PROIMAGEN
COSTA RICA | PROMOTING SINCE 1994

# MANUAL DE SISTEMA DE GESTION SOSTENIBILE

REVISADO, ENERO 2026

Este documento contiene información relevante: Misión, Visión, Código de Ética, Políticas, Reglamentos y otros relacionado que **Pro Imagen CR** ha establecido con el fin de informar a sus afiliados, colaboradores, proveedores y público en general, sobre su compromiso como Asociacion de Turismo Sostenible. Consultas y sugerencias favor contactar al nuestras encargadas al correo info@proimagen.cr

## NUESTRO COMPROMISO

Asociación Proimagen Costa Rica, es una organización sin fines de lucro dedicada a la promoción de Costa Rica como destino turístico en los principales mercados internacionales; tales como Norteamérica, Latinoamérica, Europa, Asia y otros. Sus afiliados son empresarios de productos y servicios turísticos costarricenses que trabajan con los más altos estándares de Calidad.

A través de una gestión efectiva de impactos ambientales, sociales y de gobernanza, promovemos la transparencia, la rendición de cuentas y el respeto por los derechos humanos en toda nuestra operación.

Nuestra estrategia de Sostenibilidad va mucho más allá de programas o actividades. Tratamos de que toda la gestión de promoción de Costa Rica se realice de manera responsable, haciéndonos cargo de nuestros impactos en la sociedad. Nuestro sistema tiene tres pilares fundamentales:

1. Mejora continua.
2. Cumplimiento con el marco legal de nuestro país.
3. Realizar nuestra labor bajo lineamientos de responsabilidad, desarrollando iniciativas que beneficien a nuestros públicos de interés: afiliados, colaboradores, proveedores y turistas, todo ello en procura de mejorar la calidad de vida de las personas que se relacionan con nosotros y contribuir al desarrollo sostenible en el sector turismo.

Para ello, como primer paso, hemos obtenido el apoyo de la Junta Directiva, lo cual implica que contamos con el respaldo para el logro de la Certificación de Sostenibilidad Turística y el Galardón Bandera Azul Ecológica – Categoría Hogares.

A nivel interno, todo el equipo de trabajo está enfocado en los principios de calidad en el servicio y una operación sostenible.

Con base en dichas evaluaciones hemos establecido objetivos claros y metas ambientales y de ayuda social medibles que la Asociacion desea lograr. Estos objetivos son coherentes con las políticas ambientales y sociales de Pro Imagen CR. Hemos elaborado un plan de sostenibilidad para alcanzar dichos objetivos y metas. Este plan aborda áreas como gestión de residuos, conservación de energía y agua, reducción de emisiones, etc., ayudado de la innovación y las nuevas tecnologías.

Además, proporcionamos capacitación a nuestras colaboradoras sobre la normativa establecida, reglamentos y políticas, así como sobre las prácticas y procedimientos ambientales relevantes y, paralelamente, fomentamos la concientización y la participación de los colaboradores en la implementación de los cambios.

También hemos establecido controles y procedimientos para gestionar los aspectos ambientales significativos identificados, tales como controles operativos, inspecciones regulares, mantenimiento preventivo, entre otros. Además, recopilamos datos sobre indicadores clave y activamos controles internos periódicos para garantizar el cumplimiento de la normativa. El seguimiento de estos procesos nos asegura la mejora continua.

Somos conscientes que todo este proceso requiere de un compromiso continuo y el apoyo de todas las áreas de la organización, así como de involucrados externos: proveedores, afiliados, familias y comunidades.

El Acuerdo de París de 2015 sobre cambio climático, la pandemia de 2020 y la posterior crisis económica han marcado un punto de inflexión y orientado a nuestras sociedades hacia un modelo socioeconómico basado en la sostenibilidad. Este desafío concierne especialmente a las empresas turísticas, actores clave de la economía que ofrecen servicios vacacionales y recreativos demandados en todo el mundo. En Costa Rica, nuestra vocación de conservación de la naturaleza nos impulsa a asumir un papel protagonista en esta transformación. Por ello, consideramos el impacto de nuestras decisiones en el clima, la sociedad, las empresas y las instituciones. No solo avanzamos hacia la sostenibilidad: la impulsamos activamente.

**Nuestra Misión**
Promover a Costa Rica como destino turístico a nivel mundial mediante colaboraciones conjuntas entre el sector público y privado, integrando empresas turísticas costarricenses que trabajan en los principales mercados de interés para el país. Además, servir como facilitadores y gestores de todas las actividades realizadas en estos mercados, ofreciendo capacitación tanto al sector turístico nacional como a agentes de viajes y mayoristas que promocionan Costa Rica como destino.

**Nuestra Visión**
Ser el principal referente especializado en la promoción de Costa Rica en los mercados internacionales, reconocidos por nuestra representatividad respaldada por las empresas afiliadas turísticas costarricenses orientadas hacia estos mercados. Nos distinguimos por nuestra amplia experiencia, compromiso y responsabilidad tanto con nuestros afiliados como con el sector público.

**Nuestros Valores**

- **Calidad:** la calidad en nuestro servicio es una condición mandatoria de nuestra gestión diaria, con lo cual garantizamos la satisfacción de nuestros afiliados atendiéndoles eficientemente sus necesidades y preferencias.

- **Responsabilidad:** Cumplimos obligaciones, asumimos consecuencias de nuestros actos y actuamos de forma consciente, ética y comprometida en nuestros ámbitos personal, social y profesional.

- **Sostenibilidad:** integramos estrategias de sostenibilidad en el corazón de nuestra operación ayudando a la asociación, sus afiliados, colaboradores, proveedores y otros públicos de interés a seguir prosperando al mismo tiempo que minimizamos nuestro impacto negativo y contribuimos positivamente al mundo que nos rodea. .

- **Honestidad:** Es realizar el trabajo con el mayor esfuerzo, aprovechando racionalmente los recursos de Pro Imagen CR, garantizando así la integridad de la organización y su equipo de trabajo.

- **Mejoramiento continuo:** Es la revisión permanente de nuestra operación diaria para mejorarlos y así sobrepasar las expectativas de atención a nuestros afiliados.

- **Derechos humanos:** Reconocemos los derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de género, raza, sexo, nacionalidad, origen étnico, lengua, religión o cualquier otra condición.

**Objetivo estratégico**

Lograr un marketing más eficiente y proactivo de nuestro país, contando con el aporte de nuestros asociados para el beneficio de toda la industria.

**Meta**

Brindar a nuestros afiliados espacios y oportunidades de conexión con aliados comerciales y promover Costa Rica en mercados estratégicos, desarrollando nuestra labor bajo lineamientos educativos y sostenibles.

**GESTION SOSTENIBLE DE PRO IMAGEN CR**

Somos una organización que se enfoca en la promoción de Costa Rica como destino vacacional, recreativo, corporativo y sostenible.

Nuestros valores nos conducen a establecer de vital importancia el servicio al cliente y el cuido del medio ambiente, así como el apoyo que podamos brindar a las comunidades involucradas en nuestra operación.

Para garantizar una cadena de valor sostenible informamos a nuestros afiliados, colaboradores, proveedores y otros públicos de interés sobre nuestras políticas y acciones sostenibles, utilizando medios tales como correos electrónicos, redes sociales y sitio web.

A estos públicos de interés les compartimos nuestro Manual de Sistema de Gestión, detallándoles las acciones realizadas y los objetivos cumplidos. Damos un seguimiento

efectivo, para lo cual tenemos una encargada de sostenibilidad, quien se encarga de monitorear y verificar el cumplimiento de las acciones según el Plan de Sostenibilidad.

## Plan de emergencias y salud ocupacional

Pro Imagen CR tiene un plan de emergencias el cual es de conocimiento de nuestras colaboradoras de manera que puedan aplicarlo en caso de requerirse en alguna actividad/evento que realicemos. Sin embargo, esta labor también la coordinamos con nuestros proveedores de servicios para cuando realizamos algún evento. También contamos con un protocolo de salud ocupacional aplicable a las áreas de trabajo en los hogares. El Plan de Emergencias es revisado y actualizado con la asesoría de un profesional en dicho campo. Aunque laboramos en modo teletrabajo y en cumplimiento con el Reglamento del Consejo de Salud Ocupacional (CSO), en Pro Imagen CR brindamos charlas especializadas promoviendo el bienestar físico, mental y social entre todo el equipo de trabajadores, previniendo enfermedades y accidentes relacionados con el trabajo.

Toda esta labor de formalización la hemos logrado con el apoyo de un especialista en dicho campo quien nos ha impartido capacitaciones.

## Programas y organizaciones de las que formamos parte

- Este año decidimos optar por la Certificación de Sostenibilidad Turística (CST) bajo la categoría "Asociaciones - modalidad de teletrabajo".
- Participamos en el Programa de Recolección de tapas "Dona Tapa
- Tenemos un programa integral de reciclaje a nivel de Hogares Sostenibles.
- Apoyamos a distintas organizaciones con fines conservacionistas y de apoyo a comunidades: Animal Wise, Paniamor, Cruz Roja, FONAFIFO.

## Política de compras y selección de proveedores

Para nuestras compras daremos preferencia a proveedores que demuestren prácticas sostenibles y productos amigables con el ambiente:

- La directora es la responsable de las negociaciones con proveedores y del seguimiento a todo el proceso de compra, esto es, requisiciones de mercancía, órdenes de compra, condiciones comerciales y trámites de pago.

- Los contratos y acuerdos de compra de cualquier naturaleza que comprometan al Pro Imagen CR, sólo podrán ser firmados por la Directora y el que la Junta Directiva determine en los procesos establecidos.

- La Directora es responsable del control de los presupuestos asignados a cada departamento.

- Es responsabilidad de la Directora documentar todas las operaciones de compra para satisfacer las necesidades fiscales y de auditoría del la Asociacion.

- El Programa de Gestión Sostenible del Pro Imagen CR se enfoca en el consumo responsable de los productos y servicios que utilizamos en nuestra actividad laboral diaria.

- Daremos prioridad a productos reciclados, reciclables, biodegradables y/o reutilizables, dando un manejo adecuado a lo generado dentro de nuestra operación.

- Evitaremos materiales que dañen la capa de ozono: aerosoles y estereofón.

- Promoveremos y procuraremos utilizar alternativas de transporte que reduzcan la huella de carbono.

- En la selección de proveedores, Pro Imagen CR brindará preferencia a empresas de alta calidad nacional y local, como parte de una estrategia de responsabilidad social empresas que permita la incorporación de las comunidades aledañas en pro de la economía regional. Asimismo, será factor de priorización aquellos proveedores con alguna certificación nacional o internacional por medio de la cual respalden su gestión de calidad y buenas prácticas ambientales (ISO 1400/2600, CST, BAE, Esencial CR y otros).

**Gestión de Calidad**

En el cumplimiento de nuestra Misión observaremos -permanentemente- a nuestro equipo de trabajo y proveedores para garantizar un desempeño adecuado y con aptitudes distintivas al atender y brindar los servicios a nuestros afiliados:

- Trato amable y empatía
- Respuesta rápida.
- Eficiencia
- Cumplimiento de estándares de calidad.
- Innovación y empoderamiento.
- Cumplimiento de políticas ambientales y sociales.

Mediante nuestra gestión de calidad integramos la rentabilidad y la sostenibilidad, con la adecuada administración empresas, es decir, toda la organización se orienta hacia la obtención de servicios y productos altamente competitivos.

Para mantener nuestro éxito operacional (rentable y sostenible), fomentamos el trabajo en equipo, por medio del cual todos los trabajadores se integran y coordinan sus procesos, teniendo como objetivo básico, la calidad de nuestros servicios.

