

Sustainability report - 2020

Rioja Pacific Travel Co.
Travelife Partner Colombia



Content

1. Reporting context	3
2. Company data	4
3. Introduction	5
4. Mission statement & policy	6
5. Assessment overview	7
6. Detailed overview	8

1. Reporting context

2. Company data

Rioja Pacific Travel Co.

Calle 18 N 9 N - 37 Barrio Granada

7600 Cali

www.riojatravel.com

riojaoperaciones1@riojatravel.com

Tourist volume	1001 - 2000
Number of employees	11 - 20
Type of tourism	City trips,Culture, history and art,Village and Community Based Tourism (CBT),Nature/Wildlife
Special target groups	Young people,Singles,Seniors,Families with children
Destinations offered	South America

Sustainability coordinator

Esperanza Rioja

riojaoperaciones1@riojatravel.com

3. Introduction

4. Mission statement & policy

4.1 Mission statement

4.2 Policy

5. Assessment overview

Main theme	Criteria	Completed
0. Company characteristics	9	9
1. Gestión Sostenible y Cumplimiento Legal	18	18
2. Gestión interna: Política Social y Derechos Humanos	25	25
3. Gestión interna: Medio ambiente y relaciones laborales	51	51
4. Agencias receptoras	13	13
5. Transporte	7	7
6. Alojamientos	16	16
7. Excursiones y actividades	14	14
8. Responsables de viajes, representantes locales y guías	9	9
9. Destinos	8	8
10. Comunicación con el cliente y protección	23	23




6. Detailed overview

0. Company characteristics

9







Contact details

1

Action			Details
0.1.			Esperanza Rioja esperanza.rioja@riojatravel.co +573157810053

Brands, products and/or services



6

Action			Details
0.2.			Inbound tour operator, Guiding service, Travel agency (leisure)
0.3.			Build cultural heritage, Intangible cultural heritage Hiking, Mountain climbing Boat tours Visiting traditional communities, Visiting schools Marine animals watching

0.4.	✓	✓	1001 - 2000
0.5.	✓	✓	City trips,Culture, history and art,Village and Community Based Tourism (CBT),Nature/Wildlife
0.6.	✓	✓	Young people,Singles,Seniors,Families with children
0.7.	✓	✓	South America





Personell

1

Action			Details
0.8.	✓	✓	11 - 20

Public communication

1



Action			Details
0.9.			

1. Gestión Sostenible y Cumplimiento Legal

18

Compromiso de la empresa





3







Action		Details
<p>1.1. Coordinador de sostenibilidad Se designa un coordinador de sostenibilidad / RSC con funciones y tareas definidas.</p>	<p>✓</p>	<p>Esperanza Rioja Mena</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apoyo a la gerencia para la definición del plan de acción. - Seguimiento e implementación de objetivos y metas a corto, mediano y largo plazo. - Realización de controles a la ejecución de actividades del plan de acción. - Definir y desarrollar un sistema de información de compras y ventas. - Divulgación de las políticas de sostenibilidad con el apoyo de medios sociales. <p> personal_certificate.pdf</p>
<p>1.2. Declaración de la Misión Se define y hace pública la declaración de la Misión de sostenibilidad de la empresa.</p>	<p>✓</p>	<p>Somos una empresa del sector turístico D.M.C que ofrece experiencias de viaje únicas, a través del desarrollo de productos especializados e innovadores con altos estándares de calidad y prácticas de sostenibilidad para el segmento vacacional.</p> <p>Buscamos la sostenibilidad y la solidéz de la empresa aportando al desarrollo turístico, de la región y del país, donde la comunidad es parte activa de las experiencias.</p>


		https://www.riojatravel.com/acerca-de-nosotros/  MISION RIOJA PACIFIC.pdf
1.3. Coordinador / Equipo de Sostenibilidad capacitado El coordinador /equipo de sostenibilidad supera con éxito la capacitación Travelife para los próximos tres años.	 	Esperanza Rioja - Coordinador de Sostenibilidad  personal_certificate.pdf

Cooperación Social

3



Action	 	Details
1.4. Colaboración La empresa colabora activamente con foros externos y grupos de trabajos que apoyan al turismo sostenible.	 	<p>- Para contribuir al proceso de sostenibilidad, la empresa es parte de diversas redes y grupos de trabajo, en las cuales es posible discutir asuntos relativos a sostenibilidad y obtener conocimiento práctico sobre el tema, para crear sinergia y obtener mayor fuerza para alcanzar resultados.</p> <p>Algunas opciones son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Universidad Autonoma de Occidente. - Alcaldía de Cali. - ACOTUR



		<p>- ANATO</p> <p>- Tambien la participacion en grupos de trabajo con autoridades nacionales o locales.</p> <p>Adjuntamos ejemplos de la utilización de elementos que contribuyen a la sostenibilidad obtenidos de las comunidades. Así como ejemplos de folletos que utiliza la empresa impresos en papel reciclable.</p> <p>Pendiente incluir foto de los ingleses con los niños de la escuela de salsa que vienen en Agosto /2018.</p> <p> Catalog.png</p> <p> la foto 5.jpg</p> <p> IMG_4329 _1_.jpg</p> <p> IMG_4327.jpg</p> <p> IMG_4330.jpg</p> <p> IMG_4331.jpg</p>
<p>1.5. Intercambio de experiencias Experiencias y buenas prácticas de turismo sostenible son compartidas con otras empresas y/o la página web de Travelife.</p>	<p>✓</p>	<p>— Rioja Pacific en las diferentes reuniones gremiales que se hacen del sector turistico, comparte y resalta la importancia de convertir a la región en un destino sostenible con practicas de protección ambiental y comunitaria responsable.</p> <p>Visitamos a nuestros clientes para compartir experiencia en temas de sostenibilidad, a traves de medios sociales o con grupos de trabajo se resalta la importancia de certificarse con Travelife.</p>


		<p>Las comunicación se hace a través de Gremios del sector, medios de comunicacion, escuelas de baile, organizaciones comunitarias, fundaciones o instituciones academicas. En la pagina web de Travelife es posible leer y compartir experiencias con otros miembros.</p>
<p>1.6. Donaciones La empresa hace donaciones a organizaciones para la protección de la naturaleza o/y desarrollo de la comunidad (infraestructuras, educación, sanidad, etc) u otras iniciativas sostenibles locales/ nacionales. Puede llevarse a cabo mediante donaciones de clientes y/o de acciones hechas por el personal de trabajo.</p>	<p>✓ —</p>	<p>En el año 2017 no hicimos donaciones, en años anteriores se realizò una donaciòn a la Fundaciòn "La Mesa del Señor", dedicada al cuidado y protecciòn de niños de barrios habitados por desplazados de la violencia en el campo de Colombia.</p> <p>Otro tipo de donacion es a las Escuelas de Salsa de los Barrios populares de Cali. Por cada turista internacional que llega al Festival Mundial de Salsa se da una donacion a la Escuela de USD \$10. Este año en el 2018 contaremos con un nuevo grupo internacional.</p> <p> CERTIFICADO DONACION PARA RIOJA.jpg</p>

Evaluación de base

2




Action	 	Details
<p>1.7. Evaluación de los proveedores La empresa identifica la naturaleza y cantidad de socios y proveedores con los que trabaja (de forma directa o indirecta), y su desempeño en materia de sostenibilidad (ejemplo: si está o no certificado).</p>	<p>✓ —</p>	<p>Desde el momento en que iniciamos el proceso de sostenibilidad con Travelife, empezamos a evaluar el impacto ambiental de nuestras acciones, los tours en términos de uso de transporte local, alojamiento local, guías y líderes locales, el suministro de información turística responsable, redomendaciones, manejo de residuos, racionamiento de agua y energía utilizados por los grupos turísticos e impactos en la comunidad local.</p> <p>Los puntos fundamentalmente son: de contacto cultural, apoyo medioambiental y de</p>


		<p>proyectos locales, apoyo de agentes de tierra del turismo responsable y políticas ambientales de las aerolíneas. La auditoría se coordina principalmente a través del area administrativa.</p> <p>La auditoría se envía semestralmente a los proveedores por correo electrónico para mantener el enfoque en la mejora de los aspectos del viaje y para obtener información sobre sus necesidades y prioridades.</p> <p>La información se actualiza en una base de datos, se envia al area administrativa para su control y seguimiento. Esto permite a la empresa identificar dónde los coordinadores de productos necesitan hablar con los proveedores sobre temas particulares o enviarles información escrita adicional que explique los objetivos de la empresa. Adjuntamos carta de seguimiento sobre la politica de sostenibilidad y formato de proveedores con temas relacionados remitida el pasado mes de diciembre.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar reuniones con nuestros proveedores de servicios, para dar a conocer la importancia de implementar procesos mensurables que protejan el medio ambiente. 2. visitó para inspeccionar las comunidades que tienen buenas prácticas sostenibles para la inclusión en la operación turística. 3. Divulgar hoteles sobre la importancia de implementar procesos de sostenibilidad como una estrategia de venta, promoción y marketing. Los hoteles son parte de nuestros proveedores. <div style="display: flex; align-items: center; margin-top: 10px;">  POLITICA SOSTENIBILIDAD RIOJA TURISMO S.A.S.docx </div> <div style="display: flex; align-items: center; margin-top: 5px;">  FICHA TECNICA proveedores _ sostenibilidad.xlsx </div>
<p>1.8. Evaluación de base La empresa han llevado a cabo una Evaluación de Base de acuerdo a sus acciones en relación a los estándares de buenas prácticas de sostenibilidad (ej.: a través del Sistema de Sostenibilidad Travelife).</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>Con la carta a proveedores para evaluar servicio, destino, atractivo y actividad, nos permite construir una base de datos confiable y el Desarrolló de un código de conducta integral para proveedores y agentes de terceros, para garantizar la integridad de los productos subcontratados y comprados.</p>


		<p>Evaluar la reducción de costos de los servicios públicos Evaluar la mejora de la productividad Evaluar las acciones de sostenibilidad de los proveedores Entrevistar clientes sobre nuestro servicio Informe de los logros de la cadena de suministro turístico</p> <p>Anexamos carta con la que se inició la evaluación de las acciones a los estándares de buenas practicas de sostenibilidad.</p> <p> CARTA A PROVEEDORES SOSTENIBILIDAD.pdf</p>
--	--	---

Política

2





Action		Details
<p>1.9. Declaración de la Política de Sostenibilidad La empresa tiene una declaración formal y escrita de la política de sostenibilidad, la cual cumple con las actividades y alcance de la empresa y está apoyada por la alta gestión de la misma. La política tiene como objeto reducir los impactos sociales, culturales, económicos y ambientales negativos producidos en o por las actividades de la empresa; incluyendo aspectos de salud y seguridad laboral del personal.</p>	<p> </p>	<p>Nuestra política de sostenibilidad es apoyada por los directores de la empresa y forma parte de las actividades de la empresa, así como de sus operaciones regionales, nacionales e internacionales.</p> <p>La Gerencia de la empresa ha hecho una declaración de compromiso con la sostenibilidad, que asegura que todos los subgerentes, directores, coordinadores y funcionarios, apoyen los principios y el propósito de la sostenibilidad. Con esto, buscamos fomentar el compromiso de los empleados para implementar las políticas de sostenibilidad dentro de la empresa y en su cadena de suministro.</p> <p>Desarrollo de la política: El equipo responsable del desarrollo de la política (equipo de sostenibilidad) estará formado por personal de diferentes sectores de la empresa, incluyendo desarrollo de productos, compras, control de calidad, servicio al cliente, salud y seguridad, contabilidad y operaciones y area comercial. La cuál será finalmente</p>


		<p>aprobada por la gerencia y socializada a quien corresponda como se ha hecho hasta ahora.</p> <p>Definir plazos. El proceso de desarrollo debería incluir consultas y seguimientos con todas las partes interesadas:</p> <p>Personal: Sobre la base de la declaración de misión y la evaluación de la base, el equipo de sostenibilidad establece el texto conceptual de la política de sostenibilidad.</p> <p>Todo el equipo: En el comité gerencial una vez al mes se incluirá un punto relacionado con el proceso de sostenibilidad. Los informes de inspección se darán cada 6 meses y se incluirán en una declaración final firmada.</p> <p>Proveedores y clientes: Una vez escrita la política de sostenibilidad, se deben implementar actividades sostenibles con proveedores y clientes. Para ello, deben cumplirse los objetivos y el plan de acción de la empresa. Nos encontramos en el desarrollo de las actividades definidas en el plan de acción.</p> <p>RESULTADO: El personal y los actores de la cadena productiva saben cuáles son las prioridades y cómo se abordan durante su ejecución.</p> <p>PRODUCTO: Un plan escrito para reducir los impactos negativos y maximizar lo positivo.</p> <p> POLITICA DE SOSTENIBILIDAD RIOJA PACIFIC TRAVEL.pdf</p>
<p>1.10. Comunicación La política corporativa de sostenibilidad está accesible para el personal de la empresa, proveedores y público en general.</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>http://www.riojapacific.com/wp/TravelDemoSources/TravelDemoSources/Website/?page_id=1910</p> <p>La realización de una encuesta verde sobre los viajes a los clientes.</p> <p>La compañía desarrolló una campaña de comunicaciones dirigida a todos los</p>

		<p>empleados, clientes, Agencias de viajes minoristas, Agencias Mayoristas y proveedores sobre temas de sostenibilidad.</p> <p>Esta categoría incluye: Guianza responsable. Manejo de deshechos. Cuidado del medio ambiente. Participación de la comunidad.</p> <p>Percepción sobre las prácticas de sostenibilidad de los destinos visitados. Asignación de responsables por cada actividad realizada Responsabilidad social e implementación de donaciones La implementación de la gestión medioambiental en la oficina y la sensibilización y divulgación del informe de Responsabilidad Social Corporativa a través de boletines electrónicos, redes sociales y reuniones sectoriales. Implementación del día de la sostenibilidad y creatividad, una vez al año.</p> <p>Se ha implementado en trip advisor un espacio para la calificación de nuestros servicios, en adición a la encuesta de servicios adjunta.</p> <p>https://www.tripadvisor.co/reviewit</p> <p> encuesta de servicios rioja.pdf</p>
--	--	---

