



MANUAL DE SOSTENIBILIDAD
SELVA MAR TOUR OPERADOR

2012

Tabla de contenido

Presentación	3
1. Objetivos	3
1.1 Objetivo General:.....	3
1.2 Objetivos Específicos:	4
2. Alcances y Beneficios de la Operación Sostenible	4
3. Políticas de Sostenibilidad	5
4. Políticas Ambientales	7
Políticas Ambientales para la Oficina.....	8
5. Políticas Sociales	12
6. Políticas para Proveedores	15
7. Políticas de Compras	18
8. Políticas de Calidad	20
9. Políticas de Operación	23

Presentación

Selva Mar es una empresa dedicada a la actividad turística desde 1991, donde se ha caracterizado por su desarrollo y crecimiento expandiendo sus mercados hasta llegar a lo que hoy día es y se conoce a nivel regional.

De este mismo modo Selva Mar se ha distinguido por una constante preocupación por su desarrollo en relación con el ambiente; por lo que desde sus inicios el turismo ecológico ha sido uno de sus fuertes, que actualmente se traduce en el interés por ser partícipes del programa de Certificación para la Sostenibilidad Turística CST, que plantea el Instituto Costarricense de Turismo ICT. Situación que hace necesaria la creación de una herramienta que permita promover un uso racional de los recursos en todas las áreas que involucra la agencia.

De este modo con la creación del presente Manual de Sostenibilidad la empresa busca consolidar sus acciones referidas a la protección del medio ambiente, así como su relación con el entorno, entendiéndose por este las comunidades y organizaciones aledañas a los sitios turísticos donde se opera. Para de este modo promover el beneficio y desarrollo en conjunto de todas las partes del sistema turístico.

Este manual incluirá políticas sostenibles generales que a su vez se subdividirán en los siguientes apartados para garantizar una buena gestión de la agencia en todas sus partes:

- Ambiental
- Social
- Proveedores
- Compras
- Calidad
- Operación

1. Objetivos

1.1 Objetivo General:

Establecer las normas y políticas para Selva Mar y de esta manera facilitar la gestión de la empresa hacia la sostenibilidad.

1.2 Objetivos Específicos:

Implementar las políticas establecidas en la agencia tour operadora Selva Mar.

Hacer de conocimiento de los colaboradores de la empresa así como de los clientes las políticas sostenibles con que cuenta Selva Mar.

Adoptar un modelo de gestión amigable que beneficie la empresa y su gestión con el entorno.

2. Alcances y Beneficios de la Operación Sostenible

Las empresas que implementan dentro de sus políticas la sostenibilidad contribuyen a la conservación del ambiente y sus recursos de Flora y Fauna.

Concientizar a colaboradores como a los usuarios de los servicios de la empresa en la importancia de la gestión sostenible.

Integrar a la comunidad para el desarrollo en conjunto de la empresa en la actividad turística.

Proyección de una imagen conservacionista con el ambiente.

Integrar el ahorro como política diaria para la empresa.

Ser una empresa competitiva en lo referente a sostenibilidad.

Implementación de políticas y prácticas amigables con el ambiente que involucren a los colaboradores.

Utilización eficiente en el manejo de los recursos.

Hacer de la sostenibilidad parte de la cultura de los colaboradores, proveedores y clientes.

Brindar un servicio diferenciado de calidad y amigable con el ambiente.

3. Políticas de Sostenibilidad

Para la agencia Tour Operadora Selva Mar es de suma importancia diferenciarse en el mercado por brindar un servicio de calidad, así como por su compromiso con el ambiente operando bajo un modelo de sostenibilidad; para lo que se han establecido los siguientes principios para una gestión amigable con el ambiente.

