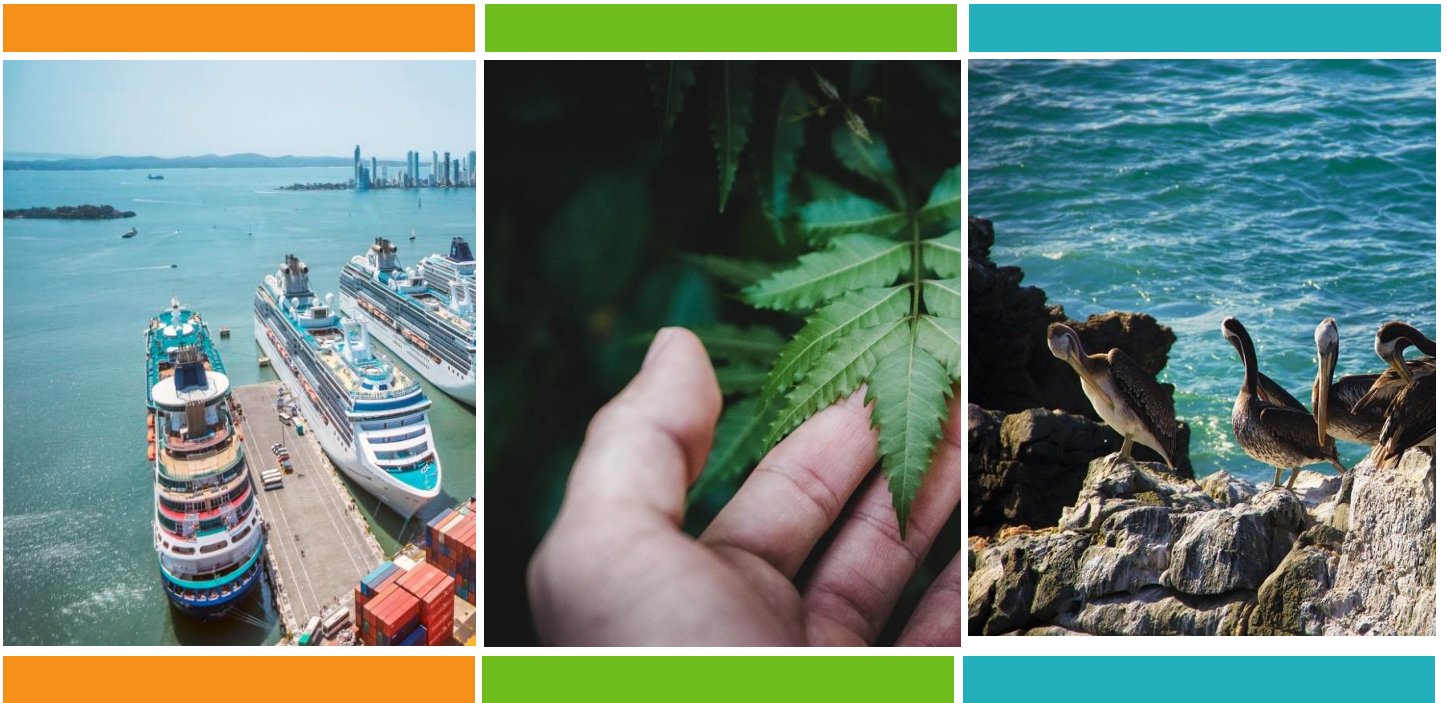


INFORME DE GESTION SOSTENIBLE

2019 - 2020



Ambiental y Social

TABLA DE CONTENIDO

0. MENSAJE DE NUESTRO GERENTE	3
1. NUESTRA COMPAÑIA	4
2. GESTION SOSTENIBLE Y CUMPLIMIENTO LEGAL	6
Compromiso de la empresa ODS -Objetivos de Desarrollo Sostenible	8
Fin de la pobreza	8
Igualdad de género	9
Trabajo decente y crecimiento económico	10
Producción y consumo responsables	11
Acción por el clima	12
Vida de ecosistemas terrestres	13
Paz, justicia e instituciones sólidas	14
Compromiso de la Empresa - Ejes de gestión	15
3. GESTIÓN INTERNA - POLÍTICA SOCIAL Y DERECHOS HUMANOS	22
Política de gestión humana	23
4. GESTIÓN INTERNA - MEDIO AMBIENTE Y RELACIONES LABORALES	24
Política ambiental	30
Política de proveedores	31
Política de compras	32
Política de movilidad	33
5. TRANSPORTE	34
Código de conducta para proveedores de transporte y sus conductores / pilotos	36
6. ALOJAMIENTOS	37
Política de alojamientos	43
7. EXCURSIONES Y ACTIVIDADES	44
Líneamientos de buenas prácticas para actividades culturales	45
Líneamientos de buenas prácticas para actividades en agua	46
Líneamientos de buenas prácticas para actividades con animales	46
8. RESPONSABLES DE VIAJES	47
9. DESTINOS	48
10. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE Y PROTECCION	49

MENSAJE DE NUESTRO GERENTE

En Avia Caribbean S.A.S. trabajamos para brindar la mejor experiencia turística a nuestros clientes, basando nuestras actividades en el cumplimiento de la legislación nacional e internacional aplicable para cada puerto de operación.

Estamos comprometidos en ser generadores de desarrollo sostenible en las diferentes ciudades en donde operamos, a través de relaciones comerciales justas con nuestra cadena de suministro y una comunicación permanente con las autoridades de turismo en los destinos, de tal forma que las actividades que realizamos generen valor a todas las partes interesadas y estén alineadas a los esfuerzos locales por proteger y potencializar los des-

tinios turísticos, disminuyendo así los posibles impactos ambientales y sociales negativos que se puedan generar a causa de la operación de Avia Caribbean S.A.S.

Uno de los principales retos es que nuestra gestión se base en un sistema sostenible y de mejora continua en los procesos, para lograrlo, contamos con un equipo de colaboradores idóneos, quienes realizan sus labores en el marco de los más altos estándares de la industria, poseen un sentido humanístico y ético; respetuoso del medio ambiente y promotor de relaciones de confianza con sus clientes.

Nuestra Estrategia de Sostenibilidad está enfocada en Nuestra Gente, Nuestra Comunidad y Nuestro Planeta.

Estamos seguros de que las alianzas, el trabajo en conjunto y el apoyo al emprendimiento con proveedores, clientes, representantes de gobierno, organizaciones de la sociedad civil y otras empresas que buscan replicar sus mejores prácticas, son claves para estrechar vínculos aportando positivamente a la comunidad y fomentando un desarrollo sostenible.



A handwritten signature in black ink, appearing to be 'A. Porrás'.

Antonio Porrás Gutiérrez

Gerente General
Avia Caribbean S.A.S.

1. NUESTRA COMPAÑÍA



Avia Caribbean es una compañía constituida en la ciudad de Bogotá el 31 de agosto de 2004 y registrada en la Cámara de Comercio de Cartagena el 22 de agosto de 2007

Códigos CIUU Actividad Económica:

7911 Actividades de las Agencias de Viajes

7912: Operadores Turísticos

Durante los últimos 15 años, AVIA CARIBBEAN ha sido la agencia más representativa en la operación de líneas de cruceros y actualmente se encarga como operador turístico de las principales líneas de cruceros en Colombia como son: Princess Cruises, Holland America, Silver Cruises, Royal Caribbean, Celebrity Cruises, MSC Cruises, Star Cruises, Pullmantur, Seabourn, Azamara Club Cruises, Regent Seven Seas Cruises, Club Med Cruises, Oceania/ResidenSea, Hapag Lloyd, Thomson Cruises, NCL Cruises, Carnival Cruises, Carnival UK y Star Clipper.

Estructura - Número de empleados a marzo 20, 2020:

 11 Colaboradores  6 mujeres  5 hombres



NUESTRA COMPAÑÍA



Destinos en los que opera:

Destino	# Excursiones	# Reservas	Pax en Grupos	Pax Individual
Cartagena	14	72.743	72.467	276
Santa Marta	6	4.897	4.897	0
San Andrés	4	122	122	0

Cadena de Suministro:

Proveedor	Cantidad	Observaciones
Operadores de Transporte	7	Encargados de transportar por vía terrestre a los pasajeros de cruceros desde el puerto de llegada hasta el lugar de la excursión.
Hoteles para Pasadías	4	Hoteles para pasadía. Los pasajeros de cruceros no duermen en los hoteles.
Proveedores de Excursiones	9	Aviario, Manglar, Joyería Caribe, Chiva rumbera, Paseo en coche, Paseo en Bicicleta, Museo del Chocolate, Café San Alberto, Monumentos Históricos.
Guías	80	Guías contratados por la compañía para que acompañen los recorridos de los tours que se ofrecen a las líneas de cruceros.

Actividades Sensibles:

- Visita al Patrimonio Cultural de la ciudad
- Excursiones de naturaleza
- Excursiones en lancha
- Excursiones en canoa
- Excursiones con animales en cautiverio
- Actividades de buceo y snorkel

2. GESTION SOSTENIBLE Y CUMPLIMIENTO LEGAL

COMPROMISO DE LA EMPRESA

ODS -Objetivos de Desarrollo Sostenible

OBJETIVOS **DE DESARROLLO SOSTENIBLE**



COMPROMISO DE LA EMPRESA

ODS -Objetivos de Desarrollo Sostenible

La Asamblea General de la ONU adoptó el 25 de septiembre de 2015 la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, un plan de acción a favor de las personas, el planeta y la prosperidad, que también tiene la intención de fortalecer la paz universal y el acceso a la justicia.

La nueva estrategia regirá los programas de desarrollo mundiales durante los próximos 15 años. Al adoptarla, los Estados se comprometieron a movilizar los medios necesarios para su implementación mediante alianzas centradas especialmente en las necesidades de los más pobres y vulnerables.

La Agenda plantea 17 Objetivos con 169 metas de carácter integrado e indivisible que abarcan las esferas económica, social y ambiental. Se elaboraron en más de dos años de consultas públicas, interacción con la sociedad civil y negociaciones entre los países.

La Agenda implica un compromiso común y universal, no obstante, puesto que cada país enfrenta retos específicos en su búsqueda del desarrollo sostenible, los Estados tienen soberanía plena sobre su riqueza, recursos y actividad económica, y cada uno fijará sus propias metas nacionales, apegándose a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), dispone el texto aprobado por la Asamblea General.

Además de poner fin a la pobreza en el mundo, los ODS incluyen, entre otros puntos, erradicar el hambre y lograr la seguridad alimentaria; garantizar una vida sana y una educación de calidad; lograr la igualdad de género; asegurar el acceso al agua y la energía; promover el crecimiento económico sostenido; adoptar medidas urgentes contra el cambio climático; promover la paz y facilitar el acceso a la justicia.

Con base en este proceso alineamos nuestras estrategias, prácticas, políticas y códigos corporativos en torno a estos ODS, los cuales representan una hoja de ruta socio ambiental para **Avia Caribbean**.



COMPROMISO DE LA EMPRESA

ODS Integrados a nuestras estrategias, prácticas, políticas y códigos corporativos



**PONER
FIN A LA
POBREZA
EN
TODAS
SUS
FORMAS
EN TODO
EL
MUNDO**

Colombia es un país profundamente desigual en sus niveles de pobreza.

La reducción de la pobreza, sin duda, debe verse relacionada con una economía más dinámica y diversificada que promueva el empleo decente y desarrollo sostenible, abordando la informalidad de manera estructural, sin afectar el equilibrio fiscal con metas de hacer parte de los países de la OCDE. (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico)

Finalmente, es necesario que los retos económicos se piensen en función de generar un país cada vez más competitivo y que pueda formar parte del proceso actual de innovación global. Sumado a esto, es fundamental incentivar el fortalecimiento de los ecosistemas del emprendimiento empresarial, la formación pertinente.

acorde a la demanda laboral; afrontar los retos migratorios en las diferentes ciudades de Colombia, sin discriminar según raza edad o género.

En Avia Caribbean promovemos por un crecimiento económico inclusivo, con empleos sostenibles y en condiciones de igualdad, vinculando laboralmente a las poblaciones locales más vulnerables, ubicadas en las áreas cercanas a nuestras operaciones, lo que ha repercutido en su bienestar económico con ingresos justos, seguridad, protección social y mejores perspectivas para su desarrollo personal e integración social.

Podremos evidenciarlo a fondo en nuestras políticas de Gestión Humana y de Proveedores.

COMPROMISO DE LA EMPRESA

ODS Integrados a nuestras estrategias, prácticas, políticas y códigos corporativos



La igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres y niñas han presentado un importante avance en las últimas décadas.

Las mujeres dedican más del triple del tiempo a tareas de cuidado y domésticas no remuneradas.

Reducir la brecha: desempleo de mujeres es casi el doble que el de hombres

Hay que generar políticas para asegurar la igualdad salarial.

En **Avia Caribbean**, aseguramos la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades laborales para que mejoren sus condiciones de vida y gocen de mayor autonomía.

Podremos evidenciarlo a fondo en nuestras políticas de Gestión Humana y de proveedores.

