

RECURSO AGUA

- AAL se compromete a velar porque el consumo de agua tanto en la oficina como en el campo sea racional.
- AAL se compromete a incentivar a sus clientes para que apoyen los programas de consumo racional de agua que proponen los suplidores.
- AAL se compromete a mantener en sus instalaciones, un plan de monitoreo y control mensual del consumo de agua así como las metas y acciones correctivas.
- AAL se compromete a desarrollar un programa de mantenimiento preventivo..
- AAL realizará programas de concientización entre sus empleados en cuanto al uso racional y eficiente del agua.
- AAL se compromete tener, en todos los casos posibles, dispositivos para la reducción del consumo de agua.
- AAL se compromete denunciar las fuentes de contaminación de agua en los lugares que visita.

RECURSO ENERGIA

- AAL se compromete, a nivel de oficina, a reducir y mantener constante el consumo de energía.
- AAL se compromete a incentivar a los clientes para que apoyen los programas de consumo racional de electricidad que se proponen.
- AAL se compromete a utilizar dispositivos para la reducción del consumo de energía así como equipos eficientes energéticamente.
- AAL se compromete a mantener en sus instalaciones, un plan de monitoreo y control mensual del consumo así como las metas y acciones correctivas.
- AAL se compromete a aprovechar lo mayor posible, la iluminación natural en sus instalaciones.

- AAL se compromete a desarrollar un programa de mantenimiento preventivo de las instalaciones y de los aparatos de ventilación instalados en la infraestructura del hotel
- AAL velará porque sus empleados hagan uso racional de la energía.
- AAL realizará programas de concientización entre sus empleados en cuanto al uso racional y eficiente de la energía.
- AAL se compromete a incentivar a sus clientes para que apoyen los programas y acciones de consumo racional de energía que se proponen en el hotel.

MANEJO DE DESECHOS

- AAL se compromete a fortalecer, entre sus empleados y clientes, el manejo eficiente de desechos generados tanto en el hotel como en el restaurante.
- AAL se compromete a utilizar vajillas NO DESECHABLES en el área del restaurante.
- AAL se compromete a utilizar productos cuyos empaques sean biodegradables o de fácil degradación.
- AAL se compromete a tener un programa de reciclaje de desechos sólidos: papel, plástico, cartón, vidrio; equipos de cómputo y sus componentes.
- AAL se compromete a facilitarle a los colaboradores de la empresa, recipientes para la separación de los desechos, un área limpia y ordenada para el acopio antes de su disposición final.
- AAL se compromete a que el personal reutilice el papel (impresiones por doble cara o en versión 2 páginas por hoja), usar fuentes y márgenes más pequeños e imprimir solo las páginas que se necesiten.
- AAL se compromete utilizar solamente servicios de recolección legales y seguros ambientalmente.

CONTAMINACION

- AAL velará porque todos los medios de transporte utilizados para la realización de sus tours cumplan con las regulaciones ambientales requeridas (emisión de gases).
- AAL velará porque los insumos que utiliza en el hotel sean biodegradables.
- AAL velará porque en las instalaciones de la oficina, unidades de transporte y en los espacios públicos se cumpla con la Ley Anti-Tabaco # 7501.

ÁREAS NATURALES, PROTEGIDAS Y DE CONSERVACION

- AAL se compromete a apoyar la conservación de las áreas protegidas.
- AAL se compromete a involucrarse en programas de conservación de áreas protegidas.
- AAL se compromete a motivar a sus clientes a visitar las áreas protegidas.
- AAL se compromete acatar la legislación nacional en materia de áreas protegidas.
- AAL se compromete a aprovechar responsable y sostenidamente los atractivos de las áreas protegidas.
- AAL se compromete a ajustarse a las capacidades de carga de las áreas protegidas.
- AAL se compromete a inducir a sus clientes en las normas y reglas que se deben seguir cuando se visitan las áreas naturales.

