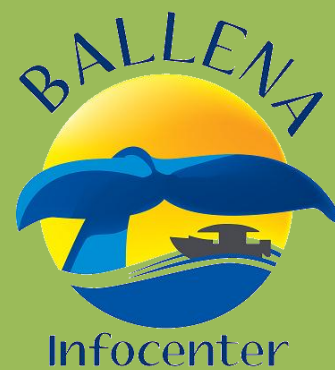


2017-2018

# Manual de Sostenibilidad



## **1. Descripción de la empresa**

Ballena Infocenter tuvo sus inicios desde Agosto del 2011 como una idea que surgió de la dueña Paula Ramírez, la cual esperaba llegar a consolidar un tour operador en la zona de Bahía Ballena donde el principal objetivo fuera el turismo marino educativo.

Así fue como ella tomó un curso de emprendedurismo con FUNDES y MARVIVA donde pudo empezar a construir su idea de negocio. Desde este punto primero se abrió una cuenta en la red social de Facebook y paulatinamente se ha construido la oficina en el centro de Bahía, se ha realizado la página web para los clientes y se han incluido varias agencias y hoteles dentro de nuestros clientes preferenciales.

Somos un centro de información turística, además de ser un tour operador diferente y educativo, el cual ofrece diversos tours por la zona y el centro de información ofrece servicios de hospedaje, alimentación, venta de souvenirs, rent a car, entre otros.

La principal característica de Ballena Infocenter es que se encuentra comprometido ambientalmente tanto en los tours como en la oficina, con un servicio al cliente muy humano y excelente.

## **2. Misión, visión y valores**

### **2.1. Misión**

Proporcionar un servicio de información turística y venta de productos turísticos de excelente calidad, además de dar a las personas una alternativa para realizar tours marinos en la zona sur, todo esto con los principios de excelencia en calidad y servicio, responsabilidad social y ambiental y siempre sosteniendo una sonrisa en nuestro rostro.

### **2.2. Visión**

Como pequeña empresa familiar, deseamos llegar a ser el mejor tour operador del área especializado en la educación marina y en la protección del medio ambiente que nos rodea, así como ser la primera opción de los clientes que busquen calidad y que deseen aprender sobre cetáceos del Parque Nacional Marino Ballena.

### 2.3. Valores

**Honestidad:** Ser honestos significa para nosotros el valor más importante para que así los clientes quieran volver a realizar el tour con nosotros.

**Puntualidad:** Al ser puntuales demostramos profesionalismo en nuestra labor.

**Responsabilidad:** Un valor de suma importancia para el funcionamiento del trabajo en equipo.

**Lealtad:** Para una buena relación entre proveedores y la empresa la lealtad es imprescindible

**Calidad en el servicio:** Este valor nos hace marcar la diferencia entre los demás.

**Sostenibilidad:** El ser sostenibles nos hace responsables de nuestras acciones y así mitigamos los impactos causados por nuestra operación.

Para nosotros como empresa estos valores son de gran importancia para el buen funcionamiento de nuestra labor diaria, ya que si no tenemos estos valores no podremos llegar a ser el tour operador que deseamos.

### 3. Organigrama



*Figura N.1: Organigrama de la empresa*

### 4. Objetivos de la empresa

- 4.1. Formar nuevas alianzas con tour operadores, agencias de viajes en San José, y con negocios de hospedaje y aventura en la zona de Dominical, Bahía Ballena y Península de Osa.
- 4.2. Diseñar una estrategia para reducir los costos operativos
- 4.3. Definir el público meta de la empresa para aumentar la producción

## **5. Políticas de la empresa**

En Ballena Infocenter entendemos que la ética y la transparencia, la rentabilidad económica, el fortalecimiento y desarrollo de nuestro talento humano, el uso de los recursos naturales de manera sostenible, y el atender los impactos negativos de nuestra operación, deben ser los ejes principales de la empresa y somos conscientes que esto nos permitirá la sostenibilidad de nuestro negocio en el tiempo.

Dado lo anterior, a continuación se presentan las políticas empresariales que tienen el propósito de orientar a todos los colaboradores de la empresa y sus grupos de interés sobre los lineamientos que la rigen.

Los compromisos adquiridos en estas políticas se encuentran plenamente integrados a nuestro trabajo diario y están sometidos de forma permanente a revisión y mejora continua por parte de la Dirección de la empresa y de quienes participan en su aplicación.