**LOGRAR LA
IGUALDAD
ENTRE LOS
GÉNEROS Y
EMPODERAR
A TODAS
LAS
MUJERES Y
LAS NIÑAS**

COMPROMISO DE LA EMPRESA

ODS Integrados a nuestras estrategias, prácticas, políticas y códigos corporativos



**PROMOVER
EL
CRECIMIENTO
ECONÓMICO
SOSTENIDO,
INCLUSIVO Y
SOSTENIBLE,
EL EMPLEO
PLENO Y
PRODUCTIVO
Y EL
TRABAJO
DECENTE
PARA
TODOS/AS**

Todavía una de cada dos personas que trabajan lo hace bajo esquemas de informalidad.

En Colombia, las mujeres con educación media y profesional tienen en promedio un desempleo 67% mayor que los hombres en la misma condición educativa.

Aunque la violencia contra sindicalistas ha disminuido, persisten violaciones a la libertad sindical y altos niveles de impunidad.

El trabajo infantil es tres veces mayor en zonas rurales que en cabeceras.

El crecimiento económico es uno de los factores más importantes que facilitan la disminución de la pobreza. Se requiere una dinámica económica que refuerce la promoción del trabajo decente, la creación de entornos para el desarrollo de empresas sostenibles; que mejore las condiciones de trabajo y reduzca la elevada informalidad del mercado de trabajo colombiano.

Lo deseable es que ese crecimiento económico sea generador de empleo inclusivo y sostenible, focalizado en las regiones más necesitadas. Dos retos enfrentan entonces el crecimiento económico colombiano: por una parte, que contribuya a disminuir la informalidad y aumente el trabajo decente, y por otra, que mejore la productividad de las empresas. Si no se incrementa la productividad nacional, la participación competitiva en la economía global se verá en riesgo y resultaría desplazada por otras naciones.

En Avia Caribbean, trabajamos en pro de un crecimiento económico sostenible e inclusivo, a través de políticas orientadas a la creación de puestos de trabajo decentes, y la promoción del emprendimiento y la innovación entre nuestros trabajadores.

Protegemos los derechos laborales y promovemos un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para nuestros colaboradores, incluido aquellos en situaciones de vulnerabilidad.

Adoptamos medidas para poner fin al turismo sexual, el trabajo infantil y toda forma de violencia y tortura contra los niños.

Promovemos un turismo sostenible que genera trabajo decente e incentiva el desarrollo de las comunidades locales

Podremos evidenciarlo a fondo en nuestras políticas de Gestión Humana, de proveedores, de compras y de alojamiento.

COMPROMISO DE LA EMPRESA

ODS Integrados a nuestras estrategias, prácticas, políticas y códigos corporativos



Las modalidades de consumo y producción configuran la gestión del uso de recursos y sus impactos ambientales y sociales. La producción sostenible utiliza menos recursos por el mismo valor de producción económica, y el consumo sostenible reduce la necesidad de la extracción excesiva de recursos. Con todo, en Colombia se pierden y desperdician 9,8 millones de toneladas de alimentos al año (DNP, 2016) y la tasa de reciclaje no supera el 10% (DNP, s. f.). Esto representa una tarea pendiente del país, así como la construcción de sistemas agroalimentarios más eficientes y sostenibles, para lo cual se exige el compromiso mancomunado de todos los sectores de la economía.

Se debe impulsar la práctica de reciclaje pues sus alcances aún son insuficientes. La cantidad de alimentos que se desperdician cada año en Colombia alcanzaría para alimentar a 8 millones de personas. Se requiere mayor atención al tratamiento de residuos peligrosos y/o tóxicos. Colombia es el país del planeta que más mercurio per cápita libera al año.

**GARANTIZAR
MODALIDADES
DE CONSUMO
SOSTENIBLES**

En Avia Caribbean, adoptamos prácticas sostenibles en toda nuestra cadena de valor.

Implementamos prácticas para hacer más y mejores cosas, con menos recursos.

Desarrollamos mecanismos para asegurarnos que nuestros clientes tengan la información pertinente para lograr un turismo sostenible que promueva la cultura y los productos locales y un estilo de vida en armonía con la naturaleza y las comunidades.

Podremos evidenciarlo a fondo en nuestras políticas de sostenibilidad, ambiental, compras, movilidad y códigos de conducta de transporte y de comportamiento por categoría de tour.

COMPROMISO DE LA EMPRESA

ODS Integrados a nuestras estrategias, prácticas, políticas y códigos corporativos



**ADOPTAR
MEDIDAS
URGENTES
PARA
COMBATIR
EL CAMBIO
CLIMÁTICO
Y SUS
EFECTOS**

En la actualidad el planeta Tierra está sufriendo con mayor rigor los efectos del cambio climático. De no existir un compromiso de todos los países para cumplir la meta de carbono a mediados de este siglo, se superarán los 2 grados centígrados de aumento de temperatura promedio de la Tierra, lo que se traduciría en impactos ambientales difíciles de asimilar (IDEAM, PNUD, MADS, DNP & Cancillería, 2017).

Colombia debe incrementar sus esfuerzos en mitigación, en adaptación y en los procesos educativos y de concientización sobre el cambio climático; no solo para el cumplimiento de la meta mundial en reducción de emisiones, sino porque también trae consigo beneficios económicos, sociales y ambientales.

Adecuar la estructura económica del país a un uso sostenible de la tierra, de los recursos naturales, y controlar las emisiones de gases efecto invernadero, constituyen el principal reto en materia ambiental, en línea con compromisos internacionales como el Acuerdo de París.

La emisión del sector agropecuario desciende, pero sigue siendo el principal generador de Gases Efecto Invernadero - GEI en el país.

La mayoría de los proyectos NAMA (Acciones Nacionalmente Apropriadas de Mitigación) siguen en formulación. están divididas en cuatro sectores: energía, transporte, agropecuario e industria.

Faltan recursos financieros y físicos para una mejor educación de los colombianos en Cambio Climático.

Análisis DOFA referente a temas de educación en cambio climático. Fuente IDEAM

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Contar con experiencia tanto pública como privada en trabajo ambiental con comunidades, así como requerimientos técnicos y comunicacionales.	Dificultades de presupuesto, así como falta de recursos humanos, tanto para investigación como para divulgación.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Espacios de financiación y difusión sobre el tema.	Falta de información sobre los temas y poca alineación de objetivos entre instituciones.

En Avia Caribbean, adoptamos medidas para combatir el cambio climático y sus efectos.

Podremos evidenciarlo a fondo en nuestras políticas de sostenibilidad, ambiental y movilidad.

COMPROMISO DE LA EMPRESA

ODS Integrados a nuestras estrategias, prácticas, políticas y códigos corporativos



GESTIONAR SOSTENIBLEMENTE LOS BOSQUES, LUCHAR CONTRA LA DESERTIFICACIÓN DE LAS TIERRAS Y DETENER LA PÉRDIDA DE LA BIODIVERSIDAD

El carácter biodiverso de la geografía colombiana y de sus sistemas ecológicos hace obligatoria una reflexión sobre los esfuerzos puestos en la conservación de los ecosistemas, así como una revisión de las consecuencias ambientales de la expansión de la frontera agropecuaria y el uso de la tierra. Por ello, la falta de capacidad de adaptación de los ecosistemas tiene graves afectaciones sobre la biodiversidad.

Si bien se han consolidado esfuerzos en protección de especies y aumento de áreas protegidas, Colombia está viviendo un proceso de transformación económica, social y política que hace que los recursos económicos que se destinan anualmente para biodiversidad y cambio climático se vean afectados por recortes presupuestales, por lo que es necesario enfocar los mecanismos económicos existentes y alinearlos con la Agenda Nacional.

Deben buscarse medidas efectivas para defender las 29 millones de hectáreas de áreas protegidas en el país.

Acaparamiento de tierras y cultivos ilegales, entre principales causas de alarmante deforestación en Colombia.

1.354 especies están críticamente amenazadas por invasión biológica.

En Avia Caribbean, Promovemos el respeto y la adopción de buenas prácticas ambientales con el fin de que contribuyan con la protección de los recursos naturales y el desarrollo sostenible.

Gestionamos mediante actividades de conservación de la biodiversidad, en asocio con actores del territorio, los hábitats intervenidos por nuestra operación.

Podremos evidenciarlo a fondo en nuestras políticas de sostenibilidad y ambiental.

COMPROMISO DE LA EMPRESA

ODS Integrados a nuestras estrategias, prácticas, políticas y códigos corporativos



PROMOVER
SOCIEDADES
JUSTAS,
PACÍFICAS
E
INCLUSIVAS

El fortalecimiento de la democracia y las instituciones, el acceso a la justicia, la lucha contra las economías ilegales y la lucha contra la corrupción, así como la disminución de la violencia ciudadana, son temas que se encuentran en el núcleo de la reconstrucción del tejido social colombiano.

Estos retos, sin lugar a duda, están relacionados con deslegitimar la violencia como una forma aceptada de resolución de conflictos, reformular el andamiaje institucional para que identifique y castigue la corrupción, adaptarse para contrarrestar la rápida transformación de los grupos ilegales, lo cual genera problemas ante la aún no consolidada capacidad efectiva de respuesta del sistema judicial y de los organismos de seguridad.

El involucramiento de la sociedad civil en estos cambios implica un aumento de la legitimidad del sistema a los ojos de esta, lo que fomenta la participación y estrecha los vínculos entre ciudadanía y Estado. **PAZ, JUSTICIA Y SEGURIDAD**

Reto para erradicar:

- El crecimiento de cultivos ilícitos.
- Maltrato, explotación, trata y todas las formas de violencia y tortura contra los niños.
- La corrupción ya que representa un freno para el Desarrollo.


En Avia Caribbean, implementamos medidas para combatir la corrupción y el soborno en todas sus formas dentro de nuestra organización.


A nivel organizacional contamos con una línea de ética, a través de este canal, la empresa recibe denuncias relacionadas con fraude, corrupción, soborno, conflictos de interés, lavado de activos, financiación del terrorismo, maltrato, abuso o discriminación y demás conductas que sean evidenciadas por trabajadores de la organización por personas y/o empresas actuando en nombre del Grupo Empresarial Aviatur. Las ocurrencias llegan a la Vicepresidencia de Auditoría quienes son los encargados de citar al comité de ética integrado por el área jurídica, entre otros para discutir el correctivo a tomar.


Podremos ampliar información en nuestras políticas y códigos de conducta de proveedores.


COMPROMISO DE LA EMPRESA


Nuestra estrategia de sostenibilidad turística está articulada en los siguientes ejes de gestión:


- 

Recursos:
Avia Caribbean estimó un presupuesto aproximado de 16 millones de pesos para la implementación de la política de sostenibilidad y ejecución del programa de gestión para la sostenibilidad. De acuerdo a lo planeado, la ejecución se realizó en 275 horas en la temporada 2019 - 2020
- 

Personal Clave Capacitado:
El coordinador de Sostenibilidad y los miembros clave del equipo de trabajo han recibido una formación complementaria y una formación relacionada con la gestión del turismo sostenible y de seguridad y salud en el trabajo.
- 

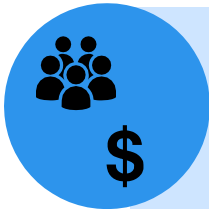
Declaración Política de Sostenibilidad: Estamos comprometidos en ser generadores de desarrollo sostenible en las diferentes ciudades en donde operamos, a través de relaciones comerciales justas con nuestra cadena de suministro y comunicación permanente con las autoridades de turismo en los destinos, de tal forma que las actividades que realizamos estén alineadas a los esfuerzos locales por proteger y potencializar los destinos turísticos, disminuyendo así los posibles impactos negativos ambientales y sociales que se puedan generar por nuestra operación.
- 

Cooperación Social:
Participamos activamente en diferentes mesas de trabajo para el desarrollo económico de la ciudad y para la conservación de nuestro patrimonio cultural y aseo ciudadano.
Formamos parte de los comités de sostenibilidad y ambiental liderados por la ANDI.
Incentivamos a nuestros colaboradores para sumarse al voluntariado para limpieza de playas y del patrimonio histórico.
- 

Cumplimiento Legal y Buenas Prácticas:
Estamos comprometidos con el cumplimiento de la legislación internacional, nacional y local aplicable a la operación que realizamos. En este sentido, propendemos por garantizar que las leyes y normas relacionadas con la SST, medio ambiente, derechos humanos y gobierno corporativo sean cumplidas a cabalidad por el 100% del personal de la compañía, así como por todo aquel que realiza una actividad en nombre de Avia Caribbean y sus proveedores.
- 

Evaluación y Seguimiento:
Diseñamos herramientas para hacer el seguimiento y la evaluación de la implementación de la política de sostenibilidad, objetivos y metas. Diseñamos evaluación para proveedores para empresas de transporte y alojamiento, ya que son los servicios claves en su operación y con los que tenemos contratos directos. Esta evaluación se realiza una vez se haya finalizado el período de ejecución del contrato y se verifica el cumplimiento de buenas prácticas en temas de sostenibilidad.

