



POLITICAS DE SOSTENIBILIDAD

1 Política Ambiental

En IL VIAGGIO TRAVEL sabemos lo importante que es mantener un desarrollo en armonía con el medio ambiente, por lo tanto tomamos las medidas necesarias para que nuestra actividad económica produzca el menor impacto ambiental posible. Además tratamos de que nuestros clientes y colaboradores divulguen tal compromiso.

1.1 Manejo de desechos: tanto en nuestra oficina como en nuestros tours tratamos de utilizar productos biodegradables, retornables, reciclados, o reciclables para minimizar la cantidad de desechos.

1.2 Aprovechamiento de energía: en nuestra oficina utilizamos bombillos de tipo fluorescentes que permiten un menor consumo de electricidad. Encendemos las luces a partir de las 5 de la tarde para evitar el gasto innecesario. En nuestros tours tratamos de utilizar el aire acondicionado solamente cuando es muy necesario.

1.3 Menor consumo de agua: tratamos de evitar el desperdicio de agua, tanto en la oficina como en el campo. Mantenemos una botella de medio litro de agua dentro de cada tanque de inodoro e informamos a nuestros clientes y guías para que denuncien cualquier filtración de agua en llaves de paso y servicios sanitarios. Denunciamos las fuentes de contaminación en los lugares donde se opera.

1.4 Transporte: en la medida de lo posible procuramos contratar transportistas independientes y compañías de transporte que utilicen unidades modernas y en perfecto estado que consuman solamente el combustible necesario, mantengan controlada la emisión de gases y que no sean muy ruidosas. Que además tengan la Revisión Técnica Vehicular y los Seguros Correspondientes al día.

1.5 Protección de áreas naturales: tratamos de reducir el impacto que nuestros clientes puedan causar a las áreas de vida silvestre y parques nacionales visitados, respetando la fragilidad de ecosistemas como el de Manuel Antonio o Carara donde la capacidad de las instalaciones es muy limitada. Prohibimos, evitamos y denunciemos la extracción, cautiverio y comercialización ilegal de animales y plantas silvestres.

1.6 Promoción de valores y culturas locales: apoyamos las iniciativas de conservación y desarrollo que promuevan el desarrollo humano de las comunidades que se visitan durante cada tour o gira.

1.7 Ahorro dentro de la Oficina: ahorro en el papel al utilizar sistemas informáticos y reutilizando el papel.



2 Política Social

En IL VIAGGIO TRAVEL tenemos claro que nuestra actividad económica puede generar impactos positivos o negativos en las comunidades y lugares donde desarrollamos nuestra actividad dependiendo del tipo de información que maneje nuestro staff, nuestros guías y nuestros clientes. Por eso procuramos prevenir en lo máximo estas situaciones que luego podrían convertirse en un problema no solo para el medio ambiente sino también para las personas de nuestro entorno y las comunidades que visitamos. Capacitamos a nuestro personal y tratamos de monitorear los cambios. En el momento en que observamos algún cambio sociocultural en las comunidades que visitamos le informaremos inmediatamente al ICT.

2.1 Seguridad: Tratamos de evitar situaciones de riesgo tanto en la oficina como en las zonas que se visitan nuestros tours, en los medios de transporte y en otras instalaciones que se vayan a utilizar como por ejemplo hoteles y parque nacionales. Con el propósito de garantizar una mayor seguridad de nuestros clientes y del personal en general manejamos seguros de responsabilidad civil y riesgo de trabajo al día. Así mismo le solicitamos a nuestros proveedores sus seguros y permisos al día.

2.2 Impacto Social: En todas nuestras giras y tours promovemos actividades y visitas a lugares teniendo presentes que la integridad cultural, creencias y los valores de lo mismos serán respetados al máximo. La idea con esto es que los visitantes colaboren con la economía de cada zona visitada pero que su impacto social y medio ambiental sean mínimos, a menos que vayan a marcar una diferencia necesaria positiva. IL VIAGGIO TRAVEL tratara de monitorear los cambios socioculturales en las comunidades que visita e informara al ICT de haber alguno. Así mismo prohibimos y denunciemos el acoso sexual, la prostitución infantil y el consumo de sustancias ilegales ya que son delitos penados por ley.