### **5.1. Política de sostenibilidad**

En Ballena Infocenter nos comprometemos a través de nuestra operación a la búsqueda constante de equilibrio entre el desarrollo económico y la disminución de los impactos sociales y ambientales.

Esta política contempla los siguientes aspectos:

#### **Aspectos económicos**

1. Orden en las finanzas
2. Rentabilidad económica
3. Compromiso con la excelencia y la calidad
4. Compromiso con el ambiente y la sociedad
5. Competencia justa y anticorrupción

### **Aspectos sociales**

1. Seguridad de los servicios que brindamos
2. Igualdad de oportunidades para las personas independientemente de su condición de género, grupo étnico, preferencia sexual, edad, religión y discapacidad
3. No trabajo infantil
4. No explotación sexual
5. Generación de empleo local
6. Capacitación y fortalecimiento del talento humano
7. Establecimiento de espacios de trabajo seguros y saludables

### **Aspectos ambientales**

1. Identificación y disminución de impactos
2. Uso adecuado de los recursos
3. No contaminación de aguas
4. Manejo adecuado de los residuos
5. Disminución de emisiones de carbono (uso de combustibles en transportes terrestres o marítimos)

**Aprobada por: Paula Ramírez Hernández**



**Fecha de aprobación: 23/06/2014**

**Revisión: Noviembre 2017**

## 5.2. Política de cumplimiento legal

En Ballena Infocenter nos comprometemos al cumplimiento estricto de la legislación nacional e internacional aplicable a la empresa y a nuestros proveedores.

Esta política contempla los siguientes aspectos:

1. Revisión mensual de la aprobación y /o cambios en las leyes que rigen la operación de la empresa
2. Actualización periódica de cumplimiento de la legislación vigente
3. Comunicar a sus colaboradores y a sus grupos de interés sobre los cambios en la legislación
4. Cumplimiento de todas las obligaciones legales e internacionales que estén asociadas a nuestro sector
5. Cumplimiento de todas las obligaciones y derechos de todas las personas que trabajan para la empresa
6. Pago de todas las garantías laborales y sociales

**Aprobada por: Paula Ramírez Hernández**

**Fecha de aprobación: 23/06/2014**

**Revisión: Noviembre 2017**



### **5.3. Política de ética y anticorrupción**

En Ballena Infocenter nos comprometemos a basar todas nuestras acciones en principios éticos y de anticorrupción, por lo que establece que bajo ninguna circunstancia las prácticas de soborno y /o extorsión son permitidas en ninguna de las relaciones la empresa con nuestros grupos de interés.

Esta política contempla los siguientes aspectos:

1. Cumplimiento de leyes vigentes
2. La prohibición de sobornos, incentivos, pagos, regalos, directa o indirectamente a funcionarios gubernamentales, contactos de empresas, proveedores, clientes, o instituciones para influir o premiar indebidamente un acto de decisión en beneficio de la empresa
3. Cumplir con el pago de impuestos con transparencia

**Aprobada por: Paula Ramírez Hernández**



**Fecha de aprobación: 23/06/2014**

**Revisión: Noviembre 2017**



#### **5.4. Política de No discriminación**

En Ballena Infocenter nos comprometemos a eliminar cualquier tipo de discriminación por motivos sociales, género, raza, religión, edad, preferencia sexual, discapacidad o cualquier otra condición.

Esta política aplica para:

1. Procesos de selección de personal
2. Procesos de promoción de personal
3. Dar de beneficios a los colaboradores
4. Selección de proveedores
5. Brindar servicio a los clientes

**Aprobada por: Paula Ramírez Hernández**



**Fecha de aprobación: 23/06/2014**

**Revisión: Noviembre 2017**

## **5.5. Política contra la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes**

Ballena Infocenter rechaza abiertamente la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes y se compromete a garantizar la protección y el cumplimiento de los derechos de la niñez, en especial el derecho a no ser explotados ni abusados sexualmente. Aplica para todas las operaciones de la empresa y sus relaciones con sus grupos de interés.

Esta política debe contemplar:

1. Firma de adhesión al Código de Conducta de Niños, niñas y adolescentes y cualquier otro código relacionado
2. Capacitación al personal de la empresa en relación a la política

**Aprobada por: Paula Ramírez Hernández**



**Fecha de aprobación: 23/06/2014**

**Revisión: Noviembre 2017**

## 5.6. Política de calidad y servicio al cliente

En Ballena Infocenter la calidad y el servicio al cliente son una prioridad, por lo que nos enfocamos en mantener y mejorar los servicios que brindamos, esforzándonos cada día por satisfacer y cautivar a nuestros clientes, a través de un equipo de trabajo competente.

