Turismo Receptiva en el país Bandera Azul Categoría Biodiversidad . Estrategias para el recuperación y crecimiento de ventas, el personal volvió a tiempo completo y se iniciaron las recontrataciones. Formamos parte del Programa Código de Conducta del ICT y Paniamor, Firma E-Mentores uso seguro de la tecnología para niños y adolescentes. Apoyo a seguridad en país por medio de participacion en Cámara Nacional de Turismo de Costa Rica, en la cual se abordan estos temas para la protección del turista. Programa de Capacitación anual al personal, invitaciones a proveedores, comunicados de Sensibilización a proveedores y clientes. Programa de Gestión de Residuos.
Proveedores	 Memoria de Sostenibilidad Extranet Correo electrónico 	 Reuniones con proveedores TradeShow Correo electrónico y teléfono Contact us en sitios web 	 a. Sostenibilidad Finaciera b. Ética y Transparencia c. Mantener al personal d. Gestión de Calidad e. Motivación del Personal f. Desarrollo Personal y Profesional de Colaboradores g. Uso Eficiente de los recursos h. Protección de Biodiversidad y Ecosistemas i. Gestión Integral de Residuos 	Estrategias para la recuperación y crecimiento de ventas. Mantenimiento de políticas internas y sostenibles, auditorías y sistema de gestión, y comunicación para asegurar la ética y transparencia. Estrategias para la recuperación y crecimiento de ventas, el personal volvió a tiempo completo y se iniciaron las recontrataciones. Reestructuración área de Servicio al cliente, para aumentar la calidad. Programa de beneficios para el personal. Programa de Capacitación anual al personal y opción de crecimiento. Certificado de Sostenibilidad Turística Nivel Élite y Programa Bandera Azul Ecológica. Apoyo a Minae en el programa Stop Animal Selfies y nuestras políticas, Programa de capacitación Turismo Ético con la Vida Silvestre. Primera Agencia de Turismo Receptiva en el país Bandera Azul Categoría Biodiversidad. Programa de Gestión de Residuos.
Servicios Públicos	 Correo electrónico Memoria de Sostenibilidad 	 Correo electrónico y teléfono Contact us en sitios web 	 a. Sostenibilidad Financiera b. Productividad del Talento c. Ética y Transparencia d. Protección de Biodiversidad y Ecosistemas e. Explotación sexual y comercial de menores de edad y trata de personas f. Innovación g. Mantener el personal h. Gestión Integral de Residuos i. Uso Eficiente de Recursos 	Estrategias para la recuperación y crecimiento de ventas. Capacitaciones al personal para el incremento de productividad. Escucha y reducción de procesos. Mantenimiento de políticas internas y sostenibles, auditorías y sistema de gestión, y comunicación para asegurar la ética y transparencia. Apoyo a Minae en el programa Stop Animal Selfies y nuestras políticas, Programa de capacitación Turismo Ético con la Vida Silvestre. Primera Agencia de Turismo Receptiva en el país Bandera Azul Categoría Biodiversidad. Formamos parte del Programa Código de Conducta del ICT y Paniamor, Firma E-Mentores uso seguro de la tecnología para niños y adolescentes. Programa de capacitacion personal para desarrollar innovación, por incrementar esfuerzo en este tema los proximos años. Estrategias para el recuperación y crecimiento de ventas, el personal volvió a tiempo completo y se iniciaron las recontrataciones. Programa de Gestión de Residuos. Certificado de Sostenibilidad Turística Nivel Élite y Programa Bandera Azul Ecológica.
Representantes Comerciales	 Memoria de Sostenibilidad Redes Sociales 	 Reuniones Correo electrónico y teléfono 	 a. Sostenibilidad Financiera b. Ética y Transparencia c. Protección de Biodiversidad y Ecosistemas d. Productividad del Talento e. Relacionamiento con la Comunidad f. Explotación sexual y comercial de menores de edad y trata de personas g. Gestión de Clientes h. Sensibilización Ambiental i. Uso Eficiente de Recursos 	Estrategias para la recuperación y crecimiento de ventas. Mantenimiento de políticas internas y sostenibles, auditorías y sistema de gestión, y comunicación para asegurar la ética y transparencia. Apoyo a Minae en el programa Stop Animal Selfies y nuestras políticas, Programa de capacitación Turismo Ético con la Vida Silvestre. Primera Agencia de Turismo Receptiva en el país Bandera Azul Categoría Biodiversidad. Capacitaciones al personal para el incremento de productividad. Escucha y reducción de procesos. Programas de Apoyo a comunidades donde los clientes pueden involucrarse de diversas maneras. Formamos parte del Programa Código de Conducta del ICT y Paniamor, Firma E-Mentores uso seguro de la tecnología para niños y adolescentes. Enfasis en el servicio, programa ruta eléctrica y experiencias vivenciales. Programa de Capacitación anual al personal, invitaciones a proveedores, comunicados de Sensibilización a proveedores y clientes. Certificado de Sostenibilidad Turística Nivel Élite y Programa Bandera Azul Ecológica.

