

**AVIA** CARIBBEAN



# INFORME DE GESTIÓN SOSTENIBLE 2023



# AVIA CARIBBEAN S.A.S.

## 1. Perfil del informe

Avia Caribbean publica la información de su gestión de sostenibilidad .

Este informe está comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023

Contiene información de gestión sostenible y financiera de la empresa Avia Caribbean en el desarrollo de sus operaciones en Colombia.

El contenido de este informe fue revisado y aprobado por el Gerente de la empresa, de la misma manera será revisado externamente por nuestro certificador en Sostenibilidad – Travelife –

En el primer semestre de 2023 este informe estará publicado en nuestra página web <https://www.aviacaribbean.com/>

### Información de contacto para preguntas sobre el presente informe

[claudiaramirez@aviacaribbean.com](mailto:claudiaramirez@aviacaribbean.com)

Teléfono: +57 605 6554800 extensión 50202

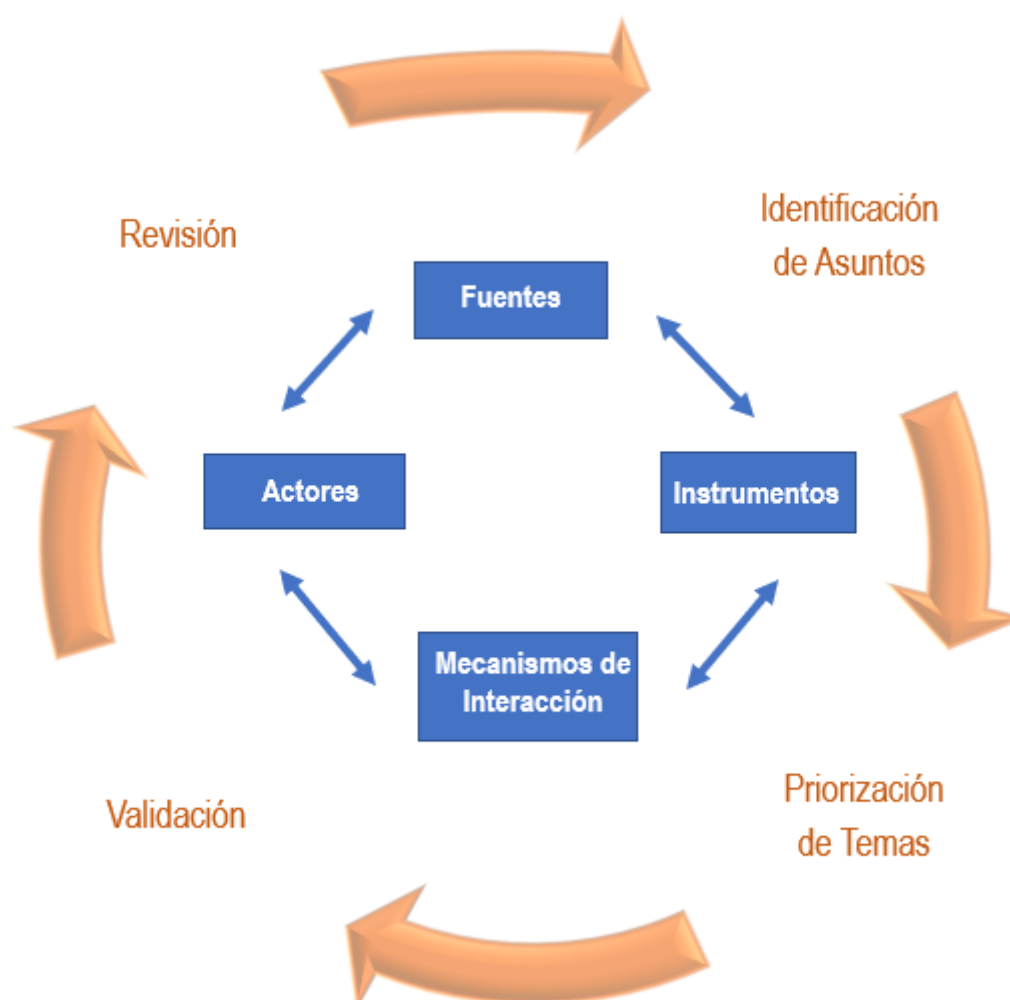
### Contenido del informe y cobertura

Para construir la lista de temas relevantes para proveedores y clientes tuvimos en cuenta los diálogos directos que tiene la Gerencia y el Director de Operaciones de Cruceros con los actores involucrados en las operaciones de cruceros. Para el caso de los empleados tuvimos en cuenta los diferentes diálogos con la Gerencia.

Proceso utilizado:

1. Objetivos y metas de la organización.
2. Elaboración del Programa de Gestión Sostenible de acuerdo con los criterios de Travelife.
3. Identificación de potenciales ODS
4. Priorización de los ODS evaluando la importancia para la organización y para los grupos de interés de manera participativa.

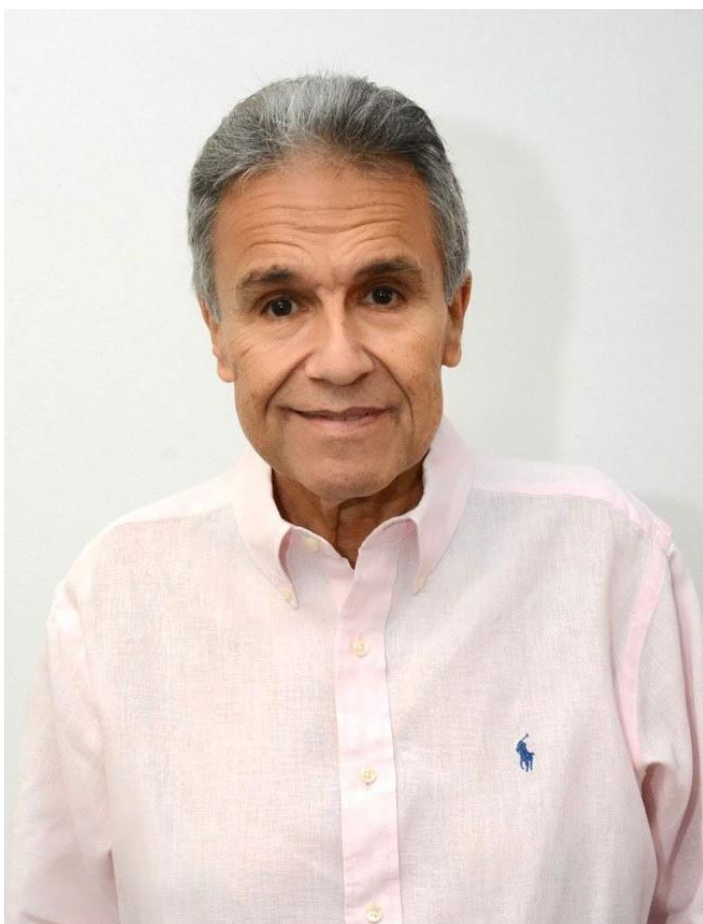
La lista resultante de asuntos y actores asociados fue analizada y depurada obteniendo así la lista de asuntos a priorizar relacionados con impactos económicos, ambientales y sociales.



**Lista de temas**

<b>Temas</b>	<b>Incide en...</b>	<b>Riesgo asociado</b>
<b>Empleabilidad y estabilidad laboral</b>	Trabajo digno, remuneración justa y crecimiento económico.	Incumplimiento en los términos de contratación, capacitación, falta de habilidades.
<b>Calidad del clima laboral</b>	Construcción de lazos de confianza, trabajo en equipo y productividad.	Percepción de incoherencia entre comportamientos de líderes y colaboradores y las políticas declaradas por la empresa.
<b>Respeto de los derechos humanos</b>	Actividades dignas para personas y comunidades.	Información insuficiente para la toma de decisiones de los grupos de interés.
<b>Contratación para el desarrollo local</b>	Competitividad y capacidades aplicadas al tejido empresarial local.	Requisitos de contratación que no permitan la participación de pequeños proveedores locales.
<b>Tarifas y precios</b>	Competitividad y capacidad de pago.	Percepción de desequilibrio en los precios del servicio y las utilidades de la empresa.
<b>Transparencia</b>	Ética, política anticorrupción, antisoborno y acceso a oportunidades.	Falta de información veraz, oportuna y clara para los grupos de interés y la sociedad.
<b>Calidad y seguridad en el servicio</b>	La competitividad y calidad en el servicio.	Inadecuada prestación del servicio.

## 2. Declaración de la Gerencia



**Comprometidos con la sostenibilidad y la seguridad, en Avia Caribbean nos esforzamos por reducir nuestro impacto ambiental y promover el bienestar de las comunidades locales.**

Recertificados por Travelife en excelencia en sostenibilidad, seguimos trabajando para superar estándares y ofrecer servicios de calidad.

**Antonio Rafael Porras Gutiérrez**  
Representante Legal  
Avia Caribbean S.A.S.

En un mundo que necesita acciones para mejorar en temas ambientales y sociales, nos complace destacar que Avia Caribbean continúa con un compromiso inquebrantable con la sostenibilidad y el respeto al medio ambiente en todas las operaciones a través de la implementación de medidas para reducir el impacto ambiental y promover la conservación del entorno.

Integrando prácticas responsables en nuestra cadena de suministro colaborando y apoyando a los proveedores comprometidos con la sostenibilidad, promovemos productos y servicios locales, dirigimos nuestros esfuerzos hacia el desarrollo y bienestar de las comunidades locales, respaldando proyectos de educación ambiental para niños y demostrando nuestro compromiso con el progreso social y económico.

En cuanto a la seguridad de nuestros colaboradores y clientes, hemos prestado especial atención para garantizar experiencias turísticas seguras y confiables. Hemos implementado medidas de seguridad y protección tanto en nuestras instalaciones como en los destinos que ofrecemos, asegurando la integridad de todos los involucrados en nuestras operaciones.

Nos complace informar que estos esfuerzos han sido reconocidos por Travelife, quienes nos han otorgado la recertificación durante 2 años más teniendo en cuenta nuestro compromiso con la sostenibilidad, bajo el título de "Travelife Certified Excellence in Sustainability".

No obstante, nuestro compromiso no se detiene aquí. Estamos dedicados a seguir mejorando y superando los estándares en gestión sostenible para continuar siendo un referente en la industria del turismo. Continuaremos desarrollando e implementando medidas que nos permitan reducir nuestro impacto, al mismo tiempo que ofrecemos servicios de alta calidad y generamos beneficios económicos para todas las partes involucradas.

Agradecemos a todos los colaboradores, proveedores y clientes por formar parte de este importante viaje hacia el turismo sostenible, ya que han sido elementos fundamentales en este proceso de gestión para alcanzar los logros que hoy celebramos.

Les extendemos una cordial invitación a consultar nuestro informe de gestión 2023 y conocerlo en detalle. Su participación es esencial para seguir avanzando hacia un futuro sostenible para todos.