- AAL no permite ninguna actividad que ponga en riesgo las especies nativas, amenazadas o en peligro de extinción.
- AAL se compromete evitar y denunciar la extracción y cautiverio ilegal de animales y plantas silvestres por parte de los suplidores y turistas en general.
- AAL se compromete a que sus operaciones no afecten los hábitats ni el comportamiento de las especies silvestres.
- AAL se compromete desestimular y evitar la alimentación artificial, directa o indirecta, a los animales silvestres.
- AAL prefiere el uso de plantas nativas o endémicas en el jardín de sus instalaciones.
- AAL se compromete a evitar toda y cualquier comercialización de especies o productos de flora y fauna vedados por la ley.

EDUCACION AMBIENTAL

- AAL se compromete a reforzar el comportamiento responsable y sostenible, en materia ambiental, de sus clientes en los tours.
- AAL se compromete realizar visitas dirigidas a las áreas protegidas de nuestro país.
- AAL se compromete a informar a los turistas sobre las regulaciones que existen en las diferentes áreas protegidas.
- AAL se compromete a que durante las estadías, se trate el tema del calentamiento global y la importancia de la reducción de gases de efecto invernadero.
- AAL se compromete organizar anualmente seminarios para su personal de campo que incluyan temas relacionados con conservación, historia natural, cultura, historia y geografía, turismo rural.
- AAL se compromete a dar charlas de educación ambiental a la comunidad, y a los niños de la escuela local.

LEGISLACION AMBIENTAL

- AAL se compromete mantener en su biblioteca el compendio de la legislación ambiental relacionada con el turismo, a saber:
- Decreto N° 22989: Reglamento Uso Público Reserva Biológica Isla del Caño.
- Decreto N° 29019: Reglamento Manejo Participativo de Recursos Naturales en el Refugio de Vida Silvestre Gandoca Manzanillo, sector Gandoca.
- Capacidad de carga de los sectores del Area de Conservación Guanacaste.
- Decreto N° 32505: Reglamento Uso Público para el Parque Nacional Carara.
- Decreto N° 24702: Reglamento Uso Público del Sector Barva Parque Braulio Carrillo.
- Decreto N° 28243: Reglamento Uso Público Refugio Nacional Vida Silvestre Playa Hermosa.
- Decreto N° 32627: Reglamento Uso Público del Refugio Nacional Vida Silvestre Ostional.
- Decreto N° 24700: Reglamento Uso Público del Parque Nacional Volcán Irazú.
- Decreto N° 27389: Reglamento Uso Público del Parque Nacional Volcán Arenal.
- Decreto N° 35848: Reglamento Uso Público del Parque Nacional Tortuguero.
- Decreto N° 22482: Reglamento Uso Público para el Parque Nacional Manuel Antonio.
- Decreto N° 22477: Reglamento Uso Público Parque Nacional Corcovado.
- Decreto N° 20660: Reglamento Uso Público Parque Nacional Chirripó.
- Decreto N° 26929: Reglamento para Manejo de Recursos y Servicios en el Parque Nacional Cahuita.
- Decreto N° 22478: Reglamento para Uso Público del Parque Nacional Barra Honda.

- Decreto N° 24701: Reglamento para el Uso Público del Monumento Nacional Guayabo.
- Decreto N° 29537: Reglamento para el Uso Público del Parque Nacional Isla del Coco.
- Ley N° 6172: Ley indígena.
- Ley N° 7554: Ley orgánica del ambiente
- Ley N° 6703: Patrimonio nacional arqueológico.
- Ley N° 7317: Ley de conservación de la vida silvestre.
- Reglamento N°32495-MINAE-MOPT-MSP-MAG: Reglamento para la operación de actividades relacionadas con cetáceos en Costa Rica.
- Convención N° 7906: Convención Interamericana para la protección y conservación de las tortugas marinas suscrita el 31 de enero, 1997.
- Ley N° 7575: Ley forestal.
- Ley N° 6084: Ley del Servicio de Parques Nacionales.
- Ley N° 7788: Ley de Biodiversidad.
- Ley N° 7555: Ley Patrimonio Histórico Arquitectónico de Costa Rica.
- Ley N° 6703: Ley Patrimonio Nacional Arqueológico.
- Ley N° 7331: Ley de Tránsito por vías públicas terrestres
- Principios de ética de observadores de aves de la Asociación americana de Observadores de Aves.