2.3 Igualdad de Oportunidades: promovemos la ley #7600 en donde se promueve la igualdad de oportunidades. Ofrecemos atención no discriminatoria para las personas con discapacidad, contamos con la disposición de móviles adecuadas, capacitamos a nuestro personal para la atención de personas con discapacidad y estamos dispuestos a aceptar dentro de nuestro personal a personas con discapacidad que cumplan los requisitos del puesto.

2.4 Denuncias: Cualquier persona que labora para IL VIAGGIO TRAVEL y es testigo de algún acoso sexual, prostitución infantil y/o consumo de sustancias ilegales debe denunciar inmediatamente a las autoridades y realizar un reporte completo a la empresa.



3 Política de Recursos Humanos

Para IL VIAGGIO TRAVEL es muy importante que su equipo de trabajo y staff estén informados sobre todos los acontecimientos que suceden en la empresa. Por lo tanto promovemos la participación activa no solo en el diseño de producto nuevo sino también en el aporte de ideas innovadoras en todos los niveles. Esto nos permite ser más ágiles y flexibles a la hora de tomar decisiones. De igual forma inculcamos un mayor sentimiento de responsabilidad ambiental y social para que esas decisiones sean tomadas con criterio responsable.

3.1 Integración y Participación: Nuestro equipo de trabajo es nuestro activo principal, por lo tanto promovemos su participación e integración en la toma de decisiones importantes. Se mantiene una estructura organizacional fija, pero prestamos mucha atención a los comentarios y sugerencias de todo el personal.

3.2 Liderazgo ambiental: Cuando acontece algún acto de índole ambiental, promovemos la discusión del mismo en nuestras oficinas o divulgamos la referencia para que cada quien lo investigue por separado. Además una vez al mes enviaremos un boletín a nuestros guías con temas de sostenibilidad, esto con el objetivo de mantenerlos informados.

3.3 Selección del personal: en IL VIAGGIO TRAVEL creemos que las mentes brillantes piensan de forma similar, así que procuramos hacer contrataciones de personas preparadas no solo en puestos técnicos y profesionales relacionados al turismo, sino también en temas medio ambientales. En la actualidad, todo nuestro equipo de trabajo cuenta con experiencia tanto en la oficina como en el campo.

3.4 Entrenamiento del personal: IL VIAGGIO TRAVEL cuenta con un programa de capacitación en donde ofrece charlas cada 3 meses tanto a guías como a su equipo de trabajo en temas como: calidad de servicio, conservación del medio ambiente, identidad cultural, ética y valores, desarrollo sostenible, programa CST, entre otros.

3.5 Sensibilidad Social y Ambiental: Todos los miembros de nuestro equipo de trabajo tanto en la oficina como en el campo visitan hoteles, tours e instituciones que lo ameriten con tal de mantenernos informados y actualizados no solo en materia comercial sino también medio ambiental. La idea con esto que cada uno de ellos pueda reflexionar sobre los esfuerzos que realiza cada proveedor en cuanto al desarrollo sostenible y le permita crear un criterio personal.



4 Política de Proveedores

Tratamos de estimular a nuestros proveedores de servicios a integrarse a un sistema de manejo ambiental como los programas del CST, Bandera Azul o ISO 14000 para ampliar nuestro rango de influencia y llegar a ser más consistentes con nuestro compromiso de realizar un turismo sostenible desde todos los ángulos.

4.1 Información y creación de conciencia: Todos nuestro proveedores de servicios turísticos conocen sobre nuestro compromiso con el medio ambiente y las prácticas que hemos venido implementando. Sabemos que no podemos exigirles a cada uno de ellos que hagan lo mismo, pero es muy probable que un futuro próximo algunos de ellos establezcan sus propias políticas ambientales y prácticas que minimicen el impacto social y ambiental debido a la presión de todos sus clientes.