Plan de acción



2

Action	 	Details
<p>1.11. Plan de Acción La empresa tiene un plan de acción de sostenibilidad que incluye objetivos, acciones, mediciones, responsabilidades, y planificación</p>	 	<p>El Plan de Accion identifica las metas relacionadas con los objetivos de la Politica de Sostenibilidad. Incluye las acciones necesarias, plazos, identificacion de responsabilidades para su ejecucion y de los recursos necesarios. El Plan de Accion</p>

temporal.			<p>tiene una vigencia de entre 1 y 2 años y es accesible para todos los involucrados en su ejecución.</p>  <p>PLAN DE ACCION TRAVELIFE 2017_2018.xlsx</p>
<p>1.12. Implicación del personal de trabajo. La gestión involucra a los empleados y empleadas en la implementación del Plan de Acción y les da conocimientos para lograr mejoras de sostenibilidad continuas y de éxito.</p>	✓	✓	<p>La Política de Sostenibilidad y su Plan de Acción son comunicados efectivamente a todos los miembros de la organización. Se incorporan criterios de sostenibilidad en la descripción de cada uno de los puestos de trabajo y en sus criterios de evaluación. Los temas relativos a la implementación de la Política, son incluidos en las reuniones de trabajo con todo el personal trimestralmente y el coordinador mensualmente pasa un reporte a la gerencia sobre los avances.</p>

Seguimiento y evaluación











2

Action			Details
<p>1.13. Seguimiento y evaluación La empresa ha desarrollado procedimientos documentados para hacer el seguimiento y la evaluación de la implementación de la política de sostenibilidad, objetivos y metas</p>	✓	✓	<p>El Coordinador de Sostenibilidad, tiene la responsabilidad de evaluar el avance de la implementación de la Política. Se realizan procesos formales, por ejemplo, una discusión periódica (al menos trimestral) con el personal que está en contacto con el público y los proveedores y otra reunión periódica con los niveles directivos. Esas reuniones sirven para identificar el progreso, las dificultades que se estén presentando en el avance y las medidas que se deban tomar para corregirlas.</p>
<p>1.14. Comunicación al personal laboral. El personal está regularmente actualizado en Política de</p>	✓	✓	<p>Se establece un sistema de comunicación interna, para informar regularmente al personal acerca de los avances en la implementación de la Política. El sistema incluye:</p>

Sostenibilidad, actividades, resultados y otros asuntos relacionados mediante boletines de noticias, intranet y otros canales de comunicación usados en la empresa.		boletines en redes sociales, emails personales con actualización de noticias, reuniones de personal, intranet y actividades de integración.
---	--	---

Presentación de informes y Comunicación

4

Action		 Details
1.15. Gestión de presentación de informes El informe de sostenibilidad Travelife se presenta a tu asociación o a Travelife cada 2 años.		 Además de las reuniones periódicas, el Coordinador de Sostenibilidad informará anualmente al nivel directivo y societario, acerca del efecto de las políticas y acciones implementadas y sus consecuencias, incorporando recomendaciones para el siguiente periodo.
1.16. Realización de informes Travelife La empresa hace sus informes de progreso mediante el sistema Travelife al menos cada dos años.		 Basándose en este reporte, la empresa comunica sus avances a Travelife, al menos cada dos años.
1.17. Publicación de informes Cada año se publica un informe público de sostenibilidad.		 El reporte externo aumenta la credibilidad y exposición de la empresa. Al menos cada dos años, se preparará un informe de los logros obtenidos, el cual será distribuido digitalmente. Se realizarán eventos de socialización del informe y una versión abreviada estará permanentemente accesible al público, en el sitio web de la empresa.
1.18. Sostenibilidad y relaciones públicas La empresa permite y facilita transparencia hacia sus clientes y otros grupos de interés respondiendo a dudas relacionadas con la		 Es importante que los clientes y los socios comerciales puedan realizar consultas acerca de temas de sostenibilidad. Para el efecto, se crea en el sitio web un dato de contacto con el coordinador de Sostenibilidad u otro miembro del personal que pueda

sostenibilidad.

atender esos requerimientos.

Link:

<https://www.riojatravel.com/acerca-de-nosotros/>













CONTACTO SOSTENIBILIDAD WEB RIOJA TURISMO.docx




2. Gestión interna: Política Social y Derechos Humanos

25

Política social y Derechos Humanos

22


Action			Details
2.1. Libertad sindical Se permite la afiliación sindical, los acuerdos de negociación colectiva y la representación de los empleados en los sindicatos.			Rioja Pacific incluye explícitamente en su práctica empresarial sostenible que se esfuerzan por la igualdad de oportunidades, capacitaciones y bonificaciones para todos los empleados actuales y potenciales. Como principios fundamentales de nuestra política empresarial no se discriminan a nadie por su pertenencia o afiliación a grupos, asociaciones, sindicatos o partidos políticos.
2.2. Convenios Colectivos en el trabajo La empresa participa y está en consonancia con la estructura de negociación de las condiciones laborales en los Convenios Colectivos correspondientes.			Se cumple con la legislación nacional al respecto
2.3. Trabajo forzoso La empresa participa y está en consonancia con la estructura de negociación de las condiciones laborales en los Convenios Colectivos correspondientes.			No es una práctica de la empresa.
2.4.			El manejo de recursos humanos en la empresa se realiza de acuerdo con la normativa nacional y los convenios internacionales vigentes.

			 POLITICA DE RECURSOS HUMANOS RIOJA TURISMO JUNIO2020.pdf
2.5. Contratos formales escritos Según la OIT es todo trabajo o servicio que es exigido a cualquier persona bajo la amenaza de una pena cualquiera y para el cual dicho individuo no se ofrece voluntariamente. La gestión sostenible de tu empresa también significa estar en contra de esto.	✓	—	Todos los empleados de la empresa cuentan con un contrato de trabajo, de acuerdo con la legislación vigente en el país. En el caso de los pasantes o estudiantes en práctica igualmente se tiene el contrato remitido por la universidad.  CONTRATO DE TRABAJO A TERMINO INDEFINIDO P_1 .jpeg  CONTRATO DE TRABAJO A TERMINO INDEFINIDO P_2 _002_.jpeg
2.6. Salario digno La empresa paga a los y las empleadas al menos un salario digno que es igual o superior al salario base o salario mínimo legal.	✓	✓	La empresa paga un valor mayor al salario mínimo vigente en el país y tiene una pequeña escala salarial de acuerdo con las responsabilidades..
2.7. Seguros médicos La empresa contribuye a que todo el personal tenga seguro médico.	✓	—	La empresa cubre el pago de parafiscales y seguridad social, de acuerdo con la legislación vigente en el país.
2.8. Maternidad La empresa ofrece planes de embarazo, maternidad y permisos parentales a todo el personal.	✓	✓	El tiempo de licencia por maternidad que la empresa reconoce en la época de parto es igual a lo establecido en la ley 18 semanas de las cuales 2 se pueden tomar antes del parto. La licencia de paternidad de acuerdo con el CST artículo 236, el padre cotizante tendrá derecho a 8 días hábiles.

<p>2.9.</p>	<p>✓</p>	<p>—</p>	<p>La empresa tiene un seguro de riesgos profesionales a través de la ARL (Administradora de Riesgos laborales) para su personal que cumple con los requerimientos legales del país sobre el tema.</p>
<p>2.10. Vacaciones Amparadas por el convenio colectivo de Agencias de Viajes (Si no hay más actualizado, art. 18 en el Convenio estatal 2008-2011) o por la legislación laboral aplicable en el país de destino.</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>El tiempo libre pagado anual al que tienen derecho los empleados de la empresa, son 15 días hábiles de acuerdo con la ley laboral vigente.</p>
<p>2.11.</p>	<p>✓</p>	<p>—</p>	<p>Las incapacidades por enfermedad son asumidas por la empresa los dos primeros días, y en adelante el sistema de seguridad social legal lo cubre en un porcentaje.</p>
<p>2.12. Beneficios adicionales El personal laboral está informado de beneficios adicionales más allá de sus derechos legales, como pueden ser los planes de participación en beneficios.</p>	<p>✓</p>	<p>—</p>	<p>Ademas de los beneficios laborales obligatorios para los empleados, la empresa da beneficios adicionales; vestuario de oficina, bonificaciones para el mejor empleado del trimestre, entradas a espectaculos culturales.</p>
<p>2.13. Salud y Seguridad La empresa tiene una política de Salud y Seguridad para el personal, la cual cumple con los estándares legales y las buenas prácticas. Los accidentes se investigan y se toman medidas correctoras. Material y formación básica sobre primeros auxilios está accesible en los lugares más relevantes en la empresa.</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>La empresa tiene la responsabilidad de brindar salud y seguridad a sus empleados. Como empleadores debemos:</p> <p>Hacer que el lugar de trabajo sea seguro Prevenir los riesgos para la salud Garantizar que la planta y la maquinaria son seguras de usar Garantizar que se establezcan y sigan prácticas de trabajo seguras Asegúrese de que todos los materiales se manipulen, almacenen y utilicen con seguridad. Proporcionar servicios de primeros auxilios adecuados Informar a los empleados sobre cualquier peligro potencial del trabajo que usted hace, proporcionar información, instrucciones, capacitación y supervisión según sea necesario. Establecer planes de emergencia. Asegúrese de que las instalaciones de</p>

ventilación, temperatura, iluminación, aseo, lavado y descanso cumplan con los requisitos de salud, seguridad y bienestar. Comprobar que el equipo de trabajo adecuado se proporciona y se utiliza correctamente y se mantiene regularmente. Prevenir o controlar la exposición a sustancias que pueden dañar su salud. Tomar precauciones contra los riesgos causados por peligros inflamables o explosivos, equipo eléctrico, ruido y radiación. Evitar trabajos potencialmente peligrosos que impliquen manejo manual (y si no puede evitarse, tome precauciones para reducir el riesgo de lesiones). Proporcionar supervisión de salud según sea necesario. Proporcionar ropa o equipo de protección de forma gratuita (si los riesgos no pueden ser removidos o controlados adecuadamente por cualquier otro medio). Asegurarse de que las señales de advertencia adecuadas se proporcionan y cuidan. Informar de ciertos accidentes, lesiones, enfermedades y sucesos peligrosos. Para que los locales de trabajo provean un lugar seguro y saludable para trabajar, el empleador debe:

- Asegúrese de que estén bien ventilados, con aire limpio y fresco
- Mantener las temperaturas a un nivel cómodo (un mínimo de 13 grados centígrados donde el trabajo implica actividad física, 16 grados centígrados para 'stinter' como oficinas - no hay límite máximo.
- Instalaciones para que los empleados puedan trabajar y moverse con seguridad.
- Mantener el lugar de trabajo y el equipo limpios
- Asegúrese de que las áreas son lo suficientemente grandes para permitir un movimiento fácil (al menos 11 metros cúbicos por persona)
- Proveer estaciones de trabajo para satisfacer a los empleados y Mantener el equipo en buen estado de funcionamiento.
- Hacer pisos, pasarelas, escaleras, caminos seguros de usar
- Proteger a las personas de caer de altura o en sustancias peligrosas
- Almacenar cosas para que no caigan y causar heridas
- Coloque ventanas, puertas y compuertas abiertas con dispositivos de seguridad si es necesario
- Proporcionar instalaciones de lavado adecuadas y agua potable limpia
- Proporcionar algún lugar para que los empleados se cambien y para guardar su propia ropa
- Reservar áreas para descansos y comer comidas, incluyendo instalaciones








		<p>adecuadas para mujeres embarazadas y madres lactantes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Permita que los empleados tomen las pausas de descanso apropiadas y el derecho de vacaciones correcto - Asegúrese de que los empleados que trabajan solos, o fuera del sitio, pueden hacerlo de manera segura y saludable. <p> POLITICA SEG EN EL TRABAJO Rioja Turismo SAS _002_.jpeg</p>
<p>2.14. Igualdad de oportunidades La empresa asegura la no discriminación en relación a la contratación, condiciones de empleo, acceso a la formación, a cargos superiores, y promoción profesional en general; por razones de género, color, edad, discapacidad, religión o creencias u orientación sexual.</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>La empresa previene y evita cualquier acto de discriminación laboral y asegura que todos los empleados acceden a iguales oportunidades.</p>
<p>2.15. Trabajo infantil La empresa no contrata a niños o niñas (14 años o menos) para llevar a cabo un trabajo que de modo normal es desarrollado por adultos, y hay condiciones y tiempos de trabajo especiales para la infancia en el ámbito laboral de conformidad con la legislación nacional y la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño; la cual proporciona la mayoría de la protección incorporando las excepciones bajo la convención 138 de la OIT.</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>La empresa cumple con los requerimientos legales vigentes respecto al trabajo de menores, de acuerdo a la legislación nacional y a los acuerdos internacionales vigentes, tal como la norma OIT 138.</p>
<p>2.16. Procedimiento de reclamación Existe un procedimiento efectivo a través del cual los empleados y empleadas pueden presentar quejas, y están accesibles en el lugar de trabajo los adecuados y oportunos procedimientos de seguimiento.</p>	<p>✓ —</p>	<p>La empresa ha creado el comité de convivencia con sus respectivas actas para dejar constancia de los temas tratados y a este comité es donde se dirigen las quejas. Todos los funcionarios fueron capacitados en este tema.</p>
<p>2.17. Representación La empresa ofrece la posibilidad de presentar a la dirección</p>	<p>✓ —</p>	<p>Las diferentes solicitudes verbales o escritas son atendidas por la dirección administrativa en caso de que esté bajo su responsabilidad o por la gerencia</p>