## Tabla de contenido

1. Perfil del informe.....	2
2. Declaración de la Gerencia .....	4
Quiénes somos.....	7
Personal .....	9
Compromisos adoptados con iniciativas externas de sostenibilidad.....	12
Participación en gremios y asociaciones .....	13
4. Estrategia Sostenible.....	15
Logros y Metas Cumplidas.....	16
Gestión Integral de Riesgos .....	18
5. Enfoque de Gestión .....	21
Ética e Integridad: Valores, principios, estándares y normas de conducta .....	21
6. Gobernanza .....	26
Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.....	26
7. Participación de los Grupos de Interés .....	40
Lista de los grupos de interés.....	40
Acuerdos de negociación colectiva .....	40
Enfoque para la participación de los grupos de interés.....	40
Temas y preocupaciones clave mencionados .....	40
Cadena de suministro .....	41
Número total de trabajos indirectos .....	42
Impacto en la contratación .....	44
Contratación social .....	44
Características específicas de la cadena de suministro .....	45
Fortalecimiento y desarrollo de proveedores.....	45
Formación dirigida a colaboradores y proveedores .....	45
Sensibilización en buenas prácticas dirigida a colaboradores y proveedores .....	46
Evaluación de Proveedores.....	46
Certificación de Proveedores de Transporte .....	46
Compromiso proveedores de transporte .....	47
Certificación de Proveedores de Hoteles para Pasadías.....	48
Sellos y Reconocimientos Hotel Zuana .....	48
Premios y Reconocimientos Hotel Isla Del Encanto .....	48
Compromiso proveedores de hoteles para pasadía .....	50
8. Compromiso de la Empresa.....	52
Recursos .....	54
Cooperación Social.....	55
Formación.....	56
Medio Ambiente.....	57
Uso Adecuado de los Recursos.....	58
Gestión de residuos.....	58
Compras Sostenibles.....	59
Emisiones por el transporte .....	59
Excursiones y Actividades .....	62
Biodiversidad.....	63
Cumplimiento legal .....	64
Evaluación y seguimiento .....	64
Comunicación con el cliente y protección.....	64


# AVIA CARIBBEAN S.A.S.

## ¿Quiénes Somos?

[www.aviacaribbean.com](http://www.aviacaribbean.com)



### 3. Perfil de la Organización

<p><b>Quiénes somos</b></p>	<p><b>12</b> PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p> 	
-----------------------------	--	--

El 16 de febrero de 1957 se funda la Agencia de Viajes y Turismo Aviatur, con ella se da inicio al Grupo Empresarial Aviatur. El objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes impulsa a la creación de departamentos especializados que desarrollan sus actividades hasta convertirse en empresas filiales en algunos casos.

Actualmente está conformado por 29 empresas y más de 2.000 colaboradores. Ofrece servicios de carga, operación de hoteles, administración de agencias y seguros, representaciones turísticas y agencia de viajes.

**AVIA CARIBBEAN S.A.S.** forma parte de este Grupo Empresarial, fue constituida en la ciudad de Bogotá el 31 de agosto de 2004 y registrada el 22 de agosto de 2007 en la Cámara de Comercio de Cartagena, ciudad sede para el desarrollo de nuestras operaciones, nuestras oficinas están ubicadas en el barrio el Laguito, Centro Comercial Pierino Gallo Local 2-9; y se designa a Antonio Porras Gutiérrez como Representante Legal con todas las facultades administrativas y dispositivas inherentes al cumplido desarrollo del objeto social.

**Avia Caribbean** cuenta con Registro Nacional de Turismo:

CIIU 7911: Agencia de viajes: Venta de productos y servicios como vuelos, planes turísticos, hoteles, transporte, tarjetas de asistencia.

CIIU 7912: Operación de congresos, ferias, eventos y programas de incentivo.

CIIU 8230, 7990: Otras actividades.

**Avia Caribbean** está certificada con los Estándares Internacionales Travelife – Certified Excellence in Sustainability – lo que nos permite asegurar nuestra calidad y buenas prácticas en materia de sostenibilidad a todos nuestros clientes y grupos de interés. Estamos comprometidos en ser generadores de desarrollo sostenible en las diferentes ciudades en donde operamos.

Somos una Agencia de Viajes especializada en la Operación de Turismo Receptivo para todas las líneas de cruceros que llegan a los puertos de Colombia, como base fundamental en Cartagena, Santa Marta y San Andrés. A nuestro cargo está el 96% de las operaciones en Colombia de las diferentes líneas de cruceros.



Durante los últimos 15 años, **Avia Caribbean** ha sido la agencia más representativa en Colombia en la operación turística de excursiones en tierra para los pasajeros de cruceros ofreciendo una totalidad de 21 tours y tenemos como clientes a las principales líneas como son: Princess Cruises, Holland America, Silver Cruises, Royal Caribbean, Celebrity Cruises, MSC Cruises, Star Cruises, Seabourn, Azamara Club Cruises, Regent Seven Seas Cruises, Club Med Cruises, Oceania / ResidenSea, Hapag Lloyd, Thomson Cruises, NCL Cruises, Carnival Cruises, Carnival UK, Star Clipper, Disney Cruises, Ponant Cruises, Wind Star Cruises, P&O y Carnival Cruises, Cunard Cruises, TUI Cruises, Aida Cruises, Costa Cruises y Hurting Grouting Cruises.

#### Número total de operaciones

Destino	2022	2023
Cartagena	187	182
Santa Marta	7	9
San Andrés	7	4
<b>TOTAL</b>	<b>201</b>	<b>195</b>



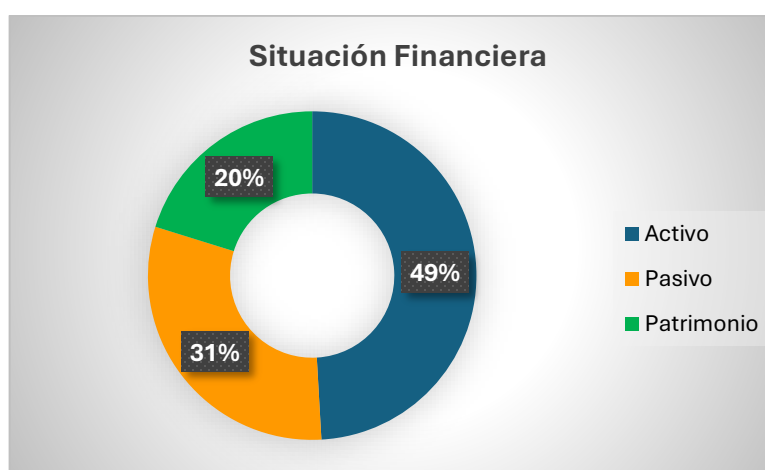
#### Número total de pasajeros atendidos

Destino	2022	2023
Cartagena	38.326	76.288
Santa Marta	1006	2.298
San Andrés	600	415
<b>TOTAL</b>	<b>39.932</b>	<b>79.001</b>



### Situación financiera

Cuenta	2023	2022
Activo	\$ 4.450.837.336	\$ 4.400.744.650
Pasivo	\$ 2.783.055.988	\$ 3.364.048.589
Patrimonio	\$ 1.830.090.176	\$ 1.166.457.723



### Estado de resultados

Resultado	2023	2022
Ventas Netas	\$ 3.308.879.630	\$ 1.638.531.033
Ingresos No Operac.	\$ 791.200.390	\$ 217.982.713
Gastos	\$ 800.027.569	\$ 371.704.130
Impuestos	\$ 835.838.000	\$ 495.289.000
Resultado	\$ 1.524.489.492	\$ 858.284.752



Durante el año 2023 experimentamos un significativo aumento en las Ventas Netas, Ingresos No Operacionales y Gastos en comparación con el año anterior. Esto se tradujo en un Resultado Neto superior en el año 2023, lo que representa un incremento notable con respecto al año 2022.

Es importante destacar que, a pesar de un aumento en los Gastos e Impuestos, logramos mejorar nuestra rentabilidad y eficiencia operativa durante el año 2023. Estos resultados reflejan el compromiso y el esfuerzo de todo el equipo de la empresa para alcanzar nuestros objetivos financieros.





Avia Caribbean cuenta con 14 colaboradores que gozan de estabilidad laboral mediante contrato laboral a término indefinido, trabajan en jornada completa con base en la ciudad de Cartagena, ciudad en la cual tiene el 96% de las operaciones y por encontrarse en la Región Caribe les permite desplazarse con facilidad a los demás destinos en donde realiza las operaciones: Santa Marta y San Andrés.

Durante el período del presente informe Avia Caribbean contrató por un período de seis meses a dos estudiantes en práctica en áreas administrativa y contable. Una vez finalizadas las prácticas y de acuerdo con el resultado de su desempeño se estudiará la posibilidad de continuar con sus servicios a través de contrato a término indefinido.

El turismo es una de las industrias más importantes y de rápido crecimiento en todo el mundo. Como empresa de turismo comprometida con la sostenibilidad, es nuestro deber asegurarnos de que nuestras prácticas de gestión sean socialmente responsables. Uno de los aspectos más importantes de esta gestión sostenible es el proceso de contratación de colaboradores, donde nos basamos en las directrices de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Aspectos clave para la contratación y remuneración:

#### **Igualdad de oportunidades:**

Como empresa comprometida con la igualdad de oportunidades, seguimos rigurosamente las directrices de la OIT para garantizar que todos nuestros procesos de contratación sean justos y no discriminatorios.

Garantizamos que los procesos de contratación, promoción y desarrollo organizacional se manejen con transparencia y se orienten a principios de igualdad de oportunidades y trato; estén libres de cualquier tipo de discriminación racial, política, religiosa, discapacidad física, nacionalidad, género, edad, orientación sexual, condición sindical, condición de vulnerabilidad social o por cualquier otra causa.

Buscamos colaboradores que compartan nuestros valores y nuestro compromiso con la sostenibilidad. Además, nos aseguramos de que se cumplan todas las leyes y regulaciones relacionadas con el medio ambiente y promovemos prácticas respetuosas con el entorno natural en todos los aspectos de nuestro negocio.

#### **Salarios justos y condiciones laborales decentes:**

La OIT establece que todos los trabajadores deben recibir un salario justo y condiciones laborales decentes. Avia Caribbean está comprometida al cumplimiento de estas directrices. Esto significa que los salarios que ofrecemos a nuestros colaboradores deben ser suficientes para cubrir sus necesidades básicas y proporcionar un nivel de vida adecuado. Asimismo, nos esforzamos por garantizar que las condiciones de trabajo sean seguras y saludables para todos nuestros colaboradores.

El Grupo Empresarial Aviatur propende porque la remuneración de sus 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 y de sus estrategias.

La colaboración de los colaboradores se ciñe a los principios señalados por la ley y las políticas de compensación establecidas por la Organización.

El salario mínimo de la Organización estará siempre por encima del salario mínimo establecido por el Gobierno.

Ningún colaborador devengará un salario inferior al establecido como salario mínimo para la Organización o para el cargo asignado según escalafón.

En las estructuras salariales se contempla tanto al remuneración fija como la remuneración variable fomentando así la posibilidad de incrementos salariales individuales como resultado de la productividad de los colaboradores.

Establecemos acuerdos claros en materia de condiciones de pago y definimos procesos estables, simples y transparentes que no se presten a interpretaciones o malas prácticas.

Anualmente y de acuerdo con los resultados obtenidos en el año anterior y las condiciones económicas del país se evalúa la aplicación de incrementos salariales adicionales a los establecidos por la normativa.

Las bonificaciones son sumas que en forma extraordinaria, ocasional y por mera liberalidad paga la empresa a uno o varios empleados y son autorizadas inicialmente por el Gerente y posteriormente la Presidencia otorga el visto bueno final para el pago.

Las indemnizaciones por terminación unilateral sin justa causa del contrato de trabajo por parte del empleador deberán ser pagadas conforme lo indica el artículo 64 del código sustantivo de trabajo.

