

2015

Políticas de operación



Chantel Vásquez

Sarapiquí Aguas Bravas S.A.

Políticas de Operación Aguas Bravas

Tabla de Contenido

Reseña Histórica.....	2
Visión y Misión.....	2
Valores Empresariales.....	3
Objetivos.....	3
Políticas de Reservas.....	4
Políticas de Operación.....	5
Políticas de Equipo.....	6
Políticas de Transporte.....	8
Políticas de Hospedaje.....	11
Políticas de Compras.....	12
Políticas de Contratación.....	13
Políticas de Conducta de Personal.....	14
Políticas de Sostenibilidad.....	17
Políticas Administrativas.....	19
Políticas de Mercadeo.....	20

Reseña

Sarapiquí Aguas Bravas S.A. es una empresa de turismo de aventura que nació en 1992 como producto de un sueño de los amigos Juan Amighetti Ledezma y Jan Reiman Soto, quienes deseaban compartir su pasión por los ríos y los deportes extremos, en particular el rafting en aguas rápidas, con turistas de todo el mundo. Hoy día, cuenta con más de 23 años de ofrecer tours de alta calidad y seguridad con su trato personalizado, a la vez de ser protectores del ambiente y proactivos en el desarrollo social de las zonas en donde operamos.

La empresa continúa en las manos de sus fundadores quienes ahora ofrecen sus excelentes tours de rafting en varios ríos del país, en adición de ofrecer servicio de restaurante, hostel, transporte y excelentes tours de aventura y naturaleza en todo Costa Rica; con un énfasis especial en la zona que fue el lugar de sus inicios; Sarapiquí. Adicionalmente, se cuenta con personal altamente calificado y bilingüe para poder organizar paquetes personalizados de vacaciones completas para cumplir con las necesidades de cada cliente individual.

A lo largo de estos años Aguas Bravas se ha destacado por ofrecer un alto nivel de calidad, seguridad y excelente servicio al cliente. Estos esfuerzos nos permiten decir con orgullo, que contamos con un record perfecto de seguridad y 4 años consecutivos de recibir el Certificado de Excelencia de TripAdvisor – producto de los excelentes comentarios dejados por nuestros valiosos clientes.

Para nosotros, la expectativa que tenemos es convertir a cada cliente, nacional o internacional en más que un amigo y que se vaya un poco más enamorado con Costa Rica, su naturaleza y su gente después de haber compartido con nosotros.

Misión

Brindar servicios de tours, hospedaje y alimentación para turismo nacional y extranjero, asegurando máxima calidad y en armonía con el ambiente.

Visión

Ser la empresa líder en servicios turísticos sostenibles, brindando a los participantes actividades de esparcimiento y educativas en armonía con la naturaleza.

Valores

Compromiso: Nos comprometemos en brindar servicios de calidad y seguridad, para nuestros clientes internos y externos en armonía con el medio ambiente que nos rodea.

Cordialidad: Procuramos brindar al cliente y a los compañeros un ambiente agradable, en el cual la amabilidad y confianza nos hagan sentir como en casa.

Trabajo en equipo: mediante la unión de todas las capacidades de nuestros colaboradores, el equipo llenará las expectativas de cada uno de los clientes convirtiéndolas en experiencias inolvidables.

Solidaridad: Velar por las familias que componen nuestra empresa, los niños y niñas de nuestro país, su seguridad, felicidad y bienestar general, en adición a al desarrollo sostenible de las comunidades en donde operamos, mediante participación activa en comités, organización de actividades anuales, afiliaciones, creación de oportunidades de trabajo y venta de productos y servicios.

Objetivos

- 1- Asegurar la calidad de los servicios y satisfacción de nuestros clientes
- 2- Lograr la estabilidad económica y organizacional de la empresa
- 3- Desarrollar actividades de concientización y educativas con la comunidad en protección del ambiente
- 4- Actualización del talento humano mediante capacitaciones externas e internas
- 5- Obtener certificado de sostenibilidad turística de ICT
- 6- Alcanzar el mercado francófono

Políticas de Reservas

RESERVACIONES

Reservas para tours de rafting/safari deben de ser realizados mínimo el día anterior antes de las 5 p.m. en caso de individuales y con 1 semana de anticipación en caso de grupos. Reservas hechas con menos anticipación serán sujetas a la operación diaria.

Reservas que incluyen servicios de hospedaje y/o tours operados en parte o en su totalidad por otras compañías serán sujetas a las políticas de dicha empresa.

Toda reserva debe ser pre-pagada con anterioridad o contar con crédito abierto y al día. Las reservas deben de ser enviadas por escrito al correo reservaciones@aguasbravascr.com y se considerarán fijos una vez que cuente con una confirmación por escrito de nuestra parte.

PREPAGOS

Toda reserva debe de ser pre pagada al menos 24 horas previo a la excursión.

Reservas de grupos de 8 o más pax deben ser pre pagadas con al menos 8 días de anticipación.

Reservas de paquetes y tours no operados directamente por Aguas Bravas estarán sujetas a las políticas de cada uno de las partes. Paquetes deben de estar pagados completamente 8 días antes de iniciarse.

CANCELACIONES Y MODIFICACIONES

Cancelaciones o modificaciones, para tours y servicios propios de Aguas Bravas, deben de ser por escrito mediante email y con un mínimo de 48 horas de anticipación para recibir devolución del 100%, cancelaciones con 24 a 48 horas de preaviso serán reembolsadas al 50%, cancelaciones con menos de 24 horas de preaviso no serán reembolsadas.

Cuando las reservas incluyen hospedaje y/o tours en otras empresas, serán sujetas a las políticas de cancelación de dicha empresa.

Cancelaciones realizadas por nosotros debido a factores climatológicos inseguros, condiciones de vía de tránsito u otro serán reembolsados al 100%.