COMPROMISO DE LA EMPRESA

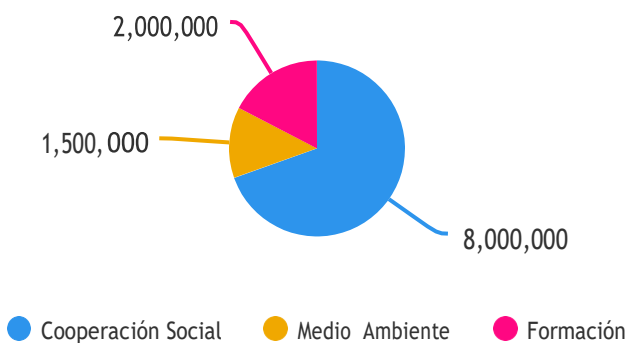


Recursos:

Avia Caribbean estimó un presupuesto aproximado de 16 millones de pesos para la implementación de la política de sostenibilidad y ejecución del programa de gestión para la sostenibilidad. De acuerdo a lo planeado, la ejecución se realizó en 275 horas en la temporada 2019 - 2020

1

Recursos



Cooperación Social:

Donamos la formación ambiental como Guardianes del Manglar a 10 niños de la comunidad de la Boquilla, a fin de fortalecer y promover el cuidado y la protección del ambiente, la cultura del nativo y las prácticas ancestrales.

Formación:

Realizamos jornada de capacitación mediante un taller de 4 horas en cultura general, turismo sostenible y mercado turístico para los guías turísticos, proveedores de transporte, hoteles para pasadías y colaboradores.

Medio Ambiente:

Participamos en diferentes voluntariados de jornadas de limpieza en nuestro patrimonio histórico y cultural:
 Glaci del Castillo de San Felipe.
 Corredor de los Libreros del Parque Centenario.
 Portal de los Dulces.
 Playas Sector La Boquilla.
 Manglar y Ciénaga de Barú.
 Playas Sector Manzanillo.
 Suministramos transporte para 40 voluntarios durante jornada de limpieza en playas de Galerazamba.



COMPROMISO DE LA EMPRESA



Personal Clave Capacitado:

El coordinador de Sostenibilidad y los miembros clave del equipo de trabajo han recibido una formación complementaria y una formación relacionada con la gestión del turismo sostenible y de seguridad y salud en el trabajo.

2

El personal clave como son los responsables de producto, de comunicación y ventas, han superado con éxito la formación Travelife y han finalizado con éxito las siguientes capacitaciones:

Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

- Brigada de Emergencias
- Primeros Auxilios en el Hogar
- Primeros Auxilios Laboral
- Control de Incendios
- Prevención de Caídas
- Relaciones Interpersonales
- Equilibrio Laboral y Familiar
- Estilos de vida saludables
- Mi Empresa Mis Valores

Protocolos de Bioseguridad para Prevenir el Contagio por COVID-19

- Lavado de Manos y Distanciamiento Social
- Toma de Temperatura
- Limpieza y Desinfección
- Reporte de Síntomas y Situaciones de Riesgo
- Herramientas de trabajo y EPP
- Regreso Seguro al Trabajo
- Uso Adecuado del Tapabocas y Etiqueta Respiratoria
- Interacción Dentro de las Instalaciones

Sostenibilidad Turística

- Socialización Política de Sostenibilidad
- Prevención ESCNNA
- Prevención Lavado de Activos Anticorrupción Antisoborno
- Seguridad de la Información y Datos Personales
- Prevención Prácticas Discriminatorias Hacia Población Vulnerable

Gestión Ambiental Interna

- Manejo Adecuado de Residuos
- Uso Adecuado del Papel
- Uso Adecuado del Agua
- Uso Adecuado de la Energía
- Movilidad
- Compras Sostenibles
- Protección Infantil

Complementaria Plataforma Travelife

- Coaching para miembros Travelife
- Animal Welfare
- Internal Environmental management
- Staff Engagement
- Leading The Way

COMPROMISO DE LA EMPRESA



Declaración Política de Sostenibilidad:

En Avia Caribbean S.A.S. trabajamos para brindar la mejor experiencia turística a nuestros clientes, basando nuestras actividades en el cumplimiento de la legislación nacional e internacional aplicable para cada destino de operación.

3

Estamos comprometidos en ser generadores de desarrollo sostenible en las diferentes ciudades en donde operamos, a través de relaciones comerciales justas con nuestra cadena de suministro y comunicación permanente con las autoridades de turismo en los destinos, de tal forma que las actividades que realizamos estén alineadas a los esfuerzos locales por proteger y potencializar los destinos turísticos, disminuyendo así los posibles impactos negativos ambientales y sociales que se puedan generar por nuestra operación.

Uno de los principales retos es que nuestra gestión se base en un sistema sostenible y de mejora continua de sus procesos, para lograrlo, contamos con un equipo de colaboradores idóneos, quienes realizan sus labores en el marco de los más altos estándares de la industria, poseen un sentido humanístico y ético; respetuoso del medio ambiente y promotor de relaciones de confianza con sus clientes.

Nuestra política se divide en seis capítulos que reflejan el compromiso de toda una organización hacia la consolidación de un turismo seguro, responsable y sostenible.

- 1. Gestión Humana:** Nuestro talento es la base del éxito en las diferentes actividades que desarrollamos, por eso, propendemos por generar y mantener ambientes laborales saludables, reconocemos el derecho a la libertad de asociación y respetamos el derecho a la negociación colectiva, diseñamos planes de capacitación orientados a mantener las competencias de nuestros colaboradores, contamos para todos los colaboradores con contratos formales acorde a lo establecido en la legislación laboral nacional y los lineamientos de la OMT y estamos en contra del trabajo infantil.
- 2. Derechos Humanos y Protección de Niños, Niñas y Adolescentes:** Respetamos, protegemos y fomentamos los derechos humanos al interior de la compañía y con todas las partes interesadas, capacitamos a todo el personal vinculado a la empresa, frente al tema de prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
- 3. Medio Ambiente:** El cuidado, la protección y la conservación del medio ambiente son uno de los mayores retos del turismo sostenible, por eso Cumplimos con los requisitos legales y normativos asociados a las actividades de la empresa, Identificamos y caracterizamos los impactos ambientales, con el fin de definir medidas que eviten, controlen o mitiguen su alcance, realizamos campañas de sensibilización ambiental con las partes interesadas.
- 4. Excursiones y Actividades:** Nuestra actividad se basa en brindar excursiones en sitios turísticos, ricos en historia, cultura y naturaleza es por eso, que nuestros esfuerzos están dirigidos en evitar el menor impacto negativo ambiental y social, evitamos estar involucrados con compañías que exploren, exhiben, venden o comercializan especies de vida silvestre. realizamos actividades que tienen por objetivo fomentar el cuidado de los animales, estas son realizadas en lugares regulados, que cuenten con todos los permisos y acreditaciones aplicables al caso, así como el cumplimiento de leyes locales, nacionales e internacionales.
- 5. Transporte:** Para el desarrollo de nuestras actividades buscamos medios de transporte sostenibles, teniendo en cuenta la disponibilidad de éstos en los destinos donde operamos, somos muy rigurosos en la selección de proveedores de transporte que brinden las opciones más sostenibles del mercado, en cuanto al modelo de los vehículos, rendimientos y combustible utilizado.
- 6. Proveduría Local:** Buscamos ser una empresa del sector turístico que se caracteriza por sus buenas prácticas en materia de responsabilidad social, por esta razón Implementamos diferentes acciones las cuales están enfocadas en el aporte al crecimiento económico regional por medio de la contratación de diferentes asociaciones, las cuales están encargadas de la prestación de los servicios necesarios para garantizar el desarrollo de nuestro negocio.

COMPROMISO DE LA EMPRESA



Cooperación Social:

Participamos activamente en diferentes mesas de trabajo para el desarrollo económico de la ciudad y para la conservación de nuestro patrimonio cultural y aseo ciudadano. Formamos parte de los comités de sostenibilidad y ambiental liderados por la ANDI. Incentivamos a nuestros colaboradores para sumarse al voluntariado para limpieza de playas y del patrimonio histórico.

4

Nuestra Estrategia de Sostenibilidad está enfocada en Nuestra Gente - colaboradores y cadena de suministro -, Nuestra Comunidad y Nuestro Planeta. Estamos seguros de que las alianzas, el trabajo en conjunto y el apoyo al emprendimiento con proveedores, clientes, representantes de gobierno, organizaciones de la sociedad civil y otras empresas que buscan replicar sus mejores prácticas, son claves para estrechar vínculos aportando positivamente a la comunidad y fomentando un desarrollo sostenible.



Mesa de trabajo con la Red para la limpieza y conservación de nuestro patrimonio, cultura y aseo ciudadano.

Desarrollo económico de la ciudad con la Secretaría Distrital y Alcaldía.

Apertura de Comités de Desarrollo Empresarial ANDI



Jornada Limpieza Glaci Castillo San Felipe



Jornada Limpieza Parque Centenario



Jornada Limpieza Portal de los Dulces



Limpieza de Playas La Boquilla, Manglar y Ciénaga de Barú, Suministro de transporte para 40 voluntarios en playas de Galerazamba

COMPROMISO DE LA EMPRESA



Cumplimiento Legal y Buenas Prácticas:

Estamos comprometidos con el cumplimiento de la legislación internacional, nacional y local aplicable a la operación que realizamos. En este sentido, propendemos por garantizar que las leyes y normas relacionadas con la SST, medio ambiente, derechos humanos y gobierno corporativo sean cumplidas a cabalidad por el 100% del personal de la compañía, así como por todo aquel que realiza una actividad en nombre de Avia Caribbean y sus proveedores. Entre las principales están:

5

POLÍTICAS	CÓDIGOS	GOBIERNO CORPORATIVO
POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD	CÓDIGO DE CONDUCTA PARA PROVEEDORES DE TRANSPORTE Y CONDUCTORES / PILOTOS	SISTEMA INTEGRAL LAVADO DE ACTIVOS
POLÍTICA AMBIENTAL		PREVENCIÓN DEL FRAUDE, LA CORRUPCIÓN, SOBORNO, LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO
POLÍTICA DE GESTIÓN HUMANA	CÓDIGO PARA PROVEEDORES DE HOTELES PARA PASADÍAS	INFORMACIÓN SOBRE POSIBLES CONDUCTAS INDEBIDAS Contacto disponible en los Contratos y en la Página Web
POLÍTICA DE COMPRAS	CÓDIGOS POR CATEGORÍA DE TOURS Actividades Culturales Actividades en Agua Actividades con Animales	DERECHOS FUNDAMENTALES DE LOS TRABAJADORES No Discriminación Salud y Seguridad de los Trabajadores
POLÍTICA DE PROVEEDORES		PROHIBICIÓN DEL TRABAJO INFANTIL
POLÍTICA DE ALOJAMIENTO		LUCHA CONTRA LA ESCNNA
POLÍTICA DE MOVILIDAD		AUDITORIA

COMPROMISO DE LA EMPRESA



Evaluación y Seguimiento:

Diseñamos herramientas para hacer el seguimiento y la evaluación de la implementación de la política de sostenibilidad, objetivos y metas. Diseñamos evaluación para proveedores para empresas de transporte y alojamiento, ya que son los servicios claves en su operación y con los que tenemos contratos directos. Esta evaluación se realiza una vez se haya finalizado el período de ejecución del contrato y se verifica el cumplimiento de buenas prácticas en temas de sostenibilidad.

6

Hemos desarrollado un cronograma de actividades para hacer el seguimiento y la evaluación de la implementación de la política de sostenibilidad, objetivos y metas. En diciembre de 2019, iniciamos reuniones con el personal responsable de realizar las actividades asignadas en el Programa de sostenibilidad. Los participantes somos: Gerente, Director de Operaciones, Director de Formación, Dirección de Bienestar, Director de Salud y Seguridad en el Trabajo y Gestión Ambiental, y Dirección Administrativa / Coordinadora de Sostenibilidad.

El cumplimiento del cronograma de actividades del 2020 fue del 94%, no logramos llegar al 100% ya que por causa del confinamiento y la pandemia se nos hizo necesario aplazar actividades.

AVIA CARIBBEAN		PROGRAMA DE GESTION PARA LA SOSTENIBILIDAD													Total Programado	Total Ejecutado	% Cumplimiento cronograma	
Criterio	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2020	Responsable	MES															
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
1.7	Capacitar a colaboradores en Sostenibilidad Turística. Yessica Alfaro.	Wilfren Cruz Director Nacional de Formación	1														1	100%
			1														1	
1.7	Capacitar a colaboradores en Clima Organizacional, Comité 1010. Virtual	Wilfren Cruz Director Nacional de Formación							1								1	100%
									1								1	
1.7	Capacitar a colaboradores en Seguridad y Salud en el Trabajo. Virtual	Wilfren Cruz Director Nacional de Formación							1								1	100%
									1								1	
1.7	Diseñar Plan para Capacitar a colaboradores en Generalidades sobre turismo y compras sostenibles. Virtual.	Claudia Ramirez Directora Administrativa y de Sostenibilidad					1										1	100%
							1										1	
1.10	Participar y apoyar en programas ambientales y de voluntariado con: Sentidos de La Tierra. Lugar: Ciénaga De La Virgen, Puerto Rey. Fecha: Sábado 25 de Abril 2020 Hora: 7:00 A.M Presencial. Barú y Galerazamba. Septiembre 2020	Claudia Ramirez Directora Administrativa y de Sostenibilidad			1												1	100%
					1												1	

3. GESTIÓN INTERNA

POLÍTICA SOCIAL Y DERECHOS HUMANOS



Buscamos que los procesos de contratación, promoción y desarrollo organizacional se realicen con transparencia.

