



## POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA

En ¡Qué Buen Ride Travels!, nos comprometemos en tomar el camino hacia la sostenibilidad ambiental en la industria de viajes y turismo. Reconocemos la importancia de conservar y proteger los recursos naturales, preservar la diversidad cultural y contribuir al bienestar de las comunidades locales.

Esta política establece nuestras directrices para integrar la sostenibilidad en todas las facetas de nuestras operaciones.

### **1. Conservación y Protección de Recursos Naturales e Implementación de Buenas Prácticas Ambientales:**

Nos comprometemos a reducir nuestra huella ambiental, minimizar el consumo de recursos y promover prácticas sostenibles. Esto incluye la gestión responsable de residuos, la eficiencia energética, la promoción del uso responsable del agua y la reducción de emisiones de gases. Estamos comprometidos a tomar medidas concretas y significativas para proteger los recursos naturales como:

**Uso Responsable de los Recursos:** Nos comprometemos a utilizar los recursos naturales de manera responsable y sostenible, minimizando nuestro impacto ambiental y asegurando que los recursos se utilicen de manera racional y eficiente.

**Reducción de Residuos y Contaminación:** Implementar medidas para reducir la generación de residuos y minimizar la contaminación de los recursos naturales, incluyendo el agua, el aire y el suelo. Fomentaremos prácticas de producción y consumo sostenibles y buscaremos alternativas eco-amigables en todos los aspectos de nuestras operaciones y servicios.

**Uso Eficiente de la Energía y los Recursos:** Adaptar prácticas que promuevan el uso racional y eficiente de la energía y los recursos naturales en nuestras operaciones, buscando reducir nuestra huella de carbono y nuestra dependencia de recursos no renovables.

**Colaboración y Participación Comunitaria:** La conservación y protección de los recursos naturales requiere esfuerzos colectivos, por ello, nos comprometemos a colaborar con comunidades locales, organizaciones ambientales y otras partes interesadas para desarrollar e implementar soluciones efectivas y sostenibles para el ambiente

**Coordinador de Sostenibilidad:** Se establecerá una persona responsable del seguimiento y monitoreo de la política de sostenibilidad y planes de acción con el fin de alcanzar las metas trazadas por la empresa.

**Conservación de la Biodiversidad:** Nos comprometemos a proteger y conservar la biodiversidad en todas nuestras actividades y servicios turísticos. Esto incluirá la promoción de destinos y experiencias que respeten los ecosistemas locales, así como la educación sobre la importancia de la conservación entre nuestros clientes y miembros de la agencia.

**Respeto a las Experiencias Culturales:** Valoramos las experiencias de vida autóctona y culturales de las comunidades locales en las que operamos, por ello, nos comprometemos a respetar y promover la cultura local en nuestras operaciones turísticas, asegurándonos de que estas experiencias sean auténticas, positivas y beneficiosas para las comunidades locales.

**Educación y Sensibilización:** Promover la educación y sensibilización sobre la importancia de la sostenibilidad entre nuestro personal, clientes y proveedores. Esto incluirá la formación de prácticas sostenibles y la comunicación de información sobre los impactos ambientales y culturales del sector turístico, así como políticas de comportamiento en áreas naturales y protegidas.

## **2. Aplicación del Código de Conducta para la Niñez y Adolescencia:**

Nos comprometemos a cumplir con el Código de Conducta para la Protección de Niños y Adolescentes en el Turismo, asegurando que nuestras operaciones respeten los derechos de los niños y adolescentes, y rechazando cualquier forma de explotación infantil:

**Prevención de la Explotación Infantil:** Implementaremos medidas para prevenir la explotación infantil en todas nuestras operaciones y servicios. Esto incluirá la capacitación de nuestro personal y proveedores sobre la identificación y prevención de situaciones de riesgo para los niños y adolescentes a través del programa Código de Conducta del Instituto Costarricense de Turismo del cual somos parte.

