





REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2025

HORIZONTES NATURE EXPERIENCES

Experiencias auténticas por toda Costa Rica



Emprendimiento rural Tour del Oro en Península de Osa

Contenido

Sobre nuestro reporte referenciado.....	6
Gerencia General.....	7
Equipo de Sostenibilidad.....	8
Nuestra historia.....	9
Nuestros logros.....	11
Reconocimientos y afiliaciones.....	12
Nuestro espíritu.....	13
Nuestros productos y servicios.....	15
Principales resultados de Horizontes en 2025.....	18
 SOSTENIBILIDAD EN ACCIÓN.....	 20
Nuestro impacto positivo.....	21
Estrategia de sostenibilidad.....	22
Partes interesadas.....	23
 NUESTRA CULTURA.....	 25
Estructura organizacional.....	26
Ética empresarial.....	27
Derechos humanos.....	29
Cadena de valor.....	31
Resiliencia empresarial.....	37
GENTE Y COMUNIDADES.....	39
 Compromisos laborales.....	 40
Equidad de género.....	48
Relaciones comunitarias.....	50
Fundación Horizontes.....	52
 EL PLANETA.....	 55
Resultados principales del eje ambiental.....	56
Gestión de recursos naturales.....	59
Acción climática.....	64
Voluntariados.....	65
 Índice GRI	 68

Sobre nuestro *reporte referenciado*

En Horizontes Nature Experiences nos complace presentar nuestro primer Reporte Referenciado GRI: Reporte de Sostenibilidad 2025, fruto de los esfuerzos impulsados por la Fundación Horizontes. Gracias a esta labor, la sostenibilidad se ha consolidado como un eje central de nuestra estrategia empresarial y de nuestra relación con comunidades, clientes y aliados.

Este documento ha sido elaborado tomando como referencia los estándares del Global Reporting Initiative (GRI), reconocidos internacionalmente por su rigurosidad y alcance. Con ello reafirmamos nuestro compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas, mostrando de manera integral los avances, retos y resultados obtenidos.

Nuestro propósito es compartir cómo integramos la sostenibilidad en cada aspecto de nuestras operaciones durante el período 2025, evidenciando la forma en que nuestras acciones contribuyen al desarrollo responsable del sector turístico.

Este reporte no solo constituye un ejercicio de comunicación, sino también una invitación a nuestros grupos de interés a acompañarnos en la construcción de un futuro más justo, equitativo y sostenible.



Gerencia General



Ana Saborío.

Hace más de cuatro décadas, Horizontes nació con la convicción de que viajar es mucho más que desplazarse; es conectar, preservar y transformar. Hoy, como mujeres a cargo de guiar esta visión hacia el futuro, que trasciende al ADN de toda la organización, nos llena de orgullo presentar nuestro Reporte de Sostenibilidad referencia al GRI, un reflejo transparente de nuestro impacto, nuestros desafíos y nuestro compromiso inquebrantable con Costa Rica.

Para nosotras, la sostenibilidad no es un área de la empresa, es el diseño mismo de nuestro negocio. Desde la operación y la comercialización, donde impulsamos un modelo de “lujo descalzo”, consciente, innovador y de la más alta calidad, hasta el corazón de nuestra Fundación, asegurándonos que cada viaje genere bienestar tangible.

Creemos firmemente que el liderazgo femenino en el turismo aporta una visión empática, colaborativa y profundamente regenerativa. Esto se evidencia en nuestro positivo impacto directo a más de 4000 familias apoyadas, más de 320 comunidades beneficiadas y el empoderamiento continuo de más de 1800 mujeres mediante capacitaciones en liderazgo y educación financiera. Entendemos que cuando una mujer prospera, su éxito impacta positivamente a todo su entorno.

Mirando hacia el futuro, nuestro compromiso con trazar la ruta para seguir demostrando que el turismo puede y debe ser la fuerza transformadora más poderosa para el bien común.



Equipo de *Sostenibilidad*



Ana Corrales, Federico Solano y Patricia Forero.

En Horizontes entendemos la sostenibilidad como el eje que orienta nuestra estrategia, nuestras decisiones y la manera en que desarrollamos cada experiencia de viaje. Más que un compromiso, es una forma de gestionar el negocio, integrando criterios ambientales, sociales, culturales y económicos en todas las áreas de la organización.

Trabajamos con la convicción de que el turismo tiene el poder de generar valor compartido. Por ello, promovemos relaciones responsables y de largo plazo con nuestros colaboradores, clientes, proveedores, comunidades, aliados estratégicos y demás grupos de interés, procurando que nuestras acciones contribuyan al bienestar de las personas, la conservación del patrimonio natural y cultural, y el desarrollo sostenible de los destinos donde operamos.

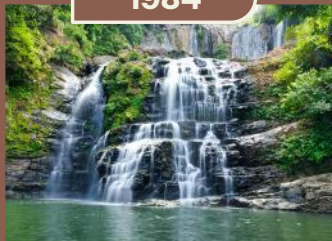
La sostenibilidad no pertenece a un solo departamento; forma parte de nuestra cultura organizacional y guía la manera en que innovamos, colaboramos y tomamos decisiones. Este compromiso nos impulsa a medir nuestros impactos, fortalecer la mejora continua y crear experiencias auténticas que generen beneficios duraderos para las generaciones presentes y futuras.



Nuestra *historia*

Desde 1984, hemos creado viajes auténticos y sostenibles por toda Costa Rica, ganándonos la confianza de viajeros de todo el mundo.

1984



El inicio del viaje

Fundada por Margarita Forero Cabezas y Tamara Budowski Palma, dos jóvenes mujeres y visionarias.

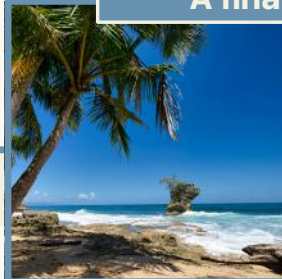
1986



Primer compromiso con la conservación

Se realiza la primera donación a los Jardines Lancaster de la UCR, siendo este el inicio sin retorno de nuestro compromiso con la conservación.

A final de los años 80



Costa Rica al mundo

Cambiamos el enfoque de agencia emisora a agencia de Turismo Receptivo, a la vez que creció el posicionamiento de Costa Rica como país de paz y naturaleza.

De 1990 en adelante



Pioneros del Ecoturismo

Comenzamos a destacar como empresa innovadora, diseñadora de itinerarios personalizados, enfocados en ecoturismo y haciendo aportes al crecimiento de la industria turística en el país.

A final de los años 90



Aliados del Turismo Sostenible

Somos referentes en ecoturismo apoyando al ICT en la alineación con la sostenibilidad.



A lo largo de nuestra trayectoria, las personas representantes de nuestra empresa han sido invitadas en el ámbito nacional e internacional a compartir sus experiencias en el desarrollo de prácticas de sostenibilidad llevando conferencias a estudiantes, universitarios y profesionales en destinos como Francia, Alemania, Túnez, Brasil, Ecuador México y Estados Unidos entre otros.

Nuestros *logros*

Las vivencias de Horizontes han merecido múltiples reconocimientos, galardones y certificaciones:



Rainforest Alliance nos otorgó el Green Globe Award.

2006




Recibimos el Premio Latinoamericano de Responsabilidad Social Empresarial otorgado por CEMEFI (Centro Mexicano de Filantropía).

2009 – 2010




Obtuvimos la Verificación Internacional en Sostenibilidad Turística otorgada por Rainforest Alliance.

2012




Obtuvimos 6 veces el galardón Bandera Azul Ecológica. Para el 2026 estamos trabajando para obtener nuevamente este reconocimiento.

2014 – 2019




Hemos obtenido la Certificación en Sostenibilidad Turística (CST) otorgada por el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), 7 veces, cada vez alcanzando el máximo nivel de calificación.

2025



Reconocimientos y afiliaciones

Nos enorgullece formar parte de organizaciones líderes que se alinean con nuestros valores de sostenibilidad y excelencia.



Nuestro *espíritu*

En **Horizontes Nature Experiences** hemos fundamentado el éxito de nuestra gestión en cuatro grandes áreas que día a día, los viajeros que experimentan nuestro trabajo se sientan maravillados no solo de la belleza natural, de nuestro país y de su gente, sino también de la excelencia y el correcto proceder de quienes laboran en la empresa.

Estas cuatro áreas, no negociables, son pilares fundamentales de nuestra empresa:

1

Nuestra
gente



2

Un servicio que no deje de
sorprender



3

Amor por Costa Rica y
su gente



4

Rentabilidad



Las normas, procedimientos y principios en los cuales está basado nuestro éxito, nos llevan al cumplimiento de lo que define nuestra misión.

Misión

Diseñamos y operamos viajes que nos permitan vivir y sentir la naturaleza y a la gente de Costa Rica en forma responsable, inspirando el disfrute, el aprendizaje y la renovación personal.



Visión

Convertirnos en la mejor empresa de servicios turísticos a nivel internacional, respaldada por el mejor equipo humano, capacitado, comprometido, con pasión y respeto por la naturaleza, ofreciendo un servicio que sorprenda para lograr altos niveles de rentabilidad.



Valores

Espíritu de servicio, respeto, sostenibilidad, integridad, relaciones interpersonales, felicidad, liderazgo, excelencia.



Nuestro espíritu empresarial es comunicado a nuestro personal a través del Manual de Derechos y Deberes, manuales internos, manual de referencia de Guías y Guías Choferes, además, la información es colocada en lugares estratégicos y visibles dentro de las instalaciones de las oficinas, presentación visual en las inducciones a personal nuevo, reuniones y actividades de seguimiento. Igualmente se comparten con nuestros proveedores y clientes, en presentaciones y en la página web.

Nuestros *productos y servicios*

En Horizontes, diseñamos experiencias que combinan naturaleza, cultura y propósito, creando viajes que no solo se viven, sino que se sienten y se recuerdan.

Nuestra gama de clientes está formada por una amplia diversidad de viajeros, desde aventureros y amantes de la naturaleza, hasta estudiantes universitarios, ONGs y viajeros con intereses específicos, por lo que en Horizontes adaptamos cada programa a sus motivaciones, siempre con un mismo estándar:

Experiencias auténticas, seguras y profundamente enriquecedoras.

El objetivo es crear experiencias barefoot luxury, viajes donde el confort y la autenticidad se equilibran de forma natural, sin excesos, pero con atención al detalle. Este es exactamente el punto donde hoy convergen el lujo y la sostenibilidad.

Que se traduce en...

- Autenticidad
- Conexión humana
- Naturaleza bien conservada
- Cultura viva
- Significado



Así, el profundo conocimiento del destino es clave para diseñar productos verdaderamente diferenciados, que conectan a los viajeros con lo mejor de Costa Rica de una forma genuina.

En el corazón de cada experiencia están los guías naturalistas, verdaderos anfitriones del destino. Su conocimiento, pasión y capacidad de interpretación convierten cada recorrido en algo significativo, acercando a los viajeros a la biodiversidad, la cultura y las historias que hacen único al país.

A esto se suma el servicio de concierge 24/7, que permite ofrecer soluciones inmediatas en destino, asegurando que cada viaje fluya de manera impecable y que cualquier necesidad sea atendida con rapidez y eficiencia.

Ofrecemos

Itinerarios diseñados por personas expertas, alineados con la sostenibilidad y personalizados a la medida del cliente, visitando todas las zonas del país.

Servicios:

- Traslados aeropuerto, hotel aeropuerto.
- Acompañamiento de guías certificados, altamente calificados.
- Transporte terrestre, aéreo o acuático.
- Reservaciones de hospedaje.
- Reservaciones de tours.
- Reservaciones de restaurantes y servicios de alimentación.
- Reconfirmación diaria de servicios y reservas.
- Seguimiento diario del desarrollo del itinerario.
- Acompañamiento 24/7.
- Alianzas para servicios de atención médica y emergencias.
- Organización de charlas educativas para grupos de estudiantes.
- Organización y coordinación de actividades de voluntariado.



