



2025

## MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN

Este documento contiene información relevante: Misión, Visión, Código de Ética y Políticas que Marbella Tours ha establecido en su actual condición de empresa de turismo sostenible, con el fin de formalizar su gestión sostenible a nivel interno | **Comité de Sostenibilidad**

## MARBELLA TOURS, COMPROMETIDOS CON EL TURISMO SOSTENIBLE

Por medio de nuestra gestión sostenible, Marbella Tours, confirmamos en nuestra operación turística valores humanos, éticos y medioambientales, desde la perspectiva de la calidad y la excelencia, que tiene por objeto dotar a nuestro equipo de trabajo de un instrumento de referencia, para el desarrollo sostenible de nuestra organización, asegurando así la competitividad y fortaleciendo el sistema económico y social de las comunidades donde operamos.

Somos conscientes que la evolución hacia un mundo global ha generado condiciones de fuerte competencia que nos obligan a actuar para dar respuesta a las oportunidades y amenazas en mercados en constante cambio. Pero nuestras actuaciones no deben comprometer la supervivencia de las propias organizaciones, el desarrollo de las comunidades y la preservación de los ecosistemas.

También sabemos que, con un crecimiento económico y demográfico muy dinámico, es fundamental alcanzar un desarrollo equilibrado y sostenible, que permita contribuir a superar el dilema entre la aspiración legítima de las generaciones presentes de mejorar su calidad de vida y el derecho de las generaciones futuras a disfrutar de niveles de bienestar similares y a disponer para ello de los recursos necesarios para garantizarlos.

Es por ello que nuestro manual de gestión sostenible contiene la definición de nuestros valores humanos, éticos y medioambientales, desde la perspectiva de la calidad y la excelencia, que tiene por objeto dotarnos –como organización– de un instrumento de referencia, para una operación sostenible, incluyendo a nuestros proveedores, intermediarios, clientes, colaboradores y otros públicos de interés, asegurando así la competitividad y la distribución equitativa de oportunidades económicas en las regiones donde operamos.



## **MISION**

Marbella Tours se enfoca en conceder a sus clientes productos turísticos en Costa Rica, de alta calidad que se ajusten a sus gustos y presupuestos, y fomentando un turismo responsable mediante una filosofía organizacional sostenible y acuerdos comerciales con empresas certificadas y conservacionistas y un equipo de trabajo entrenado, actualizado y comprometido con la excelencia en el servicio al cliente.

## **VISION**

Crear un valor de marca a través de la elaboración de productos turísticos compuestos por servicios de alta calidad, precios justos y una consciencia de responsabilidad empresarial enfocada al bienestar de los clientes, el desarrollo personal y profesional de nuestro equipo de trabajo y fomentando un turismo responsable.

## **VALORES**

### **- CAMBIO**

Estamos dispuestos a cambiar y desarrollarnos. El entorno en el que trabajamos está en continua evolución. Para tener éxito, debemos contar con la pasión y el coraje para buscar ideas nuevas más allá de los servicios y formas de trabajar ya existentes. Fomentamos la innovación.

### **- RESPETO**

Tratamos a los demás con confianza y respeto, fundamento esencial para la creación de un espíritu honesto y abierto en el lugar de trabajo. Nuestra cultura organizacional nos permite apoyarnos los unos en los otros y comunicarnos de forma sincera y abierta. Asimismo, transmitiremos este respeto hacia el medio ambiente y las comunidades involucradas en nuestros productos, fomentando una interacción positiva y armoniosa.

### **- INTEGRIDAD**

El respeto mutuo y un comportamiento ético son la base de nuestras relaciones con nuestros compañeros, nuestros clientes, nuestro medio-ambiente y la comunidad en general. El juego limpio es el sello distintivo de la empresa, defendiendo y promoviendo el derecho a la no discriminación por raza, credo, color, nacionalidad, origen étnico, edad, religión, género, cambio de sexo, orientación sexual, estado marital, minusvalía (Ley 7600) u otro estado.

### **- SATISFACCION DEL CLIENTE**

La base de nuestras estrategias y acciones es la creación de la satisfacción del cliente. La retroalimentación que nos brindan nuestros clientes será la base de nuestros productos turísticos y nuestros procesos de mejora continua. También su seguridad es nuestra prioridad.

## - EXITO

Nuestras estrategias y objetivos deben ser inspiradores y fáciles de comprender, entendiéndose que el impulso para conseguirlo sólo puede partir del interior de cada uno de nosotros.

En nuestro equipo de trabajo, todos tenemos la responsabilidad de contribuir al éxito de Marbella Tours. El profesionalismo se encuentra en el centro de todo lo que hacemos y se entiende que todos debemos esforzarnos para distinguirnos en nuestro trabajo. Aun así, nadie puede alcanzar los objetivos de la empresa en solitario. Este es el motivo por el que el objetivo de la cultura de Marbella Tours es motivar el trabajo en equipos, no para debatir los objetivos, sino para alcanzarlos antes. Reconocemos y celebramos nuestros logros compartidos e individuales.

**Conservación del medio ambiente:** protegemos los ecosistemas y la biodiversidad, preservando la flora y fauna de nuestro país y del planeta.

**Promoción de la equidad social:** Garantizamos un acceso igualitario a los recursos y oportunidades para todas las personas.

### ***Política y gestión de Calidad***

En el cumplimiento de nuestra Misión, observaremos permanentemente las siguientes aptitudes distintivas al atender y brindar nuestros servicios a nuestros clientes interno y externos:

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

La gestión de calidad permite integrar la rentabilidad y la sostenibilidad, con la adecuada administración empresarial, es decir, permite organizar la empresa y a su personal hacia la obtención de servicios y productos de calidad

Para tener éxito comercial y ser rentable y sostenible, la estructura de la empresa debe permitir el trabajo en equipo, por medio del cual todos los trabajadores y departamentos puedan integrarse y coordinar sus procesos, teniendo como objetivo básico, la calidad de los productos y servicios que se ofrecen.

En nuestro caso en Marbella Tours, 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.

### ***Retroalimentación sobre la satisfacción del cliente***

La retroalimentación es muy importante para nosotros, razón por la cual realizamos encuestas sobre nuestros servicios mediante encuestas entre nuestros clientes, para lo cual utilizamos enlaces de TripAdvisor para que ellos den sus opiniones sobre nuestros servicios brindados.

Nuestra reputación es la más importante para el marketing de Marbella Tours. El seguimiento de los comentarios es muy importante para la forma en que gestionamos nuestro negocio. Son datos esenciales que analizamos diariamente mediante redes sociales como Facebook.

Estamos siempre atentos de la retroalimentación que nos brindan de nuestra gestión global, considerando labor realizada por nuestro personal así como de todos los involucrados en nuestra cadena de valor: colaboradores – guías – proveedores directos e indirectos - otros

Nuestros clientes también pueden comentar sobre las prácticas sostenibles enfocando sus comentarios sobre aspectos de cumplimiento de nuestro compromiso, aprendizaje obtenido y oportunidad de participación.

### ***Gestión de Calidad***

Valoramos el control de calidad. Debemos asegurarnos de revisar constantemente nuestras prácticas para garantizar que nuestra gestión sea desarrollada de la manera más eficiente y sostenible para que nuestros clientes estén satisfechos, que nuestro personal se sienta motivado y que la empresa y el negocio –general- continúen prosperando.

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, clientes, proveedores, competidores, intermediarios, entre otros. Para ello mantenemos procedimientos a nivel interno de comunicación constante con nuestro equipo de trabajo y –con nuestros clientes- aplicamos encuestas mediante la cual obtenemos la retroalimentación pertinente y oportuna para tomar las medidas necesarias en pro de un nivel de alta calidad.

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 empresariales.

### ***Sistemas digitales***

Somos una empresa de vanguardia enfocada en la máxima eficiencia, para lo cual tenemos establecidos sistemas informáticos automatizados para todos nuestros procesos. Evitamos cualquier uso de papel tanto como podamos.

Mediante nuestro sistema de administración de datos interno, logramos una operación altamente eficiente. Toda nuestra contabilidad se realiza en línea. Nuestros equipos permiten el uso eficiente de energía, tinta de papel y otras materias primas requeridas.

### **Marbella Tours: Nuestras acciones**

Algunos de nuestros alcances por medio de nuestro programa de sostenibilidad son:

#### ***Nuestras compras***

- Elaboración un manual de compras a través del cual establecemos políticas y criterios basados en aspectos de sostenibilidad.
- La utilización de implementos de limpieza para nuestras oficinas como (jabones, bolsas de basura, desinfectantes) aprobados y certificados por instituciones autorizadas y regentes químicos como implementos de limpieza biodegradables.
- Daremos prioridad a productos que generen la cantidad mínima de residuos tales como envases reutilizables o biodegradables.
- Selección de proveedores distinguidos por prácticas sostenibles o – preferiblemente- cuenten con algún tipo de certificación reconocida.
- Damos a conocer a nuestros proveedores nuestra posición de empresa preocupada por el medioambiente, de manera que puedan unirse a nuestro esfuerzo con eficacia.

- Realizamos inspecciones periódicas mediante las cuales evaluamos la calidad en el servicio que brindan nuestros proveedores, además medimos las acciones que hayan realizado hacia una gestión sostenible.

### **Nuestro personal**

- El haber capacitado a todo nuestro personal sobre las normativas que apoyamos, conciencia ambiental, social, primeros auxilios, evacuación, entre otros temas de relevancia. Esto nos permite afianzar nuestra filosofía a nivel interno, pero además comunicarlo externamente a proveedores, clientes, intermediarios y otras personas de interés para la empresa.
- Creación de herramientas para todas las áreas de nuestra oficina, con el fin de cumplir a cabalidad con lo establecido en nuestra normativa ambiental (recipientes para separado de residuos, reutilizado de papel, rotulación con instrucciones, entre otros).
- Realizamos reuniones periódicas con nuestro personal, propiciando espacios de retroalimentación a nivel interno con el fin de lograr resultados óptimos en cada una de las áreas operativas, contando con el apoyo y aporte constante de nuestros colaboradores al programa.



### **Nuestras metas (agua, energía, manejo de residuos sólidos)**

- Ahorro en el consumo de papel mediante su reutilización para generar un ahorro en el material impreso y de uso interno.
- Una concientización de ahorro de energía y agua como medios preciados de vida.
- Hemos implementado un programa de reciclaje formal, gracias a la colaboración de la Municipalidad de San José, quienes realizan la recolección semanal en nuestras instalaciones. En Marbella Tours contamos con centros de acopio con su debida rotulación e instrucciones de separación de los desechos.