Nuestros colaboradores:

- Tienen contratos formales a término indefinido y para los estudiantes en práctica a término fijo por 6 meses.
- Están afiliados al sistema integral de seguridad social.
- Tienen un salario digno y el salario mínimo está por encima del SMLV.
- Tienen derecho a vacaciones remuneradas y/o pagadas proporcional al tiempo trabajado.
- La compañía cumple con la ley 1822 del 2017: licencia remunerada por maternidad es de 18 semanas. Para el caso de los padres, 8 días hábiles.
- Dotación para quienes devenguen menos de 2 SMLV.
- La compañía no realiza contratación de menos de 18 años. La directriz se encuentra estipulada en el código de Código de ética del Grupo Aviatur.



Avia Caribbean y el Grupo Aviatur respeta los derechos de los empleados a la libre asociación a través de los Sindicatos y la firma de convenios colectivos.

En este sentido, Aviatur ha firmado la convención colectiva con el Sindicato Nacional de Trabajadores de Turismo SINALTRATUR con vigencia 2015-2017. Esta convención sigue vigente.

Es importante señalar que cualquier empleado del Grupo Aviatur puede adherirse al SINALTRATUR



En agosto de 2020 renovamos el comité de convivencia laboral, por un período de 2 años. La compañía cuenta con el comité de convivencia que se encarga de recibir, tramitar y dar respuesta a las quejas e inquietudes de los trabajadores.

Para esto, se cuenta con un procedimiento claro, el cual ha sido socializado a través de Avianet con todos los empleados de Avia Caribbean y del Grupo Aviatur.

1. Recepción de queja mediante el formato A138
2. Atención de la queja, garantizando en todos los casos el principio de confidencialidad en el manejo de la convivencia laboral.
3. Avalar y cooperar en un plan de mejora haciendo seguimiento a los compromisos adquiridos.

Durante el 2019-2020 no se presentaron quejas al comité 1010 en Avia Caribbean.



Todos colaboradores, reciben periódicamente directrices y formación respecto a sus roles, derechos y responsabilidades en materia de salud y seguridad.

Las formaciones se realizan de manera virtual mediante el Centro de Formación Aviatur y es para todos los empleados del Grupo Aviatur.

En 2020 renovamos la Inducción virtual en Seguridad y Salud en el Trabajo, con la ARL colmena. 50 horas. Adicionalmente, en: Primeros Auxilios y Brigadas de Emergencia.

Avia Caribbean ofrece pasantías por 6 meses para estudiantes en práctica de la Universidad de Cartagena.

Estos estudiantes son contratados a través de la modalidad de Aprendiz, por lo tanto, reciben un salario equivalente al mínimo mensual legal vigente y tienen las afiliaciones legales a Salud y ARL.

POLÍTICA DE GESTIÓN HUMANA

El Grupo Empresarial Aviatour, garantiza que sus procesos de contratación, promoción y desarrollo organizacional se manejan con transparencia y se orientan por los principios de igualdad de oportunidades: están libres de cualquier tipo de discriminación racial, política, religión, discapacidad física, nacionalidad, género, edad, orientación sexual, condición sindical, vulnerabilidad social o por cualquier otra causa.

Selección y Contratación: Contamos con perfiles diseñados por cada cargo con el cual se garantiza la competencia laboral.

Procuramos la contratación de personas locales y nacionales que cumplan con la competencia requerida.

En el desarrollo del ejercicio comercial y teniendo en cuenta los principios del Pacto Global, no contratamos trabajadores menores de edad, rechazamos la explotación infantil.

La organización realiza contratos de aprendizaje tanto en la etapa lectiva y productiva contribuyendo con la formación y desarrollo de competencias laborales que los aprendices adquieren en las instituciones educativas.

Compensaciones: Propendemos que la remuneración de los colaboradores esté acorde con las condiciones del mercado y con los objetivos estratégicos de la Organización. Se han diseñado escalas salariales basadas en la clasificación de cargos coherentes con la estructura de cada empresa de la Organización y de sus estrategias.

El salario mínimo de la Organización estará siempre por encima del salario mínimo legal establecido por el Gobierno. Ningún colaborador devengará un salario inferior al establecido como salario mínimo.

Relaciones Laborales: Los procedimientos concernientes a las relaciones laborales se llevan a cabo de conformidad con las normas legales, contractuales y reglamentarias establecidas. La Organización Aviatour ofrece estabilidad laboral a sus colaboradores. La Organización Aviatour reconoce y respeta el derecho a la libertad de asociación y reconoce el derecho a la negociación colectiva.

Bienestar Laboral: Orientamos programas para mejorar la calidad de vida de los colaboradores y a promover la utilización de los servicios de salud, vivienda, educación, cultura y recreación, así como los beneficios que se otorgan.

Seguridad y Salud en el Trabajo: Proveemos ambientes de trabajo seguro, sano, productivo y digno, priorizando la integridad física y mental de nuestros colaboradores sobre la eficiencia en la operación y los resultados de la empresa. Promovemos continuamente una cultura de autocuidado. Apreciamos y respetamos profundamente la vida de todos nuestros colaboradores.

Formación: La Organización destina, dentro de sus posibilidades, los recursos necesarios para garantizar la asistencia de los colaboradores a los programas de capacitación y desarrollo. La inducción está orientada a garantizar la adecuada adaptación y ambientación del nuevo colaborador a la Organización y a su puesto de trabajo.

4. GESTIÓN INTERNA

MEDIO AMBIENTE Y RELACIONES LABORALES



Avia Caribbean S.A.S. está comprometida con la sostenibilidad ambiental y social, al momento de realizar compras, por eso damos preferencia a productos y servicios ambientalmente amigables, con el fin de reducir los impactos que se pueden generar de esta actividad.

Previo a la realización de compras regulares de productos de limpieza, cafetería, pintura, iluminación, papelería y servicios de mantenimiento entre otros; necesarios para el desarrollo de las actividades de la empresa, realizamos un análisis comparativo de los productos y servicios disponibles en el mercado, teniendo en cuenta aspectos como la calidad, el precio y la disponibilidad. Finalmente, damos preferencia a las alternativas más sostenibles, que estén dentro de los márgenes de rentabilidad.



Avia Caribbean no imprime material publicitario. Los clientes de la compañía son las líneas de cruceros, a estas no se les entrega material publicitario, es en el proceso de licitación en donde se dan las descripciones de los diferentes tours que ofrece la compañía y la información se maneja vía electrónica.



Comprometidos con el cuidado y protección del medio ambiente hemos diseñado una Política Ambiental.

Llevamos un registro de consumo energético con base en el recibo de la luz generado por la empresa de energía Electricaribe, con el fin de hacer seguimiento al consumo mensual.

Realizamos una auditoría energética a fin de verificar que los consumos cumplan con los parámetros de uso racional.

Nuestras oficinas fueron renovadas con iluminación led.

Impresoras y equipos de cómputo cumplen con certificaciones y estándares internacionales que ratifican el bajo consumo energético y el reducido impacto ambiental de los materiales utilizados en la construcción de cada modelo.



Avia Caribbean se abastece del sistema local Aguas de Cartagena. Dicha compañía, cuenta con un sistema integrado de gestión que valida las buenas prácticas realizadas en materia de medio ambiente.

Llevamos un registro de consumo de agua con base en el recibo de la Administración del Centro Comercial en donde tenemos las instalaciones. El dato del consumo es promediado ya que éste cuenta con un contador único.

Realizamos adecuaciones en la grifería para tener un bajo consumo de agua así:

Grifos con restrictores de flujo.
Aireadores.
Grifos a presión.
Sanitario ahorrador de descarga push y sensor.
Mantenimientos preventivos y/o correctivos para evitar fugas.

GESTIÓN INTERNA

MEDIO AMBIENTE Y RELACIONES LABORALES



El Grupo Aviatur cuenta con un programa de Gestión integral de residuos dentro del Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, enmarcado en la legislación nacional vigente.

Identificamos los aspectos e impactos en sostenibilidad, entre los que se encuentra la generación de residuos. La matriz separa las actividades en las que se presenta este impacto y cuáles son las medidas necesarias para minimizarlo.

Adicionalmente, contamos con un programa de gestión integral de residuos.

Llevamos el registro de la cantidad de residuos sólidos generados y la cantidad de implementos de papelería que se utiliza por mes.

Documentamos el material que es entregado a la empresa de reciclaje.



Avia Caribbean no utiliza productos como pesticidas, u otras sustancias nocivas y peligrosas.

Los productos para limpieza y desinfección que utilizamos son biodegradables.

no somos una fuente de contaminación por ruido, generación eléctrica u otro tipo de contaminante. Sin embargo, se realizan mediciones de luminarias, acústica y temperatura.

Los aires acondicionados utilizan gases refrigerantes R22. Para las próximas compras tendremos presente que el refrigerante sea R410 o R32.



La política de movilidad de Avia Caribbean describe las buenas prácticas que los colaboradores pueden desarrollar frente a contribuir con la movilidad de la ciudad desde el ámbito laboral como personal.

Es importante destacar que Cartagena no tiene infraestructura vial - ciclo rutas - para el transporte seguro en bicicleta.

Es importante destacar que teniendo en cuenta la naturaleza del negocio, no es posible realizar teletrabajo ya que en la temporada de cruceros los colaboradores deben estar en la operación en el puerto y las diferentes excursiones y el resto del tiempo en las funciones administrativas que se generan de la Organización Aviatur; no obstante, en los casos que son posibles se realizan reuniones virtuales con proveedores y colaboradores que se encuentran en otras ciudades.



Mediante comunicaciones y plataforma interna sensibilizamos a nuestros colaboradores sobre la importancia del cuidado ambiental y la adecuada gestión.

A través de la plataforma Travelife los colaboradores que dominan el idioma inglés realizaron el curso "Internal Environmental Management", este lo trasladamos al idioma español y fue socializado a los demás colaboradores a través de curso virtual sobre gestión ambiental interna.

Cumplimos el 100% de las capacitaciones programadas.

GESTIÓN INTERNA

MEDIO AMBIENTE Y RELACIONES LABORALES



La oficina de Avia Caribbean cuenta con el certificado de uso del suelo emitido por la Alcaldía Mayor de Cartagena, Secretaría de Planeación Distrital.

El local donde se encuentra la oficina de Avia Caribbean fue adquirida en 2016, sin embargo, no se realizó ninguna remodelación estructural o de fachada del centro comercial Pierino Gallo.

No se han realizado remodelaciones en la oficina de Avia Caribbean que implique demoliciones o que impacte al medio ambiente.



Cartagena de Indias D.T. y C., lunes, 07 de mayo de 2018

Oficio AMC-OFI-0048135-2018

Señor
ANTONIO PORRAS GUTIERREZ
Email: claudiamirez@aviatour.com
Teléfono: 6554800 y/o 3157356868
Cartagena

Asunto: Certificado de uso del suelo del Predio con Referencia Catastral N° 010100260063901 del Radicado EXT-AMC-18-0033079