**Protección de los Derechos de la Niñez y Adolescencia:** Nos comprometemos a respetar y proteger los derechos de los niños y adolescentes en todas nuestras actividades turísticas, promocionando entornos seguros y libres de violencia para los niños y adolescentes que participen en nuestras actividades. Esta acción está respaldada por el Código de Conducta del Instituto Costarricense de Turismo.

**Denuncia y Acción:** Aplicaremos el procedimiento establecido por el Código de Conducta para la denuncia de posibles casos de violación de los derechos de la niñez y adolescencia en el contexto de nuestras operaciones. Nuestro deber es investigar de manera rigurosa cualquier denuncia y tomar medidas adecuadas en caso de confirmarse la violación de derechos.

\*La agencia está en su derecho de anular cualquier contrato con proveedores que incumplan e irrespete los derechos de niños y adolescentes. Como también tiene el deber de reportarlos a las entidades respectivas para su debida sanción.

### **3. Selección de Proveedores y Destinos Sostenibles:**

Priorizamos la asociación con proveedores y destinos que compartan nuestro compromiso con la sostenibilidad. Seleccionamos proveedores y destinos comprometidos con prácticas ambientales responsables y socialmente conscientes, aportando considerablemente a las zonas turísticas.

**Evaluación de Proveedores y Destinos:** Implementar evaluaciones a nuestros proveedores y los destinos a ofrecer para garantizar que cumplan con estándares ambientales sostenibles. Esto incluirá la consideración de su política ambiental, prácticas de gestión de residuos y otros criterios relacionados con la sostenibilidad como buenas prácticas ambientales como aportes a la comunidad local.

**Priorización de Proveedores y Destinos Sostenibles:** Daremos prioridad a aquellos proveedores y destinos que evidencian un compromiso con la sostenibilidad ambiental. Esto incluirá la preferencia por proveedores y destinos que apliquen buenas prácticas ambientales y sociales.

**Monitoreo y Mejora Continua:** Implementaremos sistemas de monitoreo para evaluar regularmente el desempeño ambiental de nuestros proveedores y los destinos turísticos. Nos comprometemos a identificar áreas de mejora y acciones que pueden ser corregidas en pro del medio ambiente.

\*La agencia está en su derecho de anular cualquier contrato con proveedores o eliminar algún destino turístico que evidencie malas prácticas ambientales que perjudican directamente la parte ambiental y social de una zona. Como también tiene el deber de reportarlos a las entidades respectivas para su debida sanción.

### **4. Aplicación de la Ley de Conservación Animal:**

En actividades que involucren animales silvestres o domésticos, cumplimos con la legislación de conservación animal, evitando actividades que puedan causar daño o estrés a los animales. Preferimos experiencias que promuevan la observación respetuosa de la vida silvestre en su hábitat natural como la observación de osos perezosos, mariposas, entre otros. Nos comprometemos a cumplir con:

**Cumplimiento Legal:** Nos comprometemos a cumplir con todas las leyes y regulaciones relacionadas con la conservación animal en todas nuestras actividades y operaciones. Esto incluye el respeto y la obediencia a las restricciones relacionadas con la captura, comercio y trata de especies protegidas.

**Protección de Hábitats Naturales:** Tomar medidas para proteger y preservar los hábitats naturales de la vida silvestre en el entorno en el que operamos mediante la aplicación de procedimientos para la visita a hábitats naturales.

**Educación y Sensibilización:** Promoveremos la educación y sensibilización sobre la importancia de la conservación animal entre nuestro personal, clientes y proveedores a través de la difusión de información sobre especies en peligro de extinción, sus hábitats y las acciones que pueden tomar para protegerlos.

**Colaboración con Autoridades y Organizaciones:** Nos comprometemos a colaborar con autoridades locales, organizaciones de conservación y otras partes interesadas para apoyar la implementación efectiva de medidas de conservación animal, alertando a las instituciones pertinentes en un caso confirmado.