EDADES RECOMENDADAS PARA TOURS

Safari Float: 4 a 85 años

Rafting Clase II-III: 8 a 63 años

Rafting Clase III+: 10-60 años

Rafting Clase IV: 12 a 55 años con experiencia

NIÑOS

Todo niño que cuenta con la edad para realizar el tour paga como adulto.

CPLS

En tours contratados por una agencia o por un grupo directo, se brinda 1 CPL (cortesía sin costo) por cada 15 clientes.

CONDICIONES PARA REALIZAR EL RAFTING

Personas con un buen estado físico, sin cirugías recientes, condiciones cardíacas, ni estado de embarazo. No se permiten personas bajo efectos de alcohol o drogas. Para clase IV se requiere saber nadar y deben tener experiencia. Sarapiquí Aguas Bravas se reserva el derecho de cancelar cualquier cliente, si considera que su participación pone en peligro su propia seguridad o la de los demás participantes.

Políticas de Operación

DÍAS DE OPERACIÓN

Aguas Bravas estará abierto para la atención a clientes los 365 días del año.

HORARIO DE ATENCIÓN

8 a.m. a 8 p.m. todos los días de la semana

MÍNIMOS DE OPERACIÓN

Safari Float, rafting clase II-III, itinerarios personalizados: 2 personas

Rafting Clase IV: 4 personas, por razones de seguridad

MÁXIMOS DE OPERACIÓN

Como Aguas Bravas trabaja para limitar su impacto a los ríos y sus ecosistemas, además para brindar un servicio más personalizado nos esforzamos por mantener grupos menores a 30 personas (5 balsas) en cualquier río o sección a la vez. Sin embargo, para grupos de personas quienes viajan juntos que exceden estas recomendaciones, cuando la reserva es hecha con al menos de 8 días de anticipación, podemos coordinar para aceptarlos, cerrando fechas o modificando otros hábitos de operación para subsanar estas ocasiones inusuales, hasta un máximo de 100 personas.

TIPO DE TOURS OPERADOS Y RECOMENDADOS

Aguas Bravas opera de forma directa únicamente tours que no utilizan combustibles fósiles y que se pueden realizar en armonía con la naturaleza, así como el rafting, safari float diurno-nocturno y mountain bike. En nuestro hostel, sitio web, paquetes, y a clientes directos se les tiene como política ofrecer o recomendar otros tours que cumplen con esta filosofía, así como caminatas, cabalgatas, canopy, visitas a fincas, y tours gastronómicos.

ELECCIÓN DE RÍOS O SECCIONES

Existen casos en donde es necesario cambio de una sección a otra o de un río a otro, para asegurar la calidad de tour y la seguridad de todos los participantes. Esto debido a los niveles de agua, condiciones climáticas, condiciones propias del río, o condiciones especiales de los participantes. En estos casos, nos reservamos el derecho hacer estos cambios, sin previo aviso y sin cambios de precio, siempre informando a los clientes.

PÓLIZAS DE SEGURO

Aguas Bravas se compromete estar en todo momento cubierto por pólizas de seguro de responsabilidad civil, riesgos de trabajo y umbrella para poder brindar seguridad a nuestros clientes y personal.

KAYAQUERO DE SEGURIDAD

En los tours de rafting, por cada 5 balsas acompaña un kayaker de seguridad.

LIMITACIONES

Aguas Bravas hace lo posible para permitir que todos los clientes que desean hacer nuestros tours lo puedan llevar a cabo. Sin embargo, para poder resguardar la seguridad de todos, debemos de limitar el peso a 220 lbs (100 kilos) y las personas deben de poder utilizar 1 chaleco salvavidas, completamente bien puesto. Por otro lado, personas con discapacidades serán evaluados por nuestro Head Guide para ver la posibilidad de participar.

Nuestros guías reservan el derecho de cancelar a cualquier persona o el tour en sí, en caso de creer que en caso contrario será poner en riesgo a algún cliente o miembro del personal.

INCLUSIONES

Se incluye en cada tour operado por Aguas Bravas un bufet de frutas frescas a la mitad del recorrido. Las frutas son partidas de manera que pueden ser servidas y disfrutadas sin la necesidad de platos o tenedores plásticos, para limitar el impacto al ambiente, además de dar una presentación natural y hermosa al bufet.

Además se incluye un almuerzo completo en donde nuestros clientes pueden saborear deliciosos platos típicos hechos de ingredientes frescos y servidos en menaje reutilizables en nuestro restaurante al aire libre a orillas del hermoso río Sarapiquí. No ofrecemos opciones para llevar, para no utilizar recipientes contaminantes, además para no alterar la calidad y presentación del plato.

Políticas de Equipo

En Aguas Bravas nos esmeramos por ofrecer al cliente un tour de excelente calidad y seguridad, por eso, solamente utilizamos equipo de rafting certificado internacionalmente para este deporte.

Utilizamos el siguiente equipo:

Utilizamos el siguiente equipo:

Balsas:

NRS Expedition capacidad: 6 personas más guía

NRS Otter capacidad: 6 personas más guía

Aire Super Puma capacidad: 6 personas más guía

Chalecos:

Extrasport V 30-58" pecho

Extrasport III Mediano

Cascos:

ProTec Full Cut. Tallas S-M-L

Remos:

Carlisle 20.3 cm W x 50.8 cm L

Throwbags

NRS 75' 3/8"

Inflador:

Carlson PVC mangera de 7'

Botiquín de primeros auxilios, férula larga espalda

PROCEDIMIENTOS DE USO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO

El equipo se guarda, bajo llave, en la bodega de la empresa, ubicada en Chilamate, Sarapiquí. La bodega se debe mantener ordenada en todo momento, con las balsas infladas, chalecos y cascos colgados por tamaño, remos y demás equipo debidamente guardado en su lugar.

El equipo está numerado con el fin de controlar su uso, especialmente de los chalecos y cascos para que exista una rotación, en procura de conservar un desgaste homogéneo. A su vez, la numeración del equipo permite un control efectivo sobre su mantenimiento.

