



2022

Manual de Turismo Sostenible



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 informar a sus colaboradores, proveedores, clientes y público en general, a sobre su compromiso como empresa de turismo sostenible. Consultas serán atendidas por Luz Marina Urbina al correo: ventas@marbellatours.com

Comité de Sostenibilidad
Marbella Tours

MARBELLA TOURS, COMPROMETIDOS CON EL TURISMO SOSTENIBLE

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.

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 medio-ambiente, 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 Jose, 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.
- Miembro del Código de Conducta de Explotación Sexual y Comercial de Menores
- Somos una empresa que apoya al sector de personas con capacidades y limitaciones especiales, contando con una lista de puestos y funciones que podrían ser atendidos por personas con alguna discapacidad.
- 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 campaña 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.

Estamos en proceso de obtener la certificación 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 nos esforzamos para lograr la certificación para confirmar y afianzas aún más el compromiso obtenido como empresa y gran familia profesional, manteniéndonos enfocados en el desarrollo e implementación de buenas prácticas ambientales, de manera que logremos desarrollar 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 <http://www.turismo-sostenible.co.cr>

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 queme 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://costicaturismoaccesible.com/donatapa/>



- **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**

Redirigir las aguas de lluvia desde los techos y canchales 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.

Código de Ética

Marbella Tours siempre ha reconocido que sus propios intereses a largo plazo y los de quienes muestran interés en la empresa¹ 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 colaboradores² 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 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

¹ 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.

² 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.

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 respetará 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 respeto 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 ambiental a nuestros proveedores les recomendamos:

- **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 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

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 consecuencia de no acatamiento.

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

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.

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 o en amenaza (fuentes de contaminación o maltrato), asimismo, brindar apoyo en los esfuerzos que se realizan para la protección de especies amenazadas, para lo cual también compartimos lo indicado en el **Reglamento a la Ley de Conservación de la Vida Silvestre (LCVS) N° 7317** establece:

Definición de Veda: Período de tiempo y espacio geográfico definido en el cual no se autorizan formas de aprovechamiento de una determinada especie o grupos de especies, como mecanismo de manejo que garantice la conservación de estas.

En el **Artículo 6** se refiere a las **“especies de vida silvestre en vías o peligro de extinción y con poblaciones reducidas o amenazadas en veda”** indicando que para los efectos del artículo 14 de la LCVS y de este Reglamento, se consideran especies de vida silvestre en peligro de extinción, con poblaciones reducidas o amenazadas, las incluidas en los taxones que se oficializarán vía resolución administrativa, el cual será revisado por el SINAC cada cuatro años. Asimismo, el SINAC, con apoyo de la CONAVIS, establecerá el Protocolo con los mecanismos y procedimientos para la revisión de las listas.

En el **Artículo 7** se indica que **“Veda de fauna silvestre”** se refiere a todas las especies de fauna silvestre se encuentran en veda permanente para el ejercicio de la cacería. Solamente podrá autorizarse la cacería de control o subsistencia cumpliendo lo establecido en la LCVS y este Reglamento.

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.

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 los 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 garantiremos 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.

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.

Seremos firmes y perseverantes entre nuestros colaboradores, aliados comerciales, colegas y amigos en **NO CALLAR** ante amenazas o situaciones de acoso sexual.

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 encargara 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.

Igualdad de género

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 darle poder a las mujeres, solo las mujeres pueden empoderarse a sí mismas, por lo que apoyaremos los procesos de empoderamiento tanto en el plano individual como en el colectivo.

Dentro de 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.

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.

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. Realizaremos análisis periódicos de la calidad del agua de la piscina.
 - vi. Las aguas pluviales son manejadas en forma adecuada, sin producir alteración en el medio ambiente.
 - vii. Realizar un manejo adecuado de sus residuos mediante lineamientos de reducción, reutilización y reciclaje. Paralelamente, priorizaremos el uso de productos orgánicos y/o biodegradables.
 - viii. 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, el 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. Fomentaremos el uso de artesanías u otro tipo de manifestaciones artísticas nacionales producidas con material que no estén vedados por ley y que tengan verificación de origen (para decoración, por ejemplo).
 - 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. 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.
- c. 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.

- d. 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.
- e. 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.
- f. 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.
- g. Seremos estrictos en la aplicación de protocolos de seguridad sanitaria lo cual se exigirá a toda persona que esté en el la empresa (colaboradores, clientes proveedores, otros).
- h. En nuestra promoción general, destacaremos las bondades de las actividades recreativas manejadas por organizaciones comunales o empresas locales.
- i. Informaremos y promoveremos las actividades benéficas, sociales o culturales que se desarrollan en comunidades integradas en nuestros programas turísticos.
- j. Monitoreamos los impactos sobre sitios culturales y territorios indígenas y comunidades campesinas para evaluar los beneficios o impactos negativos ocasionados por nuestra operación.
- k. 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.
- l. 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) <http://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.

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
 SINAC: www.sinac.go.cr/

Enlaces de administraciones ambientales autónomas

Corp. Conservación del Caribe: www.cccturtle.org/
 Centro Científico Tropical: www.cct.or.cr/
 Universidad EARTH: www.earth.ac.cr/
 FONAFIFO (Fondo Financiamiento Forestal): www.fonafifo.com
 Fundación Paniamor: www.paniamor.or.cr
 OTS (Organización Estudios Tropicales): www.ots.ac.cr/es/

PARA DENUNCIAS COMUNIQUESE A:

LEY DE REFERENCIA	ENTIDAD COMPETENTE PARA DENUNCIAS	CONTACTO
Ley de Conservación de Vida Silvestre, N° 7317. Últimas reformas Ley N° 7495 del 3 de mayo, 1995. Ley N° 7497 de 2 mayo 1995	Ministerio Ambiente y Energía	2233-4533
Ley Orgánica del Ambiente N° 7554 de 4 octubre, 1996.	Ministerio Ambiente y Energía	2233-4534
Ley Forestal 7575 del 13 de febrero, 1996	Ministerio Ambiente y Energía	2233-4535
Ley de Biodiversidad N° 7788. Reglamento a la Ley de Biodiversidad Decreto Ejecutivo N°34433.	Ministerio Ambiente y Energía	2233-4536
Ley Contra la Explotación Sexual de las Personas Menores de Edad, N° 7899 del 4 de mayo, 1970.	Fiscalía Delitos Sexuales Paniamor	2295-3554 2234-2993
Ley 7600 Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad	Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial (CNREE)	800-2667356
Ley Contra el Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Docencia, N° 7476 del 14 de diciembre, 1994.	1) Ministerio de Trabajo 2) INAMU	800-trabajo 2255-1368
Convenio CITES: Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestre, 01 de julio, 1975.	Ministerio Ambiente y Energía	2233-4535
Ley Psicotrópicos y Sustancias Ilegales N°7233, 21 mayo 91	1) Organismo Investigación Judicial (OIJ) 2) Instituto Costarricense sobre Drogas (ICD)	1) 800-8000-OIJ 2) 2527-6433
Ley de Pesca y Acuicultura N° 8436, 10 febrero 2005	1) INCOPESCA 2) Mar Viva	1) 26610846 2) 2290-3647