La agencia está en su deber de informar sobre maltrato, comercio o explotación animal para su debida sanción.

#### **5. Política de Protección y Conservación de Zonas Indígenas y Culturales:**

Respetamos y valoramos la diversidad cultural, comprometiéndonos a preservar y proteger las zonas indígenas y culturales que visitamos. Colaboramos con comunidades locales para garantizar un turismo responsable y beneficios equitativos para el desarrollo rural.

**Respeto a la Autonomía y los Derechos Indígenas:** Nos comprometemos a respetar la autonomía, los derechos y la autoridad de las comunidades indígenas sobre sus tierras y recursos naturales, así como a sus tradiciones, prácticas culturales y religiosas.

\*La empresa puede anular cualquier relación comercial en caso de evidenciarse un evento de irrespeto y violación de derechos indígenas y está en la obligación de reportarlo a las entidades respectivas para ser sancionados.

**Conservación del Patrimonio Cultural:** Proteger y preservar el patrimonio cultural de las comunidades indígenas en el entorno en el que operamos como los sitios arqueológicos, monumentos históricos y otras manifestaciones culturales significativas.

**Beneficios Equitativos:** Nos comprometemos a que nuestras operaciones generen beneficios equitativos y sostenibles para las comunidades indígenas locales mediante la visita de turistas en sus zonas a través de servicios contratados con guías expertos.

#### **6. Selección de Guías Locales Certificados:**

Priorizamos la contratación de guías locales certificados que estén familiarizados con las prácticas sostenibles y tengan un profundo conocimiento de la cultura y el entorno local para una experiencia auténtica. Por lo tanto, nos comprometemos a:

**Priorizar Guías Locales:** Daremos prioridad a la contratación de guías locales certificados en todas nuestras actividades turísticas. Valoramos su conocimiento profundo del área, su conexión con la comunidad y su capacidad para ofrecer experiencias auténticas y significativas a nuestros clientes, así como también que demuestran un profundo respeto por la cultura, tradiciones y valores de las comunidades locales en las que operamos

**Certificación y Capacitación:** Valoramos la certificación y capacitación continua de guías locales en habilidades técnicas, conocimientos culturales, seguridad y sostenibilidad con instituciones avaladas por el Instituto Costarricense de Turismo.

**Beneficios para la Comunidad Local:** Nos comprometemos a garantizar que la contratación de guías locales certificados genere beneficios tangibles para la comunidad local. Esto incluye la generación de empleo, el desarrollo económico y la promoción de las zonas rurales.

## **7. Servicios de transportes y hospedaje:**

El transporte y el hospedaje es una parte fundamental de la experiencia turística y que tiene un impacto significativo en el medio ambiente. Por lo tanto, nos comprometemos a:

**Promoción del Transporte compartido:** Incentivamos el uso del transporte compartido entre los destinos que visitarán para reducir la huella de carbono por cada viaje que se contrate. Así como incentivar el uso de medios naturales como caminar o rentar bicicletas en los lugares donde se encuentren en la medida de lo posible.

**Reducción de Residuos y Contaminación:** Nos comprometemos a velar por la aplicación de gestiones de residuos y contaminación por parte de nuestros proveedores de servicios, dando seguimiento al mantenimiento de las unidades periódicamente.

**Sensibilización y Educación:** Promoveremos la sensibilización y la educación sobre la importancia del transporte sostenible entre nuestro personal y clientes. Esto incluirá la provisión de información sobre los impactos ambientales del transporte y consejos para reducir su huella de carbono.

**Selección de Proveedores Sostenibles:** Damos prioridad a la contratación de proveedores de alojamiento que demuestren un compromiso certificado o evidenciado con la sostenibilidad ambiental y social como prácticas de gestión de recursos, como el uso eficiente de energía y agua, la gestión de residuos y la conservación de la biodiversidad.