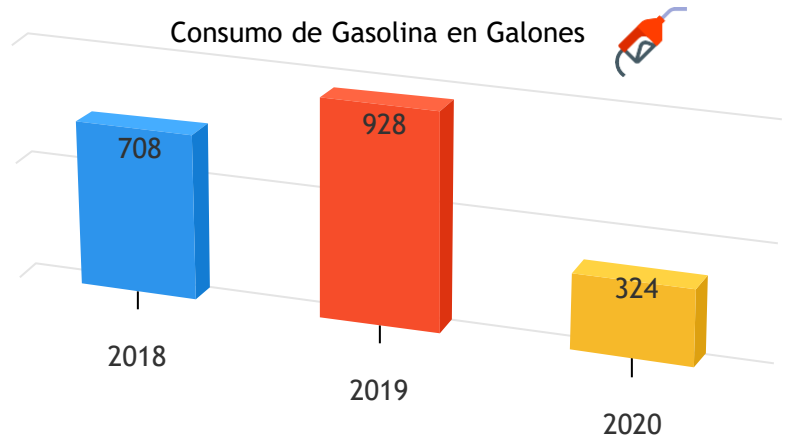
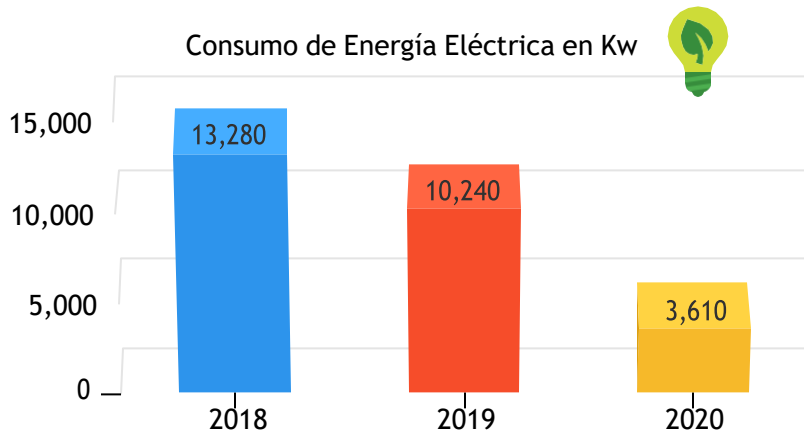
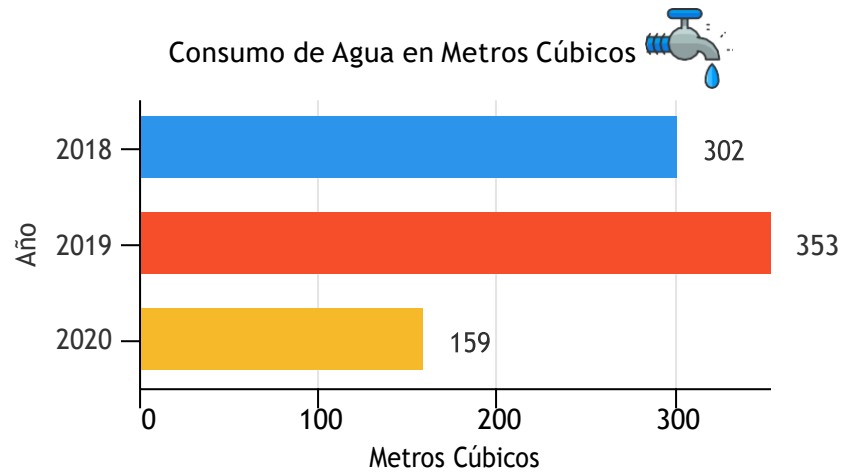
Cordial saludo,

En atención a la petición del asunto, nos permitimos indicarle que el concepto de uso del suelo tiene como única finalidad informar al interesado sobre el uso o usos permitidos en un predio o edificación, de conformidad con las normas urbanísticas del Plan de Ordenamiento Territorial y los instrumentos que lo desarrollen, de tal forma, que la presente certificación no otorga derechos ni obligaciones a su peticionario y no modifica los derechos conferidos mediante licencias que estén vigentes o que hayan sido ejecutadas, así como tampoco hace las veces de permiso, autorización o de licencia urbanística en ninguna de sus modalidades.

En ese orden de ideas, procedemos a informar que el uso del suelo del predio identificado con Referencia Catastral No. 010100260063901 ubicado en la K 1A 1A 10 L 1 1 del Barrio el Laguito de esta ciudad, de acuerdo con lo contemplado en el Plano de Usos PFU 5A/5, el cual hace parte integral del Decreto 0977 de 2001 "Por medio del cual se adopta el Plan de Ordenamiento Territorial del Distrito Turístico y Cultural de Cartagena de Indias", es MIXTO 2, tal y como se observa en el siguiente cuadro e imagen que relaciona las actividades principales, compatibles, complementarias, restringidas y prohibidas que delimitan la función

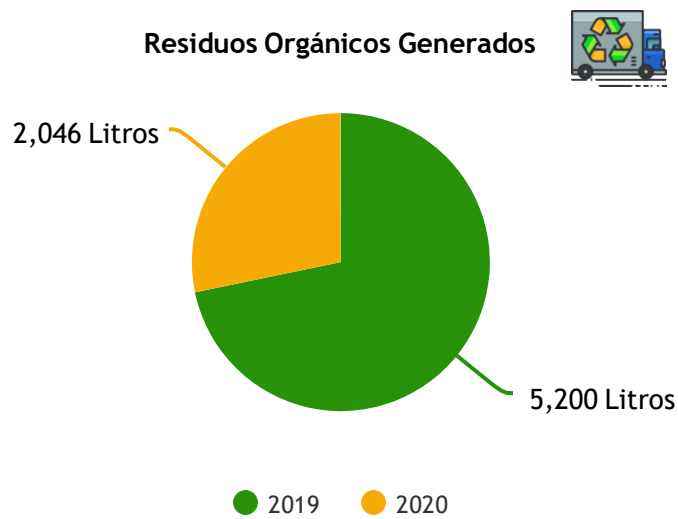
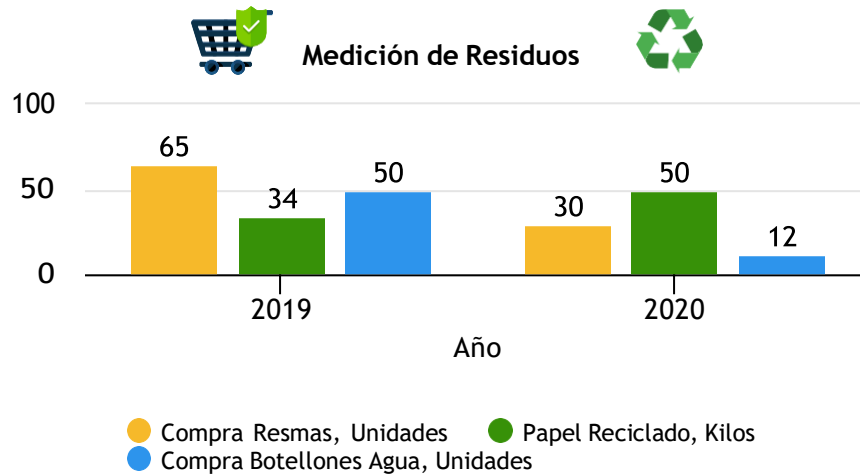
GESTIÓN INTERNA

MEDIO AMBIENTE Y RELACIONES LABORALES



GESTIÓN INTERNA

MEDIO AMBIENTE Y RELACIONES LABORALES



GESTIÓN INTERNA

MEDIO AMBIENTE Y RELACIONES LABORALES

Viajes Corporativos - Destinos Nacionales:
Bogotá, San Andrés, Providencia, Santa Marta y Barranquilla



Año	Viajes Nacionales	Transporte	Kilómetros	Toneladas de CO2
2018	5	Aéreo	6910	1.60
2018	12	Terrestre	2880	1.11
TOTAL	17		9790	2.71



Año	Viajes Nacionales	Transporte	Kilómetros	Toneladas de CO2
2019	4	Aéreo	5478	1.60
2019	14	Terrestre	3360	1.30
TOTAL	18		8838	2.90

Año	Viajes Nacionales	Transporte	Kilómetros	Toneladas de CO2
2020	1	Aéreo	1432	0.40
2020	6	Terrestre	1329	0.51
TOTAL	7		2761	0.91

Viajes Corporativos - Destinos Internacionales: Panamá, Miami



Año	Viajes Internacionales	Transporte	Kilómetros	Toneladas de CO2
2018	5	Aéreo	7163	1.80
2019	4	Aéreo	6262	1.50
2020	0	N/A	0	0
TOTAL	9		13425	3.30

POLÍTICA AMBIENTAL



La gestión se basa en las recomendaciones y directrices del “Plan de Gestión Ambiental” del Grupo Aviatour, así como los diferentes programas para el uso racional del agua, energía, gestión de residuos y optimización en el uso del papel.

A continuación, se describen los 4 puntos principales dentro de nuestra gestión ambiental a lo largo de toda la cadena de valor.



Formación Ambiental: La educación ambiental de nuestros colaboradores es una prioridad para la compañía, no solo porque se verá reflejado en el consumo de recursos naturales en la compañía, sino porque se convierten en multiplicadores de la información con su familia, maximizando así el impacto de las acciones que cotidianamente se realizan.

Gestión del Agua y Energía: Procuramos que nuestras acciones tengan el menor consumo de agua y energía posible, así como una adecuada gestión de vertimientos, para eso, nos basamos en las recomendaciones y directrices del “Programa de Ahorro y Uso Racional del Agua y la Energía” del Grupo Aviatour.

Gestión de Residuos: Gestionamos de manera adecuada los impactos causados por la generación, almacenamiento y disposición de residuos de cada una de las actividades a través de la separación, disposición final y gestión de residuos peligrosos.



Biodiversidad: Como una empresa que se dedica a la actividad turística es posible que nuestros clientes entren en contacto con la naturaleza y biodiversidad de los destinos que visiten, por lo tanto, nos comprometemos a brindar la información necesaria sobre las normas de conducta que se deben acatar en cada lugar a visitar.

POLÍTICA DE PROVEEDORES



En Avia Caribbean S.A.S. el reto constante es satisfacer las necesidades de nuestros clientes, es por eso que tenemos como objetivo que nuestra cadena de suministro esté conformada por los mejores proveedores de cada uno de los servicios que requerimos, quienes en realidad serán nuestros aliados estratégicos en el desarrollo de la operación.

Para ello, ofrecemos un trato justo, igualdad de oportunidades en los procesos de selección y contratación, mayor énfasis en la adquisición de bienes y servicios locales, así como una comunicación asertiva que fortalezcan la relación entre ambas partes.

Teniendo en cuenta que para la compañía uno de los principales focos de acción es la promoción de la sostenibilidad, buscamos proveedores comprometidos con ella, es decir, aquellos que promueven prácticas sociales, ambientales y económicas responsables al interior de sus organizaciones y que, a su vez, beneficien a la mayor cantidad de organizaciones, PYMES y asociaciones locales posibles.



Razón por la cual la compañía propende por:

- Seleccionar proveedores bajo procedimientos claros, de manera objetiva y transparente evitando el favoritismo. Así mismo aquellos que cumplen con la Legislación, la Declaración Universal de los Derechos Humanos, las convenciones fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo, los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y la protección ambiental.
- Mantener relaciones de seriedad, justicia y desarrollo mutuo, siempre bajo los parámetros y cumplimientos de la compañía.
- Generar criterios de compras sostenibles.
- Capacitar a los colaboradores encargados de las compras sobre la importancia de analizar los atributos sostenibles de los servicios y productos que ofrecen los proveedores.
- Evaluar a los proveedores para medir la gestión en relación con los aspectos sociales y medio ambientales (compras locales, apoyo a la comunidad / donaciones, sistema de gestión ambiental, gestión de residuos, entre otros).
- Rechazar y denunciar prácticas que atenten con la gestión sostenible.



POLÍTICA DE COMPRAS

Estamos comprometidos con la sostenibilidad ambiental y social, al momento de realizar compras, por eso damos preferencia a productos y servicios ambientalmente amigables, con el fin de reducir los impactos que se pueden generar de esta actividad.



Previo a la realización de compras regulares de productos de limpieza, cafetería, pintura, iluminación, papelería y servicios de mantenimiento entre otros necesarios para el desarrollo de las actividades de la empresa, realizamos un análisis comparativo de los productos y servicios disponibles en el mercado, teniendo en cuenta aspectos como la calidad, el precio y la disponibilidad. Finalmente, damos preferencia a las alternativas más sostenibles, que estén dentro de los márgenes de rentabilidad.

Partiendo de lo anterior, dentro de nuestro proceso de abastecimiento, aplicamos en la medida de lo posible los siguientes procedimientos:

- Preferimos productos naturales y ecológicos que porten certificados o sellos de sostenibilidad confiables.
- Utilizamos bienes producidos con el mínimo uso de recursos y con el menor uso de productos químicos nocivos.
- Priorizamos el uso de productos reutilizables o reciclables, evitando la utilización de bienes destinados a un solo uso.
- Realizamos compras de tamaños grandes, disminuyendo la utilización de empaques en productos individuales.
- Solo adquirimos bienes producidos en fábricas donde se respeten los derechos humanos y no haya lugar para la explotación y el trabajo infantil.
- En la medida que los productos requeridos lo permitan, damos preferencia a bienes producidos localmente, reduciendo el transporte y aportando al desarrollo local.
- En la medida de lo posible, elegimos comprar productos y servicios a proveedores locales.



Como una importante medida en los procesos de compras, nos encargamos de divulgar entre nuestros proveedores habituales nuestro compromiso con la sostenibilidad ambiental y social, procurando que estos también puedan implicarse, adoptando nuevos procesos en función de la sostenibilidad.



POLÍTICA DE MOVILIDAD

En Avia Caribbean S.A.S. somos conscientes de las grandes cantidades de emisiones que se generan por el uso diario del transporte, además de la magnitud del impacto que esto produce en el medio ambiente. Por esto, velamos por reducir al máximo posible las emisiones generadas en la ejecución de nuestras actividades.



Como organización, trabajamos para adoptar medidas de movilidad sostenibles y hacemos partícipes a nuestros colaboradores en la aplicación de éstas, incentivándolos a tomar acciones encaminadas a la reducción de las emisiones que estos generan, tanto en las actividades laborales, como en las personales y recreativas. Por esto, aplicamos las siguientes medidas:

1. Actividades laborales: Al momento de la compra, mantenimiento y uso de los vehículos de la organización, analizamos si se necesita la nueva compra, realizamos mantenimientos periódicos a los vehículos propios, nuestros conductores ponen en práctica las técnicas de Eco-conducción las cuales permiten disminuir el consumo de combustible y emisiones por cada desplazamiento.