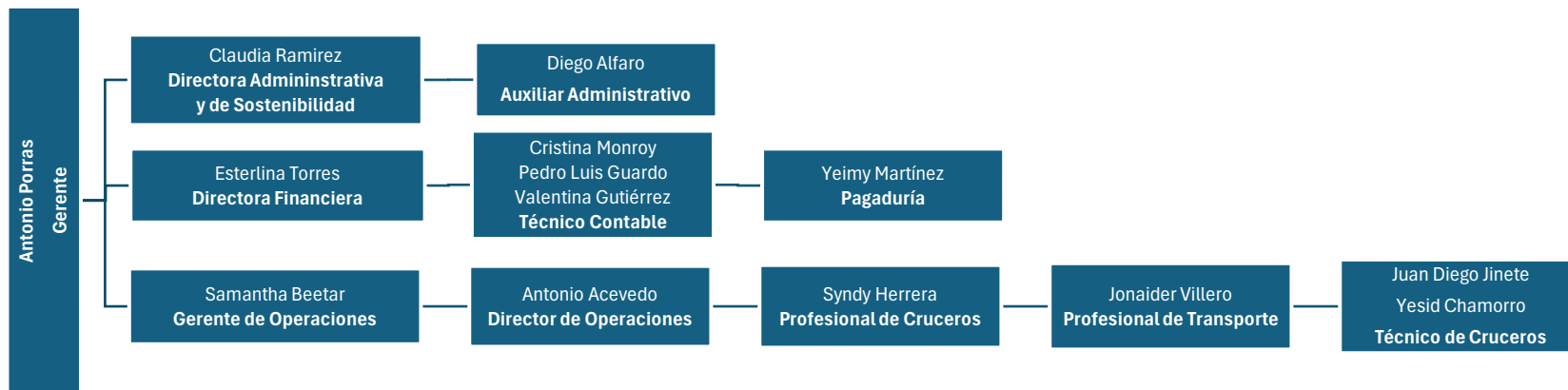
Todos los colaboradores están afiliados al sistema general de pensiones en donde la empresa aporta el 12% de la cotización y el trabajador aporta el 4% restante con el objeto de tener un amparo en la época de vejez, invalidez o muerte de forma vitalicia.

Los anteriores parámetros, aplican de la misma manera tanto para los empleados, como para los altos ejecutivos y los miembros del órgano de gobierno de la Empresa.

## Derechos laborales fundamentales

Como empresa comprometida con la sostenibilidad, respetamos plenamente los derechos laborales fundamentales establecidos por la OIT. Nos aseguramos de que todos nuestros colaboradores tengan libertad de asociación y negociación colectiva, es decir, que puedan formar sindicatos y participar en negociaciones colectivas de manera libre y justa. En este sentido, Aviatur ha firmado la convención colectiva con el Sindicato Nacional de Trabajadores de Turismo SINALTRATUR con vigencia 2019-2021. Como no se ha realizado una nueva negociación, esta convención sigue vigente. Es importante señalar que cualquier empleado del Grupo Aviatur puede adherirse al SINALTRATUR.

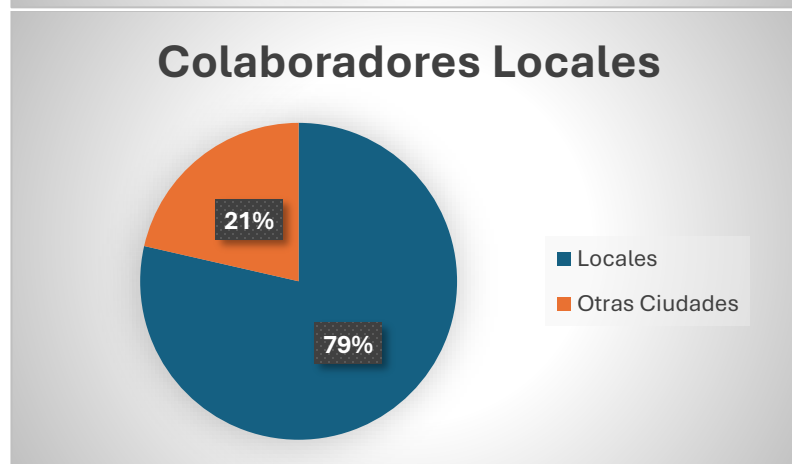
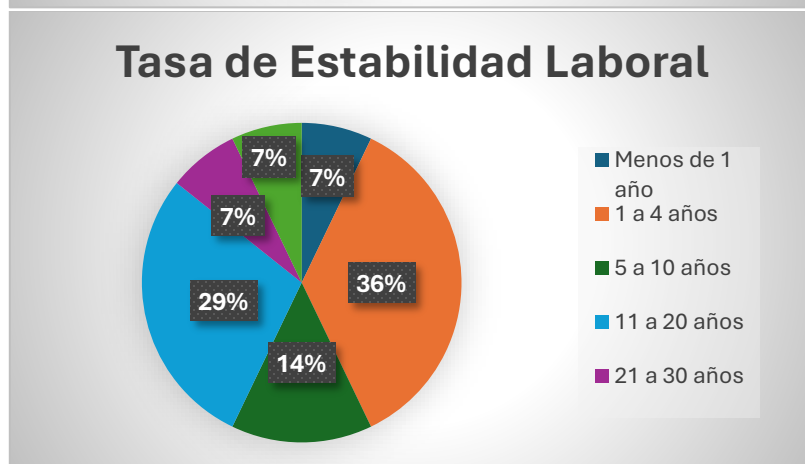
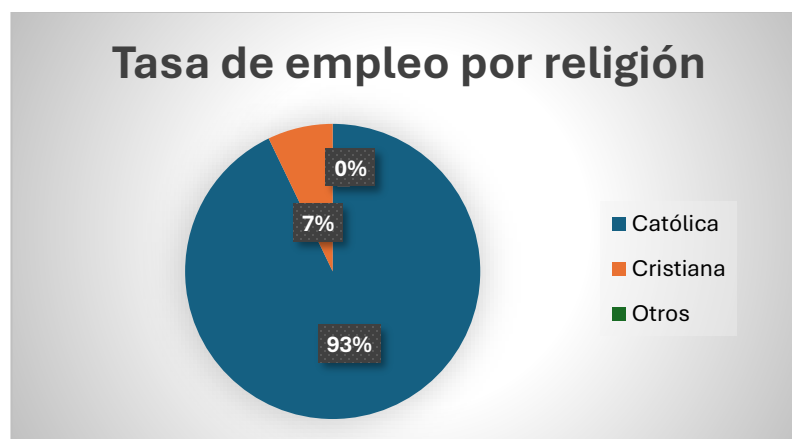
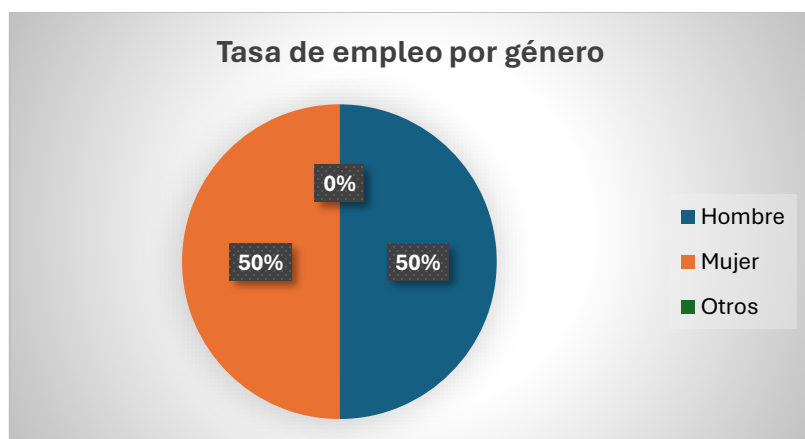
## Número total de colaboradores directos

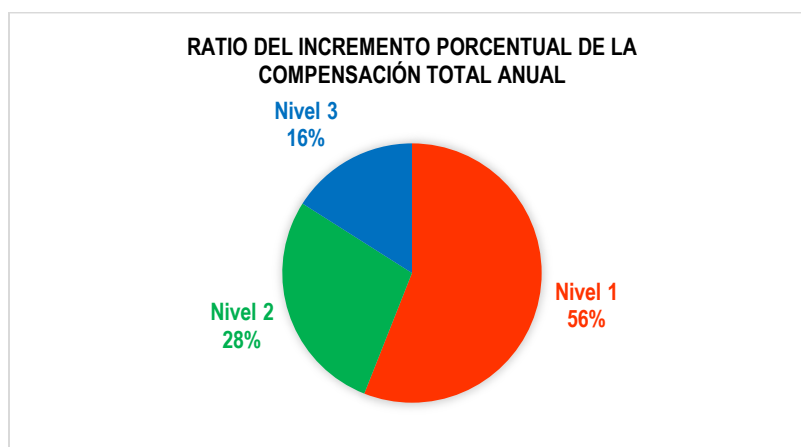


RANGO DE EDAD	CANTIDAD	GENERO			CREENCIA / RELIGION				ANTIGÜEDAD		PERMISO PARENTAL	NACIONALIDAD
		M	H	O	CAT	CRIS	PROT	OTRA	< 5	> 5		
Menores de 30 años	5	1	4	0	4	1	0	0	5	0	N/A	COL
Entre 30 y 50 años	8	6	2	0	8	0	0	0	1	7	N/A	COL
Mayores de 50 años	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	N/A	COL
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>N/A</b>	<b>COL</b>

MES	Cantidad	Locales	Otras Ciudades	% Local
Colaboradores 2019	11	8	3	73%
Colaboradores 2020	5	3	2	60%
Colaboradores 2021	10	7	3	70%
Colaboradores 2022	13	10	3	77%
Colaboradores 2023	14	11	3	79%

Nota: Los colaboradores de otras ciudades, residen en Cartagena desde hace más de 10 años





### Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

Avia Caribbean está comprometido su desarrollo e implementación, el cual está organizado bajo un esquema de mejoramiento continuo de la gestión de riesgos laborales permitiendo al Grupo Empresarial cumplir con los objetivos de identificación y evaluación de peligros, proteger la vida de los trabajadores y cumplir con la normatividad vigente aplicable a los riesgos laborales. Para ello, establece y se asegura del cumplimiento de objetivos y metas de este sistema, destina los recursos necesarios, involucra a todo el equipo directivo logrando compromiso y liderazgo dando alcance a todos los trabajadores independientemente de la forma de contratación incluyendo contratistas y subcontratistas.

Promovemos 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. Igualmente promovemos una cultura de autocuidado.

