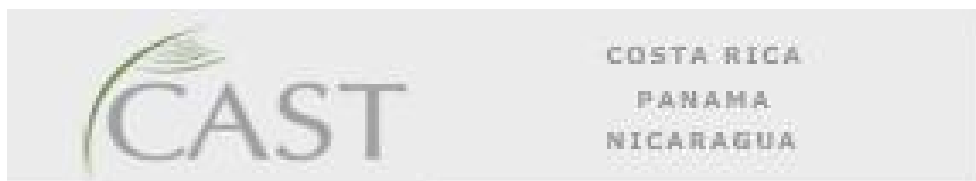


CAST

Manual organizacional



2010

Este documento contiene información relevante: Misión, Visión, Código de Ética y Políticas que CAST 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.

CAST, COMPROMETIDOS CON EL TURISMO SOSTENIBLE

Nuestra Misión

Desarrollar una operación turística en Costa Rica, Nicaragua y Panamá con precio justo y enfocado al mercado europeo, garantizando a nuestros clientes un servicio que satisfaga sus gustos y preferencias, una respuesta inmediata a sus solicitudes y una conducta responsable con el medio ambiente y las comunidades locales.

Nuestra Visión

Ser la empresa reconocida en Francia y otros países en Europa con la operación turística en CR, Nicaragua y Panamá más eficiente y destacada por sus proyecciones de constante mejora en la calidad en el servicio y compromiso con el medio ambiente y ayuda social.

Código de Ética

CAST siempre ha reconocido que sus propios intereses a largo plazo y los de quienes muestran interés en la compañía¹ 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 CAST y se presenta y fomenta entre todos sus empleados, tanto en las fases de iniciación y formación como en las comunicaciones internas.

Los valores de CAST se incluyen en este código y se espera que todos los empleados² 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.

¹Cuando se habla de personas "con intereses" en CAST se hace referencia a empleados, 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 CAST.

² Este código se aplica por igual a empleados, jefes y director de la compañía. Sólo la Dirección General y la Gerencia Ejecutiva conjuntamente, pueden establecer medidas de excepción del código con respecto a directivos y director. Se deberá informar inmediatamente de esta decisión al director general y niveles gerenciales.

CAST 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: CAST 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 CAST a los clientes, las leyes y prácticas laborales, el medio ambiente, las leyes en materia de derechos humanos y estándares reconocidos internacionalmente y la protección de los derechos de autor, los activos de la compañía y otras formas de propiedad intelectual. El objetivo de CAST no es simplemente el cumplimiento legal mínimo, sino más bien, como empresa de amplia trayectoria, estar entre los mejores de Costa Rica en cuanto a responsabilidad empresarial, con prácticas empresariales cívicas correctas dondequiera que desempeñe sus negocios.

CAST respeta la privacidad e integridad de quienes estén involucrados en los programas de servicios que se ofrecen en su compañía y se esforzará en adherirse a estándares estrictos a la hora de procesar datos personales e información de productos. Todos los datos personales que obtenga y conserve CAST 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, CAST 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 Illegales, Ley Forestal, Ley Ambiental. Asimismo, con Reglamentos de Uso de Áreas Protegidas, Actividades de Aventura y lo expuesto en el Tratado CITES.

Derechos humanos: CAST respetará y promoverá los derechos humanos. CAST 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 CAST 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. CAST no utilizará mano de obra infantil o forzada. CAST no tolerará condiciones o tratamientos laborales que estén en conflicto con las leyes y prácticas internacionales. CAST 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 CAST deben respetar y apoyar los valores CAST en el trabajo, promoviendo el trabajo en equipo, la responsabilidad individual y la fuerza que proviene de la diversidad. CAST buscará pagar una compensación justa y ofrecer a sus empleados un lugar de trabajo seguro y saludable. CAST está comprometido con la igualdad de oportunidades en todas sus prácticas de empleo, políticas y procedimientos. En CAST se fomentan buenas prácticas ambientales estableciendo como normas dentro de la empresa: el reciclaje, el ahorro de energía y agua, prácticas adecuadas en los campos de trabajo (conocimientos sobre el reglamento de capacidad de carga, normas para las visitas a los parques nacionales y reservas). Cuando se reúnan los requisitos para un puesto, ningún empleado o empleado potencial recibirá, por lo tanto, un tratamiento menos favorable por su raza, credo, color, nacionalidad, origen étnico, edad, religión, sexo, cambio de sexo, orientación sexual, estado marital, conexiones con una minoría nacional, opinión, minusvalía, pertenencia o no pertenencia a un sindicato. CAST continuará invirtiendo en el aprendizaje personal y profesional y el crecimiento de sus empleados y los alentará a llevar vidas personales y profesionales equilibradas.

Medio Ambiente: Las actividades ambientalistas en CAST se basan en el concepto de turismo sostenible, cuyo objetivo es seguir los lineamientos de buenas prácticas sobre el entorno físico-biológico, la gestión de servicio, el cliente externo y el desarrollo comunitario. El objetivo de CAST es reducir los efectos negativos sobre el ambiente durante la ejecución de los servicios contratados por el cliente. Esto se logra administrando nuestras operaciones y nuestra red de proveedores e incorporando programas de buenas prácticas. CAST no utiliza especies en peligro de extinción para ningún propósito comercial y, además, solicita que sus proveedores eviten comprar materias primas de orígenes donde existan indicios claros de abusos a los derechos humanos o animales o que amenacen el ambiente, o cuando el método de compra o distribución sea ilegal. En su publicidad y otras actividades de la compañía, CAST mostrará a los animales de una manera digna y enviará mensajes que promuevan prácticas adecuadas para su protección. CAST 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: CAST 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. CAST 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. CAST dará a conocer a sus proveedores lo relacionado con: la Ley 7600, la Ley sobre Acoso Sexual, la ley sobre Explotación Sexual de la Niñez, Ley sobre Patrimonio Arqueológico Nacional, Ley de Conservación de Vida Silvestre, Ley sobre Tráfico y Consumo de Sustancias Ilegales, Ley Forestal, Ley Ambiental. Asimismo, con Reglamentos de Uso de Áreas Protegidas, Actividades de Aventura y lo expuesto en el Tratado CITES.