Comunicación con partes interesadas

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

Temas materiales Impactos y riesgos

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

Temas materiales Impactos y riesgos

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

Temas materiales Impactos y riesgos

T		Impactos		Riesgos
remas	s Materiales	Reales	Potenciales (muchos indirectos)	
S-2	Prácticas laborales	 Potenciar capacidades.+ Generación de empleode las comunidades donde opera.+ Generación de ingresos para la comunidad.+ Equidad de género.+ Desarrollo personal y profesional de colaboradores.+ Aumento de motivación del personal.+ Mejora de la productividad.+ Condiciones adecuadas de salud y seguridad en el trabajo.+ 	Jornadas laborales extensas	 Riesgo Económico: Gastos mayores por pago de liquidaciones, proceso de selección y contratación, si aumenta la rotación de personal Afectación a la calidad y servicio al cliente, puede generar de forma progresiva la disminución de las ventas, bajas en la competitividad y poder llevar a una situación crítica a la empresa. Riesgo de Reputación: A nivel del gremio se difunda que Swiss Travel a nivel del manejo del personal no es atractivo y solo se capte persona ineficiente, no le permita crecer e innovar a nivel de calidad con los clientes y que esto genere disminución de ventas y pérdida de clientes. Riesgo social: El personal con talento, positivo, que, si quiera proponer y avanzar, se va a desanimar e ir, generando incremento en la rotación de personal. Disminución total de los ingresos de las familias de los colaboradores, por recorte de personal. Riesgo Operativo: Incremento de trabajo y posible retraso en tareas por buscar reemplazos en caso de que el personal renuncie de la empresa.
A-3	Gestión de residuos líquidos y sólidos	 Generación de ingresos a comunidades y proyectos de gestión adecuada de residuos.+ Generacion de conciencia en el personal, comunidad y personal sobre la disminución de residuos y su correcta gestión.+ Generación de botellas plásticas para bridar agua a clientes 	 Afectación por contaminacion de cuerpos de agua, turbidez y/o afluentes Afectación de flora y fauna por disminución de bienes esenciales para la vida (agua, alimentación, calidad aire, espacios para vivir) Destrucción y contaminación del hábitat por desechos Contaminación del suelo por desechos Contaminación en la comunidad que afecta la salud de sus pobladores Afectación de la calidad de vida de las personas por diminución de bienes esenciales (agua, alimentación, calidad aire, espacios para vivir) Destrucción y contaminación del hábitad por turismo masivo en áreas protegidas Destrucción y contaminación del hábitad, fuentes de agua, por desechos. 	 Riesgo Contaminación del recurso hidrico: por derrame de aceite debido al menatenimiento de unidades de transporte y disminución del mismo recurso para el lavado de dicho transporte. Además, la contaminación se puede dar por los desechos humanos de oficinas y demá Riesgo Contaminación del Aire: Afectación a la capa de ozono y emisión de gases de efecto invernadero debido al funcionmiento de la unidades de transporte, desechos humanos, por productos de limpieza y demás. Riesgo Contaminación del Suelo: Contaminación del suelo por desechos humanos, tratamiento de aguas, cambio de combustible y otras prácticas. Riesgo Afectación Flora y Fauna: Destrucción y contaminación del hábitad por desechos y Alteración en el comportamiento de animales por invadir su territorio con las unidades de transporte e instalaciones de la organización. Riesgo social Salud: Contaminación en la comunidad que afecta la salud de sus pobladores; tal como, la emisión de gases de contaminantes por medio de las unidades de transporte, productos de limpieza, por derrame de aceite y entre otras. Riesgo Económico: Afectación de la calidad de vida de las personas por diminución de bienes esenciales como el agua, aire y demás.
A-4	Eco eficiencia - emisiones	 Emisiones de gases de efecto invernadero Incremento de ruidos y vibraciones Disminución de la capa de ozono Afectación de flora y fauna por disminución de bienes ensenciales para la vida (agua, alimentación, calidad aire, espacios para vivir) Afectación de flora y fauna acuática Dimsinución de la huella de carbón.+ 	 Aumento de eventos extremos del clima que afecten la salud de las personas, ingresos y otros. Destrucción y contaminación de hábitats y fuentes de agua por desechos. 	 Emergencia climatica, disminución de biodiversidad, variabilidad extrema en el clima, inundaciónes, afectación a la actividad turistica disminución de afluentes de agua, huracanes, entre otros, que a mediano plazo pueden imposiblidad el seguimiento de la actividad turística la vida en el planeta.
S-11	Participación activa en comunidades locales	 Generación de empleo e ingresos.+ Generación de oportunidades de desarrollo.+ Fortalecimiento de capacidades para diminución de problemas sociales como ESCNN, drogas, prostitución.+ Percepción que el turismo no deja ingresos en la comunidad 	Encarecimiento de la comunidad por turismo	 Riesgo Social: tener comunidades con un indices de progreso social bajo que generen una experiencia negativa para el cliente y además qu no promueban el desarrollo social y por ende continuidad de negocio.
A-10	Ecoeficiencia - agua	 Aseguramiento de disponibilidad de agua para el negocio y comunidades.+ Aseguramiento de la calidad de agua para el negocio y del agua residual generada en cumplimiento con reglamiento nacional.+ Protección de mantos acuíferos con proyectos de reforestación.+ 	 Afectación por contaminacion de cuerpos de agua, turbidez y/o afluentes Disminución de caudales y agua subterránea 	 *Riesgo Económico: Aumento del costo por pago de servicios, afectando presupuesto y flujo de caja, en el caso de un consumo desmedido o una fuga. *Riesgo Flora y Fauna: Afectación de flora y fauna por disminución fuentes de agua o calidad de agua. *Riesgo pérdida de recurso hídrico: Disminución de caudales y agua subterránea; que pueda afectar la disponibilidad del uso de este recurso para la operación de la empresa. Riesgo Social: Afectación a la calidad de vida de la comunidades, al ver disminuido la calidad o cantidad del recurso hídrico por gestion de proveedores turísticos.
A-10	Ecoeficiencia - agua	 Aseguramiento de disponibilidad de agua para el negocio y comunidades.+ Aseguramiento de la calidad de agua para el negocio y del agua residual generada en cumplimiento con reglamiento nacional.+ Protección de mantos acuíferos con proyectos de reforestación.+ 	 Afectación por contaminacion de cuerpos de agua, turbidez y/o afluentes Disminución de caudales y agua subterránea 	 *Riesgo Económico: Aumento en los costos del servicio;por lo tanto, recortar gastos en sectores; por ejemplo, el mantenimiento de sistema electrico. *Riesgo Aire: Emisión de gases de efecto invernadero, producidas por la operación diaria de los aires acondicionados y refrigeradores.; por lo tanto aumentan las temperaturas debido al calentamiento global. *Riesgo Flora y Fauna: Afectación de flora y fauna por disminución de bienes ensenciales, al haber un aumento en el dragado en los causes de los ríos para la producción eléctrica, afectando flora, fauna y comunidades. *Riesgo Social: Afectación a la calidad de vida de la comunidad, si el consumo de electricidad aumenta, cambio climático, que afecte la generación de electricidad y la accesbilidad de éste recurso. Es un riesgo muy bajo, que se puede materializar pero por acción de todas las industrias del pais, pero se incluye porque el riesgo existe.
EC-3 S-7	Innovación Proteccion del patrimonio cultural Oportunidad de empleo y			
S-9 S-10	Oportunidad de empleo y oportunidad a personas con discapacidad Equidad y empoderamiento mujeres			