Llevamos la sostenibilidad a la acción

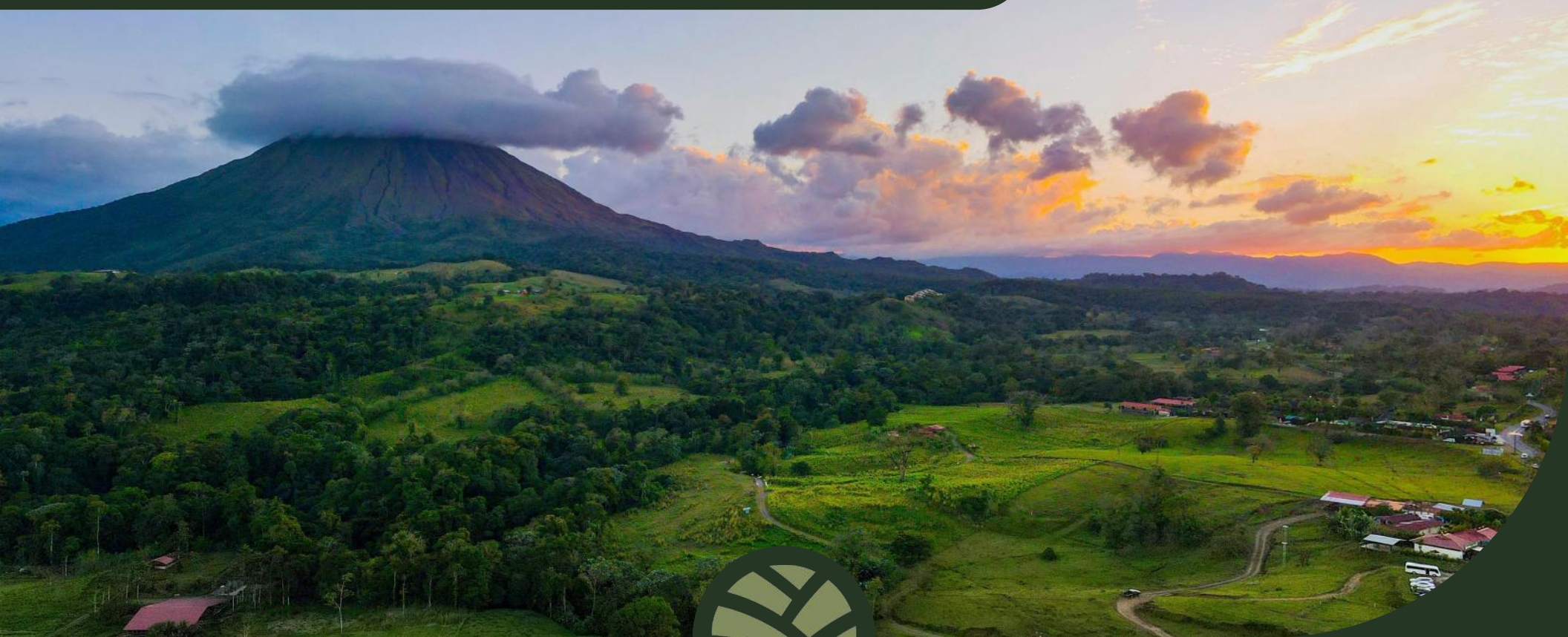
El resultado es un modelo de viaje donde cada detalle crea valor para la persona viajera, para las comunidades y para el destino.

Accionamos:

- Generando beneficios directos para comunidades locales, integrándolas en las experiencias de viaje de los visitantes.
- Trabajando con proveedores alineados a altos estándares ambientales y sociales.
- Contribuyendo activamente a la protección de ecosistemas y biodiversidad.
- Fomentando en las personas viajeras una conciencia real, invitándolas a conectar, respetar y valorar el entorno y las culturas que visitan.



Principales resultados de *Horizontes en 2025*



- El 2025 representó un año de importantes logros y consolidación para Horizontes Nature Tours, marcado por un crecimiento récord en ventas y por avances significativos en innovación, sostenibilidad y excelencia en el servicio.
- Uno de los hitos más relevantes del año fue el cambio de nombre e imagen. Más que un cambio... la evolución de nuestra marca. Analizando nuestra identidad, incluyendo conceptos que nos caracterizan e ideas nuevas, llegamos a Horizontes Nature Experiences.

- Nuestros esfuerzos de mercadeo y posicionamiento internacional también nos permitieron ampliar nuestra presencia en mercados estratégicos mediante la participación en cinco nuevas ferias internacionales en Nueva York, Los Ángeles, Reino Unido y Francia, donde presentamos nuestra propuesta Barefoot Luxury, enfocada en experiencias exclusivas, auténticas y sostenibles.
- Logramos la consolidación de El Camino de Costa Rica como un itinerario exitoso dentro de la oferta de uno de nuestros mayoristas de larga trayectoria, fortaleciendo así nuestra apuesta por experiencias auténticas y de alto valor para el turismo sostenible en el país.
- Implementamos el programa El Buen Viajero, una iniciativa de Fundación Horizontes, creada para viajeros conscientes que desean compensar el impacto generado por su huella de carbono por medio de la adquisición de bonos administrados por FONAFIFO para contribuir a la naturaleza y las comunidades del país, además de mitigar los efectos del Cambio Climático.
- Asimismo, avanzamos de manera decidida en nuestro compromiso ambiental al operar itinerarios 100 % libres de plásticos de un solo uso para uno de nuestros principales socios comerciales durante toda la estadía de sus viajeros en Costa Rica, demostrando que es posible ofrecer experiencias de alta calidad alineadas con prácticas más responsables.
- En el área operativa, reafirmamos nuestro compromiso con la excelencia y el cuidado de las personas. Durante el año, nuestro equipo atendió con rapidez, eficiencia y sensibilidad humana tres emergencias médicas de alta complejidad, logrando resultados positivos y generando sentidas muestras de agradecimiento y reconocimiento por parte de nuestros viajeros.
- El lanzamiento e implementación de nuestra App exclusiva, PRO GUIDE, marcó un antes y un después para el manejo de la gestión operativa y administrativa con nuestros guías en el campo.
- Logramos el reconocimiento otorgado por TripAdvisor con la calificación máxima de Travelers' Choice, que reconoce productos y servicios favoritos de los viajeros, basado en sus opiniones y calificaciones, que demostraron nuestro compromiso con la calidad y la satisfacción del cliente.

Estos resultados reflejan el compromiso, la pasión y la capacidad de adaptación de nuestro equipo, así como nuestra visión de seguir construyendo un modelo de turismo más humano, innovador y sostenible.



SOSTENIBILIDAD EN *ACCIÓN*



Nuestro impacto *positivo*

Creando valor para personas, comunidades y el planeta.

En Horizontes, entendemos la sostenibilidad como la capacidad de generar un impacto positivo, significativo y duradero para las personas, las comunidades y los ecosistemas que hacen posibles nuestras experiencias.

Nuestro enfoque va más allá de las prácticas de turismo responsable. Está integrado en la forma en que diseñamos los viajes, construimos relaciones, apoyamos a las comunidades locales, protegemos los recursos naturales y creamos experiencias auténticas con propósito.

Nuestros pilares de la sostenibilidad se centran en:

Nuestra *Cultura*



Ética, gobernanza, derechos humanos y transparencia.

Gente & Comunidades



Personas, bienestar, educación, voluntariado y comunidades locales.

El *Planeta*



Ambiente, biodiversidad, conservación y operaciones responsables.

Abrazamos las políticas de sostenibilidad porque estas generan mejores experiencias.

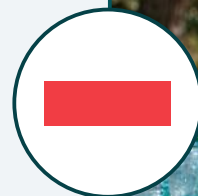
Estrategia de *sostenibilidad*

Como parte de la construcción de nuestra estrategia de sostenibilidad, integrantes del **Comité de Sostenibilidad de Horizontes** participaron en una sesión destinada a identificar los impactos positivos, negativos y potenciales de su operación.

Los impactos obtenidos fueron los siguientes:



- Contribuimos a la reputación positiva del país.
- Impulsamos el turismo sostenible.
- Generamos empleo.
- Contribuimos al ingreso de divisas.
- Promovemos la educación ambiental.
- Contribuimos al mantenimiento del atractivo natural costarricense.
- Apoyamos a comunidades rurales.

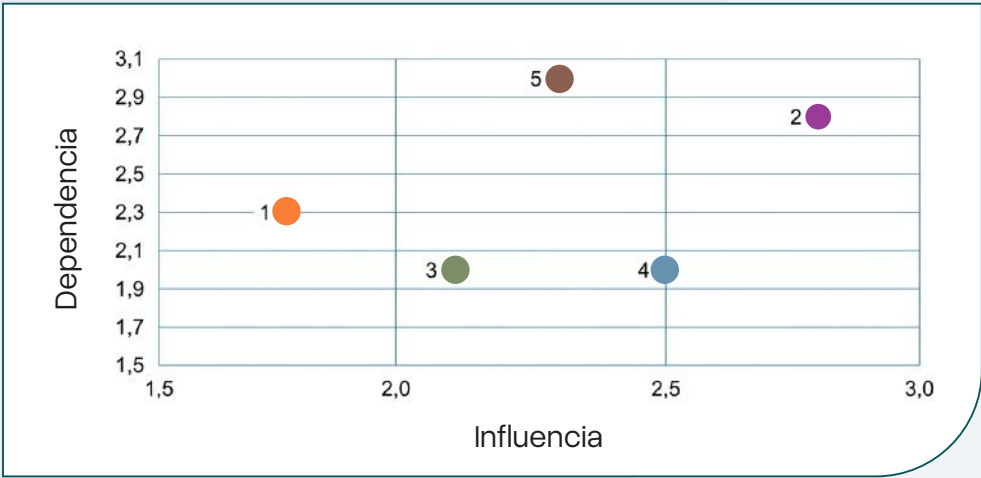


- Potencial gentrificación en zonas altamente turísticas.
- Generamos emisiones de CO₂e por traslados a experiencias.
- Generamos residuos por nuestras operaciones.
- Potencial pérdida de biodiversidad de no realizarse turismo sostenible.

Partes *interesadas*

Para la identificación y priorización de partes interesadas, miembros clave de nuestro equipo participaron en una sesión en la cual se realizó el ejercicio de identificación de las partes interesadas internas y externas de la empresa.

Para priorizar las partes interesadas, se implementaron los criterios de influencia y la dependencia de las partes interesadas sobre nuestra empresa.



ID	PARTE INTERESADA
1	Personas colaboradoras
2	Junta directiva
3	Clientes mayoristas
4	Instituciones gubernamentales
5	Proveedores

Nivel de priorización alta: Junta directiva, instituciones gubernamentales, proveedores.

Nivel de priorización media: Personas colaboradoras y clientes mayoristas.

Para conocer las expectativas, intereses y necesidades de las partes interesadas de Horizontes se implementaron entrevistas con preguntas clave que permitan generar valor agregado a la organización y a sus partes interesadas significativas.

Como resultado de la identificación de impactos priorización y consulta a partes interesadas y la alineación estratégica de Horizontes, en el siguiente índice gráfico se integran los pilares de sostenibilidad, con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** a los cuales responde cada pilar y los temas materiales relacionados.

Nuestra Cultura

- Ética empresarial
- Derechos humanos
- Cadena de valor
- Resiliencia empresarial



Gente & Comunidades

- Compromisos laborales
- Equidad de género
- Relaciones comunitarias
- Fundación Horizontes

El Planeta

- Gestión de recursos naturales
- Consumo responsable
- Acción climática
- Voluntariado