4.2 Selección de proveedores: Daremos prioridad a empresas que reúnan la excelencia en la calidad del servicio junto con un sistema de Manejo Ambiental; como CST, Normas ISO 14000 Bandera Azul y a compañías que realicen con acciones concretas en el campo social-ambiental cuando sea posible. Además que cuenten con personal con las siguientes características mínimas:

- a) Chófer = ser mayor de edad, licencia para conducir B1-B2, tenga conocimiento del idioma inglés, uniformados, experiencia mínima de 5 años en transporte de turistas, con conocimiento básico de mecánica, buena presentación personal, responsable, puntual, con mentalidad positiva y de servicio al cliente. Conocer las políticas, funciones y código de ética de IL VIAGGIO TRAVEL. Debe respetar y practicar los valores y creencias que fortalecen la idiosincrasia costarricense y respetar la legislación costarricense competentes a la actividad turística.
- b) Guía = ser certificado, 100% bilingüe, experiencia mínima 2 años, buena presentación personal, uniformados, responsable, puntual, que se actualice continuamente, conocer las políticas de la empresa, el código de ética, así como el Guion del Guía, tener mentalidad positiva, de servicio al cliente y sostenibilidad. Debe respetar y practicar los valores y creencias que fortalecen la idiosincrasia costarricense y respetar la legislación costarricense competentes a la actividad turística.
- c) Transportes = revisión técnica al día, mantenimiento constante, cambio de aceite oportuno y utilización de aceite adecuado al transporte.



5 Política de Servicio de Calidad

Una de nuestras principales preocupaciones es mantener la mayor calidad en nuestro servicio debido a que la mayoría de nuestros productos son sub contratados. Así que para minimizar el riesgo de quedar mal con nuestros clientes tratamos de conocer muy bien sus necesidades antes de enviarles sugerencias, paquetes y programas y nos aseguramos de que todo servicio sub contratado cuente con lo adecuado para cubrir esas necesidades. Adicionalmente enviamos una evaluación a cada cliente posterior a su visita para que nos mantenga informados y actualizados.

5.1 Comunicación con los clientes: Mantenemos una comunicación clara y constante con cada uno de nuestros clientes para prevenir situaciones no deseadas. Además promovemos actividades que involucren visitas a sitios naturales y zonas rurales cuando sea posible

5.2 Pensando en la calidad: Todos nuestros itinerarios son diseñados pensando en que nuestros clientes merecen solo lo mejor. Así que únicamente recomendamos lugares, actividades y hospedajes que estén debidamente inspeccionados por alguien de nuestro equipo de trabajo y que promuevan prácticas sostenibles con el medio ambiente.

5.3 Supervisión de la calidad de nuestro servicio: Al finalizar cada tour o gira, nuestra agencia envía un cuestionario al azar a algunos clientes para que ellos mismos evalúen la calidad no solo de nuestro servicio sino también de cada uno de nuestros proveedores. Así mismo se realizara una selección de forma aleatoria de un tour o servicio y un cliente incógnito sera quien evalúe cada punto requerido.

5.4 Selección y entrenamiento del personal: La calidad deber ser aplicada desde el primer momento en que los clientes entran en contacto con nosotros y hasta el final de los servicios, es por ello que nos interesa mantener capacitados y actualizados a cada miembro de nuestro equipo. Desde el momento de la entrevista procuramos contratar personas con ideas claras e innovadoras, pero que también tengan una conciencia social y sostenible con el medio ambiente. Además promovemos el que cada miembro del equipo participe activamente no solo en seminarios y cursos que aumenten su conocimiento sino también en asociaciones que promuevan el bienestar social y medio ambiental.



6 Política Operativa

La actividad de nuestra empresa consiste en ofrecer experiencias únicas a nuestros clientes en las cuales cada uno de ellos experimentará cosas diferentes a su modo de vida. Es por eso que nosotros tratamos de que cada tour y gira deje una huella no solo en la calidad de servicio sino también en nuestro compromiso con la sostenibilidad.

6.1 Diseño de programas o productos: IL VIAGGIO TRAVEL realiza una investigación del producto turístico antes de ofrecerlo o colocarlo dentro de sus productos. Esta investigación se realiza con visitas incógnitas, inspecciones, fam trips o reuniones en la oficina. De esta forma la empresa se asegura de ofrecer un producto de acuerdo con los siguientes criterios básicos de sostenibilidad.

IL VIAGGIO TRAVEL da prioridad a proveedores certificados o que manifestamente realicen su operación de manera sostenible.