Esta política contempla el manejo eficiente y eficaz del servicio al cliente que contemple los siguientes aspectos:

1. Interpretar qué necesitan los clientes
2. Respuesta rápida y oportuna a las necesidades y requerimientos de nuestros clientes
3. Entrega de evaluaciones del servicio
4. Identificación de oportunidades de mejora y acciones correctivas
5. Innovación constante en la prestación de los servicios
6. Cumplimiento del servicio ofrecido en tiempo y calidad
7. Dar capacitaciones a los colaboradores para fortalecer la atención al cliente
8. Tener mecanismos de recepción y resolución de quejas

**Aprobada por: Paula Ramírez Hernández**

**Fecha de aprobación: 23/06/2014**

**Revisión: Noviembre 2017**



## **5.7. Política de protección y privacidad de datos**

En Ballena Infocenter nos comprometemos a respetar la privacidad y a proteger la confidencialidad de la información personal que nos brinden nuestros colaboradores, clientes y proveedores.

Esta política contempla:

1. Protección de la información personal brindada por los colaboradores, clientes y proveedores.

**Aprobada por: Paula Ramírez Hernández**

**Fecha de aprobación: 23/06/2014**

**Revisión: Noviembre 2017**



## **5.8. Política de condiciones laborales**

En Ballena Infocenter nos comprometemos a promover espacios de trabajo saludables y seguros que minimicen los riesgos para nuestros colaboradores, proveedores, contratistas y clientes, que estimulen el crecimiento profesional, así como el equilibrio entre la vida laboral y personal.

Esta política contempla los siguientes aspectos:

1. Cumplimiento de legislación vigente relacionada al tema de salarios
2. Conocimiento y comprensión de los colaboradores de la empresa
3. Establecimiento de beneficios competitivos
4. Dotar a los colaboradores el equipo y herramientas necesarias para cumplir con las funciones asignadas
5. Cumplimiento de la legislación vigente y compromisos suscritos en materia de seguridad y salud ocupacional
6. Identificación de riesgos y peligros de la operación que permitan prevenirlos y controlarlos
7. Establecer mecanismos de preparación y respuesta ante posibles accidentes o situaciones de emergencia
8. Promoción de la cultura de salud y seguridad ocupacional con nuestros colaboradores y proveedores y contratistas

**Aprobada por: Paula Ramírez Hernández**

**Fecha de aprobación: 23/06/2014**

**Revisión: Noviembre 2017**



## 5.9. Política de proveedores

En Ballena Infocenter manejamos la relación con nuestros proveedores de forma ética, transparente con lineamientos de sostenibilidad, calidad, seguridad y comercio justo para generar valor económico para ambas partes.

Esta política contempla los siguientes aspectos

1. Tener relaciones de beneficio mutuo y de largo plazo
2. Comprar a proveedores con transparencia y objetividad
3. Comprar con igualdad de oportunidades de acuerdo a los a los requerimientos de la empresa
4. Comunicación fluida y permanente
5. Cumplimiento de compromisos de ambas partes
6. Ofrecer capacitaciones para proveedores

**Aprobada por: Paula Ramírez Hernández**

**Fecha de aprobación: 23/06/2014**

**Revisión: Noviembre 2017**



## **5.10. Política de relación con grupos de interés**

Ballena Infocenter mantendrá un proceso constante de relación con sus grupos de interés fundamentado en la ética, la confianza, respeto, apertura diálogo y pensando en los intereses de ambas partes.

Esta política contempla los siguientes aspectos:

1. Identificación de los grupos que impactan o que son impactados por la operación
2. Establecer comunicación con los grupos de interés según la prioridad y fortalecer las relaciones con sus grupos de interés
3. Dialogar y compartir buenas prácticas empresariales

**Aprobada por: Paula Ramírez Hernández**

**Fecha de aprobación: 23/06/2014**

**Revisión: Noviembre 2017**



### **5.11. Política de relación con la comunidad**

Ballena Infocenter mantendrá relaciones de sana convivencia y participará según sus prioridades y posibilidades en actividades que generen el crecimiento económico y el progreso social de las comunidades donde operamos.

Esta política está relacionada con los siguientes aspectos:

1. Identificación de impactos reales y potenciales de la operación.
2. Alianzas estratégicas con gobiernos locales, asociaciones de desarrollo, grupos comunales y comunidad en general para atender los impactos según priorización de la empresa.
3. Delimitar la clase de apoyo que la empresa brindará a la comunidad mediante los programas sociales u otras iniciativas relacionadas con la naturaleza del negocio.