A nuestros proveedores les recomendamos:

- Implementar un programa de ahorro de energía
 - Usar bombillos de ahorro.
 - Procurar utilizar artefactos de alta tecnología.
 - Procurar utilizar paneles solares, sistemas de fotoceldas o apagado automático.
 - Rotular con mensajes recordatorios de apagado de luces.
 - Capacitar a sus empleados y familias.
 - Aplicar a los programas de Media Tensión del ICE.
 - Medir el consumo energético mensualmente.
 - Establecer metas de ahorro mensuales.
 - Conformar un comité de sostenibilidad encargado de ejecutar las acciones.
- Implementar un programa de ahorro de agua:
 - Procurar utilizar artefactos de ahorro de agua.
 - Rotular con mensajes recordatorios
 - Medir el consumo de agua mensualmente.
 - Establecer metas de ahorro mensuales.
 - Conformar un comité de sostenibilidad encargado de ejecutar las acciones.
- Implementar programas de reciclaje:
 - Capacitar al personal.
 - Disponer de recipientes apropiados para la separación de desechos.
 - Facilitar recipientes para la separación de desechos en el area 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.

Aplicación: El compromiso de cumplimiento con lo dispuesto en el código se extiende a todos los asuntos, incluyendo decisiones relativas al comercio, inversión, subcontratación, abastecimiento, desarrollo empresarial y en todas las demás relaciones laborales y de negocios. El enfoque CAST 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, CAST reconoce que dicho compromiso significa que se hará todo lo posible por resolver los problemas éticos, legales, ambientales, laborales y de derechos humanos de manera coherente con el Código de Ética.

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

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

Si una posible violación del código pudiera tener un impacto económico significativo, se informará a la Gerencia Ejecutiva que, a su vez, compartirá la información con 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 deberán llevarse a cabo según los principios establecidos en los procedimientos de investigación interna de la compañía.

Las conductas que no se ajusten al Código deben corregirse tan pronto como sea

posible y están sujetas a acciones disciplinarias correctivas que pueden incluir la terminación de la relación laboral. CAST tomará las medidas necesarias para garantizar que no habrá consecuencias adversas relacionadas con el trabajo cuando un empleado presente una queja por violaciones del Código.

Nuestras Políticas

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

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

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

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

Sobre la Ley de Protección del Patrimonio Arqueológico y de Vida Silvestre

CAST 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.

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 o en amenaza (fuentes de contaminación o maltrato).

Sobre la Ley Contra la Explotación Sexual Comercial Infantil

CAST se declara defensora vehemente de la integridad y los derechos de los costarricenses, en general, adultos, adolescentes, niños y niñas, por lo que regirá sus actividades turísticas bajo los más estrictos lineamientos a las leyes 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 la Ley N° 7899 Contra la Explotación Sexual Comercial Infantil.

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

Nuestro mensaje hacia los colaboradores, clientes, proveedores y familias enfatizará 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 las niñas, niños y adolescentes.

En nuestro mensaje hacia los colaboradores, clientes, proveedores y familias seremos insistentes 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.

En nuestro mensaje hacia los colaboradores, clientes, proveedores y familias seremos insistentes en que cuando las niñas, niños y adolescentes 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.

En nuestro mensaje hacia los colaboradores, clientes, proveedores y familias seremos insistentes en que los niños, niñas y adolescentes deben ser tratados como víctimas de las personas que se benefician directa o indirectamente de la explotación sexual comercial y de los que toleran esta situación.

Invitaremos, 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.

Apoyaremos a la Fundación Paniamor en –al menos- uno de los proyectos de protección de nuestros niños y niñas.

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

En cualquiera de los programas turísticos de CAST 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 tomarán 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.

Sitios web recomendados

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

Enlaces de administraciones ambientales autónomas

Comisión Centroamericana de Ambiente y Desarrollo: www.ccad.ws/
Instituto Nacional de Biodiversidad (INBIO): www.inbio.ac.cr/
APREFLOFAS: www.preserveplanCAST.org/
Asociación ANAI: www.anaicr.org/anai/en/presentation.html
Corp. Conservación del Caribe: www.cccturtle.org/
CATIE: www.catie.co.cr
Centro Científico Tropical: www.cct.or.cr/
CINPE: www.cinpe.una.ac.cr/
Universidad EARTH: www.earth.ac.cr/
FONAFIFO (Fondo Financiamiento Forestal): www.fonafifo.com
Fundación Neotrópica: www.neotropica.org/
Fundación Omar Dengo: www.fod.ac.cr/
Fundación Paniamor: www.paniamor.or.cr
FUNDECOR: www.fundecor.org/
OCAST (Organización Estudios Tropicales): www.ots.ac.cr/es/
Rainforest Alliance: www.rainforest-alliance.org/
SINAC: www.sinac.go.cr/

Legislación de referencia

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