El equipo utilizado se lavará diariamente con agua. Una vez a la semana, de acuerdo al reporte de utilidad se lavan los chalecos con agua, un poco de suavizante y vinagre. En el caso de los cascos, se utiliza agua con cloro y vinagre. A las balsas se les aplicará agua y el líquido especial para su limpieza.

Cada guía debe llenar la bitácora de reparación y mantenimiento y averías, detallando cualquier falla encontrada en el equipo utilizado.

El mantenimiento del equipo se realiza en el momento que sea requerido.

El equipo recibe revisión y mantenimiento preventivo dos veces por mes.

Los guías colaboran con la limpieza y reparación del equipo, en coordinación con el encargado de bodega y mantenimiento, incluyendo los botiquines.

El encargado de mantenimiento debe de realizar inspecciones semanales para vigilar la cantidad y el estado del equipo, así como el stock de repuestos y materiales para la limpieza, reparación y una vez mensual inventario general.

El incumplimiento de las funciones por parte de cualquiera de los responsables de mantenimiento y limpieza ameritará amonestación. Notando que la acumulación de amonestaciones puede llevar al reducción de puesto o despido, en caso de los guías freelance, el dejar de utilizar sus servicios.

Políticas de Transporte

Aguas Bravas cree firmemente en compartir el trabajo con otros, en lugar de centralizarlo todo, de este modo ser más sostenibles y crecer junto con quienes nos apoyan. Por este motivo, Aguas Bravas no cuenta con vehículos propios para el transporte de turistas, sino cuenta con alianzas con dueños de PYMES a quienes se subcontrata este servicio.

Para la elección de estos socios laborales se toma en cuenta los siguientes factores:

- Cuenta con una flotilla de vehículos que permite ofrecer una constancia en el servicio, aún para cubrir reservaciones de última hora.
- Cuenta con diferentes tamaños de busetas para poder transportar a los clientes de la forma más adecuada tomando en cuenta su confort, las emisiones del vehículo, y los costos que representa para la operación. Por ejemplo, con 5 clientes no es necesario enviar una buseta tipo Coaster, ni con 15 personas un transporte tipo Hiace.
- Cada vehículo está al día con marchamo, Revisión Técnica Vehicular, permisos para transporte de turistas y asimismo se encuentran en óptimas condiciones.
- Cada vehículo cuenta con todos los requerimientos de la ley para transportar turistas, incluyendo basurero, extintores, triángulos, llanta de repuesto y botiquín.
- Los vehículos reciben mantenimiento puntual en caso de cualquier desperfecto, así como mantenimiento preventivo cada 6 meses y la empresa comunica de estos mantenimientos a Aguas Bravas.
- Cada chofer cuenta con su licencia al día, conforme a la ley para transportar turistas y según el tamaño del vehículo.
- Cada vehículo será utilizado solo según su fin registrado (transporte clientes, transporte equipo, etc.) siempre respetando las capacidades máximas de cada vehículo, tanto en personas como en peso y altura cuando a equipo se refiere.
- Los choferes son personas responsables, puntuales, de buena presencia personal, atentos a las necesidades de los clientes, manejan de forma segura, respetando todas las leyes de tránsito, en especial las de velocidad y contra ingesta de alcohol.
- Procuramos que la empresa sea 100% costarricense y que sea un PYMES (Pequeñas y Medianas Empresas).
- Requerimos que la empresa comparta los estándares de calidad y enfoques sostenibles de Aguas Bravas.
- La empresa de transporte contratada cuente con programas para minimizar su impacto en el ambiente, reducir sus emisiones y recompense a las comunidades donde trabaja; cuando sea posible participando en conjunto con Aguas Bravas sus actividades sociales y ambientales.
- Promovemos que haya una relación establecida de respeto y apoyo mutuo en donde los costos de cualquier error operacional, cancelación de última hora, entre otros sean resueltos de manera que cada quien cubre sus costos únicamente.
- Se ofrece tarifas escalonadas para implicar menos pérdida en la operación de grupos pequeños.
- Hay un contrato verbal de lealtad, en donde Aguas Bravas elige sus proveedores del servicio de transporte, y garantiza utilizarlos para cada transporte de tours de rafting y otros, según la zona de operación, excepto en caso que el proveedor de primera elección avisa de su inhabilidad de cumplir con el servicio. En dicho caso el proveedor puede conseguir otra opción para Aguas Bravas, mediante una subcontratación o brindar contactos a Aguas Bravas para tratar de conseguir de forma directa. Igualmente, el transportista acuerda dar preferencia a Aguas Bravas por la constancia del servicio y chequear con ellos la operación porvenir, antes de quedarse sin vehículos.

- Aguas Bravas se responsabiliza por chequear los permisos, RTV, marchamo, licencias y condición de las busetas de forma regular, en cuanto a los proveedores regulares y diariamente en caso de proveedores ocasionales.
- Se cuenta con proveedores en cada zona de operación para limitar el kilometraje de vehículos, su impacto al ambiente y los costos de operación.

Lista actualizada de proveedores aprobados 2015, en orden de preferencia:

Transportistas Zona San Jose:

Empresa	Contacto	Teléfono	Email	Vehículos disponibles
Wali Tours	Warner Hidalgo Hidalgo	8399-7789	walirider@yahoo.com	4 Hiace, 1 bus Senior 30 pax

Transportistas Zona La Fortuna:

Empresa	Contacto	Teléfono	Email	Vehículos disponibles
Volcano Shuttle	Heiner Rojas	8329-2579	heyrojas@hotmail.com	2 coaster, 6 Hiace
Sonidos y Rocas del Arenal	Rolando Sánchez	2479-7323	info@sonidosyrocasdelarenal.com	1 coaster y 1 hiace
Transportes Marco	Marcos Montero	8367-4870	transportesmarco@gmail.com	1 coaster

Transportistas Zona Sarapiquí:

Empresa	Contacto	Teléfono	Email	Vehículos disponibles
Transportes Zety's	Jorge Jarquín García	8539-8928	Zety1@yahoo.com	Hyundai Starex. Pick up Mazda.
Transporte de equipo	Juan Amighetti	8863-2681	info@aguasbravascr.com	Isuzu Trooper con carreta para transporte de equipo
Yensryth Zuñiga Guillen	Yensryth Zuñiga Guillen	8844-9263	yensryth26@gmail.com	Toyota Hiace, Hyundai Grace
Jose M.	Jose M.	8615-7183	-----	Nissan extra-cabina con pegadero para transporte de equipo

PROCESO DE RESERVACIONES DE TRANSPORTISTAS

Lunes – Recepcionista -enviar mediante correo electrónico movimientos semanales (Lunes a Domingo)

Miércoles - enviar mediante correo electrónico movimientos semanales (Jueves a Miércoles) de esta forma se cruzarán los 2 reportes para asegurar que no quedan huecos, en caso de día libre, etc.

Diario – enviar cualquier nueva reserva, modificación, o cancelación que afecta la operación de la semana de inmediato, en la forma de un reporte actualizado, resaltando la modificación en color amarillo.

Casos especiales – en caso de tener la necesidad de transportes especiales de grupos grandes, buses de mayor capacidad, apoyo a actividades sociales o ambientales, solicitar con tanto preaviso como sea posible, al menos 15 días.

Políticas de Hospedaje

Como servicio adicional, Aguas Bravas cuenta con el Hostel Islas del Río, que cuenta con de 5 habitaciones, ubicado en nuestro Centro de Operaciones en Chilamate, Sarapiquí.

A pesar de ofrecer una opción de hospedaje muy económico, nos esmeramos por ofrecer una experiencia cálida y de confort para cada uno de nuestros huéspedes.

RESERVACIONES

Las reservaciones para el hostel pueden ser realizados mediante los extranets con que trabajamos, o directamente a reservaciones@aguasbravascr.com o al (506) 2761-2224.

Dichas reservas serán incluidas en el booking del mes y al cliente se le enviará una confirmación por escrito.

PAGOS

Toda reserva directa debe de ser prepagada en un 50% al menos 8 días antes de la fecha de ingreso. En caso contrario, será cancelada con el fin de evitar no shows y poder ofrecer el espacio a otros interesados.

CHECK INS

La hora de ingresar es a las 2 pm.

Al llegar, los clientes serán recibidos por nuestra recepcionista quien llenará el registro de los clientes.

Para el registro, para la seguridad de nuestros clientes y personal, se pedirá ver y anotar los números de identificación de los huéspedes, su país de procedencia, el tipo de vehículo que andan y su placa.

Adicionalmente, se cobrará cualquier saldo de hospedaje pendiente.

Al ingresar, el recepcionista dará las explicaciones del lugar, ofrecerá guardar cosas de valor en la caja fuerte, desayunos, tours, etc. Además le llevará personalmente a su habitación, confirmando personalmente que cuenten con paños, cobijas, papel higiénico y de más provisiones básicas. Se podrá al servicio del cliente para cualquier duda o información requerida.

ÉTICA

Orgullosamente, participamos en el programa PANIAMOR para la protección de niños y adolescentes en contra de la comercialización sexual y respetamos al ley7899.

Para proteger a las y los niños, niñas y jóvenes tanto de nuestro país como de cualquier parte, en caso de observar una persona menor de edad con un mayor de edad en una relación sospechosa, se le pedirá identificación a la persona menor. En caso de ser afirmadas las sospechas se procederá a denunciar el caso ante las autoridades del Organismo de Investigación Judicial de Puerto Viejo de Sarapiquí (OIJ) Tel: 2766-6200.

Adicionalmente, nuestras instalaciones no serán prestadas ni alquiladas por horas, ni para lances u otros fines dudosos.

CHECK OUTS

La hora de check out es a los 12 medio día. Al egresar el recepcionista tomará la llave y preguntará al cliente si está seguro que no se le haya quedado nada. En caso de ser posible, un compañero revisará la habitación antes de salir.

LIMPIEZA

Cada habitación será limpiada diariamente, a pesar de la cantidad de días que se queda un cliente, sin embargo las sábanas serán lavadas solo al egreso de un cliente o después de 3 noches de hospedaje, así para limitar los efectos al ambiente del uso excesivo de jabones.

OBJETOS OLVIDADOS

En caso de encontrar cualquier objeto personal, con o sin valor económico en las habitaciones o cualquier sitio de las instalaciones, será entregado a la recepción. Los recepcionistas harán lo posible por notificar al cliente mediante teléfono o correo electrónico para ver como desean coordinar su devolución. Objetos que no se logran a encontrar su dueño o que no son recogidas serán guardados por un periodo de 30 días. Posterior a este tiempo serán desechados.

Políticas de Compras

En acorde con su plan de sostenibilidad, Aguas Bravas se compromete a seguir los siguientes lineamientos referentes a las compras de la empresa.

Toda compra mayor de 10.000 colones debe de ser autorizado por el gerente general previamente.

Se realiza compras de equipo únicamente de empresas nacionales e internacionales quienes cuenten con marcas de renombre además de calidad y seguridad comprobando.

Se realiza compras de productos de oficina, mobiliario, menaje y demás implementos únicamente a empresas nacionales con valores y practicas sostenibles. Se compran en la presentación más grande que sea factible para las necesidades de la empresa, para así limitar la cantidad de empaques. Se da preferencia a materiales reciclados.

Para la compra de tours, transporte, fotografía y otros servicios se da preferencia a empresas locales en primer lugar, seguido por empresas nacionales con quienes se ha logrado establecer una relación de beneficio mutuo y quienes comparten nuestros estándares de calidad y prácticas sostenibles, así como los que cuenten con certificaciones de CST y/o Bandera Azul. En la medida de lo posible se evita comprar hospedaje u otros servicios a empresas transnacionales y cadenas, dando una clara preferencia por apoyar al empresario pequeño.