2.2 Política de servicio

- AAL se compromete a satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes de manera eficiente, eficaz y sustentable.
- AAL se compromete a registrar y evaluar las opiniones de los clientes con respecto a los servicios recibidos por el hotel.
- AAL se compromete a entregarle a los clientes la información o guías de servicio en las que se especifican las actividades y aspectos por rescatar en la localidad.
- AAL velará porque sus colaboradores cumplan con el compromiso de “servicio de calidad”.

- AAL se compromete evaluar, mediante cuestionarios, a sus suplidores de servicio y al mismo tiempo aplicar medidas correctivas.
- AAL se compromete informar a sus colaboradores sobre cualquier queja o problema que surja durante la ejecución de los servicios.
- AAL se compromete a velar porque sus instalaciones sean higiénicas y seguras en términos de infraestructura y evacuación.

2.3 Política socio-cultural

- AAL se compromete apoyar proyectos locales en la comunidad.
- AAL velará por el respeto y resguardo de las tradiciones populares costarricenses.
- AAL se compromete a utilizar suplidores rurales o locales dentro de las actividades que desarrollan.
- AAL se compromete denunciar cualquier acción o acto que atente contra las buenas costumbres.
- AAL se compromete fortalecer, mediante la promoción que haga en el extranjero, la cultura e idiosincrasia costarricense.
- AAL prohíbe cualquier actividad o práctica que atente contra la integridad cultural y social de las comunidades.
- AAL dará inducción a sus clientes sobre los atractivos, historia, cultura y tradiciones de las localidades que visita.
- AAL no permite el tráfico, la exhibición ilícita o explotación ilegal de bienes culturales de nuestro país.

2.4 Política de recursos humanos/laboral

- AAL se compromete a no despedir personal, en caso de mujeres, por estar embarazadas o en periodo de lactancia; por diferencias de credo, religión, orientación sexual, filosófica o política.

- AAL se compromete respetar entre su personal, las diferencias de religión, sexo, etnia, nacionalidad, orientación sexual, creencias filosóficas y políticas.
- AAL se compromete garantizar la equidad étnica y de credo entre sus trabajadores así mismo la igualdad de oportunidades de empleo para las personas con discapacidad.
- AAL se compromete a darle a cada empleado de nuevo ingreso, la inducción respectiva.
- AAL velará porque cada departamento mantenga actualizado el manual de funciones y procedimientos.
- AAL velará por mantener informado a su personal sobre cualquier cambio que se dé en materia laboral.
- AAL se compromete a revisar, actualizar y divulgar entre sus empleados las políticas internas de la compañía.
- AAL se compromete a revisar, actualizar y divulgar entre sus empleados su código de ética.
- AAL se compromete a revisar, actualizar y divulgar su código de conducta en la empresa.
- AAL se compromete a realizar semestralmente, una evaluación del desempeño de todos sus empleados.
- AAL mantendrá actualizado en plan de emergencia de la oficina y del campo.
- AAL se compromete actualizar anualmente el manual de los colaboradores.
- AAL se compromete anualmente, capacitar a su personal de oficina y campo en materia de sostenibilidad, respeto al medio ambiente, cultura, idiosincrasia y responsabilidad social corporativa.
- AAL se compromete a difundir entre sus empleados y turistas, las normativas en cuanto a la atención de personas con discapacidad, protección de niños, niñas y adolescentes contra la explotación sexual comercial, protección del patrimonio arquitectónico de nuestro país.