***Durante el período del presente informe, no se presentaron lesiones, absentismo ni fallecimiento ocasionados por lesiones o accidentes laborales.***

Nuestro Grupo Empresarial aplica encuestas de riesgo psicosocial a todos los empleados; son realizadas por un ente externo en la cual se evalúa:

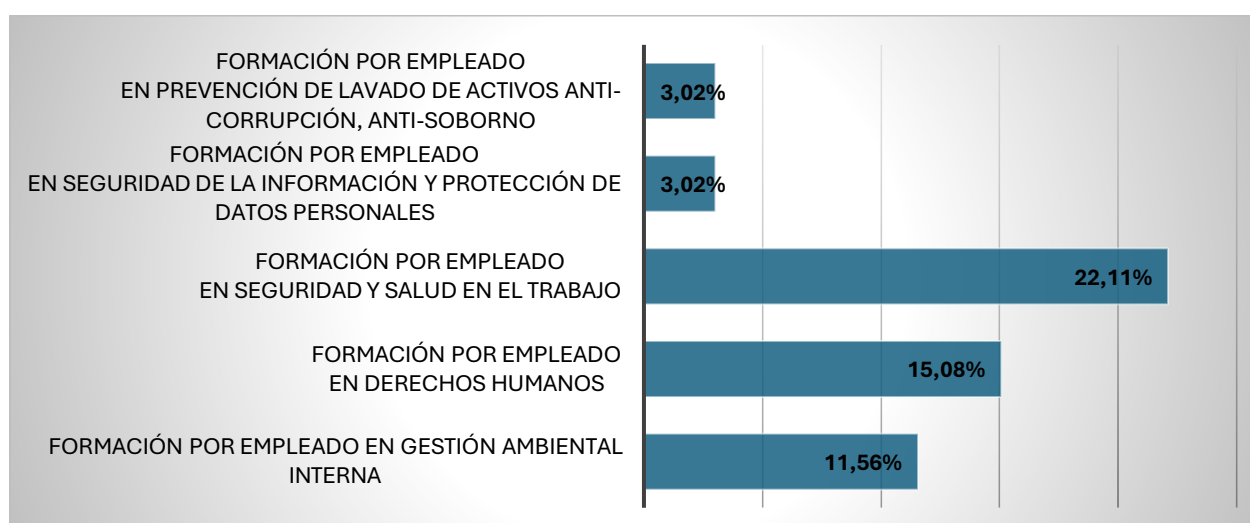
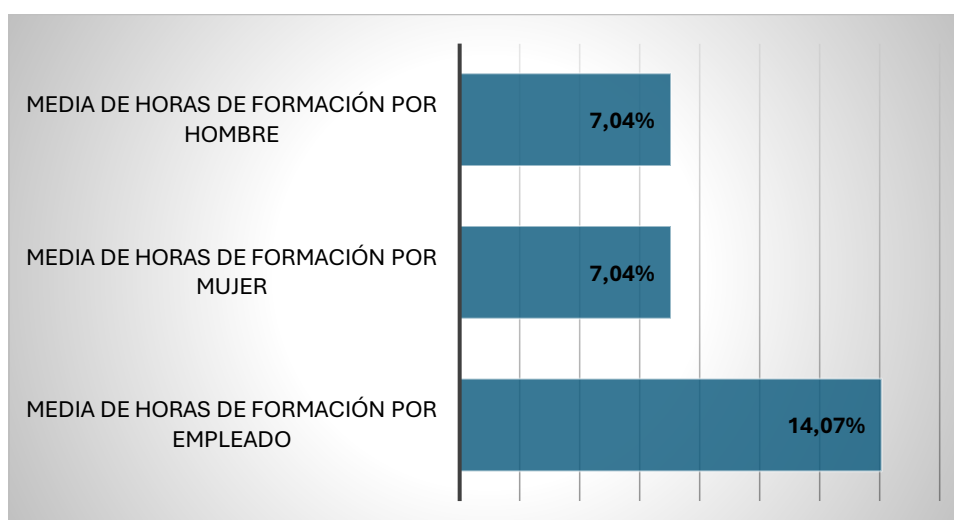
- Factores de riesgo psicosocial intralaboral
- Factores psicosociales extralaborales
- Evaluación del estrés
- Preguntas forma A - Jefaturas
- Preguntas forma B - Colaboradores sin personal a cargo

A partir de los resultados de estas encuestas se diseñan jornadas de capacitación con el fin de fortalecer temas claves arrojados en los resultados. De la misma manera se programa la siguiente encuesta bien sea a un año o a dos años dependiendo de los resultados.

***Durante el período del presente informe, no se presentaron quejas o inconformidades de clima laboral.***

### Formación

La organización diseña planes de capacitación orientados a mantener la competencia de sus colaboradores, para su desarrollo y aplicación a los plan carrera existentes. La capacitación se elabora con base en las necesidades de cada colaborador y se dictan dentro de la vigencia del contrato laboral.



<p><b>GESTION AMBIENTAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compras sostenibles</li> <li>• Manejo adecuado de residuos</li> <li>• Uso adecuado del papel</li> <li>• Uso adecuado de los recursos – Agua</li> <li>• Uso adecuado de los recursos – Energía</li> <li>• Qué es el turismo sostenible</li> <li>• Protección infantil</li> <li>• Movilidad</li> <li>• Prevención de prácticas discriminatorias hacia poblaciones vulnerables.</li> </ul>	<p><b>SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo</li> <li>• Comité de convivencia laboral</li> <li>• Seguridad vial</li> <li>• Ergonomía</li> <li>• Control de incendios</li> <li>• Primeros auxilios</li> <li>• Brigada de emergencias</li> <li>• Administración para la atención de emergencias</li> </ul>
--	--

<p><b>Formación complementaria, asistencia virtual coordinada por los diferentes gremios, asociaciones y entidades públicas tales como: ANDI, EPA Cartagena, Ministerio de Comercio, ProColombia, Pacto Global Red Colombia y ANATO.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de Acoso Laboral</li> <li>• Taller virtual territorio sostenible</li> <li>• Lanzamiento nacional del programa Gestión Empresarial del Cambio Climático</li> <li>• Ley 1010 Acoso Laboral</li> <li>• Qué esperar de la Reforma Laboral</li> <li>• Capsula de Sostenibilidad y Cambio Climático</li> <li>• Turismo Circular Si o Si</li> <li>• Parque tecnológico en eficiencia energética, oportunidades para el sector público y privado</li> <li>• Empresa Corazón Verde</li> <li>• Comité Laboral "Jornada Laboral: reducción, garantías e impacto laboral"</li> <li>• ¿Cómo ser parte del Movimiento que reúne a empresas incluyentes?</li> <li>• Día internacional del comercio justo en el turismo</li> <li>• Evento Expo-sostenible 2023</li> <li>• Sesión de Certificaciones Internacionales de Turismo Sostenible</li> <li>• Retos y oportunidades para la Inclusión de Jóvenes en el sector empresarial.</li> <li>• Aplicación de la reducción de la jornada laboral.</li> <li>• Taller de turismo sostenible: Prevenir la ESCNNA y el trabajo forzoso, Sensibilización a toda la cadena de valor para la construcción de un destino sostenible</li> <li>• Buenas prácticas para la gestión de un turismo responsable en la Isla de Barú.</li> <li>• La importancia de la Inteligencia Artificial en la industria turística</li> <li>• Congreso Connexion 2023</li> <li>• Simposio de Pasivos Ambientales</li> <li>• Taller de EAGE sobre agua y huella hídrica.</li> <li>• Incentivos tributarios para proyectos de hidrogeno verde o azul.</li> <li>• Que no te invadan los residuos en tu hogar.</li> </ul>
--

**Compromisos adoptados con iniciativas externas de sostenibilidad**



16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

	<p>Iniciativa líder en formación, gestión y certificación para empresas turísticas comprometidas con alcanzar la sostenibilidad.</p>
	<p>Principios del Pacto Global Derechos laborales, derechos humanos, medio ambiente y anticorrupción.</p>
	<p>Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030 17 objetivos enfocados en las personas, el planeta, la prosperidad la paz y las alianzas.</p>

## Participación en gremios y asociaciones



Gremio / Asociación	Descripción
	<p>Cámara de Comercio de Cartagena. Institución privada, de carácter gremial, sin ánimo de lucro, cuya finalidad primordial es servir de órgano de los intereses generales del comercio ante el gobierno y ante los comerciantes mismos, promoviendo el desarrollo regional.</p>
	<p>Fundación Aviatur. Brinda apoyo a la ejecución y promoción de los proyectos comunitarios de responsabilidad social, que involucran actividades culturales, educativas, ambientales y en derechos humanos, orientadas a la inclusión social y mejoramiento de la calidad de vida en la población identificada como de alto riesgo.</p>
	<p>Fundación Tu Cultura – a través de la Red LimpiArte – construimos cultura ambiental y de aseo ciudadano a través de sensibilización y conciencia de la población por medio de actividades que promueven la gestión y ambiental y la conservación de nuestro patrimonio.</p>
	<p>Sentidos de La Tierra es un equipo consultores que codiseña herramientas de intervención socioambiental con enfoque territorial promoviendo la gestión de alianzas intersectoriales para la integración de redes comunitarias que permitan implementar iniciativas y estrategias sostenibles.</p>
	<p>Corporación de Turismo Cartagena es una entidad sin ánimo de lucro, mixta de carácter civil, cuya misión es coordinar y ejecutar acciones articuladas con el sector público y privado en pro del fortalecimiento de la competitividad, calidad y promoción de un destino sostenible.</p>
	<p>ProColombia es la entidad encargada de promover el turismo, la inversión extranjera en Colombia busca la generación, desarrollo y cierre de oportunidades de negocio. La sostenibilidad es el punto de partida para generar planes de trabajo dirigidos en ser un mecanismo aplicable para contribuir al cumplimiento de los objetivos organizacionales.</p>
	<p>ANDI es una agremiación sin ánimo de lucro, que tiene como objetivo difundir y propiciar los principios políticos, económicos y sociales de un sano sistema de libre empresa. Está integrada por un porcentaje significativo de empresas pertenecientes a diferentes sectores económicos y lidera los diferentes comités para ser parte de la construcción de país.</p>
	<p>Asocial Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo ANATO es una entidad sin ánimo de lucro y de carácter gremial que representa, defiende y promociona los intereses generales del turismo y de las Agencias de Viajes en Colombia. Garantiza con su gestión un futuro sostenible para las agencias de viajes ANATO y el sector turístico.</p>
	<p>FCCA es una asociación comercial internacional sin ánimo de lucro compuesta por miembros de las líneas de cruceros que operan más de 100 barcos. La FCCA busca fortalecer las relaciones de cooperación con sus destinos asociados y desarrollar alianzas bilaterales con todos los sectores productivos.</p>

# AVIA CARIBBEAN S.A.S.

## Estrategia Sostenible



## 4. Estrategia Sostenible

### Gobierno Corporativo

La Junta Directiva de las empresas del Grupo Empresarial Aviatour opera como máximo órgano de gobierno y ejerce todos los actos relacionados con la dirección de la Sociedad que no corresponden privativamente a la Asamblea General de Accionistas, al Presidente o al Revisor Fiscal.

**Avia Caribbean** no cuenta con Junta Directiva, la Asamblea General de Accionistas y el Gerente – Representante Legal – actúan como máximo órgano de control para la dirección, administración y representación de la sociedad.

En el ámbito ejecutivo, el Presidente del Grupo, Vicepresidentes, Representantes Legales, Gerentes y Directores de las diversas áreas de negocios ponen en práctica las directrices estratégicas de la compañía, actuando en consonancia con los estándares de transparencia, ética y regulatorios fijados por el Grupo Empresarial.

