



CARTA INTERNA

Las buenas prácticas internas de Terra Caribe

En **Terra Caribe**, agencia receptiva francesa instalada en Costa Rica, creemos en la importancia de alinear nuestras prácticas con nuestros valores. Esta carta formaliza los compromisos que implementamos a diario para encarnar un turismo sostenible y responsable, tanto internamente como con nuestros clientes y socios.

Constituye un punto de referencia común para todo el equipo y busca fortalecer una cultura empresarial basada en la ética, la coherencia y la mejora continua.

Nuestros valores comunes

Compartimos una línea directriz basada en cinco valores clave:

- Respeto por las personas, las culturas y los derechos fundamentales.
- Protección del medio ambiente y de la biodiversidad.
- Valoración de las economías locales y de los actores comunitarios.
- Ética, transparencia y amabilidad en nuestras relaciones.
- Espíritu de equipo, apoyo mutuo y equilibrio en la vida colectiva.

Compromisos medioambientales internos

Reducir nuestro impacto ambiental es un compromiso fundamental que se refleja en nuestras prácticas de oficina, gestión de recursos y hábitos de consumo. Hemos implementado:

- Un espacio de reciclaje (cartón, plástico, vidrio) y una compostera para residuos orgánicos.
- Bombillas LED de bajo consumo y un uso racional de la iluminación.
- Gestión eficiente del agua: limitadores de caudal, contador de seguimiento, eliminación del agua caliente.
- Ausencia de aire acondicionado: ventilación natural y ventiladores.
- Un proveedor de energía limpia (90 % de electricidad renovable en Costa Rica).
- Reducción en el uso de papel (impresión a doble cara, documentos digitales).
- Reutilización de materiales para los kits de bienvenida.
- Uso de paños de cocina en lugar de toallas de papel desechables.
- Productos de limpieza ecológicos o certificados.
- Tupperware disponibles para el almuerzo de los empleados.

También desarrollamos **prácticas de sobriedad digital** para limitar nuestra huella: eliminación regular de correos electrónicos, firma de email ligera, reciclaje de cuentas inactivas, apagado sistemático de equipos fuera de uso.

Contamos con una **política de compras** basada en estos principios: evaluación de necesidades, reparación y reutilización, preferencia por productos responsables, reducción de residuos. Además, aplicamos criterios según el tipo de producto: impacto ambiental, proximidad geográfica, eficiencia energética, certificaciones ambientales, biológicas y/o de comercio justo.

Compromisos sociales y bienestar del equipo

Nos esforzamos por crear un entorno de trabajo sano, estable y coherente con nuestra misión:

- Uso de proveedores locales para servicios de limpieza y mantenimiento.
- Presupuesto mensual para cada empleado destinado a una actividad deportiva o cultural de su elección.
- Sistema claro de gestión de vacaciones y festivos bajo un marco equitativo.
- Política de teletrabajo parcial accesible para todos.
- Organización de actividades de team building para fortalecer la cohesión.
- Transparencia sobre la salud económica de la agencia, salarios, gestión fiscal y distribución de beneficios.

Nuestra **política de recursos humanos** se basa en condiciones laborales dignas (salario, seguro, riesgos laborales, horarios, vacaciones), acceso a formación, seguimiento del desarrollo del empleado, oportunidades de progreso, medición de la satisfacción del personal y distribución equitativa de beneficios adicionales. Asimismo, aplicamos una política de contratación basada en la igualdad de oportunidades, un contexto migratorio regulado y un entorno de trabajo bilingüe.

Hemos implementado una **política de salud y seguridad laboral** que implica identificar, evaluar y controlar los peligros presentes en el entorno de trabajo. Esta política se apoya en una doble responsabilidad: ofrecer un entorno seguro para los empleados y garantizar condiciones de viaje seguras para los clientes.

Compromiso colectivo y relaciones con las partes interesadas

Cada colaborador representa los compromisos de la empresa mediante:

- La firma del Código Ético que guía nuestras decisiones y comportamientos hacia clientes, socios, colegas y comunidades.
- Normas internas como la rotación semanal de tareas colectivas (orden, reciclaje, cocina) y el respeto de los espacios compartidos.
- Participación en acciones de voluntariado en apoyo a nuestros socios o asociaciones locales.
- Implementación y seguimiento de un plan de acción RSE anual.

Nuestra responsabilidad se extiende más allá de nuestro equipo:

- Proceso de certificación nacional e internacional de turismo responsable para formalizar nuestra transición ecológica.
- Estimación de nuestra huella de carbono y compensación de emisiones con [FONAFIFO](#) mediante la participación financiera en un proyecto con fuerte dimensión social.
- Política de donaciones basada en un monto por viajero destinado a una asociación local.
- Difusión regular de nuestros compromisos RSE a los proveedores mediante una carta, newsletters y un portal dedicado.
- Respeto de los derechos humanos, de la infancia, del medio ambiente y de las culturas locales formalizado en acuerdos de responsabilidad ética firmados por nuestros proveedores.
- Distribución de códigos de conducta para actividades sensibles, disponibles en francés y español, para clientes y prestadores.
- Política de selección y evaluación de socios que integra criterios de sostenibilidad y coherencia de marca.
- Comunicación y sensibilización de los viajeros: informar a los clientes sobre el turismo responsable; inclusión de una sección sobre RSE en nuestras encuestas.

Por último, **Terra Caribe** forma parte de [Terra Panamerica](#), una red de seis agencias receptoras entre América del Sur y del Norte. Juntos impulsamos una dinámica regional para construir un modelo de agencias innovadoras y comprometidas que integren la sostenibilidad en todas las facetas de su actividad.

Seguimiento, evolución y difusión de la carta

Esta carta es un documento vivo. Se actualiza anualmente para garantizar la coherencia de nuestras acciones con nuestros valores. Se comparte con todo nuevo integrante del equipo, se adjunta al manual de bienvenida y está disponible en todo momento en nuestro espacio interno compartido.

Anexos útiles (idioma francés)

- [Declaración de misión de Terra Caribe](#)
- [Política de sostenibilidad 2025 - Terra Caribe](#)
- [Balance 2024 y perspectivas 2025](#) de nuestro compromiso con el turismo sostenible
- [Nuestra Carta de Proveedores](#)
- [Nuestros sellos obtenidos y su función](#)
- [Recursos para viajar de manera sostenible en Costa Rica](#)
- [Declaración de misión de Terra Panamerica](#)

Actualizado el 22 de octubre de 2025