Tema Material	Aspiraciones	Nombre del Programa	Indicador	Meta	Responsable	Plazo	Enfoque de gestión	Evaluacion del enfoque- Mecanismo resultado	Parte Interesada afectada
Sostenibilidad financiera	Lograr superar los resultados financieros del año 2019	Recuperación financiera	Cantidad de ventas	Recuperar y superar las ventas del año 2019	Áreas de Ventas y Mercadeo	4 años	Plan Estratégico Financiero	Rendimiento indicadores	Junta directiva y colaboradores, proveedore comunidades, clientes
Ética y transparencia	Mantener el nivel posicionamiento del nivel de confianza y transparencia de la empresa	Swiss Ético y Transparente	 Cantidad de personal, socios capacitados Eficiencia de los canales de denuncia 	 Lograr capacitar el 100% de personal Lograr que la percepción de la eficiencia de los canales tenga una nota de 5 	RRHH	3 años	Políticas Internas, MAGSSC001 Manual de Sostenibilidad y Código de Ética	Rendimiento indicadores	Colaboradores
Seguridad	Mantener el sentimiento de confianza y seguridad en los clientes	Seguridad y salud	 Cantidad de clientes recibidos Cantidad de campañas 	 Igualar la cantidad de clientes recibidos del año 2019 Lanzamiento de 1 campaña de seguridad 	 Áreas de Ventas y Mercadeo RRHH 	5 años	MAOPSC004 Protocolo en los Servicios de Transporte, Traslados, Actividades y Excursiones y Tips de Seguridad Clientes, lineamientos de contratación de proveedores. Proyecto de Impacto Externo: Red Sofía y Comité Seguridad Canatur	Rendimiento indicadores	Colaboradores, Clientes, Proveedores
Lucha contra la Explotación Sexual y Comercial de menores de Edad y Trata de Personas.	Ser empresa turística líder en las acciones de protección a la niñez y adolescencia en turismo	Protegiendo la niñez y la juventud	 Cantidad de personal capacitado Cantidad de casos sospechosos detectados Cantidad de programas de impacto externo realizado Cantidad de proveedores capacitados y con contrato firmado Cantidad de niños capacitados programa E-Mentores 	 Realizar mínimo 1 capacitación por año. Lograr que el personal denuncie cualquier caso sospechoso 1 campaña o programa de impacto externo continuo Capacitar al 20% de proveedores. Capacitar a 300 niños en el programa E-Mentores de las comunidades en riesgo social donde operamos 	SostenibilidadRHProducto	5 años	MAGSSC020 Protocolo Interno Código de Conducta en Contra de la Explotación Sexual y comercial de menores. Proyecto de Impacto Externo: E-Menores e Intervenciones Comunitarias	Rendimiento indicadores	Comunidades, Colaboradores Proveedores y Clientes
Gestión de clientes	Mantener alto nivel de calidad y servicio al cliente brindado a nuestros clientes	Énfasis en el servicio	 Cantidad de clientes recibidos Cantidad de respuestas a encuestas de satisfacción 	 Superar la cantidad clientes recibidos del año 2019 Obtener un 55% de retroalimentación de los clientes 	Areas de Ventas y MercadeoMercadeo y Operaciones	5 años	Procedimiento de Servicio al Cliente - Misión, Visión, Política Sostenibles y Lineamientos de Calidad, Servicio al Cliente, Oferta y Operación del MAGSSC001 Manual de Sostenibilidad	Rendimiento indicadores	Clientes, Proveedores
Gestión de calidad	Mantener alto nivel de calidad y servicio al cliente brindado a nuestros clientes	Gestión de calidad	 Cantidad de procesos auditados Cantidad de procesos con nota aceptable 	 Lograr auditar el 100% de los procesos de la empresa Lograr procesos críticos logren alcanzar nota 90% en la ultima auditoria del periodo de la estrategia 	SostenibilidadContraloríaRRHHEquipo de Auditores	5 años	PCOSC003 Procedimiento Acciones Correctivas Preventivas, PCOSC002 Procedimiento Auditoria Interna y Externa y Misión, Visión, Politica Sostenibles y Lineamientos de Calidad, Servicio al Cliente, Oferta y Operación del MAGSSC001 Manual de Sostenibilidad	Rendimiento indicadores	Clientes, Colaboradores