**Certificaciones y Reconocimientos:** Valoramos las certificaciones y reconocimientos que respaldan el compromiso de nuestros proveedores con la sostenibilidad.

**Participación Comunitaria:** Preferimos proveedores de alojamiento que estén integrados en la comunidad local y que contribuyan positivamente a su desarrollo económico y social. Valoramos el apoyo a proyectos comunitarios, la contratación de personal local y la promoción de la cultura y tradiciones locales.

**Evaluación Continua:** Nos comprometemos a evaluar regularmente el desempeño de nuestros proveedores de alojamiento en temas de sostenibilidad para buscar oportunidades para mejorar y promover prácticas más responsables.

## **8. Servicios de tour operadores y actividades turísticas sostenibles**

Nos comprometemos a priorizar la contratación de tour operadores y actividades turísticas que promuevan la sostenibilidad ambiental, social y económica. Reconocemos que nuestras decisiones de contratación tienen un impacto significativo en el medio ambiente y en las comunidades locales, por lo que nos comprometemos a:

**Evaluación de Sostenibilidad:** Evaluar cada cierto tiempo a los tour operadores y actividades turísticas en base a su compromiso con prácticas sostenibles, dando prioridad a aquellos que demuestren un claro compromiso con la conservación del medio ambiente, el respeto hacia las comunidades locales y la promoción del turismo responsable.

**Conservación Ambiental:** Dar preferencia a los proveedores que implementen medidas para minimizar su impacto ambiental, como la reducción de residuos, la conservación de recursos naturales y el uso de energías renovables.

**Transparencia y Compromiso:** Priorizar la colaboración con tour operadores y actividades turísticas que sean transparentes en sus prácticas y estén dispuestos a comprometerse con la mejora continua en términos de sostenibilidad.

**Educación y Sensibilización:** Promover la sensibilización sobre la importancia de la sostenibilidad entre nuestros clientes, proporcionándoles información sobre las prácticas sostenibles e incentivándolos a elegir opciones responsables durante sus viajes.

### **9. Política de No Discriminación e Igualdad de Oportunidades**

Compromiso de no discriminar a empleados o clientes basándose en género, raza, religión, orientación sexual, discapacidad, edad u otras características protegidas por la ley.

Garantizar que el proceso de contratación sea justo y transparente, enfocado en habilidades y competencias relevantes para el puesto. Por lo tanto:

**No Discriminación:** No toleraremos ningún tipo de discriminación, ya sea por motivos de raza, etnia, género, orientación sexual, religión, edad, discapacidad u otra condición protegida por la ley. Todos los miembros de nuestro equipo, así como nuestros clientes y colaboradores, serán tratados con igualdad y respeto.

**Igualdad de Oportunidades:** Nos comprometemos a promover la igualdad de oportunidades en todo ámbito, incluyendo el reclutamiento, la contratación, la capacitación, la promoción y el desarrollo profesional.

**Sensibilización y Formación:** Proporcionaremos información y sensibilización a nuestro personal sobre temas de diversidad, no discriminación e igualdad de oportunidades. Se les informará sobre la ley 7600 que avala los derechos para las personas con discapacidad.

### **10. Política de seguridad y confidencialidad del cliente**

Nos comprometemos a salvaguardar la seguridad y confidencialidad de la información de nuestros clientes como una prioridad y responsabilidad. Reconocemos que la confianza es fundamental en nuestras relaciones con los clientes y, por lo tanto, nos comprometemos a aplicar nuestra política de confidencialidad y capacitar a nuestros colaboradores para el correcto manejo de información sensible.

\*La agencia puede anular cualquier contrato de servicios con un proveedor que rompa la confidencialidad de información de nuestros clientes y será denunciado a la institución correspondiente para su investigación y sanción.