### **Nuestra conciencia social y aporte a la comunidad**

- Apoyo a las normativas de: Ley de Protección del Patrimonio Arqueológico y de Vida Silvestre, Sobre la Ley Orgánica del Ambiente, Ley de Biodiversidad, Ley de Bienestar Animal, Ley contra la Explotación Sexual Comercial Infantil, Ley sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas y Drogas de Uso No

Autorizado, Ley contra el Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Docencia, Ley 7600 de Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad.

- Miembro del Código de Conducta de Explotación Sexual y Comercial de Menores
- Somos una empresa que apoya al sector de personas con discapacidad, contando con una lista de puestos y funciones que podrían ser atendidos por personas con alguna discapacidad. Pero además, manifestamos nuestra solidaridad por medio de la Red Costarricense de Turismo Accesible mediante donaciones periódicas.



- También hemos aplicado al Programa de Turismo para Todos, al cual nos unimos con el compromiso de brindar acceso directo, personal, y sin barreras a todas las personas para el descubrimiento de la riqueza de nuestro país a través de un ocio turístico sostenible, inclusivo, solidario, responsable y accesible.



- Contamos con un reglamento para visita a las aéreas protegidas para todos nuestros clientes.
- Realizamos importantes esfuerzos de promoción entre nuestros principales públicos de interés motivándolos a que realicen compensación de su huella de carbono.
- Asimismo, realizamos una constante campana enfocada a proteger la vida silvestre, el patrimonio arqueológico, los bosques entre otras buenas prácticas mediante publicaciones constantes sobre la legislación.
- Monitoreamos los impactos sobre sitios culturales y territorios indígenas y comunidades campesinas para evaluar los beneficios o impactos negativos ocasionados por nuestra operación.
- Reconocemos la vital importancia de la Cruz Roja para todos, por lo que colaboramos con ellos con donaciones periódicas.



## Somos una empresa certificada en sostenibilidad turística (CST)



El Instituto Costarricense de Turismo, paralelo a otras entidades de gobierno y autónomas, ONG's y empresas privadas, vienen propugnando a través de distintas normas la protección del medio ambiente como parte integral de sus actividades y políticas, a fin de conseguir un desarrollo equilibrado y sostenible desde el punto de vista económico, social y ambiental.

Asimismo, se establece como uno de sus objetivos prioritarios, el desarrollo de nuevas estructuras promotoras y ejecutoras de programas sostenibles, con la finalidad –no solo de introducirlo activamente en las diferentes zonas turísticas del país- sino también de implementarlo de manera integral entre los diferentes gremios del sector turismo. Estamos dispuestos a apoyar a nuestros proveedores en este proceso, para lo cual solo debe avisarnos.

En Marbella Tours desarrollamos nuestra operación dentro de una gestión sostenible, lo cual nos ha permitido obtener dicha certificación y, con ello, confirmar y afianzar aún más el compromiso obtenido como empresa y gran familia profesional, manteniéndonos enfocados en el desarrollo e implementación de buenas prácticas ambientales, en procura de mantener nuestra labor dentro de un marco de equilibrio con el entorno, de calidad para nuestros clientes y funcionarios y de integridad para con todos aquellos profesionales que luchan por este importante esfuerzo focalizado hacia un **Desarrollo Sostenible**. Para información detallada sobre el CST pueden consultar en <https://www.ict.go.cr/es/sostenibilidad/cst.html>

## Sobre el cambio climático



La idea de cambio climático alude a una variación del clima del planeta Tierra generada por la acción del ser humano. Este cambio climático es producido por el proceso conocido como efecto invernadero, que provoca el llamado calentamiento global.

Como se puede advertir, hay tres grandes nociones que están vinculadas: cambio climático, efecto invernadero y calentamiento global. Puede decirse que el cambio climático es una consecuencia del calentamiento global, provocado a su vez por el efecto invernadero.

Se llama efecto invernadero al proceso que provocan determinados gases (los gases de efecto invernadero), que absorben parte de la radiación térmica que emite la superficie del planeta y la “devuelven” a la superficie. Este efecto genera un aumento de la temperatura: el calentamiento global.

Dicho calentamiento, en definitiva, supone un cambio climático en la Tierra. La mayor temperatura atmosférica provoca que se derritan los glaciares, incrementa el nivel del mar, expande las regiones desérticas, modifica las precipitaciones y termina afectando a todos los seres vivos.

En estos momentos, podemos establecer que, en la actualidad, el cambio climático se ha convertido en el principal problema de la humanidad. Tanto es así que sus consecuencias están comenzando a ser devastadoras y, de continuar sin tomar medidas, las mismas lo pueden ser aún más.

Entidades especializadas en el cuidado y protección del medio ambiente dan a conocer algunos datos relativos a las transformaciones que ya está ocasionando el citado cambio climático como son estas:

- La temperatura ha aumentado 1,1 grados, el mayor incremento de la historia de la humanidad. De seguir todo así se prevé que a finales del siglo en el que estamos la temperatura podría haber llegado a aumentar unos 4,8° C.
- Las sequías están siendo constantes en numerosos rincones del planeta, lo que resulta realmente un problema por muchas razones como, por ejemplo, por los daños que sufren las cosechas.
- Están produciéndose numerosos fenómenos meteorológicos extremos como son los huracanes y las tormentas.

En su acepción más amplia, la noción de cambio climático trasciende al fenómeno causado por los seres humanos. Un cambio climático también puede producirse por factores no generados por las personas, como erupciones de volcanes,

desplazamientos de las placas tectónicas o incluso modificaciones de las radiaciones del sol que llegan al planeta.

### **Medidas de adaptación al cambio climático**

A nuestros colaboradores, proveedores, clientes, familiares, público en general, les recomendamos:

- **Realizar compostaje de los residuos orgánicos (empresas y/o hogares)**

Los residuos orgánicos de la cocina, pueden ser un aliado perfecto para los jardines. Adquiera composteras para procesar esos residuos y convertirlos en abono orgánico para las plantas del jardín o de interiores.

- **Aumentar el contenido de materia orgánica en el jardín**

No bote o quemé los residuos verdes y orgánicos que se producen en los jardines.

Mejor destine un sitio en el jardín y permita la adecuada descomposición de estos materiales que posteriormente se convertirán en abono orgánico.

- **Reciclar materiales**

Poner recipientes material de desecho de distintos colores (o bien rotulados) para ir separando los materiales. Una opción es colocar 3 recipientes con rotulación clara y, la cual también puede ser de colores, por ejemplo azul (plásticos), blanco (papel) y amarillo (vidrios) y buscar lugares o campañas dónde reciban y traten adecuadamente estos materiales. En Costa Rica se realizan múltiples campañas de recolección de material reciclable por medio de las Municipalidades, adonde se puede consultar por medio de sus respectivas páginas en redes sociales, sitio web o por teléfono.

En este punto es muy valiosa la labor que se puede realizar por medio de Dona Tapa, Programa mediante el cual se recicla plástico (tres tipos de plástico), pero además, es utilizado para la creación de rampas que faciliten el acceso en los Parques Nacionales y playas a personas con discapacidad. Para información detallada pueden acceder <https://costaricaturismoaccessible.com/donatapa/>

En Marbella Tours nos sentimos muy satisfechos del apoyo que hemos brindado a esta organización.

- **Eliminar los residuos adecuadamente**

Eliminar algunos residuos específicos adecuadamente, tales como los residuos electrónicos. Existen lugares donde los reciben para extraer sus componentes y dan un tratamiento adecuado. Se recomienda consultar sobre diferentes campañas realizadas conjuntamente con las Municipalidades locales.

- **No verter aguas contaminadas en el suelo**

Algunas aguas jabonosas, grasosas, pueden introducir sustancias químicas perjudiciales para el suelo y los microorganismos que ahí viven.

- **Cosecha de agua y reutilización**

Redirija las aguas de lluvia desde los techos y canoas a reservorios debidamente sellados y que permita el almacenamiento para posteriormente lavar aceras, cocheras, vehículos y regar jardines.

- **Reforestar los parques**

Utilice especies de árboles nativos y que se adapten a las condiciones locales como espacio y luz.



Proteja los espacios verdes urbanos que son agradables a la vista. Apoye campañas, iniciativas, divulgaciones sobre el adecuado manejo de recursos no renovables y la biodiversidad.

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](http://www.fonafifo.go.cr)

De nuestra parte, en Marbella Tours, nos sentimos muy complacidos de realizar acciones de compensación periódicamente, lo cual es sumamente sencillo de realizar mediante la calculadora que facilita FONAFIFO en línea, la cual realiza el cálculo de las emisiones de CO<sub>2</sub>, permitiéndonos conocer nuestra huella de carbono. Haciendo click en este enlace se accede a la calculadora de FONAFIFO con instrucciones muy fáciles de seguir



[https://www.fonafifo.go.cr/fonafifo\\_calculadora/Calculadora/Calculos](https://www.fonafifo.go.cr/fonafifo_calculadora/Calculadora/Calculos)

## Nuestra compensación 2025

 		 	
Costa Rica Fondo Nacional de Financiamiento Forestal		Costa Rica Fondo Nacional de Financiamiento Forestal	
Certificado de Compensación de emisiones de gases con efecto invernadero		Certificado de Compensación de emisiones de gases con efecto invernadero	
No transferible, no comercializable		No transferible, no comercializable	
Agencia de Viajes Marbella S.A.		Agencia de Viajes Marbella S.A.	
Emisiones compensadas		Emisiones compensadas	
4.023 tCO <sub>2</sub> e		7.992999999999999 tCO <sub>2</sub> e	
Fecha: 10/06/2026		Fecha: 10/06/2026	
Detalle de la transacción:		Detalle de la transacción:	
Descripción	Valor	Descripción	Valor
Mensaje	Approved or completed successfully	Mensaje	Approved or completed successfully
Número de Tarjeta	551898****2647	Número de Tarjeta	551898****2647
Número de Operación	000001248	Número de Operación	000001248
Monto de Compensación	\$30,18	Monto de Compensación	\$59,95

### Código de Ética

Marbella Tours siempre ha reconocido que sus propios intereses a largo plazo y los de quienes muestran interés en la empresa<sup>1</sup> dependen del cumplimiento de los más elevados estándares de conducta ética y de la ley aplicable.