Tema Material	Aspiraciones	Nombre del Programa	Indicador	Meta	Responsable	Plazo	Enfoque de gestión	Evaluacion del enfoque- Mecanismo resultado	Parte Interesada afectada
Gestión sostenible de proveedores	Contar con la mayor cantidad de proveedores comprometida con la sostenibilidad y generar el mayor impacto comunal por la contratación de proveedores locales	Crece Junto a Swiss	 Cantidad de riesgos de la cadena de valor Porcentaje de proveedores sostenibles de turismo Porcentaje de proveedores de capital nacional vrs extranjero Cantidad de ventas generadas a proveedores nacionales 	 Mantener actualizada la matriz de riesgos Mantener y aumentar el porcentaje actual de proveedores sostenbiles vrs no sostenibles - Capacitar en sostenibilidad a todos los proveedores nuevos Mantener supremacía de proveedores de capital nacional Recuperar y superar la cantidad de dinero generado hacia proveedores locales del año 2019 	SostenibilidadGerencia de ProductoAbastecimiento	5 años	PPDSC002 Procedimiento Negociación y Contratación, FPDSC006 Lineamientos de Negociación Productos Turísticos de Swiss Travel, Lineamientos Operación del MAGSSC001 Manual de Sostenibilidad	Rendimiento indicadores	Proveedores
Gestión de crisis	Ser una empresa con un nivel de resiliencia alto para la continuidad del negocio	Gestión de Crisis	 Eficacia comunicación en crisis Cantidad de Cancelaciones Monto en miles de dólares perdido por cancelaciones o ajustes en programación Pérdidas económicas directas, por daños en la operación de las ventas a los clientes y en la infraestructura de la empresa. 	 Lograr rango de la gestión de comunicación en crisis sea: muy buena El número de las cancelaciones sea menor o igual al 10% a las reservaciones confirmadas del mes El monto sea menor o igual a \$10 de las ventas realizadas en el mes Lograr las pérdidas no sea mayor a \$10000 y contar al final con un plan de adaptación al cambio climático 	 Sostenibilidad Operaciones Comunicación Comisión de Salud Ocupacional 	5 años	Protocolo de Emergencias Externas, Manual de Gestión de Crisis (en proceso)	Rendimiento indicadores	Junta Directiva y colaboradores, proveedores, comunidades, clientes
Protección de la biodiversidad y ecosistemas	Ser lideres en la gestión del turismo sostenible para la conservación de la biodiversidad en el país	 BioSwiss - Protección de biodiversidad BioSwiss - Restaruración y uso sostenible de ecosistemas 	 Cantidad de personal capacitado Cantidad de proveedores capacitados Cantidad de clientes o personas alcanzadas con la campaña Stop Animal Selfies Cantidad de evaluaciones realizadas a proveedores Venta de entradas a parques nacionales Cantidad de árboles sembrados 	 Capacitar al 100% del personal Capacitar al 30% de los proveedores Apoyar en a conocer con clientes campaña Stop Animal Selfies. Evaluar al 100% a los proveedores activos como Santuarios de Vida Silvestre para Swiss Travel Recuperar el aporte anual a áreas de conservación por visitas de clientes Sembrar 2000 árboles para restauración de ecosistemas y disminución Riesgo cambioclimático. 	 Sosteniblidad e Investigación y Desarrollo Sostenibilidad - Áreas de Ventas 	5 años	"Plan de Protección Biodiversidad y Ecosistemas BioSwiss, Politica de manejo de capacidades de carga por tour y cantidad de pax, tips de comportamiento del turística, manual del guía y conductor, mecanismos de denuncia. entre otros elementos que resguardan la biodiversidad. Misión, Visión, Políticas Sostenibles y Lineamientos de Calidad, Servicio al Cliente, Oferta y Operación del MAGSSC001 Manual de Sostenibilidad. Proyecto Impacto Externo: Huella del Futuro Corredor Biológico y reforestación ecosistemas Rutas Naturbanas."	Rendimiento indicadores	Colaboradores, Clientes, Proveedores, MINAE, Parques Nacionales.