2.5 Política de seguridad

- AAL se compromete a contratar solamente a aquellos proveedores que demuestren estar al día con las pólizas de seguro y sus correspondientes planes de emergencia.
- AAL se compromete mantener actualizados los manuales de emergencia del establecimiento.
- AAL se compromete mantener señalizadas las rutas de evacuación en sus instalaciones.
- AAL se compromete mantener al día los equipos de seguridad y prevención en sus instalaciones.
- AAL se compromete revisar anualmente su plan de factores de riesgo a los que está expuesta en su operación gestión de seguridad y que está contenido en el plan de gestión de seguridad.
- AAL se compromete elaborar y revisar semestralmente sus planes de prevención, reacción y contingencia..
- AAL se compromete realizar y documentar semestralmente los simulacros que realice en sus instalaciones.
- AAL se compromete mantener actualizada su póliza de responsabilidad civil para cubrir a los turistas en caso de accidente.
- AAL se compromete revisar semestralmente el protocolo de medidas de riesgo ambiental.
- AAL se compromete revisar semestralmente el protocolo para monitorear rutas antes y durante los tours.
- AAL se compromete brindarle a sus empleados instalaciones seguras para el desarrollo de sus labores.

2.6 Política de compras, suministros y proveedores

- AAL se compromete a priorizar a aquellos proveedores que demuestren su integridad y grado de cumplimiento en todos los aspectos,

especialmente en la relación precio-calidad, materia laboral, de derechos humanos , de protección ambiental y protección de niñas, niños y adolescentes contra la explotación sexual comercial.

- AAL se compromete, cada vez que le sea posible, preferir a aquellos suplidores que posean alguna certificación o verificación ambiental o que apliquen buenas prácticas en sus operaciones.
- AAL procurará y estimulará la compra y el consumo de productos locales o de producción nacional.
- AAL se compromete comprar productos de limpieza biodegradables para la limpieza del hotel.
- AAL se compromete comprar los artículos de oficina a suplidores “verdes”.
- AAL dará prioridad a la compra de productos en envases retornables, reciclados o reutilizables.
- AAL se compromete a utilizar en su material de promoción e información productos de materiales reciclados u otras celulosas no contaminantes.
- AAL se compromete que los colaboradores del restaurante cuenten con la certificación de manipulación de alimentos y manejo apropiado de desechos sólidos.

2.7 Políticas operativas

- AAL se compromete a reducir y compensar la huella de carbono de sus viajes.
- AAL velará, cada vez que le sea posible, por consolidar los servicios de tours.
- AAL velará por el cumplimiento de su normativa ambiental.
- AAL promoverá entre sus clientes, los productos artesanales de empresas u organizaciones de las localidades que visita.
- AAL se compromete divulgar entre sus visitantes su “manual del huesped”, normativa ambiental y buenas prácticas.

- AAL promoverá entre sus colaboradores y clientes, realizar contribuciones en especie o en efectivo a los proyectos comunales de las localidades que visita.

2.8 Políticas de ética empresarial

- AAL se compromete ejercer un papel vigilante durante la ejecución de sus tours y denunciar cualquier alteración al patrimonio arqueológico de nuestro país.
- AAL se compromete ejercer un papel vigilante durante la ejecución de sus tours y denunciar cualquier explotación sexual comercial contra las niñas, los niños y/o adolescentes.
- AAL estimulará a sus colaboradores a participar en actividades comunales.
- AAL se compromete brindar los mismos servicios, en precio y calidad, a personas con discapacidad.
- AAL se compromete brindar opciones al turismo costarricense con tarifas diferenciadas.
- AAL velará porque su personal de contacto proporcione un trato equitativo, honesto y respetuoso.
- AAL se compromete mantener en su biblioteca el compendio de la legislación en materia social, a saber:
 - Ley 7600: Ley Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad.
 - Ley N° 7899: Ley contra la explotación sexual comercial de las personas menores de edad.
 - Ley 5339: Ley reguladora de agencias de viajes.
 - Ley N° 7476: Ley contra el hostigamiento sexual en el empleo y la docencia.

- Ley N° 8204: Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, legitimación de capitales y actividades conexas.

2.9 Política de calidad

- La política de calidad de a se manifiesta mediante nuestro firme compromiso con los Clientes de satisfacer plenamente sus requerimientos y expectativas, para ello garantizamos impulsar una cultura de calidad basada en los principios de honestidad, liderazgo y desarrollo del recurso humano, solidaridad, compromiso de mejora y seguridad en nuestras operaciones