Estas políticas han sido aprobadas por la dirección general y gerencia ejecutiva de Marbella Tours y se presenta y fomenta entre todos sus colaboradores, tanto en las fases de iniciación y formación como en las comunicaciones internas.

Los valores de Marbella Tours se incluyen en este código y se espera que todos los colaboradores<sup>2</sup> se comporten, tanto a nivel personal como profesional, sin excepción, de acuerdo con este código.

Para ciertas regiones o países, puede resultar conveniente establecer directrices más estrictas o instrucciones más detalladas, pero éstas no deben contradecir el presente código.

Marbella Tours revisa este código de forma periódica y se ha comprometido a modificar su contenido y su aplicación cuando los cambios en las circunstancias o las necesidades lo requieran.

**Ética y las Leyes:** Marbella Tours está comprometido con los más altos estándares

<sup>1</sup> Cuando se habla de personas "con intereses" en Marbella Tours se hace referencia a colaboradores, clientes, proveedores, socios, organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, comunidades/mercados en las que se hacen negocios y otras partes que pudieran tener influencia en o estar influidas por Marbella Tours.

<sup>2</sup> Este código ético se aplica por igual a empleados, jefes y director de la empresa. Sólo la Dirección General puede establecer medidas de excepción del código con respecto a gerentes y supervisores. Se deberá informar inmediatamente de esta decisión a los involucrados.

de conducta ética y con el cumplimiento total de las leyes nacionales e internacionales aplicables. Esto incluye, por ejemplo, las que se refieren a promover la competencia justa, los regímenes corporativos; la prevención de sobornos, pagos ilícitos y corrupción; la seguridad en el uso al que están destinados los servicios que ofrece Marbella Tours a los clientes, las leyes y prácticas laborales, el medio ambiente, las leyes en materia de derechos humanos y estándares reconocidos internacionalmente y la protección de los derechos de autor, los activos de la empresa y otras formas de propiedad intelectual. El objetivo de Marbella Tours no es simplemente el cumplimiento legal mínimo, sino más bien, como empresa de amplia trayectoria, estar entre los mejores de Costa Rica en cuando a responsabilidad empresarial, con prácticas empresariales cívicas correctas dondequiera que desempeñe sus negocios.

Marbella Tours respeta la privacidad e integridad de quienes estén involucrados en los programas de servicios que se ofrecen en su empresa y se esforzará en adherirse a estándares estrictos a la hora de procesar datos personales e información de productos. Todos los datos personales que obtenga y conserve Marbella Tours serán procesados adecuadamente, con cautela y de acuerdo con lo dispuesto por las leyes, de manera que se proteja la privacidad de los individuos.

En su compromiso con un desarrollo de Turismo Sostenible y acatando lo establecido por el ICT, Marbella Tours se mantendrá absolutamente respetuoso y pro activo en los temas presentados por: la Ley 7600, la Ley sobre Acoso Sexual, la ley sobre Explotación Sexual de la Niñez, Ley sobre Patrimonio Arqueológico Nacional, Ley de Conservación de Vida Silvestre, Ley sobre Tráfico y Consumo de Sustancias Ilegales, Ley Forestal, Ley Ambiental. Asimismo, con Reglamentos de Uso de Áreas Protegidas, Actividades de Aventura y lo expuesto en el Tratado CITES.

**Derechos humanos:** Marbella Tours respetara y promoverá los derechos humanos y reconoce, que ciertos derechos humanos deben considerarse fundamentales y universales, según leyes y prácticas aceptadas a nivel internacional, (tales como los de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, la Organización Internacional del Trabajo y los principios del Pacto Mundial). Entre aquellos derechos que Marbella Tours considera fundamentales están: el derecho a la no discriminación por raza, credo, color, nacionalidad, origen étnico, edad, religión, sexo, cambio de sexo, orientación sexual, estado marital, minusvalía (Ley 7600) u otro estado; el derecho a no sufrir detención arbitraria, ejecución o tortura; la libertad de reunión pacífica y asociación; la libertad de pensamiento, conciencia y religión; y la libertad de opinión y expresión. Marbella Tours no utilizará mano de obra infantil o forzada. Marbella Tours no tolerará condiciones o tratamientos laborales que



estén en conflicto con las leyes y prácticas internacionales. Marbella Tours no tolerará ningún irrespeto a los derechos humanos de sus funcionarios, estableciendo una estricta posición ante la Ley de Acoso Sexual.

**Prácticas en el Lugar de Trabajo:** Los colaboradores de Marbella Tours deben respetar y apoyar los valores Marbella Tours en el trabajo, promoviendo el trabajo en equipo, la responsabilidad individual y la fuerza que proviene de la diversidad. Marbella Tours buscará pagar una compensación justa y ofrecer a sus colaboradores un lugar de trabajo seguro y saludable. Marbella Tours está comprometida con la igualdad de oportunidades en todas sus prácticas de empleo, políticas y procedimientos. En Marbella Tours se fomentan buenas prácticas ambientales estableciendo como normas dentro de la empresa: el monitoreo de los impactos que nuestra operación pueda generar en el medio ambiente y las acciones que permitan mitigar o compensar tales como: el reciclaje, el ahorro de energía y agua, prácticas adecuadas en los campos de trabajo (conocimientos sobre el reglamento de capacidad de carga, normas para las visitas a los parques nacionales y reservas). Asimismo, será parte de nuestra gestión sostenible el monitoreo de los impactos sobre sitios culturales y territorios indígenas y comunidades campesinas para evaluar los beneficios o impactos negativos ocasionados por nuestra operación.

Cuando se reúnan los requisitos para un puesto, ningún empleado potencial recibirá, por lo tanto, un tratamiento menos favorable por su raza, credo, color, nacionalidad, origen étnico, edad, religión, sexo, cambio de sexo, orientación sexual, estado marital, conexiones con una minoría nacional, opinión, minusvalía, pertenencia o no pertenencia a un sindicato. Marbella Tours continuará invirtiendo en el aprendizaje personal y profesional y el crecimiento de sus colaboradores y los alentará a llevar vidas personales y profesionales equilibradas.

**Medio Ambiente:** Las actividades ambientalistas en Marbella Tours se basan en el concepto de turismo sostenible, cuyo objetivo es seguir los lineamientos de buenas prácticas considerando un equilibrio entre lo ambiental, social y económico e impulsando la colaboración de nuestros principales públicos de interés: colaboradores, proveedores, clientes, intermediarios, familias, colegas, otros. El objetivo de Marbella Tours es reducir los efectos negativos sobre el ambiente durante la ejecución de los servicios contratados por el cliente. Esto se logra administrando nuestra operación y nuestra red de proveedores e incorporando programas de buenas prácticas. Marbella Tours no utiliza especies en peligro de extinción para ningún propósito comercial y, además, solicita que sus proveedores eviten comprar materias primas de orígenes donde existan indicios claros de abusos a los derechos humanos o animales o que amenacen el ambiente, o cuando el método de compra o distribución sea ilegal. Asimismo, incentivamos el consumo de especies que no se encuentren comprometidas a nivel de destino e promovemos el respecto a la ley sobre las especies vedadas, amenazadas y en peligro de

extinción. En su publicidad y otras actividades de la empresa, Marbella Tours mostrará a los animales de una manera digna y enviará mensajes que promuevan prácticas adecuadas para su protección. Marbella Tours retransmite a sus proveedores y clientes lo establecido por las leyes de: Explotación Sexual de la Niñez, Ley sobre Patrimonio Arqueológico Nacional, Ley de Conservación de Vida Silvestre, Ley sobre Tráfico y Consumo de Sustancias Ilegales, Ley Forestal, Ley Ambiental. Asimismo, con Reglamentos de Uso de Áreas Protegidas, Actividades de Aventura y lo expuesto en el Tratado CITES.

**Proveedores:** Marbella Tours hará todo lo posible por contratar sólo a subcontratistas y proveedores que se adhieran a las leyes y prácticas ambientales y de derechos humanos internacionales. Marbella Tours se compromete a supervisar el comportamiento ético de sus proveedores y a tomar medidas exhaustivas inmediatas en los casos en que se cuestione el comportamiento ético de sus proveedores. Marbella Tours dará a conocer a sus proveedores lo relacionado con: la Ley 7600, la Ley sobre Acoso Sexual, la ley sobre Explotación Sexual de la Niñez, Ley sobre Patrimonio Arqueológico Nacional, Ley de Conservación de Vida Silvestre, Ley sobre Tráfico y Consumo de Sustancias Ilegales, Ley Forestal, Ley Ambiental. Asimismo, con Reglamentos de Uso de Áreas Protegidas, Actividades de Aventura y lo expuesto en el Tratado CITES.

En seguimiento a nuestra normativa establecemos metas enfocadas al ahorro de agua, energía, generación de residuos sólidos, entre otros, para lo cual realizamos un monitoreo periódico de nuestro consumo de agua, energía, combustibles y medición de los residuos sólidos generados en nuestra operación diaria.

METAS DE AHORRO			
	Promedio mensual 2025- 2026	Promedio por colaborador	Meta
Ahorro de agua	16 m3	4	Disminuir 1%
Ahorro de energía	47 kW	12	Disminuir 2%
Generación de residuos sólidos	5 kg	1.25	Disminuir 1%

Adicionalmente, realizamos un conjunto de acciones que nos permitan lograr la meta establecida las cuales compartimos con nuestros proveedores:

- **Implementar un programa de ahorro de energía**

- Usar bombillos de ahorro.
- Aprovechar opciones de energía alternativa
- Procurar utilizar artefactos de alta tecnología.
- Procurar utilizar paneles solares, sistemas de fotoceldas o apagado automático.
- Rotular con mensajes recordatorios de apagado de luces.
- Capacitar a sus colaboradores y familias.
- Aplicar a los programas de Media Tensión del ICE.
- Medir el consumo energético mensualmente y establecer metas de ahorro mensuales.
- Conformar un comité de sostenibilidad encargado de ejecutar las acciones.



- **Implementar un programa de ahorro de agua:**

- Procurar utilizar artefactos de ahorro de agua.
- Rotular con mensajes recordatorios
- Medir el consumo de agua mensualmente.
- Establecer metas de ahorro mensuales.
- Conformar un comité de sostenibilidad encargado de ejecutar las acciones.



- **Implementar programas de reciclaje:**

- Capacitar al personal.
- Disponer de recipientes apropiados para la separación de desechos.
- Facilitar recipientes para la separación de desechos en el área de parqueo, de manera que los tour operadores puedan desechar el material generado a lo largo del tour.
- Medir la generación de materiales de desecho.
- Establecer metas de disminución de materiales de desecho.
- Conformar un comité de sostenibilidad encargado de ejecutar las acciones.