Tema Material	Aspiraciones	Nombre del Programa	Indicador	Meta	Responsable	Plazo	Enfoque de gestión	Evaluacion del enfoque- Mecanismo resultado	Parte Interesada afectada
Desarrollo personal y profesional de colaboradores Salud ocupacional	Ser una de las empresas líderes en materia de turismo en Costa Rica con las mejores condiciones para los colaboradores y sus familias	Prácticas laborales	 Cantidad de capacitaciones brindadas Porcentaje de personal participante Número de accidentes ocurridos Número de hht en el mes Días perdidos por incapacidades 	 Lograr brindar el 80% de las necesidades de capacitación detectadas. Lograr la participación del 85% del personal en las capacitaciones Mantener un nivel de accidentabilidad bajo 	 RRHH RRHH y Comisión de Salud Ocupacional 	5 años	Políticas internas y procedimientos de Recursos Humanos políticas internas y procedimientos de Salud Ocupacional	Rendimiento indicadores	Colaboradores y familia
Residuos	Ser una empresa cero residuos al relleno sanitario en 2040	Ecoeficiencia	 Cantidad de residuos generados Cantidad de productos más amigables 	 Reducir un 4% anual Sustituir mínimo 1 producto al año Reutilizar la generación de residuos organicos en un 100% 	SosteniblidadAbastecimiento	5 años*	Política y manual de gestión de residuos. Contamos con centro de acopio para la disposición correcta de cada tipo de residuos, con cada gestor autorizado por el Ministerio de Salud	Rendimiento indicadores	Colaboradores, proveedores, clientes
Emisiones de CO2e	Ser una empresa reconocida a nivel nacional e internacional carbono positivo en el 2050	Ecoeficiencia	 Cantidad de Emisiones emitidas Cantidad de emisiones compensadas y reducidas por clientes 	 Reducir un 4% anual, 20% al final del periodo Lograr 10% de participación de clientes 	 Sosteniblidad, Unidad de Transporte Sostenibilidad, Mercadeo y Ventas 	5 años*	Reducción de Emisiones por medio del sistema de gestión de carbono neutralidad, en la cual se monitorean las fuentes, se controla y se ejecuta el plan de acciónes de reducción Programa Neutralflight, vacaciones libres de emisiones	Rendimiento indicadores	Colaboradores y clientes
Agua	Ser Agua positivo en el 2040 a lo interno	Ecoeficiencia	 Cantidad de agua consumida Cantidad de clientes compensado su huella hídrica 	 Reducir un 4% anual, 20% al final del periodo Lograr 10% de participación de clientes 	 Sostenibilidad y Mantenimiento Sostenibilidad, Mercadeo y Ventas 	5 años*	La empresa cuenta con su política de sostenibilidad por medio de la cual se compromete gestionar los impactos ambientales, sociales y económicos que genera. Se cuenta con un plan de eficiencia uso hidrico Realizar Acciones preventivas y correctivas, destinar recursos para una correcta gestión del Recurso Hídrico utilizado en la compañía y en sus operaciones diarias, evaluándola periódicamente para minimizar impactos ambientales, sociales y Económicos, además, de asegurar su correcto tratamiento final, cumpliendo con la normativa vigente y el fortalecimiento de la cultura ambiental en el personal de la empresa, lo que llevará a fomentar el desarrollo sostenible en la organización. Programa Huella Hídrica dentro del plan de eficiencia uso hídrico	Rendimiento indicadores	Colaboradores, proveedores y clientes