Para los productos vendidos en el souvenir, se da prioridad a personas o pequeñas empresas locales quienes son artesanos, aprovechando de materiales reciclables y materia prima nacional. No se permite la compra de productos que utilicen animales, maderas en peligro, ni especies de flora en su fabricación.

Para productos de limpieza, se compra únicamente productos en la lista de pre-aprobados, de ser productos amigables con el ambiente. Se compra en la presentación más grande disponible y factible para las necesidades de la empresa, para limitar los empaques al mínimo.

Para la compra de las frutas utilizadas en nuestros tours, se compra al agricultor local. Así aseguramos dar a nuestros clientes productos frescos y sanos a la vez de apoyar a la economía local de nuestra comunidad y a directamente a las familias. Se compra únicamente la cantidad requerida para los tours día al día para mantener los productos frescos y que no se desperdicien. En caso de sobrar, son utilizados el día siguiente, o dados al restaurante para hacer refrescos naturales. Se calcula 1 sandía pequeña para cada 5-6 personas y 1 piña para cada 4 personas. Se puede agregar otras frutas de temporada para diversificar el bufet más según la cantidad de personas. Banano, mango, melón, mamón chino, etc.

En todo caso, las compras deben de ser respaldadas por su factura timbrada. En caso de no contar con facturas timbradas, el vendedor debe de proveer una factura en donde se ve claramente los productos comprados, su respectivo precio, la razón social o nombre completo del vendedor, su cédula jurídica o personal según sea el caso y su firma.

Políticas de Contratación

Para poder alcanzar las metas y la visión de Aguas Bravas nuestro personal es de suma importancia. Por eso, tomamos muy en serio el proceso de contratación, bajo los siguientes lineamientos.

- Cada persona recibe las mismas posibilidades y pasa por el mismo proceso de selección. No se discrimine en base de género, color, religión, o preferencia sexual.
- No se da trabajo a menores de edad.
- Se da preferencia a personas locales, cercanas a las oficinas y centros de operaciones. Eso, para aumentar su accesibilidad, su identificación con la empresa, facilitar conocimiento de la operación y apoyar la economía local. Si no se encuentren personas locales que cumplen los requisitos, se extiende a los alcances nacionales con disponibilidad de reubicarse en la zona.
- Para cada puesto hay una serie de requisitos, pero en todo caso se espera personas de buena presentación personal, activas, entregadas, honestas, serviciales y de buenos hábitos personales. El manejo del idioma inglés es un requerimiento importante a ser evaluado en base al plazo a llenar.
- En cuanto al staff de guías, para ser sostenible con los alcances económicos propias de la empresa en un negocio en donde el flujo de turistas varía enormemente de día a día y por temporadas, Aguas Bravas cuenta con un staff de guías fijos reducido a cumplir con las necesidades de operación constantes y un grupo de guías adicionales quienes han sido aprobados a trabajar como freelance, siendo pagados por cada tour que realicen con nosotros.
- Nuestro personal goza de un lugar seguro de trabajo, salarios competitivos, seguros de CCSS y Riesgo de Trabajo, además de vacaciones, feriados, y aguinaldos pagados según como lo estipula la ley.
- Rendimiento de cada empleado y sus salarios además son evaluados anualmente, en base al mérito.

Políticas de Conducta de Personal

Para asegurar un ambiente seguro y productivo para todos los colaboradores además del trato apropiado a nuestros valiosos clientes todos estamos sujetos a las siguientes políticas de conducta.

GUÍAS

- Presentarse a trabajo puntualmente, en excelentes condiciones físicas y con buena presentación personal
- Es prohibido fumar y/o tomar cuando estén clientes presentes, dentro de vehículos de la empresa, ni en horas de trabajo.
- Guías que se presenten en mal estado físico o con olor a alcohol, el HG o encargado de zona tomará la decisión de cancelarlo y reemplazarlo con un guía en condiciones de trabajar.
- Se realiza un reporte diario en donde se anota esta o cualquier otra situación. El HG anota y todos los guías del viaje deberán firmar reporte y/o poner su versión.
- Se debe de andar camisa siempre en presencia de clientes y en los vehículos del tour.
- Pelo largo debe estar bien amarrado.

- No se permite volcar al propósito la balsa, nadar en rápidos, tirar clientes al agua, ni juegos como bull ride, surfear los rápidos, aprender a subirse a la balsa ni otros de este tipo, que ponen en riesgo la seguridad de nuestros clientes. Se tiene lugares determinados donde se puede saltar y nadar en cada río o sección.
- Se prohíbe el acoso sexual a clientes o empleados (as), invitar a salir fuera del tour, etc.
- Es requerido poner a clientes a firmar el waiver (exoneración de responsabilidad) para cada tour, con sus datos y correo electrónico, además de 1 hoja de evaluación por cada balsa o familia que se debe entregar a la recepción al finalizar el tour.
- No se permite ofrecer tours, hospedaje, etc a clientes, operado por usted ni cualquier otra agencia.
- No pedir propina, directa o indirectamente. Ni elegir clientes en base de propina sospechada.
- Recibir clientes sin anteojos oscuros, no conversando o mensajeando por celular, etc. El cliente recibe su atención completa y profesional. El guía se debe presentar con su nombre, pregunta el nombre de cada cliente, viéndoles a los ojos y llamándoles por nombre. Se hace esfuerzo por aprender los nombres de cada cliente.
- En tours con almuerzo es importante almorzar con clientes, en la misma mesa cuando es posible. No se permite comer con anteojos oscuros puestos.
- Solo se permite uso de teléfono celular en horas de tour para hacer llamadas a y recibir llamadas de la oficina (máx. 3 minutos) o para uso de emergencia.
- Cuidar transporte de pasajeros y equipo.
- En el bus es MANDATORIO ir conversando con los clientes sobre el recorrido, el paisaje, su parecer de CR, etc. Medir clientes para saber cuánta conversación es lo suficiente.
- El pago de la guiada es para el servicio completo: cargar equipo – recoger clientes (bus guide) - operar tour – almorzar con clientes – hacer cualquier otra actividad como parte del tour (combo, etc.) – entregar clientes (bus guide) – guardar equipo en bodega (limpio).
- NO se paga ningún guía freelance quien no presente sus facturas timbradas para dicha quincena. Se entregan facturas el día del corte de pago. (Ósea 12 y 27 del mes más o menos, pago será retenido por quien no lo haga.)