1. Selva Mar funcionará siempre orientada a la protección del ambiente tratando de minimizar los impactos negativos que se puedan producir y las repercusiones tanto en las actuales como en las futuras generaciones y su derecho a disfrutar con los mismos recursos con que actualmente contamos.
2. El trabajo en conjunto con las comunidades y organizaciones existentes cercanas a los diferentes atractivos será indispensable para generar un desarrollo y beneficio para todos los involucrados dentro de la actividad turística.
3. Los productos y servicio turísticos que brinde Selva Mar procuraran tener el menor impacto posible en el ambiente sin dejar de lado la calidad, mediante experiencias únicas de manera sostenible.
4. Los proveedores contratados preferiblemente deberán compartir la visión sostenible y amigable ayudando a la gestión sostenible de la empresa.
5. Para la selección de los productos necesarios tanto para la oficina como para el desarrollo de los tours se dará prioridad a aquellos a los que se pueda tener un mayor control al entrar en contacto con el ambiente y así no propiciar grandes impactos medio ambientales.
6. Los procesos en los que tenga que incurrir la agencia para su operación buscarán emplear métodos y técnicas que disminuyan las repercusiones negativas tanto ambientales como sociales.

POLITICAS AMBIENTALES

4. Políticas Ambientales.

Constituyen todos aquellos lineamientos para la protección y conservación del ambiente y sus recursos, estipulando lo siguiente:

- La sostenibilidad constituirá un valor para la empresa, donde se promoverá el uso de prácticas amigables para trabajar bajo un modelo de gestión sostenible que cause el menor impacto posible en el ambiente.
- Para el aseo y limpieza se dará prioridad a productos que sean amigables con el ambiente, ya sean orgánicos o de rápida descomposición.
- El uso de sustancias como el cloro que ocasionan un gran impacto y deterioro en el ambiente y sus ecosistemas no está permitido.
- Selva Mar trabajará con el fin de proteger y reafirmar los valores de nuestros atractivos naturales, que nos hacen ser reconocidos a nivel internacional como un país de gran riqueza y de conservación.
- Durante las visitas a áreas silvestres protegidas se orientara a los turistas a respetar y cuidar los ecosistemas presentes, así como a evitar situaciones de extracción de especies de flora y fauna, la alimentación y caza de animales.
- Se desarrollará y apoyará campañas de reciclaje que motive a los clientes y personas de la comunidad a participar y ser parte de una cultura beneficiosa con el ambiente
- Motivar a que los proveedores con que se trabaje ya sea de hospedaje, transporte, alimentación y recreación cumplan con los respectivos reglamentos y permisos en cada caso.
- Respetar y cumplir con todas las leyes y reglamentos que regulan la parte ambiental y de recursos, en la que se incluya la interacción de la actividad turística.
- Se dará un manejo adecuado de los desechos, resultado de los diferentes tours así como de la operación en oficina
- De los proveedores de la empresa al menos el 30% serán o contarán con algún programa, norma o certificación que los identifique por sus prácticas sostenibles.

- El reciclaje y la correcta separación de desechos, es esencial en la oficina para reducir las magnitudes de basura generada y contribuir a la conservación de recursos y materias primas.
- Para comunicarle a los clientes la labor ambiental y sostenible de la empresa, en los correos electrónicos se incluirá una leyenda para evitar impresiones innecesarias y un link a las políticas de la empresa.

Políticas Ambientales para la Oficina

PAPEL DE REUSO

Todo papel que tenga una cara limpia, puede utilizarse para imprimir documentos internos, apuntes y borradores. Por favor utilice el papel nuevo reciclado y el Bond blanco según sea el caso del tipo de presentación deseada para documentos externos.

PAPEL DE RECICLAJE

No bote al basurero el papel que de alguna forma puede ser reciclado. Todo papel que no sea de utilidad, debe ser depositado en la caja de PAPEL DE RECICLAJE, para ser recogido periódicamente por representantes de la Asociación Conservacionista del Colegio Ambientalista Isaías Retana Arias, quienes lo enviarán a la planta procesadora para ser reciclado. Trate de no hacer un puño el papel al desecharlo y evite echar papel contaminado o con cinta Scotch.