- **Dar preferencia a la compra de productos amigables con el ambiente:**

- Productos biodegradables.
- Productos reutilizables.
- Productos reciclables.
- Evitar el uso de agroquímicos y dar preferencia a productos orgánicos.
- Respetar lo establecido sobre especies vedadas y/o amenazadas



- **Establecer un programa de adaptación, mitigación y compensación**

- Mantener análisis periódicos sobre los efectos del cambio climático
- Medir la huella de carbono
- Realizar reforestación con especies nativas y adecuadas al entorno.
- Preferir y promover el uso de transporte libre de humo
- Evite y combata el uso de especies exóticas o invasoras

**Aplicación:** El compromiso de cumplimiento con lo dispuesto en el Código de Ética se extiende a todos los asuntos, incluyendo decisiones relativas al comercio, inversión, subcontratación, abastecimiento, desarrollo empresarial y en todas las demás relaciones laborales y de negocios. El enfoque Marbella Tours en torno a la aplicación del Código de Ética será activo, abierto y adecuado desde el punto de vista ético. Aunque puedan surgir cuestiones difíciles en cuanto a su interpretación en situaciones específicas, especialmente respecto a la necesidad de mantener un equilibrio sensato entre las costumbres locales y los requerimientos de estándares y algunas directrices, Marbella Tours reconoce que dicho compromiso significa que se hará todo lo posible por resolver los problemas éticos, legales, ambientales, laborales y de derechos humanos de manera coherente con el Código de Ética.

Es responsabilidad de cada uno de los colaboradores de Marbella Tours promover el Código de Ética. Debe informarse a la Dirección General de todos los problemas que surjan en cuanto a la aplicación o el significado de cualquiera de las disposiciones del Código de Ética, así como de sus posibles violaciones. La Dirección General deberá hacer una valoración inicial de la naturaleza y gravedad de cualquier supuesta violación de la que se informe.

En caso de acusaciones serias relacionadas con posibles violaciones del Código de Ética que no carezcan de fundamento de forma obvia y evidente, el superior más cercano al problema llevará a cabo una investigación completa e imparcial con la ayuda de otros compañeros de trabajo que le brindaran asistencia. Si la investigación por parte de un superior o sus representantes pudiera considerarse conflictiva o inadecuada, deberá notificarse a otros superiores administrativos o directivos globales para que supervisen dicha investigación.

Si una posible violación del código ético pudiera tener un impacto económico

significativo, se informará a la Dirección General. Se llevará a cabo una investigación completa e imparcial con importante asistencia interna y/o externa y se informará del asunto a los involucrados.

Todas las investigaciones relacionadas con supuestas violaciones del Código de Ética deberán llevarse a cabo según los principios establecidos en los procedimientos de investigación interna de la empresa.

Las conductas que no se ajusten al Código de Ética deben corregirse tan pronto como sea posible y están sujetas a acciones disciplinarias correctivas que pueden incluir la terminación de la relación laboral. Marbella Tours tomará las medidas necesarias para garantizar que no habrá consecuencias adversas relacionadas con el trabajo cuando un empleado presente una queja por violaciones del código ético.

### ***Nuestra Normativa***

Marbella Tours trabaja también para hacer respetar **las políticas de conservación nacional e incluso regional**. Realizamos una constante y ardua labor de divulgación sobre Ley N° 7495 de Conservación de Vida Silvestre, cuyo objetivo principal es la defensa, protección y conservación de la flora y fauna existentes en condiciones naturales (silvestre). Así como la Ley Orgánica del Ambiente N° 7554 y el Convenio Internacional de Comercio de Especies en Peligro de Extinción – CITES).

Todos nuestros colaboradores serán debidamente capacitados en relación a estas leyes, brindándoles charlas de inducción, material informativo y transmitiéndoles cualquier dato o información especial que sea de interés sobre este tema (noticias, artículos de periódicos, revistas).

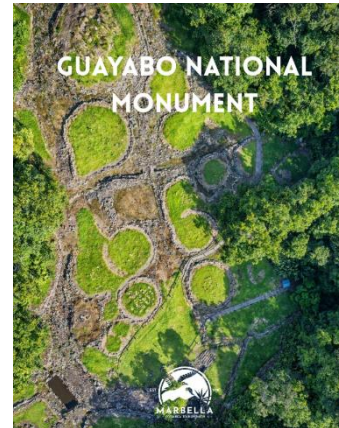
Nuestros guías retransmitirán esta información a nuestros clientes, de manera que conozcan los lineamientos existentes en nuestro país en esta materia. En este sentido, estableceremos un enfoque estratégico de imagen del país enfatizando sobre los esfuerzos que Costa Rica realiza en pro de la conservación de los ecosistemas y la educación ambiental. Asimismo, nuestros mayoristas contarán con la información pertinente, de manera que sean parte de nuestro esfuerzo.

Formaran parte de nuestros criterios de evaluación de proveedores el cumplimiento de estas leyes, lo cual se hará de previo conocimiento para los interesados. Esto significa que cada uno de nuestros proveedores deberá hacer cumplir las leyes durante la realización de la actividad, pero además se tomarán en consideración los niveles de compromiso que cada uno de ellos adquiera alrededor de este tema en la práctica (capacitaciones de su personal, denuncias realizadas, programas implementados).

### **Sobre la Ley de Protección del Patrimonio Arqueológico**

Marbella Tours 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:

- 1) Capacitación de sus colaboradores sobre la Ley N° 6703 de Patrimonio Nacional Arqueológico.
- 2) Divulgación de dicha Ley
- 3) Denuncia formal al Museo Nacional en caso de alguna situación que amenace dicho patrimonio.



### **Sobre la Ley de Vida Silvestre**

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 N° 7495 y sobre las consecuencias de no acatamiento.

No dudaremos en denunciar cualquier caso de especies silvestres en cautiverio, en amenaza (fuentes de contaminación o maltrato) o tráfico ilegal.



### **Igualdad de oportunidades para personas con discapacidad**

Garantizaremos el cumplimiento de la Ley 7600 el respeto y accesibilidad a TODA la población, ya sean empleados o clientes de Marbella Tours; 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 turísticos para 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 y proveedores.
- A partir de esta política se comunicará y solicitará solidaridad y cumplimiento a todos nuestros proveedores y colaboradores.
- Revisión y análisis de los reglamentos existentes en la empresa para verificar el cumplimiento de la Ley 7600, además procurar la modificación de los aspectos que así lo ameriten.
- Apoyo a la Red Costarricense de Turismo Accesible mediante donaciones económicas y el Programa Dona Tapa.



Sobre la legislación en Costa Rica:

La **Ley N° 8862**, Ley de Inclusión y Protección Laboral de las Personas con Discapacidad en el Sector Público indica que en las ofertas de empleo público de los Poderes del Estado se debe reservar, **como mínimo**, un porcentaje de un cinco por ciento (5%) de las plazas vacantes con el fin de que estas sean cubiertas por personas con discapacidad, de conformidad con el régimen de personal de cada uno de los Poderes de la República.

El **Artículo 26 de la Ley 7600** en Costa Rica establece que el Estado ofrecerá a los empleadores asesoramiento técnico, para que estos puedan adaptar el empleo y el entorno a las condiciones y necesidades de la persona con discapacidad que lo requiera. Estas adaptaciones pueden incluir cambios en el espacio físico y provisión de ayudas técnicas o servicios de apoyo.

El **Artículo 41 de la Ley 7600** en Costa Rica incluye especificaciones técnicas reglamentarias para las construcciones nuevas, ampliaciones o remodelaciones de edificios, parques, aceras, jardines, plazas, vías, servicios sanitarios y otros espacios de propiedad pública, deberán efectuarse conforme a las especificaciones técnicas reglamentarias de los organismos públicos y privados encargados de la materia. Las edificaciones privadas que impliquen concurrencia y brinden atención al público deberán contar con las mismas características establecidas en el párrafo anterior.

En Marbella Tours garantizaremos el cumplimiento de la Ley 7600 el respeto y accesibilidad a TODA la población, ya sean empleados o clientes de Marbella Tours; 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 turísticos para 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.

Como parte de este compromiso hemos aplicado al **Programa Turismo para Todos** mediante el cual se garantiza el acceso al descanso, recreación, ocio, tiempo libre, por parte de segmentos de población en vulnerabilidad social y económica, en condiciones adecuadas de economía, accesibilidad, seguridad, comodidad y calidad.



Unos de los beneficiados, fue un grupo de 75 personas supervivientes de cáncer de la Fundación Calidad de Vida para las Personas con Cáncer (FUNCAVIDA), que disfrutaron en febrero anterior de un paseo y un tour guiado por las icónicas Ruinas de Ujarrás, en Paraíso de Cartago y el Mirador de Orosí, en el contexto del Día Mundial del Cáncer, que se conmemora cada 04 de febrero.

### Sobre la Ley Contra la Explotación Sexual Comercial Infantil



Marbella Tours se declara defensora vehemente de la integridad y los derechos de los costarricenses, en general, adultos, adolescentes, niños y niñas, por lo que registrará sus actividades turísticas bajo los más estrictos lineamientos a las leyes N° 8204 de estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, legitimización de capital y actividades conexas; N° 7476 contra el Hostigamiento Sexual en el empleo y la docencia y las Leyes N° 7899 y 8590 Contra la Explotación Sexual Comercial Infantil.

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

Nuestro mensaje hacia todos nuestros públicos de interés recordara siempre 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 los menores de edad.

Seremos enfáticos 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.

Insistiremos en que cuando los menores de edad 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, considerando también que estas personas deben ser tratadas como víctimas de las personas que se benefician directa o indirectamente de la explotación sexual comercial y de los que toleran esta situación.

Invitaremos a nuestros públicos de interés, 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.



### **Sobre la Ley sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas y Drogas de Uso No Autorizado.**

En cualquiera de los programas turísticos de Marbella Tours 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 clientes o proveedores involucrados) o despido (en caso de funcionarios involucrados).

### **Sobre la Ley Contra el Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Docencia**

La empresa 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 empresa 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 empresa.

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

### **Sobre la Ley Orgánica del Ambiente**

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 contarán con los permisos respectivos otorgados por entidades competentes y nuestro personal se encargará de verificar que todo esté según lo establecido. Adicionalmente, impulsaremos acciones para evitar el uso de especies exóticas e invasoras.