Faltas leves:

Falta de hacer hoja de waiver

Falta de hacer comentarios

Falta de realizar pagos solicitados

Llegada tarde más de 15 minutos sin justificación

Uso de celular indebido

Faltas Graves:

Perdida de Equipo sin debido reporte

Presentación insatisfactoria

Falta de trabajar para la limpieza y mantenimiento del equipo

Llegada tarde más de 30 minutos sin justificación

Tomar o fumar en horas de viaje

Falta de recoger paños

Comentario negativo de clientes, por escrito, verbal o digital, substanciado

Faltas Gravísimas:

Presentarse a trabajar bajo efectos de alcohol o drogas

No presentarse a trabajar cuando le corresponde
 Llevar cantidad insuficiente de equipo/ paños, etc.
 Faltar el respeto a compañeros, gerencia, o clientes
 Prácticas inseguras en el río
 Acoso sexual de compañeros o clientes
 Ocasionar daño a equipo o vehículos con intención
 No acatar órdenes de HG u oficina

Sanciones, en periodo de 3 meses

	Faltas Leves	Faltas Graves	Faltas Gravísimas
Primera	Advertencia oral	Amonestación Escrita	Suspensión de 1-3 días
Segunda	Amonestación Escrita	Pérdida de un día del rol	Despido sin Derechos
Tercera	Amonestación Escrita	Pérdida de tres días del rol	x
Cuarta o más	Pérdida de un día del rol/trabajo	Eliminación del rol de prioridad	x

PERSONAL DE OFICINA

- Presentarse a trabajo puntualmente, en excelentes condiciones físicas y con buena presentación personal
- Es prohibido fumar y/o tomar en horas de trabajo, en las instalaciones de la empresa en uniforme aún después del trabajo o cuando estén clientes presentes.
- Se debe de presentar con uniforme oficial de pantalón o short negro, de un largo aceptable, con camisa de la empresa, aplanchada y limpia. Pelo largo debe estar bien amarrado.
- Se prohíbe el acoso sexual a clientes y compañeros de trabajo. Se debe de tratar a todos los superiores y compañeros con respeto en todo momento.
- Solo se permite uso del teléfono de la empresa para llamadas relacionados con el trabajo. Realizar llamadas utilizando las líneas secundarias para dejar la central libre en todo momento. No se permite llamadas personales en horas de trabajo excepto en caso de emergencia.
- Utilizamos la tecnología para limitar los costos administrativos y para facilitar la velocidad de traspaso de información. Estas herramientas incluyen el internet, whatsapp, Skype, DropBox entre otras, pero son para el uso únicamente laboral en horas de trabajo. El uso de estos servicios para usos personales, incluyendo su teléfono celular debe de ser limitado a la hora de almuerzo o recreo, o fuera de horas de trabajo.
- Tener claro que el cliente siempre es prioridad número uno y se hace todo lo posible y más para que se vayan con sus expectativas superadas. Desde la primera llamada, proceso de reservación, recepción, servicio, etc.
- Cada quien debe cumplir con sus funciones asignadas, además contribuir a la limpieza general, preparación y servicio a cada cliente o grupo.
- Por ser una empresa pequeña es importante que cada miembro del personal sea totalmente entregado a la causa, poli-funcional, y dispuesto a realizar cualquier tarea que le sea solicitada, los cuales pueden cambiar día con día.
- Se debe de tomar los datos correctos y completos para cada reserva y para el ingreso al hostel.
- Es vital cuidar la privacidad de la información de nuestros clientes en cuanto a datos de tarjetas de crédito, correos electrónicos, etc. No se permite robar, reutilizar para ningún fin ni vender esta información.

Faltas leves:

- Llegada tarde más de 15 minutos sin justificación
- Uso de celular, internet, etc. indebido
- Uniforme incompleto o presentación personal inaceptable
- Información de reserva o registro del hostel incompleto

Faltas Graves:

- Información de reserva o registro del hostel equivocado
- Atención al cliente inadecuado, irrespetuoso, etc.
- Falta de cumplir sus tareas asignadas
- Falta de deseo de trabajar o dar menos del 100% de sí
- Faltar el respeto a un compañero o superior
- Fumar o tomar en instalaciones u horario de trabajo

Faltas Gravísimas:

- Presentarse a trabajar bajo efectos de alcohol o drogas
- No presentarse a trabajar cuando le corresponde
- Acoso sexual de compañeros o clientes
- Ocasionar daño a equipo o vehículos con intención
- Insubordinación
- Robo o prácticas deshonestas
- Uso, venta, o distribución de información personal de clientes

Sanciones, en periodo de 3 meses

	Faltas Leves	Faltas Graves	Faltas Gravísimas
Primera	Advertencia oral	Amonestación Escrita	Suspensión de 1-3 días
Segunda	Amonestación Escrita	Amonestación + pago de 50% de costos incurridos	Despido sin Derechos
Tercera	Amonestación Escrita	Suspensión de 1-3 días + pago de 100% de costos incurridos	x
Cuarta o más	Suspensión de 1-3 días de trabajo	Despido sin derechos	x

Políticas de Sostenibilidad

Como una empresa dedicada a la sostenibilidad ambiental, cultural y económica de nuestras zonas de influencia, nuestro país y el mundo, cumplimos con las siguientes políticas y prácticas.

Ambiental –

- Se debe de proteger todos los recursos naturales.
 - No se mantiene animales en cautiverio.
 - No se alimenta a animales silvestres.
 - No se permite la captura, venta, o extracción de ningún animal o sus huevos-crías.