Cuadro 3. Cu	Cuadro 3. Cuadro Detalle Estrategia Gestión Temas Materiales								
Tema Material	Aspiraciones	Nombre del Programa	Indicador	Meta	Responsable	Plazo	Enfoque de gestión	Evaluacion del enfoque- Mecanismo resultado	Parte Interesada afectada
Aguas residuales	Reutilización mayor de aguas residuales en los procesos de operación de nuestra empresa	Ecoeficiencia	 Cantidad de DQO en agua residual Cantidad de agua residual reutilizada 	 Mantenerlo dentro de los estándares del Ministerio de Salud Reutilizar el 15% de las aguas residuales generadas durante el perodio del reporte 	MantenimientoMantenimiento y Sostenibilidad	Constante 5 años*	Procedimiento de mantenimiento y políticas internas para la gestión de aguas residuales. Se cuenta con planta de tratamiento y tanques sépticos para el tratamiento de estas aguas	Rendimiento indicadores	Comunidades- clientes- colaboradores y familia- reguladores como MINAE y Ministerio de Salud
Energía	Autoabastecernos energéticamente con fuentes renovables y hacer un consumo eficiente, para contribuir al abastecimiento de este recurso en el resto de comunidades energético en el país.	Ecoeficiencia	 Cantidad de energía consumida Cantidad de energía consumida de paneles 	 Reducir un 4% anual, 20% al final del periodo Consumir el 90% de la energía generada por los paneles 	SostenibilidadMantenimiento	5 años*	Plan de uso eficiente de la electricidad. La empresa cuenta con su política de sostenibilidad por medio de la cual se compromete gestionar los impactos ambientales, sociales y económicos que genera. Se cuenta con un plan de eficiencia energética, por medio del cual se tiene identificadas las fuentes de energía, el consumo por locación, acciones de reducción del consumo como cambio de luminarias políticas uso de aires acondicionados, educacion al personal y clientes	Rendimiento indicadores	Comunidades- Clientes- Colaboradores y Familia- MINAE
Desarrollo de comunidades locales	Ser una empresa altamente reconocida a nivel nacional y clientela por propiciar desarrollo socioeconomico, ambiental y disminuyendo los impactos que podría generar en las comunidades en las que se opera	Responsabilidad social	 Las operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales – en las comunidades locales Cantidad de proyecto de impacto social Cantidad de personas beneficiadas El porcentaje de operaciones con programas de participación de las comunidades locales 	 1 proyecto anual de beneficio comunal* a partir del 2023 por impacto pandemia, para Generar beneficio y acercamiento a comunidades mas visitadas por nuestra empresa (Limón) * Imagen y reputación positiva en comunidades donde operamos Desarrollar proyecto anual de beneficio comunal. Empoderamiento de mujeres comunidad 	Sostenibilidad y áreas de ventas	3 años* apartir del 2023	Proyecto Embellecimiento de para involucramiento de clientes Plan de Responsabilidad , Manual de Sostenibilidad . Proyecto de Impacto Externo: Pack for a Purpose, Sifais, Misiones Médicas, Embellecimiento de parques en comunidades locales, Empleo Joven	Rendimiento indicadores	Comunidades