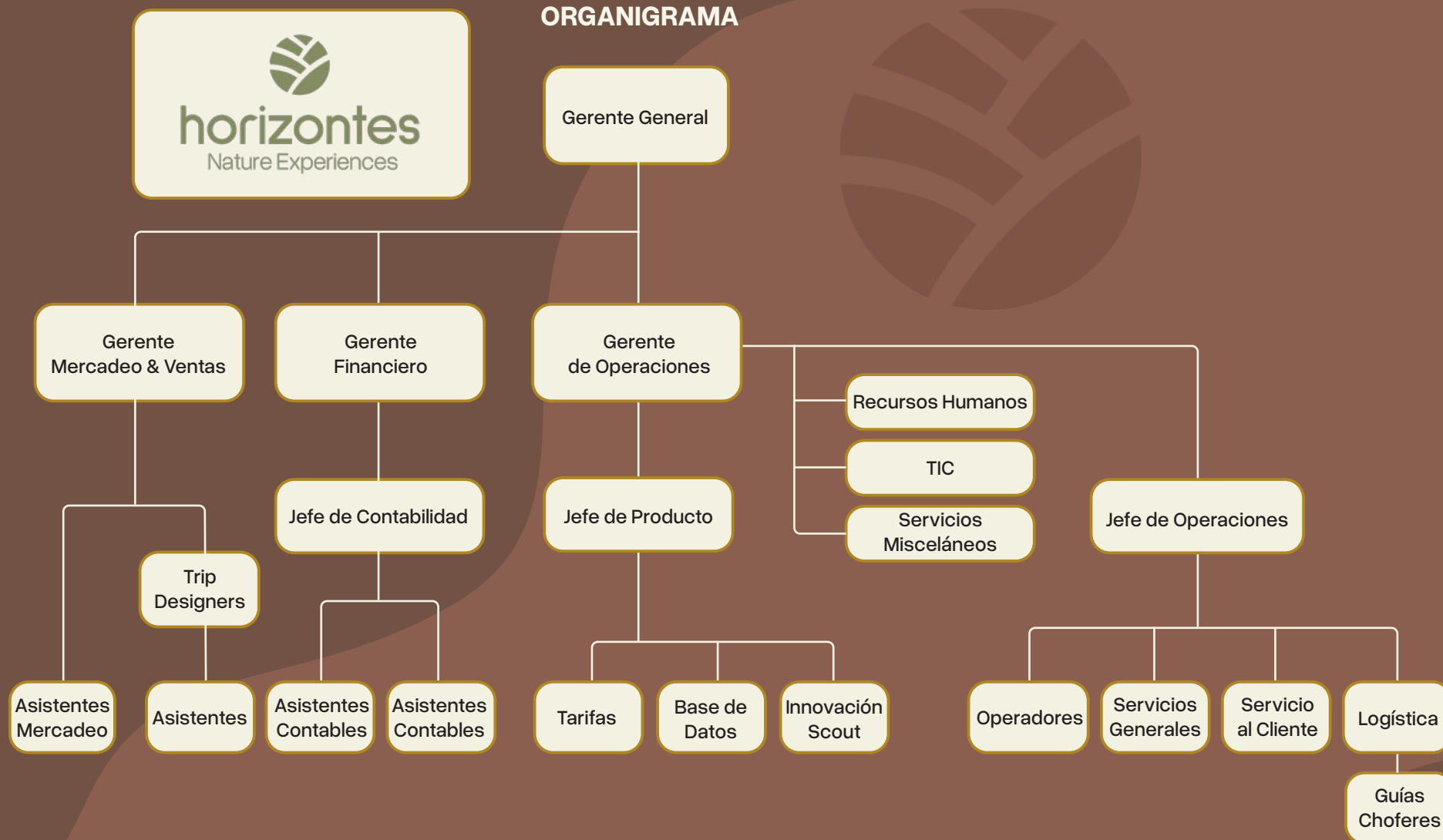


NUESTRA *CULTURA*



Estructura *organizacional*

ORGANIGRAMA



En Horizontes Nature Experiences contamos con una Junta Directiva la cual se reúne periódicamente para analizar el desempeño y actividades de la organización según el contexto político, económico y social en el que se encuentra el sector del turismo.

Ética *empresarial*

En Horizontes mantenemos y aplicamos prácticas de ética empresarial desde sus inicios, integrándolas en todos sus procesos y en la estructura que la conforma. Más que depender de un ente específico para gestionar estas acciones, incorpora las buenas prácticas éticas en su esencia y en la prestación integral de sus servicios.

Contamos con un Manual de Derechos y Deberes, una Política de Recursos Humanos y el Contrato Laboral para abordar todas las situaciones en materia ética posibles que se puedan dar en la organización y en el sector al cual pertenece. Además, se cuenta con una Política para evitar fraudes, Normas de Seguridad Ocupacional y un principio de medidas disciplinarias. Dichas medidas se utilizan para mantener el orden y adecuado funcionamiento de la empresa y deben ser proporcionales a la gravedad de la falta.

Horizontes ha creado e implementa su Política de Ética empresarial, la cual se basa en los siguientes aspectos:

- **Valores centrales:** Espíritu de servicio, respeto, sostenibilidad, integridad, relaciones interpersonales, felicidad, liderazgo, excelencia.
- **Responsabilidad ambiental:** Reducir la presión sobre el ambiente y promover la conservación a nivel local, regional y global.
- **Valores humanos en el trabajo:** Humildad, lealtad, profesionalismo, consideración y solidaridad.
- **Conservación del patrimonio:** Protección de la integridad natural y cultural de los recursos y paisajes de Costa Rica.
- **Cumplimiento legal:** Respeto absoluto a las leyes, normas y reglamentos nacionales e internacionales.
- **Transparencia y anticorrupción:** Mejora continua de procesos, defensa de la comunidad, prevención de prácticas corruptas, reducción de burocracia y creación de una cultura ética incorruptible.



Reporte de denuncias de corrupción o conflictos de interés

Para denunciar procesos de corrupción, conflictos de interés u hostigamiento la persona afectada debe hacer un comunicado escrito, dirigido a la jefatura inmediata para escalarlo a gerencia. Si la denuncia afecta a la jefatura inmediata, se debe dirigir a la Gerente de Operaciones directamente, quien determinará el proceso a seguir, si es un caso para solucionar internamente o se debe buscar consultoría legal.

En la empresa los jefes, Gerente de Operaciones y Gerente General están completamente disponibles para conversaciones privadas, correos electrónicos o mensajes de WhatsApp en caso necesario. El personal ha leído el Manual de Derechos y Deberes y conoce las vías de denuncia si se presentara el caso. En 2025, el manual fue leído y comentado con los colaboradores de nuevo ingreso.

Principales hitos en materia de ética

1



Incorporación de criterios éticos en la selección de colaboradores y proveedores.

2



Tener un comportamiento y desempeño laboral ético es requisito para laborar en Horizontes Nature Experiences.

3



No se han tenido violaciones de privacidad, ni denuncias de ningún tipo, ni actos de corrupción.



Derechos *humanos*

Considerando que el turismo está reconocido como parte del derecho al descanso, al ocio y a la cultura según la Declaración Universal de los Derechos Humanos, resulta fundamental reconocer que estas mismas actividades, en ocasiones, han sido utilizadas como catalizadores en trata de personas, explotación sexual de menores y adultos, trabajo infantil, discriminación y otros delitos que atentan contra la dignidad humana.

Ante este panorama, Horizontes asume como prioridad contar con una estructura sólida y un funcionamiento basado en los principios del turismo responsable. El objetivo es convertirse en agente de cambio y garantizar la provisión de actividades turísticas seguras, confiables y respetuosas, tanto para los visitantes como para las comunidades del país.

La organización fomenta el respeto a los derechos humanos, lo cual se refleja en nuestras Políticas de Sostenibilidad, en nuestro Manual de Derechos y Deberes, contrato laboral y mensajes y capacitaciones promoviendo la no discriminación y el respeto a la diversidad.

El 100 % de nuestro personal ha asistido a las capacitaciones de Código de Conducta contra la ESCNNA (Explotación Sexual y Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes) impartidas por el Instituto Costarricense de Turismo.

Se establece el trato digno e igualitario para todas las personas, por medio de la comunicación respetuosa, honesta y transparente, además, se promueve la participación de guías de turismo, personal de empresas de hospedaje, tours y servicios turísticos, que son mujeres en una gran mayoría, en esas capacitaciones.

En nuestra política de Recursos Humanos se expresa nuestro compromiso con la igualdad de oportunidades, en la cual se especifica que la empresa respeta, valora y acoge la diversidad no solo en su fuerza de trabajo, sino también entre sus clientes y proveedores. Se promueve y espera una actitud positiva hacia la diversidad y no son aceptadas actitudes que demuestren prejuicios contra minorías o personas con capacidades distintas.

Todas nuestras partes interesadas deben ser tratados con el mismo respeto y consideración, respetando etnia, religión, color, sexo, preferencia sexual, opinión política, ascendencia nacional, origen social, filiación, afiliación sindical o situación económica.

Conducta empresarial responsable y de debida diligencia

La Certificación de Turismo Sostenible CST tiene estatus de reconocimiento GSTC (Global Sustainability Council) probando que cumple con las normas internacionales de acuerdo con los criterios GSTC, siguiendo un proceso de evaluación transparente y riguroso. El proceso de evaluación para obtener la certificación CST requiere de una serie de evidencias que demuestran una conducta empresarial responsable y de debida diligencia, al que Horizontes ha sido sometido y exitoso en el proceso y buscamos hacer negocios con proveedores que cuenten con esta misma certificación.

Además, a lo interno, hemos elaborado un Manual de Deberes y Derechos para nuestras personas colaboradoras, en el cual se les especifican: derechos, responsabilidades, normas de comportamiento durante el desempeño del trabajo y dentro de las instalaciones, normas de conducta personal, ambiente libre de hostigamiento sexual, permisos con/sin goce de salario, entre otros aspectos.

Horizontes refleja su compromiso al contar con una Política de Cero Tolerancia ante la ESCNNA y la trata de personas, en la cual expresa su compromiso de cumplir con la ley y promover los valores sociales para lograr un turismo sostenible. La empresa capacita e informa al personal para que conozca y se conduzca de conformidad con las prácticas y políticas que aseguren la protección de las niñas, niños y adolescentes contra la explotación sexual comercial; y para saber el manejo adecuado de cualquier situación que indique una actividad que ponga en riesgo a esta población.

Derechos de los pueblos indígenas

En Horizontes hemos trazado políticas que eliminan cualquier relación o actividad que involucre trabajo infantil, trabajo forzoso, discriminación, irrespeto a la libertad de asociación y negociación colectiva o a los derechos de los pueblos indígenas.

Acerca de los Derechos de los Pueblos Indígenas, en 2025 se organizaron 2 capacitaciones importantes:

- La primera sobre la Situación actual de los Territorios Indígenas, dirigida al personal de planta y guías.
- La segunda llamada Un vistazo al Desarrollo de Turismo Rural Indígena, presentada en el Curso de Guías.

En línea con la protección y promoción de los derechos en los pueblos indígenas, se ha trabajado intensamente con distintas comunidades, especialmente se promueve la actividad cultural presentada por indígenas Maleku para nuestros clientes mayoristas en la Zona Norte del país y se promueve el apoyo económico a mujeres Ngöbe mediante la compra de material artesanal para la confección de bolsos que se ofrecen como regalo a los turistas.



En 2025 por medio de la alianza con una organización extranjera, se organizó la logística para lograr la reconstrucción de un puente de madera plástica en la región de La Leona, en la Península de Osa.

Mediante la capacitación a las personas colaboradoras y la promoción de visitación a estas comunidades, Horizontes procura continuar fortaleciendo el conocimiento y compromiso para apoyar el desarrollo de estas comunidades.

Cadena de *valor*

Horizontes Nature Experiences participa activamente en el sector turístico costarricense, considerado uno de los pilares fundamentales de la economía nacional. El contexto actual plantea diversos retos para la estabilidad de las empresas turísticas, especialmente en la atracción de visitantes, a lo que se suman factores externos como el incremento de aranceles que dificultan la operación.

En Costa Rica, el turismo se orienta hacia prácticas sostenibles y experiencias de viaje centradas en la conservación. En este marco, la Certificación de Sostenibilidad Turística del Instituto Costarricense de Turismo impulsa hoteles y operadores a adoptar medidas respetuosas con el medio ambiente, lo que resulta particularmente atractivo para los visitantes con una marcada conciencia ecológica.

El éxito de la gestión de la cadena de valor de la empresa en 2025 radica en tres pilares principales:



La **construcción** de **relaciones sólidas** que potencian la calidad y diversidad de la oferta turística.



La **organización** rigurosa de la información.



La **clasificación estratégica** de proveedores.

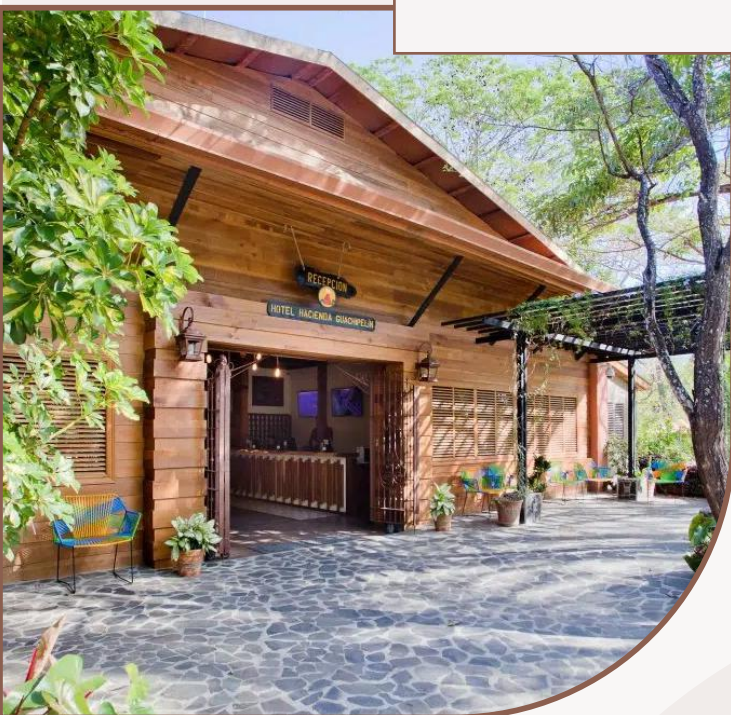
La empresa busca la negociación y la mejora continua mediante comunicación ágil y oportuna a través del equipo de Investigación y Desarrollo de Producto donde se canaliza la información de la que disponen los equipos de Mercadeo y Ventas para ofrecer a los clientes el producto adecuado (seguro, atractivo, de calidad, accesible, etc.) lo que implica una constante investigación y actualización de la oferta: nuevos productos, actividades, destinos y experiencias que enriquecen las ventas.