- No se compra, vende ni utiliza productos que son fabricados con animales o sus huevos.
- No se realiza tala de árboles.
- Se construye nuevos edificios y opera tours siempre respetando el paisaje natural de la zona.
- Se participa activamente en el comité Defensa del Río.
- No se contamina ni se permite a los clientes contaminar el río ni sus alrededores.
- Cada tour es una oportunidad de concientizar a nuestros clientes sobre la necesidad de cuidar al planeta. Se brinda información durante el recorrido.
- No se permite la extracción de ninguna especie de fauna de su hábitat natural.
- Predominan especies naturales en nuestros jardines.
- No utilizamos insecticidas ni químicos dañinos en el cuidado de los jardines.
- Se utilizan productos de limpieza que son biodegradables y amigables con el ambiente.
- Se realiza campañas regulares de concientización mediante correos electrónicos.
- Se organiza charlas informativas para diferentes grupos de nuestra zona de influencia con temas como reciclaje, cambio climático, carbono neutral, etc.
- Para el ahorro de energía predomina el diseño abierto facilitando el aprovechamiento de luz y ventilación natural, se utilizan bombillos fluorescentes en donde luz es necesaria, no se utiliza agua caliente ni aires acondicionados, hay políticas de apagar luces y desenchufar electrónicos innecesarios, además de habladores para instar a nuestros clientes a unirse a estas acciones.
- Para el ahorro de agua contamos con habladores y folletos recordando a personal y clientes a hacer el uso razonable del agua.
- Tanto las tuberías como los cableados eléctricos son revisados regularmente para fugas, goteras o desperfectos y sus reparaciones son programadas de forma inmediata.
- Nos mantenemos informados de las nuevas tecnologías que reducen el impacto ambiental.
- Todo tour que es operado por Aguas Bravas se lleva a cabo en completa armonía con la naturaleza, no utilizando combustibles de ninguna clase, en conforme a las políticas de capacidad de la zona y sin crear basura de ningún tipo.
- Contamos con un programa de separación de desechos con su debida repartición de materiales reciclables. Y tenemos en proyecto la creación de abono orgánico con los desperdicios de la cocina.

Social- Económico

- Se cuenta con un plan de emergencias, que es conocido por todo nuestro personal.
- Nuestros empleados son lo que nos hacen grandes y nos diferencian, por eso ellos cuentan con salarios competitivos, aguinaldos, vacaciones pagadas y horarios flexibles para continuar estudiando, además de solidaridad para respaldarse juntos en las diferentes etapas y momentos de la vida.
- Se da preferencia a empleados locales para poder generar un efecto positivo a la economía de la zona.
- Aguas Bravas ha decidido mantenerse pequeño, dedicado y enfocado al 100% en ofrecer tours de aventura de alta calidad y seguridad, por eso involucra los servicios de transportistas, fotógrafos y otros profesionales que son PYMES de las zonas de operación para brindar sus servicios complementarios.

- Adicionalmente se da talleres con un artesano local en donde comparte su arte, para grupos o con solicitud previo.
- Se trabaja a nivel interno y externo para rescatar valores y tradiciones de Costa Rica, mediante decoraciones, correos electrónicos, participación con escuelas, celebraciones y espacios para celebrar en familia, entre otros.
- Se ofrecen tours en donde los pobladores de la zona son involucrados, así como Sarapiquí Bus, un tour que además de rafting o safari float, los clientes pueden optar por visita una finca campesina, una plantación de piña orgánica, caminatas en la reserva biológica, entre otros.
- Se ofrecen cenas para grupos, en donde los turistas además de conocer nuestras delicias gastronómicas tradicionales de Costa Rica, disfrutan de bailes típicos y aprenden de la cultura y las tradiciones que distinguen a Costa Rica.
- Se apoya fuertemente a la zona con mercadeo positivo demostrando las bondades únicas y valiosas de Sarapiquí.
- Brindamos cursos y charlas en donde se inviten a la comunidad y las empresas de la misma a participar, para crecer juntos en capacidad y conocimiento.
- Nuestro personal recibe capacitación continua en las problemáticas del hoy en día, servicio al cliente, atención a emergencias, las leyes que rigen sobre tour operadores en Costa Rica, diferentes culturas del mundo, atención a personas con discapacidad, entre otros.
- Aguas Bravas brinda apoyo económico y en especie a cubrir diferentes necesidades en nuestras zonas de influencia, así como en el país, en áreas de salud, deporte, cultura, arte.
- Se organiza anualmente un campeonato de rafting aficionados en donde el beneficiado Cruz Roja de Guápiles.
- Se co -organiza anualmente una fiesta de alegría a fin de año para los 100+ alumnos de 5 escuelas unidocentes en donde se promueve la convivencia, juegos deportivos, y sobre todo la educación, ya que en adición a la fiesta, se provee cada alumno con los útiles completos para el próximo año escolar.
- Los productos en nuestro souvenir son mayormente producidos en la zona. Adicionalmente, le empresa compra uniformes, servicios de imprenta, comestibles y otros productos elaborados en nuestra zona.
- Entendemos que los salarios del nacional son inferiores a los del extranjero, por lo cual nos esmeramos por ofrecer precios alcanzables a este público que es más constante, mediante promociones nacionales como las cuponerías, nuestras redes sociales, entre otras, para incentivar el turismo nacional.
- En el 2015 contamos con un practicante francés durante 6 meses, ayudando a enseñar a nuestro personal sobre los franceses, la mentalidad europea y adaptación cultural, entre otros beneficios recibidos por su estadía.
- Se cuenta con información en nuestra página web con fin de informar a turistas sobre ser un turista responsable, como comportarse en áreas protegidas, además de información de interés de nuestras zonas de influencia.

- Todo nuestro personal está unido en el respeto, cultivo y práctica de los valores y tradiciones que dan a Costa Rica su identidad individual y aprovecha cada oportunidad y medio de compartir eso con nuestros clientes, así enriqueciendo su visita y aumentando su amor por nuestro país.