Desplazamiento al sitio de trabajo: Recomendamos a nuestros colaboradores si realmente es necesario el uso de vehículos, de ser necesario hacerlo en compañía de compañeros de trabajo u otras personas que vayan al mismo sector, en recorridos cortos o siempre que sea posible, adoptar el hábito de caminar esto genera cero emisiones y aporta beneficios a la salud.

Desplazamientos por trabajo: Tales como reuniones, capacitaciones o seminarios tenemos en cuenta si se ajustan opciones como formación virtual, video llamadas o video conferencias como herramientas opcionales siempre que la situación lo permita.

2. Actividades personales o recreativas: Si no están relacionadas con el ámbito laboral, inculcamos a nuestros colaboradores a reducir el uso de vehículos privados, evitar recorridos innecesarios en vehículos, elegir lugares de recreación de fácil acceso a través de transporte público.



3. Vacaciones: Somos conscientes de la importancia de adoptar medidas de movilidad sostenibles, en cada una de nuestras actividades. Incluso durante las vacaciones, estas medidas no deben dejarse de lado. Por esto, recomendamos: Investigar medios de transporte en el destino, alojarse en lugares cercanos a los atractivos turísticos, elegir recorridos en bicicleta, hacer excursiones en grupo.

5. TRANSPORTE

Avia Caribbean SAS está comprometida con la sostenibilidad ambiental y social. Al momento de realizar compras damos preferencia a productos y servicios locales y ambientalmente amigables, con el fin de reducir los impactos que se puedan generar de esta actividad. Los tours que ofrece Avia Caribbean en su mayoría son terrestres y el servicio se presta en vehículos subcontratados modelo 2015 en adelante, que cumplen con toda la documentación exigida por la ley colombiana.

Actualmente tenemos relación comercial con 7 proveedores de transporte turístico terrestre privado los cuales están certificados y/o en proceso de certificación en normas nacionales.

Adicionalmente tenemos una opción de tour cuyo transporte principal es en lancha el proveedor es el Grupo Aviatur y las embarcaciones cuentan con los permisos y certificaciones exigidas y expedidas por la Dirección General Marítima DIMAR.

Así mismo el Bike Tour: Se realiza por la ciudad amurallada, visitando las principales plazas y lugares históricos de la zona. Tiene una duración de 3.5 horas.

La documentación de los proveedores es actualizada y revisada por el Director de Operaciones de Cruceros al momento de renovación de contratos y/o durante el proceso de evaluación de proveedores.

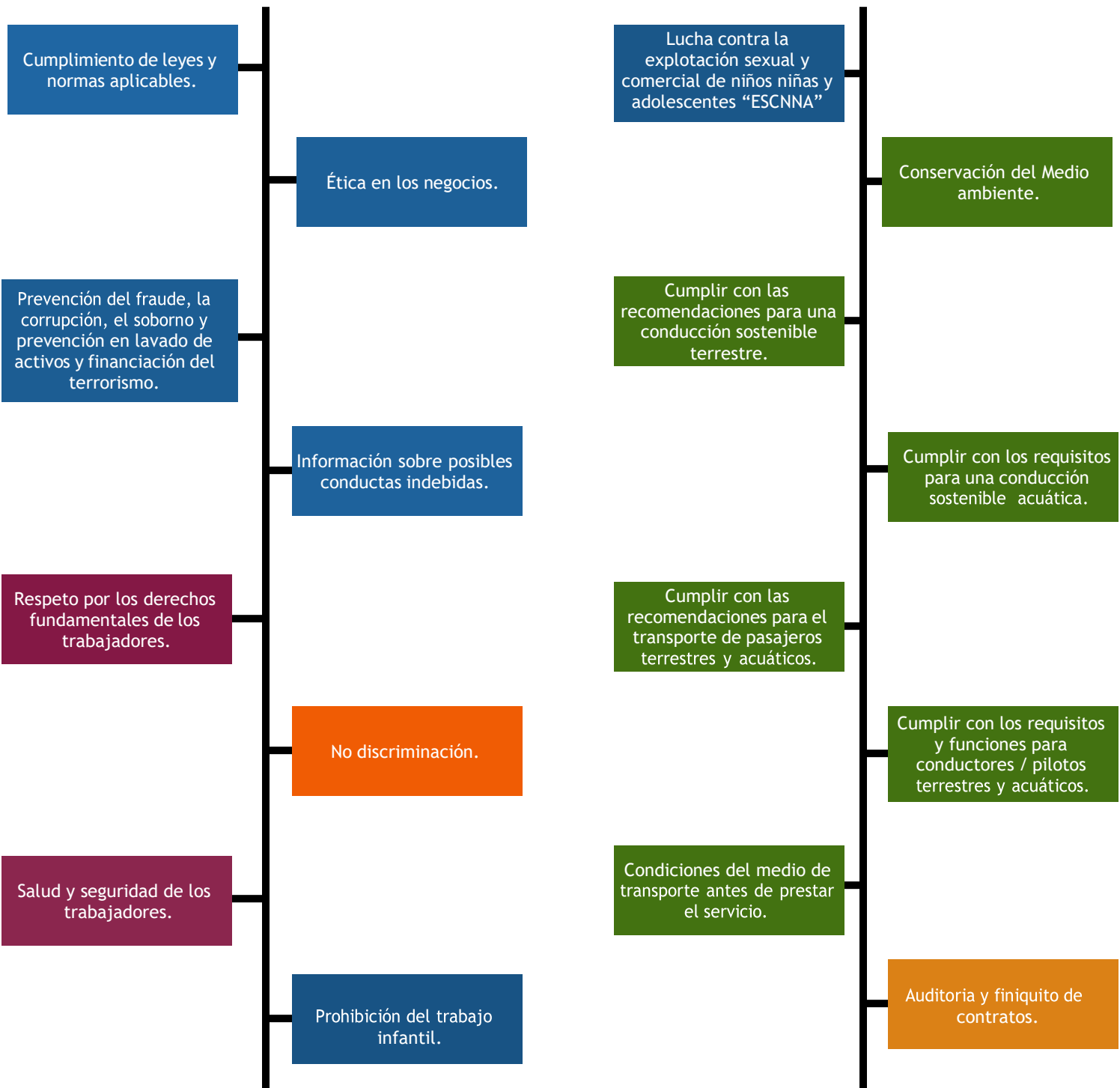
Certificaciones de Proveedores de Servicio de Transporte Turístico Terrestre

ISO 14001:2015	GESTION AMBIENTAL
OHSAS 18001:2007	SISTEMA GESTION SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
ISO 9001:2015	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN
NTS-AV 09	CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE SERVICIO TURISTICO TERRESTRE AUTOMOTOR
NTS-TS 003	REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD
NTS-TS 005	SERVICIO DE TRANSPORTE SOSTENIBLE

PROVEEDOR	ISO 14001:2015	OHSAS 18001:2007	ISO 9001:2015	NTS-AV 09	NTS-TS 003	NTS-TS 005
Gema Tours S.A.			29-Aug-21	17-Sep-21	14-Feb-20	
O.A.T.	14-Nov-19					
Servitrans	8-Oct-20					
TransUnidos Cartagena	20-Sep-20	20-Sep-20	20-Sep-20			
TransGuías S.A.	1-Nov-21	6-Mar-21	1-Nov-21	22-Sep-19		22-Sep-19
Transporte Alef T y H SAS	13-Mar-21	13-Mar-21	13-Mar-21			
Transporte Borelly	23-Jan-22	11-Mar-21	23-Jan-22			

TRANSPORTE

Dentro de los anexos del contrato incluimos el código de conducta para los proveedores de transporte y sus Conductores / Pilotos. A través de este código, el Proveedor declara y se compromete a:



CODIGO DE CONDUCTA PARA PROVEEDORES DE TRANSPORTE Y SUS CONDUCTORES / PILOTOS



Avia Caribbean S.A.S., empresa filial de la Organización Aviatur, espera que todos sus colaboradores cumplan con la ley y actúen con ética en todos los aspectos. De la misma manera, lo espera de todos sus proveedores. El presente código de conducta define los requisitos básicos que se les exigen a los proveedores de servicios de transporte y a los conductores en relación con sus responsabilidades para con sus interesados y con la sostenibilidad. Avia Caribbean S.A.S. se reserva el derecho de modificar razonablemente los requisitos del presente Código de Conducta, el proveedor, se compromete a que todos los acuerdos y relaciones de negocio que establezca con Avia Caribbean S.A.S. estarán sometidos a las provisiones mencionadas en este documento.



A través de este código, el Proveedor declara y se compromete a:

1. Cumplimiento de leyes y normas aplicables.
2. Ética en los negocios.
3. Prevención del fraude, la corrupción, el soborno y prevención en lavado de activos y financiación del terrorismo.
4. Información sobre posibles conductas indebidas.
5. Respeto por los derechos fundamentales de los trabajadores.
6. Salud y Seguridad de los Trabajadores.
7. Prohibición del trabajo infantil.
8. Lucha contra la explotación sexual y comercial de niños, niñas y adolescentes ESCNNA.
9. Medio ambiente: Conducción sostenible terrestre y acuática.
10. Cumplimiento de requisitos para transportadores terrestres y acuáticos.
11. Estado y presentación del medio de transporte.
12. Auditoría del contrato.



6. ALOJAMIENTOS

Diseñamos una política para alojamientos y pasadías en la que se especifican los requerimientos mínimos que deben tener los hoteles en términos de sostenibilidad para contratar los servicios de pasadía con Avia Caribbean. Esta política está alineada con la política de sostenibilidad y ambas son el reflejo del compromiso de la organización con el desarrollo y turismo sostenible en los puertos destino en los que operamos. Como complemento a la política desarrollamos el código de conducta para proveedores de hoteles / pasadías. Dichos documentos fueron socializados con los hoteles al momento de firmar el contrato de prestación de servicios.

Vale la pena mencionar que los pasajeros de cruceros utilizan los hoteles únicamente para pasadía durante la visita a la ciudad.

Avia Caribbean mediante auditorías y evaluación de proveedores y por medio de las certificaciones y/o sistemas implementados que tengan vigentes, verifica que los hoteles estén cumpliendo con los requerimientos y compromisos de sostenibilidad.

De la misma manera contribuimos a incentivarlos a continuar con la implementación de buenas prácticas, mediante correos de sensibilización e invitaciones a eventos o actividades sostenibles.

Contratos para pasadías durante la temporada 2019 - 2020:

Cartagena: Hotel Las Américas y Hotel Las Islas.

Santa Marta: Hotel Estelar Santamar.

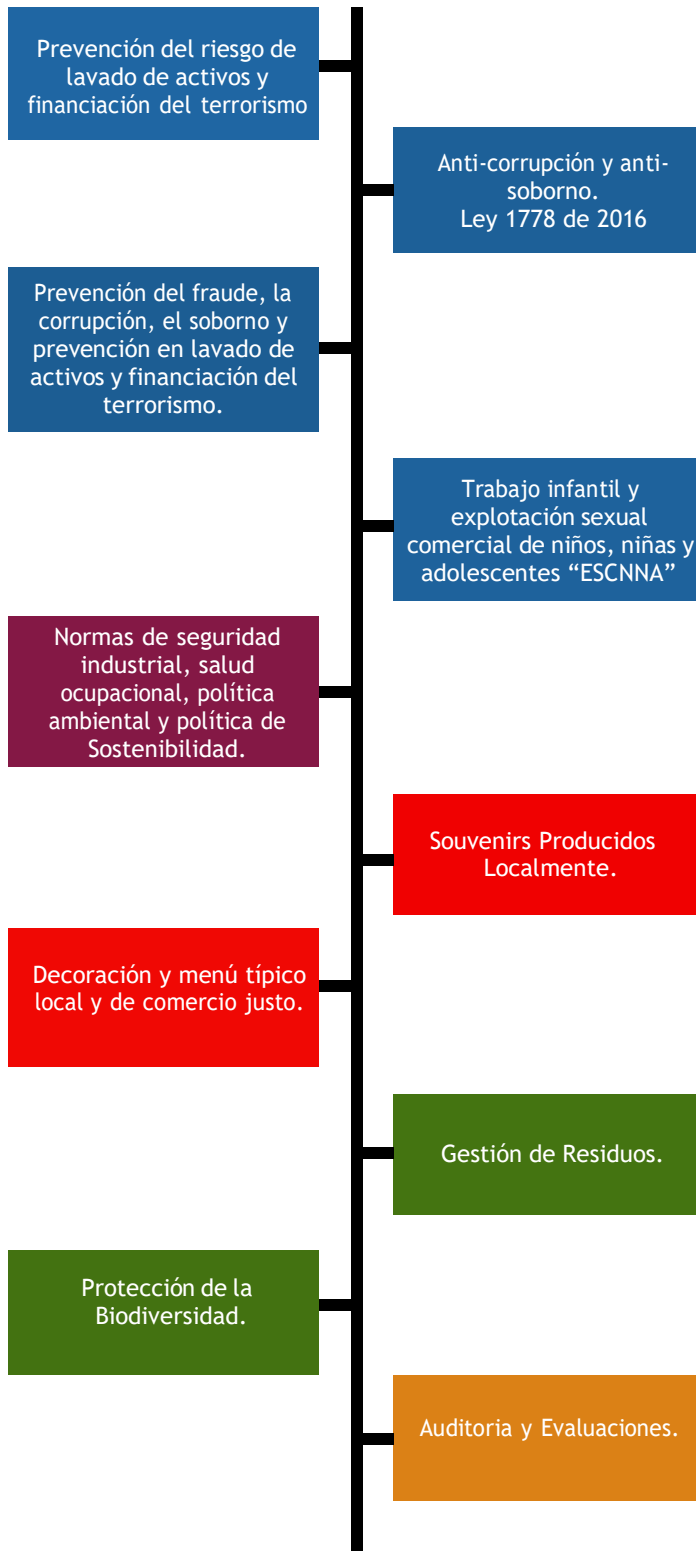
San Andrés: Hotel Cocoplum.

