



Costa Rica's Leading
Travel Agency

Great
Place
To
Work®

Certificada
AGO 2023 - AGO 2024
CARCA™

MANUAL DE



SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA



+506 2248-2828

+506 8941-2828

RSE@agenciameridianos.net

RSE@viajes-anita.com

INTRODUCCIÓN

Agencia de Viajes Meridianos es una empresa dedicada al turismo receptivo en Costa Rica, con más de 30 años de experiencia en el sector. Nuestro compromiso con la sostenibilidad es parte integral de nuestra visión empresarial, enfocada en generar impactos positivos para el medio ambiente, la sociedad y la economía local. Este manual establece las políticas, prácticas y procedimientos que guían nuestras operaciones hacia la obtención de la Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST).

Con una sólida trayectoria en el diseño de experiencias de viaje personalizadas, nos destacamos por ir más allá de ser una agencia de viajes tradicional. Nuestros diseñadores de viajes cuentan con amplia experiencia y están comprometidos en ofrecer alternativas únicas y adecuadas a las necesidades y presupuestos de cada cliente, ya sea para fines personales o de negocios.

Gracias a nuestra red estratégica de alianzas con líneas aéreas, cadenas hoteleras reconocidas y arrendadoras de autos, garantizamos que cada aventura sea meticulosamente planificada para superar las expectativas de nuestros clientes.

Esto nos posiciona no sólo como facilitadores de experiencias, sino como verdaderos acompañantes en cada etapa del viaje.

Desde el 27 de junio de 1994, Meridianos Travel Agency ha estado registrada bajo el número N° 4470 ante el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), lo que refleja nuestro compromiso con el desarrollo sostenible del turismo en Costa Rica.



MISIÓN & VISIÓN

- Misión: Liderar el mercado de turismo manteniendo la excelente calidad de nuestros servicios, por medio de nuestro eficiente y rápido trabajo en equipo. De esta manera, logramos la constante superación en nuestra empresa y proporcionamos a nuestra clientela la superación total de sus expectativas.
- Visión: Conectar con nuestra clientela haciendo realidad sus viajes de ensueño, superando siempre sus expectativas con experiencias personalizadas y satisfaciendo todas sus necesidades. Al fomentar el turismo receptor e interno, contribuimos con el desarrollo y la conservación de Costa Rica.

Valores

- Confianza: Mantener siempre la seguridad y respaldo hacia nuestros clientes.
- Excelencia: Buscar constantemente alcanzar y superar las expectativas.
- Compromiso: Adaptarnos a las tendencias del mercado y promover prácticas sostenibles.



OBJETIVOS

Generales

Implementar y consolidar un sistema de gestión sostenible que permita a la organización integrar prácticas responsables en todas las áreas operativas, minimizando el impacto ambiental, promoviendo el desarrollo social y fortaleciendo la economía local, siempre garantizando una experiencia turística de alta calidad, que contribuya al bienestar de las comunidades, alineándose con los principios de la Certificación de Sostenibilidad Turística (CST) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Específicos

1. Cuantificar y compensar nuestra huella de carbono.
2. Promover la economía local a través de la colaboración con proveedores sostenibles y que promuevan el comercio justo, ambientalmente responsable y con impacto social positivo.
3. Sensibilizar a todos nuestros actores internos y externos, a toda nuestra red de contactos, sobre el CST y las implicaciones de esta certificación.



Políticas Generales de SOSTENIBILIDAD

1. Selección de Personal:

- Promover la igualdad de oportunidades en todos los procesos de contratación, garantizando un ambiente laboral inclusivo y diverso.
- Estrategia: Incorporar criterios de equidad de género y diversidad en los anuncios de empleo y procesos de selección.
- Capacitar continuamente al personal para desarrollar habilidades relacionadas con la sostenibilidad y el turismo responsable.
- Estrategia: Realizar capacitaciones anuales sobre sostenibilidad para todos los niveles de colaboradores.

2. Selección de Proveedores:

- Priorizar proveedores que demuestren prácticas sostenibles y responsables en sus operaciones.
- Estrategia: Establecer un sistema de evaluación basado en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para seleccionar y monitorear a los proveedores.
- Fomentar alianzas con pequeñas empresas y emprendedores locales para apoyar la economía comunitaria.
- Estrategia: Crear acuerdos preferenciales con proveedores locales que promuevan el comercio justo y la sostenibilidad.