Desde el inicio de la relación comercial, se solicita a los proveedores información detallada, la cual se organiza en Tour Plan, una plataforma integral que automatiza procesos como la actualización de tarifas, información de seguros, descripciones de productos y servicios, gestión de reservas, la contabilidad y las operaciones administrativas.

Como actividad esencial, colaboradores clave participan en numerosas giras de inspección que ayudan a conocer producto nuevo y actualizarse sobre el existente. Además, se brindan frecuentes capacitaciones anuales impartidas por los proveedores, fortaleciendo así el conocimiento del producto.

Dentro de esta amplia red, los proveedores se clasifican en categorías A, B y C.

Los principales suman cerca de 250.



Un hito logrado en la relación con proveedores es el establecimiento de comunidades que se han convertido en proveedores de Horizontes, reflejando uno de los principios del turismo sostenible: el beneficio a comunidades rurales y una mejor distribución de las ganancias por operaciones turísticas.



Así se trabaja con los altos estándares de la empresa en comunidades de la Península de Osa como Rancho Quemado y La Palma y emprendedores de turismo rural en Caño Negro y Los Chiles, entre otras, beneficiando así la economía, la educación y los estilos de vida de pobladores locales.



Horizontes no se limita a contratar servicios, sino que capacita a las comunidades en temas de empoderamiento, calidad en el servicio, estrategias de mercadeo, cumplimiento legal y de seguridad.



Estrategias de relacionamiento



cuenta con los siguientes criterios para la creación de una relación comercial:

Criterios para la creación de una relación comercial



Estar legalmente constituidos y emitir factura electrónica.



Cumplir con la normativa laboral, ambiental y sanitaria vigente.



Que tengan seguros de Responsabilidad Civil.



Contar con sistemas de trazabilidad y gestión ambiental activos.



No tener conductas discriminatorias o engañosas.



Compromiso formal con los principios de comercio justo y desarrollo local.

Asimismo, se tiene como prioridad a las:



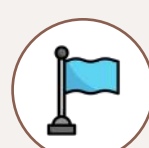
Pequeñas y medianas empresas locales y asociaciones, para promover el desarrollo local socioeconómico de las áreas donde estén presentes.



Micro y pequeños emprendimientos que están en proceso de desarrollo.



Que sean negocios inclusivos.



Que, idealmente, se tenga alguna certificación reconocida a nivel nacional como Bandera Azul, CST, Esencial Costa Rica, etc.



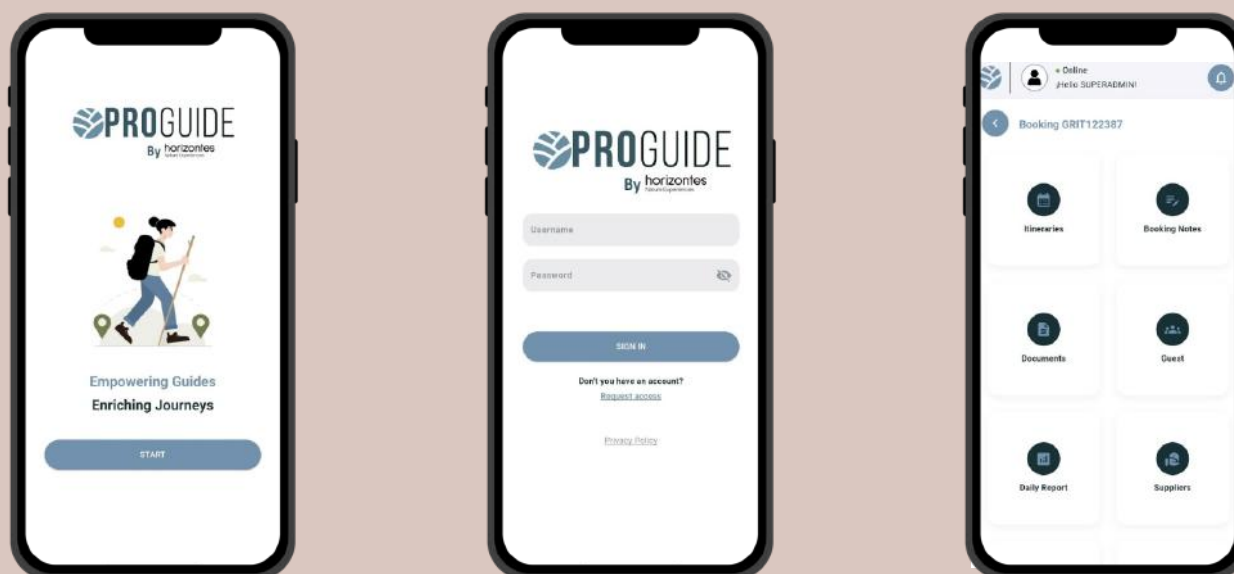
Que no incurran en ningún comportamiento desleal o corrupto.

Horizontes Nature Experiences busca en sus relaciones comerciales la transparencia, la sostenibilidad de forma íntegra y la concordancia estratégica con sus valores, misión y visión.

Anualmente se realiza una revisión de las operaciones concluidas y se repasan términos contractuales y negociaciones de tarifas con nuestros proveedores, con el fin de recibir retroalimentación que ayude a la mejora continua y acuerdos que resulten en la satisfacción de las partes involucradas, de modo que se fortalezcan las alianzas y relaciones.

Principales hitos en nuestra cadena de valor

En 2025 se desarrolló e implementó la app PRO GUIDE, una herramienta tecnológica para asegurar la calidad de los servicios manteniendo un seguimiento constante con los guías en el campo, facilitando la retroalimentación diaria y los procesos administrativos.



Paralelamente, este año se condujo la Encuesta a Proveedores 2025 que solicitó información actualizada de las acciones que desarrollan los proveedores para la mejora de sus comunidades aledañas y oportunidades de mejora en la relación administrativa.

Dentro de nuestros hitos de mayor relevancia con respecto a nuestra cadena de valor se encuentran:



1

Con una larga trayectoria y la calificación de “pioneros del turismo sostenible” el principal resultado es el logro de operaciones exitosas y clientes satisfechos.



2

El establecimiento de comunidades como proveedores de la empresa.



3

Se logró la participación de más de 60 proveedores de diferentes partes del país en un evento organizado para atenderlos y presentar la nueva imagen y nombre de la empresa, resultando en un acercamiento valioso a nivel comercial y amistoso.



4

El resultado positivo con proveedores y comunidades se refleja en la satisfacción de los clientes que comparten agradecimientos, felicitaciones y testimoniales que la gerencia y los colaboradores reciben con entusiasmo, logrando la satisfacción laboral.

Durante el 2025, no presentamos cambios significativos en nuestra cadena de valor.

Resiliencia *empresarial*

En el sector turístico, el crecimiento reciente ha sido leve y el país comienza a percibirse como un destino costoso. La actividad depende de gran medida de los mercados de Estados Unidos y Canadá, que aportan visitantes de alto poder adquisitivo. El turismo sigue siendo estratégico, al generar del 7% al 8% del empleo directo en el país.

La revaloración del tipo de cambio ha afectado negativamente los resultados de la empresa, dado que nuestros ingresos se reciben en dólares mientras que los gastos se realizan en colones.

Además, la presión aumenta porque los proveedores locales buscan pagos en moneda nacional, lo que podría encarecer aún más los costos.

En respuesta, la empresa mantiene una estructura de gobierno corporativo atenta a las condiciones macroeconómicas, realizando ajustes constantes para minimizar los efectos adversos y aprovechar las oportunidades que puedan surgir.

Valor económico generado

El gestionar de forma adecuada el valor económico generado, distribuido y retenido de la empresa nos ha permitido comprender y optimizar la creación, distribución y conservación de los recursos financieros. Esta gestión ha sido clave para garantizar la sostenibilidad económica, asegurando la retención de recursos destinados a reinversión, innovación y resiliencia frente a crisis.

Finalmente, disponer de información clara sobre la generación y uso del valor facilita la definición de prioridades, la adaptación del modelo de negocio y la anticipación de riesgos.



Principales hitos de nuestro valor económico generado

- Alcance del 97.7% de las ventas presupuestadas.
- Alcance del 95.5% del margen bruto porcentual.
- Inversión en sistemas para la gestión de imprevistos.
- Retención del 100% de sus clientes clave.

Gestión de riesgos y oportunidades

Con respecto a la gestión de riesgos sociales y ambientales frente al cambio climático, no hemos sufrido impactos significativos por el cambio climático, más allá de lluvias intensas en temporada que ocasionalmente afectan algunas rutas. El sistema vial del país ofrece alternativas para mantener la operación. Además, la planificación se fortalece gracias al sistema Tour Plan, que permite anticipar reservas y asignar de manera eficiente los recursos necesarios para garantizar un servicio de calidad.

Riesgos	Oportunidades
1. Impacto en los ecosistemas de los destinos turísticos.	1. Desarrollo de nuevos destinos.
2. Incremento en los costos / gastos relacionada a reprogramaciones de bookings: incremento en tarifas y/o penalidades.	2. Diferenciación al gestionar y prevenir riesgos por cambio climático.
	3. Educación ambiental sobre Cambio Climático en zonas tropicales para los visitantes.



GENTE & COMUNIDADES

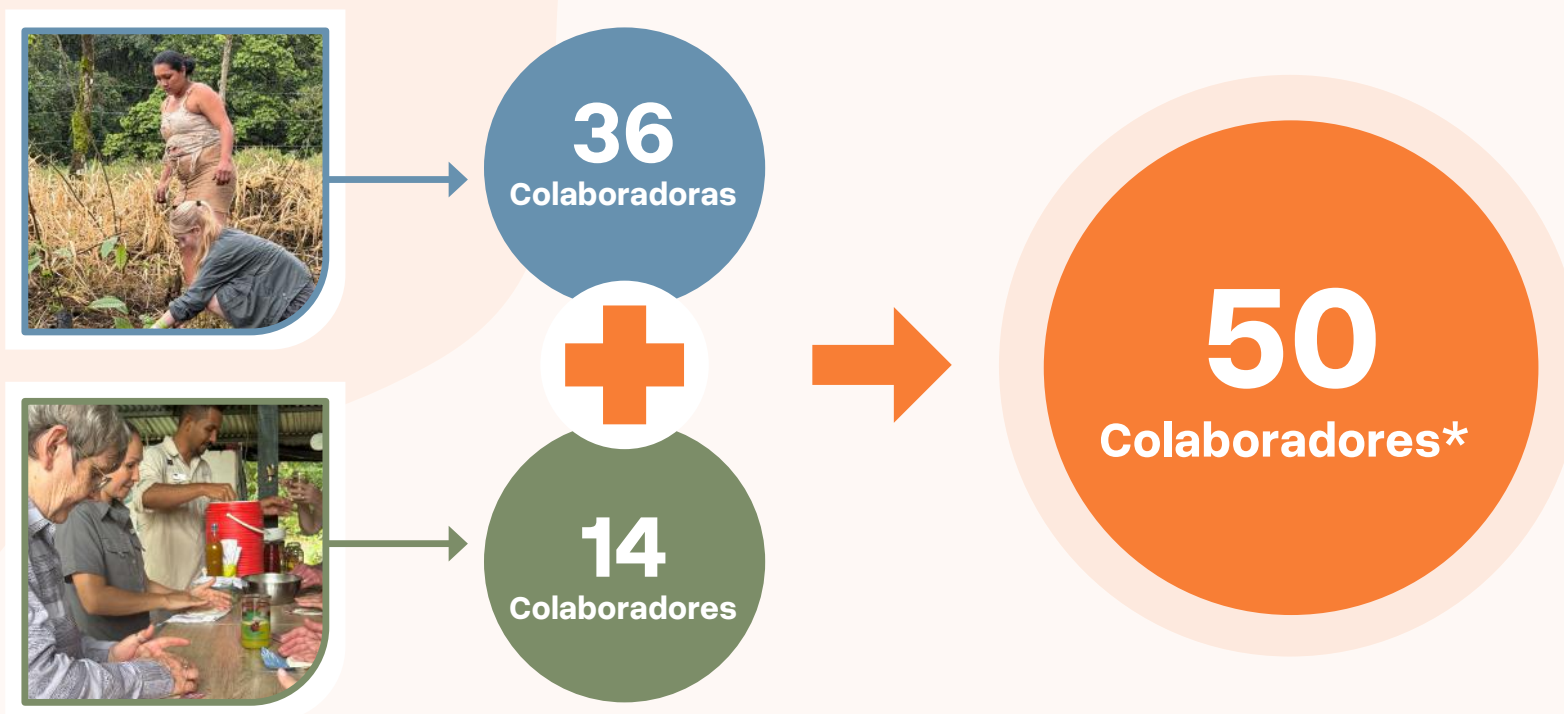


Compromisos *laborales*

Nuestra gente

En Horizontes reconocemos a nuestras personas colaboradoras como el alma de sus operaciones. La esencia de la empresa se fundamenta en el cariño, calidad técnica y atención al detalle con que cada persona realiza su labor. Además, contamos con rigurosos criterios de selección, lo que garantiza que cada contratación esté cuidadosamente alineada con los valores, principios y objetivos que defiende la organización. Desde el inicio de sus funciones y a lo largo de su trayectoria, las personas colaboradoras reciben una formación integral que fortalece su compromiso y asegura la continuidad de la excelencia en el trabajo.