<p>cuestiones laborales importantes, y existe un proceso claro que demuestra cómo estas representaciones son objeto de seguimiento</p>		<p>directamente. No existe un procedimiento formal, pero se les dá respuesta según corresponda.</p>
<p>2.18. Documentación de los procedimientos disciplinarios Se documentan los procedimientos disciplinarios y todo el personal es informado.</p>	<p>✓</p>	<p>— La empresa tiene un Reglamento de Trabajo, que incluye el conjunto de normas que determinan las condiciones a las que debe sujetarse la prestación del servicio.El personal conoce el contenido del Reglamento.</p>
<p>2.19. Horario laboral flexible La empresa apoya el horario laboral flexible o el empleo de jornada intensiva o media jornada, como es el caso del apoyo a la conciliación familiar en el trabajo.</p>	<p>✓</p>	<p>✓ La empresa otorga permisos justificados durante la jornada laboral. Pero no tiene horarios laborales flexibles ya que la atención al público es permanente y al ser una empresa pequeña no es viable dividir al personal para ajustarse a horarios flexibles.</p>
<p>2.20. Acceso para personas con necesidades especiales El edificio y otras instalaciones de la empresa proporciona, donde sea viable técnica y financieramente, acceso para personas con necesidades especiales.</p>	<p>✓</p>	<p>— La accesibilidad de las instalaciones para personas con capacidades especiales es en el primer nivel de la oficina.</p>
<p>2.21.</p>	<p>✓</p>	<p>— Actualmente la empresa no tiene personas con alguna necesidad especial, sin embargo como política No discriminamos en la contratación de personas con alguna discapacidad. En algunos casos, dependiendo las funciones, tiene otras habilidades que benefician a la compañía</p>
<p>2.22. Medición de la satisfacción del personal laboral La satisfacción del personal laboral es regularmente medida y las sugerencias son tomadas en cuenta.</p>	<p>✓</p>	<p>— La empresa en su proceso de evaluación del desempeño indaga sobre la satisfacción de sus empleados en el cargo y con la compañía y les da oportunidad de hacer sugerencias, para incorporar mejoras que resulten en un mejor ambiente de trabajo. Sin embargo tiene planeado en el segundo semestre del año elaborar un net promote score entre los funcionarios.</p>

		<p>Cada 3 meses se cita al funcionario para evaluar el periodo, tanto en el desarrollo de sus competencias como en el alcance de los objetivos que son medibles y cuantificables. En ese espacio de retroalimentación se indaga verbalmente sobre el nivel de satisfacción; no se hace una encuesta de clima laboral porque son muy pocas personas las que tiene a cargo cada jefe.</p>
--	--	---

Formación

3

Action		Details
<p>2.23. Salud y Seguridad Todos los miembros de la empresa reciben periódicamente directrices y formación respecto a sus roles, derechos y responsabilidades en materia de salud y seguridad.</p>	<p></p>	<p>— Todo el personal de la empresa recibe periódicamente capacitación y entrenamiento, acerca de sus roles y responsabilidades en temas de salud y seguridad ocupacional; incluido cuestiones relativas a la prevención de desastres naturales. Ej. capacitación sobre el coopasst, comités de convivencia, etc.</p> <p>Así mismo reciben capacitación sobre protección al medio ambiente y su sostenibilidad.</p> <p> capacitación CVC 2.jpg</p> <p> capacitación CVC 1.jpg</p> <p> CAPACITACION CVC sept 01.2018 8 am _003_.jpg</p> <p> lista asistencia proambiental02_.jpg</p>
<p>2.24. Educación</p>	<p></p>	<p>— La empresa capacita permanentemente a su personal en cuestiones relativas a sus</p>




<p>La empresa contribuye, en todos los niveles de responsabilidad, a desarrollar las competencias del personal y el desarrollo personal de sus empleados y empleadas en igualdad de recursos y oportunidades; ofreciendo recursos y oportunidades para el desarrollo personal mediante formación regular, educación en la naturaleza y organización del trabajo; así como en el aprendizaje en grupo, aprendiendo de los compañeros y compañeras.</p>		<p>competencias de trabajo, ofreciendo recursos y oportunidades, ya sea con cursos formales o a través del aprendizaje entre colegas.</p> <p>24</p>
<p>2.25. Lugares de formación Se ofrecen prácticas a estudiantes.</p>	<p>✓</p>	<p>La empresa ofrece entrenamientos y pasantías profesionales en la empresa a través de convenios con la Universidad de Saxxion de Holanda, Universidad Autónoma de Occidente, Escuela de Azafatas, IDEE y otras Universidades de la ciudad.</p> <p>El número de pasantías por año es de 2 estudiantes.</p> <p>2</p>

3. Gestión interna: Medio ambiente y relaciones laborales





51


Procedimiento

10

Action	 	Details
<p>3.1. Reducción de los materiales fungibles La empresa tiene una política de toma de medidas y reducción activa del uso de materiales fungibles, especialmente el papel para uso interno.</p>	<p>✓</p>	<p>— Tenemos una política establecida, para medir y reducir el consumo de bienes descartables (especialmente papel para uso interno).</p> <p>Políticas:</p> <p style="padding-left: 40px;">No utilizar vasos o botellas desechables Imprimir unicamente lo indispensable Imprimir usando las dos carillas y reciclar todo el papel usado en la oficina. Ser consciente de los habitos de compra. Evaluar que comprar, Dónde, Cuánto y Precio. Evaluar la necesidad del producto. Correos electrónicos en lugar de "normales" de correo.</p> <p style="text-align: center;">  PROGRAMA DE GESTIN DE RESIDUOS.pdf </p>
<p>3.2. Compra sostenible La política de compra favorece a productos y servicios sostenibles incluidos materiales de construcción, materias primas, alimentación, bebidas y bienes fungibles de oficina; tales como productos locales (Km. 0), de comercio justo, ecológicos, con una baja huella de carbono, etc.</p>	<p>✓</p>	<p>— La compra de productos o servicios se rige por las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Damos preferencia a los productos que se han producido con respecto a las personas y el medio ambiente y para los proveedores de servicios que han implementado una política de sostenibilidad. - La preferencia siempre se evalua, al igual que las alternativas sostenibles, que

		<p>tendrán que ser investigadas y comparadas con productos regulares, sobre calidad, rendimiento, precio y disponibilidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se revisa que las decisiones finales deben sean transparentes y argumentadas. - Para productos clave como el uso del papel o la energía, se debe aplicar la matriz de la norma nacional de sostenibilidad. - Desarrollamos un Modelo de política de compras donde se da preferencia a productos y servicios más sostenibles. En la selección de productos y proveedores de servicios seguimos el siguiente procedimiento: <ul style="list-style-type: none"> Damos preferencia a productos con un certificado medioambiental o de sostenibilidad reconocido o cualidades probadas de sostenibilidad. Preferimos los productos que se han producido localmente. Compramos a proveedores locales cuando es posible. Preferimos trabajar con proveedores y proveedores de servicios que tienen una reputación de sostenibilidad. - En la compra de productos clave seguimos el "procedimiento de purchasing sostenible": <ul style="list-style-type: none"> Investigamos posibles alternativas (más) sostenibles. Comparamos estas alternativas en precio, calidad y disponibilidad. Nos comprometemos a comprar la alternativa más sostenible en relación con los factores relevantes arriba mencionados y que tenga una buena relación costo/beneficio. - Los principales productos son: papel, aparatos eléctricos, electricidad, calefacción, muebles, materiales de limpieza y materiales de construcción.
<p>3.3. Tipo de papel de oficina Más del 90% del papel utilizado para uso interno y administrativo en</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>Compramos el papel con uno o más certificados de sostenibilidad.</p>

<p>oficina es sostenible; es decir, reciclado, o con certificación de extracción de bosques con gestión forestal responsable como FSC, etc.</p>		<p>Fuente de la materia prima de papel (por ejemplo, de bosques gestionados de manera sostenible), como el FSC, que garantiza que las maderas utilizadas para el papel se produjeron de manera sostenible.</p> <p>Porcentaje de papel reciclado utilizado para producir el nuevo papel (sin pérdida de calidad).</p> <p>Papel producido en una fábrica que funciona de forma sostenible.</p> <p>Los certificados comunes para la gestión medioambiental son ISO 14001 o EMAS.</p> <p>Consejo de papel reciclado con "Der Blauen Engel". Copia e impresión de papel con etiquetas Der Blauen Engel y / o FSC. Tarjetas de visita en papel reciclado.</p> <p> Catalog.png</p> <p> Catalog Tours Rioja Pacific.jpg</p> <p> Birds Rioja Pacific.jpg</p> <p> Bird Watching Paper.png</p>
<p>3.4. Impresión de papel de oficina Las impresoras están por defecto en la modalidad de impresión a doble cara u otras formas de ahorro de papel.</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>La empresa ha tomado medidas para reducir la cantidad de papel utilizado.</p> <p>Configurar la impresora en la impresión a doble cara de forma predeterminada. Imprimir en A5 en lugar de papel tamaño A4. Utilizar el papel impreso para notas o copias de borrador. Hacer copias ó impresiones lo más pequeñas posible de correos electrónicos, recibos, vouchers, flyers. Almacenar la correspondencia en medios magnéticos (PC, Portátiles, Memorias USB, Dropbox, iCloud, servidor, OneDrive, etc. Hacer impresiones de prueba virtual</p>

		<p>en lugar de impresiones de prueba de papel, como el formato Pdf que muestra claramente el resultado cuando se imprime. Utilizar el formato de carta "Ecofont", que ahorra hasta un 40% de tóner (www.ecofont.com). Utilizar un formato de carta pequeña Erradicar los productos de papel desechables y sustitución por productos metálicos o de algodón. Utilización de papel reciclado para filtros de café y papel higiénico. Guarde el papel viejo para reciclarlo.</p>
<p>3.5. Café y té certificado Por lo menos el 50% de café y del té consumido en la oficina proviene de comercio justo, o tiene una certificación de sostenibilidad.</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>En Colombia tenemos el mejor Café del mundo en calidad, precio y sabor. Encontramos diferentes proveedores que ofrecen Cafe organico y algunas veces lo compramos directamente de la finca productora.</p> <p>La empresa da preferencia a cafe de produccion local, organico, de comercio justo en la medida de lo posible.</p> <p> factura cafe organico.jpg</p>
<p>3.6. Material para oficina Otros materiales de oficina (mapas, bolígrafos, muebles, etc. son producidos de forma sostenible.</p>	<p>✓ —</p>	<p>Para otros materiales de oficina encontramos que casi todos los productos que necesitamos en nuestra labor diaria tienen alternativas sostenibles, a menudo más económicas.</p> <p>Actualmente en la medida que se encuentre en el mercado, buscamos productos producidos de forma sostenible en los siguientes insumos:</p> <p>Papel Artículos de aseo Cartones de toner Accesorios Equipos electronicos con ahorro de consumo de energia. Utilice un ratón con cable en lugar de pilas para ahorro. Reutilización de los muebles.</p>
<p>3.7. Compra a granel</p>	<p>✓ —</p>	<p>La manera más fácil de evitar envases innecesarios es:</p>

Se compra a granel para reducir la cantidad de desechos.

Comprar en grandes cantidades. Comprar por producto embalado Pedidos de productos por tiempo. Reutilización y reciclabilidad de los envases.

Política de embalaje

Nuestro objetivo es reducir el impacto ambiental de los envases como parte de nuestra política de compras:

Principios

Evitamos productos que contengan envoltura no esencial o nociva. Compramos productos en cantidades mayores para reducir el empaque. Compramos productos con envolturas retornables. Reutilizamos los materiales del paquete que sobran. El papel siempre se ordena en grandes cantidades para evitar la emisión de carbono a través del transporte. Los consumibles de oficina se ordenan en grandes cantidades para evitar el material de embalaje y el transporte. El café y el té se ordenan en paquetes grandes en lugar de paquetes de consumo. La leche y el azúcar se ordenan en paquetes más grandes o recargables. Se da preferencia a los productos con menos envases Se evitan los plásticos no reciclables Los proveedores de servicios que reutilizan su propio envase tienen preferencia. Evitamos productos que contengan envases no esenciales o nocivos. Evite el envoltorio plástico / sintético donde sea posible (por ejemplo, el PVC es un compuesto químicamente estable que no se descompone ni se disuelve de forma natural. Combine órdenes, por ejemplo 1x12 semanas. Cada entrega necesita envasado y crea la emisión de gases de efecto invernadero del vehículo de entrega. Dar preferencia a los proveedores que utilicen materiales de embalaje reutilizables y contenedores que se pueden devolver. Guardar los materiales de embalaje y volver a usarlos, tanto en las cajas como en los materiales de relleno.