Marbella Tours garantiza que todo medio de transporte (propio o subcontratado) utilizado para su operación turística contara con:

- Permisos de operación reglamentarios
- Revisiones técnicas
- Pólizas

### **Sobre la Ley de Biodiversidad**

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) en sus respectivas áreas de trabajo. De nuestra parte, mantendremos a nuestro personal informado y actualizado sobre esta ley, de manera que podamos facilitar información general (colaboradores, clientes, proveedores, familias).

### **Sobre la Ley de Bienestar Animal**

En Marbella Tours 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:



- a) Satisfacción del hambre y la sed.
- b) Posibilidad de desenvolverse según sus patrones normales de comportamiento.
- c) Muerte provocada sin dolor y, de ser posible, bajo supervisión profesional.
- d) Ausencia de malestar físico y dolor.
- e) 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.

### **Promoción de Ley de Igualdad de la Mujer y programas para viajeras solas**

En Marbella Tours 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 empresa 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 nuestra organización significa una distribución justa de los incentivos, definición salarial, responsabilidades y oportunidades de empleo y crecimiento profesional entre las mujeres y los hombres. En Marbella Tours 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 darles 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 Marbella Tours 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.



<https://turismo-sostenible.co.cr/iniciativas/red-sofia/>

Impulsaremos programas enfocados a viajeras solas, promoviendo su empoderamiento y apoyándolas para que se sientan mujeres seguras, libres, valientes, empáticas, sabias, empoderadas y felices y que no teman a aventurarse a viajar solas. Apoyaremos iniciativas formales dirigidos a la promoción de viajeras hacia Costa Rica, razón por la cual somos afiliados al Programa Red Sofia, dirigido por el ICT

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

- a. Fomenten la participación de mujeres y hombre en diferentes roles de nuestra empresa, incluidos aquellos donde no haya sido tradicional.
- b. 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.
- c. Aseguren el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios u otros que nos apliquen.
- d. Mejoren continuamente las condiciones de trabajo y el sistema de gestión.

#### **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 empresas 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.

#### **Marbella Tours insta a sus proveedores y clientes a que apoyemos el turismo rural comunitario**

En Marbella Tours nos esforzamos por brindar a nuestros clientes productos que les permitan vivir 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 proveedores les recomendamos:**

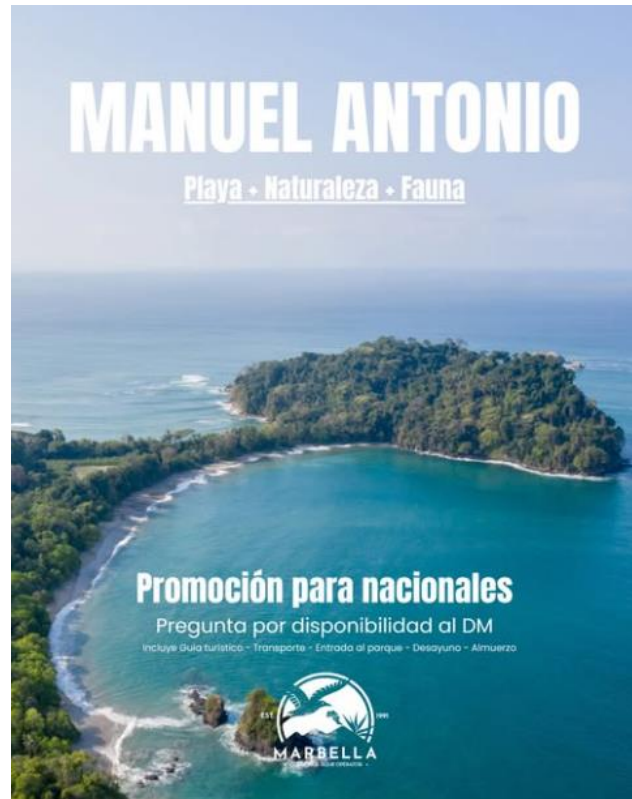
- Promoción en línea incluyendo actividades de turismo rural comunitario.
- Crear alianzas con grupos organizados (asociaciones / cooperativas) expertos.
- Participar en eventos de turismo como ferias especializadas.
- Desarrollar productos que brinden “experiencias exclusivas”:
  - ofreciendo hospitalidad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

**A nuestros clientes les sugerimos:**

- Investigar y planificar con anticipación, en Marbella Tours 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.
- No tenga temor de aventurarse fuera de las rutas turísticas convencionales. Consúltennos, en Marbella Tours le brindaremos la orientación pertinente.
- 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.

**Invitamos a los ticos a disfrutar de las bellezas de nuestro país y de tours de un día aplicando tarifas especiales para nacionales.**



### **Políticas ambientales**

El objetivo general de la Política Sostenible es promover y fomentar lineamientos de buenas prácticas para los procesos internos, contribuyendo activamente con el desarrollo de un turismo sostenible.

### **Nuestras Políticas**

#### ***Políticas ambientales***

El objetivo general de la Política Ambiental es promover y fomentar lineamientos de prácticas sostenibles 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 del Marbella Tours, 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 empresa responsable. En este sentido el Marbella Tours se compromete a:
  - i. Utilizar la energía racionalmente mediante prácticas de reducción.
  - ii. Procurar el aprovechamiento de energía alternativa.
  - iii. Evitar el desperdicio y contaminación del recurso hídrico para contribuir a su conservación.
  - iv. El consumo de agua y energía será monitoreado continuamente por medio de medidores.
  - v. Impulsaremos el uso de fuentes de energía alternativa para iluminación, calentamiento o precalentamiento de agua.
  - vi. Recordaremos sobre la importancia de brindar un manejo adecuado a las aguas pluviales, evitando producir alteración en el medio ambiente.
  - vii. Promoveremos la medición de la huella de carbono como parte de nuestro compromiso con el medio ambiente, manteniendo proyectos de compensación formalmente.
  - viii. Realizar un manejo adecuado de sus residuos mediante lineamientos de reducción, reutilización y reciclaje. Paralelamente, priorizaremos el uso de productos orgánicos y/o biodegradables.
  - ix. La carbono neutralidad será parte de nuestro compromiso con el medio ambiente, manteniendo proyectos de compensación formalmente.
- d. Como parte complementaria a la gestión ambiental, Marbella Tours procede a:
  - i. Contribuir con la conservación de los recursos forestales del país.
  - ii. Contribuir con la disminución de la contaminación atmosférica.
  - iii. Cumplir gradualmente con la legislación ambiental nacional pertinente (vertido y reutilización de aguas residuales, desechos peligrosos, uso de agroquímicos, entre otros).
  - iv. Procurar las condiciones de higiene y seguridad adecuadas para la salud de los colaboradores, clientes y visitantes.
  - v. Como parte de nuestra planificación paisajística, en nuestras áreas verdes procuraremos que la vegetación esté compuesta

- en forma predominante por especies nativas o autóctonas, evitando introducidas o exóticas.
- vi. 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.
  - vii. Apoyaremos organizaciones conservacionistas.
  - viii. En nuestras instalaciones es terminantemente prohibido mantener animales en cautiverio.
  - ix. Realizaremos esfuerzos para la utilización de energía alternativa.
  - x. Nuestros sistemas de iluminación artificial no perturbarán a las especies de fauna silvestre.
  - xi. Procuraremos utilizar y consumir bienes producidos a nivel local o nacional.
  - xii. Nuestra decoración será con artesanías u otro tipo de manifestaciones artísticas nacionales producidas con material que no estén vedados por ley y que tengan verificación de origen.
  - xiii. Promover el respeto a la ley sobre especies vedadas o amenazadas.

### **Políticas sociales**

- a. Se combatirá 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, clientes, visitantes y vecinos, así como el deterioro social. Asimismo, velará porque no se pongan en peligro la provisión de servicios básicos a las comunidades cercanas, incluyendo agua, alimentos, energía o saneamiento.
- b. Seremos 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 se hará 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 contrataremos 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. Seremos enfáticos en cuanto al respeto de las distintas manifestaciones culturales de los pueblos que visitemos considerando grupos sociales, comunales, campesinos, indígenas, mujeres, religiosos, personas con discapacidad, etc.
- h. Seremos estrictos en la aplicación de protocolos de seguridad sanitaria lo cual se exigirá a toda persona que esté en la empresa (colaboradores, clientes proveedores, otros).
- i. En nuestra promoción general, destacaremos las bondades de las actividades recreativas manejadas por organizaciones comunales o empresas locales.
- j. Informaremos y promoveremos las actividades benéficas, sociales o culturales que se desarrollan en comunidades integradas en nuestros programas turísticos.
- k. Monitoreamos los impactos sobre sitios culturales y territorios indígenas y comunidades campesinas para evaluar los beneficios o impactos negativos ocasionados por nuestra operación.
- l. 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.
- m. Apoyaremos comercialmente a empresas locales, regionales o nacionales y promocionando actividades en donde las organizaciones comunales, grupos de artistas puedan expresar, sus proyectos e iniciativas.

### Reglamento para Visitas a Áreas Protegidas:

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)

<https://www.sinac.go.cr/ES/turismo/Paginas/ConsTuris.aspx>

Para efectos de los tours realizados por Marbella Tours, hemos definido nuestro reglamento para la visita a las áreas protegidas, para el cual agradecemos su colaboración:

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

- 7- Respete la demarcación y camine siempre dentro de los senderos señalizados, evitando el salirse de ellos.
- 8- 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.
- 9- 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.
- 10- Las zonas turísticas incluidas en los programas de Marbella Tours 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.
- 12- 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.
- 13- Infórmese sobre las especies en veda, amenazadas o en peligro de extinción, y evite cualquier tipo de comercialización que las involucre de alguna manera.
- 14- 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 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.
- 15- 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 Marbella Tours 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.

## CUADRO DE IMPACTOS

Como parte de nuestra gestión operativa, realizamos constantes monitoreos para la identificación de los impactos negativos que nuestra operación pueda generar en el medio ambiente, así como los objetivos y acciones que nos permitan mitigarlos, a los cuales se les asigna una persona responsable.