Como incentivo, hemos propuesto como compañía del sector turístico promocionar por medio de nuestra página oficial, a aquellas compañías certificadas como empresas sostenibles, que han desarrollado diferentes iniciativas enfocadas hacia la promoción del desarrollo de la región además de la promoción de buenas prácticas, relacionadas con el cuidado del medio ambiente y fortalecimiento de la empleabilidad de la zona.



ALOJAMIENTOS

Dentro de los contratos con los alojamientos se destacan entre otras las siguientes cláusulas en las que el hotel se compromete con:



ALOJAMIENTOS

Premios y Certificaciones de Proveedores de Alojamientos para Pasadías de Pasajeros de Cruceros



2017

2018

2019



Premio Condé Nast Johansens 2017
Hotel seleccionado



Premios FIABCI de excelencia inmobiliaria
FIABCI



Revista Lux Life
2019 Global Luxury Hotel & Spa
premia al hotel costero más destacado de Colombia, 2019



Premio Condé Nast Johansens
Hotel seleccionado



Premios Travel + Leisure World Best 2019
Hotel seleccionado

2019



Premios World Luxury Hotel
Hotel ecológico de lujo



Premios mundiales de viajes
El hotel ecológico líder en América del Sur en 2019



Premios World Spa
El mejor hotel spa de Colombia



Premios Condé Nast Readers' Choice Awards 2019
Top 10 mejores resorts en Sur América



Premio Internacional de Arquitectura de Diseño e Interiores IIDA
Premio de Diseño de América Latina, categoría Hostelería

2020



Elección del viajero de Trip Advisor
Trip Advisor Traveler's Choice 2020 Lo mejor de lo mejor



Lo mejor para la sostenibilidad
Premios Condé Nast Johansens 2020



Premios de Diseño de París 2020
Mención de honor en Arquitectura



Premios World Luxury Spa
World Luxury Spa (Niña Daniela)



Premios World Luxury Restaurant
Hotel Restaurante de Lujo (Las Guacas)

ALOJAMIENTOS

Premios y Certificaciones de Proveedores de Alojamientos para Pasadías de Pasajeros de Cruceros



Certificación como un Hotel 5 estrellas (NTSH 006) desde el año 2005



SI-CS-52

Certificación en Sello Ambiental Colombiano para establecimientos de alojamiento y hospedaje (NTC 5133) desde el año 2016



CSAC 06-5133-SI-CS-159-1

Certificación como un hotel comprometido en la prevención de ESCNNA (The Code) desde el año 2010



Certificación en sostenibilidad para establecimientos de alojamiento y hospedaje (NTS TS 002) desde el año 2016



SI-CS-159

Certificación en Sistema de Gestión de la Calidad (NTC ISO 9001) desde el año 2015



SC-CER440085

Certificación en sostenibilidad para organizadores profesionales de congresos, ferias y convenciones (NTS TS 006-1) desde el año 2016



SI-CS-159-2

Premio al Hotel Líder de Colombia en 2017 en la categoría de Congresos



ALOJAMIENTOS

Premios y Certificaciones de Proveedores de Alojamientos para Pasadías de Pasajeros de Cruceros



NORMA

NTC 5133:2006

ALCANCE

ETIQUETAS AMBIENTALES TIPO I.
SELLO AMBIENTAL COLOMBIANO.
CRITERIOS PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.

NORMA

NTS-TS 002:2014

ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN

REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD ESTABLECIMIENTOS DE
ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.



ALOJAMIENTOS

Hotel en proceso de planeación para certificación. Actualmente cuentan con los compromisos de sostenibilidad.



Código del documento	Nombre del Prestador de Servicios Turísticos	
	HOTEL COCOPLUM BEACH	
DECLARACIÓN DE PRIMERA PARTE DEL PROVEEDOR DEL SERVICIO DE ACUERDO CON LA NTC ISO – IEC 17050.		
INFORMACIÓN GENERAL		
Nombre del Prestador de Servicios Turísticos	HOTEL COCOPLUM BEACH	
NIT	21070439	RNT
Departamento	ARCH. DE SAN ANDRES, PRC	Ciudad
Dirección	VIA SAN LUIS 43-39	Sitio web
Celular	3153035707	Email
Nombre del Prestador de Servicios Turísticos	HOTEL COCOPLUM BEACH	
Persona de contacto	MARTHA LUCIA PATIÑO	
Cargo	JEFE DE RECURSOS HUMANOS	
DECLARACIÓN DE PRIMERA PARTE		
"Declarar el cumplimiento de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible de acuerdo con lo establecido por la Resolución 3860 de 2015".		
NTS-TS 002. Requisitos de Sostenibilidad Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje. 2014.		
DECLARACIÓN DE PRIMERA PARTE		
Nombre	LUA MILENA DIAZ DEL VALLE	
Cédula (c.c)	21070439	Fecha de emisión
Yo LUA MILENA DIAZ DEL VALLE en condición de representante legal del establecimiento HOTEL COCOPLUM BEACH, declaro que después de realizar el proceso de autoevaluación, el establecimiento que represento cumple con la totalidad de los requisitos establecidos en la NTS-TS 002. Requisitos de Sostenibilidad Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje. 2014.		
		FIRMA
*Revisar hojas anexas		

POLITICA DE SOSTENIBILIDAD

NORMATIVIDAD VIGENTE APLICABLE A NUESTRA ACTIVIDAD COMERCIAL

Ley 1335 de 2009 Antitabaco - Ley 679 de 2001 Explotación sexual de menores
Decreto 4000 de 2004 Control de extranjeros - Ley 17 de 1981 Tráfico de flora y fauna
Ley 103 de 1991 Tráfico del patrimonio cultural .

El Hotel Cocoplum Beach tiene claro la importancia del cuidado del medio ambiente y en especial nuestra zona en que habitamos la Reserva de Biosfera SEAFLOWER que es la mejor herencia que debemos cuidar y pasar a nuestras futuras generaciones. Conscientes que el éxito de nuestras actividades turísticas depende en gran medida de la salud del entorno natural, social cultural nos fundamentamos en el desarrollo de actividades basados en los principios de la sostenibilidad (NTS- TS 002) por medio de acciones de sensibilización con nuestros empleados, clientes y huéspedes, promoviendo así la conservación del patrimonio natural de las islas, la renovación tecnológica y paulatina que a futuro genere reducción de sus índices de consumo energético, hídrico y la disminución gradual de los residuos generados dentro del establecimiento y en los sitios donde se realicen actividades vinculadas con la operación turística.

Buscamos promover y apoyar a la cultura de la comunidad isleña, respetando las costumbres del pueblo raizal y promocionando la oferta turística de manera responsable sin afectar los planes de vida de los mismos y la protección de los recursos naturales con acciones encaminadas a la conservación y sostenible de la biodiversidad de las islas. Promulgamos nuestro total rechazo a la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA), cualquier método de explotación laboral infantil y las diferentes formas de discriminación, trabajando conjuntamente con las autoridades competentes para prevenir estos actos y denunciar cualquier caso que se presente.



COMPROMISO DE RECHAZO AL ESCNNA

Código: HE 06
Versión: 001
Página: 1 de 1

COMPROMISO DE RECHAZO AL ESCNNA POR PARTE DE LOS COLABORADORES (EMPLEADOS)

En desarrollo de lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 679 de 2001 y en la Ley 1329 de 17 de julio de 2009, EL EAH con apoyo de sus colaboradores se comprometen y rechazan todo acto de explotación y el abuso sexual de menores de edad en el país y advierten al huésped que la explotación y el abuso sexual de menores de edad en Colombia son sancionados penal y administrativamente, conforme a las leyes vigentes. Por tal motivo todos los colaboradores están obligados a ejercer las medidas mínimas de control dispuestas en el código de conducta.

NOMBRE	CÉDULA	FIRMA
MILENA DIAZ DEL VALLE	92-016061	[Firma]
Margarita Conesa abreu	40-992914	[Firma]
ANGELINA PEREZ C.	40992025	ANGELINA P.C.
FANNY CORPUS V.	33,266 998	[Firma]
EDUARDO RUIZ Y	38023544	[Firma]
...

POLÍTICA DE ALOJAMIENTO



En Avia Caribbean S.A.S., empresa de la Organización Aviatur, entendemos el turismo responsable como la suma de las acciones en sostenibilidad de cada uno de los actores que se encuentran involucrados en la prestación de servicios turísticos, entre los cuales se encuentran los alojamientos / hoteles y quienes juegan un papel primordial en el desarrollo de los destinos.

A pesar de que nuestros clientes “Pasajeros de Cruceros” no se hospedan en hoteles dentro de los destinos, si disfrutan de sus servicios e interactúan con el personal de estos a través de los pasadías; por tal razón, hemos diseñado esta Política de Alojamiento y Pasadía Sostenible, que busca recomendar a los Proveedores de que ofrecen estos servicios, prácticas sostenibles con la comunidad, medio ambiente, economía local entre, otros.



Para la escogencia de los proveedores de alojamiento y pasadía se dará preferencia a aquellos que demuestren que cumplen con los puntos establecidos en la política mediante buenas prácticas sostenibles.

Principios de acomodación sostenible: Relación calidad, confort, precio. Negocios justos. Minimización del impacto sobre el medio ambiente y la sociedad.

Desarrollo Local: Apoyo a los artesanos locales. Compras locales. Arquitectura local y patrimonio cultural.

Protección de los Derechos Humanos, Niños, Niñas y Adolescentes: Trabajo infantil. Lucha contra la ESCNNA.

El cumplimiento de esta Política es de carácter obligatorio para todos los Proveedores de Alojamiento que tengan relación comercial con Avia Caribbean S.A.S.

NO
ALA
EXPLOTACIÓN
SEXUAL

7. EXCURSIONES Y ACTIVIDADES

Nuestra actividad se basa en brindar excursiones en sitios turísticos, ricos en historia, cultura y naturaleza. Nos preocupamos por el bienestar de las comunidades y los animales que habitan los entornos por los que transitamos, es por eso, que nuestros esfuerzos están dirigidos en generar el menor impacto negativo ambiental y social a través de:



Constante actualización del inventario de excursiones sensibles que se ofrecen en cada destino.



No ofrecer excursiones con impactos negativos en las personas, la biodiversidad (fauna y flora), los recursos naturales, o que sean social y culturalmente inaceptables.



No estar involucrado con compañías que exploren, exhiben, venden o comercializan especies de vida silvestre a menos que sea parte de una actividad regulada que asegure que su utilización sea sostenible y cumpla con las leyes locales, nacionales e internacionales.



Contar con guías calificados y/o certificados para guiar a los pasajeros en sitios culturales sensibles, sitios patrimoniales o destinos ecológicamente sensibles.

Todas las excursiones que ofrece Avia Caribbean están enmarcadas en los lineamientos de la política de sostenibilidad y las prácticas de sostenibilidad que se encuentran en el Manual de Buenas Prácticas de Sostenibilidad del Grupo Empresarial Aviatur, el cual abarca temas como:



Cuidados al visitar áreas silvestres, patrimoniales, arqueológicos u otras que le parezcan frágiles y/o valiosos.



Preservación del patrimonio cultural y lucha contra el tráfico ilegal de especies de flora y fauna silvestre.



Lucha contra la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes.

EXCURSIONES Y ACTIVIDADES

Hemos elaborado un inventario de excursiones en el cual clasificamos las excursiones de acuerdo con el tipo de actividad que se lleva a cabo por cada línea de cruceros.

Para la temporada 2019 - 2020 ofrecimos 24 tours, los cuales pueden variar de acuerdo con cada línea de cruceros. Las actividades incluyeron:

Observación de Aves / Recorrido por la ciudad / Paseo en canoa por el manglar / Día de playa / Recorridos por diferentes lugares históricos del patrimonio cultural.

Diseñamos un código de conducta para cada una de las actividades que realizamos en las excursiones: Culturales, en Agua y con Animales.

Como parte del compromiso de fomentar el buen comportamiento de los pasajeros, al comienzo del tour, el guía turístico les informa, las reglas de comportamiento según el lugar a visitar. El cumplimiento por parte del guía para brindar esta información la podemos evidenciar en las encuestas de satisfacción.