**Avia Caribbean** está comprometida 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 Seguridad y Salud en el Trabajo, 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 nuestro nombre y sus proveedores. Entre las principales están:

Políticas	Códigos	Gobierno Corporativo
<a href="#">Política de Sostenibilidad</a>	Código de Conducta para Proveedores de Transporte, Conductores y Pilotos.	Sistema Integral de Lavado de Activos.
<a href="#">Política Ambiental</a>	Código para Proveedores de Hoteles para Pasadías.	Prevención del Fraude, la Corrupción, Soborno, Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.
<a href="#">Política de Gestión Humana</a>	<a href="#">Códigos por Categoría de Tours</a> para:	Información sobre posibles conductas indebidas.
<a href="#">Política de Compras</a>	Actividades Culturales	Derechos Fundamentales de los Trabajadores. - No discriminación y Salud y Seguridad de los Trabajadores.
<a href="#">Política de Proveedores</a>	Actividades en Agua	Prohibición del Trabajo Infantil.
<a href="#">Política de Alojamientos</a>	Actividades con Animales	Lucha Contra la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes ESCNNA.
<a href="#">Política de Movilidad</a>		Auditoría.
<a href="#">Política de Protección Contra la Explotación y el Abuso Sexual</a>		
<a href="#">Política Anticorrupción – Antisoborno</a>		

### Elementos del Direccionamiento Estratégico

Con el direccionamiento estratégico buscamos crear valor a la efectividad de los cambios. Planificar, Hacer, Verificar y Actuar es el punto de apoyo para la integración de nuestro Sistema de Gestión.

Nuestra estrategia de sostenibilidad está enfocada en nuestra Gente, nuestra Comunidad y Nuestro Planeta.

**Avia Caribbean**, busca permanecer en el tiempo en los destinos donde realiza sus operaciones, mediante la contribución al desarrollo sostenible armonizando los resultados financieros, sociales y ambientales.

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.

Nuestras actividades sostenibles, han venido evolucionando de manera analítica y proactiva; la innovación garantiza que los actores involucrados en los procesos tengan el conocimiento y compromiso para garantizar excursiones competitivas y sostenibles. Esta innovación corresponde a una optimización de capacidades metodológicas que condicionen el éxito del producto y la participación en la mejora de ofertas.

En este nivel se aplican y transfieren conocimientos y experiencias que aseguren el fiel cumplimiento de un ciclo de producto turístico que integre a todos los actores de la cadena de valor y obligan a una nivelación de capacidades técnicas de los ejecutores. Para este caso seleccionamos y ratificamos a proveedores de acuerdo con resultados de evaluaciones y tomamos las acciones correctivas a lugar.

Analizamos todos los factores que puedan intervenir en el éxito de los proyectos lo que nos permite conceptualizar de manera precisa oportunidades de mejora continua y de esta manera seguir concentrando nuestros recursos en operaciones seguras y sostenibles.



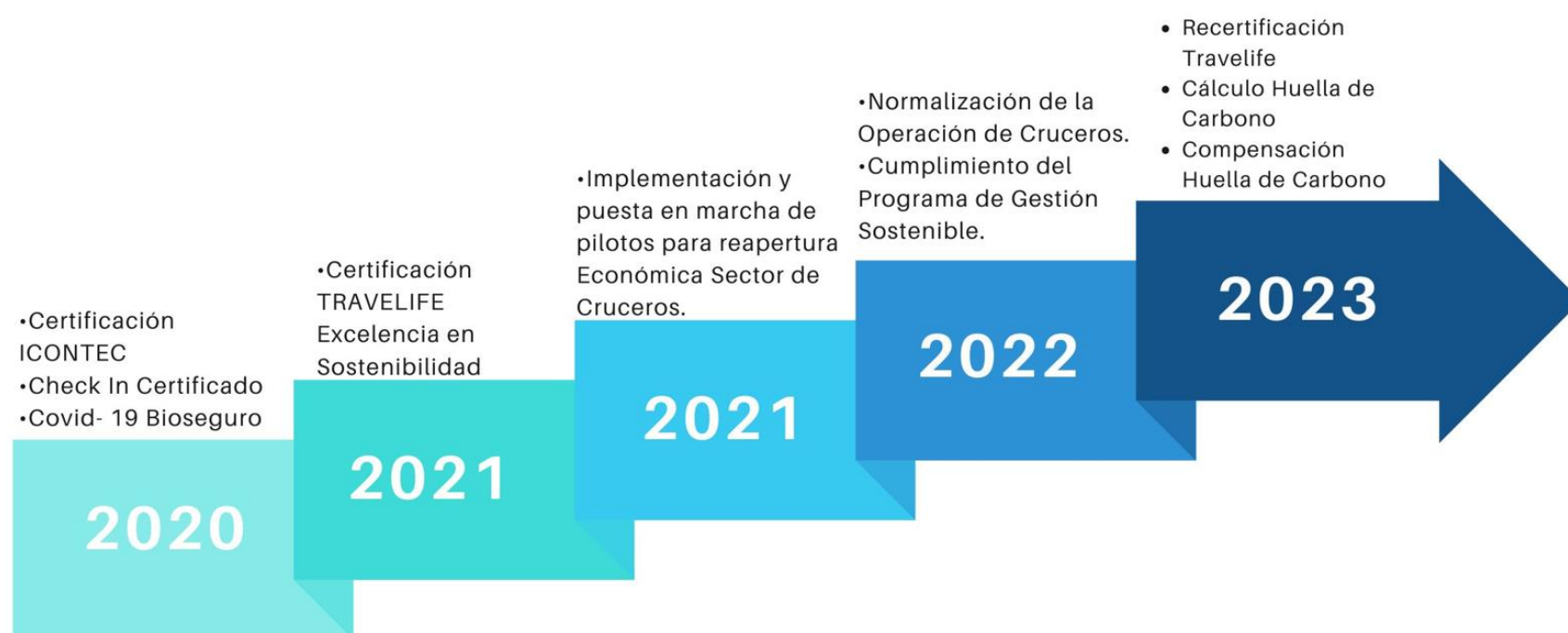
### Logros y Metas Cumplidas

El año 2023 ha sido un período de logros significativos en materia de sostenibilidad para Avia Caribbean. Seguimos comprometidos con la excelencia en prácticas sostenibles y con el objetivo de ser un referente en el sector turístico en términos de responsabilidad ambiental y social.

Destacamos la recertificación de Travelife en Excelencia de Sostenibilidad por 2 años más, un reconocimiento que valida nuestro continuo compromiso con prácticas responsables y respetuosas con el medio ambiente. Esta distinción refuerza nuestra dedicación a promover un turismo sostenible y a contribuir al bienestar de las comunidades locales.

De la misma manera, llevamos a cabo el cálculo de nuestra huella de carbono, como parte de nuestro compromiso con la mitigación de impactos ambientales. A través de este proceso, hemos identificado áreas de mejora y oportunidades para reducir nuestra huella ambiental, lo que nos permitirá avanzar hacia una operación más sostenible y ecoamigable.

Asimismo, nos enorgullece compartir que hemos compensado nuestra huella de carbono, demostrando nuestro compromiso con la neutralidad climática y la lucha contra el cambio climático. Esta acción refleja nuestra responsabilidad ambiental y nuestro deseo de contribuir positivamente al cuidado de nuestro planeta.





## Lecciones Aprendidas

Estas lecciones aprendidas nos han permitido fortalecer nuestra operación, mejorar nuestras relaciones con los grupos de interés clave y avanzar hacia un modelo de negocio más sostenible y responsable.



### • Sistema de medición

La implementación de un sistema de indicadores para evaluar la adopción de buenas prácticas en turismo sostenible ha sido fundamental para monitorear nuestro desempeño en áreas como empleo, contratación, seguridad y salud en el trabajo, nivel de satisfacción y medio ambiente.



### • Autoridades Legales

Incorporamos nuestras actividades teniendo en cuenta las normativas específicas de seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente. No incurrimos en sanciones por incumplimientos legales ni ambientales.



### • Clientes

Mantener la calidad de nuestros productos, la fidelización de los clientes y su satisfacción ha sido clave para asegurar la continuidad de nuestras excursiones y la presentación de propuestas sostenibles en nuevas licitaciones.



### • Accionistas

La distribución equitativa de utilidades basada en los estados financieros ha fortalecido la confianza de nuestros accionistas en la gestión de la empresa.



### • Colaboradores

El cumplimiento de la normatividad laboral nacional e internacional, la formación continua y la prevención de accidentes han contribuido a mantener un ambiente laboral armonioso y productivo.



### • Proveedores, trabajadores indirectos

El flujo de efectivo de la empresa permitió pagar oportunamente con las obligaciones de proveedores permitiendo el fortalecimiento en nuestras relaciones comerciales y garantizado la seguridad de todos los involucrados en nuestras operaciones.



### • Medio ambiente

La implementación de medidas para reducir el consumo de recursos, la separación de residuos y la compensación de carbono han demostrado nuestro compromiso con la sostenibilidad ambiental y la conservación de los recursos naturales.



### • Comunidad

El enfoque en la promoción de la cultura local y el involucramiento de las comunidades en nuestras actividades ha contribuido al desarrollo sostenible y al empoderamiento de las poblaciones locales, enriqueciendo la experiencia de nuestros visitantes y promoviendo la autenticidad de la región.

## Metas y Prioridades Estratégicas a Corto y Mediano Plazo



# METAS Y PRIORIDADES

## *A Corto y Mediano Plazo*

Como objetivo principal está expandir nuestra presencia en los puertos Colombianos, ofreciendo experiencias turísticas únicas y de alta calidad. Nos enfocaremos en establecer alianzas estratégicas y diversificar excursiones para brindar opciones atractivas y memorables a todos nuestros clientes con el compromiso de seguir creciendo y siendo líderes en la industria turística promoviendo los destinos turísticos de Colombia a nivel internacional."