3. Gestión Ambiental:

- Reducir, reutilizar y reciclar los materiales utilizados en las oficinas y en las actividades operativas.
- **Estrategia:** Implementar estaciones de reciclaje y realizar campañas internas de concienciación ambiental trimestrales.
- Medir y minimizar el consumo de energía y agua.
- **Estrategia:** Instalar dispositivos de ahorro energético y sistemas de recolección de agua de lluvia.
- Incentivar la movilidad sostenible para nuestros colaboradores y clientes.
- **Estrategia:** Ofrecer incentivos para el uso de transporte público, bicicletas o carpooling.
- Proteger y resguardar la flora y fauna de nuestro país.
- **Estrategia:** Compartir mensajes de protección de la biodiversidad de nuestro país, ya sea por medio de redes sociales, desarrollando información para compartir con nuestros proveedores y públicos de interés.

4. Responsabilidad Social:

- Respetar los derechos humanos y promover la igualdad de oportunidades en nuestras operaciones.
- **Estrategia:** Realizar auditorías internas anuales para asegurar la igualdad y cumplir con normativas laborales.
- Involucrar a las comunidades locales en la planificación y desarrollo de actividades turísticas.
- **Estrategia:** Establecer reuniones mensuales con líderes comunitarios para identificar oportunidades de colaboración.
- Apoyar iniciativas locales que impulsen la educación, la cultura y el bienestar social.
- **Estrategia:** Patrocinar actividades culturales y educativas en las comunidades locales.



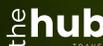
5. Economía Local:

- Priorizar la contratación de servicios y productos de origen local.
- **Estrategia:** Crear una base de datos de proveedores locales certificados y establecer acuerdos de colaboración.
- Colaborar con guías, transportistas y hospedajes certificados en sostenibilidad.
- **Estrategia:** Organizar talleres para guías locales en temas de sostenibilidad y atención al cliente.
- Fomentar el consumo responsable entre nuestros clientes y socios comerciales.
- **Estrategia:** Incluir mensajes sobre consumo responsable en todos los materiales promocionales.



Políticas de Cambio CLIMÁTICO

En Agencia de Viajes Meridianos, reconocemos que el cambio climático es uno de los mayores desafíos globales de nuestro tiempo. Por ello, hemos diseñado un enfoque integral para abordar este problema dentro de nuestras operaciones y actividades turísticas. Nuestro compromiso con la acción climática incluye políticas y estrategias claras que integran a nuestros clientes y colaboradores.



ORGANIGRAMA Meridianos Travel Agency



Mauricio Solano
GENERAL DIRECTOR

OUTBOUND

INBOUND



Adriana Solis
PRODUCT & TRAVEL DESIGNER



Isaac Castillo
INBOUND DIRECTOR



Anthony Lopez
TRAVEL DESIGNER



Cristyana Monge
TRAVEL DESIGNER



Marco Cordoba
SUB.PO REDES



Maybel Salazar
TRAVEL DESIGNER



Jessica Zarate
SOSTENIBILTY TOURISM P.O.



Yarol Gonzales
TRAVEL DESIGNER



Tania Tovar
TRAVEL DESIGNER



Roxie Francis
SOCIAL MEDIA



Gabriel Quiros
SOCIAL MEDIA



Maria Lucia Viquez
ACCOUNT MANAGER



Elena Flores
WELLNESS TRAVEL DESIGNER



TRAVEL AGENCY & TOUR OPERATOR



+506 2248-2828

+506 8941-2828

RSE@agenciameridianos.net

RSE@viajes-anita.com

Fase	Descripción	Metas Clave	Responsable
Diagnóstico Inicial	Realizar un análisis de la situación actual de la empresa en términos de sostenibilidad y evaluar cumplimiento normativo.	Completar el diagnóstico en 3 meses. Identificar áreas de mejora.	Equipo de sostenibilidad
Planificación	Definir objetivos SMART, desarrollar un plan de acción detallado e identificar indicadores clave de desempeño.	Crear un plan en 2 meses. Asignar recursos y responsabilidades.	Dirección general y responsable de CST
Implementación	Poner en marcha prácticas sostenibles como la reducción de residuos, alianzas locales y capacitaciones al personal.	Reducir residuos en un 5% el primer año. Incorporar 3 proveedores locales sostenibles.	Operaciones y equipo de sostenibilidad
Monitoreo	Medir impacto, realizar auditorías internas y recoger retroalimentación de clientes y comunidades locales.	Implementar indicadores en 6 meses. Llevar a cabo auditorías internas trimestrales.	Equipo de sostenibilidad
Comunicación	Informar a los clientes y comunidades sobre las iniciativas y promover prácticas sostenibles mediante campañas educativas.	Lanzar 2 campañas anuales. Realizar actividades comunitarias trimestralmente.	Marketing y relaciones públicas
Certificación	Prepararse para la auditoría de CST, obtener reconocimiento oficial y comunicar logros de la agencia.	Obtener CST. Publicar avances y logros en medios internos y externos.	Dirección general y equipo de sostenibilidad