3.8. Catering

Se contrata catering que trabaja bajo criterios de compra sostenible; al igual que en transporte, residuos, etc., y ofrece la mayor cantidad







✓ —




La empresa no provee el almuerzo, en el eventual caso que lo amerite por temas laborales, tratamos de contratar proveedores que ofrezcan productos sanos, utilicen empaques biodegradables en lo posible. Al seleccionar una

<p>de comida orgánica.</p>		<p>empresa de catering externa esperamos que ofrezcan una gama mínima de productos sostenibles, que han reducido la cantidad de envases y evitado el desperdicio de alimentos.</p>
<p>3.9. Obsequios Los criterios de sostenibilidad son considerados a la hora de producir obsequios corporativos o similares.</p>	<p>✓ —</p>	<p>En la selección y compra de recuerdos y regalos para empleados, proveedores y clientes, la empresa prefiere productos sostenibles, con empaques biodegradables en lo posible. De esta forma se apoya la conservación del ambiente, pero también se refuerza la imagen de la empresa en temas de sostenibilidad.</p> <p>Se prefiere productos orgánicos, artesanías producidas por artesanos locales, comunidades y se promueve el comercio justo y la producción regional o local.</p>
<p>3.10. Productos de limpieza Los materiales de limpieza no son peligrosos ni generan eutrofización, siendo biodegradables. Si están disponibles localmente, serán materiales certificados con la ecoetiqueta de la UE, EMAS, u otros sellos similares.</p>	<p>✓ —</p>	<p style="text-align: center;">Declaración de política</p> <p>Utilizamos los materiales de limpieza más sostenibles (producción, uso y eliminación).</p> <p>Damos preferencia a bolsas de residuos de material reciclado y / o bolsas que puedan ser compostadas.</p> <p>Utilizamos materiales de limpieza naturalmente degradables.</p> <p>Los líquidos de lavado no deben contener NTA (Nitrilotriacetato) o cloruro.</p> <p>Minimizar / excluir el uso de productos químicos y / o paños de limpieza desechables (usados una sola vez).</p>

Papel (material promocional)



3

Action			Details
<p>3.11. Impresión La imprenta trabaja con una sistema certificado de gestión ambiental (> 50% de la impresión total de la empresa en kilos o páginas).</p>			<p>La empresa trabaja con imprentas que tienen algún tipo de manejo de sus residuos. Nuestro proveedor esta en proceso de certificación ISO 14001.</p> <p>Realizamos una inspección para validar las practicas de producción y manejo de residuos de los impresores.</p> <p>95</p>
<p>3.12. Materiales promocionales Más del 50% de los folletos se imprimen en papel ecológico (FSC reciclado o libre de cloro) para más del 50% del uso total de las empresas (medidos en kilos, páginas o costes).</p>			<p>La empresa está trabajando en los procesos internos para cada día sean menores impresiones, las que se hacen son en papel reciclable, para que existan archivos digitales compartidos entre los funcionarios, catálogos en línea, tarifas, costos, proveedores, etc., la información que se necesita consultar por empleados en su mayoría está digitalizada.</p> <p>Sin embargo, la empresa toma en cuenta aspectos ambientales, en el diseño e impresión de material promocional.</p> <p>Algunos criterios a considerar son:</p> <p>¿Es realmente necesario imprimir? ¿Hay un equilibrio entre el material impreso y la comunicación digital? Uso de papel en tamaño estándar produce menos desperdicio. Papel mas liviano reduce costo y uso de energía. Evitar papel brillante o plastificado, pues estos usualmente tienen problemas químicos tóxicos que dificultan su reciclaje. El uso de papel reciclado o de una imprenta sostenible pueden ser comunicados en la folletería, usando los logotipos correspondientes.</p>

		90	 Catalog Tours Rioja Pacific.jpg  Birds Rioja Pacific.jpg  Bird Watching Paper.png
3.13. Uso eficiente de los folletos Se favorece el uso eficiente de folletos. Por ejemplo, con el uso de un sistema de gestión de impresión bajo demanda. Una política de “sólo catálogo on-line” también se acepta para cumplir con este criterio.	✓	—	La empresa hace uso eficiente del material impreso, para ello se hace: Una especificada estrictamente del material que se requiere Usar material impreso específicamente para clientes altamente potenciales Permitir a sus clientes eliminar la lista de correos de la empresa Combinar el uso de material impreso con medios en línea. En lo posible, evita la impresión de folletería y aumenta el atractivo del sitio web.

Consumo de Energía

11

Action			Details
3.14. Reducción de energía La empresa tiene una política de ahorro energético que es implementada y con seguimiento.	✓	✓	El diseño de la nueva sede de la oficina tuvo en cuenta que el uso de los aires acondicionados fuera bajo y gozara de una buena ventilación. La empresa ha establecido metas claras para reducción de energía. Algunas alternativas para alcanzarlas son: Informar bien al personal acerca del sistema de uso del aire acondicionado, cerrar





		<p>puertas y ventanas</p> <p>. Iluminación. Utilizar focos ahorradores y luces LED, minimizar uso de focos halógenos.</p> <p>Energía en equipos. Al comprar computadores o impresoras, buscar etiquetas de energía y comparar su uso, evitar dejar equipos en stand-by durante recesos, apagar pantallas cuando no se las necesite, programar para el modo de protección después de 20 minutos sin uso, apagar impresoras durante la noche, usar regletas de enchufes con botones de encendido, lo cual permite apagar varios equipos simultáneamente.</p> <p>Emails, la extensión del correo determina su uso de energía y su huella de carbono, mantenerlo corto y correcto. Al responder a un email, eliminar las comunicaciones previas, incluir adjuntos y cc's solo cuando sea necesario, actualizar la lista de direcciones para emailings masivos, cambiarse a hosting sustentables</p>
<p>3.15. Fuentes y consumo energético El consumo de energía en calefacción y electricidad es medido, las fuentes están indicadas y el total en toneladas de gases de efecto invernadero calculado. Se comparan diferentes periodos con el objeto de reducir dichas emisiones.</p>	<p>✓</p>	<p>— Iniciamos las mediciones del consumo de energía eléctrica y mes a mes observamos las variaciones, si hay incrementos nuevamente se hacen campañas de sensibilización recordando el uso adecuado de los recursos para contribuir con la sostenibilidad. No usamos calefacción pero el principal consumidor de energía es el aire acondicionado.</p> <p>0</p>
<p>3.16. Energía sostenible En caso de tener disponibilidad local de energía verde a un coste razonable, ésta se compra o se produce.</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>
<p>3.17. Compensación de gases de efecto invernadero Se compensa la emisión de gases de efecto invernadero provenientes del uso de combustibles fósiles para la oficina.</p>	<p>✓</p>	<p>— La empresa apoya campañas de reforestación para mitigar la huella de carbono. PENDIENTE DE LA CVC LA DEFINICIÓN DE LA FECHA PARA IR A SEMBRAR ARBOLES</p>

3.18. Eficiencia energética de iluminación Al menos el 75% de la iluminación de la oficina y otras instalaciones de la empresa, es energía eficiente (clase A: KLL, LED, T8 o T5).	✓	✓	La empresa usa sistemas de iluminación eficientes, utilizando luces LED.
3.19. Sistema de interruptores automático Un sistema de interruptores de encendido / apagado automático con temporizadores, sensores de movimiento o similar está en funcionamiento.	✓	—	La empresa no cuenta con sensores automáticos
3.20. Política de “desconexión” de equipos Todos los aparatos se apagan al final de la jornada laboral (no queda en modo de “stand by”, es decir, “en espera”).	✓	✓	Para cumplir con la política de ahorro de energía, el Manual de Procedimientos de la empresa determina la ubicación de letreros, en todos los espacios de trabajo, recordando la necesidad de apagar todas las luces y equipos al terminar la jornada de actividades. Se ubican también regletas eléctricas con interruptores, para facilitar la desconexión de equipos simultáneamente.
3.21. Política de luces apagadas La iluminación de la oficina está apagada después de la jornada laboral	✓	✓	Para cumplir con la política de ahorro de energía, el Manual de Procedimientos de la empresa determina la ubicación de letreros, en todos los espacios de trabajo, recordando la necesidad de apagar todas las luces y equipos al terminar la jornada de actividades. El personal de limpieza también está instruido, para verificar que todas las luces estén apagadas al terminar su trabajo. Debido al diseño de la oficina durante el día son pocas las luces que se encienden.
3.22. Aparatos de bajo consumo energético Cuando es necesario comprar nuevo equipamiento, la empresa dará preferencia a los equipos o maquinaria de bajo consumo, regulados bajo los estándares de la Directiva de la UE 2003/66/CE sobre etiquetado energético.	✓	✓	Antes de comprar nuevos equipos, la empresa analiza y compara las diferentes opciones, con respecto a su consumo, prestando atención a las etiquetas de energía y buscando en diversos sitios web, que ofrecen comparación entre marcas y modelos.

<p>3.23. Modo eficiente Los equipos están instalados por defecto en el modo ahorro de energía.</p>	✓	✓	<p>El Manual de Procedimientos de la empresa, determina que todos los equipos se configuren en modo de ahorro de energía.</p>
<p>3.24. Otras medidas Otras medidas, no mencionadas previamente, han sido implementadas.</p>	✓	—	<p>ACCIONES REALIZADAS</p> <p>Cambio de sede de la empresa, construcción de una nueva sede con adaptaciones para ahorro de energía, agua y luz.</p> <p>Diseño de la casa con espacios, puertas y ventanas que permiten la circulación del aire y disminuyen los costos de energía mediante el uso reducido del aire acondicionado.</p> <p>No usar vasos, platos, cucharas y artículos de plástico desechables.</p> <p>Compra de ahorradores de agua de tocador.</p> <p>Reducción de costos de consumo de agua con la construcción de canales de captación de agua de lluvia en el tejado de la Casa, con tanques de almacenamiento para uso en baños, jardines y cocina. y Tratamiento de desechos.</p> <p>Compra de 2 A.A. Ahorro de energía para la salsa de reuniones y departamento de contabilidad.</p> <p>Construcción de jardín.</p>









Consumo de Agua


5

Action			Details
3.25. Política de reducción de agua La organización tiene una política activa para reducir el consumo de agua.	✓	✓	Reducción de costos de consumo de agua con la construcción de canales de recolección de agua de lluvia en el techo de la casa, con tanques de almacenamiento para uso en baños, jardines y cocina.
3.26. Aproveccionamiento de agua El aprovisionamiento del agua es sostenible, y no afecta a adversamente a flujos ambientales.	✓	—	La empresa se aprovisiona de agua de la red local y recolección de aguas lluvias para sanitarios en tanque de almacenamiento.  TANQUES DE RECOLECCION.png
3.27. Uso del agua Se mide el consumo de agua por m3 mensual y/o anual para hacer una mirada comparativa de mercado, indicando su finalidad y fuente de aprovisionamiento.	✓	—	La empresa realiza evaluaciones mensuales de su consumo de agua. La información sirve para comparar la evolución del consumo en los diferentes meses e identifica posibles fugas. Adicionalmente, se motiva a los empleados a reducir su consumo de agua dentro y fuera de la oficina.
3.28. Sanitarios ahorradores de agua Se instalan pulsadores u otros aparatos de ahorro de agua en los servicios sanitarios.	✓	—	Para reducir el consumo de agua, la empresa ha instalado sanitarios de bajo consumo o de doble descarga. y realiza chequeos periódicos de posibles fugas en los sanitarios.
3.29. Agua de lluvia Aguas residuales y/o agua de lluvia son reutilizadas	✓	—	La empresa colecta agua de lluvia y la reutiliza para jardinería, limpieza o inodoros.  TANQUES DE RECOLECCION.png

Gestión de residuos











7

Action			Details
3.30. Legislación de residuos La organización cumple con la normativa nacional relativa a la gestión de residuos.			La empresa cumple con la legislación actualmente vigente en el país para los usuarios del servicio de aseo público o, si no la hubiera, con parámetros internacionales respecto a la separación de residuos en la fuente. También busca el servicio de empresas recolectoras de basura clasificada. Adicionalmente capacita a sus empleados con la empresa Proambiental en el manejo de los residuos.
3.31. Reducción de residuos La empresa está comprometida activamente en la reducción de residuos.			Para implementar su política de reducción de desechos, la empresa ha realizado una evaluación inicial de la cantidad y tipo de basura que produce; además ha establecido metas de reducción. Para implementar esta política, la empresa realiza algunas actividades, tales como: uso de productos reutilizables y reciclables, disminución de empaques a través de compras al granel, uso de productos de buena calidad y larga vida, preferencia a productos amigables con el ambiente, uso de productos alimenticios con envolturas ecoamigables. Los equipos electrónicos viejos son llevados a centros de reciclaje, mientras aun sirven. Cuenta con recipientes para clasificar los residuos.
3.32. Empaquetado sostenible La empresa ha tomado medidas para reducir la cantidad de materiales envasados y utiliza materiales reciclables o			Para reducir la cantidad de material de empaque, la empresa adquiere productos al granel y entrega recuerdos y regalos sin envoltura. Se prefiere el uso de fundas y empaques de papel o biodegradables, reutiliza sobres para el correo y, para productos

biodegradables.			alimenticios, utiliza vajilla y cubertería de cerámica, toallas y servilletas de tela.
3.33. Botellas de agua de plástico El agua se consume del grifo o se proporciona agua filtrada, si localmente no es buena para el consumo; evitando el uso de botellas de plástico.	✓	✓	La empresa entrega a sus empleados mugs o botellas plásticas reutilizables de uso personal, adicionalmente dispone de vasos de vidrio para los visitantes. También ha adquirido botellones de agua rellenables o ha instalado filtros purificadores, que permiten consumir directamente el agua del grifo.  Suministro de agua.jpg
3.34. Reutilizar/ reciclar residuos La empresa manifiesta que hace una correcta separación de los residuos para facilitar la recolección selectiva, por parte de la autoridad local competente.	✓	✓	El 70% de los residuos de oficina se pueden reciclar. Esto reduce la demanda de materias primas y emisiones de CO2. En Europa, la Comisión Europea obligó a separar los residuos en las siguientes fracciones: <ul style="list-style-type: none"> Papel y cartón Vaso Residuos químicos tales como baterías, colorantes y materiales de limpieza Materiales plásticos y sintéticos Residuo orgánico
3.35. Tóner/tinta Siempre que sea viable, se implementan métodos de reducción de residuos en el uso de cartuchos de tóner para la impresora; mediante el reciclaje o la recarga de los mismos.	✓	✓	La empresa usa cartuchos reutilizables y proveedores sostenibles; también regresa los cartuchos vacíos para reciclaje de plástico y metal, preferentemente en apoyo a causas solidarias y de caridad.
3.36. Reciclaje de baterías Las baterías son recicladas o desechadas correctamente.	✓	✓	La empresa prefiere el uso de baterías recargables; las que no lo son, son reunidas y entregadas para su reciclaje a organizaciones especializadas, preferentemente vinculadas con una causa social.













Reduciendo de la contaminación

4

Action		 Details
3.37. Tratamiento de aguas residuales Las aguas residuales son tratadas eficientemente, cumpliendo con la legislación nacional; y sólo son reutilizadas o vertidas sin efectos adversos para la población local y el medio ambiente.		 La disposición de aguas residuales se hace a través de los acueductos de la ciudad y por lo tanto, su disposición final está fuera del control de la empresa, asumiendo que se realiza de acuerdo a las normas sanitarias vigentes en el país.
3.38. Política de reducción de contaminación El uso de sustancias nocivas y peligrosas, incluidos los pesticidas, pinturas y materiales de limpieza, es minimizado; y sustituido cuando es posible, por productos y procesos inocuos. Todo el almacenamiento, manipulación y disposición de productos químicos está gestionado correctamente.		 Para la compra de materiales de limpieza, jardinería, pinturas, insecticidas y demás productos, se escogen materiales inocuos con el ambiente.
3.39. Pintura Pinturas con base acuosa y sin plomo son utilizadas fuera y dentro de las instalaciones siempre que estén disponibles localmente.		 la empresa adquiere solo pinturas basadas en agua y, preferentemente, con certificación o sello ambiental.
3.40. Ruido, luz, erosión y ozono La empresa implementa prácticas para minimizar la contaminación acústica, lumínica, de vertidos, la erosión o el uso de compuestos que destruyen la capa de ozono. Además de controlar, tanto como sea capaz la compañía, el uso y la buena gestión de otros compuestos que contaminan aire, agua, y suelo y son producidos en las instalaciones de la empresa.		 La empresa no es una fuente de contaminación por ruido, generación eléctrica u otro tipo de contaminante. Los sistemas de refrigeración y acondicionamiento de aire, tienen una etiqueta que indica el tipo de refrigerante utilizado.