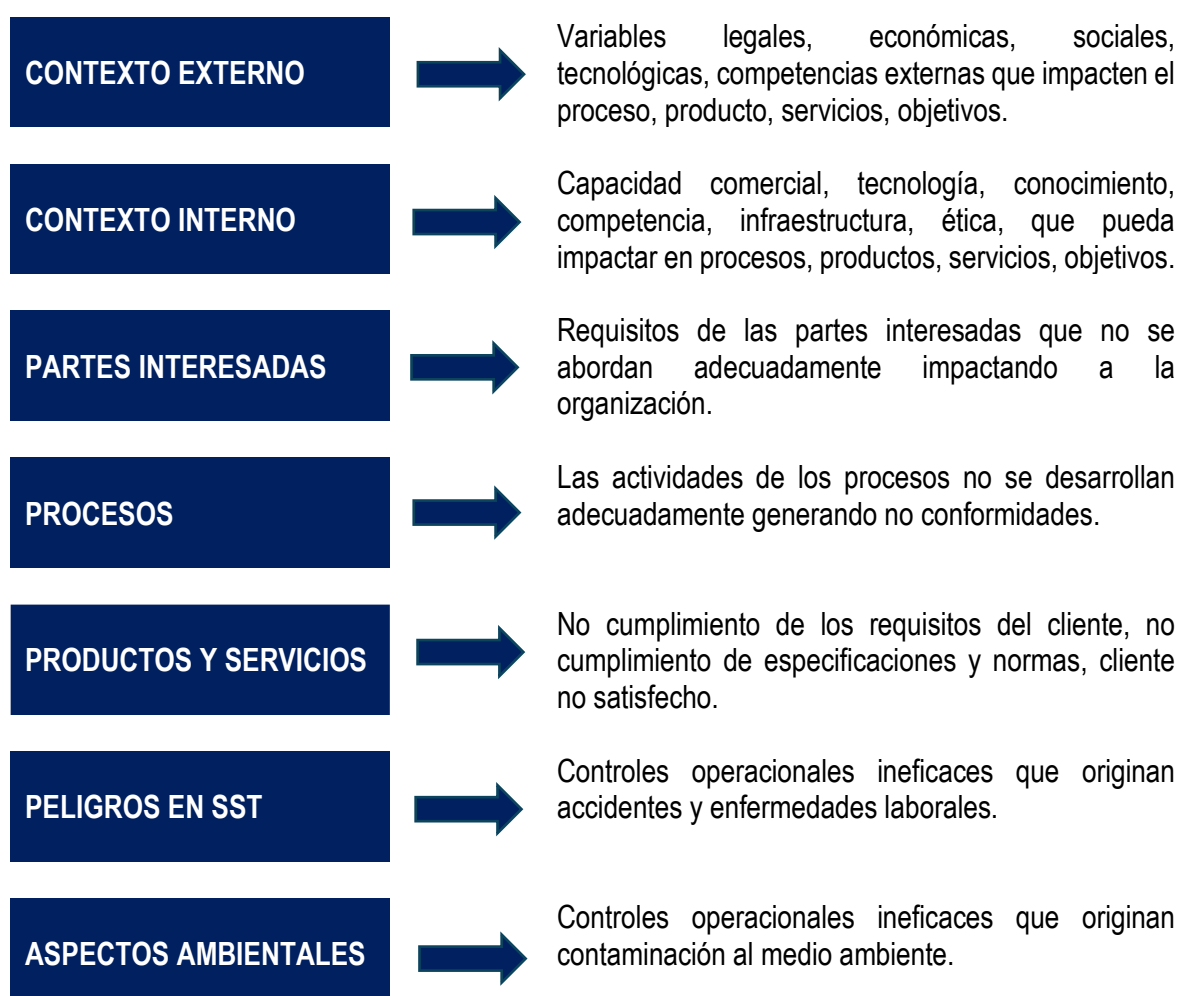
Año	Objetivos
2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tener diseñadas excursiones adicionales que cumplan con criterios sostenibles con % de impacto Cero en el transporte terrestre y reducción de plásticos y materiales de un solo uso.</li> </ul>
2025	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contar con mayor número de proveedores con sello ambiental y/o sostenible.</li> </ul>
2025	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajar de manera articulada con proveedores, aliados y entidades gubernamentales para lograr "Destinos Turísticos Inteligentes" en los puertos de operación.</li> </ul>
2026	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recertificación Travelife</li> <li>Certificación Carbono Cero</li> <li>Otras certificaciones</li> </ul>

## Gestión Integral de Riesgos

El Grupo Empresarial Aviatour tiene matriz de riesgos para cada una de sus filiales estas son revisadas y avaladas por la alta dirección y el monitoreo se realiza de manera periódica. Esta matriz de riesgos incluye riesgos biológicos, físicos, químicos, psicosocial, biomecánico, condiciones de seguridad, tareas de alto riesgo, humano, fenómenos naturales, entre otros.

La metodología que se utiliza para la identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles en las empresas del Grupo Empresarial Aviatour se basa en la Guía Técnica Colombiana GTC 45 Versión 2012, para esto, se tiene el PR10032 "Procedimiento para la identificación de peligros, valoración, control y priorización de riesgo", el cual establece los procedimientos para realizar la identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos de las actividades rutinarias y no rutinarias, asociadas a los procesos desarrollados por las empresas del Grupo.

Como parte del gobierno, los riesgos son analizados en los diferentes comités de carácter técnico para la toma de decisiones de manera oportuna. Los riesgos de cada negocio son aprobados por la Junta Directiva reuniones a las cuales asisten como invitados las diferentes vicepresidencias y socios.





Los aspectos ambientales: pueden crear riesgos y oportunidades asociados con impactos ambientales adversos, impactos ambientales beneficiosos y otros efectos para la organización.

Requisitos legales y otros: pueden crear riesgos y oportunidades tales como incumplimientos que pueden afectar la reputación de la organización o dar como resultado una acción legal o ir más allá de los requisitos legales y otros requisitos que pueden mejorar la reputación de la organización.

En la siguiente DAFO se puede analizar el contexto, posibles acciones que den respuesta al análisis de riesgos:


<b>DEBILIDAD (Interna, Externa / Negativa)</b>	<b>FORTALEZA (Interna / Positiva)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escases de Guías Profesionales capacitados para hacer excursiones incluyentes con personas con discapacidad auditiva o visual.</li> <li>• Atractivos no cuentan con infraestructura acondicionada para visitantes con diferentes tipos de discapacidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación TRAVELIFE Excelencia en Sostenibilidad, cada vez más los clientes nos piden demostrar buenas prácticas ambientales. Gracias a nuestro programa de Gestión Sostenible podemos dar respuesta a esta demanda.</li> <li>• Sensibilización de proveedores y cadena de valor, invitaciones a voluntariados para conservación de nuestro destino turístico.</li> </ul>
<b>AMENAZA (Externa / Negativa)</b>	<b>OPORTUNIDAD (Externa / Positiva)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cierre temporal de áreas en el destino por superar la capacidad de carga.</li> <li>• Impactos ambientales negativos generados por la construcción de infraestructura que destruyan hábitat de flora y fauna terrestre y acuática.</li> <li>• Variación en los costos, aumento de la inflación y distorsiones en la economía local.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estímulo para la conservación y mejora del entorno como fuente de recursos económicos gracias al turismo rural.</li> <li>• Mejora de la economía local, contribuye a mejorar la calidad de vida de la población local y mejora las oportunidades de inversión en nuevos negocios.</li> </ul>

# AVIA CARIBBEAN S.A.S.

## Ética e Integridad



## 5. Enfoque de Gestión

<p><b>Ética e Integridad: Valores, principios, estándares y normas de conducta</b></p>	
--	---

Los empleados de Avia Caribbean implementan las directrices establecidas en el código de ética del Grupo Empresarial Aviatour. En este sentido, la política anticorrupción y antisoborno, así como la política de Prevención de lavado de activos y el código de ética es socializada con el personal a través del portal Avianet.

En Avia Caribbean no se han presentado casos de incumplimiento a las legislaciones y normas aplicables para la operación. De igual forma, no hemos tenido incumplimientos de los lineamientos del código de ética.

Adicionalmente, estos temas son reforzados a través de las capacitaciones del plan de formación anual. El Grupo Empresarial Aviatour dispone de una línea de ética [lineaetica@aviatur.com](mailto:lineaetica@aviatur.com) como mecanismo de denuncia no solo para temas de corrupción, sino también para informar si existe algún conflicto de interés, para empleados y proveedores.

Fuimos el primer Grupo Empresarial Colombiano en participar como miembro Global Compact desde el 10 de mayo de 2005 adoptando como compromiso cumplir y promover los 10 principios básicos de este pacto y establecerlos como marco fundamental de su actuar.

Derechos Humanos	Derechos Laborales	Medio Ambiente	Anti Corrupción
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.</li> <li>Las empresas deben evitar verse involucrados en abusos a los derechos humanos.</li> <li>Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzado y obligatorio.</li> <li>Las empresas deben apoyar la abolición del trabajo infantil.</li> <li>Las empresas deben apoyar la eliminación de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las empresas deben apoyar la aplicación de un enfoque preventivo que esté orientado al desafío de la protección medioambiental.</li> <li>Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una responsabilidad medio ambiental.</li> <li>Las empresas deben alentar el desarrollo y difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las empresas deberán actuar contra todas las formas de corrupción incluyendo la extorsión y el soborno.</li> </ul>

### Nuestro código de ética

Motiva a los colaboradores a construir, mantener y promover las más altas normas de comportamiento ético en sus relaciones profesionales internas y externas.

Representa un compromiso fundamental de la empresa en velar que en todos los comportamientos de los trabajadores y demás grupos de interés siempre prevalezcan los valores y principios éticos.

Genera credibilidad al demostrar un comportamiento y actuación ejemplar con nuestros clientes y comunidad.

Contribuye en el logro de la misión, visión, propósito y los valores del Grupo Empresarial Aviatour.

### Quiénes deben cumplir este código de ética

Todos los colaboradores, miembros de junta directiva, proveedores y contratistas, sin distinción de cargo o ubicación geográfica.

El código también establece normas éticas para nuestra interacción con proveedores y clientes. Requerimos que todos se adhieran a este código y lo cumplan en las actividades comerciales con la organización.

### Cumplimiento de leyes

Nuestro Grupo Empresarial y sus colaboradores están regidos por la ley. El cumplimiento de todas las leyes y regulaciones aplicables nunca debe comprometerse. Además, los colaboradores deberán adherirse a las normas y regulaciones internas según las mismas resulten aplicables en una situación determinada. Dichas normas internas son específicas de la compañía y pueden ir más allá de los requisitos de la ley.

## Nuestros valores



## Protección y privacidad de datos

La Organización velará por la protección de la privacidad de los datos personales de todas las personas que conforman los distintos grupos de interés que interactúan con ella. Los colaboradores que en ejercicio de sus funciones tengan acceso a datos personales de otros colaboradores, contratistas, proveedores o clientes, sean estos clientes corporativos o personas naturales, bien sea que los datos estén dispersos o consolidados en cualquier base de datos, deben usarlos exclusivamente para los fines autorizados por los titulares de los datos conforme a las políticas internas y a las regulaciones legales pertinentes, debiendo también protegerlos contra riesgos tales como acceso, modificación, revelación no autorizados, pérdida, destrucción o mal uso.

En caso de tener conocimiento de cualquier divulgación, uso o tratamiento incorrecto de datos personales, el colaborador deberá notificarlo inmediatamente a la Vicepresidencia de Auditoría y/o al Comité de Ética y deberá cooperar con la adopción de medidas de seguridad y control para evitar que el riesgo se extienda o se causen perjuicios a los titulares de los datos y a la Organización.

## Integridad y corrupción

Nuestro Grupo Empresarial rechaza toda forma de soborno y corrupción. No recibimos favores ni dinero para otorgar beneficios a quien sea.

Los colaboradores en forma directa o a través de intermediarios, nunca deben ofrecer ni prometer un favor personal o financiero impropio u otro tipo de favor a fin de obtener o conseguir un negocio u otra ventaja de parte de un tercero, ya sea público o privado. Tampoco deben aceptar dicha ventaja a cambio de un trato preferencial de parte de un tercero.

Asimismo, los colaboradores y funcionarios deben abstenerse de ejercer cualquier actividad o conducta que pudiera dar lugar a la aparición o sospecha de dicha conducta o a un intento de esta.

## Contribuciones y Donaciones

Con el ánimo de no deteriorar el proceso político público del país, nuestro Grupo Empresarial evita el uso de influencias indebidas, la manipulación, la intimidación y la coerción. Por lo tanto no realiza donaciones, ni aportes de ningún tipo a partidos políticos ni a actividades proselitistas.

Nuestro Grupo Empresarial reconoce y respeta los derechos políticos de todos sus trabajadores, razón por lo cual no interfiere en política y permite el libre ejercicio de estos, siempre y cuando se efectúe dentro de las normas legales que los regulan.

Nuestro Grupo Empresarial vela porque cualquier clase de donación o contribución, tenga destinación clara y expresa, cumpla con todas las formalidades propias de la misma y se lleven a cabo los respectivos controles.

## Prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo

Nuestro Grupo Empresarial está comprometido en la lucha contra el Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo, además de propender por el adecuado funcionamiento de este sistema.