IMPRESIONES

Asegúrese de que sus documentos no necesitan correcciones adicionales antes de ser enviados a impresión. Procure usar el modo económico de la impresora y papel de reuso para documentos internos.

No haga impresiones a color a no ser que sea necesario por motivos de presentación a lo externo o cuando el color es absolutamente necesario para resaltar procesos.

Para las impresiones con tinta negra, use la impresora de pines EPSON FX-880 o la HP LaserJet 1100 y seleccione solamente la porción de texto necesaria a imprimir. Si el sistema no le permite seleccionar el texto, seleccione la hoja que contenga el mensaje de interés.

Para imprimir en negro en las otras impresoras (Canon MPC190 o Canon iP4200), seleccione el modo de impresión en grises para que el aparato no gaste tinta de color en componer el negro.

MONITORES

Los monitores de las computadoras consumen mucha electricidad y producen mucho calor. Apague el monitor de su computadora si usted se aparta de su estación de trabajo por tiempo largo (si sale a almorzar, tomar café o hacer algún mandado).

Así se colabora con la economía del aire acondicionado también.

COMPUTADORAS

Cada uno es responsable de prender y apagar su equipo todos los días. Se recomienda que para el fin de semana se apaguen las fuentes de poder, para evitar consumo eléctrico y en caso de apagones que provoquen su descarga total.

LUCES Y ABANICOS

Apague las luces y los abanicos que no se estén usando.

AIRES ACONDICIONADOS

Por salud y economía, la temperatura de los aires acondicionados debe ser regulada para que haya un ambiente agradable en la oficina, no una nevera. Se recomienda la temperatura real entre 24 y 25°C. Por Favor, no esté variando el control de los aires.

COFFEE-MAKER y otros ARTEFACTOS ELECTRICOS

El Cofee-Maker debe ser apagado tan pronto como termine de colar el café. Si se requiere calentar su cafecito cuando se vaya a consumir, utilice el horno de microondas. Cualquier otro artefacto eléctrico debe ser apagado tan pronto no se esté utilizando.

BASURA

La recolección de la basura no reutilizable debe hacerse periódicamente para que los basureros llenos de basura no den mal aspecto en la oficina. Para este fin, se rellenará una de las bolsas con la basura de otros basureros para hacer el mejor uso del espacio de cada bolsa.

Se les pide que reduzcan el tamaño de los envases que se desechan en la cocina, y mantener el basurero sin que se desborde para evitar que nos visiten cucarachas y ratones. El basurero de la cocina debe quedar limpio durante el fin de semana.

CONTAMINACION SONICA

La música que se escucha en la oficina, tiene el fin de ser música de fondo. En ningún momento el volumen del equipo de sonido debe sobrepasar los límites normales para este fin, ni sintonizar música estridente. No debe haber más de un equipo de sonido operándose a la vez en la oficina.

Hable en voz baja, no grite ni eleve el volumen de la voz innecesariamente.

ASEO

Cada uno debe colaborar con el orden y el aseo de su propia estación de trabajo, el equipo asignado, así como de la oficina en general, incluyendo piso, estantería, ventanas, la cocina y baño.

Usted será tomado en cuenta para participar en el rol de aseo. Se le agradecerá el cumplimiento a cabalidad.

POLITICAS SOCIALES

5. Políticas Sociales

Lineamientos con que cuenta la empresa para promover su desarrollo y el de la comunidad sin dejar de lado la protección del ambiente. Estableciendo lo siguiente:

- Se motivará a los colaboradores de la empresa para que a través de su trato e interacción con el cliente los involucren dentro de los conceptos de sostenibilidad en los que participa la empresa.
- Participar activamente y promover actividades que favorezcan la protección del ambiente por ejemplo campañas de reciclaje, recolección de basura, charlas entre otras.
- Incluir a las comunidades aledañas a los sitios turísticos donde se opera, a través de la participación de personas o grupos que brinden servicios relacionados y apoyar el desarrollo comunal.
- Promover la inclusión de productos locales ya sean de alimentación, suvenires o cualquier otro.
- Comunicar a nuestros clientes la importancia de la conservación y sostenibilidad para la actividad turística y el medio en general.
- Impulsar ideas innovadoras relacionadas a la protección del ambiente cercanas al área de acción de la agencia.
- Contar con diferentes alternativas para garantizar la igualdad de oportunidades según la ley 7600.
- Tomar medidas para evitar problemas o situaciones que afecten la cultura, el ambiente y socialmente, en los pueblos o destinos visitados
- Como parte de la responsabilidad social empresarial de Selva Mar deberá cumplir con las políticas del Código de Conducta que la empresa ha establecido de su uso.
- La empresa no proveerá o prestará servicios orientados al turismo sexual.
- Es un deber y una obligación de los colaboradores de Selva Mar denunciar ante las autoridades pertinentes cualquier caso de prostitución infantil, acoso sexual y consumo de sustancias ilegales; tanto en la oficina como en los diferentes tours y paquetes.
- Contratar personal de la región, beneficiando de este modo la proyección y contribución a la comunidad.

- La empresa hará de conocimiento de proveedores, clientes y colaboradores que el consumo de drogas en Costa Rica es penado según la Ley sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas y Drogas de Uso No Autorizado.

POLITICAS DE PROVEEDORES

6. Políticas para Proveedores

Directrices y requisitos para la contratación de proveedores para que estos se adecuen a la gestión sostenible de la empresa. Definiendo lo siguiente:

- De preferencia los proveedores de Selva Mar deberán contar con algún programa u orientación hacia la conservación.
- En el caso de que el proveedor no cuente con programas o políticas que contribuyan a la sostenibilidad se les motivará para que se hagan partícipes de esta tan importante labor.
- Las empresas o proveedores que se contraten deberán contar con los permisos necesarios y estar inscritos ante las autoridades correspondientes.
- Enviar notas a todos los proveedores de las diferentes áreas o servicios constatando la legalidad y calidad de estos y los productos que se les contratan.
- Cumplir con los requisitos establecidos para la identificación y contratación de destinos alternativos. Ver Anexo 1
- En cualquiera de los casos, la empresa a contratar deberá ser responsable y reconocida por brindar servicios de calidad.

A continuación se detalla los requerimientos según el tipo de proveedor:

Hospedaje:

- Contar con planes o normas de seguridad para garantizar la satisfacción durante una posible eventualidad.
- Estar ubicados cercanos a algún área protegida
- Estar acondicionados con la ley 7600
- Contar con las facilidades necesarias mínimas en las habitaciones y áreas comunes

Entretenimiento:

- Contar con los permisos de funcionamiento
- Con seguros al día
- Acondicionado con la ley 7600
- Contar con planes o medidas para prevención de emergencias

- Con personal capacitado

Alimentación:

- Contar con los permisos del ministerio de salud
- Con personal capacitado
- Personal de preferencia con el curso de manipulación de alimentos

Transporte:

Terrestre.

- Revisión técnica vehicular y seguro obligatorio al día.
- Póliza de seguros para los turistas (INS)
- Permisos del ICT
- Contar con botiquín de primeros auxilios
- Contar con lugares para el depósito de desechos
- Que los vehículos estén en buenas condiciones y con el mantenimiento necesario.

Aéreo.

- Contar con los permisos requeridos.
- Contar con equipos acondicionados y en buen estado
- Póliza de seguros
- Contar con personal capacitado

Acuático.