En nuestro caso en Pro Imagen CR, nos tomamos esto en serio y tratamos de:

- Fortalecer las capacidades de nuestros colaboradores mediante entrenamientos y refrescamientos, técnicos y de desarrollo humano, periódicamente.
- Propiciar la automotivación fomentando la integración de todas las partes y brindando confianza sobre el desempeño de cada persona.
- Estimular la autogestión procurando niveles máximos de eficiencia.
- Fijando objetivos de calidad y sostenibilidad brindando las herramientas necesarias a todo el equipo de trabajo para lograrlos.
- Medición constante de nuestra gestión utilizando herramientas adecuadas y en tiempos pertinentes.
- Contamos con "Manuales" que incluyen reglamentos, políticas, normativas y estándares de servicio y operativos.
- Orientar adecuadamente a los colaboradores sobre cada uno de los procesos facilitándoles inducción y procedimientos claros y actualizados.
- Un concepto de calidad y sostenibilidad enfocado a la mejora continua.

**Satisfacción del afiliado, nuestra prioridad**

La retroalimentación es muy importante para nosotros, razón por la cual realizamos sondeos sobre nuestros servicios mediante encuestas entre nuestros afiliados, para lo cual utilizamos una herramienta elaborada por Pro Imagen CR la cual hacemos llegar a nuestros afiliados, una vez finalizado el evento/actividad. Adicionalmente, nuestros afiliados nos brindan comentarios verbales y entre las colaboradoras nos coordinamos para realizar consultas cuando finalizan los eventos. Monitoreamos constantemente sus comentarios para guiar nuestro trabajo y asegurarnos de que tengan la mejor experiencia posible y que todo funcione correctamente.

Nuestra reputación es la más importante para el mercadeo de Pro Imagen CR. El seguimiento que damos a los comentarios de nuestros afiliados es vital para la forma en que gestionamos nuestra labor. Son datos esenciales que analizamos diariamente, para lo cual también utilizamos redes sociales como Facebook, Instagram y otros.

La valoración que realizamos en este sentido aplica a todos los involucrados en nuestra cadena de valor: colaboradores – proveedores directos e indirectos - otros

Nuestros afiliados también pueden comentar sobre las prácticas sostenibles enfocando sus comentarios sobre aspectos de cumplimiento de nuestro compromiso, aprendizaje

obtenido y oportunidad de participación.

Nos enfocamos constantemente en un proceso de mejora continua, para lo cual estamos siempre atentos a las sugerencias de nuestros principales públicos de interés: colaboradores, afiliados, proveedores, colegas, entre otros. Para ello mantenemos procedimientos a nivel interno de comunicación constante con nuestro equipo de trabajo, proveedores y subcontratistas, mediante la cual obtenemos la retroalimentación pertinente y oportuna para tomar las medidas necesarias en pro de un nivel de alta calidad y cumplimiento con nuestro compromiso de sostenibilidad.

Buscamos administrar recursos, de manera tal que se puedan gestionar todas las acciones dentro del alcance, el tiempo, y costo definidos, con la calidad como objetivo y la sostenibilidad integrada en todas las acciones empresases.

**Sistemas operativos**

En Pro Imagen CR tenemos implementado sistemas de operación administrativa y financiera sobre Microsoft Windows 11, mediante los cuales los documentos de la Asociación se alojan en Microsoft Onedrive "Microsoft SharePoint Online", para soluciones de administrar todos los documentos desde la nube, con lo cual se garantiza el acceso, la seguridad y la integridad de la información, reduciendo el consumo de papel y energía eléctrica.

Trabajamos bajo la modalidad de teletrabajo, comunicándonos mediante plataformas virtuales, mediante lo cual logramos importantes acciones enfocadas a la disminución de nuestra huella de carbono y valiosas prácticas sostenibles:

- Disminución del consumo de combustible por el traslado de colaboradoras a oficinas.
- Disminución de consumo de agua y energía al evitar el uso de áreas específicas como comedor, baños, salas de reuniones, garajes, portones eléctricos, entre otros.
- Eliminación en el uso de productos de limpieza que, aunque utilizábamos biodegradables, de igual manera implicaban generación de residuos, principalmente, plásticos y cartón.
- Para las colaboradoras, se optimizó el tiempo laboral y el tiempo libre, eliminando lo que les tomaba llegar a la oficina en las mañanas y llegar a sus hogares en las tardes y permitiéndoles reducir estrés.
- Reducción de la exposición de todo nuestro personal a ambientes contaminados o expuestos a lluvias o sol, tales como buses, taxis, motocicletas, en los cuales eran más vulnerables a contagios de múltiples enfermedades, inclusive a situaciones de inseguridad.
- Aportamos a nuestra sociedad la eliminación de varios vehículos circulando que, en su momento, eran parte del congestionamiento vial, la contaminación y posibles accidentes de tránsito.

Para la adquisición de equipos eléctricos aseguramos la eficiencia del artículo

verificando aquellos que tengan la mejor calificación energética, para lo cual contamos con un plan de reemplazo de equipos por aquellos de mayor eficiencia.

## NUESTROS LINEAMIENTOS SOSTENIBLES

### Políticas ambientales

El objetivo general de la Política Ambiental es promover y fomentar lineamientos de prácticas conservacionistas como parte de nuestros procesos internos, contribuyendo activamente con el desarrollo de un turismo sostenible.

a. La sostenibilidad será base fundamental para el desarrollo de la operación global de Pro Imagen CR, convirtiéndose en una característica inherente de los servicios brindados.

b. La capacitación de nuestros colaboradores favorecerá siempre una clara conciencia y sentido de responsabilidad ambiental que se refleje en su desempeño laboral.

c. El ahorro de agua, de energía y el reciclaje serán pilares fundamentales para el cumplimiento de nuestro compromiso como Asociacion responsable. En este sentido el Pro Imagen CR se compromete a realizar charlas y orientar a las colaboradoras para que, desde sus hogares, logren:

   I. Utilizar la energía racionalmente mediante prácticas de reducción.
   II. Evitar el desperdicio y contaminación del recurso hídrico para contribuir a su conservación.
   III. Realizar monitoreo continuo por medio de medidores.
   IV. Realizaremos análisis periódicos de la calidad del agua.
   V. Considerar fuentes de energía alternativa para iluminación, calentamiento o precalentamiento de agua.
   VI. Asegurar un manejo adecuado de las aguas pluviales, sin producir alteración en el medio ambiente.
   VII. Realizar un manejo adecuado de sus residuos mediante lineamientos de reducción, reutilización y reciclaje.
   VIII. Impulsar la carbono neutralidad como parte de nuestro compromiso con el medio ambiente, manteniendo proyectos de compensación formalmente.
   IX. Fomentaremos la planificación paisajística entre colaboradores y proveedores, impulsando áreas verdes con vegetación compuesta en forma predominante por especies nativas o autóctonas, evitando introducidas o exóticas.

d. Como parte complementaria a la gestión ambiental dentro de una modalidad de teletrabajo, en Pro Imagen CR procedemos a:

i. Contribuir con la conservación de los recursos forestales del país.
ii. Contribuir con la disminución de la contaminación atmosférica.
iii. Promover el cumplimiento con la legislación ambiental nacional pertinente (vertido y reutilización de aguas residuales, desechos peligrosos, uso de agroquímicos, entre otros).
iv. Velar por condiciones de higiene y seguridad adecuadas a lo largo de la cadena de suministro de servicios para la salud de los afiliados, colaboradores y subcontratistas.
v. Seremos vehementes en la aplicación del Reglamento para visitas a las áreas silvestres protegidas promoviendo un turismo sostenible y exigiendo el cumplimiento: no alimentar animales, no contaminar (residuos, ruido), no extraer ninguna especie silvestre de flora o fauna, entre otros.
vi. Apoyaremos activamente lo establecido por la Ley de Vida Silvestre promoviendo la prohibición de mantener animales en cautiverio.
vii. Realizaremos esfuerzos para la utilización de energía alternativa.
viii. Velaremos porque los sistemas de iluminación artificial en las instalaciones involucradas en nuestros paquetes turísticos no perturben a las especies de fauna silvestre.
ix. Realizaremos mediciones para cuantificar las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) para medir nuestra huella ecológica y, con ello, estableciendo una estrategia ante el cambio climático en el desarrollo sostenible de nuestra gestión administrativa y operativa.
x. Procuraremos utilizar y consumir bienes producidos a nivel local o nacional.
xi. Promoveremos el uso de artesanías u otro tipo de manifestaciones artísticas nacionales producidas con material que no estén vedados por ley y que tengan verificación de origen.
xii. Apoyaremos a las comunidades para potenciarlas en los criterios de sostenibilidad.
xiii. En nuestra promoción general, destacaremos las bondades de las actividades recreativas manejadas por organizaciones comunales y organizaciones locales.
xiv. Informaremos y promoveremos las actividades benéficas, sociales o culturales que se desarrollan en comunidades integradas en nuestros programas turísticos.
xv. Contribuiremos con donaciones en especie, o económicas que coadyuven a dar soporte a las necesidades prioritarias de la comunidad, por ejemplo: asociaciones comunales, asociaciones de desarrollo, entre otros, incluyendo aspectos de infraestructura y similares.
xvi. Apoyaremos comercialmente a Asociaciones locales, regionales o nacionales y promocionando actividades en donde las organizaciones comunales, grupos de artistas puedan expresar, sus proyectos e iniciativas.

**Políticas sociales**

a. Combatimos enérgicamente cualquier tipo de actividad turística que atente contra las buenas costumbres que caracterizan a los costarricenses o que ponga en peligro la integridad física y moral de sus colaboradores, afiliados, visitantes y vecinos, así como el deterioro social.

b. Somos rigurosos con nuestros lineamientos operativos en procura de no afectar adversamente el acceso local a formas de ganar la vida, incluyendo el uso de recursos en tierra o acuáticos, servidumbres de paso, transporte y vivienda, haciéndolo efectivo en nuestra cadena de suministro de servicios.

c. Toda la promoción internacional y nacional la realizamos de acuerdo con planes específicos que se diseñarán considerando el involucramiento de la zona, procurando beneficios mutuos en términos de promoción de imagen y respondiendo a la visión y objetivos turísticos de la zona en su conjunto.

d. Para las contrataciones de personal, damos prioridad a personas de la localidad o comunidades aledañas para cubrir al menos el 60% de nuestro Capital Humano.

e. No contratamos personal de forma ilegal o por debajo de condiciones mínimas, u otro tipo de acciones que vayan en contra del respeto humano del colaborador dictadas por la legislación nacional o internacional.

f. La igualdad de oportunidades es parte de nuestra filosofía organizacional, ante lo cual garantizamos un trato equitativo para contratación, ascenso laboral, beneficios y trato a todas las personas indistintamente de su género, religión, política, preferencia sexual, raza, edad, con alguna discapacidad, otros.

g. Somos estrictos en la aplicación de protocolos de seguridad sanitaria lo cual se exigirá a toda persona que este integrada en los tours y según sea requerido por las autoridades sanitarias de nuestro país (colaboradores, afiliados proveedores, otros).

h. Realizaremos promoción de un turismo accesible para todas las personas y nos aliaremos a iniciativas especializadas como es el cado del Programa Turismo para Todos.

i. Somos enfáticos en cuanto al respeto de las distintas manifestaciones culturales de los pueblos que visitemos considerando grupos sociales, comunales, campesinos, indígenas, mujeres, religiosos, etc.

j. Monitoreamos los impactos sobre sitios culturales y territorios indígenas y comunidades campesinas para evaluar los beneficios o impactos negativos ocasionados por nuestra operación.

k. Promovemos y velamos por el cumplimiento de lo establecido por la Ley 7600 sobre Igualdad de Oportunidades para personas con discapacidad y apoyaremos iniciativas enfocadas a este público, como es el caso de la Red Costarricense de Turismo Accesible

l. Somos vehementes en nuestra posición y mensaje a nuestros públicos de intereses sobre la importancia de mantener posiciones de respeto e igualdad de género. Seremos aliados de iniciativas enfocadas al empoderamiento de las mujeres como es el caso de la Red Sofía.

m. Somos vigilantes constantes de las personas menores de edad para protegerlos de maltrato, abusos, explotación sexual comercial y/o laboral ilegal. Apoyamos a organizaciones especializadas en este tema como es el caso de Paniamor.

n. Apoyaremos comercialmente a Asociaciones locales, regionales o nacionales y promocionando actividades en donde las organizaciones comunales, grupos de artistas puedan expresar, sus proyectos e iniciativas.

o. Informamos y promovemos las actividades benéficas, sociales o culturales que se desarrollan en comunidades integradas en nuestros programas turísticos.

p. En nuestra promoción general, destacaremos las bondades de las actividades recreativas manejadas por organizaciones comunales o Asociaciones locales.