Todo colaborador del Grupo Empresarial que intervenga en operaciones o transacciones de índole nacional o internacional está obligado a aplicar las medidas de control que establezca la empresa, tanto en su política de Prevención contra el Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo como en los procedimientos para la adecuada y diligente identificación de terceros, en el marco de sus funciones.

Todos los colaboradores están obligados a colaborar en las verificaciones o recopilación de información requerida para el Sistema de Prevención en Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, así como a informar las operaciones que dentro del desarrollo normal de sus labores y lo definido en nuestra política corresponda a una operación inusual o sospechosa.

Ningún colaborador del Grupo Empresarial podrá dar a conocer a terceros información sobre procedimientos o controles en Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, así como los informes que sobre el tema se envíen a las autoridades competentes.

Ninguna de las empresas del Grupo Empresarial realiza negocios o tiene vínculos comerciales con vinculados en las listas OFAC también conocida como lista Clinton.

Reportamos a la Unidad de Información y Análisis Financiero, UIAF, las operaciones inusuales o sospechosas.

Analizamos, revisamos y reportamos cuando corresponda los pagos recibidos desde paraísos fiscales según la lista de la OCDE.

## Comportamiento Competitivo

Nuestro Grupo Empresarial, está comprometido con la libre empresa, respeta la Ley de Competencia, es decir guarda lealtad comercial, por lo que solo puede competir con excelencia en el servicio y con creatividad en sus productos y servicios.

Nuestro Grupo Empresarial promueve sus negocios de manera activa, competente y ética en cumplimiento de las leyes aplicables en materia de la lucha antimonopolio, competencia y comercio leal con el fin de evitar diferencias en el trato con quienes intervienen en las actividades que desarrolla y con sus competidores.

La Organización cumple en todos los aspectos con las normas que regulan las prácticas comerciales restrictivas y la competencia desleal.

Los colaboradores de la Organización no se expresarán jamás de manera impertinente o descortés de entidades del gremio relacionadas, ni de empresas de la competencia.

### **Áreas de prevención del riesgo de corrupción y soborno transaccional**

- Auditorías Internas: aseguran que el programa de ética y los controles implementados son apropiados y suficientes.
- Comité de ética: se encarga de promover y liderar el proceso de gestión ético en términos de eficacia, transparencia e integridad.

### **Comité de ética**

Nuestro Grupo Empresarial cuenta con un Comité de Ética integrado por:

Presidente de la Agencia de Viajes  
Gerente Nacional de la Agencia de Viajes  
Gerente de Gestión Humana  
Vicepresidente Jurídico  
Vicepresidente de Gestión Empresarial y Sostenibilidad  
Vicepresidente de Auditoría

Cada miembro del Comité designará un suplente quien lo reemplazará en sus faltas temporales. Ante cualquier duda en alguna situación, si existen motivos de desacuerdo entre ellos, deberá ser planteada al Presidente del Grupo Empresarial Aviatour y en su ausencia a la Junta Directiva de la Empresa.

### **Divulgación y capacitaciones**

Las capacitaciones se realizan mínimo una vez al año a todos los trabajadores de la empresa por medio virtual y es enviada por el departamento de formación.

Si se requiere por algún departamento, directivo o filial, se podrán realizar capacitaciones presenciales a las personas o grupo de personas que lo requieran.

Se envía periódicamente información por medio de correo electrónico, a nivel grupo con relación a temas relacionados con soborno o corrupción.

En los procesos de inducción de los nuevos trabajadores se imparte una capacitación de inducción relacionada con el programa.

Socializamos con los proveedores la política empresarial y los mecanismos de denuncia que la organización tiene a disposición.

Se comunica a todos los trabajadores de la empresa por medio de comunicaciones internas los nuevos formatos, códigos, políticas, manuales, procedimientos o sus modificaciones y estará disponible para consulta en Avianet.

### **Información y Confidencialidad**

Todos los colaboradores de las empresas de la Organización deben cumplir con la obligación de confidencialidad respecto a información de la empresa y de los clientes, la cual está plasmada en los contratos de trabajo y en la que se incluyen los presupuestos de la Ley Habeas Data y su decreto reglamentario.

Dentro de sus labores diarias el Departamento de Auditoría debe verificar que los colaboradores cumplan con la protección de datos personales (política y procedimiento) de los clientes presenciales, los que visitan el sitio web y los internos (trabajadores) de acuerdo como lo establece el procedimiento interno.

Aún en el caso de que algún colaborador por cualquier causa deje de laborar para la Organización, deberá mantener este compromiso al que se sujeta por ética profesional y por observancia de la ley.

### **Incumplimiento**

Es responsabilidad de cada colaborador garantizar el pleno cumplimiento de todas las disposiciones de este código y de ser necesario buscar ayuda de parte de su jefe inmediato, del departamento de Gestión Humana o la Vicepresidencia de Responsabilidad.

En caso de tener dudas, los colaboradores siempre deberán guiarse por los valores corporativos establecidos en el código. Todo incumplimiento de este podrá dar lugar a la aplicación de medidas disciplinarias, incluida la posibilidad del despido y, en caso de corresponder, a la iniciación de acciones legales o la aplicación de sanciones penales.

Nuestro Grupo Empresarial no permite la adopción de represalias motivadas por quejas de buena fe con relación al incumplimiento del presente código de ética.

## Línea ética

Invitamos a todas nuestras contrapartes a denunciar aquellas situaciones de fraude, corrupción, soborno, conflictos de interés, lavado de activos, financiación del terrorismo, maltrato, abuso, discriminación y demás conductas que sean evidenciadas por trabajadores de la organización o personas y/o empresas actuando en nombre del Grupo Empresarial Aviatour.

Se deben reportar conductas que atenten contra la integridad personal y la ética empresarial. Lo reportado en esta línea ética llegara directamente a la Vicepresidencia de Auditoria y a la Vicepresidencia de Gestión Empresarial y Sostenibilidad.

Correo electrónico: [lineaetica@aviatur.com](mailto:lineaetica@aviatur.com)

Durante el período del presente informe, no se presentaron denuncias en Avia Caribbean.

### Elementos de Efectividad de la Línea Ética

- **Accesibilidad:** Se considera que una línea de denuncias es efectiva cuando su uso es de fácil acceso.
- **Confidencialidad:** La identidad del denunciante sólo será conocida (a menos que escoja hacerlo anónimamente) por el comité de ética.
- **Anonimato:** El denunciante tiene la posibilidad de hacer la denuncia de forma anónima, esto es sin necesidad de dejar sus datos personales.
- **No represalias:** La organización está comprometida con no permitir que se tomen represalias sobre los denunciantes, sin importar a qué grupo de interés hagan parte.
- **Oportunidad:** Todos los informes de denuncia, dilemas o consultas son revisados de forma oportuna por los miembros del comité de ética, quienes adelantan una verificación integral, cumpliendo con los tiempos establecidos para su gestión.
- **Objetividad de análisis:** La gestión que se efectúa está libre de cualquier criterio personal, con la especialidad en el tema que se informa, con un análisis imparcial sobre los elementos proporcionados para determinar la existencia de un comportamiento inadecuado y la recomendación de cierre a que haya lugar.

**“Durante el período del presente informe no se presentaron quejas o denuncias relacionadas con ética, a nivel interno no se aplicaron sanciones por manejos indebidos”**



# AVIA CARIBBEAN S.A.S.

## Gobierno Corporativo



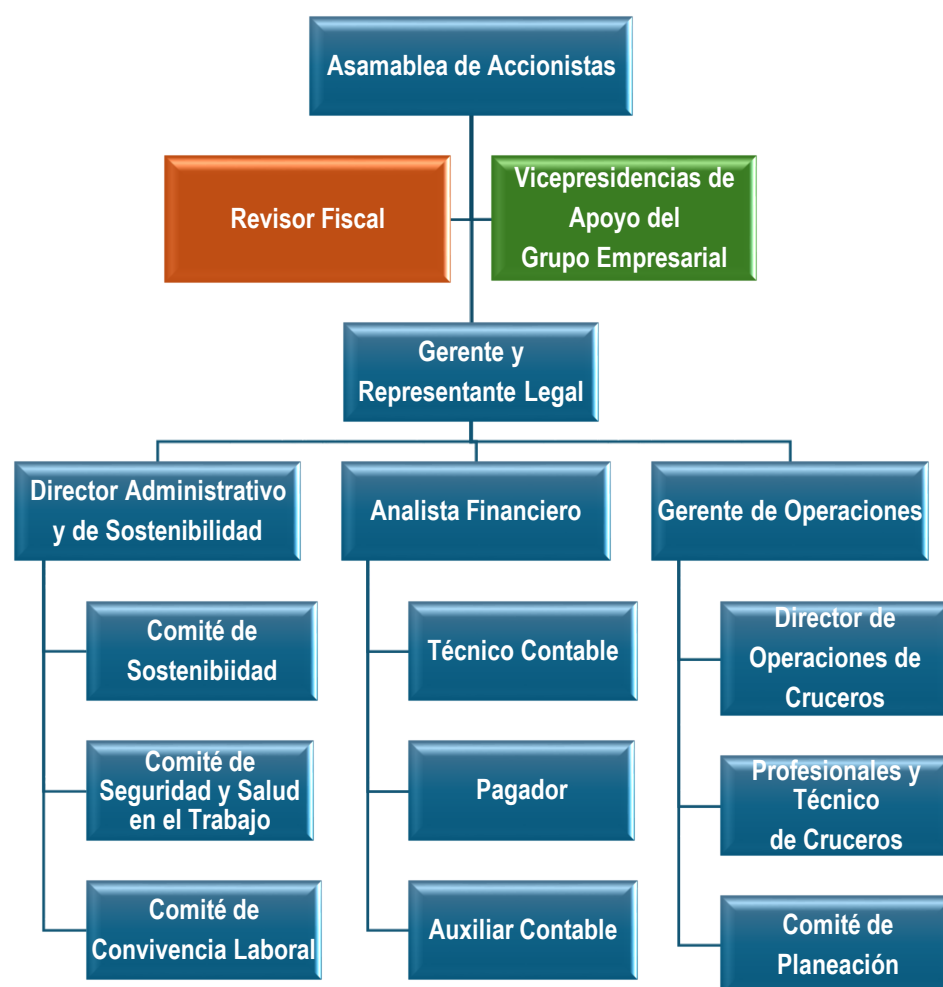
## 6. Gobernanza

### Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités



### Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités

La dirección, administración y representación de la sociedad son ejercidas por la Asamblea General de Accionistas y el Representante Legal.



### La Asamblea General de Accionistas

La constituyen los accionistas inscritos en el libro de registro y gravamen de acciones o sus representantes o mandatarios, reunidos con arreglo a las disposiciones sobre convocatoria, quorum, mayorías y demás condiciones previstas en los estatutos y en la ley.

Se efectúan reuniones ordinarias una vez al año en la fecha que señale la convocatoria, entre los meses de enero a marzo.

Las reuniones extraordinarias se efectúan siempre que con tal carácter sean convocadas por el Representante Legal o el Revisor Fiscal por iniciativa propia de la entidad o persona que convoque o la solicitud de accionistas que representen no menos del 25% de las acciones suscritas.

Tanto las reuniones ordinarias como extraordinarias de la Asamblea, es necesaria la convocatoria salvo los casos de reuniones universales que serán hechas por el Presidente o el Revisor Fiscal.