Movilidad



6

Action			Details
3.41. Política de movilidad La empresa tiene una política de movilidad para el personal que incluye la reducción de viajes y modos más sostenibles de transporte.			La política de movilidad empresarial está encaminada a reducir, en lo posible, los desplazamientos motorizados por razones de trabajo, dentro y fuera de la ciudad. La ciudad no cuenta con vías seguras para ciclistas motivo por el cual no se puede incentivar el uso de esta hacia el lugar de trabajo, lo que se puede promover es el desplazamiento en el menor número de vehículos por parte de los funcionarios para la atención de sus citas o eventos.
3.42. Emisiones de viajes de negocios Se miden las emisiones de gases de efecto invernadero de los viajes de avión del personal. Las emisiones de gases de efecto invernadero son calculadas con el doble objetivo de que sean reducidas y compensadas.			La empresa no mide esto y puntualmente los viajes de avión para efectos laborales son atendidos electrónicos por la gerencia.
3.43. Compensación de viajes de negocios Se compensan las emisiones de gases de efecto invernadero de los viajes de avión del personal a través de un programa fiable.			La empresa apoya campañas de reforestación para mitigar la huella de carbono.
3.44. Incentivos para el personal laboral Los empleados y empleadas son económicamente estimulados para hacer uso del transporte público u otros medios de transporte sostenible como la bicicleta.			La ciudad no cuenta con ciclovías que permita que los empleados de manera segura puedan desplazarse a la oficina y a sus casas.
3.45. Reducción de transporte La política corporativa tiene como objetivo reducir los			A fin de cumplir con los objetivos de la política de movilidad empresarial y fomentar la realización de video-conferencias, el personal recibe entrenamiento y equipamiento

desplazamientos promoviendo el tele- trabajo, las tele/video conferencias y otros medios.			tecnológico, que le permite atender las necesidades empresariales con el menor desplazamiento posible.
3.46. Fomento de coches limpios/ de ahorro de energía La contratación de coches en alquiler o leasing, está limitada a coches de energía limpia / o con sistemas de ahorro de energía de categoría A o B, según normativa de la UE.	✓	✓	Actualmente no tenemos equipos de transporte, Sin embargo queremos implementar con los proveedores de transporte controles que permitan identificar los vehiculos de la empresa, revisarlos regularmente, revision tecnico-mecanica y de emisiones contaminantes, establecidos por las normas nacionales vigentes. Para la adquisición del equipo nuevo, se realiza una evaluación de las opciones disponibles, en relación a precio y eficiencia en el consumo de combustible (millas por galon y emisión de CO2 por kilometro).












Formación y Sensibilización


1

Action			Details
3.47. Información y formación ambiental regular del personal Todos los trabajadores y trabajadoras reciben directrices periódicas, información y formación sobre sus funciones y responsabilidades respecto a la gestión interna en materia ambiental. Incluyendo temas de uso de agua, ahorro de energía, papel y residuos.	✓	✓	La empresa realiza periodicamente eventos y actividades sobre sostenibilidad, para informar, motivar y capacitar al personal sobre el tema. Estas incluyen: charla introductoria para el nuevo personal, flyers informativos y capacitaciones periódicas acerca del ahorro de recursos y actividades ecoamigables.

Usos del suelo y relaciones con la comunidad

4

Action		Details
3.48. Usos del suelo y construcción Uso del suelo, planificación, diseño, construcción, renovación y demolición de edificios y otras infraestructuras de la empresa, están en cumplimiento con la legislación urbanística y del patrimonio pertinente.		En su infraestructura, la empresa cumple con las normativas locales respecto a ordenamiento de territorio y uso de suelo, tal como lo establecen el Plan de Ordenamiento Territorial de la zona.
3.49. Emplazamiento y diseño Emplazamiento, planificación y diseño de edificios de nueva construcción por parte de la compañía, respeta el patrimonio natural y cultural del entorno. Deben implementarse las buenas prácticas con costes extras razonables.		La empresa cumple con las normativas locales respecto a ordenamiento de territorio, uso de suelo y conservación del patrimonio cultural y ecológico, tal como lo establecen los Planes de Ordenamiento Territorial y demás normas relacionadas.
3.50. Diseño sostenible y construcción El planeamiento, diseño, construcción de nuevos edificios y reconstrucciones (desde el momento de la primera certificación) están basados en prácticas y uso de materiales sostenibles apropiados y viables a nivel local.		La compra y reconstrucción de la casa donde se encuentra la actual sede está de acuerdo con el Plan de Ordenamiento Territorial y se utilizaron las mejores prácticas y productos disponibles para conservar el patrimonio natural y cultural de la zona.  IMG_0395.jpg  IMG_0397.jpg  IMG_0396.jpg  IMG_0398.jpg  IMG_0403.jpg  IMG_0405.jpg  IMG_0393.jpg

			 IMG_0400.jpg
<p>3.51. Localizaciones culturales locales El negocio contribuye a la protección y conservación de propiedades y localizaciones importantes a nivel histórico, arqueológico, cultural y espiritual, no impidiendo el acceso de visita a los residentes locales.</p>	<p>✓</p>	<p>—</p>	<p>La empresa cuenta con parqueaderos propios para no invadir el espacio público, la arborización externa si requiere cuidados se llama a la institución correspondiente para tal efecto.</p>

4. Agencias receptoras

13

Agencias receptoras

7



Action			Details
<p>4.1. Inventario de los socios clave Sobre la base de un inventario de sus principales socios, la compañía ha desarrollado e implementado una política para mejorar la sostenibilidad de sus socios (agentes locales / operadores turísticos). Se deberá incluir la motivación de los socios existentes, así como la selección de nuevos socios.</p>	✓	✓	<p>La empresa cuenta con un listado de agencias receptoras asociadas ubicadas en las zonas de atractivos turísticos que le proveen servicios en diferentes localidades y tiene una política para mejorar la sostenibilidad de sus operaciones.</p> <p>Para implementar esta política, se realizan actividades, tales como: Consultar acerca de la existencia de una política de turismo responsable o sostenible en la empresa proveedora; incluir en los contratos u ordenes de servicio, una nota sobre las prácticas de sostenibilidad realizadas por la empresa proveedora; distribución de un cuestionario, para evaluar el compromiso de la agencia proveedora con practicas de turismo sostenible; hacer sugerencias respecto al mejoramiento de practicas no sostenibles; identificacion de practicas de turismo responsable o iniciativas éticas que la empresa proveedora realice.</p> <p>10</p>
<p>4.2. Comunicación a los socios Los principales socios están informados acerca de la política de sostenibilidad de las empresas y se espera que cumplan con ella siempre donde sea relevante.</p>	✓	✓	<p>La empresa realiza presentaciones acerca de los valores empresariales en eventos personalizados, en la literatura comunicacional y en los entrenamientos al personal de contacto con el publico. Además, informa su Política de Sostenibilidad a todas las agencias receptoras asociadas y, para evaluar su cumplimiento, les envía cuestionarios solicitándoles información, acerca de su relación con la población local, recursos naturales, contaminación, etc..</p>

<p>4.3. Condiciones contractuales Las claves de la cláusula de sostenibilidad están incluidas en los contratos con las agencias asociadas (por ejemplo, el trabajo infantil, la lucha contra el soborno y la corrupción, la gestión de residuos y la protección de la biodiversidad).</p>	✓	✓	<p>La empresa incluye en los contratos, ordenes de trabajo y correspondencia, una cláusula en la que se destacan los aspectos principales de la Política de Sostenibilidad, relacionados con trabajo y explotación infantil, protección del patrimonio natural y cultural, manejo de basura y practicas anticorrupción.</p> <p>Explotación y violencia sexual originada por turistas nacionales o extranjeros. Resolución 0119 de 2002. Por el cual se fijan las reglas para el cumplimiento por parte de los prestadores de servicios turísticos de la obligación contemplada en el artículo 16 de la ley 679 del 2001.</p> <p>El turismo sexual y demás formas de abuso sexual con menores. 679 de 2001. Por medio de la cual se expide un estatuto para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores, en desarrollo del artículo 44 de la Constitución.</p>
<p>4.4. Formación -Sostenibilidad - Motivación Los principales socios receptivos están motivados para completar una formación básica en sostenibilidad para empresas de viajes.</p>	✓	—	<p>La empresa estimula el interes sobre sostenibilidad de las agencias de turismo asociadas y las motiva a evaluar su desempeño, a través de una variedad de herramientas, tales como la difusión de actividades de capacitación realizadas por los gobiernos locales o usando el sistema de autoevaluación de Travelife.</p>
<p>4.5. Formación en sostenibilidad finalizada Los principales socios receptivos han completado una formación básica para la sostenibilidad de las empresas de viajes.</p>	✓	—	<p>En la selección de agencias operadoras asociadas, la empresa da prioridad a aquellas que han realizado algún programa de capacitación en sostenibilidad. Adicionalmente, la empresa realiza o apoya la realización de eventos básicos de capacitación y entrenamiento en sostenibilidad, dirigidos a agencias operadoras locales.</p>
<p>4.6. Memoria de Sostenibilidad Los principales socios receptivos han informado sobre sus logros en</p>	✓	—	<p>Las agencias operadoras asociadas han reportado su desempeño, usando la herramienta para Travelife Partner online y son seleccionaddas de acuerdo a su</p>

sostenibilidad y han compartido sus resultados.			resultado.
4.7. Premio/Sello de sostenibilidad Los principales socios receptivos han obtenido un premio/sello de sostenibilidad y han compartido sus logros.	✓	—	Las empresas que han tenido logros de sostenibilidad lo comparten en las diferentes agremiaciones

Condiciones específicas

6

Action			Details
4.8. Contratos Los contratos suscritos con los organismos asociados existen y están dirigidos a relaciones duraderas.	✓	—	La empresa ha realizado contratos escritos con las principales agencias operadoras asociadas, en los cuales se incluyen tterminos referentes a la sostenibilidad de sus operaciones.
4.9. Información a la gerencia de programación y contratación Se espera que de forma regular las agencias asociadas informen a los Responsables de Producto y de Contratación de tu empresa en materia de sostenibilidad.	✓	—	El coordinador de sostenibilidad, encargado de producto valida con las agencias operadoras asociadas temas relacionados con la sostenibilidad del destino. Ej. capacidad de carga disponible para remitir mas turistas.
4.10. Lucha contra la corrupción La compañía espera que los organismos asociados tengan una política de lucha contra la corrupción (por ejemplo, mediante la inclusión como condición contractual).	✓	—	La empresa no tolera ningún tipo de corrupcion o soborno, ya sea con empresas publicas o privadas y cumple con los estándares internacionales y con las normas nacionales contra la corrupción.











<p>4.11. La explotación sexual infantil en relación a la contratación Los agentes receptivos contratados incluyen cláusulas que permiten al operador turístico poner fin al acuerdo contractual con antelación, si el agente asociado no toma las medidas adecuadas para prevenir la explotación sexual infantil dentro de la cadena de suministro directo (por ejemplo, alojamiento y excursiones).</p>	<p>✓</p>	<p>—</p>	<p>Se espera que las agencias asociadas cumplan los requisitos establecidos por la ley colombiana para la protección del patrimonio, sostenibilidad, trata de menores, turismo sexual entre otros implementando las medidas preventivas y procedimientos que aseguren la protección de los menores, contra actividades de explotación de turismo sexual o cualquier otra forma de abuso.</p>
<p>4.12. Licencias y permisos Los organismos asociados cumplen con la legislación local, nacional e internacional.</p>	<p>✓</p>	<p>—</p>	<p>La empresa se asegura de que todas las agencias asociadas, tengan la documentación exigida por ley donde el gobierno colombiano para la renovación del RNT exige la implementación de la norma técnica de sostenibilidad.</p>
<p>4.13. Las condiciones laborales Los socios locales cumplen con todas las leyes nacionales que protegen los derechos de los y las trabajadoras.</p>	<p>✓</p>	<p>—</p>	<p>El gobierno nacional se encarga de velar por el cumplimiento de las obligaciones laborales de empleadores con sus trabajadores.</p>

5. Transporte

7

El transporte hacia el destino

6

Action			Details
5.1. Transporte hacia destino En la selección de las opciones de transporte hacia el destino, se sigue una política para seleccionar las opciones más sostenibles.			Siempre que es posible, se utiliza o recomienda transporte terrestre, en vez de avión. En el transporte terrestre se da prioridad a la alternativa mas sostenible de transporte publico. Si es necesario hacer el viaje en transporte privado, la empresa lleva un registro de proveedores, en cual constan las principales características de los vehiculos. Además de precio y comodidad, se toma en cuenta el año del vehículo, el tipo de combustible utilizado y si el proveedor tiene alguna política de sostenibilidad.
5.2. Compensación de gases de efecto invernadero (GEI) La compensación de GEI para el transporte internacional está incluida en el precio del paquete.			La empresa tiene como política apoyar siembra de árboles y otras campañas que compensen gases de efecto invernadero.
5.3. Transporte al punto de partida Un medio de transporte público o sostenible se incluye preferentemente o se ofrece hacia el punto de partida para el viaje internacional de larga distancia. Ésto incluye evitar vuelos de corta distancia (en equilibrio con los argumentos de precio y comodidad hacia el cliente).			La empresa ofrece a sus clientes la opción de hacer el traslado al aeropuerto en transporte publico o privado, en ambos casos les informa siempre cual es la opción mas sostenible, a fin de que puedan escoger la mas conveniente, teniendo también en cuenta criterios de precio y comodidad.
5.4. Transporte sostenible En la selección de las opciones de transporte locales para traslados y excursiones, se consideran siempre preferentes las alternativas			La empresa siempre da prioridad a la alternativa mas sostenible de transporte; para el efecto lleva un registro de proveedores, en cual constan las principales características de los vehículos, tales como el año del vehículo, el tipo de combustible utilizado y si el

sostenibles (teniendo en cuenta el precio, la comodidad y las consideraciones prácticas/ logísticas).			proveedor tiene una política de sostenibilidad. Adicionalmente, la empresa ofrece a los clientes la posibilidad de combinar sus recorridos con otros grupos, a fin de disminuir el costo y las emisiones.
5.5. Transporte en autocar certificado En la selección de empresas de contratación de autocares, se consideran argumentos mínimos de calidad, seguridad y estándares ambientales	✓	—	Donde hay disponible el servicio de autocar, se aplican los mismos criterios de selección que para el transporte terrestre en general: tipo y año del vehículo y prácticas de sostenibilidad de la empresa propietaria.
5.6. Código de conducta para los conductores Los proveedores de transporte cuentan con códigos de conducta y orientación sobre técnicas sostenibles de manejo.	✓	✓	La empresa cuando contrata proveedores de transporte solicita los requisitos legales de funcionamiento. Así mismo valida referencias sobre su comportamiento y servicio.