En el 2025, contamos con el apoyo de:



*De las 36 colaboradoras, 33 tienen jornada completa, y 3 con jornada de medio tiempo y de los colaboradores 14 tienen jornada completa.

Dentro de nuestra estructura contamos con:



Junta Directiva con cinco socios.

La presidencia es liderada por un hombre y hay dos mujeres socias.



Dos gerencias lideradas por mujeres.

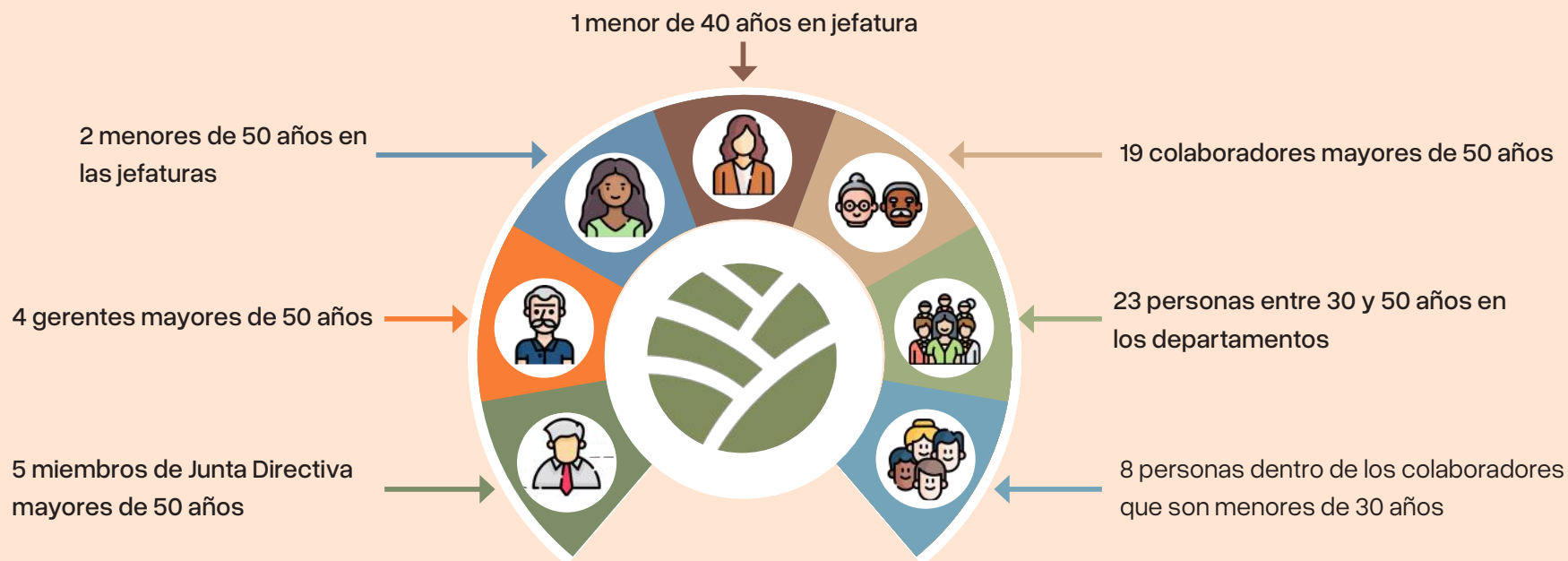


Tres jefaturas lideradas por hombres.



Una jefatura liderada por una mujer.

Respecto a la separación por edades contamos con los siguientes rubros:



En Horizontes contamos con una Política de Recursos Humanos que promueve la contratación basada en las aptitudes, habilidades y valores alineados con la sostenibilidad, el conservacionismo, la responsabilidad social y la no discriminación. Asimismo, priorizamos la contratación de talento local que cumpla con sus estándares de calidad y desempeño. Desde el proceso de selección, las nuevas personas colaboradoras conocen la cultura organizacional y el compromiso de la empresa con los derechos humanos, la ética, el ambiente y la sostenibilidad.

Posteriormente, reciben una inducción integral que incluye la presentación de la historia, misión, visión, valores, políticas y manuales internos, así como el funcionamiento de las distintas áreas de la organización.

Programas internos y beneficios

Durante el 2025 se le dio continuidad al programa Equilibrium que se inició en 2024, el cual está enfocado en:

- La salud mental, emocional y física del personal de Horizontes.
- Impartir capacitaciones dictadas por un equipo de psicólogas y una doctora nutricionista.
- Compartir capsulas informativas sobre la salud emocional.
- Actividades de bienestar laboral como fiestas y celebraciones de cumpleaños.

Aparte se trabajó a profundidad el tema de KPI's con los lideres de departamentos lo cual resultó en evaluaciones de desempeño que marcaron las pautas a seguir con el fin de lograr la mejora continua.

En Horizontes realizamos esfuerzos continuos por ofrecer un ambiente laboral seguro, sano, libre de malos tratos, lleno de consideración, compasión, sentido de comunidad y fraternidad.

Dentro de los beneficios puntuales que se ofrecemos a nuestras personas colaboradoras, se encuentran:

- Mayor cantidad de tiempo al que propone la ley por algún evento de fuerza mayor como la muerte de un familiar cercano, matrimonio, etc.
- Se otorgan bonos según el resultado de la rentabilidad del año y acorde con la evaluación de desempeño.
- Se ofrecen charlas sobre salud mental, emocional y física impartidas por profesionales.
- Horizontes ofrece financiamiento. Se facilitan sesiones de consulta uno a uno y se dan facilidades de pago para el seguimiento de tratamientos específicos.

- Se facilitan descuentos con proveedores para que los colaboradores disfruten de paseos o vacaciones en los hoteles con los que se tiene relación comercial.
- Se realizan actividades sociales como cumpleaños, almuerzos compartidos, fiesta de disfraces o celebraciones patrias con almuerzos compartidos durante todo el año. La fiesta de Navidad y el almuerzo Navideño son eventos especiales que organiza la gerencia como un incentivo para nuestras personas colaboradoras.

Durante el 2025 no se realizaron cambios significativos en nuestro personal.

Relación con personas trabajadoras que no son personas colaboradoras

En Horizontes mantenemos una sólida relación con los guías turísticos que contratamos, profesionales freelance cuya labor es de suma importancia para la operación exitosa de los itinerarios que diseña la empresa.

Nuestros guías turísticos son considerados embajadores del país, y son la cara de la empresa. En muchos casos son el primer contacto que tiene el visitante, siendo un puente en la inmersión de la experiencia por parte del cliente, dándoles seguridad aprendizaje y el cumplimiento de los tiempos y actividades programados.

En Horizontes contratamos habitualmente entre 25 y 30 guías por temporada.

En 2025, la contratación fue de 60 guías.

Los guías deben de tener su **credencial de Guía autorizado de turismo o naturalista** para desempeñarse como tal, emitida por el ICT.

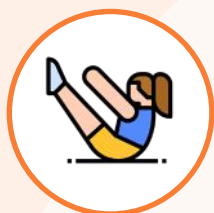
La relación es contractual por servicios profesionales y deben de tener póliza de Riesgos del Trabajo. Los guías choferes, además, deben presentar toda la documentación de su vehículo para demostrar que cuenta con los permisos necesarios para el transporte de turistas.



Salud y seguridad

Para nosotros la salud, seguridad e integridad física y mental de nuestras personas colaboradoras y clientes son fundamentales para el éxito y sostenibilidad de nuestras operaciones.

Algunas de las acciones puntuales realizadas en el tema son:



- Infraestructura segura y adecuada, con espacios ergonómicos, ventilados, accesibles y áreas de descanso para el bienestar del personal.
- Prevención y control de riesgos mediante señalización, inspecciones, análisis de riesgos, simulacros, brigada de emergencias y equipos de primeros auxilios.
- Programas de bienestar integral que incluyen horarios flexibles, teletrabajo, salud física y mental, mindfulness, nutrición y acompañamiento psicológico.
- Cultura preventiva fortalecida mediante inducciones, capacitaciones y talleres sobre seguridad, comunicación y sostenibilidad.
- Gestión formal y mejora continua a través del cumplimiento normativo, evaluación periódica de indicadores y fortalecimiento del sistema de gestión.
- Compromiso comunitario mediante campañas de salud, apoyo a emprendimientos sostenibles y actividades solidarias.
- Plan de emergencias orientado a salvaguardar vidas, minimizar impactos y asegurar una respuesta eficiente ante situaciones de riesgo.
- Se organizaron 2 simulacros de evacuación para que las personas colaboradoras mantengan conceptos claros sobre cómo proceder en caso de sismo o incendio.
- Los miembros de la Brigada de Emergencias tuvieron una capacitación para repaso de Primeros Auxilios, revisión de botiquines y equipo.
- En el Curso de Guías 2025, se incluyó la charla del experto Cruzrojoista y Rescatista Ricardo Hernández, ofreció una charla a Guías y personal sobre recomendaciones para el manejo de emergencias.



Identificación de peligros que se relacionan con el trabajo

En Horizontes identificamos los peligros y se investigan los accidentes por medio de las siguientes pautas:

- Identificación y evaluación periódica de riesgos ergonómicos, físicos, eléctricos, psicosociales y de contagio mediante inspecciones y análisis preventivos.
- Adecuación de la infraestructura con zonas seguras, rutas de evacuación, oficinas ergonómicas y espacios accesibles y libres de obstáculos.
- Gestión preventiva de incidentes mediante registros actualizados del personal, monitoreo de riesgos y reporte oportuno de condiciones inseguras.
- Inspecciones periódicas y mantenimiento preventivo para reducir riesgos asociados al deterioro o mal funcionamiento de las instalaciones.
- Prevención activa apoyada por una brigada de emergencias y la participación del personal en la identificación de riesgos y mejora continua de las condiciones laborales.

En los últimos 12 meses no se han registrado accidentes en oficinas, lo que refleja la efectividad del sistema de prevención.

Formación continua

En Horizontes contamos con una gama variada de personas colaboradoras, personas con amplia trayectoria y jóvenes profesionales iniciándose en esta industria, por lo que valoramos tanto la experiencia, como las ideas nuevas del talento humano, especialmente en tiempos de constantes cambios tecnológicos y de estilos de vida.

En 2025, se coordinaron capacitaciones con enfoque técnico y profesional con el fin de elevar el nivel de conocimientos, facilitar la operación, mantener la calidad y asegurar la igualdad de oportunidades.

Consideremos las capacitaciones como una inversión de gran importancia para el crecimiento y la mejora continua.

Las capacitaciones realizadas durante el 2025 fueron las siguientes:

Tema	Cantidad de participantes	Promedio de horas invertidas	Aporte al desarrollo de las personas
PCMs en Tour Plan	18 (vendedores y asistentes)	4 por persona	Mejor aprovechamiento del sistema Tour Plan.
Reportería en TP	18 (vendedores y asistentes)	4 por persona	
Análisis de Bookings	14 (vendedores y asistentes)	4 por persona	
Chat GPT.	22	4 por persona	Conocimientos para el uso de la IA.
Precios de Transferencia y Facturación Electrónica	1	8	Impacto para el Sector Turismo de la implementación de las nuevas regulaciones.
Curso de Guías de Horizontes	48	8 por persona	Actualización de conocimientos.
14 presentaciones de producto por proveedores	30	1.5 por persona	Conocimiento del producto y servicios turísticos.
Código de Conducta	13	3 por persona	Conocimiento y sensibilización contra la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas Y Adolescentes asociada a Viajes y Turismo y la trata de personas.
Conferencia Planeta, Personas y Paz	1	16	Conocer las amenazas y desafíos de la Sostenibilidad, alternativas y soluciones.

Evaluaciones de desempeño

Las evaluaciones de desempeño no solo miden resultados, sino que son una herramienta estratégica para cuidar, desarrollar y potenciar el principal activo de Horizontes: nuestro personal, asegurando un servicio de alta calidad y sostenibilidad a largo plazo.