### **11. Agencias receptoras subcontratadas**

En todo el proceso de desarrollo y operación de los paquetes de viaje subcontratados que incluyen transporte, alimentación y actividades, se espera que las agencias asociadas actúen en el mejor interés de las comunidades y el medio ambiente, así como de nuestros huéspedes. Nos comprometemos a:

**Evaluación de Sostenibilidad:** Evaluar a las agencias subcontratadas en función de su compromiso con prácticas sostenibles en todas las etapas del proceso turístico. Así como brindar retroalimentación para mejoras en la operación.

**Responsabilidad Social:** Valorar la contribución de las agencias subcontratadas al desarrollo social y económico de las comunidades locales.

## **12. Servicio al cliente:**

Nuestra prioridad es ofrecer un servicio al cliente excepcional para garantizar experiencias de viaje memorables y satisfactorias para nuestros clientes. Nuestros principios son:

### **Atención Personalizada:**

Nos esforzamos por entender las necesidades individuales de cada cliente y proporcionar recomendaciones personalizadas que se ajusten a sus preferencias y presupuesto.

### **Comunicación Transparente:**

Mantenemos una comunicación clara y oportuna con nuestros clientes durante el proceso de reserva, desde la consulta inicial hasta la confirmación del viaje y el seguimiento posterior al viaje.

### **Profesionalismo:**

Nuestros colaboradores se preocupan por ofrecer un servicio profesional y cortés en todo momento. Responder a las consultas con prontitud y brindar asistencia para resolver cualquier problema que pueda surgir durante el proceso de reserva o durante el viaje.

### **Flexibilidad y Adaptabilidad:**

Reconocemos que los planes de viaje pueden cambiar por múltiples razones, por ello, nos mostramos flexibles para satisfacer las necesidades de nuestros clientes, ya sea modificando reservas, ofreciendo opciones alternativas o brindando soluciones adecuadas.

### **Resolución Eficaz de Problemas:**

En caso de que nuestros clientes encuentren algún inconveniente durante su viaje, nos comprometemos a analizar y resolver esos problemas de manera rápida y eficaz, trabajando en estrecha colaboración con nuestros proveedores y colaboradores para garantizar una experiencia de viaje sin contratiempos.

### **Mejora Continua:**

Nuestro objetivo es mejorar y por ello implementaremos formas de mejorar nuestros servicios y procesos para satisfacer las expectativas de nuestros clientes y brindarles experiencias de viaje aún más gratificantes.

### **Retroalimentación:**

Valoramos las opiniones y comentarios de nuestros clientes, ya que nos ayudan a identificar áreas de mejora y nos permiten brindar un mejor servicio en el futuro a través de un método de evaluación que califica nuestros procesos.

### **13. Souvenirs prohibidos para compra y comercio:**

La agencia prohíbe la compra y comercio de artesanías ilegales que involucren trabajo infantil, animales, vida marina, así como artículos prehistóricos y antigüedades. Algunas de las artesanías prohibidas para la venta incluyen:

- Figuras talladas de pieles o huesos de animales.
- Joyería hecha con conchas de tortuga marina, conchas marinas o corales.
- Tejidos con fibras extraídas de especies en peligro de extinción.
- Esculturas de madera obtenidas de bosques protegidos.
- Cerámicas falsificadas como antigüedades
- Tapices confeccionados con piel de animales.
- Artefactos arqueológicos saqueados de sitios históricos (se multa rigurosamente).
- Conchas, corales, caracoles u otro material extraído del mar.
- Huevos de tortuga para consumo.

Es esencial respetar estas prohibiciones para proteger tanto a los seres vivos como el patrimonio cultural y natural de nuestras comunidades.

Esta política refleja nuestro compromiso con la sostenibilidad ambiental y social. Será nuestro compromiso revisar y actualizar la política y nuestras prácticas para asegurar que cumplimos con los estándares más altos para contribuir positivamente al medio en el que operamos.

Phil Tardieu  
Director  
Agencia QBR Travels SA

[www.quebuenride.com](http://www.quebuenride.com)

Costa Rica

Actualización de política: 26 marzo 2024