- Póliza de seguros para turistas (INS)
- Contar con botiquín de primeros auxilios
- Tener permiso de navegación
- Proveer de chalecos salvavidas a todos los turistas
- Portar equipo de comunicación
- Contar con lugares para el depósito de desechos

POLITICAS DE COMPRAS

7. Políticas de Compras

Criterios requeridos para hacer más eficiente y efectiva la adquisición de productos que favorezca la parte ambiental como la economía empresarial. Desarrollando lo siguiente:

- Preferir productos biodegradables de fácil descomposición reciclables o amigables con el ambiente.
- Evitar todos aquellos productos que dañen la capa de ozono.
- Comprar lo necesario para evitar la generación excesiva de desechos.
- Ante la necesidad de sustitución o renovación de equipo o mobiliario se deberán buscar diferentes alternativas y preferir la mejor opción tanto económica como ambientalmente.
- La papelería a preferir será la que provenga o cuente con algún sello o certificación de ser producidas amigablemente.
- Revisar empaques y etiquetas de los productos por adquirir garantizando la buena acción de estos, así como que no contengan algún tipo de contraindicación ambiental.
- Optar por productos que posteriormente puedan ser reutilizados y reciclados.
- Evitar el consumo o adquisición desmedido de empaques que no son reciclables.
- Evitar el consumo de productos o empaques con estereofón.
- Elaborar un inventario de los productos de oficina requeridos para programar las compras.
- Para los tours a Chirripó se cuenta con un procedimiento que indica cómo será todo el procedimiento en este caso, que se pondrá a disposición de todos los colaboradores. Ver Anexo 2

POLITICAS DE CALIDAD

8. Políticas de Calidad

Pautas que establecen las condiciones y medidas idóneas para cumplir con las expectativas y satisfacción del cliente.

- Brindar un servicio eficiente y adecuado a cada cliente según sus necesidades y capacidades
- Capacitar al personal periódicamente.
- Se estará en constante capacitación en temas de sostenibilidad, para que en este sentido todos los colaboradores estén bien informados y orientados en la gestión sostenible de la empresa.
- Brindar información pertinente a los turistas, que pueda ser útil en los tours y giras que les garantice una experiencia inolvidable.
- Recibir cualquier comentario que los clientes dejen a disposición de la empresa en busca de una mejora continua.
- La información para el turista de los productos y servicios que ofrece la empresa; deberá ser clara, veraz y oportuna, con el fin de evitar penalizaciones o problemas legales con los clientes.
- Selva Mar como empresa tour operadora le servirá de guía, consejera y compartirá con sus clientes sus experiencias para que estos disfruten y llenen sus expectativas con el producto o servicio solicitado.
- El seguimiento a los clientes antes, durante y después de acceder algún servicio será fundamental para conocer el nivel de satisfacción y calidad del servicio brindado por la empresa.
- Ofrecer a nuestros clientes una experiencia única y reconfortante, donde se aprecie la importancia de la conservación y riqueza natural con que contamos para un disfrute y aprovechamiento responsable.
- Para que los clientes estén bien informados de los servicios que adquieren en la agencia, se les entregará la descripción de su respectivo itinerario.
- Para medir la calidad de los clientes respecto a los servicios recibidos se aplicará un cuestionario de satisfacción.

- Se solicitará información al cliente referente a restricciones alimenticias o médicas que pueda presentar.
- Selva Mar cuenta con políticas y condiciones para reservaciones y la respectiva cancelación de estas.
- Las políticas de reservaciones se presentaran al cliente ya sea en persona o vía correo electrónico al momento de la cancelación del producto a través de la línea segura.
- Se notificará al cliente de sus derechos a la hora de adquirir algún tour o paquete y que de esta manera no exista problema alguno entre la agencia y turistas.
- La empresa se guardará el derecho para hacer la respectiva cancelación de un tour o gira debido a condiciones climáticas que atenten contra la seguridad del turista y guía.
- Contratar guías certificados y capacitados.
- El personal de trabajo de oficina deberá contar con conocimientos o muy buena disposición para trabajar en el área de turismo.
- Los colaboradores que contrate la empresa deberán tener conocimientos del idioma inglés.
- Para la selección del personal se hará una respectiva entrevista para conocer las aptitudes y actitudes de los aspirantes al puesto disponible.
- En las instalaciones de la agencia se tendrá a disposición de los clientes las responsabilidades que brindará la empresa en cuanto a los servicios prestados.