Factor de impacto	Tipo de impacto	Consecuencia	Medidas correctivas y objetivos	Resultados obtenidos	Personas responsables
<b>Información generalizada y descontrolada (redes, internet, público en general)</b>	Información distorsionada, generalizada e irreal.	Servicio turístico de baja de calidad	Brindando capacitaciones profesionales y periódicas a nuestros colaboradores. Realizando campanas que promuevan buenas practicas <u>Objetivo:</u> Mantener al equipo de trabajo con información actualizada y que sea compartida oportuna y pertinentemente con nuestros clientes	Un equipo de trabajo con información real y actualizada.	1) Luz Marina 2) Alvaro Sibaja 3) Adrián Sibaja
<b>Productos desactualizados</b>	Productos obsoletos y poco sostenibles	Productos poco competitivos	Realizando labores de investigación periódicas, por medio de inspecciones y monitoreos con los proveedores y otros involucrados en nuestra operación. <u>Objetivo:</u> Mantener una gama de productos con las mejores opciones de servicio en términos de calidad y sostenibilidad, de acuerdo a nuestra filosofía organizacional.	Producto de alta calidad y muy competitivos.	1) Luz Marina 2) Alvaro Sibaja 3) Adrián Sibaja
<b>Recurso hídrico</b>	- Sin medidas de ahorro se propicia un mal entre colaboradores, proveedores, visitantes, etc.	Comportamiento indebido por parte de los usuarios, en general (colaboradores, familias, clientes, etc.)	<u>Objetivo:</u> Sensibilizar a las personas para el uso racional del agua. <u>Meta:</u> reducción 1% 1) Se hizo una fuerte campaña de concientización con los colaboradores, mediante	1) Mayor concientización entre todos los colaboradores y/o visitantes.  2 y 3) Colaboración activa por parte del personal, a través de sugerencias y	Luz Marina y Alvaro Sibaja, en todos los puntos expuestos.



## MANUAL DE TURISMO SOSTENIBLE

2025 - 2026

			reuniones, colocando rotulación, memorándums y leyendas impulsando el ahorro de agua (2021 y 2022) 2) En los baños existe rotulación en la que se les invita a utilizar racionalmente los recursos, específicamente el recurso hídrico (2015 a la fecha)	comentarios hechos en las charlas.	
<b>Energía</b>	- Consumo creciente por aumento en la cantidad de personas que visitan la propiedad.	Amenaza con el exterminio de nuestros bosques y/o contaminación.	Objetivo: definir planes de acciones para el consumo racional del agua.  Meta: reducción 2%  1) Mantenemos un sistema de monitoreo y control del consumo de energía a través de medidores (2021 y 2024)  2) Actualmente tenemos bombillos led en un 100% del total de bombillos colocados en toda la propiedad (2015 - 2024)	1) Se logra mantener un nivel de consumo de energía razonable.	1) Monitoreo y control, Luz Marina  2) Reorganización, Alvaro Sibaja
<b>Energía</b>	- Sin medidas de ahorro se propicia un mal entre colaboradores, familias, proveedores, etc.	Comportamiento indebido por parte de los usuarios, en general (colaboradores, familias, clientes, etc.)	Objetivo: sensibilizar a las personas para el uso racional de la energía. 1) Se hizo una fuerte campaña de concientización con los colaboradores, mediante reuniones, colocando rotulación, memorándums y leyendas impulsando el ahorro de energía (2021 - 2024) 2) En los baños existe rotulación en la que se les invita a utilizar racionalmente los recursos. (2015 al 2024)	1) Mayor concientización entre todas las personas que laboran y/o visitan el edificio.  2 y 3) Colaboración activa por parte del personal, a través de sugerencias y comentarios hechos en las charlas (2022 y 2024)  4) Disminución notable del consumo de energía.	Luz Marina y Alvaro Sibaja.



## MANUAL DE TURISMO SOSTENIBLE

2025 - 2026

			Objetivo: reducir el consumo de energía.		
<b>Combustibles fósiles</b>	Contaminación ambiental.	Efecto de invernadero.	Objetivo: Reducir el consumo de combustible. Meta: Reducción 3% 1) Se definen lineamientos para los proveedores y una ficha de evaluación que se aplica durante las inspecciones. En el caso de los transportistas se revisa que cuenten con RTV. 2) Procuramos contar con unidades transportistas de modelos recientes, que sean mas eficientes.	1) Uso racional de los automotores provocando una disminución de la contaminación provocada por el combustible.  2) Menos producción de humo, mejora en el arranque en frío, mejor rendimiento por litro.	Luz Marina y Alvaro Sibaja Adrián Sibaja
<b>Consumo de papel</b>	Maltrato de nuestros bosques.	Deforestación	Objetivo: Reducir el consumo de papel. Meta: Reducción 2% 1) Campaña interna de reutilización del papel en áreas administrativas (2015 - 2022) 2) Mantenemos nuestros procesos internos operados bajo sistemas informáticos automatizados.	1) Mayor concientización a nivel de colaboradores.	1) Luz Marina; 2) Encargado TI
<b>Residuos</b>	Contaminación	Degradación de áreas y recursos naturales (bosques, ríos, etc.)	Objetivo: Mantener nuestro programa interno de manejo adecuado de residuos sólidos. Meta: Reducción 5% 1) Programa de reciclaje formal con apoyo de la Municipalidad de San José. 2) Política interna 3) Programa de reciclaje.	1) Disminuimos en un 90% la generación de residuos de papel.  2) Se formaliza y exige el cumplimiento con el programa de reciclaje a nivel interno.	Luz Marina y Alvaro Sibaja



## MANUAL DE TURISMO SOSTENIBLE

2025 - 2026

			<p>4) Recipientes para separación de residuos</p> <p>5) Charlas de refrescamiento a colaboradores (2024)</p> <p>4) Entrega de residuos a la Municipalidad de San José.</p>	<p>3) Se facilita a los colaboradores los instrumentos para cumplir con la política interna y se invita a los clientes a colaborar.</p> <p>4) Se concientiza a los colaboradores.</p>	
<b>Incidencia de la prostitución</b>	Baja en la calidad del destino como producto turístico	Limitación de oferta turística.	<p>Realizando capacitaciones y campañas contra la prostitución y sus efectos</p> <p><u>Objetivo:</u> Defender a los menores de este tipo de amenazas. Luchar con esta situación.</p>	<p>Personal consciente y solidario con las personas y sitios vulnerables a este problema. Mayor atención de parte de nuestro equipo de trabajo sobre lugares amenazados y disponibilidad de denunciar.</p>	Luz Marina y Alvaro Sibaja Adrián Sibaja
<b>Incidencia en las costumbres, hábitos, la moda, etc.</b>	Pérdida de identidad como costarricense y valores tradicionales.	Desvalorización de nuestra idiosincrasia y cultura.	<p>Con capacitaciones y actividades de rescate cultural.</p> <p><u>Objetivo:</u> Rescatar nuestras tradiciones y costumbres. Enriquecer nuestro producto turístico culturalmente hablando.</p>	<p>El rescate de nuestros valores, tradiciones y costumbres,</p>	Luz Marina y Alvaro Sibaja Adrián Sibaja
<b>Incidencia en el idioma.</b>	Pérdida de identidad cultural e idiomática.	Desvalorización de nuestra idiosincrasia, cultura y patrimonio cultural intangible colectivo	<p>- Capacitaciones a nuestros colaboradores y mensajes a proveedores.</p> <p>- Actividades que permitan el intercambio de ideas.</p> <p><u>Objetivo:</u> Valorar el idioma español como lengua madre y nuestras lenguas indígenas.</p>	<p>Mayor concientización sobre esta temática y la inclusión de mensajes específicos para los turistas por parte de los guías.</p>	Wally Sibaja



## MANUAL DE TURISMO SOSTENIBLE

2025 - 2026

<b>Seguridad</b>	Afectación en la tranquilidad de las personas.	Pérdida de confianza en nuestro producto turístico.	Con capacitaciones y protocolos. <u>Objetivo:</u> disminuir las posibilidades de un atentado contra nuestros turistas, evitando una afectación negativa al destino turístico.	Tener personal más atento a este tipo de amenazas, logrando que nuestros turistas puedan estar más tranquilos.	Wally Sibaja
------------------	--	---	--	--	--------------

**PLAN DE SOSTENIBILIDAD MARBELLA TOURS 2025**

MONITOREO Y EVALUACION																
INDICADOR	FRECUENCIA MONITOREO	MECANISMO	META	FECHA DE CUMPLIMIENTO 2022 - 2024												OBSERVACION
				Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	
1. Metas de ahorro de agua, energía, papel y residuos sólidos	Mensual	1. Medición de medidores	Agua: 1% Energía: 2% RS: 1%	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
2. Programas educativos a colaboradores	Octubre Noviembre Enero Febrero	2. Por medio de capacitaciones y seguimientos	100%	X	X		X	X	X			X	X	X		
1. Plan Sostenibilidad. 2. Programa reforestación. 3. Código de Conducta	Mensual	Valoración de campo. Observación Monitoreos	100%	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Para el mes de marzo 2026 se realiza la evaluación del CST
Programas educativos externos 1. Promoción. 2. Redes	Mensual	Medios virtuales	Al menos 3 aspectos de sostenibilidad	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	



## MANUAL DE TURISMO SOSTENIBLE

2025 - 2026

Actualización y refrescamiento de sitio web	Mensual	Formalización del plan de sostenibilidad (100%)	100%	X			X		X			X			
1. Cuadro actualizado de impactos negativos. 2. Acciones ejecutadas	Trimestral	Monitoreo por medio de inspecciones e información de guías e involucrados en la operación general	100%			X			X			X			X
Planes de emergencia y Salud Ocupacional	Semestral	Registros asistencia	Brigadistas Colaboradores (100%)				X						X		
1. Perfiles de puesto actualizados 2. Reglamento interno 3. Inducción de personal	Anual	Documentos autorizados	100%						X						



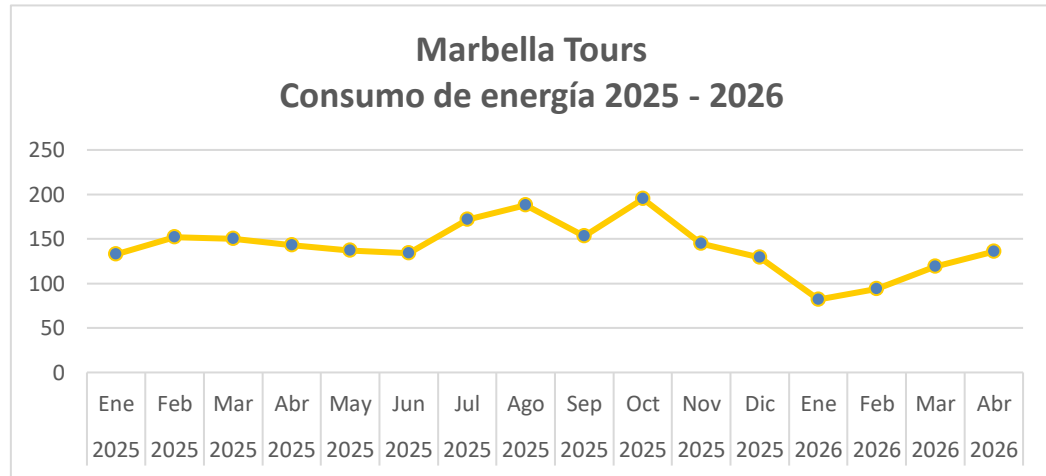
### Consumo de agua (m3)