+506 2248-2828

+506 8941-2828

RSE@agenciameridianos.net

RSE@viajes-anita.com

1. Programa de Reforestación

- Descripción: Por cada reserva realizada, proponemos una contribución de \$1 por cada paquete vendido que será destinado exclusivamente a una campaña de reforestación. Los fondos se invertirán en la plantación y el mantenimiento de árboles en áreas prioritarias de Costa Rica.
- Objetivo: Plantar y dar mantenimiento a 200 árboles en áreas degradadas, contribuyendo a la captura de carbono y la restauración de la biodiversidad.
- Implementación:
 - Crear una plataforma en línea para que los clientes puedan rastrear el impacto de sus contribuciones.
 - Organizar jornadas de reforestación con la participación de turistas y comunidades locales.
 - Colaborar con ONG y entidades gubernamentales para garantizar el éxito del programa.
- Monitoreo:
 - Publicar reportes semestrales sobre el progreso del programa, incluyendo el número de árboles plantados, la tasa de supervivencia y el impacto estimado en la captura de carbono.
 - Implementar auditorías independientes para evaluar el cumplimiento de los objetivos.



2. Educación y Sensibilización Climática:

- **Descripción:** Incluir sesiones educativas sobre cambio climático en las experiencias turísticas y capacitaciones internas.
- **Objetivo:** Aumentar la conciencia ambiental entre turistas y colaboradores, motivando acciones responsables.
- **Estrategias:**
 - Desarrollar material didáctico (folletos, videos, charlas) para los clientes, explicando cómo sus acciones pueden mitigar el impacto del cambio climático.
 - Incluir módulos sobre acción climática en el programa de capacitación para colaboradores, enfatizando el papel del turismo sostenible en la lucha contra el cambio climático.

3. Reducción de Emisiones de Carbono:

- **Descripción:** Implementar medidas internas para reducir las emisiones de carbono generadas por nuestras operaciones y actividades turísticas.
- **Objetivo:** Reducir las emisiones operativas en un 30% (ejemplo) dentro de los próximos 5 años.
- **Estrategias:**
 - Cuantificación de las emisiones de CO2
 - Optimizar el consumo energético en nuestras oficinas mediante el uso de equipos eficientes y fuentes de energía renovable.
 - Priorizar el uso de transporte sostenible, como vehículos eléctricos o de bajas emisiones, en las actividades turísticas.
 - Fomentar prácticas de compensación de carbono entre nuestros clientes mediante programas voluntarios.



Sello de Carbono

Datos Iniciales

- Cantidad total de árboles: 300.
- Promedio de secuestro de CO₂ por árbol/año: 15 kg de CO₂.
- Duración: 15 años.

Fórmula

Secuestro Total = Cantidad de Árboles × Tasa Promedio por Árbol/Año × Duración (Años)

Cálculo

Secuestro Total = 300 árboles × 15 kg CO₂/año × 15 años

Secuestro Total = 67,500 kg CO₂

Resultado Final

67,500 kg CO₂ o 67.5 toneladas de CO₂

Resultado esperado

67 toneladas de CO₂ por el total de los 15 años

1. Promedio inicial: 15 kg CO₂ por árbol por año.
2. Incremento anual: 3.5%.
3. Árboles totales: 300.

Estimados Generales

- 15 años: Aprox. 67 toneladas de CO₂.



4. Alianzas Estratégicas:

- **Descripción:** Trabajar con organizaciones locales e internacionales para maximizar el impacto de nuestras iniciativas climáticas.
- **Objetivo:** Establecer alianzas con al menos tres organizaciones relevantes en el ámbito ambiental durante el primer año del programa.
- **Estrategias:**
 - Participar activamente en redes y foros dedicados a la sostenibilidad y el cambio climático.
 - Colaborar en proyectos de investigación para medir y mejorar el impacto de nuestras actividades climáticas.

Indicadores de Éxito:

- Cantidad de reservas que participan en el programa de reforestación.
- Número de árboles plantados y porcentaje de supervivencia.
- Reducción documentada de emisiones de carbono en nuestras operaciones.
- Participación de turistas y colaboradores en actividades de educación y reforestación.

