MANUAL DE SOSTENIBILIDAD

amadeus travel agency

VERSIÓN 2026

© Amadeus Travel Agency, 2026

Todos los derechos reservados. Este documento forma parte del Sistema de Gestión de Sostenibilidad de Amadeus Travel Agency y es propiedad intelectual de la empresa y su directora de Gestion de Resposabilidad Social , Cultural y Ambiental ,Licda. Gisella Solera Arroyo
Queda prohibida la reproducción total o parcial, distribución, modificación o utilización de este documento con fines comerciales sin la autorización previa y por escrito de Amadeus Travel Agency.
El contenido del presente manual tiene como finalidad orientar las prácticas de sostenibilidad de la organización y sus aliados estratégicos, en concordancia con los principios del turismo sostenible promovidos por el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), el Global Sustainable Tourism Council (GSTC) y la marca país Essential Costa Rica.

Amadeus, comprometidos con el turismo sostenible

Introducción

Bienvenidos al Manual de Turismo Sostenible de Amadeus Travel Agency , una guía diseñada para promover prácticas responsables que protejan nuestro entorno natural y cultural mientras fortalecemos la economía local mediante el sector turismo , tomando en cuenta nuestra factor de responsabilidad social y ambiental . En 2025, Costa Rica continúa siendo un líder mundial en la conservación del medio ambiente y el turismo responsable, con el compromiso de equilibrar el desarrollo turístico con la preservación de sus impresionantes biodiversidad y patrimonio.

Este manual está destinado a todos los actores involucrados en la gestión turística responsable, proveedores, hoteles, transportistas, tour operadores, aliados estratégicos de gestión ambiental y social, empresarios en general , entes públicos y privados, turistas y comunidades locales que buscan entender y adoptar estrategias de turismo sostenible. A través de directrices prácticas, estudios de caso y herramientas efectivas, alentamos a todos los actores a colaborar en la creación de experiencias turísticas que no solo beneficien a los visitantes, sino que también respeten y preserven el rico patrimonio natural y cultural de Costa Rica.

Queremos que cada vez sean más nuestros aliados en la gestión responsable de los recursos naturales y sociales que ponemos a disposición de nuestros turistas , para darles un uso adecuado . Al tripular en este viaje hacia un turismo más sostenible, recordemos que cada pequeño esfuerzo es de suma importancia. En equipo, podemos asegurar que las futuras generaciones disfruten de la belleza y la riqueza de nuestro país. Los invitamos a explorar este manual y unirse a nosotros en la misión de hacer del turismo en Costa Rica una actividad que beneficie a todos.

Conscientes del impacto que tuvimos los años recientes 2020 y 2021 , tras un importante evento como lo fue una pandemia con efectos globales catastróficos en nuestro sector , nos convencemos más que nunca que en nuestras manos como tour operadores , existe una gran responsabilidad de respetar ,apoyar y desarrollar un puede generar nuestra operación turística al ecosistema, en Agencia de Viajes Amadeus procuramos realizar nuestras funciones dentro de lineamientos amigables con el ambiente, la sociedad, nuestro sector y nuestro equipo , de manera que logremos mitigar cualquier efecto negativo. Siendo el turismo una actividad multidisciplinaria, en la cual intervienen una amplia variedad de empresas, hemos desarrollado el presente documento con el objetivo de realizar este esfuerzo sostenible de una manera integrada y, por ende, efectiva.

Adicionalmente, procuramos proveer un fuerte impulso para todas las empresas involucradas hacia una mayor consciencia sobre los efectos de la gestión turística sostenible, en general, de manera que logren la implementación de prácticas responsables propias.

Como parte de nuestro compromiso como empresa sostenible hemos definido políticas internas, un código de ética y reglamentos que nos permitirán garantizar el desarrollo de nuestra operación sobre lineamientos de protección al medio ambiente y de apoyo a la comunidad.

Amadeus siempre se ha caracterizado por desarrollar su operación con integridad y ética. Ciertos valores, como la confianza y la lealtad, están muy arraigados en nuestra organización. Para nosotros, las buenas relaciones entre compañeros y con otras partes relacionadas tienen una importancia fundamental. Además, gracias a nuestra sólida integridad y comportamiento ético, nos aseguramos de que nuestros clientes sigan confiando en nosotros.

Todo nuestro equipo de trabajo conoce y cumple con el reglamento y políticas ambientales y sociales establecidas en el presente documento. De esta manera, a través de nuestro trabajo diario, estará contribuyendo individualmente a asegurar que nuestra empresa funciona de acuerdo con el código.