Paquetes turísticos en destino

1









Action			Details
5.7. Paquetes turísticos sostenibles La compañía ha integrado y / o está promoviendo uno o varios productos turísticos / paquetes sostenibles, basados en una metodología reconocida (incluido el transporte sostenible, alojamiento sostenible y actividades sostenibles).	✓	—	La empresa incluye en su oferta visitas a destinos que han obtenido algún tipo de certificación en sostenibilidad y turismo responsable. Se incluyen en el programa, proveedores locales que acreditan buenas prácticas en el tema.

6. Alojamientos

16

Alojamientos

9

Action			Details
6.1. Política de alojamientos sostenibles La compañía ha desarrollado e implementado una estrategia a largo plazo (con metas y cronograma) para mejorar la sostenibilidad de sus instalaciones contratadas.			La empresa busca inicialmente hoteles que ya cuenten con una política o prácticas de sostenibilidad, preferentemente pequeños establecimientos de propietarios locales, construidos en estilo y con materiales tradicionales. Para mejorar la sostenibilidad de los alojamientos contratados, la empresa tiene una estrategia a mediano y largo plazo, que se alinea con su Política de Sostenibilidad y se basa en el intercambio de información y en procesos de capacitación.
6.2. Comunicación del alojamiento La compañía es transparente y activa comunicando sus objetivos y requisitos de sostenibilidad, en cuanto a alojamientos contratados y otros alojamientos relevantes.			La empresa comunica a sus proveedores de alojamiento, las estrategias, los objetivos y los avances en la implementación de su Política de Sostenibilidad. Se espera que los proveedores hayan leído la Política y que inicien o continúen un proceso similar en sus establecimientos. Los avances en la implementación de la Política son comunicados por la empresa a través de su página web, cláusulas en los contratos y ordenes de servicio y en boletines electrónicos, remitidos regularmente a los proveedores.
6.3. Alojamientos certificados 0			En la selección de proveedores de alojamiento, la empresa da preferencia a establecimientos que cuenten con una certificación o sello de sostenibilidad. Donde no hay establecimientos certificados, se prefiere aquellos que demuestran tener prácticas sostenibles, de acuerdo a una clara descripción de esas prácticas. Este criterio de selección es incluido en el entrenamiento de los gerentes de operaciones y el personal de ventas.

		<p>La empresa cuenta con un listado inicial de proveedores de alojamiento, sus practicas y certificaciones. Se lleva también un registro de companias certificadas/noches de alojamiento vendidas y se establece una meta de crecimiento para los siguientes anos.</p> <p>En el sitio web, en los contratos y en las ordenes de trabajo, se recuerda a los proveedores de alojamiento la necesidad de no afectar el medio ambiente ni el entorno social. Se destaca la prioridad que otorga la empresa, a los establecimientos que tienen practicas sostenibles o, preferentemente, certificaciones que las acrediten.</p> <p>0 0</p>
<p>6.4. Condiciones de contratación Una cláusula básica o estándar de sostenibilidad está directa o indirectamente incluida en todos los contratos con los proveedores de alojamiento. (Por ejemplo, en relación a: el trabajo infantil, la lucha contra la corrupción y el soborno, la gestión de residuos y la protección de la biodiversidad).</p>	<p>✓</p>	<p>— La empresa incluye en sus contratos y ordenes de trabajo con los proveedores, información especifica respecto a lo que se espera de ellos en cuanto al cumplimiento de normas nacionales e internacionales, en relación a cuestiones ambientales y sociales, tales como trabajo infantil, protección de la biodiversidad, manejo de basura y corrupción. En las cotizaciones, correos electrónicos, ordenes de trabajo, flyers, se incluye esta información.</p>
<p>6.5. Distribución de las Las mejores prácticas (por ejemplo Travelife), normas y otras directrices hacia una gestión más sostenible (por ejemplo, manuales de formación) se distribuyen a los alojamientos relevantes.</p>	<p>✓</p>	<p>✓ La empresa obtiene y envía a sus principales proveedores de alojamiento, versiones digitales de Guías de Mejores practicas o manuales para hotelería sostenible.</p> <p>2</p>
<p>6.6. Evaluación de base/ autoevaluación Los alojamientos contratados están obligados a autoevaluar su empresa periódicamente, y a compartir esta información con el operador turístico (por ejemplo, a través del Sistema de</p>	<p>✓</p>	<p>— La empresa envía periódicamente a sus proveedores de alojamiento, un cuestionario para hacer una autoevaluacion de sus practicas de sostenibilidad y la información resultante debe ser compartida con la empresa. Tanto en la evaluacion inicial, como en las evaluaciones periodicas, los proveedores de alojamiento proporcionan a la empresa</p>

Sostenibilidad Travelife para hoteles u otros programas reconocidos).			información acerca de los programas de capacitación y entrenamiento en sostenibilidad, en los cuales ha participado su personal. 5
6.7. Participación en la formación / educación Los alojamientos contratados son estimulados a participar en la formación y educación en sostenibilidad a nivel local, nacional o internacional (en el caso de que estas capacitaciones se ofrezcan en el destino).	✓	✓	La empresa reúne información acerca de actividades de entrenamiento y educación en sostenibilidad, realizados en su país por Travelife u otras organizaciones nacionales o internacionales. La información es distribuida activamente a los proveedores de alojamiento, a fin de estimular su interés y participación en esos programas.
6.8. Acciones colectivas La compañía apoya bajo demanda iniciativas de colaboración con otros operadores turísticos, con el fin de promover la sostenibilidad entre alojamientos en destinos específicos.	✓	—	La empresa apoya iniciativas tales como realización de encuentros y conferencias, que sean organizadas por establecimientos, asociaciones o instituciones y que estén enfocadas a promover la sostenibilidad en los establecimientos de alojamiento
6.9. Incentivos Se ofrecen incentivos a los alojamientos que se dedican activamente a promover la sostenibilidad (por ejemplo: incentivos financieros; condiciones del contrato; o beneficios de marketing, tales como logos verdes).	✓	—	Se destaca esos alojamientos en las comunicaciones directas con los clientes y en cualquier otro evento promocional en el cual participe la empresa.

Políticas específicas

7

Action









  Details



7. Excursiones y actividades

14

Excursiones y actividades

7












Action	 	Details
<p>7.1. Excursiones sensibles dentro del inventario que se ofrecen en los destinos</p> <p>La compañía mantiene una visión general de las excursiones ecológicamente o culturalmente sensibles que se ofrecen en cada destino. Ello incluye excursiones directamente ofrecidas por la empresa o por los proveedores de servicios locales (empresas asociadas o alojamientos).</p>	<p>✓</p> <p>8</p>	<p>La empresa tiene un listado de destinos ambiental o culturalmente sensibles, incluidos en sus programas, incluyendo recomendaciones para su manejo adecuado. Los destinos sensibles incluyen ecosistemas unicos o fragiles, comunidades indigenas y sitios patrimoniales. Cada destino tiene recomendaciones especiales de manejo que han sido determinados por las comunidades locales, las autoridades o, en su ausencia, por la empresa y que deben ser cumplidos por todos los proveedores de servicios involucrados en la visita.</p> <ul style="list-style-type: none">  CIRCUITO NATURALEZA EN EL PACIFICO 14N 15D.pdf  NATURE CIRCUIT - THE RIVER OF THE GODS WHALES WATCHING.pdf  CIRCUIT ETHNIC IN COLOMBIA.pdf  circuitos tematicos.pdf  AFRO COLOMBIA CIRCUIT.pdf  NATURE HISTORY CULTURE CIRCUITS IN COLOMBIA.pdf

		 CALI - CARTAGENA.docx  ARCHAEOLOGICAL TOURISM IN COLOMBIA - 14N 15D.docx	
7.2. Política de excursiones sostenibles La compañía ha desarrollado e implementado una política para mejorar la sostenibilidad de su conjunto de excursiones ofertadas.	✓	✓	Para asegurar la sostenibilidad de las excursiones, el Código de Conducta para Proveedores establece algunos requerimientos; tales como preferir destinos que tienen regulaciones claras respecto a su uso, evitar el uso de establecimientos donde se mantenga animales en cautiverio, siempre que sea posible contratar operadores locales con prácticas sostenibles, preferir recorridos a pie o en bicicleta en lugar de vehículos motorizados.
7.3. Comunicación con los proveedores La compañía está comunicando (directamente o indirectamente) sus objetivos y requisitos de sostenibilidad a los proveedores de excursiones contratadas y a otros proveedores relacionados con ellas.	✓	✓	Desde el inicio de la relación comercial, todos los proveedores de la empresa reciben información acerca de la Política de Sostenibilidad y del Código de Conducta para Proveedores. Posteriormente, los principales aspectos de la política son incluidos en las cláusulas contractuales u órdenes de servicio.
7.4. Distribución de los códigos de conducta / directrices para las excursiones o actividades sensibles Los proveedores de excursiones con cualquier tipo de actividades sensibles, que están integradas en paquetes ofrecidos a través de socios locales, deben recibir y aplicar directrices documentadas y / o códigos de conducta con el fin de minimizar el impacto negativo de los visitantes y maximizar su disfrute. Las directrices se desarrollarán con la colaboración y el consentimiento de las organizaciones no gubernamentales pertinentes y de la comunidad afectada. Ejemplos: Atracciones con animales en cautiverio. Observación de las actividades marinas (buceo, submarinismo, ballenas, delfines y tortugas). Pesca deportiva. Visitas al patrimonio cultural. Visitas a las	✓	✓	Además de la información inicial que reciben todos los proveedores, la Política y los Códigos de Conducta son accesibles en el sitio web de la empresa, los principales aspectos se incluyen en cláusulas contractuales y órdenes de trabajo y son revisados en reuniones de los funcionarios con los proveedores. 5

<p>áreas protegidas para observar la vida salvaje. - Los encuentros con culturas indígenas y tradicionales. - Visitas culturales o históricas a áreas sensibles. Las directrices incluyen instrucciones sobre qué comunicar y cómo comunicarse con los clientes, incluyendo la obligación de comunicar los códigos de conducta relacionados con el comportamiento de los turistas</p>		
<p>7.5. Excursiones certificadas En su caso, cuando se le da preferencia a las excursiones disponibles que operan sobre la base de los estándares de sostenibilidad reconocidos y controlados.</p>	<p>✓</p>	<p>✓ Para la selección y diseño de los programas de visita, se da preferencia a los destinos y excursiones que hayan obtenido una certificación o que hayan demostrado realizar esfuerzos por desarrollar practicas de turismo sostenible.</p>
<p>7.6. Los materiales de capacitación y asesoramiento Manuales de formación y otras orientaciones hacia una gestión más sostenible se distribuyen a los proveedores de excursiones.</p>	<p>✓</p>	<p>— La empresa reúne material de capacitación en sostenibilidad, también obtiene información acerca de actividades de entrenamiento y educación sobre el tema, que se realicen en el país. Tanto el material como la información, son distribuidos entre los diversos proveedores de la empresa, a fin de estimular su interés y mejorar la sostenibilidad de sus practicas.</p>
<p>7.7. Condiciones de contratación Cláusulas de sostenibilidad básicas se incluyen en los contratos (por ejemplo, relativas el trabajo infantil, la lucha contra la corrupción y el soborno, la gestión de residuos y la protección de la biodiversidad).</p>	<p>✓</p>	<p>— Los principales aspectos de la Política de Sostenibilidad son ampliados en el Código de Conducta para Proveedores.</p> <p>Algunos de los principales temas se incorporan en las cláusulas contractuales u ordenes de servicios, tales como:</p> <p>la prohibición de cualquier tipo de abuso de menores, especialmente la explotación sexual el manejo responsable de la biodiversidad el respeto a la cultura y comunidades locales el manejo de agua, energía y basura.</p>

Crterios específicos

7

Action			Details
<p>7.8. No se ofrecen actividades con impacto negativo La compañía no ofrece productos o servicios de los proveedores de excursiones que causen daños a los seres humanos, animales, plantas, recursos naturales (por ejemplo, agua o energía), o que sean social o culturalmente inaceptables.</p>			<p>La Política de Sostenibilidad de la empresa excluye la posibilidad de incorporar cualquier tipo de excursiones que involucren maltrato animal, presencia de animales en cautiverio, explotación de menores o actividades perjudiciales para las comunidades locales.</p>
<p>7.9. Excursiones y actividades con Vida silvestre No se realizan excursiones y atracciones con vida silvestre en cautiverio salvo en actividades adecuadamente reguladas de conformidad con la legislación local, nacional e internacional. En el caso de especímenes vivos de especies protegidas de vida silvestre éstas sólo se mantienen por aquellas personas autorizadas y debidamente equipadas para albergar y cuidar de ellos.</p>			<p>El único caso en el cual se incluyen animales en cautiverio en las excursiones, es cuando se trata de centros de rescate animal o centros de reproducción, zoológicos, siempre que cumplan con las normas nacionales e internacionales correspondientes.</p>
<p>7.10. Recolección de fauna Las especies de fauna no serán recolectadas para su consumo, exposición o comercialización; excepto como parte de una actividad regulada que asegure que su utilización sea sostenible y en cumplimiento con las leyes locales, nacionales e internacionales.</p>			<p>La Política de Sostenibilidad y el Código de Conducta para Proveedores, prohíben el uso de especies silvestres para entretenimiento, alimentación, producción de artesanías o cualquier otra actividad que atente contra el bienestar animal.</p> <p>El tema es incluido en los boletines y otras formas de comunicación que los gerentes de operaciones mantengan con los proveedores.</p> <p> NTS SOSTENIBILIDAD - FAUNA Y FLORA.pdf</p>
<p>7.11. Interacciones con la fauna</p>			<p>RIOJA PT se compromete a:</p>

Las excursiones que incluyen interacciones con la fauna deben cumplir los códigos de conducta relacionados (por ejemplo Travelife). Deben tener en cuenta los impactos acumulativos, de modo que no den lugar a ningún efecto adverso sobre la viabilidad y el comportamiento de las poblaciones de fauna en el medio silvestre. Cualquier alteración de los ecosistemas naturales se reducirá al mínimo y será rehabilitada o reparada, así como habrá una contribución compensatoria a la gestión de la conservación.