Comunicación y Transparencia: Para garantizar que nuestros esfuerzos sean efectivos y reconocidos, nos comprometemos a:

- Publicar informes anuales detallados sobre nuestras iniciativas climáticas.
- Mantener una comunicación abierta con clientes y colaboradores sobre el impacto de nuestras políticas.
- Promover historias de éxito y testimonios de participantes en el programa de reforestación.



Prevención de la Explotación Sexual de Niños, Niñas y Adolescentes en el Turismo

En Meridianos Travel Agency, estamos firmemente comprometidos con la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Declaramos una postura de cero tolerancia hacia la explotación sexual comercial de menores en el contexto de los viajes y el turismo, en cumplimiento con las leyes nacionales e internacionales, así como con los principios del Código de Conducta para la Protección de Niños y Niñas contra la Explotación Sexual en el Turismo.

1. Prohibimos terminantemente cualquier forma de participación, promoción o facilitación de la explotación sexual de menores en las actividades relacionadas con nuestra empresa.
2. Desarrollamos controles y procedimientos para prevenir, detectar y actuar ante posibles casos.

Estrategias:

1. Capacitar a todos los colaboradores y socios comerciales en la identificación y prevención de la explotación sexual de menores en el turismo.
2. Incluir cláusulas específicas en los contratos con proveedores y socios comerciales que refuercen el compromiso con esta política.
3. Implementar un protocolo de acción en caso de detectar o sospechar casos de explotación sexual de menores.
4. Informar a los clientes sobre nuestra política mediante materiales informativos y campañas de sensibilización.
5. Colaborar con autoridades, ONGs y organismos internacionales en la lucha contra este delito.



Medición y Monitoreo:

1. Registro de capacitaciones realizadas al personal y socios comerciales.
2. Número de proveedores que han firmado acuerdos de cumplimiento de sostenibilidad.
3. Informes anuales sobre las actividades de sensibilización y prevención realizadas.

Comunicación:

1. Visibilizar nuestra política en todos los puntos de contacto con clientes, incluyendo el sitio web, materiales promocionales y oficinas físicas.
2. Promover la denuncia anónima mediante canales habilitados en colaboración con autoridades locales.

Gestión de la calidad (Metodologías)

Scrum se basa en la división del trabajo en ciclos cortos llamados sprints, con iteraciones que permiten ajustar y mejorar continuamente. En el contexto de la calidad, el objetivo es garantizar que cada entrega cumpla con los estándares establecidos mientras se prioriza la satisfacción del cliente.



Características clave DEL SCRUM

1. Enfoque Iterativo e Incremental:

- Los equipos trabajan en ciclos cortos llamados sprints, durante los cuales se desarrollan productos o mejoras específicas que son revisadas y ajustadas en función del feedback.
- Cada sprint entrega un incremento funcional del producto que cumple con los estándares de calidad.

2. Colaboración Multidisciplinar:

- Equipos pequeños y diversos trabajan juntos, combinando habilidades técnicas y de negocio para lograr objetivos comunes.
- La comunicación constante dentro del equipo fomenta soluciones creativas y eficientes.

3. Centrado en el Cliente:

- Todas las tareas se alinean con las necesidades y expectativas del cliente.
- El feedback del cliente se integra rápidamente.

SCRUM



+506 2248-2828

+506 89412828

RSE@agenciameridianos.net

RSE@viajes-anita.com

Chart de Metas de SOSTENIBILIDAD

Meta	Responsable	Fecha Límite	Indicador de Éxito
Reducir el consumo energético en un 10%	Equipo de Sostenibilidad	Diciembre 2025	Facturas de consumo energético
Plantar 200 árboles anualmente	Equipo de Reforestación	Anual	Reporte de árboles plantados
Capacitar al 100% de colaboradores en sostenibilidad	Recursos Humanos	Junio 2025	Encuestas post-capacitación
Establecer alianzas con 3 ONG ambientales	Dirección General	Diciembre 2025	Convenios firmados
Reducir residuos en un 10%	Operaciones	Diciembre 2026	Volumen de residuos reciclados

CONCLUSIÓN

En Agencia de Viajes Meridianos, creemos firmemente que el turismo es una herramienta poderosa para promover cambios positivos. Nuestro compromiso con la sostenibilidad y la acción climática refleja nuestra misión de crear un impacto duradero en el medio ambiente, la economía y las comunidades locales. Invitamos a todos nuestros colaboradores, clientes y aliados a sumarse a nuestras iniciativas para construir juntos un futuro más sostenible.