Contribución a ODS

Cuadro 4. Cuadro Contribución a ODS										
	Contenido	Cantidad de Metas	Meta mundial en la que Swiss Travel puede aportar	Indicador país	Estado país	Aspiración Swiss Travel	Indicador	Medición del indicador	Meta	Plazo
3 SALID Y DENESTAR	Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.	13 Metas	Apoyar las actividades de investigación y desarrollo de vacunas y medicamentos para las enfermedades transmisibles y no transmisibles que afectan primordialmente a los países en desarrollo	No hay indicador	Al 14 de noviembre del 2020 hubo: 123.223 casos confirmados y 1.546 fallecidos	Apoyar las estrategias del país para cuidar la salud de los turistas y comunidades por enfermedades infecto contagiosas como el covid, por medio de la implementación de protocolos internos y de nuestros proveedores y el apoyo a campañas para ingrementar la seguridad civil en el pais (contra delincuencia).	Tasa de incidencia de nuevos diagnósticos de Covid en la empresa	Mensual	Lograr que la cantidad de casos positivos mensuales sea menor a 5%	2 años
12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO WESPONSABRES	Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles	11 Metas	Lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales	No hay indicador relacionado	No hay datos	Contribuir con nuestra cadena de valor aporte de la producción turística sostenible en el destino.	Cantidad de proveedores certificados CST, PBAE Y CN	Anual	Aumentar en un 5% la cantidad total de proveedores sostenibles con los que la empresa ya trabaja	5 años
5 IGUALDAD DE GENERO	Igualdad de Género : Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas	9 Metas	Eliminar todas las formas de violencia contra todas las mujeres y niñas en los ámbitos público y privado, incluidas la trata y explotación sexual y otros tipos de explotación.	Proporción de mujeres y niñas de 15 años o más que han sufrido en los 12 meses anteriores violencia física, sexual o psicológica infligida por un compañero íntimo actual o anterior, desglosada por la forma de violencia y por edad. Proporción de mujeres y niñas de 15 años o más que han sufrido en los 12 meses anteriores violencia sexual infligida por otra persona que no sea un compañero íntimo, por edad y lugar del hecho.	Los porcentajes de mujeres de 18 años y más, víctimas de violencia física y sexual por parte de hombres con los que no tiene ni han tenido una relación íntima, durante los últimos 12 meses, datos obtenidos en el 2003 con la primera Encuesta de Violencia contra las Mujeres (EVCM), realizada por el Centro de Estudios de la Mujeres (CIEM) de la Universidad de Costa Rica. El 4,3% de las mujeres mayores de 18 años fueron víctimas de violencia física y el 1,1% de violencia sexual, perpetrada por hombres, con los cuales no han mantenido una relación íntima, suceso ocurrido en los últimos 12 meses.	Contribuir con el esfuerzo país para diminuir casos de violencia contra menores de edad.	Cantidad de personal capacitado Cantidad de casos sospechosos detectados en operación Cantidad de demandas hechas a las autoridades	Anual Mensual Mensual	Capacitar al 90% del personal Iniciar el establecimiento de año base con relación a medición de casos sospechosos Iniciar el establecimiento de año base con relación a demandas hechas por la empresa a autoridades	5 años
15 YEM DEECONSTIBMAS TERRESTRES	Promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y frenar la pérdida la diversidad biológica	12 Metas	Adaptar medidas urgentes y significativas para reducir la degradación de los hábitats naturales, detener la pérdida de la biodiversidad biológica, proteger las especies amenazadas y evitar su extinción Adoptar medidas urgentes para poner fin a la caza furtiva y el tráfico de especies protegidas de flora y fauna y abordar la demanda y la oferta ilegales de productos silvestres	Cantidad de especies amenazadas por tipo de especie.	Se consideran especies amenazadas, a las especies clasificadas según las categorías de la IUCN en peligro crítico, en peligro y vulnerables. Las especies amenazadas en Costa Rica aumentaron en 112 especies en solo un año, se reportaron 228 especies amenazadas en el 2015 y se reportaron 340 especies para el 2016, esto representa un incremento de casi 49%.	Promover entre nuestra cadena de valor un uso ético con la vida silvestre para la continuidad del negocio turistico a largo plazo y la protección de la biodiversidad y su impacto positivo en la salud, economía de las comunidades locales donde operan.	El número total de especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones de la organización, por nivel de riesgo de extinción Cantidad de proveedores con los que se puede trabajar y firmantes del código Cantidad de evaluaciones realizadas a proveedores Cantidad de personal capacitado Cantidad de proveedores capacitados Cantidad de clientes o personas alcanzadas con la campaña Stop Animal Selfies por medio de la entrega de información en el paquete de bienvenida y resdes sociales	Anual	Tener detectadas las especies amenazadas por la operación de bellezas turísticas para gestionar acciones posteriormente Contar 1 alternativa de este tipo de tours en las principales zonas destino clientes con proveedores responsables Evaluar al 100% de proveedores activos como centros de rescate para bellezas turísticas Capacitar al 90% del personal Capacitar al 60% de los proveedores Campaña alcance a 100 000 personas	5 años