## NUESTRA CADENA DE VALOR SOSTENIBLE

### Nuestro personal

Todos nuestros colaboradores están debidamente capacitados para un desempeño excelente en sus puestos de trabajo. Desde su inicio dentro del equipo de trabajo, se les brindan inducciones y capacitaciones incluyendo detalles técnicos y de desempeño incluidos en un manual de operaciones al cual pueden acceder en todo momento y comprometerse en conocer y acatar a cabalidad. Adicionalmente, en todo momento cuentan con el respaldo de la Junta Directiva para brindarles orientación sobre cómo hacer su trabajo y, con ello, afianzarse más en sus respectivos puestos de trabajo.

Complementariamente, nuestras colaboradoras son informadas pertinentemente, sobre los lineamientos para el desarrollo de nuestra operación: políticas de calidad,

ambientales y sociales, normativa, reglamentos, misión, visión y valores, entre otros.

El Pro Imagen CR, aparte de las capacitaciones, implementamos programas de formación de nuestros colaboradores, enfocada en la integración de nuestra filosofía sostenible en cada puesto de trabajo. De esta manera garantizamos una labor transversal sostenible: calidad + conservación del medio ambiente + aporte positivo a las comunidades + rentabilidad financiera.

**Nuestros proveedores**
A nuestros proveedores les compartimos nuestro Manual de Gestion Sostenible con el objetivo de mantener la información actualizada sobre nuestra filosofía organizacional, normativa y acciones en procura de motivarlos a que sean parte de este importante esfuerzo y logremos sinergia a lo largo del producto/servicio brindado a nuestros turistas.

Realizamos inspecciones periódicas de los servicios que integramos en nuestros paquetes valorando las innovaciones, la calidad en el servicio y la gestión sostenible.

**SOBRE EL CAMBIO CLIMÁTICO**

La actual situación que estamos viviendo a nivel de planeta sobre las causas y consecuencias del cambio climático son un tema que nos compete a todos desde hace décadas; sin embargo, hay un gran número de personas que se mantiene en desconocimiento sobre la magnitud de su impacto.

En Pro Imagen CR somos conscientes de la importancia de conocer sobre esta problemática y actuar, alineando nuestra operación sobre un desarrollo sostenible. También estamos en conocimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, establecidos por la Organización de las Naciones Unidas, con base en los cuales hemos desarrollado nuestro sistema de gestión sostenible. Como parte de toda esta gestión compartimos información y algunas de nuestras acciones con el fin de invitar a todos nuestros públicos de interés (proveedores, afiliados, colaboradores, colegas, vecinos, entre otros) a unirse en este importante esfuerzo.

**¿Qué es el cambio climático?**
Según la convención de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (CMNUCC), el cambio climático es un cambio en el clima, atribuido directa o indirectamente a la actividad humana que altera la composición de la atmósfera mundial, y que se suma a los cambios regulares que, de forma natural, se dan en el planeta.

La Tierra tiene ciclos naturales que se cumplen cada cierto tiempo, entre los que están los cambios climáticos. Por ejemplo, hace unos 10.000 años, el clima de nuestro planeta era más frío que el actual y los glaciares ocupaban un gran porcentaje de la superficie terrestre; poco a poco sucedieron cambios que pusieron fin a ese último período glaciar.

No obstante, en las últimas décadas todos los seres vivos han sido partícipes de la aceleración de este proceso, que ocurre de manera natural. En vista de la gravedad

de esta ocurrencia, la comunidad científica estudió todas las posibles causas del cambio climático.

Sus conclusiones demostraron que las bruscas variaciones en el clima están asociadas a diversos procesos industriales que requieren la quema de combustibles fósiles, la tala masiva de masa forestal y el uso de fertilizantes, entre otros.

**Causas del cambio climático**
La atmósfera terrestre está compuesta por diferentes gases que tienen como función mantener una temperatura apropiada para la vida. A este fenómeno natural se le llama efecto invernadero.

Es necesario que exista equilibrio en la emisión de gases de efecto invernadero para conservar su justa proporción. Sin embargo, las actividades humanas han aumentado la

producción de estos gases provocando el llamado calentamiento global, la principal de las causas del cambio climático.

El ser humano es el responsable del cambio climático y sus emisiones de gases de efecto invernadero que calientan el planeta. El gas más conocido es el CO2, causante del 63% del calentamiento global, pero existen otras causas:

- **Deforestación:** la industria maderera, la agricultura, la minería y la ganadería son las principales actividades económicas dedicadas a la tala de árboles.
- **Aumento desproporcionado de gases de efecto invernadero**: provocado por el uso de fertilizantes, la actividad química para el tratamiento de aguas residuales, la quema de combustibles fósiles, el transporte, la calefacción y el urbanismo.
- **Crecimiento acelerado de la población:** el aumento de la cantidad de habitantes influye en la producción de gases que exacerban el efecto invernadero.

**Consecuencias del cambio climático**
Las consecuencias están afectando a procesos naturales de vital importancia. En el caso de los ecosistemas, los humedales, por ejemplo, están en riesgo de desaparecer. Otro punto importante es el aumento de la temperatura media y la disminución de las precipitaciones, que está creando un caldo de cultivo ideal para los incendios. A continuación, te mostramos más consecuencias del cambio climático:

- **Acidificación y contaminación del agua** gracias a la concentración de dióxido de carbono en el aire.

- **Devastadores fenómenos meteorológicos** como los huracanes, ciclones, lluvias, sequías extremas o inundaciones.

- **Muerte, migración y extinción de diferentes especies de animales**. En el caso del mar, son muchas las especies que son testigos de la destrucción de su hábitat. La presencia de plásticos y otros contaminantes en el mar, la pesca excesiva y otras prácticas de pesca destructivas contribuyen a su desaparición.
- **Alteración del ciclo del agua.**
- **Aumento del nivel del mar y de la temperatura global a causa del deshielo.**
- **Aparición de enfermedades como el dengue y la malaria.**
- **Agotamiento de recursos naturales necesarios para la vida humana.**

Existen muchas evidencias científicas que demuestran las graves causas y consecuencias del cambio climático en nuestro planeta. Por eso es hora de abrir los ojos ante esta inminente realidad y comenzar a luchar para construir un mundo mejor.

**¿Cómo reducir los efectos del cambio climático?**
Todos debemos aportar para combatir los efectos del cambio climático. A nuestros afiliados les facilitamos un brochure con ideas para quienes estén interesados en unirse a este importante esfuerzo.

Plantar árboles es una de las acciones que ayudan a mitigar los efectos del cambio climático. En Costa Rica el Fondo Nacional de Financiamiento Forestal (FONAFIFO) facilita una gama de productos para compensar impactos ambientales, incluyendo una calculadora para la medición de los gases de efecto de invernadero.

Los interesados pueden acceder al enlace www.fonafifo.go.cr

**Acciones de adaptación, mitigación y gestión del riesgo**

**Adaptación** se refiere al proceso de ajuste a los efectos actuales y futuros del cambio climático.

**Mitigación** busca reducir las emisiones de gases de efecto invernadero para hacer que los efectos del cambio climático sean menos graves.

La mitigación, por lo tanto, **se ocupa de las causas del cambio climático**, mientras que la adaptación aborda sus impactos (www.sostenibilidad.com).

**Medidas de mitigación**

- Practicar la eficiencia energética
- Mayor uso de energías renovables
- Electrificación de procesos industriales
- Implementación de medios de transportes eficientes: transporte público eléctrico, bicicleta, coches compartidos…

- Impuesto sobre el carbono y mercados de emisiones

**Medidas de adaptación**

- Construcción de instalaciones y obras de infraestructuras más seguras
- Restauración paisajística -paisaje natural- y reforestación de bosques
- Creación de un cultivo flexible y variado para estar preparados ante catástrofes naturales que amenacen las cosechas
- Investigación y desarrollo sobre posibles catástrofes, comportamiento de la temperatura, etc.
- Medidas de prevención y precaución (planes de evacuación, cuestiones sanitarias, capacitaciones a personal interno y externo, etc.)

**Certificación para la sostenibilidad turística**

CST CERTIFICACIÓN DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA

Este año 2026 decidimos aplicar a la Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST), otorgada por ICT. En todas las prácticas que realizamos, tratamos de buscar siempre la protección de los recursos naturales, turísticos y culturales del país. Asimismo, contamos con programas de apoyo a comunidades y fundaciones ambientalistas, en lo cual nos apoya el personal, quienes participan voluntariamente.

La transformación de nuestras oficinas a una modalidad de teletrabajo nos condujo a aplicar nuevas medidas para el logro de la certificación. Es por ello que -orgullosamente- nos manifestamos como pioneros de un programa interno formal enfocado a velar por el cumplimiento de nuestra normativa sostenible en las áreas de trabajo, es decir, en los hogares de nuestros colaboradores, para lo cual, en acuerdo con cada uno de nuestras colaboradores han procedido con la inscripción de sus hogares en el Programa Bandera Azul Ecológica. Esto implicará que, dando un seguimiento adecuado a los lineamientos de dicho programa lograremos que nuestros hogares sean galardonados Bandera Azul Ecológica – Categoría Hogares.

**Programa Bandera Azul Ecológica (PBAE)**

Bandera Azul Ecológica

El Programa Bandera Azul Ecológica nació como respuesta al fortalecimiento de la salud pública y de la actividad turística.

Es un galardón que se otorga anualmente, el cual premia el esfuerzo y el trabajo voluntario de los diferentes comités locales que buscan mejorar las condiciones higiénicas, ambientales y utilizan el PBAE como instrumento para mitigar y adaptarse al Cambio Climático.

Actualmente, cuenta con 17 categorías y es un programa administrado por varias instituciones del sector público y organizaciones.




**Instituciones que conformar la Comisión Nacional PBAE**

1. Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA)
2. Instituto Costarricense de Turismo (ICT)
3. Cámara Nacional de Turismo (CANATUR)
4. Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE)
5. Ministerio de Educación PÚblica (MEP)
6. Ministerio de Salud (MS)
7. Red Costarricense de Reservas Naturales (RCRN)
8. Grupo ICE
9. Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG)
10. Alianza empresas para el Desarrollo (AED)
11. Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS)
12. Instituto de Fomento y Asesoría Municipal (IFAM)
13. Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos de Costa Rica (CFIA)
14. Unión Nacional de Gobiernos Locales (UNGL)
15. Conferencia Episcopal de Costa Rica
16. Asociación Nacional Protectora de Animales (ANPA)

**¿Qué pretende el PBAE?**

El PBAE pretende establecer un incentivo para promover la organización de comités locales y la integralidad de los mismos, con el propósito de buscar la conservación y desarrollo, en concordancia con la protección de los recursos naturales, la implementación de acciones para enfrentar el cambio climático, la búsqueda de mejores condiciones higiénico-sanitarias y la mejoría de la salud pública de los habitantes de Costa Rica.

**PBAE – Categoría Hogares**

Recientemente en los hogares costarricenses se ha empezado a entender que los recursos naturales son agotables y que, por lo tanto, es indispensable protegerlos y buscar promover un desarrollo sostenible que abarque todo nuestro entorno: "El cambio empieza por casa".