Las evaluaciones de desempeño nos han permitido:

- Medición del cumplimiento de objetivos y aporte de cada colaborador a la calidad del servicio turístico.
- Identificación de fortalezas y oportunidades de mejora para fortalecer el desempeño del personal.
- Mejora continua de la experiencia del cliente mediante la optimización de la atención y la eficiencia operativa.
- Apoyo en la toma de decisiones de talento humano, incluyendo ascensos, bonificaciones y planes de desarrollo.
- Detección de necesidades de capacitación y fortalecimiento de competencias clave.
- Promoción de la motivación, el compromiso y la alineación con la cultura organizacional de Horizontes.
- Fortalecimiento de la comunicación interna y detección temprana de situaciones que puedan afectar el clima laboral o el servicio.
- Impulso de la competitividad de la empresa mediante un equipo en constante evaluación y mejora.

En 2025 medimos el desempeño por medio del sistema KPI (Key Performance Indicator), con el propósito de obtener indicadores de rendimiento que nos permitieran medir el avance hacia objetivos estratégicos y oportunidades de mejora para cada persona colaboradora, utilizando métricas cuantificables adaptadas a los parámetros definidos por Horizontes.



Equidad de *género*

La equidad de género es uno de los rasgos más notables en nuestra organización, manteniendo el balance de representación dentro de los cargos. Se asigna a mujeres a posiciones estratégicas de liderazgo y se garantiza la ausencia de brechas salariales por género; esto se evidencia con la fuerza laboral de Horizontes que está constituida por 50 personas:



28%
son hombres



72%
son mujeres

Parte fundamental de nuestros compromisos con la equidad de género el establecimiento de alianzas estratégicas para fomentar la equidad de género durante el 2025. Nos unimos en alianza a dos programas del Instituto Costarricense de Turismo ICT:

RED
SOFÍA

Con el fin de establecer lineamientos claros para la prevención, atención y respuesta ante situaciones de acoso, violencia o cualquier forma de vulnerabilidad que puedan enfrentar mujeres turistas durante su estadía en el país, poniendo como principios rectores:

- El respeto a la dignidad humana y la diversidad.
- Cero tolerancia al acoso, violencia o discriminación.
- Confidencialidad y respeto en la atención.
- Atención oportuna, empática y profesional.
- Coordinación con autoridades competentes.

Aunque no hemos desarrollado proyectos conjuntos, hemos cumplido el compromiso de capacitar a nuestras personas colaboradoras, tener rotulación informativa en la empresa y divulgar los beneficios que trae este compromiso a la empresa, el sector y el país.

FIRMANTES DEL COMPROMISO CON EL CÓDIGO DE CONDUCTA

Horizontes tiene el compromiso de cumplir con la ley y promover los valores sociales. Esta política pública refleja nuestro rechazo a la Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes.

Horizontes capacitará e informará al personal para que conozca y se conduzca conforme a las políticas que aseguren la protección de personas menores de edad. Se utilizarán medios como el sitio web, correo electrónico y señalización visible y se dará a conocer este compromiso con todo el personal, proveedores y clientes.

En Horizontes estamos comprometidos con proporcionar a nuestro personal un ambiente de trabajo libre de hostigamiento o discriminación de cualquier tipo incluyendo temas de igualdad de género.

En caso de presentarse alguna denuncia de hostigamiento o discriminación, operaremos según los siguientes principios:

- **Investigación y sanciones:** Toda denuncia de hostigamiento será investigada y, si se comprueba la falta, se aplicarán las sanciones correspondientes.
- **Protección a denunciantes:** Ningún denunciante ni testigo podrá sufrir prejuicios en su empleo por participar en el proceso.
- **Denuncias falsas:** Quien presente una denuncia falsa puede incurrir en delitos como difamación, injuria o calumnia, según el Código Penal.
- **Despido justificado:** Un denunciante solo podrá ser despedido por causa grave, conforme al artículo 81 del Código del Trabajo y el despido deberá tramitarse ante la Dirección Nacional e Inspección General de Trabajo.
- **Medidas contra terceros:** Horizontes se reserva el derecho de proteger su reputación y la dignidad de sus colaboradores, aplicando medidas oportunas contra terceros, que pueden ir desde una llamada de atención verbal o escrita hasta acciones más firmes.

Durante el 2025 no se presentaron denuncias por casos de discriminación por género.



Relaciones *comunitarias*

Inversión social

La gestión de la inversión social en Horizontes se fundamenta en integrar el desarrollo comunitario dentro de nuestras operaciones, priorizando a las comunidades de los destinos que pueden beneficiarse directamente de las actividades turísticas planificadas por la organización.

Durante el 2025, desarrollamos los siguientes proyectos:

1



Capacitaciones para el empoderamiento de mujeres emprendedoras de la zona norte (Caño Negro, Los Chiles y Bijagua), con enseñanzas en habilidades blandas, servicio al cliente, estrategias de mercadeo y uso de la Inteligencia Artificial.

2



Capacitaciones a familias rurales en La Palma y Rancho Quemado para la atención y alojamiento de estudiantes extranjeros.

3



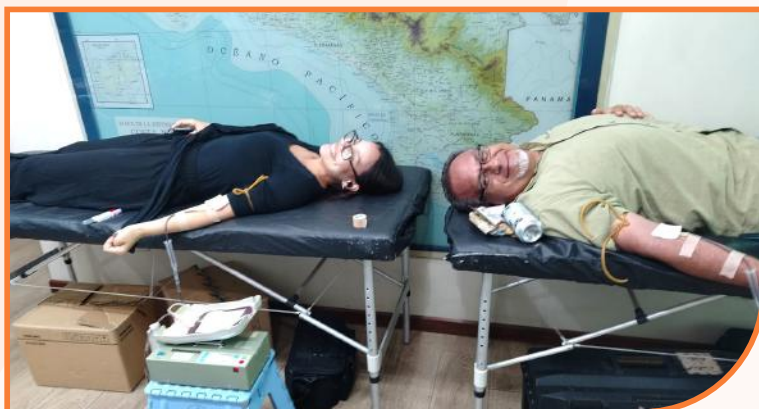
Organización del voluntariado por parte del personal en el Banco de Alimentos, donde se contó con la participación de 43 personas (4 horas por participante en horario laboral).

4



Donación voluntaria 8 Horas de Amor que recauda fondos para la atención de niños y niñas en fase terminal. Se contó con la participación de 22 personas, alcanzando una recaudación de C\$564,500.00.

5



Campaña de donación de sangre en las instalaciones de Horizontes, en la que participaron 21 personas.

6



Voluntariado de limpieza de senderos en el Parque nacional Tapantí. Participaron 26 personas (3 horas por participante para un total 78 horas).



Creemos que el turismo tiene el poder de conectar personas, inspirar conciencia y generar bienestar en los lugares que visitamos.

Bajo esta visión, Fundación Horizontes nació como una expresión del compromiso de Horizontes Nature Experiences con la sostenibilidad, la conservación y el desarrollo humano.

Nuestra fundación impulsa proyectos ambientales y sociales que buscan dejar una huella positiva en las comunidades y ecosistemas donde operamos, promoviendo oportunidades, bienestar y una relación más armoniosa entre las personas y la naturaleza.

Además de desarrollar iniciativas de impacto independiente, nuestra fundación lidera la gestión de sostenibilidad de la empresa mediante acciones sociales, ambientales y de gobernanza que fortalecen nuestra cultura organizacional con responsabilidad, empatía y compromiso hacia un futuro más sostenible.

Gestión de donaciones

Pasos para realizar una donación:

1. El cliente expresa su interés en realizar una donación durante la planificación de su viaje.
2. El ejecutivo de Horizontes comunica la intención de donación a la fundación correspondiente.
3. Se informa a la fundación cuáles comunidades estarán incluidas en el itinerario del cliente.
4. La fundación contacta a líderes comunales de las comunidades seleccionadas.
5. Se identifican las principales necesidades de las comunidades y las oportunidades de apoyo.
6. Se coordina la donación de manera que contribuya a aliviar o resolver necesidades específicas de la comunidad beneficiada.

Más allá de la entrega de bienes materiales, se busca crear espacios de intercambio cultural y humano, en los que tanto beneficiarios como donantes comparten y se enriquecen las experiencias.

Este enfoque permite que cada acción de apoyo se convierta en una oportunidad de aprendizaje mutuo, fortaleciendo los lazos de solidaridad y promoviendo una comprensión más profunda de la realidad local.

De esta manera, la fundación no solo impulsa proyectos de ayuda social o ambiental, sino que también contribuye a generar el impacto transformador que caracteriza el trabajo de Horizontes Nature Experiences.

Adicionalmente al programa de donaciones y voluntariado descrito en la dimensión The Planet descrita más adelante, se realizaron en el 2025:

- Donación de 28 salveques con útiles escolares para niños de la escuela de San Miguel de Tucurrique en Turrialba.
- Donación de 60 regalos para las fiestas Navideñas de los niños de la comunidad de Mollejones y San Miguel de Turrique en Turrialba.
- Administración de la donación de Linblad Expeditions a la niña Raquel Cubillo.
- Donaciones varias de ropa y zapatos para habitantes de calle y familias migrantes entregadas a Fundación Lloverá y Casa Maria Auxiliadora.



• Pasos para solicitar una donación:

1. Identificar y coordinar con las personas o comunidades beneficiadas para conocer de primera mano sus necesidades prioritarias.
2. Analizar la información recopilada y elaborar una propuesta de donación alineada con las necesidades detectadas.
3. Invitar al personal de Horizontes y/o clientes interesados a participar y apoyar la iniciativa solidaria.
4. Presentar al cliente diferentes opciones de apoyo o donación según los requerimientos identificados en la comunidad.
5. Formalizar el acuerdo de colaboración y coordinar la adquisición y entrega de los materiales o recursos necesarios para la donación.

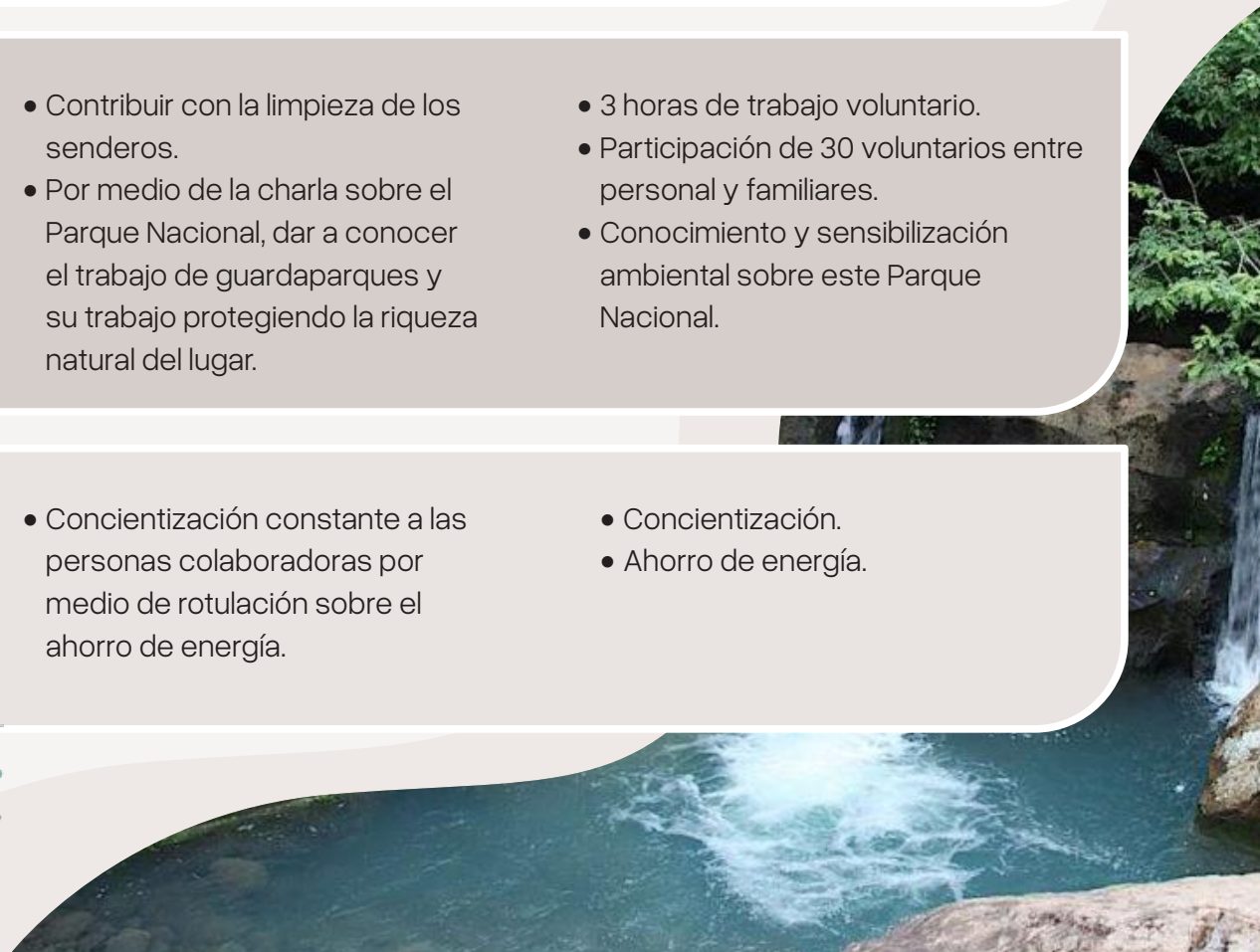


EL *PLANETA*



Resultados principales del *eje ambiental*

Acciones	Objetivos	Principales resultados
 Campaña de limpieza alrededor de Horizontes.	Contribuir con la limpieza del sector.	- Involucramiento y concientización del personal. 2.27 kg de plástico, 1.36 kg de cartón y 0.91 kg de vidrio.
 Voluntariado en el Parque Nacional Tapantí.	- Contribuir con la limpieza de los senderos. - Por medio de la charla sobre el Parque Nacional, dar a conocer el trabajo de guardaparques y su trabajo protegiendo la riqueza natural del lugar.	3 horas de trabajo voluntario. - Participación de 30 voluntarios entre personal y familiares. - Conocimiento y sensibilización ambiental sobre este Parque Nacional.
 Iniciativa en manejo responsable de energía.	Concientización constante a las personas colaboradoras por medio de rotulación sobre el ahorro de energía.	- Concientización. - Ahorro de energía.