Mantener estándares mínimos de bienestar para los animales cuya vida está impactada por el turismo, ya proteger a los animales de la explotación, el abandono y la crueldad.

RIOJA PT respeta los requisitos fundamentales propuestos por la Organización Mundial de Sanidad Animal (OIE), Código Sanitario para los Animales Terrestres 2010, y espera que todos nuestros proveedores hagan lo mismo.

Compromiso con Cinco libertades que son internacionalmente reconocidas como la referencia para el bienestar físico y mental de un animal.




Son:

1. Alimentos nutritivos y agua limpia
2. Un entorno de vida adecuado que brinda refugio, oportunidades para descansar y considera las necesidades específicas de especies de animales salvajes.
3. Atención preventiva y curativa
4. Libertad para expresar el comportamiento normal: espacio de vida que fomenta el comportamiento natural
5. Areas apropiadas para buscar privacidad y contacto humano limitado.

Fauna y respetando criterios ecológicos

Excluimos de nuestros toures:

- actividades como el combate de toro o casco, rodeo, espectáculo de serpientes, osos de baile, etc.
- actividades de jet-ski y heli-ski en reservas naturales.

		<p>- nadar con ballenas y dophins.</p> <p>- actividades que tienen lugar en los parques naturales declarados como reserva natural, a menos que las excursiones respeten estrictamente criterios ecológicos específicos determinados por la entidad de protección oficial. (Parques Naturales de Colombia)</p> <p> NTS SOSTENIBILIDAD - FAUNA Y FLORA.pdf</p>
<p>7.12. Guías cualificados En los lugares sensibles de interés cultural (por ejemplo, los pueblos indígenas), los sitios patrimoniales o destinos ecológicamente sensibles, los huéspedes serán guiados solamente por guías especializados.</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>La Política de la empresa requiere el uso de los guías turísticos más capacitados en las zonas en las que operen. Se da preferencia, siempre que sea posible, a los guías locales y certificados; especialmente en zonas ambiental o culturalmente sensibles.</p>
<p>7.13. Apoyar a las comunidades locales La compañía tiene la intención de incluir en los paquetes turísticos y promover entre los clientes, excursiones y actividades que involucran directamente a las comunidades locales y las apoyan (por la compra de bienes o servicios, la artesanía tradicional y la comida local; o por medio de visita a los métodos de producción, o de visitas a proyectos sociales).</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>La Política de la empresa requiere que las visitas involucren, siempre que sea posible, a la población local, tanto en alojamiento, transportación, guía, alimentación, entretenimiento y venta de artesanías de productos locales.</p> <p> NTS PROGRAMA ECONOMICO.pdf</p> <p> NTS PROGRAMA SOCIO-CULTURAL.pdf</p>
<p>7.14. Apoyo a la protección del medio ambiente y de la biodiversidad La empresa intenta incluir en sus programas o promocionar a los clientes, excursiones y actividades que apoyan el medio ambiente y la biodiversidad local (por ejemplo, visitando áreas protegidas o</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>La empresa prefiere y promueve el desarrollo de visitas a áreas protegidas o que cuenten con algún tipo de regulación o plan de manejo, que apoyen la conservación de la biodiversidad y la cultura local. La compañía buscará formas adecuadas para apoyar iniciativas locales de conservación y desarrollo.</p>

proyectos de protección ambiental).













NTS SOSTENIBILIDAD - FAUNA Y FLORA.pdf

8. Responsables de viajes, representantes locales y guías

9

Responsables de viajes, representantes locales y guías

9

Action			Details
8.1. Preferencia local de Responsables de Viaje/Representantes En caso de la misma cualificación, la empresa prefiere emplear a profesionales locales y proporciona formación cuando se requiera.			La empresa prefiere siempre contratar personal local en los destinos de visita, especialmente para los servicios de guianza, transporte, alojamiento, alimentación y entretenimiento y lo anuncia en su material promocional. La selección se hace de acuerdo a las capacidades y cualificaciones disponibles y se fomenta su capacitación. Cuando no hay personal calificado, la empresa involucra a la población local para capacitarla y transferir conocimiento.
8.2. Condiciones de empleo La empresa asegura a los responsables de viaje, representante, guías y otros profesionales locales, contratados por la empresa, entienden los términos y condiciones de empleo incluida la remuneración.			La empresa tiene contratos suscritos con su personal de planta, en los cuales se especifican los terminos y remuneraciones correspondientes. Con el personal eventual, se suscribe inicialmente un convenio en el cual se especifican también los términos y condiciones que aplicaran cada vez que se requieran sus servicios. El pedido de servicios se realiza en base a ordenes de trabajo que indican claramente cuales son los servicios requeridos y las condiciones que aplican.
8.3. Salario digno Los responsables de viaje, representantes guías y otros profesionales locales, contratados por la empresa, son, al menos, pagados un salario digno que es igual o superior al salario base.			Tanto el personal de planta como el personal eventual, reciben una remuneracion por su trabajo que es igual o superior al minimo establecido en la ley.
8.4. Formación y educación			La empresa contrata unicamente personal capacitado, cuya educacion y experiencia

<p>Los responsables de viaje, representantes, guías y otros profesionales locales contratados por la empresa están cualificados y se forman regularmente.</p>			<p>están debidamente acreditadas; contando con registros y certificaciones según el caso. Adicionalmente, la empresa requiere que sus guías y representantes realicen periódicamente programas de actualización y capacitación, ya sean organizados por la misma empresa o por otros establecimientos habilitados para el efecto.</p>
<p>8.5. Política de Sostenibilidad Los responsables de viaje, representantes y guías locales están informados de los aspectos clave de la Política de Sostenibilidad de la empresa y se espera su cumplimiento por parte de ellos.</p>	✓	✓	<p>El personal subcontratado es informado acerca de la Política de Sostenibilidad de la empresa, desde el contacto inicial. Los aspectos más relevantes y específicos de la Política se incluyen además en la Ordenes de Trabajo y en boletines periódicos distribuidos entre el personal de planta y externo.</p>
<p>8.6. Conocimiento de Sostenibilidad Los responsables de viaje y representante locales han sido formados en los principios generales de sostenibilidad en turismo.</p>	✓	✓	
<p>8.7. Conocimiento del Destino Los responsables de viaje y representantes locales son conocedores del destino incluidos los aspectos de sostenibilidad sostenibles.</p>	✓	✓	
<p>8.8. Comunicación con el cliente Los responsables de viaje, representantes locales y guías turísticos informan a los clientes de los asuntos de sostenibilidad más relevantes en el destino (ejemplo: protección de la flora y fauna, patrimonio cultural, el uso de los recursos), normas y valores sociales (ej.: propinas, normas de vestimenta y fotografía) y derechos humanos (ej.: explotación sexual)</p>	✓	✓	<p>Además del entrenamiento previo, el personal subcontratado recibe Ordenes de Trabajo en las cuales se les recuerda los principales aspectos de la Política de Sostenibilidad empresarial, que deben tener en cuenta durante los recorridos y que deben ser transmitidos a los visitantes. Esto es evaluado posteriormente, a través de las encuestas realizadas a los turistas luego de los recorridos.</p> <p>la compañía tiene diseñados unos flyers con recomendaciones para los turistas que involucran algo sencillo sobre turismo sostenible. ;los guías explican a los turistas aspectos relacionados con la protección de la flora y fauna, patrimonio cultural, uso de recursos, etc.</p>









<p>8.9. Formación del personal en contra de la explotación sexual Infantil</p> <p>Los responsables de viaje y representantes locales, contratados por la empresa, reciben información significativa y/o formación en contra del a explotación sexual infantil</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>Ademas del entrenamiento previo, el personal subcontratado recibe Ordenes de Trabajo en las cuales se les recuerda los aspectos mas importantes de la Politica de Sostenibilidad empresarial, principalmente, lo relativo a la prevención de todo tipo de explotación o abuso de menores.</p>
--	----------	----------	--

9. Destinos

8



Selección de destinos

3

Action			Details
9.1. Destinos sostenibles Aspectos de sostenibilidad en los destinos son considerados en el proceso de selección de nuevos destinos (por ejemplo, zonas libres de tráfico, planificación urbana sostenible, el diseño de las infraestructuras, la adecuada gestión de los residuos y la participación de la comunidad).			Para la selección de programas de visita, la empresa prefiere destinos que cuenten con planificación adecuada, regulación y sistemas que contribuyen al desarrollo sostenible de la zona, tales como transporte público amigable con el ambiente, programas de clasificación y reciclaje de basura, tratamiento de aguas servidas, etc.. Los destinos que cuenten con algún tipo de certificación de sostenibilidad, reciben exposición destacada en el sitio web y demás medios promocionales de la empresa.
9.2. Destinos no sostenibles No serán seleccionados destinos en los que el turismo lleva a consecuencias negativas estructurales locales en términos de: biodiversidad, residuos, saneamiento, derechos humanos, disponibilidad de atención médica, agua, energía, alimentos; a menos que los resultados de la participación de la compañía en el destino se traduzca en claros efectos hacia el equilibrio y la sostenibilidad en el destino.			Cuando las visitas se realizan a destinos que tienen algún problema de sostenibilidad, se toman medidas para que los turistas, guías y demás proveedores minimicen su impacto y contribuyan al mejoramiento del destino, ya sea apoyando con donaciones, trabajo o equipos para organizaciones ambientales en la zona, retirando la basura que se produzca a causa del recorrido, o haciendo actividades de educación ambiental para los visitantes y para los locales, durante el recorrido. Destinos con problemas ambientales extremos son excluidos de los recorridos.
9.3. Destinos accesibles A la hora de seleccionar nuevos destinos, será considerada la accesibilidad a los mismos por los medios de transporte más sostenibles.			Los destinos visitados que tienen algún sistema de transporte público amigable con el ambiente, son promocionados y reciben exposición destacada en los medios promocionales de la empresa. Al llegar al destino, los visitantes usan transporte público, caminan, usan bicicletas u otro tipo de transporte no contaminante.

Políticas locales e iniciativas

5

Action			Details
<p>9.4. El cumplimiento de la planificación local Las actividades de la compañía están en conformidad con la planificación de base jurídica del territorio y de las áreas protegidas; así como con los reglamentos del patrimonio y estrategias de gestión de destinos de las autoridades locales, regionales y nacionales</p>	✓	✓	<p>Antes de ofrecer un destino, la empresa obtiene información veraz acerca de los requerimientos locales en cuanto a uso de suelo, manejo y protección del patrimonio local, a fin de cumplir con las regulaciones locales y poder asegurar el cumplimiento de esa normativa por parte de su personal y de los proveedores locales.</p>
<p>9.5. Red económica local La compañía apoya iniciativas que mejoren las relaciones entre los alojamientos y los productores locales; entre ellas, la producción y distribución de productos alimenticios locales y souvenirs, y las iniciativas para mejorar su nivel de calidad, logística, transporte</p>	✓	✓	<p>En los destinos visitados, la empresa obtiene información acerca de iniciativas locales que contribuyan a la sostenibilidad de la zona, tales como la producción de artesanías con materiales locales, amistosas con el ambiente; productos de la agricultura orgánica para alimentación o actividades que fortalezcan la cultura local. Esa información se usa para comprometer a los proveedores locales de servicios turísticos en el uso de esos recursos y para promocionar esa oferta entre los visitantes. Los proveedores de servicios turísticos que contribuyen al fortalecimiento de producción local sostenible, reciben exposición destacada en las actividades promocionales de la empresa.</p>
<p>9.6. Influencia en la política local La compañía de viajes influye y apoya a los gobiernos locales (cuando sea posible, junto con las agencias de viajes y otros interesados) en relación con la sostenibilidad, la planificación y gestión de destinos, el uso de los recursos naturales y las cuestiones socio-culturales. En caso de gestión no sostenible, la evolución de la compañía lo valora con las autoridades pertinentes (directamente o a través de socios locales).</p>	✓	—	<p>En todos los destinos visitados, la empresa establece vínculos con las autoridades locales y con organizaciones sociales, a fin de contribuir efectivamente al desarrollo sostenible de la zona. Dependiendo del caso, esa contribución se traduce en apoyo económico, técnico o comercial. Esos vínculos se usan también para llamar la atención sobre problemas ambientales que afecten al destino y contribuir en la búsqueda de posibles soluciones.</p> <p>En las diferentes reuniones del sector turístico se trata el tema de sostenibilidad y la</p>










			importancia de generar una marca sostenible en la región.
9.7. Apoyar la conservación de la biodiversidad La empresa apoya la conservación de la biodiversidad, incluyendo áreas protegidas y áreas de alta biodiversidad; a través de, por ejemplo, la contribución financiera, el apoyo a las políticas de conservación y la integración de las áreas naturales en las ofertas de productos.	✓	—	En todos los destinos visitados, la empresa establece vínculos con las autoridades locales y con organizaciones sociales, a fin de contribuir efectivamente al desarrollo sostenible de la zona. Dependiendo del caso, esa contribución se traduce en apoyo económico, técnico o comercial. Esos vínculos se usan también para llamar la atención sobre problemas ambientales que afecten al destino y contribuir en la búsqueda de posibles soluciones.
9.8. Souvenirs prohibidos La compañía y sus proveedores directos de servicios no promueven souvenirs que contienen flora y fauna amenazadas; tal como se indica en el tratado CITES y la "Lista Roja" de la UICN, así como elementos históricos y arqueológicos (excepto según lo permitido por la ley en cada caso).	✓	✓	La identificación inicial de los recursos turísticos de las zonas de visita, incluyen una evaluación de los recursos locales, a fin de asegurarse de que ni los productos alimenticios ni las artesanías hacen un uso no sostenible de recursos en peligro.