UN TODO QUE CORRE POR NUESTRO ADN!
SOMOS AMADEUS!

Nuestra filosofía sostenible

Sin lugar a dudas, nuestra filosofía sostenible nos ha permitido lograr muchas cosas importantes, entre las cuales podemos resaltar:

1. Una labor más eficiente, a través de la cual logramos alcanzar nuestros objetivos a un menor costo.
2. El fortalecimiento de una imagen de calidad con un alto grado de responsabilidad, lo cual nos ha permitido mantener una excelente relación comercial con nuestros clientes mayoristas.
3. Nuestro continuo esfuerzo en la conservación del medio ambiente se ha convertido en nuestra principal carta de presentación, lo cual no llena de orgullo y afianza nuestro compromiso como empresa socialmente responsable.
4. Un personal motivado y altamente comprometido con sus funciones, lo cual conlleva al cumplimiento de los objetivos y al mantenimiento de nuestros estándares de calidad.
5. Una estrecha relación con los pobladores de las zonas que visitamos en nuestra operación, lo cual nos ha significado un claro posicionamiento de turismo responsable.

Nuestra Misión

Realizamos turismo responsable en Costa Rica, preocupándonos por satisfacer todas y cada una de las necesidades de nuestros clientes, manteniéndonos dentro del límite de respeto hacia el país y siguiendo prácticas y lineamientos de sostenibilidad.

Nuestra Visión

Alcanzar niveles de crecimiento anuales constantes en términos financieros, profesionales, motivacionales y sostenibles.

Nuestros procesos operativos están enfocados a:

- Menos contaminación de agua
- Reducción de amenazas al ambiente y a la salud humana

- Protección del hábitat de vida silvestre desestimulando la deforestación.
- Utilización de los recursos en una forma productiva, eficiente y sostenible, es decir, no destructivamente.
- Generación de menos desechos mediante un tratamiento adecuado de reciclaje de plásticos, papel, vidrios y metales en conjunto con el centro de acopio del Comedor del Barrio de Jesús, quienes a su vez, reciben un ingreso adicional al gestionar estos materiales con empresas recicladoras.
- Menos agua utilizada así como medidas de conservación de este líquido.
- Consumo de productos orgánicos producidos directamente en nuestra propiedad: frutas, vegetales y hierbas para usos culinarios y medicinales.
- Garantizar un ambiente de respeto, cumplimiento y solidaridad para nuestros colaboradores -- quienes obtienen salarios justos, agua potable para beber, facilidades sanitarias y un área de trabajo segura y saludable.
- Inclusión social

Esto nos ha conducido a la formalización de sistemas, programas y procesos de trabajo enfocados en cuatro ámbitos principales: el ámbito del ecosistema, el ámbito del equipo de trabajo, el ámbito del cliente y el ámbito socio-cultural.

Código de Ética

Amadeus siempre ha reconocido que sus propios intereses a largo plazo y los de quienes muestran interés en la compañía[1] 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 Amadeus y se presenta y fomenta entre todos sus empleados, tanto en las fases de iniciación y formación como en las comunicaciones internas.

Los valores de Amadeus se incluyen en este código y se espera que todos los empleados[2] 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.

Amadeus 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.

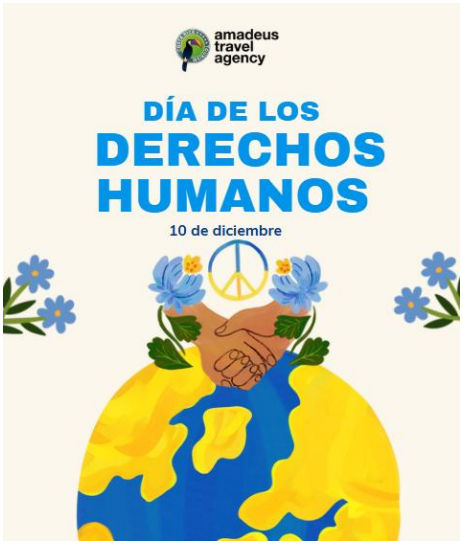
[1]Cuando se habla de personas "con intereses" en Amadeus se hace referencia a colaboradores, clientes, proveedores, socios, organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, comunidades/mercados en las que se hacen negocios y otras partes que pudieran tener influencia en o estar influidas por Amadeus.