Acciones	Objetivos	Principales resultados
----------	-----------	------------------------



Iniciativa de gestión racional del agua.

- Concientización constante a los colaboradores por medio de rotulación sobre el ahorro de agua.

- Concientización.
- Ahorro de agua.



Plan de gestión integral de manejo de residuos.

- Aplicar la correcta separación de residuos sólidos dentro de la organización.
- Promover el uso de empaques 100% reutilizables, reciclables o compostables por medio de canales de comunicación con colaboradores, proveedores y clientes.

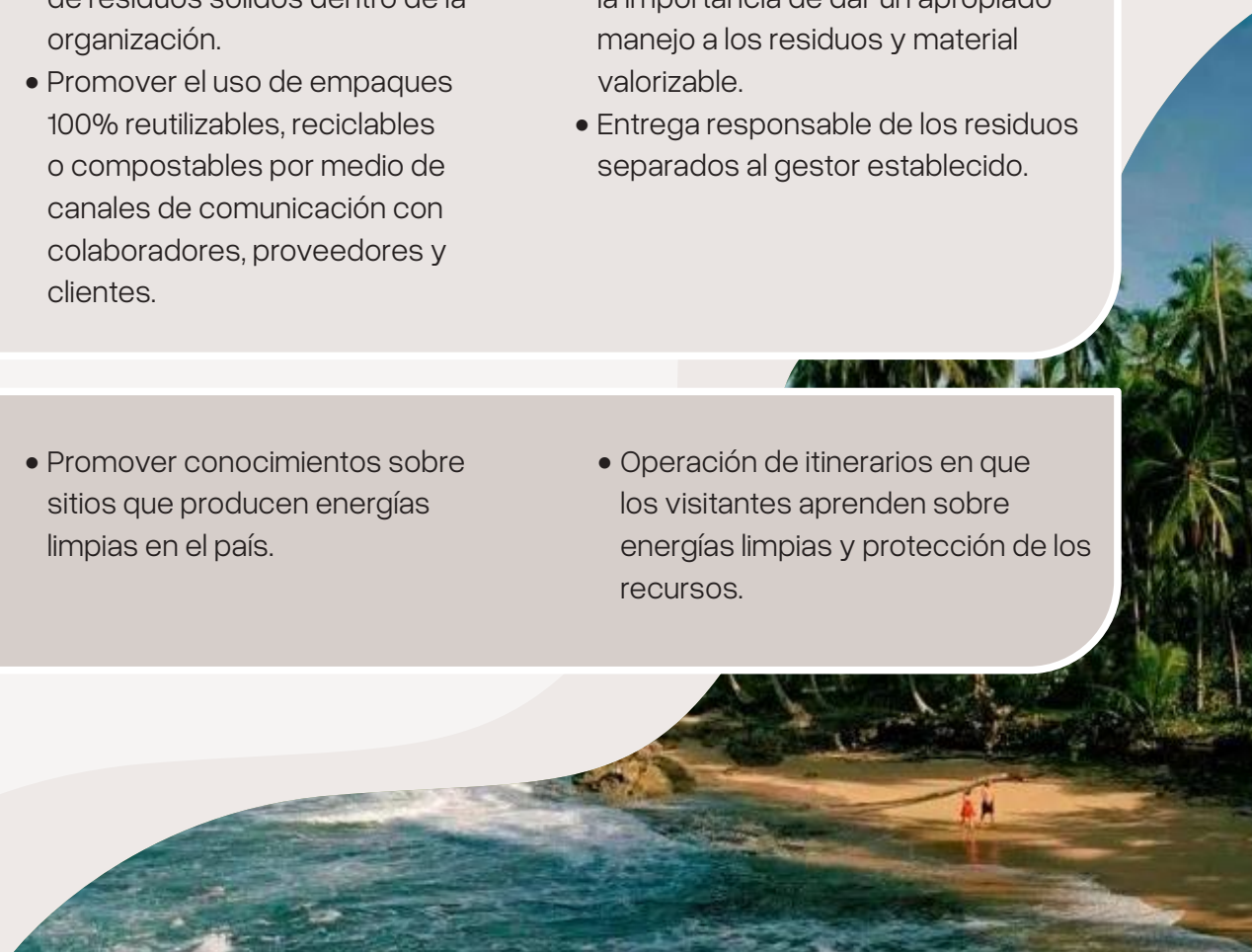
- Concientización constante sobre la importancia de dar un apropiado manejo a los residuos y material valorizable.
- Entrega responsable de los residuos separados al gestor establecido.



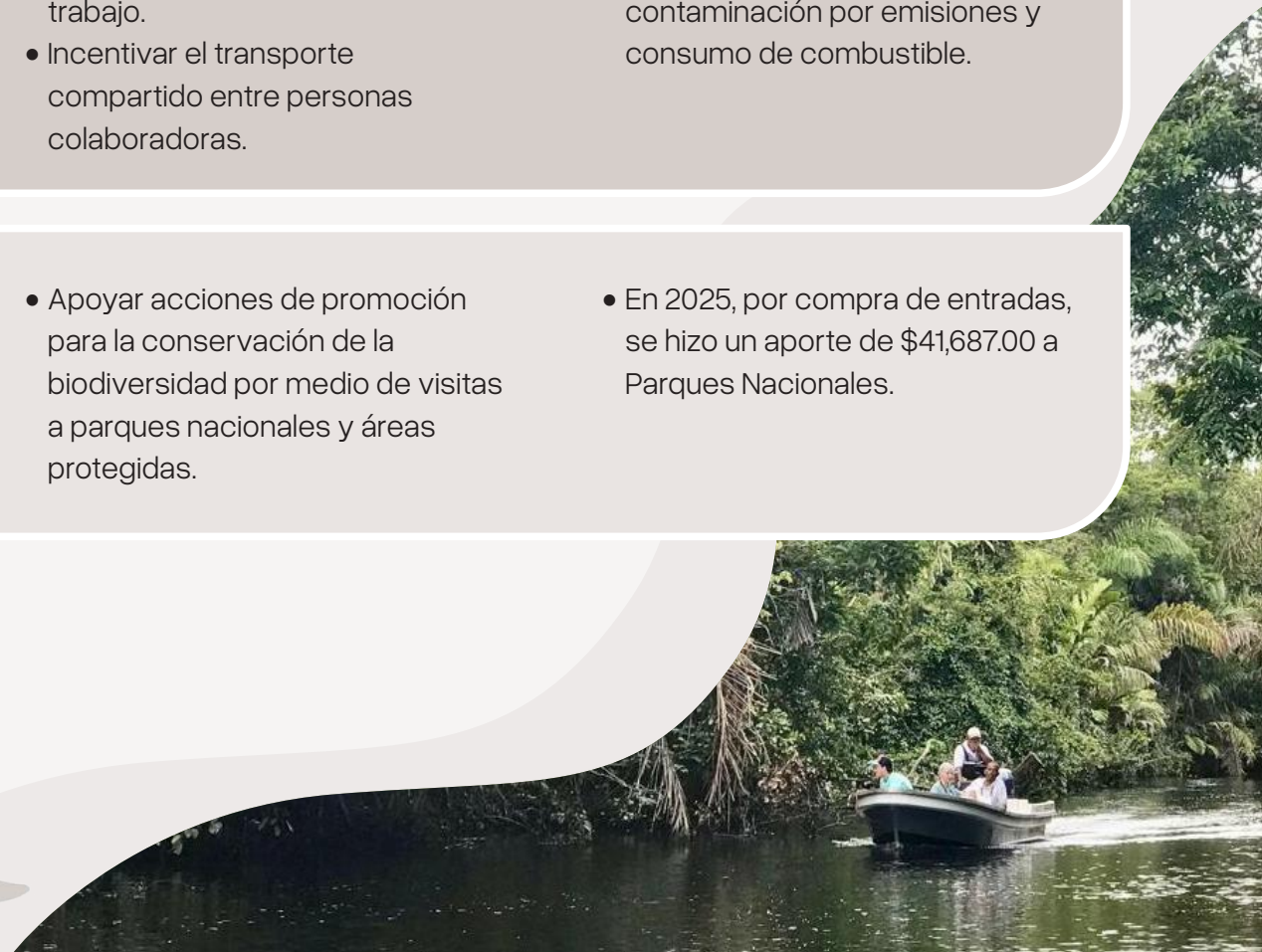
Incorporación de energías alternativas.

- Promover conocimientos sobre sitios que producen energías limpias en el país.

- Operación de itinerarios en que los visitantes aprenden sobre energías limpias y protección de los recursos.



Acciones	Objetivos	Principales resultados
 Medidas para evitar introducción de especies.	• Reducir el impacto que las operaciones y los pasajeros pueden generar en las áreas silvestres y sitios de visita.	• Educación ambiental y reforzamiento del compromiso que tenemos con la protección de nuestra biodiversidad.
 Optar por alternativas más limpias en transporte.	• Promover el modelo híbrido de trabajo. • Incentivar el transporte compartido entre personas colaboradoras.	• Contribución a la disminución de contaminación por emisiones y consumo de combustible.
 Apoyo en la conservación de la biodiversidad.	• Apoyar acciones de promoción para la conservación de la biodiversidad por medio de visitas a parques nacionales y áreas protegidas.	• En 2025, por compra de entradas, se hizo un aporte de \$41,687.00 a Parques Nacionales.



Gestión de recursos *naturales*

En Horizontes contamos con una Política de Sostenibilidad, dentro de la cual está su Política Ambiental que es integrada dentro de la gestión de operaciones y toma de decisiones, es decir, forma parte fundamental de la naturaleza de la organización junto con sus criterios.

Estas políticas se leen como parte del programa de Inducción de nuevo personal, se publican en el sitio web de la compañía y se repasan para celebraciones de efemérides ambientales o en los diferentes manuales de referencia de la empresa. La política se centra en:



Gestión ambiental

Integramos criterios de protección del ambiente en todas nuestras operaciones, buscando mejora continua.



Energía

Reducimos el consumo eléctrico en oficina e itinerarios, promoviendo la eficiencia energética y optando por contratar proveedores de servicios alineados con prácticas de ahorro de consumo energético.



Cambio climático

Identificamos y mitigamos emisiones de GEI, fomentamos el transporte eficiente, aplicamos medidas de adaptación, apoyamos la reforestación y promovemos la compensación de CO₂e por medio del programa El Buen Viajero impulsado por Fundación Horizontes.



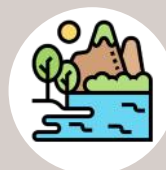
Residuos

Priorizamos la reducción, reutilización y reciclaje, además de la correcta disposición final.



Agua

Evitamos el desperdicio mediante la sensibilización de personas colaboradoras, promovemos la protección de acuíferos en comunidades y contratamos servicios de proveedores alineados con buenas prácticas de ahorro y protección del recurso.



Patrimonio nacional

Protegemos la flora, fauna, paisajes y culturas locales; rechazamos el tráfico ilícito de bienes culturales y apoyamos iniciativas de conservación y desarrollo comunitario.

En Horizontes procuramos que cada una de nuestras personas colaboradoras sean líderes ambientales y gestores de cambio, nos comprometemos proporcionando la información necesaria para lograrlo, cumpliendo con los criterios, las políticas y las acciones que proceden del Sistema de Manejo Ambiental.

Durante el 2025 Horizontes proporcionó un promedio de 42 horas de capacitación a su personal en distintos temas, entre ellos, educación ambiental.