POLITICAS DE OPERACIÓN

9. Políticas de Operación

Lineamientos básicos para la función normal diaria de la agencia en relación con los procesos realizados en la oficina como en los tours y giras de la empresa.

Tours

- Los grupos con los que opera la empresa serán pequeños, lo que permite ocasionar el menor impacto en el ambiente.
- Se contratarán guías capacitados para los diferentes motivos o tipos de tours: observación de aves, caminatas, visitas a sitios de interés histórico y otros.
- En el caso de necesitar algún guía especializado dependiendo del destino, para la contratación de este, será indispensable que cuente con la certificación respectiva.
- La logística de los tours o paquetes al Parque Nacional Chirripó es responsabilidad única de la agencia acatando las disposiciones dispuestas por el parque.
- También se maneja la opción de Corcovado, donde se hará la reservación en el parque y se trabaja de preferencia con el hotel Danta Lodge.
- El tour al Cerro Ena se trabaja en conjunto con ATURENA.
- Para la contratación de cualquier tour es necesario preguntar al cliente si cuenta con alguna restricción médica o alimentaria a considerar para el desarrollo del mismo

Guías:

- El número de guías dependerá del tipo de tour y del número de personas
- La empresa cuenta con sus guías encargados o establecidos para la locación y tipo de tour/actividad a realizar.
- El guía estará equipado con un botiquín de primeros auxilios para prevenir y dar soporte en cualquier accidente.

Chirripó:

La agencia ofrece a sus clientes tres opciones para visitar el Parque Nacional Chirripó, dentro de las disposiciones generales para la operación de cualquiera de las opciones para este sitio están:

- La alimentación en el parque nacional Chirripó estará a cargo del guía al que se le dotará con lo necesario para la preparación de las comidas.
- El menú ya estará establecido para cada día y hora de comida.
- En el caso que dentro del grupo de turistas alguno de ellos cuente con una restricción alimenticia se proveerá de un menú especial para la o las personas que así lo requieran.
- Durante las visitas a Chirripó el cliente deberá cargar con sus desechos durante todo el recorrido, de igual manera para evitar la generación de desechos previamente se eliminarán todos los empaques que no sean necesarios.
- los desayunos y almuerzos se contrataran en la comunidad. (Doña Mary)
- En caso de que doña Mary no pueda vender los desayunos o almuerzos se debe contactar al Hotel Uran.
- Los guías contarán con equipo de comunicación y primeros auxilios.
- En los tour por Uran se contrata a Rodolfo como guía quien es el encargado de revisar la disponibilidad de los espacios en el albergue de Chirripó.
- Los tours a Chirripó por Uran permiten solo la entrada de un grupo por día, que además por reglamento del parque será de un máximo de 5 personas por guía.
- Si la visita al parque es por Uran no se incluye el servicio de porteador por lo que el cliente debe de cargar su equipaje durante todo el recorrido.
- Para dar soporte al guía durante los tour por Uran se contrata un porteador que ayuda con el transporte de la comida y bolso del guía.
- Los tours a Chirripó incluirán la interacción con la comunidad mediante los servicios de alimentación (desayuno y almuerzo del día de ingreso y salida del parque respectivamente) y porteadores.
- Cuando se requiera la contratación de un guía para Chirripó para subir y bajar al día siguiente se deberá cancelar el equivalente a tres días de servicio de guía, esto por lo difícil del lugar.

Chirripó short trek

- Este tour incluye tres días y dos noches en el parque.
- También se brinda el servicio de guía y de porteadores, el número de estos a contratar dependerán del número de turistas que adquieran el paquete.

- El recorrido inicia y termina por San Gerardo.
- Para realizar las reservas en Chirripó según lo pedido por los clientes es necesario solicitar los espacios a las oficinas del parque cuando estas abran las reservaciones (mayo y noviembre).
- Únicamente se podrá reservar según disposiciones del parque, por teléfono 4 espacios por llamada, si se requiere más de este número se deberá hacer otra llamada.