Ética y las Leyes: Amadeus está comprometido con los más altos estándares 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 Amadeus 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 compañía y otras formas de propiedad intelectual. El objetivo de Amadeus 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.

Amadeus respeta la privacidad e integridad de quienes estén involucrados en los programas de servicios que se ofrecen en su compañía 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 Amadeus 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, Amadeus 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*:* Amadeus respetara y promoverá los derechos humanos. Amadeus 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 Amadeus 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. Amadeus no utilizará mano de obra infantil o forzada. Amadeus no tolerará condiciones o tratamientos laborales que estén en conflicto con las leyes y prácticas internacionales. Amadeus 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 Amadeus deben respetar y apoyar los valores Amadeus en el trabajo, promoviendo el trabajo en equipo, la responsabilidad individual y la fuerza que proviene de la diversidad. Amadeus buscará pagar una compensación justa y ofrecer a sus empleados un lugar de trabajo seguro y saludable. Amadeus está comprometido con la igualdad de oportunidades en todas sus prácticas de empleo, políticas y procedimientos. En Amadeus se fomentan buenas prácticas ambientales estableciendo como normas dentro de la empresa: 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). Cuando se reúnan los requisitos para un puesto, ningún empleado o 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. Amadeus continuará invirtiendo en el aprendizaje personal y profesional y el crecimiento de sus empleados y los alentará a llevar vidas personales y profesionales equilibradas.

Medio Ambiente*:* Las actividades ambientalistas en Amadeus se basan en el concepto de turismo sostenible, cuyo objetivo es seguir los lineamientos de buenas prácticas sobre el entorno físico-biológico, la gestión de servicio, el cliente externo y el desarrollo comunitario. El objetivo de Amadeus es reducir los efectos negativos sobre el ambiente durante la ejecución de los servicios contratados por el cliente. Esto se logra administrando nuestras operaciones y nuestra red de proveedores e incorporando programas de buenas prácticas. Amadeus 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. En su publicidad y otras actividades de la compañía, Amadeus mostrará a los animales de una manera digna y enviará mensajes que promuevan prácticas adecuadas para su protección. Amadeus 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*:* Amadeus 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. Amadeus 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. Amadeus 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.

A nuestros proveedores les recomendamos:

- Implementar un programa de ahorro de energía
    - Usar bombillos de ahorro.
    - Procurar utilizar artefactos de alta tecnología.
    - Procurar utilizar sistemas novedosos y tecnológicos que porcuren apagado automático de los recursos electricos.
    - Rotular con mensajes recordatorios de apagado de luces.
    - Capacitar a sus empleados y familias.
    - Aplicar a los programas de Media Tensión del ICE.
    - Medir el consumo energético mensualmente.
    - 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.

Nota importante: Periódicamente nuestro personal realizara inspecciones de los servicios de nuestros proveedores con el fin de actualizar la información y

corroborar que se cumplan con las condiciones requeridas para lograr un servicio global de turismo sostenible, para con ello ser consecuentes con nuestro compromiso como empresa social y ambientalmente responsable.

Aplicación*:* El compromiso de cumplimiento con lo dispuesto en el código 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 Amadeus 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, Amadeus 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 empleados de Amadeus promover el Código. Debe informarse a la Gerencia General de todos los problemas que surjan en cuanto a la aplicación o el significado de cualquiera de las disposiciones del Código, así como de sus posibles violaciones. La Gerencia 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 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 importantes funciones corporativas de 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 pudiera tener un impacto económico significativo, se informará a la Gerencia 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 deberán llevarse a cabo según los principios establecidos en los procedimientos de investigación interna de la compañía.

Las conductas que no se ajusten al Código deben corregirse tan pronto como sea posible y están sujetas a acciones disciplinarias correctivas que pueden incluir la terminación de la relación laboral. Amadeus 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.

Nuestras Políticas

Amadeus trabaja también para hacer respetar **las políticas de conservación nacional e incluso regional**. Realizamos una constante y ardua labor de divulgación sobre Ley Nº 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 Nº 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 contaran 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 tomaran 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 y de Vida Silvestre

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

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

Nos declaramos amantes de la naturaleza y protegeremos con determinación toda forma de vida silvestre de nuestro territorio, informando a nuestros turistas sobre lo que establece la actual Ley de Conservación de Vida Silvestre Nº 7495

y sobre las consecuencia de no acatamiento. No dudaremos en denunciar cualquier caso de especies silvestres en cautiverio o en amenaza (fuentes de contaminación o maltrato).