MARBELLA TOURS				
CONSUMO AGUA 2025 - 2026				
AÑO	MES	M3	# COLAB	PROMEDIO
2025	May	4	3	1
2025	Jun	3	3	1
2025	Jul	3	3	1
2025	Ago	2	3	1
2025	Sep	3	3	1
2025	Oct	4	3	1
2025	Nov	4	3	1
2025	Dic	1	3	0
2026	Ene	6	4	2
2026	Feb	3	4	1
2026	Abr	5	4	1
<b>TOTAL</b>		<b>38</b>	<b>3</b>	<b>12</b>
<b>Promedio mensual</b>		<b>16</b>		



## Consumo de energía

MARBELLA TOURS				
CONSUMO ENERGIA 2025 - 2026				
AÑO	MES	KW	# COLAB	PROM P/COLAB
2025	Ene	133	4	33
2025	Feb	152	4	38
2025	Mar	150	4	38
2025	Abr	143	4	36
2025	May	137	4	34
2025	Jun	134	4	34
2025	Jul	172	4	43
2025	Ago	188	4	47
2025	Sep	153	4	38
2025	Oct	195	4	49
2025	Nov	145	4	36
2025	Dic	129	4	32
2026	Ene	82	4	21
2026	Feb	94	4	24
2026	Mar	119	4	30
2026	Abr	136	4	34
<b>TOTAL</b>		<b>2262</b>	<b>4</b>	<b>566</b>
<b>Promedio mensual</b>		<b>47,13</b>		



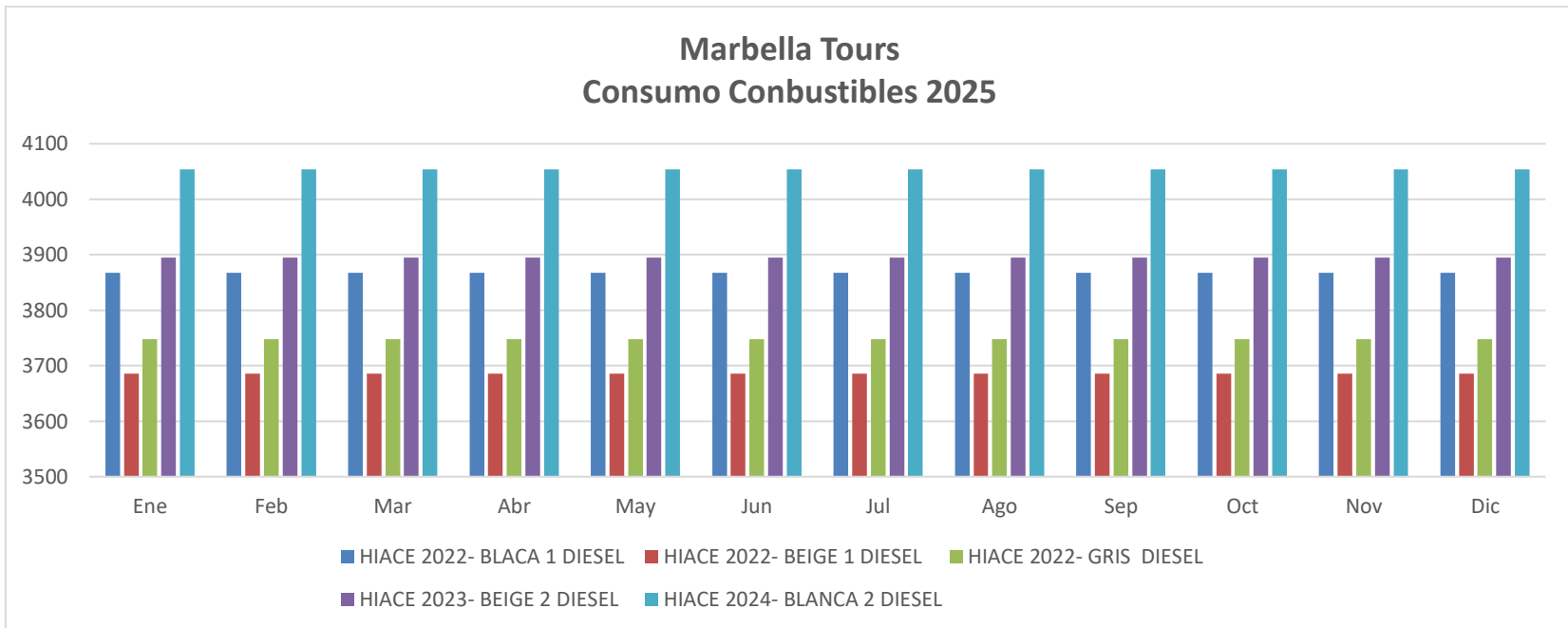
**Gestión de residuos**

**1.1. Inventario de los residuos sólidos generados en el proceso productivo**

<b>Marbella Tours</b>													
<b>Generación de residuos sólidos (kg)</b>													
<b>Año: 2025</b>													
<b>Tipo de residuo</b>	<b>Ene</b>	<b>Feb</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>May</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Ago</b>	<b>Sep</b>	<b>Oct</b>	<b>Nov</b>	<b>Dic</b>	<b>Total</b>
<b>VIDRIO</b>	2.5	3	2	2	2	1	1	2	3	1	1	2	20
<b>Cartón</b>	0.8	0.3	0.6	0.3	1	0.7	1	0.2	0.8	0.6	0.3	0.5	2
<b>Plástico</b>	5	2	2	1	3	4	3	2	3	2	1	1	24
<b>Aluminio</b>	2	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	16
<b>Residuos orgánicos*</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
												<b>TOTAL</b>	<b>62</b>
												<b>PROM/mes</b>	<b>5</b>

Consumo de combustibles

MARBELLA TOURS														
CONTROL KILOMETRAJE														
MODELO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total anual	Prom mensual
HIACE 2022- BLACA 1	3 867	3 867	3 867	3 867	3 867	3 867	3 867	3 867	3 867	3 867	3 867	3 867	46405	3867
HIACE 2022- BEIGE 1	3 686	3 686	3 686	3 686	3 686	3 686	3 686	3 686	3 686	3 686	3 686	3 686	44228	3686
HIACE 2022- GRIS	3 748	3 748	3 748	3 748	3 748	3 748	3 748	3 748	3 748	3 748	3 748	3 748	44974	3748
HIACE 2023- BEIGE 2	3 895	3 895	3 895	3 895	3 895	3 895	3 895	3 895	3 895	3 895	3 895	3 895	46742	3895
HIACE 2024- BLANCA 2	4 054	4 054	4 054	4 054	4 054	4 054	4 054	4 054	4 054	4 054	4 054	4 054	48645	4054
<b>TOTAL</b>													<b>230994</b>	<b>19249</b>
<b>Prom p/unidad</b>														<b>3850</b>



## **SOBRE COSTA RICA - INFORMACIÓN GENERAL**



- Capital: San José
- Moneda: Colón
- Código de País: (506)
- Fronteras: Limita al este y noreste con el Mar Caribe; al oeste y al sur con el Océano Pacífico; al sureste con Panamá y al norte con Nicaragua.
- Área Terrestre: 51,100 km<sup>2</sup> (19,730m<sup>2</sup>)
- Longitud Máxima: 464 km (288 millas) desde el Río Sapoá a Burica Point.
- Longitud Mínima: 119 km (74 millas) de la tuba de la desembocadura del Río Colorado
- Anco máximo: 259 km (161 millas) desde el cabo de Santa Elena a la desembocadura del Río Colorado
- La montaña más alta: Monte Chirripó (altitud 3,820m- 12,530 pies sobre el nivel del mar)
- Más ancho cráter volcánico: Volcán Poás (uno de los cráteres más grandes del mundo en 1km -0.62 millas de diámetro.
- Flor Nacional: Orquídea púrpura (Guarianthe skinner)
- Árbol Nacional: El Guanacaste o árbol de elefante oído (cyclocarpurri Enterolobium)
- Ave Nacional: aftas o Robin de color arcilla (última grayil)
- Clima: Tropical con dos estaciones anuales Dry o Verano (Diciembre-abril) y lluviosa o en invierno (Mayo a noviembre).
- Población: 5,500,000 habitantes
- Provincias: Siete – San José, Cartago, Heredia, Alajuela, Puntarenas, Guanacaste y Limón.
- Electricidad: 110 voltios

Costa Rica se encuentra en Centroamérica, ocupando un área de 51,100 km<sup>2</sup> (19,730 cuadrados. mi.), entre Nicaragua al norte y al sur con Panamá. Es aproximadamente del tamaño de Dinamarca. Costa Rica cuenta con una de las áreas protegidas más grandes en el mundo, ya que aproximadamente el 25 por ciento del territorio nacional consiste en terrestres y marinos parques nacionales, reservas biológicas, y otras áreas silvestres. Costa Rica es el hogar de aproximadamente 890 Especies de aves, de los cuales unos 600 son residentes, y el resto migran desde América del Norte durante el invierno, parando en Costa Rica antes de continuar su viaje a América del Sur. Costa Rica es uno de los destinos turísticos más preciados del planeta. Este pequeño país ha sido bendecido con todo para satisfacer los intereses de miles de viajeros que visitan cada año.

La división territorial de Costa Rica comprende siete provincias: San José, Alajuela, Cartago, Heredia, Guanacaste, Puntarenas y Limón, intercalado entre el Océano Pacífico al oeste y el Mar Caribe al este. Juntos ofrecen un atractivo destino turístico de posibilidades casi ilimitadas.

## CULTURA

En San José, se puede encontrar bibliotecas y museos de renombre en toda América Central. El Teatro Nacional es un tesoro local, construida por los barones del café en 1897 como parte de su visión de ofrecer a la ciudad un lugar adecuado para las presentaciones de los famosos artistas nacionales e internacionales. San José cuenta con una amplia red



de galerías y teatros que garantizar una oferta constante de la cultura. Los artesanos de todo el país producen bello arte de arcilla, tela y fibras, madera, y otros materiales.