Véase Anexo 3 con la metodología e itinerario para este tour.

Uran Chirripó Loop

- Este paquete consiste en un circuito iniciando el recorrido por Herradura y concluyendo por San Gerardo.
- Incluye cuatro días y tres noches de estancia en el parque.
- El hospedaje será en campamentos o albergues localizados en distintos puntos del recorrido.
- El turista deberá cargar su equipaje durante todo el recorrido.
- El guía estará acompañado por un porteador para darle soporte con el transporte de la comida.
- Este tour podrá ser cancela por la agencia debido a malas condiciones climáticas que resulten riesgosas para los turistas como para el guía y porteador.

Para la descripción detallada del tour véase Anexo 4

Uran clásico

- El circuito tiene su entrada y salida por Herradura.
- Incluye 4 días y 3 noches en el parque.
- A diferencia de los otros tours (Chirripó Short y Uran Loop) no se visita el albergue en Base los Crestones.
- El turista deberá cargar su equipaje durante todo el recorrido.
- El guía estará acompañado por un porteador para darle soporte con el transporte de la comida.

- Este tour podrá ser cancelado por la agencia debido a malas condiciones climáticas que resulten riesgosas para el turista como para el guía y porteador.

Véase Anexo 5

Corcovado

Rainforest trek

- El paquete incluye 3 noches en el parque y 2 en Danta Lodge (la de entrada y la de salida).
- Para las reservaciones de este tour es necesario contactar al parque para guardar las fechas en que se visitara el sitio para garantizar la alimentación, admisión y hospedaje.
- Igualmente se reserva en Danta Lodge un espacio para la noche previo al tour y para la noche de salida del parque.
- De no ser posible la contratación del hospedaje o si el turista previamente contrato este servicio se adecuara a lo previsto por el turista o se buscara otra opción en la zona.
- El guía para la visita al parque se contratará al hotel Danta Lodge.
- La alimentación la proveerá el hotel que se contrate y durante la estadía en el parque la reservación incluye la comida.
- El transporte a utilizar en este paquete es privado.
- El cliente cuenta con la opción de llegar al hotel o si lo prefiere se le contrata el transporte vía aérea con Nature Air de San José a Puerto Jiménez
- Para los tours a Corcovado se puede o no incluir los traslados ya sea vía aérea o terrestre desde San José, esto a disposición del cliente
- Las reservaciones se deben de realizar con treinta días de anticipación, el parque no manejara reservaciones antes ni después de las fechas requeridas para la agencia.
- Igualmente se debe de estar muy atento con las reservaciones ya que en caso de existir grupos de estudiantes el parque les dará preferencia y se deberá notificar al cliente.
- Para los tours a este parque se puede también jugar con las diferentes entradas con que cuenta el lugar, esto a disposición del cliente y también de condiciones climáticas que obstaculizan la realización del tour por el difícil acceso del parque.

Para más detalles de este tour véase Anexo 6

Cerro Ena

- Incluye 3 días 2 noches
- En los tours al cerro Ena se visitan atractivos naturales que se encuentran entre el Parque Nacional Chirripó y el Parque Internacional La Amistad, entrando y saliendo por San Jerónimo de San Pedro.
- Las reservaciones para este tour se tramitan con ATURENA, las restricciones para visitar este lugar son menos.
- Este tour no incluye los traslados de entrada y salida a San Jerónimo.
- Si el cliente lo solicita se le puede contratar el transporte hasta San Jerónimo
- La asociación es la encargada de la operación y logística de este tour (hospedaje, alimentación, guía y porteador)

Ver Anexo 7, de operación e itinerario tour Cerro Ena.