Consumo *responsable*

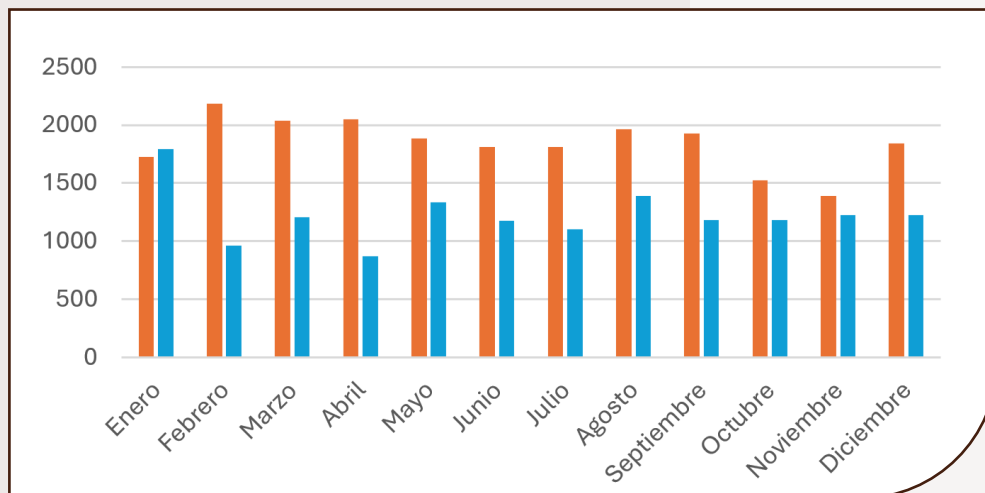
Energía eléctrica

Con el fin de consumir responsablemente la energía eléctrica, se realizan mantenimientos preventivos de los equipos para asegurar el correcto y seguro funcionamiento de estos.

Asimismo, contamos con inventario de equipos, específicamente de los aires acondicionados y de cómputo que son la principal fuente de consumo de energía eléctrica.

Durante el 2025 consumimos 1 152kWh aproximadamente.

Comparación de consumo de electricidad en kWh entre 2024 y 2025.



Al realizar la comparación de consumo, se alcanzó una reducción del:

34% aproximadamente en el consumo de energía eléctrica.

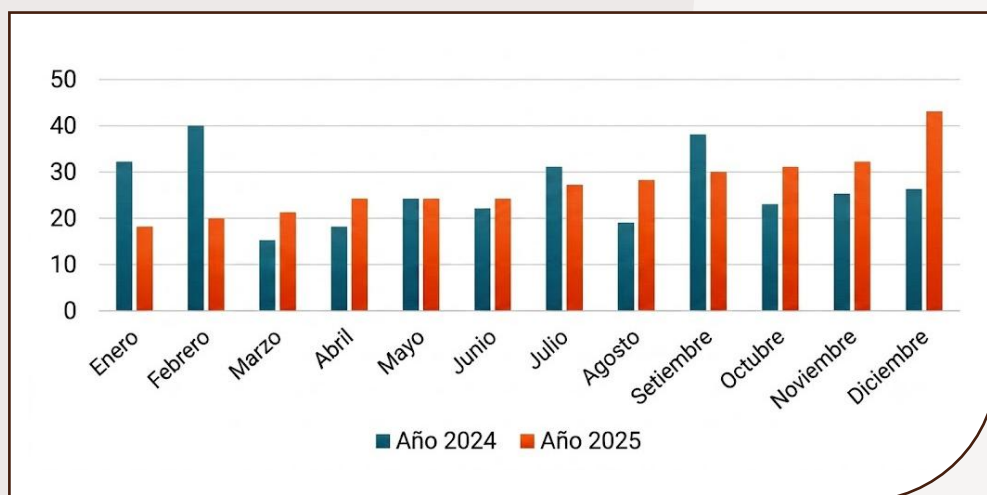


Agua potable

El consumo de agua potable lo gestionamos por medio de la iniciativa “Manejo racional del agua”, la cual es promovida por medio del compromiso y la concientización sobre la importancia de la protección del recurso, utilizando rotulación y actividades conmemorativas importantes que hacen alusión al recurso.

Durante el 2025 consumimos 28.25m³ aproximadamente.

Comparación de consumo de agua en m³ entre 2024 y 2025.



Durante el período 2024–2025, el consumo total de agua presentó un aumento moderado, pasando de 313 m³ a 322 m³, equivalente a un incremento de 9 m³. Este aumento se relaciona con el crecimiento del personal, pasando de 44 a 47 personas colaboradoras. Sin embargo, el consumo por colaborador disminuyó de 7.11 m³ a 6.85 m³, evidenciando una mejora en la eficiencia hídrica y un uso más responsable del recurso.

Residuos sólidos

En Horizontes contamos con experiencia realizando campañas internas de reciclaje desde el año 2006.

Actualmente, continuamos con la separación y acopio de materiales: papel, cartón, Tetrapak, vidrio, aluminio y plástico.

Estos materiales se entregan cada 2 semanas a la Municipalidad de San José. Las cantidades generadas en 2025 fueron las siguientes:

Método de disposición (ton)	Cantidad (kg)
Reciclaje	14.5
Compostaje	0
Relleno sanitario o vertedero	4.0
Total	18.5



Acción *climática*

En Horizontes realizamos el inventario de las emisiones tanto directas o indirectas que generan las operaciones de la empresa, entre ellas:

- Generación de emisiones por vuelos del personal.
- Consumo de combustible.
- Consumo de electricidad.

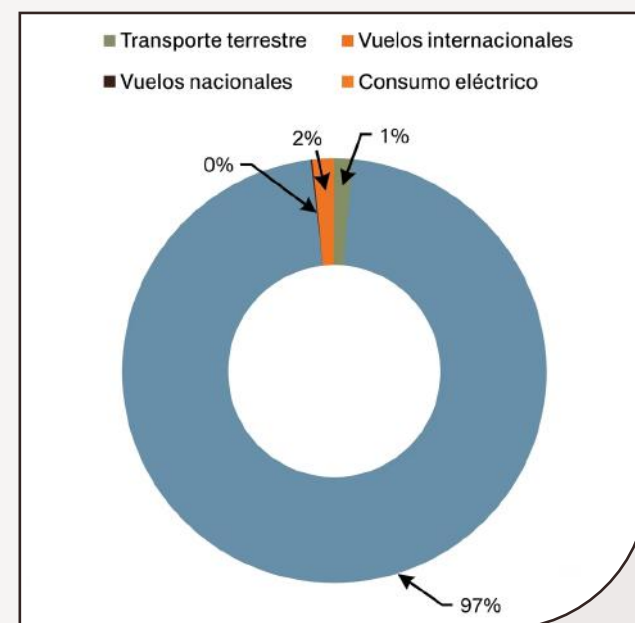
Estas emisiones son compensadas en alianza con el Fondo Nacional de Financiamiento Forestal (FONAFIFO).

Asimismo, se promueve la compensación de CO₂e entre los turistas, apoyando el programa EL BUEN VIAJERO, el cual consiste en compensar la huella de carbono de su itinerario a través de la compra de bonos de carbono a FONAFIFO que protege y restaura los bosques con proyectos de conservación verificados.

Desde Horizontes reconocemos que la calidad del aire y el control de los gases de efecto invernadero forman parte esencial de los recursos naturales del país, los cuales constituyen la materia prima de nuestro negocio y por ende es un factor clave en nuestra sostenibilidad.

Las emisiones cuantificadas y compensadas en 2025 fueron las siguientes:

- Combustible de transporte terrestre: 1.025 tCO₂e
- Vuelos Internacionales: 73 tCO₂e
- Vuelos Nacionales: 0.13 tCO₂e
- Aires acondicionados y consumo energético: 7.64 tCO₂e



Voluntariados

Para nosotros el voluntariado constituye una parte esencial de nuestro modelo de negocio, ofreciendo a nuestras personas colaboradoras y clientes la posibilidad de participar directamente en estas actividades.

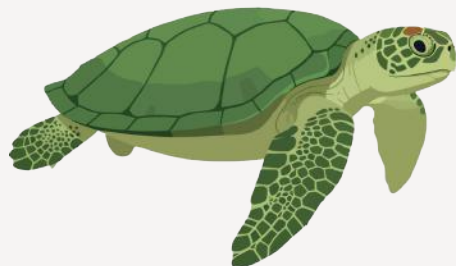
Consideramos que es fundamental crear vínculos entre visitantes y comunidades locales, promoviendo espacios de intercambio en los que las personas participantes puedan tener intercambios culturales, compartir y donar su tiempo en situaciones que lo requieran. De esta manera, las personas locales disfrutan de una compañía distinta a la habitual y se benefician de los resultados de las labores realizadas.

Selección de voluntariados

En Horizontes buscamos tener una proyección a la comunidad en temas de salud, apoyo económico y social.

Cuando se trata de voluntariados y donaciones de los visitantes, se busca impactar positivamente a las comunidades, por lo que, para poder hacerlo de manera integral se acciona de la siguiente forma:

1. Establecer contacto con líderes comunales de las comunidades vinculadas a los itinerarios.
2. Identificar y conocer las principales necesidades y oportunidades de apoyo de cada comunidad.
3. Definir actividades o iniciativas que puedan integrarse de manera responsable a los itinerarios turísticos.
4. Coordinar voluntariados y acciones de apoyo alineadas con las necesidades identificadas.
5. Gestionar donaciones y recursos que complementen las actividades a realizar en beneficio de las comunidades.



Estas fueron las acciones de voluntariado realizadas durante el 2025:

	Acciones desarrolladas	Cantidad de participantes	Beneficiados
	Reparación de juegos infantiles para la comunidad de Rancho Quemado en la península de Osa.	• 14 estudiantes extranjeros • 2 tutores • 1 guía	Usuarios de la comunidad: familias, especialmente los niños y niñas.
	Reforestación de los alrededores de la plaza de deportes de la comunidad de la Palma.	• 16 estudiantes extranjeros • 2 tutores • 1 guía	
	Pintura de murales de las instalaciones de ADI de la comunidad de la Palma.	• 16 estudiantes extranjeros • 2 tutores • 1 guía	
	Pintura del área de juegos interactivos del salón multiuso de la escuela Mariano Quirós (Macho Gaf).	• 7 estudiantes • 4 acompañantes • 1 guía	Alumnos y maestros de la escuela.

Para concluir...

Las tendencias actuales validan el modelo que Horizontes ha construido durante décadas:

- Turismo sostenible como base del negocio.
- Diseño y realización de experiencias auténticas y locales.
- Trabajo respetuoso con las comunidades visitadas.
- Conservación de nuestra biodiversidad.
- Proveedores cuidadosamente seleccionados.
- Calidad por encima del precio.
- Empoderamiento de mujeres.
- Desarrollo de Proyectos sociales y ambientales por medio de Fundación Horizontes.



DECLARACIÓN DE USO

Horizontes Nature Experiences ha informado en referencia con los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI) para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2025.

Sección de reporte	GRI	Indicador	Número de página
Mensaje de las máximas autoridades	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible.	7-9
Acerca del reporte	2-3	Período de notificación, frecuencia y punto de contacto.	6-8
Perfil de la organización	2-1	Detalles organizativos.	10-18
	2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad.	6
	2-4	Reexpresión de la información.	19
	2-9	Estructura de gobernanza y composición.	27
	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales.	31-37
	201-1	Valor económico directo generado y distribuido.	38
	2-16	Comunicación de inquietudes críticas.	29
	2-23	Compromisos y políticas.	22, 50
	2-24	Incorporación de los compromisos y políticas.	22, 50
	2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes.	29
	2-27	Cumplimiento de leyes y reglamentos.	28
	2-7	Personas colaboradoras.	41-42
	2-8	Trabajadores que no son colaboradores.	44
	404-3	Colaboradores que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.	48
	404-1	Horas de formación al año por empleado.	47
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	47

Estrategia de sostenibilidad	2-25	Cumplimiento de leyes y reglamentos. Procesos para remediar los impactos negativos.	28
	2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés.	24, 31-37, 51
	403-3	Servicios de salud en el trabajo.	43-46
	403-1	Sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional.	43-46
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.	43-46
	403-9	Lesiones por accidente laboral.	43-46
	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y personas colaboradoras.	
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales.	
	302-1	Consumo energético dentro de la organización .	
	303-5	Consumo de agua.	
	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1).	
	305-2	Emisiones indirectas de GEI (alcance 2).	
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI.	
	306-3	Residuos generados.	



HORIZONTES NATURE EXPERIENCES

Correo electrónico: marketing@horizontes.com

Colaboradores:

Marianella Chaves

HORIZONTES NATURE EXPERIENCES

Diseño y diagramación: Patricia Villa-Roel

Todos los derechos reservados.