Listado de especies en vida de extinción Costa Rica

Masked Yellowthroat

Anexo 7

	•	n Costa Rica			
Mamíferos	Aves	Aves	Reptiles	Anfibios	Flora
Zorro de Agua	Harpy eagle	Cotinga Turquesa	Lagartija o Anolis	Sapo Alerguín (4 especies)	Orquídea (33 especies)
Oso Caballo	Crested eagle	Calandria o Pájaro Campaña	Garrobo	Sapo	Orquídea Tricopilia
Murciélago de Davies	Limpkin	Pava Negra	Lagartija Espinoza Rojiza	Sapo de Holdridgei	Notylia spp (Todas las especies)
Murciélago Tricololor	Agami Heron	Chicharrón o Sabanero Coludo	Geco Dedos de Hoja Tuberculoso	Sapo dorado de Monteverde	
Murciélado de Orejas Grandes	Pinnated Bittern	Fringilo Piquiagudo	Culebra Tierra de Cola Negra	Rana Arborícola	
Mono Colorado	Least Bittern	Cucarachero Sabanero	Culebra Enana de Bosque	Rana de Hojarazca (9 especies)	Más detalle de la lista con nombres científicos, lo puede encontrar en el
Mono Tití	Whitefronted Nunbird	Martin Pescador Verdirrufo	Culebra Enana Lineada	Rana Venenosa	siguiente link: https://www.conagebio.go.cr/Conagebio/
Mono Congo o Aullador	Black-cheeked Ant-Tanager	Tororoi capinegro	Tortuga Baula	Rana Arboricola (9 especies)	public/documentos/legislacion/Directric es/Resolucion92.pdf
Mono Cariblanco	Prevost s Ground Sparrow	Tranpatroncos Gigante	Tortuga Verde	Salamandra (12 especies)	
Ratón Cosechero	Nicaraguan Seed-Finch	Halcon Peregrino	Tortuga Carey	Ranita de hojarasca	
Nutria	Red-throated Caracara	Lora Nuca Amarrilla	Tortuga Cabezona	Rana Cornuda	
Rata de Agua	Golden-browed Chlorophonia	Polluela Ocelada		Cecilido o solda con solda (3 especies)	
Rata de Underwood	Tawny-faced Quail	Cocora, Barbudo Cocora			
Caucel	Codorniz Carirrufa	Tangara de Costados Negros			
Trigrillo	Green Macaw	Tangara Lomiazufrada			
León breñero/ Yaguarundí	Red Macaw	Colibrí, Amazilia Manglera			
Puma	Unspotted Saw-whet Owl	Trogón Ojiblanco			
Jaguar	Black-thighed Grosbeak	Jilguero			
Manigordo o Ocelote	Jabirú	Ratona de las rocas			
Manatí	Turquoise Cotinga	Mosquero Pechileonado			
Danta	Bare-necked Umbrellabird	Siriri Cariblando			
	Great Jacamar	Rascón de Manglar			

Tangara Hormiguera de Osa

Adquisiciones de activos que crean beneficios

Adquisiciones activos que crean beneficios			
Clasificación	Sumatoria del monto	Unificado	
Equipo de cómputo (Ganacaste)	# 733.341.834,00	¢ 1.296.018.514,00	Equipo de cómputo
Equipo de cómputo (San José)	# 56.267.668,00		Eq.
Maquinaria y equipo (San José) (Unidad Integral deTransportes)	# 645.750,00		iria 20
Maquinaria y equipo (Ganacaste)	© 913.289.816,00	#2 .380.044.437,00	Maquinaria y equipo
MAQUINARIA Y EQUIPO (San José)	# 1.402.179.621,00		Σ´
MOBILIARIO Y EQUIPO (Ganacaste)	# 245.376.878,00	#F04 CE7 202 00	liario uipo
MOBILIARIO Y EQUIPO (San José)	# 346.280.404,00	# 591.657.282,00	Mobilia y equ
TRANSPORTE HIACE (Ganacaste)	# 12.402.319.568,00		ą
Vehículo Volare (Guanacaste)	# 12.948.542,00	# 15.029.905.433,00	Transporte
Vehículo Volare (San José)	# 1.332.731.665,00		Tr
Total	# 19.297.625.666,00	# 19.297.625.666,00	

Ahorros por maximización año 2022

Ahorros por maximización año 2022						
Mes	Dinero	km	Litros			
Enero	# 1.593.295,00	2455	30316			
Febreo	# 1.192.367,00	1777	23151			
Marzo	# 943.372,00	1303	15379			
Abril	# 1.949.815,20	25224	30453			
Mayo	# 2.537.331,20	37984	44441			
Junio	# 3.050.337,00	3014	35984			
Julio	# 2.951.613,00	3381	42068			
Agosto	# 1.284.283,00	1283	15078			
Setiembre	# 1.850.384,00	2122	24629			
Octubre	# 2.587.224,00	2967	34627			
Noviembre	# 898.288,00	1030	11444			
Diciembre	# 3.010.928,80	34529	39004			
Total	© 23.849.238,20	117.069,00	346.574,00			

Ahorros por maximización año 2023

Ahorros por maximización año 2023					
Mes	Dinero	km	Litros		
Enero	# 509.248,00	584	753		
Febreo	# 111.616,00	128	1829		
Marzo	# 913.403,00	1303	22853		
Abril	@ 398.786,00	629	7379		
Mayo	# 1.056.878,00	1667	2196		
Junio	# 2.025.630,00	3195	40027		
Julio	# 564.894,00	891	11916		
Agosto	# 3.008.410,00	5099	90875		
Setiembre	# 663.164,00	1046	13902		
Octubre	# 879.358,00	1387	22831		
Noviembre	# 1.467.810,00	2082	4068		
Diciembre	# 969.132,00	1452	19117		
Total	# 12.568.329,00	19.463,00	237.746,00		

Comparativo maximización 2022 vrs 2023

Ahorro / año	2022	2023	Diferencia %
KM	117.069,00	19.463,00	-83%
Litros combustible	346.574,00	237.746,00	-31%
Dinero	\$37.059,45	\$23.247,99	-37%