Para facilitar esta tarea, se toma en cuenta la lista de proveedores prioritarios donde los mismos aparecen con su compromiso ambiental (certificación CST, RainForest Alliance u otros). Esta lista se mantiene actualizada gracias a la red de información entre operadores del sector y comunicaciones oficiales de los entes certificadores.

La empresa no dispone de vehículos propios, por esto, contratando servicios de transporte, se asegura de que los proveedores cumplan con la normativa vigente y apliquen criterios de sostenibilidad (certificaciones, ser carbono neutral, asegurar un adecuado manejo de los desechos).

Cuando la empresa realiza tours en áreas protegidas se asegura de que estos sean en grupos pequeños y que el guía que acompaña el grupo sea certificado y con experiencia. Cuando subcontrata servicios y personal, la empresa requiere y se asegura que ellos también estén comprometidos en la problemática ambiental; en esta manera asegura su sostenibilidad también de manera indirecta.

IL VIAGGIO TRAVEL considera la importancia de involucrar las poblaciones locales en la prestación de servicios en las zonas donde opera. Diseñando los tours considerará utilizar los servicios de las comunidades locales en particular en el ámbito de restauración y muestra de tradiciones. En este sentido se contratan artesanos para realizar tours en sus talleres (por ejemplo máscaras y carretas típicas), se organizan almuerzos de comida típica en los pequeños restaurantes locales, se invitan los clientes para que aprovechen de estas ocasiones para compras como souvenirs u objetos artesanales en tiendas locales.

6.2 Liderazgo ambiental: Procuramos que nuestro equipo de trabajo y guías turísticos se encuentren lo más actualizados posible en materia de medio ambiente para que la información que ellos proyecten a cada cliente sea veraz y confiable. Solamente contratamos guías certificados por entidades autorizadas como el INA, el ICT, el INBIO, ACOGUITUR y ACOPROT.



6.3 Participación de la comunidad: Tratamos de incluir en cada gira y programa turístico visitas a lugares rurales donde cualquier tipo de apoyo sea bien aprovechado. Ya sea adquiriendo productos o artesanías preparadas en la localidad o dando a conocer algún proyecto digno de ser mencionado y reconocido.

6.4 Tamaño del grupo: IL VIAGGIO TRAVEL promueve grupos personalizados de no más de 10 personas por tour. Algunas veces los grupos serán mayores, así que procuramos llevar al menos un guía turístico certificado por cada 15 personas, de esa manera los clientes podrán aprovechar más la actividad, obtener toda la información que sea necesaria y nuestra empresa puede garantizar el control del grupo para que no causen impactos ambientales y sociales no deseados. Para esta política se debe siempre seguir los CRITERIOS DE OPERACION ubicados en el MANUAL.



7 Políticas de Ética Empresarial

IL VIAGGIO TRAVEL es una empresa de servicios turísticos la cual trata de alcanzar y superar todas las expectativas de nuestros clientes, teniendo presentes que la honestidad y la responsabilidad hacia nuestro equipo de trabajo y hacia nuestros clientes es primordial. De esta forma estamos seguros que nuestra actividad permanecerá a través del tiempo ya que las cosas que duran son la que se hacen bien.

7.1 Valores: Responsabilidad, humildad, lealtad, profesionalismo, honestidad y solidaridad para nosotros, nuestros clientes y el entorno en el cual nos desenvolvemos.

7.2 Conservación del patrimonio: Procuramos en la medida de lo posible hacer la diferencia promoviendo visitas a sitios de interés cultural así como interés natural, que permitan financiar proyectos de interés social y medio ambiental para nosotros y las futuras generaciones. Promovemos la Ley #6703 Protección Patrimonio Nacional.

7.3 Compromiso: IL VIAGGIO TRAVEL se compromete al acatamiento de la legislación nacional aplicable a nuestra actividad: Ley Orgánica del Ambiente, Ley Forestal, Ley de Vida Silvestre, Ley de Parques Nacionales, Reglamento de Uso Publico de Áreas Silvestres Protegidas, Reglamento Turismo de Aventura, Comercialización del Patrimonio Arqueológico, Ley de Hostigamiento Sexual, Ley contra la explotación sexual y comercial infantil, Ley contra el consumo de sustancias ilegales y Ley de Igualdad de Oportunidades.