Observación de aves

- Para los tours de observación de aves, después de hacer las reservas definir los destinos y sitios a visitar la metodología es la siguiente:
- Los tours o circuitos de observación de aves operaran según la información que el cliente le comunique a la agencia y las descripciones de las zonas o tipos de aves que desea visitar.
- Para la observación de aves se cuenta con varios módulos, estos se pueden unir a conveniencia del cliente.
- La información de los módulos se encuentra en los sitios web a excepción de los precios que va a depender de situaciones de fechas, temporalidad, número de personas.
- Se establece el circuito a desarrollar.
- Se contactan los hoteles según las áreas por visitar.
- Se reservan tours si es necesario.
- También es necesario aclarar si el cliente quiere guía durante todo su recorrido, si quiere rentar un auto o si prefiere transporte privado
- Se contrata el guía o los guías ya sean de la agencia o uno de la zona a visitar con el que se tenga contacto.

- También se contratan el transporte.
- La noche antes de iniciar se realiza una cena de bienvenida para recibir a los clientes y tener interacción con ellos antes de iniciar la expedición, en la que estarán presentes el guía y el gerente de la empresa.
- Para el desarrollo de la expedición se continúa con el guía quien liderara la gira.
- Durante el recorrido también se programaran reuniones para conocer la opinión de los clientes y situaciones que hayan tenido alguna repercusión importante.
- Para cerrar la gira igualmente el gerente de la empresa se encarga de interactuar con los clientes para conocer la opinión acerca del servicio recibido en relación con las expectativas proyectadas.

Operación Oficina

- El correo electrónico es una herramienta de uso diario indispensable para la agencia por lo atender los correos recibidos y dar seguimiento a los demás que se tengan es prioritario.
- También diariamente es requerido la revisión de las reservas y pagos pendientes para evitar cualquier gasto adicional.
- Para la atención al cliente de la oficina, así como el cliente que contacta la empresa mediante vía electrónica o telefónica, se deberá estar atento a ofrecer un servicio afín a lo que solicita: lugar, fechas y presupuesto.
- Al momento de atender a los clientes siempre se debe de pedir su información de contacto: nombre, correo electrónico, número de teléfono, además de las indicaciones de los servicios requeridos: destino, número de personas, y las posibles fechas.
- La atención a llamadas telefónicas debe de ser cordial y atenta para dar un servicio inmediato.
- Se debe de velar por que las condiciones del lugar de trabajo sean las mejores tanto en seguridad como de higiene y que beneficie el trato de colaboradores y clientes.
- Selva Mar con los servicios complementarios de agencia emisiva, vende tiquetes aéreos e impuestos de salida del país, por lo que se debe de estar atento y ofrecer estos servicios a los clientes.

- Para la emisión de tiquetes aéreos es necesario solicitar a los clientes el pasaporte con el fin de evitar problemas al momento de la utilización del tiquete.
- El proceso para la realización de reservas y facturación debe ser muy cuidadoso, para lograr la venta y que el porcentaje de comisión para la agencia sea el mejor.
- Las facturas y órdenes de pago deben de contar con toda la información y requisitos necesarios para poder realizar los pagos a tiempo y evitar penalidades.
- Igualmente se deberá procurar que la emisión de facturas sea correcta para que no sea necesaria la anulación de estas.
- Se debe de tener en cuenta que dependiendo del tipo de pago se cobra una comisión a la agencia que deberá cobrarse al cliente o solicitarle otra forma de pago.
- Las cuentas de los proveedores deberán estar bien especificadas para facilitar las labores de pago y evitar trabajos innecesarios de devoluciones.
- Estar atento a situaciones de carácter social o ambiental que puedan tener algún impacto negativo y aplicar los respectivos procedimientos dispuestos en el Plan de Prevención de Impactos.
- La revisión del servicio sanitario y sus condiciones es una acción obligatoria diaria, ya que este queda a disposición de los clientes que visitan la oficina, en caso de ser necesario.
- Se contara con una tarifa para nacionales y para grupos.
- Estar en constante comunicación con los guías antes, durante y después de los tours, esto para tratar situaciones de alimentación o inconvenientes que se puedan dar.