Nuestros comportamientos cotidianos deben dirigirse hacia la protección del planeta, de las personas y las especies que lo habitamos. Es por esto que la categoría Hogares

Sostenibles pretende incentivar mejores prácticas, conductas ambientales y sociales que contribuyan con el cuido de nuestro entorno.[1]

**Objetivo general**

Impulsar la educación ambiental, según el enfoque de la Educación para el Desarrollo Sostenible, aplicada desde el hogar, a partir de mejores prácticas y conductas económicas, ambientales y socioculturales, para contribuir a la mitigación del cambio climático.

**Objetivos específicos**

1. **Gestión integral de residuos sólidos**

Fomentar la reducción, reutilización, reciclaje y disposición adecuada de los residuos sólidos.

2. **Agua**

- Medir, reducir y optimizar el consumo de agua.
- Impulsar la reutilización y/o el tratamiento de las aguas

3. **Energía eléctrica**

- Medir y reducir el consumo de energía eléctrica.

4. **Combustibles fósiles**

- Medir, reducir y controlar el consumo de combustibles fósiles.

5. **Consumo responsable**

- Incorporar criterios ambientales y sociales en las compras que se realizan en los hogares.

**Aspectos importantes a tomar en cuenta**

Los Hogares Sostenibles deben realizar inscripción durante el periodo 01 enero al 30 de abril de cada año.
Esta inscripción se puede realizar de diferentes formas para facilidad de los interesados:

- Llenando un formulario en línea en el siguiente enlace: https://banderaazulecologica.org/landing-de-categorias/hogares-sostenibles
- A través de la plataforma Hogar Azul – Susty: https://hogarazul.susty.org/intro
- Cuando no se tenga facilidad o acceso para ingresar a internet, existe la opción de la inscripción "Física", la cual la puede hacer un Comité Local de cualquier otra categoría del PBAE. Puede obtener la información de los comités en el enlace: https://banderaazulecologica.org/

[1] Manual de Procedimientos Galardón Hogares Sostenibles, pág. 4. 2021.

**NUESTRA NORMATIVA**

## Ley de Protección del Patrimonio Arqueológico (Nº 6703)

Pro Imagen CR se autodefine como un fiel defensor de nuestro patrimonio nacional arqueológico, ante lo cual se compromete a proteger todos aquellos bienes culturales que sean producto de las actividades de los grupos humanos del pasado (específicamente, indígenas anteriores o contemporáneas al establecimiento de la cultura hispánica en territorio nacional). Es por ello que procederá con vehemencia ante cualquier situación que amenace el patrimonio nacional arqueológico mediante tres acciones específicas:

- Capacitación de sus colaboradores sobre la Ley Nº 6703 de Patrimonio Nacional Arqueológico.
- Divulgación de dicha Ley
- Denuncia formal al Museo Nacional en caso de alguna situación que amenace dicho patrimonio.

## Ley de Conservación de la Vida Silvestre (Nº 7317)

Nos declaramos amantes de la naturaleza y protegeremos con determinación toda forma de vida silvestre de nuestro territorio, informando a nuestros turistas sobre lo que establece la actual Ley de Conservación de Vida Silvestre Nº 7317 y sobre las consecuencia de no acatamiento. No dudaremos en denunciar cualquier caso de especies silvestres en cautiverio o en amenaza (fuentes de contaminación o maltrato). Además, fomentamos el uso de plantas ornamentales autóctonas evitando las introducidas o extravagantes que pudieran generar impactos negativos en áreas naturales y/o afecten los procesos de supervivencia de nuestros ecosistemas.

## Ley Orgánica del Ambiente (Nº 7554)

El ambiente es patrimonio común de todos los habitantes de la Nación (con las excepciones que establezcan la Constitución Política, los convenios internacionales y las leyes). En cumplimiento de lo aquí establecido, procederemos con responsabilidad en el desarrollo de nuestra operación velando por la no contaminación de: suelo, aire, mar, ríos, áreas silvestres, bosques y cualquier otro considerado dentro de esta ley. Nuestros proveedores contaran con los permisos respectivos otorgados por entidades competentes y nuestro personal se encargara de verificar que todo esté según lo establecido.

Pro Imagen CR garantiza que todo medio de transporte (propio o subcontratado) utilizado para su operación turística contara con:

- Permisos de operación reglamentarios
- Revisiones técnicas
- Pólizas

## Ley de Biodiversidad (Nº 7788)

Comprendemos y defendemos el concepto de conservar la biodiversidad y el uso sostenible de los recursos, así como distribuir en forma justa los beneficios y costos derivados. Es por ello que reconoceremos y apoyaremos a aquellos empresarios turísticos que muestren acciones enfocadas a fortalecer esta ley, apoyando a

entidades relacionadas como el Sistema Nacional de Áreas para la Conservación (SINAC) a través de un reglamento para guías y choferes, extensivo a nuestros afiliados. De nuestra parte, mantendremos a nuestro personal informado y actualizado sobre esta ley, de manera que podamos facilitar información general (colaboradores, afiliados, proveedores, familias).

## Ley Contra la Explotación Sexual Comercial Infantil (Nº 7899)

Pro Imagen CR se declara defensora vehemente de la integridad y los derechos de los costarricenses, en general, adultos, adolescentes, niños y niñas, por lo que regirá sus actividades turísticas bajo los más estrictos lineamientos a las leyes Nº 8204 de Estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, legitimización de capital y actividades conexas; Nº 7476 contra el Hostigamiento Sexual en el empleo y la docencia y la Ley Nº 7899 Contra la Explotación Sexual Comercial Infantil.




Divulgaremos entre nuestros los colaboradores, afiliados, proveedores y familias que el sexo con menores de edad en Costa Rica es penado con cárcel.

Nuestro mensaje hacia los colaboradores, afiliados, proveedores y familias enfatizará que nunca se debe culpar o responsabilizar a las niñas, niños y adolescentes de los actos a los cuales son inducidos u obligados por los explotadores.

Propiciaremos la creación de una cultura de "cero tolerancia" contra todas las formas de explotación de niñas, niños y adolescentes, para así modificar los arraigados patrones culturales que justifican al autoritarismo, la discrecionalidad, la arbitrariedad que tienen los adultos con las niñas, niños y adolescentes.

En nuestro mensaje hacia los colaboradores, afiliados, proveedores y familias seremos insistentes en el hecho de que el problema no es de única responsabilidad del Estado y mucho menos de las propias víctimas, de sus familias, o de sus entornos sociales inmediatos; por lo que se requiere del esfuerzo de toda la sociedad en su conjunto.

En nuestro mensaje hacia los colaboradores, afiliados, proveedores y familias seremos insistentes en que cuando las niñas, niños y adolescentes son explotados sexualmente muchos otros derechos también son violados (los Derechos a la salud física y mental, a la Educación, a la vida en familia, al juego, a la recreación) y por lo tanto, esos derechos también deben ser restituidos.

En nuestro mensaje hacia los colaboradores, afiliados, proveedores y familias seremos insistentes en que los niños, niñas y adolescentes deben ser tratados como víctimas de las personas que se benefician directa o indirectamente de la explotación sexual comercial y de los que toleran esta situación.

Invitaremos, por medio de comunicados escritos y formales, a ser parte del Código de Conducta, orientándolos -en caso de ser necesario- sobre los requisitos para su firma.

## Ley Contra el Hostigamiento Sexual Laboral (Nº 7476)

La Asociacion permitirá a sus colaboradores conocer el procedimiento de denuncia de acoso sexual desde el inicio de su relación laboral durante la etapa de inducción y procederá según lo establecido por la ley, la cual establecen a quien incurra en esta falta despido sin responsabilidad patronal y/o sanciones en términos de pagos por indemnización a la víctima e incluso prisión.

La Asociacion sancionará severamente cualquier indicio de acoso sexual hacia cualquier persona o cualquier situación en la que se vea afectada (o) alguno de sus colaboradores durante gestión laboral dentro o fuera de las instalaciones de la Asociacion.

La información sobre las leyes en mención para el establecimiento de estas políticas estará a disposición de sus colaboradores, proveedores, afiliados y familiares.

## Ley sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas y Drogas de Uso No Autorizado (Nº 7786)

En cualquiera de los programas turísticos de Pro Imagen CR es terminantemente prohibido algún tipo de trato o comercio relacionado con drogas, estupefacientes y/o sustancias psicotrópicas de uso no autorizado. En Costa Rica este tipo de acciones es penado con cárcel.

Si se diera algún hecho similar se tomaran las medidas respectivas en términos de denuncia (en caso de afiliados o proveedores involucrados) o despido (en caso de colaboradores involucrados).

## Igualdad de oportunidades para personas con discapacidad (Nº 7600)



Garantizar el respeto y accesibilidad a TODA la población, ya sean empleados o afiliados de Pro Imagen CR; promoviendo los cambios y ajustes necesarios en el sentido físico, jurídico y sensibilizando al personal para lograrlo. De esta misma forma garantizar la apertura de los programas agrarios a las personas con discapacidad en igualdad de condiciones y requisitos, con miras a la integración permanente y desarrollo de estas en la actividad productiva del país.

Con las siguientes acciones estratégicas:

Brindar accesibilidad y adecuar el entorno y nuestros servicios a todas las personas. Procurar los servicios de apoyo y ayudas requeridas por las personas con discapacidad que soliciten nuestros servicios turísticos, a fin de garantizar la igualdad de oportunidades.

Desarrollar acciones de sensibilización y capacitación sobre la discapacidad dirigida a todos nuestros colaboradores.

A partir de esta política se comunicara y solicitara solidaridad y cumplimiento a todos nuestros proveedores y colaboradores.

Revisión y análisis de los reglamentos existentes en la Institución para verificar el cumplimiento de la Ley 7600, además procurar la modificación de los aspectos que así lo ameriten.

**Ley de Promoción de la Igualdad Social de la Mujer (Nº 7142)**

En Pro Imagen CR la igualdad de género significa que las mujeres y los hombres se encuentran en igualdad de condiciones para ejercer plenamente sus derechos y su potencial para trabajar, contribuir al desarrollo de la Asociacion y beneficiarse de los resultados. Comprendemos que el logro de la igualdad de género exige medidas concretas destinadas a eliminar las inequidades por razón de género.

En Pro Imagen CR equidad de género significa una distribución justa de los incentivos, definición salarial, responsabilidades y oportunidades de empleo y crecimiento profesional entre las mujeres y los hombres. En Pro Imagen CR no existen las desigualdades injustas, innecesarias y prevenibles entre las mujeres y los hombres para lo cual aplicamos acciones que garanticen la equidad de género, comprendiendo que la equidad es el medio, la igualdad es el resultado.

Divulgaremos que el empoderamiento se refiere a la toma de control por parte de las mujeres y los hombres sobre sus vidas, es decir: a la capacidad de distinguir opciones, tomar decisiones y ponerlas en práctica. Se trata de un proceso, pero es también un resultado; es colectivo y al mismo tiempo individual. El empoderamiento de las mujeres es esencial para el logro de la igualdad de género. Otros no pueden darle poder a las mujeres, solo las mujeres pueden empoderarse a sí mismas, por lo que apoyaremos los procesos de empoderamiento tanto en el plano individual como en el colectivo.

Dentro de Pro Imagen CR el concepto de diversidad incorporado al enfoque de igualdad de género significa reconocer que las mujeres y los hombres no constituyen grupos homogéneos. En nuestros procesos de reclutamiento, selección y contratación de personal se elimina por completo cualquier criterio diferencial entre las mujeres y entre los hombres con respecto a la edad, el estado socioeconómico, la educación, el grupo étnico, la cultura, la orientación sexual, la discapacidad y la ubicación geográfica.

Por lo tanto, nos comprometemos a promover la igualdad de género por medio de acciones que:

- Fomenten la participación de mujeres y hombre en diferentes roles de nuestra Asociacion, incluidos aquellos donde no haya sido tradicional.
- Garanticen un ambiente de trabajo productivo y sano para todas las personas, que sea libre de manifestación de discriminación o de violencia en razón del género.
- Aseguren el cumplimiento de los requisitos legarles, reglamentarios u otros que nos apliquen.
- Mejoren continuamente las condiciones de trabajo y el sistema de gestión.