Sobre la Ley Contra la Explotación Sexual Comercial Infantil

Amadeus se declara defensora vehemente de la integridad y los derechos de los costarricenses, en general, adultos, adolescentes, niños y niñas, por lo que regirá sus actividades turísticas bajo los más estrictos lineamientos a las leyes Nº 8204 de estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, legitimización de capital y actividades conexas; Nº 7476 contra el Hostigamiento Sexual en el empleo y la docencia y las Leyes Nº 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 Amadeus 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 de Reconocimiento y Promoción de la Lengua de Señas Costarricense LESCO N 9822

La presente ley tiene por objeto reconocer y promover la lengua de señas costarricense (Lesco), como lengua de las personas sordas en Costa Rica que libremente decidan utilizarla, así como el uso de los medios de apoyo a la comunicación oral.

Sobre la Ley de Bienestar Animal

En Agencia de Viajes Amadeus 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.

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 contaran con los permisos respectivos otorgados por entidades competentes y nuestro personal se encargara de verificar que todo esté según lo establecido.

Amadeus 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).

Valor cultural y protección del patrimonio nacional

Amadeus se autodefine como un fiel defensor del patrimonio nacional, ante lo cual hemos demostrado nuestro compromiso dedicar gran parte de nuestro producto (programas turísticos) a mostrar a nuestros clientes mucho de la cultura costarricense y permitirles, a la vez, conocer el estilo de vida del tico a través de visitas a los mercados, a las ferias del agricultor, lugares típicos e indígenas a través de los cuales se dan a conocer la historia y costumbres, entre muchas otras opciones que disfrutan a plenitud. Es por ello que se procederá con

vehemencia ante cualquier situación que amenace el patrimonio nacional mediante tres acciones específicas:

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

Amadeus promueve el respeto y la valorización de la cultura costarricense dentro de sus experiencias turísticas.

Las acciones incluyen:

- • Información cultural al visitante.
- • Integración de experiencias gastronómicas tradicionales.
- • Promoción de artesanías locales.
- • Apoyo a artistas y emprendedores culturales.

Otras acciones importantes que hemos realizado

Para el ámbito del ecosistema se han definido:

1. Políticas, reglamentos, normativas, etc. mediante lo cual se establecen los lineamientos de acción para cualquier persona que se encuentre en la propiedad.
2. Sistemas de identificación y control de impactos.
3. Programas de protección y colaboración con el medio ambiente, para lo cuales se definen objetivos y metas en determinados periodos de tiempo.
4. Programas de ahorro de agua, energía y de manejo de desechos sólidos, los cuales son dados a conocer al personal interno, a los clientes, proveedores y cualquier otro visitante.
5. Programas de denuncias ante incumplimiento de la ley.
6. Innovaciones. Cada empresa es un mundo y tiene sus particularidades, lo cual permite que cada una logre desarrollar sistemas propios e innovadores. En nuestro caso, hemos definido estrategias para la reducción del uso de papel.

Para el ámbito del equipo de trabajo se ha realizado lo siguiente:

1. Elaboración de manuales (de funciones, procedimientos, inducción, etc.), de manera que todos los colaboradores estén claramente informados sobre nuestros productos, calidad del servicio y filosofía sostenible.
2. Como política hemos establecido una posición de absoluto respeto, consideración y protección para las personas adulas, niños, adolescentes y con discapacidad.

3. Programas de capacitaciones constantes y a la vanguardia de nuestros colaboradores.
4. **Construcción en el año 2024 de una nueva oficina con más espacio, mejores condiciones , optimas para un mejor desarrollo laboral . Oficinas completamente sostenibles en su construcción según labores del Arquitecto Diego Romano Rodriguez .**
5. Digitalización completa de nuestro sistema laboral con el fin de ser mas afines con la protección al ambiente y así mismo inculcar esto a nuestros colaboradores.
6. Política de compras, mediante la cual se da prioridad a proveedores que aplican sistemas de buenas prácticas o bien ofrecen productos amigables con el ambiente.
7. Se involucra al personal para la definición de nuevos productos y/o reglamentos y el establecimiento de políticas o programas de protección y conservación ambiental y cultural.
8. Se levantan encuestas via WhatsApp con el fin de conocer su percepción sobre la gestión sostenible durante su estadía en el país entre los clientes, que posteriormente son dadas a conocer entre los colaboradores con el fin de mantener los estándares de calidad establecidos.