Adicionalmente, se puede encontrar música tradicional y baile folklórico con coloridos trajes, música de la marimba, y ritmos infecciosos.

La ciudad de San José (la capital del país) tiene una gran cantidad de tráfico y la congestión, sin embargo, se recomienda visitar estos sitios: el Teatro Nacional, la Plaza de la Cultura, los museos del Banco Central, el Museo Nacional, y el Museo de Jade.

## COCINA

Cocina en Costa Rica es fácil de digerir y no es picante. Los platos locales se basan principalmente en arroz y frijoles. El desayuno típico se llama “Gallo Pinto” (“Gallo manchado”), una sabrosa mezcla de arroz blanco, frijoles negros y especias, servido con huevos fritos o revueltos.



El almuerzo y la cena para los costarricenses consiste en arroz, frijoles, plátanos fritos, vegetales, ensalada y cualquier pescado, pollo o carne, y se conoce como un “casado”. costarricenses también comer con frecuencia marisco. Costa Rica es un paraíso de las frutas, que se consumen fresco, o en batidos hechos con leche, o jugos hechos con agua. En casi todos los restaurantes, se puede encontrar un buen vino importado calidad y cervezas locales e importadas.

## SOSTENIBILIDAD

La diversidad climática de las políticas conservacionistas del gobierno Costa Rica y hacen de este país un verdadero paraíso natural con una diversidad de ecosistemas que protegen una gran cantidad de biodiversidad del mundo.

En su poco más de 51,000 kilómetros cuadrados (19,730 cuadrados. mi.), representando 0.03 por ciento de la superficie del planeta, Aquí vive alrededor 5 por ciento de la biodiversidad del mundo. Costa Rica es el hogar de cinco regiones climáticas diferentes – bosque seco, selva, templado, bosque nuboso, y humedales. Estas diferentes ambientes dan lugar a múltiples sistemas ecológicos que albergan numerosas especies de flora y fauna. El gobierno de Costa Rica ha desarrollado y mantiene una política dinámica de la conservación de los parques nacionales y refugios de vida silvestre, entre otras iniciativas de gestión y protección de los recursos naturales y culturales del medio ambiente. Las costas del Caribe y del Pacífico son paraísos escénicos; y de norte a sur, a lo largo del país, tramo 500 km de montañas entremezcla con majestuosos volcanes y colinas suaves, del que salió ríos y arroyos que riegan el bosque primitivo y los cultivos agrícolas.

En la zona montañosa del Caribe, Entre 800 y 1500 metro (2,625-4,920 pies) sobre el nivel del mar, la vegetación es característica de la selva tropical, mientras bosque seco es

dominante en el Pacífico Norte y el Valle Central; aquí menos árboles crecen y en vez hierbas y plantas herbáceas proliferan.

Con respecto a la fauna, podemos decir que Costa Rica tiene un número extraordinariamente grande y diverso de especies que viven aquí. Dependiendo de la zona, usted tiene la oportunidad de ver resplandecientes Quetzales, cinco o seis especies de tucanes, cuatro tipos de monos, tapires, ciervo, osos hormigueros, perezosos, coatíes, nutrias, zorros, jaguares, ocelotes, pumas, lapas rojas, cocodrilos, y delfines, entre muchos otros animales.

Además de las especies, áreas silvestres albergan aproximadamente 13,000 tipos de plantas, más que 2,000 especies de mariposas, 4,500 mariposas nocturnas, 175 tipos de anfibios, 225 tipos de reptiles, 250 mamíferos, 1,600 especies de peces de agua dulce y agua salada, y más de 890 diferentes aves. Decenas de miles de especies de insectos viven en Costa Rica, y la nueva especie, continuamente se descubren.

## **SALUD**

Para entrar en Costa Rica, Las vacunas no son requeridos por los turistas europeos y americanos. Debido a la ubicación geográfica de Costa Rica, sin tener en cuenta los altos niveles de salud del país, todavía hay casos aislados de enfermedades tropicales. Cada ciudad tiene uno o más hospitales, y siempre hay clínicas u otros servicios médicos en los pueblos pequeños. clínicas médicas privadas en San José cumplen las normas europeas. Según la Organización Mundial de la Salud (QUIEN), Costa Rica tiene uno de los mejores sistemas de salud del mundo. La mortalidad infantil ha disminuido, mientras que aumenta la esperanza de vida. En educación, Actualmente el país tiene una de las tasas más altas de alfabetización en el continente con cerca 96% de la población.

## **CLIMA**

Costa Rica es un país tropical situado entre dos océanos, con una geografía compleja que da lugar a variadas condiciones climáticas y diversos ecosistemas, que van desde el bosque seco tropical de selva tropical y bosque de niebla. En el Valle Central, las temperaturas se mantienen generalmente entre 14 y 22 grados Celsius (57-72 grados Fahrenheit). Si bien el país no tiene estaciones definidas, y los climas regionales permanecen relativamente estables durante todo el año, hay cambios entre “verano” (estación seca) y “invierno”

(temporada de lluvias). La temporada de verano es generalmente diciembre a abril, y “invierno” es de mayo a noviembre.

### **IDIOMA**

Costa Rica es un país de habla española, A pesar de que un alto porcentaje de la población habla Inglés.

### **DINERO**

El colón costarricense es la moneda oficial del país y se puede cambiar en bancos por USD, y viceversa. El intercambio de euros sólo es posible en unas pocas sucursales bancarias; por esta razón, es importante llevar dólares en efectivo cuando viaje a Costa Rica. En los cajeros automáticos en red con Cirrus y Maestro, se puede obtener dinero en efectivo con el Eurocard; estos se encuentran especialmente en San José y las ciudades más grandes. La tasa de cambio de colones en el aeropuerto es menos favorable que en los bancos. extremidades con respecto, no hay necesidad de propina en los restaurantes, porque las facturas incluyen automáticamente una 10% cargo por servicio, más impuestos de 13%. Es aconsejable dejar una propina de alrededor 0.50 Euros a los botones del hotel y el personal de limpieza, así como entre 1 y 5 Euros por día por persona a los guías turísticos.

## INFORMACIÓN IMPORTANTE PARA EL TURISTA

Con el fin de proteger el medio, y en cumplimiento con las políticas de sostenibilidad turística y con la legislación nacional vigente, Marbella Tours invita a nuestros visitantes a colaborar con la protección ambiental de las zonas que visita y respetuosamente les solicita cumplir con las siguientes disposiciones:

- Se prohíbe la caza, pesca y extracción de flora y fauna continentales o insulares, de especies en vías de extinción, así como su importación, exportación y tránsito. (Ley de Conservación de la Vida Silvestre, No. 7317)
- Se prohíbe la alimentación de animales silvestres para evitar problemas de salud, dependencia alimentaria y alteración de comportamiento y/o procesos metabólicos.
- Deberá hacer esfuerzos por reducir la cantidad de desechos contaminantes.
- De ser posible, deberá clasificar y reutilizar los desechos.
- Deberá disponer de los desechos siempre en forma adecuada.
- Deberá denunciar cualquier acción ilegal relativa a la extracción y cautiverio de animales y plantas silvestres, alimentación de animales silvestres, impacto de visitantes en un área protegida, manejo de desechos, daño ambiental.
- Deberá respetar las disposiciones que rigen las áreas silvestres protegidas que visita.

Según la legislación del país, son delitos penados por ley los siguientes:

- El hostigamiento sexual (Ley 7476)
- La explotación sexual de las personas menores de edad (Ley 7899)
- El consumo de sustancias ilegales (como estupefacientes, sustancias psicotrópicas y drogas de uso no autorizado) (Ley 8204)

El guía que le acompañará durante su visita le ofrecerá información sobre los distintos proyectos de protección, conservación y manejo del medio ambiente que operan en las regiones que visitarán. Se espera que las visitas contribuyan con sus conocimientos sobre el desarrollo sostenible en Costa Rica.

## CONSEJOS DE SEGURIDAD PARA VIAJES EN COSTA RICA

### Favor sírvase a leerlos con detenimiento y tomarlos en consideración:

Si viaja a Costa Rica, la principal medida que debe tomar como turista es mantener la misma alerta y precaución que en otros países. Si bien en la Gran Área Metropolitana hay mayor población y posibilidades de una mayor incidencia criminológica, las medidas deben mantenerse por igual en cualquier zona que piense visitar. Le recomendamos tomar las siguientes precauciones para un viaje más seguro:



- Guarde su pasaporte original en una caja fuerte en el hotel o lugar donde este hospedado y lleve consigo una copia.
- No se exponga en público portando artículos llamativos y caros (joyería, anteojos de marca, cámaras fotográficas, laptops, celulares, etc.). Si los porta, procure guardarlos mientras se desplaza en lugares públicos.
- Si requiere de efectivo, busque cajeros automáticos en lugares públicos y seguros. No acepte ayuda de extraños, por ningún motivo.
- Evite dejar el vehículo en lugares inseguros. Opte por visitar lugares que faciliten estacionamientos bien resguardados y/o públicos recomendados.
- Nunca deje el vehículo con su equipaje adentro.
- Si requiere de servicios de taxi opte por aquellas empresas que tienen acuerdos con hoteles.
- Cargue su billetera siempre en las bolsas delanteras de sus pantalones.
- Si se traslada en autobús público nunca descuide su equipaje o colóquelo en los compartimentos cerrados.
- No se ofrezca a trasladar desconocidos en su vehículo y, si fuera golpeado por otro auto en lugares solitarios o autopistas no se detenga, continúe hasta encontrar algún lugar público (gasolinera, restaurante, etc.). Haga caso omiso a sirenas o faros en autos regulares, pues en Costa Rica las autoridades policiales siempre se distinguen por tener luces rojas o azules.
- Si se encuentra perdido, deténgase en una gasolinera o área pública para revisar su mapa antes de continuar. En Costa Rica el Waze tiene indicaciones para todo el territorio nacional, por lo que también puede buscar algún punto donde haya señal para activarlo.

Si desea pasear por su cuenta, consulte con nuestros asesores de viaje o bien con el guía que se le ha asignado por parte nuestra. Con gusto le orientaremos sobre los lugares recomendables para visitar, evitando zonas de alto riesgo.

**Le deseamos una agradable y placentera estadía en nuestro país!**

**Si necesitara comunicarse con nosotros nuestro  
Teléfono de Emergencias 24 horas es: (506) 8708 4333**