## Ley de Bienestar Animal (Nº 7451)

En Pro Imagen CR nos declaramos amantes y protectores de los animales, en cualquiera que sea su categoría de vida silvestre o domésticos. Nos encargamos de estudiar la nueva Ley Contra el Maltrato Animal e informamos a nuestros colaboradores y guías sobre sus lineamientos. Contrataremos únicamente, aquellos proveedores que cumplan con lo establecido por esta Ley #9459, considerando los siguientes aspectos fundamentales:
Satisfacción del hambre y la sed.

- Posibilidad de desenvolverse según sus patrones normales de comportamiento.
- Muerte provocada sin dolor y, de ser posible, bajo supervisión profesional.
- Ausencia de malestar físico y dolor.
- Preservación y tratamiento de las enfermedades.
- Seremos vigilantes en el cumplimiento de lo aquí establecido y procederemos a exigir un trato a los animales acorde a lo indicado en esta ley, o bien a denunciar, según sea requerido.

**Sobre la Ley de Fomento del Turismo Rural Comunitario (Nº 8724)**
Costa Rica cuenta con esta Ley la cual se enfoca en: fomentar la actividad turística de tipo rural comunitario, cuyas siglas serán TRC, por medio del impulso de emprendimientos de base familiar y comunitaria, con el fin de que las personas habitantes de las comunidades rurales procuren la gestión de su propio desarrollo, incluido el manejo de destinos turísticos locales; además, que participen en la planificación y el aprovechamiento de los recursos naturales de su entorno de manera sostenible, a fin de que les permita una mejor condición de vida.

**Pro Imagen CR insta a sus proveedores y afiliados a que apoyemos el turismo rural comunitario**

En Pro Imagen CR nos esforzamos por brindar a nuestros afiliados información y espacios de interacción con emprendedores que ofrecen experiencias auténticas y enriquecedoras, disfrutando de actividades auténticas conformadas por tradiciones, cultura local, gastronomía regional y actividades al aire libre en entornos genuinos.

Pero además, somos conscientes de que el **turismo rural** tiene un enorme potencial para beneficiar la economía local estimulando la creación de empleo y la lucha contra la estacionalidad. Además, contribuye a la conservación del patrimonio cultural y natural, y conduce al rescate de costumbres y tradiciones transformándose en un importante aliado de la identidad de los pueblos y comunidades.

Sabemos que, nuestros turistas -al seleccionar turismo rural- valoran la tranquilidad, la paz y la autenticidad que encuentran en estos destinos, y buscan contribuir al desarrollo sostenible de las comunidades locales que visita.

**A nuestros afiliados les recomendamos:**

- Promoción en línea incluyendo actividades de turismo rural comunitario.
- Crear alianzas con grupos organizados (asociaciones / cooperativas) expertos.
- Participar en eventos de turismo como ferias especializadas.
- Desarrollar productos que brinden "experiencias exclusivas":
    - ofreciendo hospitalidad autentica
    - fomentando el conocimiento local
    - promocionando la cultural local
    - respetando el medio ambiente
    - fomentando la participación comunitaria

**A los turistas les sugerimos:**

- Investigar y planificar con anticipación, en Pro Imagen CR estamos para servirles.
- Disfrute del aire fresco, los paisajes impresionantes y la tranquilidad de los entornos rurales.
- Sumérjase en la cultura y las tradiciones locales participando en actividades auténticas.
- Pruebe los sabores únicos de la cocina rural y disfrute de los productos frescos y de temporada.
- Aproveche la oportunidad de conocer a los habitantes locales y aprender sobre sus historias, tradiciones y forma de vida.
- Sea un viajero responsable y respete el medio ambiente y la cultura local durante su estadía en entornos rurales.
- Aproveche la oportunidad de aprender nuevas habilidades o artesanías tradicionales durante su viaje rural.
- Sea receptivo a las experiencias inesperadas y adapte su itinerario según surjan nuevas oportunidades.

Las mejores experiencias de viaje a menudo ocurren cuando estás dispuesto a salir de tu zona de confort y seguir el ritmo del destino rural que estás explorando.

**Reglamento para Visitas a Áreas Protegidas**

1. En Costa Rica, desde 1991 se han venido publicando mediante decreto ejecutivo los reglamentos de uso público para las áreas silvestres protegidas que reciben visitantes en mayor número. Para cada sitio, se definen las zonas destinadas al uso público y las actividades y los usos permitidos, se regulan los horarios de visita y la observación de especies, se definen las actividades no permitidas y las prohibiciones. Es de suma importancia que todos los visitantes de nuestras áreas protegidas estén en conocimiento de estos reglamentos, por lo que les recomendamos informarse directamente con el sitio web del Sistema de Parques Nacionales (SINAC) http://www.sinac.go.cr/ES/normativa/Paginas/default.aspx




2. Es fundamental que los turistas cooperen con una adecuada disposición de los desechos sólidos que generen, separándolos y depositándolos en recipientes y lugares asignados para ello.

3. Informamos sobre la prohibición del ingreso, uso y consumo de plásticos de un solo uso en Parques Nacionales, Reservas Biológicas y Monumento Nacional del Sistema Nacional de Áreas de Conservación.

4. Toda visita en áreas protegidas debe realizarse con una mentalidad conservacionista y actitud de protección del medio ambiente y defensa y/o rescate de la vida silvestre.

5. En los tours de Pro Imagen CR no se permite fumar durante los trayectos de transportación. Pero además, en las áreas naturales, esta prohibición se establece como reglamento, medida que rige, tanto para el guía, el chofer como para los turistas.

6. Se recomienda no llevar alimentos a las áreas naturales, con el fin de evitar cualquier impacto que genere en la fauna local.

7. Procure evitar, al máximo, todo tipo de perturbación innecesaria a la vida silvestre, así como al hábitat mismo. Debe minimizarse el ruido al caminar dentro de los senderos, manteniendo su distancia de las especies y no tocar las plantas, así como la luz durante tours nocturnos, respetando a las indicaciones de los guías especialistas.

8. Infórmese sobre las especies en veda, amenazadas o en peligro de extinción, y evite cualquier tipo de comercialización que las involucre de alguna manera.

9. Generamos conciencia para que el turista evite el contacto directo y los selfies con animales silvestres en cautiverio o en su hábitat natural, cuando exista manipulación humana para ese fin.

10. Respete la demarcación y camine siempre dentro de los senderos señalizados, evitando el salirse de ellos.

11. Por ningún motivo se debe alimentar a los animales dentro de la propiedad, así como tampoco dejar desperdicios comestibles en cualquier lugar, salvo en los recipientes destinados para ello.

12. Si al ingresar a un sendero se encuentra otro grupo de turistas, debe mantenerse una distancia prudencial entre ambos grupos para no alterar el medio de manera excesiva.

13. Las zonas turísticas incluidas en los programas de Pro Imagen CR ofrecen grandes atractivos turísticos, comerciales y culturales, por lo que le sugerimos visitar las comunidades aledañas. De esta manera, nos ayudara a apoyar a los pobladores, mediante la adquisición de bienes y servicios en la localidad, motivándolos para una interacción positiva de la comunidad y colaborando al soporte de la actividad conservacionista.

14. No adquiera souvenirs y/o recuerdos de su viaje, o artículos artesanales, elaborados con especies silvestres, maderas en peligro de extinción, ni tampoco las especies mismas. De esta manera evitara ser sancionado por las autoridades locales, pues nuestra Ley de Conservación de Vida Silvestre # 7495 prohíbe y penaliza con fuertes multas la adquisición, la comercialización y/o tenencia de artículos de este tipo.

15. En Costa Rica nos hemos declarado defensores de los niños, niñas y adolescentes que pudieran ser amenazados por la explotación sexual comercial infantil. Si observa situación que sugiera algún indicio de esta despreciable actividad, háganoslo saber para proceder de inmediato según el procedimiento del Código de Conducta Internacional, entidad a la cual nos hemos aliado muchas colegas de turismo para luchar unidos contra este tipo de acciones tan

censurables. En Costa Rica se castiga con pena de cárcel sin posibilidad de fianza hasta un mínimo de 8 años.

16. Al igual que con el punto anterior, es importante tomar en cuenta nuestras leyes # 8204 contra el consumo de sustancias ilegales (tenencia, consumo y comercio) y la # 7476 contra el hostigamiento sexual. En Pro Imagen CR hemos capacitado a nuestro personal sobre estos temas, brindando orientación adecuada y estableciendo un reglamento interno que garantice un ambiente de respeto y de armonía para todos.

**Reglamento para guías y choferes**

A nuestros afiliados les recomendamos brindar orientación a los guias y choferes sobre los siguientes aspectos:

1. Al inicio de cada tour debe darse una charla introductoria sobre la historia natural del país, informarle al pasajero las políticas de conservación de los recursos naturales y medio ambiente, así como aspectos propios de conservación de los parques que se visitan. Esto con el fin de lograr una concientización sobre el manejo de nuestra naturaleza.

2. Asimismo, debe informarse a los pasajeros acerca de lo necesario de su colaboración respecto a medidas que deben adoptar y que son necesarias para los lugares de destino de esos turistas y que se orientan específicamente a la conservación y protección ambiental del lugar que van a disfrutar.

3. Importante mencionar los protocolos de seguridad sanitaria

4. Instruir a los turistas sobre la prohibición del fumado dentro de los parques nacionales o reservas biológicas. Asimismo, dentro de las unidades transportistas, medida que rige, tanto para el chofer y el guía como para los pasajeros.

5. Informar a los turistas sobre Ley 9786 para combatir la contaminación por plástico y proteger el ambiente.

6. Evitar el ingreso de alimentos a los senderos de los parques nacionales o reservas biológicas. Especialmente aquellos cuyo empaque no sea biodegradable.

7. Al inicio del tour deben informar a los afiliados que las mascarillas deben evitar desecharlas en cualquier lado a lo largo del tour y, preferiblemente, hacerlo en el basurero de su habitación a su regreso, pues allí le darán la manipulación adecuada.

8. Evitar, al máximo, todo tipo de perturbación y manipulación innecesaria a la vida silvestre (#stopanimalselfies), así como al hábitat mismo. Debe minimizarse el ruido al caminar dentro de los senderos en parques nacionales o reservas

biológicas, procurando que los pasajeros mantengan su distancia de las especies, que estos no toquen las plantas, así como evitar el uso de focos de luz amarilla por la noche.

9. Instruir a los pasajeros para que siempre caminen dentro de los senderos marcados, evitando el salirse de ellos.

10. No alimentar, por ningún motivo, a los animales dentro de los parques nacionales o reservas biológicas, así como tampoco dejar desperdicios comestibles dentro de esas áreas protegidas.

11. Si al ingresar a un sendero de un parque nacional o reserva biológica se encuentra otro grupo de turistas, debe mantenerse una distancia prudencial entre ambos grupos para no alterar el medio de manera excesiva.

12. Al iniciar una caminata dentro de un sendero en un parque nacional o reserva biológica, el guía debe llevar siempre consigo el botiquín de primeros auxilios, suficiente agua y/o líquidos para brindar a los pasajeros, o bien frutas ricas en agua para prevenir deshidratación.

13. Al visitar las comunidades aledañas a los parques nacionales o reservas biológicas debe apoyarse a la comunidad, mediante la adquisición de bienes y servicios en la localidad, para lograr una interacción positiva de la comunidad y el turista, logrando así que colaboren al soporte de la actividad conservacionista.

14. Fomentaremos el uso de plantas ornamentales autóctonas, evitando las introducidas o extravagantes que pudieran generar impactos negativos en áreas naturales y/o afecten los procesos de supervivencia de nuestros ecosistemas.

15. Del mismo modo, debe instruirse a los turistas para que no adquieran souvenirs y/o recuerdos de su viaje, o artículos artesanales, elaborados con especies silvestres, maderas en peligro de extinción, ni tampoco las especies mismas.