Para el ámbito del cliente nos concentramos en:

1. Personal capacitado para atender las solicitudes de nuestros clientes en canales de comunicación digitales , así como a nuestros guías que deben tener la mejor preparación para atención de cualquier inconveniente en gira .
2. Brindar seguridad mediante un sistema claro y efectivo de control de los lugares que se visitan con nuestros turistas, así como programas de atención ante amenazas climatológicas y/o de primeros auxilios.
3. Brindar la información necesaria sobre nuestra necesidad de apoyo para el ahorro de agua, electricidad y la separación de desechos sólidos.
4. Informar al turista sobre nuestra filosofía sostenible. En este punto, también procuramos involucrar a los clientes, de manera que podamos unirnos en un solo esfuerzo de buenas prácticas.

Para el ámbito socio-cultural hemos logrado:

1. Definir políticas de apoyo a la comunidad sorda de Costa Rica brindando nuestro apoyo incondicional para la inclusión de la misma en eventos de entretenimiento .
2. Así mismo nuestro apoyo a las escuelas es continuo , en este sentido, se han visto beneficiadas las Escuela de La Lucha en Sarapiquí, Curubande , CTP Ulloa en Heredia , entre otras . Asimismo, las comunidades indígenas de Maleku y Bri-Bri. Pero además, nos sentimos altamente orgullosos de ser parte de varias familias que, al día de hoy, han logrado desarrollar productos de turismo rural con los que nuestros clientes disfrutan de un genuino intercambio cultural como son la Familia Bello de Monteverde .

3. Nuestros colaboradores son, en su mayoría, pobladores de la zona de Heredia y Alajuela, pues damos prioridad a la contratación de personas de la localidad.
4. Compartimos con nuestros intermediarios y clientes, en general, la importancia de proteger nuestra cultura y tradiciones. Para ello, a lo largo de nuestros tours les compartimos sobre la riqueza histórica de Costa Rica y procuramos brindarles un ambiente agradable y de mucha cordialidad, de manera que durante su visita logren un entretenimiento placentero, y vivan además, una experiencia cultural y educativa muy enriquecedora.

Reglamento para guías y choferes

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

2- Se debe transmitir la necesidad de que los turistas cooperen en la disposición adecuada de los desechos sólidos, indicándoles los lugares donde hemos colocado los recipientes para su debida separación.

3- Al inicio se sugiere enriquecer la exposición del guía, manifestando a los turistas acerca de la labor realizada por Costa Rica en términos de áreas protegidas y parques nacionales y lo necesario de su colaboración respecto a medidas que deben adoptar y que son necesarias para cuando visiten estos lugares orientándolos específicamente a la conservación y protección ambiental.

4- No se permite fumar durante los trayectos de transportación, en áreas naturales o propiedades donde expresamente lo manifiesten. Medida que rige, tanto para el guía, el chofer como para los turistas.

5- Debe recomendarse a los turistas no realizar el tour con alimentos, con el fin de evitar cualquier impacto que genere en la fauna local (aves, principalmente).

5- Orientar a los turistas para 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, procurando que los turistas mantengan su distancia de las especies y no toquen las plantas.

7- Recordarles a los turistas para que siempre deben caminar dentro de los senderos marcados, evitando el salirse de ellos.

8- Indicar a los turistas que no se debe alimentar, por ningún motivo, 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- Ante una situación de emergencia que se presente con algún turista, el guía debe informar de inmediato a alguno de los funcionarios de Agencia Amadeus en las oficinas centrales (tel. 4000-0782), quien se encargara de tomar acción inmediata, coordinando como corresponda.

11- Todas la zonas turísticas incluidas en los programas de Agencia Amadeus ofrece grandes atractivos turísticos, comerciales y culturales, por lo que se debe sugerir al turista visitar las comunidades aledañas, con lo cual lograremos apoyar a los pobladores, mediante la adquisición de bienes y servicios en la localidad, motivándolos para una interacción positiva de la comunidad y logrando así que colaboren al soporte de la actividad conservacionista.

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

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

Acciones de Importancia:

Impacto Comunitario y Desarrollo Local

La empresa promueve el desarrollo de las comunidades locales mediante la colaboración con emprendimientos y proyectos
sociales.
Entre las iniciativas apoyadas se encuentran:

*Novedades

Proyecto Bosque de las Madres, enfocado en reforestación y conservación ambiental.