10. Comunicación con el cliente y protección



23

Antes de la reserva

9










Action			Details
10.1. Guías de consulta Una guía de consulta de la compañía para los clientes está disponible y es utilizada por los asesores de los clientes.			La empresa cuenta con información sobre los destinos y aspectos relevantes de su sostenibilidad, la cual esta disponible para consulta de los clientes en el sitio web de la empresa. Después del contacto inicial, se brinda información adicional, de acuerdo a las áreas específicas de interés del cliente. Cuando el turista confirma los servicios, recibe instrucciones acerca de normas de comportamiento adecuadas, para contribuir al desarrollo sostenible del destino. También las agencias pueden acceder al drop box de la compañía y ver los productos disponibles, así como los envíos que se hacen on line de los productos, se hacen flyers con productos en inventario.  Catalog Tours Rioja Pacific.jpg
10.2. Privacidad del cliente La compañía se asegura de que la privacidad del cliente no se vea comprometida.			La privacidad de los clientes esta garantizada, de acuerdo a las regulaciones nacionales y convenios internacionales vigentes sobre el tema.
10.3. Marketing y mensajes publicitarios Los mensajes de marketing y publicidad cumplen con las normas y códigos de conducta voluntarios y no prometen más de lo entregado.			Toda la oferta promocional de la empresa cumple con las normas nacionales relacionadas con la veracidad de la oferta publicitaria. Los servicios confirmados son descritos en un itinerario detallado con toda la información relevante respecto al alcance de los servicios contratados.



<p>10.4. Información del producto La información del producto está clara, completa y precisa con respecto a la empresa y sus productos y servicios, incluidas las condiciones de sostenibilidad.</p>	✓	✓	<p>El sitio web de la empresa incluye una clara descripción de los servicios ofertados. Cuando el cliente escoge entre las diversas alternativas posibles, recibe información detallada de las características del producto, los precios aplicables y las implicaciones del recorrido para la sostenibilidad del destino.</p>
<p>10.5. Calidad de la información sobre el destino La información sobre el destino, incluidos los aspectos de sostenibilidad, es objetivamente correcta, equilibrada y completa.</p>	✓	✓	<p>Antes de ofertar un destino, se obtiene información detallada sobre sus diversas características, incluyendo aquellas relativas a su sostenibilidad. Esa información está disponible para los clientes en el sitio web y es revisada periódicamente, a fin de actualizarla según la situación lo requiera.</p>
<p>10.6. Transporte sostenible Los clientes son informados sobre el impacto ambiental de las diferentes opciones de transporte para llegar al destino (en el caso de que éstas incluído en el paquete). Cuando existen, se ofrecen alternativas de transporte sostenibles.</p>	✓	—	<p>Según el destino seleccionado, se presentan al cliente las opciones disponibles y su correspondiente impacto ambiental, destacando siempre la información relativa a las alternativas más sostenibles, cuando esta este disponible.</p>
<p>10.7. Indicaciones de sostenibilidad sobre alojamientos y excursiones Alojamientos, excursiones, paquetes y / u opciones de transporte sostenibles y/o certificados, son promovidos con logotipos u otros mensajes. Son reconocibles por los consumidores y se presentan como la mejor opción.</p>	✓	—	<p>Todos los destinos, excursiones y proveedores de servicios que tienen prácticas sostenibles o algún tipo de sello o certificación ambiental, reciben exhibición destacada en el material promocional de la empresa y son siempre las opciones preferentemente sugeridas por el personal de ventas.</p>
<p>10.8. Asesoramiento sobre ofertas sostenibles de viajes En el marco del asesoramiento sobre sus viajes, el cliente es informado sobre las alternativas sostenibles de alojamiento, excursiones, viajes organizados; así como las opciones de transporte, si están disponibles.</p>	✓	—	<p>Cuando el cliente solicita información acerca de las excursiones y destinos, el personal de ventas recibe entrenamiento para promocionar, expresamente, aquellos que cuentan con prácticas sostenibles o certificaciones ambientales.</p>


<p>10.9. Compromiso con la sostenibilidad Los consumidores están claramente informados de la participación y / o certificación de la empresa por parte de Travelife y de los compromisos de sostenibilidad y acciones relacionados.</p>			<p>Cuando los clientes solicitan información, el personal de ventas asesora no solo en la selección del destino, sino también en la selección de medios de transporte y demás proveedores de servicio, destacando las prácticas sostenibles de cada uno y las consecuencias ambientales de las decisiones del cliente.</p>
--	---	--	--


Después de la reserva y durante las vacaciones

11

Action			Details
<p>10.10. Información e interpretación del patrimonio del destino Se proporciona información a los consumidores sobre el entorno natural, la cultura local y el patrimonio cultural en el destino de vacaciones.</p>			<p>La información recolectada acerca de los destinos, es procesada y una parte es usada en la página web; información adicional es enviada a los clientes luego de la confirmación de los servicios, a fin de que se preparen adecuadamente para el viaje. Información más amplia y profunda, es convertida en un guion y proporcionada a los guías, para que sirva como base de las interpretaciones y sea entregada a los visitantes durante los recorridos, en forma oral o escrita según el caso.</p>
<p>10.11. Información sobre sostenibilidad Los consumidores están informados sobre los aspectos clave de sostenibilidad en el destino y reciben recomendaciones sobre la manera de hacer una contribución positiva (por ejemplo, sobre: limitación del uso de los recursos, reducción y gestión de los residuos, souvenirs ilegales, hábitos culturales, código de vestimenta, iniciativas sostenibles que recibirán apoyo).</p>			<p>Tanto la información que se envía a los clientes luego de la confirmación de los servicios, como la que se entrega in situ, incluye instrucciones acerca del comportamiento adecuado en los destinos visitados, respecto a cuestiones ambientales, sociales y culturales. Un ejemplo sobre recomendaciones en gestión de residuos.</p> <div data-bbox="1025 1182 1070 1254" style="display: inline-block; text-align: center;">  JPG </div> <p>FLYER RECOMENDACIONES _ ESPAÑOL _002_.jpg</p>
<p>10.12. Salud y seguridad</p>			<p>Recomendaciones y links acerca de salud y seguridad en el destino, se incluyen en las</p>



<p>Los clientes son informados sobre los riesgos y las precauciones a tomar, relacionados con la salud y la seguridad en el destino.</p>		<p>recomendaciones que se envía a los clientes, luego de la confirmación del servicio. A la llegada, los turistas reciben información adicional, con instrucciones específicas de comportamiento, que son entregadas por los guías o en material impreso.</p> <p> NTS NORMA DE SEGURIDAD.pdf</p>
<p>10.13. Persona de contacto en el destino Una persona de contacto y un número de teléfono permanentemente accesible están disponibles para situaciones de emergencia en el destino.</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>Con la confirmación de los servicios, los clientes reciben también la información de un número telefónico para emergencias, disponible 24/7. El personal operativo de la empresa tiene turnos rotativos de guardia, a fin de cubrir con este requerimiento.</p>
<p>10.14. Situaciones de emergencia Están disponibles protocolos de actuación y el personal correspondiente está entrenado, sobre cómo hacer frente a situaciones de emergencia en el destino.</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>Hay un protocolo para emergencias, el cual es parte del entrenamiento tanto de los guías, como del personal operativo y de ventas de la oficina. Este protocolo es revisado periódicamente y cada vez que se presenta una situación de emergencia.</p>
<p>10.15. Existencia de códigos de conducta o directrices para las excursiones o actividades sensibles. Los clientes reciben directrices documentadas y / o códigos de conducta para las excursiones y actividades sensibles, con el fin de minimizar el impacto negativo de las visitas y maximizar el disfrute. Las directrices y códigos se han desarrollado con la colaboración y el consentimiento de las organizaciones no gubernamentales pertinentes y la comunidad afectada. Incluye, entre otras: Actividades con animales, Observación de las actividades marinas (buceo, submarinismo, ballenas, delfines y tortugas), Pesca deportiva, Visitas a lugares de interés cultural o históricamente sensibles, Visitas a las áreas protegidas y la vida salvaje, Encuentros con culturas indígenas y comunidades tradicionales. Estos códigos de conducta describirán el comportamiento deseado del cliente, así como elementos claves de</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>Tanto la información que se envía a los clientes luego de la confirmación de los servicios, como la que se entrega in situ, incluye instrucciones acerca del comportamiento adecuado en los destinos visitados, respecto a cuestiones ambientales, sociales y culturales. Se incluyen instrucciones claras y específicas, acerca de lo que se puede y lo que no se puede hacer en el destino.</p> <p> NTS CODIGO DE CONDUCTA.pdf</p>

<p>las norma que se espera que el proveedor de servicios deba cumplir. Su distribución se basa en una evaluación dentro de la oferta de productos propios y de otras excursiones y actividades que se ofrecen en los destinos específicos visitados (véase también en “excursiones sostenibles”).</p>		
<p>10.16. Atención a la explotación sexual Los clientes son informados sobre temas relacionados con la prevención de la explotación sexual o cualquier otra forma de explotación y acoso, en particular de niños y adolescentes.</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>Ademas de la informacion disponible en la pagina web de la empresa, acerca de la prohibición de cualquier tipo de abuso o maltrato infantil; los clientes reciben informacion adicional sobre el tema, cuando confirman los servicios y al llegar al destino. Esta ultima contiene instrucciones especificas de comportamiento, estimulándolos además a denunciar cualquier tipo de irregularidad al respecto.</p> <p> NTS CODIGO DE CONDUCTA.pdf</p>
<p>10.17. Souvenirs ilegales Los clientes son informados sobre la legislación aplicable en materia de compras, tenencia y exportación de bienes históricos o religiosos protegidos; así como de objetos que contengan elementos de la flora y /o fauna amenazadas en el destino (por ejemplo, CITES).</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>La identificación inicial de los recursos turísticos de las zonas de visita, incluye una evaluación de los recursos locales, a fin de asegurarse de que ni los productos alimenticios ni las artesanías hacen un uso no sostenible de recursos en peligro. Esta informacion esta disponible en la pagina web de la empresa, se reitera a los clientes al confirmar los servicios y, en el destino, reciben instrucciones especificas acerca de lo que se puede o no adquirir o consumir.</p>
<p>10.18. Estímulo de la compra de servicios y productos locales Los clientes se sienten motivados e informados para utilizar los restaurantes y tiendas locales.</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>Ademas de las politicas sobre el tema, disponibles en la pagina web de la empresa, en los desinos se estimula a los turistas a adquirir y consumir productos de la zona, tanto en cuanto a artesanías, como a alimentos. Para el efecto, se incluyen estos establecimientos en los recorridos y se facilitan listas que incluyen opciones para seleccionar alternativas durante el tiempo libre.</p>
<p>10.19. Opciones de transporte sostenibles</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>Según el destino seleccionado, se presentan al cliente las opciones de transporte</p>

<p>Los clientes están bien informados sobre posibles opciones de transporte sostenible a los destinos. Por ejemplo, facilitando información sobre el transporte público.</p>		<p>disponibles y su correspondiente impacto ambiental, destacando siempre la información relativa a las alternativas mas sostenibles, cuando las haya. Cuando el transporte no esta incluido en el paquete turístico, se proporciona a los clientes un listado comparativo de alternativas, para que en sus recorridos puedan ellos tomar la decisión ambientalmente mas adecuada.</p>
<p>10.20. Donaciones Los clientes son alentados a hacer donaciones (por ejemplo, a través de organizaciones benéficas apoyadas por la compañía de viajes) a las iniciativas locales sostenibles (por ejemplo, sobre conservación de naturaleza, así como proyectos culturales y sociales).</p>	<p>✓</p>	<p>La empresa identifica iniciativas locales, que apoyan causas sociales y ambientales en los destinos. En el sitio web de la empresa se anuncia esas iniciativas. Cuando los clientes confirman los servicios, se amplía la información y se presenta diferentes alternativas para donar, anticipadamente o durante la visita.</p> <p> CERTIFICADO DONACION PARA RIOJA.jpg</p>

Después de las vacaciones

3

Action	 	Details
<p>10.21. Satisfacción del cliente La satisfacción del cliente es sistemáticamente medida y los resultados se tienen en cuenta para mejorar los servicios y el producto.</p>	<p>✓</p>	<p>Al concluir los servicios, se solicita a los clientes llenar un formulario en línea PÁGINA TRIP ADVISOR, a fin de evaluar la calidad y sostenibilidad de los servicios recibidos. Se estimula el interés en responder, ofreciendo créditos para futuras visitas y recuerdos empresariales.</p>
<p>10.22. La sostenibilidad y la satisfacción del cliente La sostenibilidad es considerada como una parte integral de la investigación y medición de la satisfacción del cliente.</p>	<p>✓</p>	<p>El 50% de la encuesta de satisfacción al cliente corresponde a temas de sostenibilidad. Estos temas cubren tanto instalaciones, equipos y sistemas, como los recursos humanos y la participación de la población local.</p>

<p>10.23. Reclamaciones La empresa cuenta con procedimientos claros y transparentes en el caso de las quejas de los clientes.</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>En la encuesta de satisfacción para los clientes, se incluye una sección para presentar comentarios y quejas. Además, en el sitio web de la empresa hay un vínculo directo con los comentarios de clientes en tripadvisor. Internamente, todas las quejas recibidas son analizadas por el personal involucrado en la operación del servicio y un informe es pasado a la gerencia de marketing o a la gerencia general, desde donde se genera una respuesta al cliente.</p>