16. Bajo ninguna circunstancia el guía debe abordar temas controversiales como religión, política, y/o críticas al gobierno de nuestro país. Con amabilidad y destreza deben evitar el tema, incluso explicarle directamente al pasajero que ese tema no es tratado en los tours. Debiendo guardar especial cuidado de no utilizar ningún tipo de chiste (especialmente si se refiere racismo, religión o política) en los tours, y a que no conocemos del todo a nuestros afiliados así evitamos herir sensibilidades.

17. Las unidades deben estacionarse en los espacios designados para estos efectos.

18. Las unidades deben encenderse únicamente para efectos de realizar la transportación y –por ningún motivo- deberán permanecer encendidas cuando los turistas estén realizando alguna actividad fuera de ellas.

## Procedimiento para denuncias

La denuncia es la puesta en conocimiento de la perpetración de un hecho constitutivo de delito o infracción administrativa ante la autoridad competente (cliente externo o interno de la Asociacion, según sea el caso).

Desde el momento en que se interpone la denuncia da comienzo a un procedimiento interno. La denuncia no obliga a la autoridad competente a comenzar un proceso judicial o formal interno, aunque pueden incurrir en serias faltas, si no lo investigan con la debida diligencia sin un motivo bien fundamentado.

Por otro lado, al no ser parte en el proceso, el denunciante no tiene que aportar ninguna prueba a su denuncia. Sin embargo, conviene que en el momento de la denuncia pueda aportar alguna credibilidad a la misma, con el fin de que las personas encargadas de dar seguimiento y atender el caso, puedan contar con los indicios que les permitirá seguir investigando.

La denuncia puede ser por escrito o verbal. La denuncia por escrito debe estar firmada por la persona que la interpone. La denuncia verbal requiere un documento extendido por el colaborador que la recibió (jefe directo o gerente general), quien debe solicitar la firma de la persona que presentó la denuncia y de quien la recibió.

## Denuncias en Pro Imagen CR

El objetivo de esta información es brindar la orientación necesaria a los colaboradores, proveedores, subcontratistas y afiliados para la puesta de denuncias ante cualquier situación que –durante la operación de sus servicios- pueda estar irrespetando la legislación actual y amenace el entorno en el que se desarrollan nuestros servicios.

Seremos formales y consecuentes en nuestra condición de Asociacion sostenible y responsable siendo vigilantes y respetuosos de las leyes:

- Ley Forestal
- Ley de Conservación de Vida Silvestre y Pesca
- Ley Orgánica del Ambiente
- Ley Patrimonio Nacional Arqueológico.
- Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, legitimación de capital y actividades conexas.
- Ley contra el hostigamiento sexual en el empleo y la docencia.
- Ley de Explotación Sexual Comercial Infantil.
- Ley de Igualdad de Oportunidades
- Ley de Promoción de la Igualdad Social de la Mujer
- Ley de Bienestar Animal

**Pasos a seguir en caso de denuncia**

1) La persona que identifique alguna situación anómala durante el desempeño de sus funciones o en el trayecto de algún tour y en la cual se vea involucrado algún proveedor, cliente, compañero de trabajo u otros y que –a su vez- incumpla con la legislación actual del país procederá a informar al jefe inmediato o bien, a la Direccion General o Junta Directiva, o bien al **comité de sostenibilidad** info@proimagen.cr
2) La persona que reciba la denuncia procederá a elaborar un documento con el resumen del caso confirmando la fecha de recibido.
3) El caso presentado se analizará conjuntamente con la Junta Directiva para tomar una decisión sobre cómo proceder y qué medidas tomar:
    a. Realizar una llamada telefónica a alguna persona en especial de la Asociacion involucrada (o a nivel interno) para solicitar una aclaración.
    b. Enviar un e-mail indicando el caso y solicitando una aclaración.
    c. Suspensión (esto incluye a proveedores).
    d. Proceder con la denuncia formal a la entidad correspondiente.
4) Una vez que se realice el análisis y se tome una decisión, se informará a la persona interesada, con el fin de ser consecuentes con lo considerado y definido.
5) Se documentará lo decidido y la acción tomada, detallando la fecha en que se realizó y adjuntando cualquier otro documento que tenga relación con el caso (emails, cartas, fotos, etc.).

**PROGRAMAS DE AHORRO Y PRACTICAS IMPLEMENTADAS Y RECOMENDADAS**

Los datos brindados por consumo mensual promedio se calcularon promediando los hogares de las 3 colaboradores de la Asociacion e inscritas en el PBAE.

**Uso eficiente y la protección del recurso hídrico**

**Estimación del consumo y meta de ahorro de agua**
**Consumo de agua promedio mensual 2026: 3.28 m3 por hogar**
**Año 2027 - Meta de ahorro en consumo de agua: 3%**

En Pro Imagen CR hemos implementado un programa de ahorro de agua dentro de las áreas de trabajo en los hogares de nuestros colaboradores, para lo cual la Asociacion impulsa el Programa Bandera Azul Ecológica – Categoría Hogares, brindándoles acompañamiento a todos los colaboradores inscritos.

**Las personas responsables**: Sofia Morales con el apoyo de Laura Arguedas; Consultora en Gestion Sostenible

**Acciones a nivel de todos los hogares sostenibles de nuestras colaboradoras**

- Pro Imagen CR brinda capacitaciones al personal.
- Realizamos monitoreo mensual del consumo de agua en hogares.
- Definimos metas de ahorro.
- Realizamos constantes recordatorios entre los miembros de la familia sobre la importancia de colaborador con este plan de ahorro.
- Identificamos formas o acciones que nos permitan ahorrar.
- Usamos plantas autóctonas adaptadas a la climatología de la zona.
- Utilizamos aireadores en grifos y limitadores de presión en las duchas.
- Hemos establecido reglamentos familiares enfocados al uso racional del agua
- Evitamos las fugas de agua haciendo las reparaciones pertinentes y así evitar el goteo y pérdida.
- Procuramos tener inodoros de tanques eficientes.
- Nos inscribimos en el PBAE – Categoría Hogares.

**Uso eficiente de la energía**

**Estimación del consumo y meta de ahorro de energía**
**Consumo de energía promedio mensual 2026: 5,743 kW por hogar**
**Año 2027 - Meta de ahorro en consumo de energía: 5%**

**Las personas responsables son:** Sofia Morales con el apoyo de Laura Arguedas; Consultora en Gestion Sostenible

**Acciones para el consumo racional de energía**

- Pro Imagen CR brinda capacitaciones al personal.
- El 100% de los bombillos son de bajo consumo y promoviendo un uso racional.
- Medición del consumo energético mensualmente.
- Definimos metas de ahorro.
- Realizamos constantes recordatorios entre los miembros de la familia sobre la importancia de colaborador con este plan de ahorro.
- Identificamos formas o acciones que nos permitan ahorrar.

- Habilitamos espacios de trabajo que permitan el uso de luz natural.
- Utilización de artefactos de tecnología moderna
- Brindamos información pertinente a nuestras familias.

**Programa de manejo adecuado de residuos sólidos**

**Estimación de generación de residuos sólidos y meta de reducción**
**Promedio mensual de residuos sólidos 2026: 2.5 kilos por hogar**
**Año 2027 - Meta de reducción de residuos sólidos: 4%**

- Plástico
- Vidrio
- Papel
- Aluminio

**Las personas responsables son:** Sofia Morales con el apoyo de Laura Arguedas; Consultora en Gestion Sostenible

**Acciones implementadas y recomendadas para el manejo adecuado de residuos**

- Pro Imagen CR brinda capacitaciones al personal.
- Los residuos líquidos se tratan mediante un tanque séptico, donde van todas las aguas residuales.
- Los residuos sólidos tales como plásticos, metálicos, vidrio y papel se entregan al servicio de recolección de residuos cantonal (Municipalidad local).
- Apoyamos al programa Dona Tapa.
- La Asociacion brindo capacitación.
- Recipientes apropiados para la separación de desechos.
- Monitoreo de la producción de materiales de desecho.
- Establecimiento de metas de disminución de materiales de desecho
- Manejo y disposición de los residuos generados por la operación, en especial los peligrosos.
- Los programas son conocidos por colaboradores, afiliados y proveedores.
- Tenemos un centro de acopio para reciclaje.
- Usamos envases reutilizables

**Programa de ahorro de combustibles**

**Estimación del consumo y meta de ahorro de combustibles**
**Promedio mensual por colaborador de consumo combustible por motivos laborales 2026: 47 litros**
**Año 2027 - Meta de ahorro en consumo de combustibles: 2%**

**Las personas responsables son:** Sofia Morales con el apoyo de Laura Arguedas; Consultora en Gestion Sostenible

.

**Acciones que promuevan el ahorro de combustibles**

- Laboramos bajo modalidad de teletrabajo.
- Pro Imagen CR brinda capacitaciones al personal.
- Impulsamos la compra de un vehículos eléctricos.
- Se verifica que los proveedores transportistas realicen un buen mantenimiento preventivo de los vehículo con cambios de aceite, filtros, bujías y cables eléctricos, para lo cual se les consulta y solicita una carta de compromiso.
- Se motiva a los empleados a que hagan uso de bicicletas o caminen para transportarse a distancias cortas desde sus casas.

**Control de las emisiones y compensación**

**Acciones realizadas y recomendadas para la mitigación de los impactos generados por uso de combustibles fósiles.**

- Medimos nuestra huella de carbono
- Verificamos que nuestros proveedores transportistas tengan al día las revisiones técnicas vehiculares.

**REGLAMENTO PARA VISITAS A LAS AREAS PROTEGIDAS**

El siguiente reglamento es de acatamiento obligatorio para guías y tour operadores locales subcontratados para atender viajes de familiarización, press trips o inspección coordinados con Pro Imagen CR.

En Costa Rica, desde 1991 se han venido publicando mediante decreto ejecutivo los reglamentos de uso público para las áreas silvestres protegidas que reciben visitantes en mayor número. Para cada sitio, se definen las zonas destinadas al uso público y las actividades y los usos permitidos, se regulan los horarios de visita y la observación de especies, se definen las actividades no permitidas y las prohibiciones. Es de suma importancia que todos los visitantes de nuestras áreas protegidas estén en conocimiento de estos reglamentos, por lo que les recomendamos informarse directamente con el sitio web del Sistema de Parques Nacionales (SINAC)
http://www.sinac.go.cr/ES/turismo/Paginas/default.aspx

1. Es fundamental que los turistas cooperen con una adecuada disposición de los desechos sólidos que generen, separándolos y depositándolos en recipientes y lugares asignados para ello.

2. Toda visita en áreas protegidas debe realizarse con una mentalidad conservacionista y actitud de protección del medio ambiente y defensa y/o rescate de la vida silvestre.

3. En las visitas de inspección coordinadas por Pro Imagen CR no se permite fumar durante los trayectos de transportación. Pero además, en las áreas naturales, esta prohibición se establece como reglamento, medida que rige, tanto para el guía, el chofer como para los turistas.

4. Se recomienda no llevar alimentos a las áreas naturales, con el fin de evitar cualquier impacto que genere en la fauna local.

5. Velaremos por evitar, al máximo, todo tipo de perturbación innecesaria a la vida silvestre, así como al hábitat mismo. Debe minimizarse el ruido al caminar dentro de los senderos, manteniendo su distancia de las especies y no tocar las plantas.

6. Se respetará la demarcación y camine siempre dentro de los senderos señalizados, evitando el salirse de ellos.

7. Por ningún motivo se debe alimentar a los animales silvestres, así como tampoco dejar desperdicios comestibles en cualquier lugar, salvo en los recipientes destinados para ello.

8. Indicaremos a los turistas invitados que, si al ingresar a un sendero se encuentra otro grupo de turistas, debe mantenerse una distancia prudencial entre ambos grupos para no alterar el medio de manera excesiva.