Red Sofía.

Promoción de proveedores locales y sostenibles via Amadeus Digital Touch (Meta Plataforma)

Alianzas y Compromisos Internacionales

Amadeus forma parte de iniciativas que promueven el desarrollo sostenible en Costa Rica y a nivel internacional.
Entre estas se destacan:
EASTUR – Empresas Turísticas Aliadas por la Sostenibilidad
Essential Costa Rica.
Global Sustainable Tourism Council (GSTC).
Redes empresariales que promueven la sostenibilidad y la innovación.

Proyecto Impacto – Programa de Inclusión
Proyecto Impacto es una iniciativa desarrollada desde el año 2023 que busca promover la inclusión de la población sorda en actividades culturales, turísticas y de entretenimiento.
El proyecto utiliza tecnología accesible, reutilizable y herramientas de interpretación que permiten a las personas sordas disfrutar
plenamente de eventos culturales.
Acciones del proyecto:
• Uso de brazaletes de vibración que transmiten la música.
• Interpretación en Lengua de Señas Costarricense (LESCO).
• Participación en conciertos y eventos culturales.
• Sensibilización sobre accesibilidad en la industria turística.
Ademas se capacita al voluntariado de impacto para el desarrollo de una correcta comunicación con los usuarios del proyecto .
Proyecto Impacto representa el compromiso de Amadeus con un turismo inclusivo que promueve el acceso universal a la cultura
y fortalece la integración social en Costa Rica.

Recomendaciones adicionales
Para lograr niveles de sostenibilidad óptimos, es imprescindible mantener información actualizada a todas las partes involucradas en la operación: colaboradores, intermediarios y proveedores, razón por la cual nos permitimos recomendarles los siguientes sitios web y documentos sobre leyes que podrán encontrar en Internet. En caso de requerir algún apoyo, con gusto les ayudaremos en lo que nos sea posible.

Sitios web recomendados
Instituto Costarricense de Turismo (ICT): www.visitcostarica.com
Ministerio del Medio Ambiente: www.minae.go.cr
Ministerio de Trabajo y Seguridad Social: www.ministrabajo.go.cr

Enlaces de administraciones ambientales autónomas
Comisión Centroamericana de Ambiente y Desarrollo: www.ccad.ws/
Instituto Nacional de Biodiversidad (INBIO): www.inbio.ac.cr/
APREFLOFAS: www.preserveplanAmadeus.org/
Asociación ANAI: www.anaicr.org/anai/en/presentation.html
Corp. Conservación del Caribe: /www.cccturtle.org/
CATIE: www.catie.co.cr
Centro Científico Tropical: www.cct.or.cr/

CINPE: www.cinpe.una.ac.cr/
Universidad EARTH: www.earth.ac.cr/
FONAFIFO (Fondo Financiamiento Forestal): www.fonafifo.com
Fundación Neotrópica:www.neotropica.org/
Fundación Omar Dengo: www.fod.ac.cr/
Fundación Paniamor: www.paniamor.or.cr
FUNDECOR: www.fundecor.org/
OAmadeus (Organización Estudios Tropicales): www.ots.ac.cr/es/
Rainforest Alliance: www.rainforest-alliance.org/
SINAC: www.sinac.go.cr/

Legislación de referencia

- Ley de Conservación de Vida Silvestre, N° 7317. Últimas reformas Ley N° 7495del 3 de mayo, 1995. Ley N° 7497 de 2 mayo 1995
- Ley Orgánica del Ambiente N° 7554 de 4 octubre, 1996.
- Ley Forestal 7575 del 13 de febrero, 1996
- Ley de Biodiversidad N° 7788. Reglamento a la Ley de Biodiversidad Decreto Ejecutivo N°34433.
- Ley Contra la Explotación Sexual de las Personas Menores de Edad, N° 7899 del 4 de mayo, 1970.
- Ley 7600 Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad
- Ley Contra el Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Docencia, N° 7476 del 14 de diciembre, 1994.
- Convenio CITES: Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestre, 01 de julio, 1975.
- Ley Psicotrópicos y Sustancias Ilegales N°7233, 21 mayo 91
- Ley de Pesca y Acuicultura N° 8436, 10 febrero 2005
- Ley de Reconocimiento y Promoción de la Lengua de Señas Costarricense LESCO N° 9822

Gracias por al apoyo que nos brinden para lograr ser consecuentes con nuestro compromiso como empresa responsable .