Políticas de Administración

Cumplimiento con las políticas de sostenibilidad además con un enfoque al extraordinario servicio al cliente, nuestros colaboradores administrativos deben de cumplir con los siguientes lineamientos:

- La empresa opera conforme a la ley de Costa Rica, contando con sus responsabilidades legales al día, así como patentes, permisos de salud, etc.
- Se espera siempre un ambiente ameno, respetuoso, limpio, ordenado y agradable para ser disfrutado por todos los clientes y colaboradores.
- Se celebra una reunión administrativa con la gerencia y todo el personal de oficina semanalmente en donde se realiza los planes de la semana, tanto operativos como administrativos, se reporta avances en proyectos, se da sugerencias, proyecta disconformidades y se motiva. No se debe de convertir en una sesión de quejas, sino ser muy objetivo y constructivo. Es la oportunidad de cada persona expresar sus sugerencias y preocupaciones y ser oído.
- El cliente siempre es primero, la filosofía es siempre superar, en sonrisas, buena atención, información natural o turístico, pequeños detalles, excelente comida con ingredientes frescos, paños grandes y en buen estado, etc. Se dedica el tiempo necesario para servirles más allá de lo que esperen y hasta evacuar todas sus dudas o preocupaciones.
- La atención a los clientes se lleva a cabo de la siguiente forma: Primero los que están al frente, en persona, segundo los que están en el teléfono, tercero los que están esperando una respuesta mediante Skype o Messenger, luego los que enviaron un correo electrónico y posteriormente las demás tareas de su puesto.
- Se tiene la política de nunca permitir que un cliente se vaya molesto, en caso de no poder solucionar el problema, le escala el caso a incluir a su superior o la gerencia general.
- Se da seguimiento a los clientes y su experiencia, solicitando que llenen la evaluación de los servicios recibidos, solicitando por correo posteriormente un comentario en TripAdvisor. En caso de cualquier evaluación menos de perfecto, se entrega a Juan Amighetti para informarlo tan pronto como sea posible, asegurando que cuenta con un correo electrónico o número de teléfono para poder contactarlo. En caso de comentarios negativos se da seguimiento inmediato para subsanar la situación.
- Las evaluaciones con sugerencias de mejoras o comentarios son vistos en las reuniones de personal semanales con fin de corregir errores y mejorarnos cada día.
- Se imprime únicamente los documentos necesarios.
- Todo papel desechado de ser convertido en tabla de notas, o reutilizado al lado atrás antes de botarlo.
- Se utiliza correos electrónicos, whatsapp, Skype y demás tecnologías para mantener en comunicación constante con los miembros del equipo, clientes y agentes.
- Cada quien debe de ser bien identificado con la empresa, su visión, misión, metas, objetos y valores y trabajar al 100% dedicado al alcanzarlos.

Políticas de Mercadeo

- Tomando en cuenta que es el medio más rápido, más económico y de menos impacto al ambiente se da preferencia total a todo esfuerzo de mercadeo realizado digitalmente. Esto abarca extranets, redes sociales, e-marketing, correo directos a nuestros clientes y agencias, etc.
- En correlación de las políticas de sostenibilidad, se limita el mercadeo impreso al mínimo. Imprimiendo no más de 2000 brochures de 1/3 carta, impresos por ambos lados, por año. Dichos brochures serán impresos únicamente materiales reciclados para así causar menos impacto ambiental.
 - La distribución de brochures se realiza de la siguiente forma: Visitación hostels y hoteles San Jose, 1-2 días por semana, haciendo ronda de todos nuestros clientes 1 vez cada 2 meses. Se revisa cantidad de brochures y movimiento del lugar en cuanto a flujo de clientes, temporada, ventas recientes, etc. Se deja no más de 20 brochures por sitio, solamente donde los brochures son presentados en forma ordenada y el método de ventas preferidos por sus counter.
 - Visitación hostels y hoteles Sarapiquí, 1-2 días por mes. Se revisa cantidad de brochures y movimiento del lugar en cuanto a flujo de clientes, temporada, ventas recientes, etc. Se deja no más de 20 brochures por sitio, solamente donde los brochures son presentados en forma ordenada y el método de ventas preferidos por sus counter.
 - Visitación hostels y hoteles SLa Fortuna, 1-2 días por mes, haciendo ronda de todos nuestros clientes 1 vez cada 2 meses. Se revisa cantidad de brochures y movimiento del lugar en cuanto a flujo de clientes, temporada, ventas recientes, etc. Se deja no más de 20 brochures por sitio, solamente donde los brochures son presentados en forma ordenada y el método de ventas preferidos por sus counter.
- Se entrega un libro a la recepción con descripciones de tours en inglés y español en donde así lo permiten o prefieren para reemplazar los brochures.
- Se paga a hacer banners, solamente en donde los clientes que los piden sean de altas ventas hacia Aguas Bravas, de medidas y estilo personalizado a las necesidades de la empresa u hotel, siempre buscando minimizar impacto con tamaños pequeños y elegantes.
- Se utiliza habladores en PVC, porta brochures de bambú y otros productos que buscan distinguirse de la multitud a la vez de ser más sostenible.
- No se participa en publicaciones impresas tipo anuncios en periódico, revistas, etc.
- Promociones son manejados en fechas específicas y a mercados específicos, mediante llamadas, correos electrónicos y redes sociales
- Los redes sociales son utilizados para mantener una avenida de contacto directo con nuestros clientes, usualmente nacionales, informarles de la zona, las bellezas, concientizarlos de problemáticas, realizar concursos y encuestas, darles la oportunidad de apoyar esfuerzos de solidaridad, etc.
- La mayoría de nuestro mercadeo se hace mediante campañas de emarketing, utilizando los servicios de mailchimp. Se incluye en el programa anual los envíos de concientización sostenible para mantener mejores relaciones con nuestros clientes y agencias.