LINEAMIENTOS DE BUENAS PRACTICAS PARA ACTIVIDADES CULTURALES

QUÉ SE DEBE HACER	QUÉ NO SE DEBE HACER
Rechazar la participación en la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes. Denunciar cualquier tipo de irregularidad. Página web www.teprotejo.org	No se debe solicitar durante el viaje actividades relacionadas con la explotación sexual comercial de niños, niñas o adolescentes.
Disfrute y respete todo aquello que hace de este destino un lugar único y diferente: desde su historia, arquitectura, religión, códigos de vestimenta y comunicación, hasta su música, su arte y su cocina.	No discrimine a la población por la raza o género utilizando lenguaje o conductas que puedan ser ofensivas o intimidantes. En zonas de áreas protegidas, no se salga del acceso permitido a los visitantes.
Reduce, Re-Utiliza y Recicla residuos sólidos durante el viaje.	No arroje residuos. Consérvelos con usted hasta encontrar recipientes habilitados al efecto.
Al conocer el patrimonio histórico y cultural, adquiera productos y artesanía fabricados localmente con prácticas sostenibles.	No compre productos y artículos falsificados, prohibidos por las normativas nacionales o internacionales.
Lleve fotos y haga crónicas honestas de su viaje y difunda experiencias positivas.	No tome fragmentos de bienes culturales protegidos como recuerdos de su viaje.

EXCURSIONES Y ACTIVIDADES

LINEAMIENTOS DE BUENAS PRACTICAS PARA ACTIVIDADES EN AGUA

QUÉ SE DEBE HACER	QUÉ NO SE DEBE HACER
Respete la vida silvestre y su hábitat natural.	No alimente la fauna silvestre.
Respetar la señalización e indicaciones de comunidades existentes en la zona que visita, esto permitirá una visita más segura para usted, su familia y el entorno.	No incurra en delitos ambientales. Si visita un área protegida recuerde que hay un reglamento y que este fue creado para preservar lugares y especies de gran valor ecológico y en muchas ocasiones en peligro de extinción.
Respetar y promover la conservación de nuestra biodiversidad, acorde a la Ley.	No apoye el comercio ilegal de especies de flora y fauna.
Lleve fotos y haga crónicas honestas de su viaje y difunda experiencias positivas.	No retire recursos naturales por ejemplo piedras, fósiles, caracoles, plantas, flores u otros, de su entorno original.
Reduce, Re-Utiliza y Recicla residuos sólidos durante el viaje. En un espacio natural procure que la única huella que deje detrás suyo sea la de sus pisadas.	No arroje basura durante su visita a estas áreas incluso los residuos orgánicos, podrían alterar la dieta alimenticia de la fauna silvestre nativa, ensuciar el paisaje y afectar al resto de los visitantes.

LINEAMIENTOS DE BUENAS PRACTICAS PARA ACTIVIDADES CON ANIMALES

QUÉ SE DEBE HACER	QUÉ NO SE DEBE HACER
Respete la vida silvestre y su hábitat natural.	No alimente la fauna silvestre.
Respetar la señalización e indicaciones de comunidades existentes en la zona que visita, esto permitirá una visita más segura para usted, su familia y el entorno.	No incurra en delitos ambientales. Si visita un área protegida recuerde que hay un reglamento y que este fue creado para preservar lugares y especies de gran valor ecológico y en muchas ocasiones en peligro de extinción.
Respetar y promover la conservación de nuestra biodiversidad, acorde a la Ley.	No apoye el comercio ilegal de especies de flora y fauna.
Compre productos que no requieran para su fabricación el uso de plantas o animales en peligro de extinción.	No retire recursos naturales por ejemplo piedras, fósiles, caracoles, plantas, flores u otros, de su entorno original.
Reduce, Re-Utiliza y Recicla residuos sólidos durante el viaje. En un espacio natural procure que la única huella que deje detrás suyo sea la de sus pisadas.	No arroje basura durante su visita a estas áreas incluso los residuos orgánicos, podrían alterar la dieta alimenticia de la fauna silvestre nativa, ensuciar el paisaje y afectar al resto de los visitantes.

8. RESPONSABLES DE VIAJES

Avia Caribbean le apuesta al desarrollo de las ciudades destino en donde realiza sus actividades a través de la contratación local.

Contratación Local de:
Colaboradores directos con salarios por encima del SMMLV

Proveedores legalmente constituidos con licencias exigidas por la normatividad nacional con tarifas negociadas anualmente.

- Guías de Turismo
- Grupos Folclóricos
- Medios de Transporte
- Atracciones
- Restaurantes
- Souvenirs

Formación y Educación para Colaboradores, Guías y Proveedores

- Invitación para la formación virtual de guías en temas básicos de sostenibilidad a través de la plataforma Travelife.
- Socialización de Política de Sostenibilidad.
- Lucha contra la ESCNNA
- Taller en turismo sostenible y desarrollo.
- Protocolos de bioseguridad.

Comunicación con el cliente

Los guías antes de iniciar el tour, informan a los pasajeros sobre el patrimonio natural y cultural del destino visitado así como las normas de comportamiento durante la excursión.

Conocimiento del Destino

Los Guías y cocheros son capacitados por el SENA y la Corporación de Turismo.

Esta entidad es la encargada de brindar la información sobre el destino turístico.

Todos los Guías deben estar certificados y tener las licencias vigentes para operar en su labor como son el RNT y la Tarjeta Profesional.

9. DESTINOS

Realizamos un levantamiento de información relevante en temas ambientales y sociales, así como lo referente a las acciones en torno al turismo sostenible en los tres puertos destinos: Cartagena, Santa Marta y San Andrés.

De estos destinos, el Centro Histórico de Cartagena está certificado como destino sostenible.

Todas las actividades de Avia Caribbean, están diseñadas de conformidad con la legislación local y nacional. No se ofrecen tours que generen impactos negativos en la biodiversidad y el patrimonio cultural de las ciudades en donde operamos.

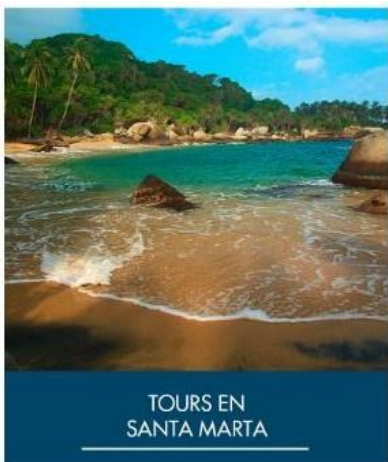
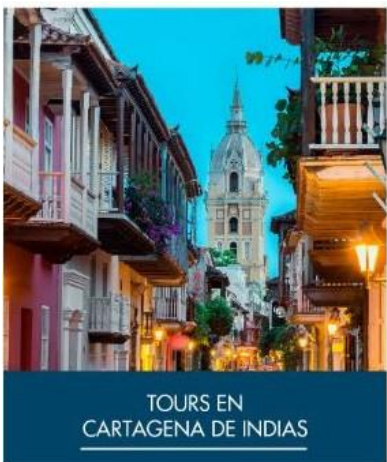
Avia Caribbean apoya iniciativas que mejoran las relaciones entre los alojamientos y los productores locales; entre ellas, la producción y distribución de productos alimenticios locales y souvenirs.

En el marco de las operaciones de Avia Caribbean, existe una relación con alojamientos es a través del tour pasadías en el Hotel Las Islas, Hotel Estelar Santa Mar y Hotel y Cocoplum Beach. Estos tours incluyen el almuerzo que siempre es un menú típico de la región.

Con el fin de promocionar el trabajo de los productores locales, hemos desarrollado diferentes vinculaciones con empresas regionales que prestan el servicio de transporte dentro de la zona, cumpliendo con los requerimientos legales necesarios para poder prestar este tipo de servicios, promoviendo la contratación de personal local, además de fomentar el trabajo legal en la región.

En el tour de las Bóvedas en Cartagena, se encuentra el mercado artesanal con mayor variedad de souvenirs. Estos son realizados por artesanos en su mayoría locales (región caribe colombiana). Adicionalmente, el centro histórico como tal, ofrece una amplia variedad de restaurantes y comercio local al que los pasajeros pueden acceder en el tiempo que tienen destinado para compras dentro del itinerario del tour.

"No apoyamos el comercio ilegal de especies de flora y fauna, respetamos y promovemos la conservación de nuestra biodiversidad, acorde a la Ley 17 de 1981 para la prevenir, castigar y rechazar todo acto que maltrate y atente contra la vida de las especies animales del país y la Ley 1333 de 2009 para evitar continuación o realización de acciones en contra del medio ambiente".



10. COMUNICACION CON EL CLIENTE Y PROTECCIÓN

Avia Caribbean cuenta con información disponible para sus clientes en la página web www.aviacaribbean.com Allí pueden consultar los destinos en donde operamos y aspectos relevantes y nuestro compromiso con la sostenibilidad.

La privacidad de los clientes está garantizada, de acuerdo a las regulaciones nacionales y convenios internacionales vigentes sobre el tema.

Mediante licitaciones para la contratación de excursiones, brindamos toda la información necesaria a nuestros clientes - las líneas de cruceros - de los puertos en donde operamos incluyendo entre otra información la descripción de los sitios a visitar, código de vestimenta, y recomendaciones durante el recorrido.

Avia Caribbean cuenta con Plan de Emergencias, Risk Assessment por categoría de tour y Protocolos de Bioseguridad, éstos son revisados y actualizados de manera periódica. Nuestros colaboradores se encuentran capacitados en la aplicación de éstos. Adicionalmente y por seguridad, nuestros tours tienen en acompañamiento de un paramédico.

Al finalizar las excursiones, se solicita a los pasajeros diligenciar de manera voluntaria una encuesta de satisfacción con el fin de evaluar la calidad y sostenibilidad de los servicios recibidos. La encuesta consta de:

Información sobre el patrimonio cultural y/o natural y sobre las normas de comportamiento adecuado durante la visita.

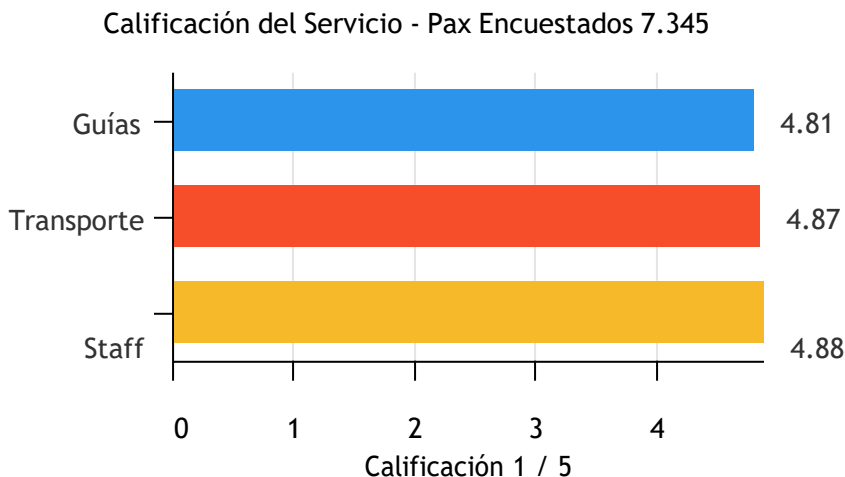
Liderazgo del Guía.

Transporte.

Staff operador del tour.

Turismo Sostenible.

La encuesta tiene una sección para presentar comentarios y quejas. Igualmente, en el sitio web está disponible la información y contactos.



Número de Reclamos	13
Número de Reembolsos	1
Responsabilidad de Terceros - Alcaldía Acoso Vendedores Ambulantes	3
Responsabilidad Directa - Guías Incumplimiento en el recorrido	9
Responsabilidad Directa - Guías Deficiencia en el idioma	2
Responsabilidad Directa - Guías Otros	2

COMUNICACION CON EL CLIENTE Y PROTECCIÓN

Contacto para Excursiones

ANTONIO DORLING ACEVEDO CASTRO
Director de Operaciones de Cruceros
Teléfono fijo: +57 5 6554800 Extensión 50227
Celular: +57 3164728544
Email: a_acevedo@aviatur.com

Contacto para temas relacionados con Sostenibilidad, Ética y Buenas Prácticas:

CLAUDIA LORENA RAMIREZ DIAZ
Teléfono fijo: +57 5 6554800 Extensión 50202
Celular: +57 3157356868
Email: claudiaramirez@aviatur.com

En diciembre 18 de 2019 obtuvimos galardón de Socio de Travelife, el cual está vigente hasta el 18 de diciembre de 2021 es un reconocimiento a nuestro compromiso con la sostenibilidad social y medioambiental. Cumplimos con más de 100 criterios relacionados con la gestión de la sostenibilidad, las operaciones de oficina, el trabajo con los proveedores y la comunicación con los clientes". Nuestra meta para el primer semestre del 2021 es obtener el Travelife Certificado.

En agosto 27 de 2020 obtuvimos por parte de Icontec la certificación: Check In Certificado Covid-19 Bioseguro vigente hasta el 26 de agosto de 2022. Es un reconocimiento a nuestro compromiso con la salud y seguridad de nuestros colaboradores, clientes y toda la cadena de suministro.