9. Las zonas turísticas incluidas en las visitas de inspección coordinadas por Pro Imagen CR se ofrece grandes atractivos turísticos, comerciales y culturales, por lo que procuraremos visitar las comunidades aledañas o bien sugerir a los invitados realizar estas visitas en tiempos libres. De esta manera, los motivaremos a una interacción positiva con la comunidad, a la vez que apoyaremos a los pobladores, mediante la adquisición de bienes y servicios en la localidad.

10. Orientaremos a nuestros invitados a no adquirir souvenirs y/o recuerdos de su viaje, o artículos artesanales, elaborados con especies silvestres, maderas en peligro de extinción, ni tampoco las especies mismas. De esta manera evitará ser sancionado por las autoridades locales, pues nuestra Ley de Conservación de Vida Silvestre # 7495 prohíbe y penaliza con fuertes multas la adquisición, la comercialización y/o tenencia de artículos de este tipo.

11. En Pro Imagen CR nos hemos declarado defensores de los niños, niñas y adolescentes que pudieran ser amenazados por la explotación sexual comercial infantil. Informaremos a estos turistas que si se observara alguna situación que sugiera algún indicio de esta despreciable actividad, nos lo hagan saber para proceder de inmediato según el procedimiento del Código de Conducta Internacional, entidad a la cual nos hemos aliado muchas empresas de turismo para luchar unidos contra este tipo de acciones tan censurables. En Costa Rica se castiga con pena de cárcel sin posibilidad de fianza hasta un mínimo de 8 años.

12. Al igual que con el punto anterior, tomaremos en cuenta nuestras leyes # 8204 contra el consumo de sustancias ilegales (tenencia, consumo y comercio) y la # 7476 contra el hostigamiento sexual. En Pro Imagen CR hemos capacitado a nuestro personal sobre estos temas, brindando orientación adecuada y estableciendo un reglamento interno que garantice un ambiente de respeto y de armonía para todos.

**MEDICION DE IMPACTOS**

Con "medición de impactos" nos referimos a la identificación de factores vulnerables que nuestra operación global puede afectar de manera positiva o negativa.

En Pro Imagen CR entendemos que la medición de impactos es crucial por varias razones:

- **Responsabilidad**: Nos permite ser transparentes sobre su impacto, fomentando la confianza con las partes interesadas.

- **Toma de decisiones**: Las métricas claras nos da una mejor guía para la toma de decisiones de inversión y la planificación estratégica.

- **Asignación de recursos**: Nos permite asignar mejor los recursos a iniciativas que generen el mayor impacto positivo.

La medición de impactos es un proceso continuo que implica un ciclo de medición, comprensión y mejora del impacto, requiriendo una inmersión profunda en los datos, metodologías y prácticas que conforman este campo.

En Pro Imagen CR anualmente procedemos a identificar y actualizar los factores ambientales que son vulnerables ante nuestra operación, así como los objetivos y acciones que nos permitan mitigarlos, a los cuales se les asigna una persona responsable.

| IMPACTOS | ¿Qué tipos de impactos se identifican? | - Consecuencias<br><br>- Objetivos / Metas | ¿Cómo lo corregimos? | ¿Qué se obtiene? | ¿Quién es responsable? |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | |
| **Información generalizada y descontrolada (redes, internet, público en general)** | Información distorsionada, generalizada, irreal. | Servicio turístico de baja de calidad<br><br>Objetivo: Mantener al equipo de trabajo con información actualizada y que sea compartida oportuna y pertinentemente con nuestros afiliados<br><br>Meta: Una reunión de actualización mensual con todos los colaboradores. | 1. Brindando capacitaciones profesionales y periódicas a nuestros colaboradores.<br><br>2. Con planes bien enfocados y establecidos en periodos de tiempo, en nuestro caso anuales.<br><br>3. Manteniendo actualizado a todo el personal de la Asociacion e involucrados directos e indirectos. | - Un equipo de trabajo bien informado con información real y actualizada.<br><br>- Programas de comunicación bien focalizados y campañas efectivas. | ■ Todo el equipo de trabajo |
| **Servicio inadecuado por uso de equipos obsoletos.** | Servicio ineficiente.<br><br>Personal muy limitado para brindar servicio de calidad.<br><br>Servicio con equipos desactualizados y poco sostenibles con riesgo de afiliados insatisfechos. | Servicio poco competitivo<br><br>Objetivo: Mantener nuestro servicio bajo estrictos términos de calidad y sostenibilidad, de acuerdo a nuestra filosofía organizacional.<br><br>Meta: Cumplir al 100% con nuestro plan de adecuación de equipos. | 4. Mantenernos actualizados sobre los avances tecnológicos y otros por medio de investigación periódicas, consultas con los proveedores y otros involucrados en nuestra operación.<br><br>5. Enfocándonos en una mejora continua. | - Producto turístico de alta calidad y muy competitivos. | ■ Conny Salazar; Directora<br>■Encargado de Cómputo |
| **Consumo de hidrocarburos** | Contaminación ambiental. | Efecto de invernadero.<br><br>Objetivo: Lograr eficiencia en la asignación de rutas y el uso racional de los vehículos utilizados en los tours y en la operación diaria. | 6. Mantenemos un sistema laboral de teletrabajo.<br><br>7. Utilización de la aplicación Waze o Google Maps para buscar las rutas más cortas. | - Eficiencia en la operación laboral.<br><br>- Uso racional de los vehículos provocando una disminución de la contaminación provocada por el combustible. | Todo el equipo de trabajo<br><br>Verificación: mensual |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Meta: Capacitar al 100% de los colaboradores sobre el cambio climático y el efecto de invernadero, inspirándolos para una promoción efectiva de nuestra política hacia nuestros públicos de interés. | 8. Promovemos entre nuestros proveedores buenas prácticas, incluyendo recomendaciones para disminuir el consumo de los hidrocarburos, y damos preferencia a los que tienen alguna certificación en compensación de huella de carbono.<br><br>9. Medimos nuestra huella de carbono. | - Disminución en el gasto de combustible. | |
| **Consumo de papel** | Impacto negativo a los bosques | Deforestación<br><br>*Objetivo:* Fortalecer el compromiso organizacional hacia el ahorro promoviendo la información digital en su mayoría y fomentando el uso de material reciclado u orgánico.<br><br>Meta: Mantenernos en un máximo de una resma bimensualmente en nuestros departamentos administrativos. | 10. Concientización para la reducción en el uso de papel.<br><br>11. Política de "mínimo-impresiones" en papel.<br><br>12. Creación de procedimientos mediante documentos digitales.<br><br>13. Compra de equipos eficientes y seguros para el manejo de documentos digitales.<br><br>14. Campaña interna para la impresión a ambas caras de la hoja o si se imprime de un solo lado, realizar la reutilización del papel. | - Personal consciente y solidario.<br><br>- Equipos eficientes y seguros para el manejo de documentos digitales.<br><br>- Disminución en el gasto por material de oficina. | ■ Conny Salazar; Directora<br>■ Sofia Morales; Asistente Administrativa<br><br>Verificación: mensual |
| **Residuos** | Contaminación ambiental | Contaminación y degradación de agua, aire y suelos. Esto afecta áreas naturales.<br><br>*Objetivos:* Incentivar buenas prácticas ambientales de limpieza y un adecuado manejo de residuos sólidos fomentando la educación ambiental entre | 15. Mediante políticas de cumplimiento mandatorio durante los tours, capacitando a proveedores, principalmente, guías y transportistas.<br><br>16. Apoyando a los colaboradores con el Programa Bandera Azul Ecológica (PBAE) – Hogares. | - Personal debidamente informado, sensibilizado y colaborativo.<br><br>- Un plan de manejo sólidos y líquidos en cada área de trabajo (Plan de Monitoreo para PBAE-Hogares), el mismo es registrado por el Comité Sostenible por cada | ■ Conny Salazar; Directora<br>■ Sofia Morales; Asistente Administrativa<br><br>Verificación: mensual |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | colaboradores, proveedores, afiliados y comunidad.<br><br>Meta: lograr el galardón PBAE – Hogares para las casas de nuestros colaboradores. | 17. Facilitando a los colaboradores la guía y apoyo necesarios para llevar un control periódico de los residuos generados en sus casas.<br><br>18. Promoviendo una gestión eficiente del manejo de los RS entre los diferentes públicos de interés.<br><br>19. Incentivando buenas prácticas ambientales de limpieza, separación y disposición final entre los colaboradores. | Área de Trabajo (casas de cada uno), periódicamente, para mantenerlo actualizado.<br><br>- Un programa de reciclaje en cada hogar de nuestros colaboradores, monitoreando la producción de materiales:<br>• Plástico<br>• Aluminio<br>• Papel<br>• Vidrio<br>• Material orgánico<br><br>- Un área bien acondicionada en cada vivienda para lograr el objetivo planteado con puntos de acopio donde se almacenan los residuos valorizables. | |
| **Recurso hídrico** | Consumo de agua potable | Desperdicio del recurso<br><br>-Producción de aguas negras y jabonosas.<br><br>- Disminución de caudales y agua subterránea<br><br>*Objetivo:* Fomentar el consumo eficiente del agua.<br><br>Meta: Formalizar un programa de ahorro de agua | 20. Una planificación adecuada y la creación de un programa formal de ahorro de agua para los hogares de cada colaborador (áreas de teletrabajo). PBAE - Hogares<br><br>21. Capacitando a los colaboradores.<br><br>22. Informando a los proveedores, afiliados y otros públicos de interés sobre nuestra política y la legislación de nuestro país. | - Disminución en el gasto por consumo de agua.<br><br>-Tenemos colaboradores, afiliados y proveedores conscientes a la utilización del recurso.<br><br>- Formalización y cumplimiento con el compromiso establecido en cada plan de trabajo para el PBAE-Hogares, incluyendo procedimientos de mantenimiento antes | ■ Todo el equipo de trabajo<br><br>Verificación: mensual |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | en el 100% de los hogares de nuestros colaboradores. | 23. Mediante campañas informativas y recordatorias (sitio web, redes sociales, correos, otros).<br><br>24. Monitoreando el consumo de agua y realizando análisis mensuales.<br><br>25. Fomentando la compra de productos amigables con el medio ambiente. Asimismo, se sugiere -constantemente- el mantenimiento de las tuberías y dispositivos de agua para evitar fugas concientizando a la gente que este desperdicio implica un gasto financiero para cada uno.<br><br>26. Asegurando que las aguas residuales se dispongan en un tanque séptico o planta de tratamiento.<br><br>27. Promoción de productos de desinfección y limpieza amigables con el ambiente, preferiblemente que sean certificados o acreditados por ser biodegradable. | revisiones periódicas de las instalaciones para la detección de fugas.<br><br>- Buenas prácticas en cada hogar de nuestros colaboradores para evitar el impacto negativo ambiental.<br><br>- Mantenimiento preventivo, mayor eficiencia. | |
| **Electricidad** | - Consumo de electricidad | Aunque Costa Rica genera el 98% de su energía eléctrica renovable la construcción de estos proyectos para poder proveer energía a todo el país causa impactos ambientales.<br><br>Desperdicio del recurso. | 28. Se orienta/asesora a cada colaborador a definir y cumplir con un plan de ahorro de energía para evitar el desperdicio en las áreas de teletrabajo (sus hogares).<br><br>29. Se comparte información de sensibilización a los colaboradores, proveedores y afiliados finales. | - Disminución del gasto por consumo de energía.<br><br>-Tenemos colaboradores, afiliados y proveedores conscientes y colaborativos.<br><br>- Formalización y cumplimiento en los planes de mantenimiento en cada área de teletrabajo (PBAE). | ■ Todo el equipo de trabajo<br><br>Verificación: mensual |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | *Objetivo:* Fomentar el consumo eficiente de energía.<br><br>Meta: Formalizar un programa de ahorro de energía en el 100% de los hogares de nuestros colaboradores. | 30. Se definió una campaña de promoción de consumo responsable de energía en los hogares. A los colaboradores nuevos se les capacita formalmente -anualmente- se hace un repaso con todos los colaboradores para refrescar el tema.<br><br>31. Se cuenta con un monitoreo mensual del consumo de electricidad.<br><br>32. En las capacitaciones de colaboradores se les informa sobre la importancia de dar mantenimiento preventivo a las viviendas, atendiendo -pertinentemente- situaciones de corto circuitos y otros relacionados y, de encontrarlas, cumplir con el Programa de Consumo Racional de Energía. Esto se complementa con recordatorios constantes por medio de correos y chats. | - Buenas prácticas para evitar el impacto negativo ambiental. | |
| **Vida Silvestre** | Visitación constante y descontrolada de turistas. | Afectación y degradación de los ecosistemas y posible disminución de las poblaciones de especies de flora y fauna.<br><br>Objetivo: Asumir responsabilidad para la regeneración de estos espacios naturales.<br><br>Meta: Formalizar un procedimiento de protección | 33. Apoyando programas especializados en el rescate y conservación de vida silvestre como Animal Wise y FONAFIFO.<br><br>34. Facilitando información a los diferentes públicos de interés sobre prácticas adecuadas y la legislación nacional.<br><br>35. Capacitando a los involucrados en la operación turística, en procura de mitigar los impactos. | - Establecer alianzas de apoyo para organizaciones como Animal Wise y FONAFIFO<br><br>- Compensar los posibles impactos generados por nuestra operación turística sobre la vida silvestre, integrando aspectos educativos para los turistas de manera que comprendan la importancia de ser | ■ Conny Salazar; Directora<br>■ Sofia Morales; Asistente Administrativa<br><br>Verificación: semestral |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | de vida silvestre para grupos guiados y una campaña de promoción de buenas prácticas para afiliados individuales. | | amigable con la vida silvestre. | |
| **Tradiciones y costumbres. Idiosincrasia.** | Influencias de extranjeros propician adopción de prácticas ajenas a nuestra cultura e idiosincrasia. | Pérdida de nuestras costumbres y tradiciones, de identidad cultural de nuestros pueblos y comunidades.<br><br>Objetivo: Estimular el fortalecimiento de la identidad cultural de las comunidades integradas en nuestros paquetes turísticos.<br><br>Meta: Formalizar un procedimiento de rescate de tradiciones y promoción de la cultura costarricense para grupos guiados y una campaña de promoción de buenas prácticas para afiliados individuales. | 36. Integrando aspectos culturales como atractivos turísticos.<br><br>37. Determinando aspectos auténticos y genuinos de las comunidades integradas en nuestros tours y destacándolas como parte de la experiencia turística.<br><br>38. Desarrollando productos exclusivos de turismo rural comunitario, destacando actividades como agricultura, artesanías, folclore, gastronomía, otros. | - Enriquecer nuestro producto turístico mediante la integración de aspectos culturales, permitiendo a los turistas disfrutar de actividades únicas de CR. | ■ Conny Salazar; Directora<br>■ Sofia Morales: Asistente Administrativa<br><br>Verificación: semestral |
| **Cultura** | Tendencia del sector turismo en CR a promover solo “naturaleza”. | Jóvenes y, pobladores en general, especializándose en labores relacionadas con naturaleza, dejando a un lado actividades culturales.<br><br>Decrecimiento de actividades culturales y de artistas, en general. | 39. Integrando aspectos culturales como atractivos turísticos.<br><br>40. Apoyando organizaciones enfocadas en actividades artísticas.<br><br>41. Promoviendo e impulsando el apoyo a estas organizaciones entre los diferentes públicos de interés de | - Fortalecer culturalmente a las comunidades.<br><br>- Ampliar los atractivos turísticos integrando actividades culturales. | ■ Todo el equipo de trabajo<br><br>Verificación: semestral |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Desaprovechamiento de oportunidades de enriquecimiento de la experiencia del turista desde una perspectiva cultural.<br><br>Desaprovechamiento de oportunidades de apoyar al sector artísticos y cultural del país.<br><br>Objetivo: Enriquecer los paquetes turísticos con aspectos culturales de cada zona visitada, promoviendo nuestras costumbres y tradiciones.<br><br>Meta: integrar en la promoción, al menos, una actividad cultural. | la Asociacion (afiliados, proveedores). | | |
| **Igualdad de oportunidades** | Se mantiene el desconocimiento sobre la importancia de la igualdad. | Abandono y disminución de apoyo a grupos vulnerables.<br><br>Se mantiene la actitud de individualismo y egoísmo por parte de los ciudadanos y empresas, en general<br><br>Se mantiene la falta de solidaridad, por parte de los ciudadanos y empresas, en general.<br><br>Se “alimenta” la intimidación o “bullying” entre las personas. | 42. Actuando en beneficio de personas que necesitan de nuestro apoyo.<br><br>43. Respetando la igualdad y accionando | - Estableciendo políticas de trato igualitario hacia grupos vulnerables (genero, edad, religión, otros) siendo firmes en su cumplimiento por parte de colaboradores y proveedores.<br><br>- Capacitando a colaboradores, guías y transportistas sobre como promover la igualdad. | ■ Todo el equipo de trabajo |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Objetivo: recuperar valores: solidaridad, empatía, compasión, bondad, respeto a la vida, amor al prójimo.<br><br>Meta: Capacitar al 100% de nuestros colaboradores sobre la importancia de la igualdad de grupos vulnerables convirtiéndolos en promotores de la igualdad. | | | |
| **Comunidades en riesgo (indígenas, campesinas, otras).** | Actitud de individualismo y egoísmo. | Desinterés por comunidades con limitaciones económicas.<br><br>Objetivo: Realizar esfuerzos que aporten a comunidades necesitadas.<br><br>Meta: Inclusión de, al menos, un servicio turístico que integre a pobladores en cada zona visitada. | 44. Identificando oportunidades para brindar ayuda entre las comunidades de nuestro mapa de operación turística. | Integración de actividades rurales, con campesinos, agricultores, indígenas (tales como: Don Juan Coffee Tours, tour Bosque de Chocolate, Finca Paraiso). | ■ Todo el equipo de trabajo<br><br>Verificación: semestral |
| **Comunidades en riesgo (indígenas, campesinas, otras).** | Explotación sexual comercial.<br><br>Acoso sexual | Maltrato a la integridad de personas vulnerables.<br><br>Distorsión sobre oportunidades de ingresos en personas vulnerables (jóvenes).<br><br>Objetivo: Realizar esfuerzos que aporten a comunidades necesitadas.<br><br>Meta: Mantener actualizado el Código de Conducta y capacitados a todos nuestros colaboradores para una | 45. Formalizando un compromiso para luchar contra este tipo de actividades/comportamiento.<br><br>46. Capacitando a los involucrados en la operación turística.<br><br>47. Divulgando nuestra posición de denunciar cualquier indicio -dentro de nuestra operación- que amenace la integridad de las personas. | - Una operación confiable, de calidad y respetuosa con los pobladores de los sitios donde operamos.<br><br>- Un producto turístico ético.<br><br>- Un equipo de trabajo comprometido con nuestros valores. | Todo el equipo de trabajo |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | promoción efectiva de nuestra política. | | | |
| **Promoción de igualdad de la mujer** | Trato desigual a la mujer en varios ámbitos (laboral, salarial, otros).<br><br>Afectación de la economía local. | Actitud desinteresada por la situación actual de las mujeres, a nivel general en las diferentes comunidades.<br><br>Objetivo: Realizar esfuerzo que hagan aportes positivos a las mujeres de algunas comunidades integradas en nuestros paquetes turísticos.<br><br>Meta: Capacitar al 100% de nuestros colaboradores sobre la importancia de la igualdad de trato hacia las mujeres. | 48. Definiendo políticas internas estableciendo estricto cumplimiento a nivel interno.<br><br>49. Capacitando a nuestros colaboradores y afiliados: transportistas, proveedores y otros públicos de interés.<br><br>50. Promoviendo acciones de igualdad de trato hacia las mujeres entre afiliados y público en general (FB, Instagram, sitio web, otros). | - Un ambiente laboral de respeto y motivación.<br><br>- Una operación eficiente. | ■ Conny Salazar; Directora<br>■ Sofia Morales; Asistente Administrativa<br>■ Todo el equipo de trabajo<br><br>Verificación: semestral |
| **ESCNNA y Acoso Sexual** | Turismo de explotación sexual comercial.<br><br>Acoso sexual | Agresión a personas vulnerables.<br><br>Objetivo: Colaborar con el desarrollo de un turismo responsable y sostenible, garantizando el respeto a las comunidades visitadas.<br><br>Meta: Mantener actualizado nuestro convenio con el Código de Conducta y al 100% de nuestro personal capacitado sobre su funcionamiento. | 51. Estableciendo políticas internas.<br><br>52. Involucrando a los proveedores dentro de dicha política. Exigiéndoles cumplimiento.<br><br>53. Capacitando a los involucrados (colaboradores). | - Refrescamientos del personal.<br><br>- Actualización de manual de sistema de gestión sostenible. | ■ Todo el equipo de trabajo<br><br>Verificación: semestral |