**Aprobada por: Paula Ramírez Hernández**

**Fecha de aprobación: 23/06/2014**

**Revisión: Noviembre 2017**





## **5.12. Política de mercadeo y comunicación**

En Ballena Infocenter promovemos una relación sostenible con nuestros clientes y estudiamos el mercado para identificar las oportunidades que nos permitan posicionarnos y fortalecer la comercialización de nuestros servicios con ética y transparencia.

Esta política está relacionada con el estudio de:

1. Producto: diseño de producto sostenible de acuerdo a los lineamientos de la empresa.
2. Costos: precio, catálogos de precios, descuentos y formas de pago.
3. Comunicación: Publicidad, relaciones públicas, internet, comunicación veraz y oportuna con los grupos de interés.
4. Mercado: grupos meta de nuestras ventas.
5. Planes de acción: preparación de plan de acción y presupuestos acorde al resultado de los estudios

**Aprobada por: Paula Ramírez Hernández**

**Fecha de aprobación: 23/06/2014**

**Revisión: Noviembre 2017**



### **5.13. Política de protección y conservación al entorno natural y cultural**

En Ballena Infocenter nos comprometemos a respetar, proteger y conservar el entorno natural y cultural de todos los espacios donde operamos.

Esta política debe contemplar los siguientes aspectos:

1. Respeto de la idiosincrasia y las costumbres de las comunidades donde operamos
2. Promoción del respeto del entorno natural y cultural entre nuestros grupos de interés

**Aprobada por: Paula Ramírez Hernández**

**Fecha de aprobación: 23/06/2014**

**Revisión: Noviembre 2017**



## 6. Anexos

### Procedimientos y sus documentos relacionados

#### 1. Seguimiento del plan estratégico y sus planes de acción

##### Documentos relacionados

- Guía para el diseño del plan estratégico
- Plan estratégico de la empresa
- Guía para determinar los impactos de los grupos de interés
- Informe anual de seguimiento del plan estratégico
- Informe trimestral de seguimiento de los planes de acción

#### 2. Cumplimiento, seguimiento y actualización de obligaciones legales y atención de denuncias.

##### Documentos relacionados

- Lista de leyes actualizadas que aplican a la operación de la empresa
- Boleta de denuncia
- Chequeo mensual de cumplimiento legal

#### 3. Reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal.

- Perfiles de puestos
- Contrato de trabajo
- Código de trabajo

#### 4. Evaluación de desempeño del personal y evaluación de los clientes hacia la empresa.

- Hoja de evaluación de desempeño
- Evaluaciones de clientes

5. Identificación, implementación y evaluación de cursos de capacitación

- Plan anual de capacitación
- Hoja de evaluación de capacitaciones

6. Mantenimiento preventivo y correctivo y vida útil de vehículos y equipos de la empresa.

- Inventario general de equipo
- Fichas técnicas de equipo
- Manuales de utilización de equipo y mantenimiento preventivo
- Bitácora de mantenimiento
- Boleta de vehículo o equipo reparado
- Programa de gestión integral de residuos
- Expedientes de los equipos

7. Identificación, prevención y atención de emergencias y la Salud y Seguridad Ocupacional (SySO).

- Expedientes de los equipos
- Programa de SySO
- Plan de atención de emergencias

8. Clasificación, contratación y seguimiento de proveedores.

- Fórmula de inscripción de proveedor
- Lista de proveedores categorizados.
- Evaluación de proveedores
- Evaluaciones de clientes

9. Investigación, diseño e innovación de producto turístico.

- Guía para el diseño e innovación de producto turístico
- Resultados de encuestas a clientes

10. Atención, procesamiento y resolución de controversias y quejas.

- Registro de controversias y quejas
- Lista y mapa de mecanismos de recepción de quejas
- Evaluaciones de clientes

11. Identificación, categorización e integración de los grupos de interés en la estrategia de la empresa.

- Guía de elementos para determinar el impacto de los grupos de interés en la operación de la empresa
- Plan Estratégico - cejilla #5 Matriz de Grupos de Interés
- Planes de acción

12. Identificación, priorización y control de impactos económicos, ambientales y sociales.

- Matriz de impactos del plan estratégico
- Matriz de grupos de interés del plan estratégico
- Análisis impactos y grupos de interés
- Planes acción para atender los impactos
- Guía para selección de programas, proyectos ó acciones