# PLAN DE SOSTENIBILIDAD PRO IMAGEN CR 2026

| MONITOREO Y EVALUACION | | | META | | FECHA DE CUMPLIMIENTO | | | | | | | | | | | OBSERVACIONES |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| INDICADOR | FRECUENCIA MONITOREO | MECANISMO | | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Set | Oct | Nov | Dic | |
| 1.1 Metas de ahorro de: agua, energía, residuos sólidos y combustible | Mensual | 1. Medición de medidores | Agua: 1%<br>Energía: 15%<br>RS: 20%<br>Combus: 3% | X | X | X | X | X | X | X | X | X | | | | |
| 2. Programas educativos | Mayo Junio | 2. Por medio de capacitaciones y seguimiento a afiliados | 100% | | | | | X | X | | | | | | | |
| 1. Plan Sostenibilidad.<br>2. Programa reforestación.<br>3. Código de Conducta | Mensual | Valoración de campo.<br>Observación<br>Monitoreos | 100% | X | X | X | X | X | X | X | X | | | | | Para el mes de diciembre 2026 se realiza la reevaluación del CST |
| 1. Programas educativos externos | Anual | - Registros asistencia<br>- Acciones | | | | | | x | x | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Promoción.<br>2. Redes | Mensual | Medios virtuales | Al menos 3 aspectos de sostenibilidad | X | X | X | X | X | X | X | X | | | | | Temas: agua, energía, RS, Patrim. Arqueológico, genero, turismo nacional. |
| Actualización y refrescamiento de sitio web | Mensual | Actualización de la información sobre gestión sostenible | 100% | | | | | | | X | | | | | | |
| 1. Cuadro actualizado de impactos negativos.<br>2. Acciones ejecutadas | Trimestral | Monitoreo por medio de inspección e información de Recepción y actores externos involucrados (Asociaciones) | 100% | | | X | | | X | | | | | | | |
| Planes de emergencia y Salud Ocupacional | Semestral | Registros asistencia | Colaboradores (100%) | | | | X | | | | | | | | | |
| 1. Perfiles de puesto actualizados<br>2. Reglamento interno<br>3. Inducción de personal | Anual | Documentos autorizados | 100% | | | | | | X | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Perfiles de puesto actualizados<br>2. Reglamento interno<br>3. Inducción de personal<br>4. Evaluación desempeño | Semestral | Acciones de recursos humanos | 100% | | | | | | | | 100 | | | | | |
| - Cooperación organizaciones ambientalistas<br>- Territorio Zaguates<br>- Las Pumas | Mensual | Donaciones | 100% | X | X | X | X | X | X | X | | | | | | |
| Productos turísticos culturales y de apoyo a comunidades indígenas y campesinas | Anual | Desarrollo de producto | 100% | | | | | | | X | | | | | | |
| Programas de defensa de la integridad de los pobladores | Anual | Renovación de Código de Conducta y refrescamientos | 100% | | | | | X | | | | | | | | |
| Mujeres | Semestral | Realización y participación en actividades | 100% | | | | | X | | | | | X | | | |