La Asamblea General de Accionistas además de las funciones previstas en el artículo 420 del Código de Comercio Colombiano y en cualquier otra norma vigente las siguientes funciones:

- Elección del Representante Legal y Suplentes y el Revisor Fiscal y Suplentes y fijarles su remuneración.
- Darse su propio reglamento.
- Reformar estatutos.
- Ampliar o modificar el objeto de la sociedad.
- Decretar el aumento de capital y capitalización de utilidades
- Resolver la disolución de la sociedad.
- Decidir cambios en la razón social.
- Aprobar o improbar cuentas y balances.
- Decretar la distribución de utilidades.
- Decretar compra de acciones.
- Autorizar al Gerente para compra o venta de bienes inmuebles que superen montos de 2.000 SMMLV

## Presidente Grupo Empresarial Aviatur

Su dirección y gestión debe estar orientada a garantizar la productividad de las empresas que hacen parte del Grupo Empresarial Aviatur a través de la toma de decisiones basadas en los principios organizacionales, tales como: el actuar ético y transparente, el comportamiento sostenible, responsable y respetuoso, y el cumplimiento del marco legal que lo regula.

Presidente: JEAN CLAUDE VICTOR BESSUDO  
Fecha de Inicio de Labores: 20 de noviembre de 1.967

Educación indispensable para aspirar al cargo: Profesional en administración de empresas: hoteleras o turísticas, ingeniería industrial. Mínimo 5 años de experiencia en cargos gerenciales del sector turístico o 10 años como Vicepresidente de alguna de las áreas de la Organización u 8 años como Gerente General de alguna de las empresas de la Organización.

Conocimientos y habilidades: Estrategias gerenciales, manejo de proyectos estratégicos de calidad, manejo de relaciones públicas, capacidad analítica, capacidad de síntesis, toma de decisiones efectivas, orientación hacia el servicio, compromiso, manejo de conflictos, liderazgo, innovación, adaptabilidad.

## Revisor Fiscal

El Revisor Fiscal tiene 2 suplentes que son elegidos y pueden ser removidos por la Asamblea General, la cual lo elige para 2 períodos pudiendo ser elegido de forma inmediata.

El Revisor Fiscal tiene la calidad y funciones asignadas por las normas vigentes, asiste a las reuniones de la Asamblea por derecho propio con voz pero sin voto.

El Revisor Fiscal no tiene vínculo laboral con la sociedad y mantiene independencia técnica y administrativa en el ejercicio de sus funciones. Su vinculación es a través de contrato de prestación de servicios técnicos profesionales independientes.

Revisor Fiscal Persona Jurídica: CHACON Y ASOCIADOS COMPAÑÍA LTDA.  
Revisor Fiscal Principal: María Dolores Díaz Yusty  
Revisor Fiscal Suplente: Jenny Carolina Gómez Chávez

## Gerente y Representación Legal

El Gerente y Representante Legal es el máximo órgano de gobierno en **Avia Caribbean** y es elegido por la Asamblea General de Accionistas.

La Representación Legal está a cargo del Gerente quien tiene 2 suplentes con las mismas facultades del titular. Tanto el Gerente como los suplentes serán nombrados por la Asamblea de Accionistas para períodos de 2 años, y podrán ser reelegidos o removidos en cualquier momento por decisión de la Asamblea de Accionistas.

El Gerente se encarga de la gestión de los negocios sociales, es el representante de la sociedad y cuenta con todas la facultades administrativas y dispositivas inherentes al cumplido desarrollo del objeto social de la empresa.

Gerente: ANTONIO RAFAEL PORRAS GUTIERREZ  
Fecha de Inicio de labores: 16 de julio de 1.979

Educación indispensable para aspirar al cargo: Profesional en administración de empresas, economía, ingeniería industrial; homologable con cinco años de experiencia en cargos comerciales y de operaciones en el sector turístico.

Competencias y habilidades: Capacidad analítica, capacidad para delegar, capacidad de negociación, capacidad para tomar decisiones, capacidad para trabajar bajo presión, capacidad para trabajar en equipo, sociabilidad, responsabilidad.

1 Suplente: Jean Claude Víctor Bessudo, Presidente del Grupo Empresarial Aviatur  
2 Suplente: Nathalia Jurado Medina, Directora Jurídica del Grupo Empresarial Aviatur

**El Gerente** se responsabiliza de la gestión de negocios sociales, es el representante de la sociedad y cuenta con todas las facultades administrativas y dispositivas inherentes al cumplido desarrollo del objeto social; de la misma manera responsabilidades ejecutivas de temas económicos, ambientales y sociales que resaltamos entre otras:

- Gestiona y/o participa en la formulación, evaluación y control de políticas, aprueba la planeación y desarrollo del Programa de Gestión Sostenible con el fin de alcanzar las metas trazadas y cumplir con los objetivos de sostenibilidad, calidad, seguridad y salud en el trabajo y ética en los negocios.
- De acuerdo con la planeación, asignar en el presupuesto un porcentaje para la puesta en marcha del Programa de Gestión Sostenible.
- Garantizar la programación y cumplimiento del programa de formación en Gestión Ambiental Interna.
- Velar porque los empleados de la sociedad cumplan estrictamente sus deberes.

- Verificar que el personal contratado conoce, entiende, aplica y cumple con las políticas, normas contractuales reglamentarias.
- Aplicar las medidas disciplinarias cuando se requiera.
- Nombrar y remover a los empleados de la sociedad y señalar las funciones que le correspondan.

### El Gerente designa un Coordinador de Sostenibilidad

Las tareas y responsabilidades relacionadas con la sostenibilidad son parte de los procedimientos y procesos de la empresa para las acciones relacionadas con el turismo sostenible.

Directora de Operaciones Turísticas Sostenibles: CLAUDIA RAMIREZ DIAZ  
Fecha de inicio de labores: 17 de febrero de 2.005

Educación Indispensable para aspirar al cargo: Profesional en carreras administrativas, ingeniería industrial o ambiental, homologable con dos años de experiencia en funciones relacionadas con la descripción del cargo.

Competencias y habilidades: Comprensión verbal, capacidad analítica, liderazgo, practicidad, recursividad, diplomacia, iniciativa, adaptabilidad, capacidad para resolver conflictos, capacidad para tomar decisiones.

Entre otras funciones administrativas se designan las siguientes responsabilidades:

- Socializar con la cadena de valor las actualizaciones de la misión y políticas relacionados con la sostenibilidad.
- Participar activamente en la implementación de la estrategia de sostenibilidad de la organización con el fin de alcanzar los objetivos establecidos y cumplir con los objetivos, políticas y otras pautas diseñadas para el Sistema de Gestión Sostenible.
- Coordinar la preparación de informes, formación y acciones conjuntas con Travelife.
- Sensibilización a toda la cadena de valor en temas relacionados con la sostenibilidad.
- Proponer los ajustes requeridos por el programa y el Sistema de Gestión Sostenible.
- Coordinar y supervisar el cumplimiento de las normas nacionales de sostenibilidad.
- Representar a la empresa en eventos de sostenibilidad de la Región.
- Liderar el Comité de sostenibilidad cuya finalidad es garantizar el cumplimiento de las políticas, procedimientos y demás normas orientadas al buen gobierno y desarrollo sostenible de su objeto social para alcanzar los objetivos dentro del marco legal de la actividad de la empresa.
- Liderar el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo cuya finalidad es vigilar el desarrollo de las actividades en materia de seguridad y salud en el trabajo, analizar los accidentes de trabajo y proponer medidas correctivas.
- Liderar el Comité de Convivencia Laboral cuya finalidad es crear un espacio de diálogo ante hechos que dan lugar a quejas y hacer el seguimiento a los compromisos adquiridos entre las partes y verificar su cumplimiento.
- Participar activamente en la planeación y el desarrollo de los Sistemas Integrados de Gestión de la organización con el fin ejecutar las estrategias necesarias para alcanzar las metas trazadas y cumplir con los objetivos de los sistemas de sostenibilidad, calidad, seguridad y salud en el trabajo y de prevención de lavado de activos y terrorismo SARLAFT, dando cumplimiento a las políticas y demás directrices que se impartan.

### Directora Financiera

Analiza, verifica las cifras de los informes y asesora a los técnicos y auxiliares contables para la consolidación de información. Supervisa y verifica el cumplimiento de las funciones asignadas al equipo de contabilidad a su cargo, presenta informes de Gestión Financiera a la Gerencia.

Directora Financiera: ESTERLINA TORRES AGRESOTT  
Fecha de Inicio de Labores: 06 de octubre de 2.004

Educación Indispensable para aspirar al cargo: Profesional en contabilidad, homologable con dos años de experiencia en el área contable de Aviatur.

Competencias y habilidades: Capacidad analítica, cálculo numérico, razonamiento lógico, trabajo bajo presión, dinamismo, comunicación asertiva, practicidad, trabajo en equipo, recursividad, proyección, capacidad de negociación, prudencia.

Entre otras funciones financieras se designan las siguientes responsabilidades:

- Participar activamente en la implementación de la estrategia de sostenibilidad de la organización con el fin de alcanzar los objetivos establecidos y cumplir con los objetivos, políticas y otras pautas diseñadas para el Sistema de Gestión Sostenible.
- Hacer seguimiento al porcentaje asignado en el presupuesto del Programa de Gestión Sostenible.
- Participar del comité de sostenibilidad.
- Participar activamente en la planeación y el desarrollo de los Sistemas Integrados de Gestión de la organización con el fin de ejecutar las estrategias necesarias para alcanzar las metas trazadas y cumplir con los objetivos de los sistemas de sostenibilidad, calidad, seguridad y salud en el trabajo y de prevención de lavado de activos y terrorismo SARLAFT, dando cumplimiento a las políticas y demás directrices que se impartan.

#### **Gerente de Operaciones / Director de Operaciones de Cruceros**

Coordina la operación de los servicios vendidos, asiste al Gerente en la cotización, organización, venta, operación y prestación de servicios solicitados por los pasajeros de cruceros durante su visita en la ciudad destino.

Gerente de Operaciones de Cruceros: SAMANTHA BEETAR RAMIREZ  
 Fecha de Inicio de Labores: Octubre de 1.999 a Agosto 2.006 / 11 de agosto de 2.011

Director de Operaciones de Cruceros: ANTONIO ACEVEDO CASTRO  
 Fecha de Inicio de Labores: 01 de agosto de 1.998

Educación Indispensable para aspirar al cargo: Profesional en carreras turísticas homologable con cinco años de experiencia en cargos comerciales y de operaciones en el sector turístico.

Competencias y habilidades: Liderazgo, orientación al servicio, comunicación asertiva, trabajo en equipo, capacidad de negociación, razonamiento lógico, manejo de conflictos, iniciativa, practicidad y capacidad para tomar decisiones.

Entre otras funciones operativas se designan las siguientes responsabilidades:

- Participar activamente en la planeación y el desarrollo de los Sistemas Integrados de Gestión de la organización con el fin de ejecutar las estrategias necesarias para alcanzar las metas trazadas y cumplir con los objetivos de los sistemas de sostenibilidad, calidad, seguridad y salud en el trabajo y de prevención de lavado de activos y terrorismo SARLAFT, dando cumplimiento a las políticas y demás directrices que se impartan.
- Participar activamente en la implementación de la estrategia de sostenibilidad de la organización con el fin de alcanzar los objetivos establecidos y cumplir con los objetivos, políticas y otras pautas diseñadas para el Sistema de Gestión Sostenible.
- Dirigir y orientar en el sentido de transmitirles la responsabilidad y compromiso por la aplicación del Programa de Gestión Sostenible y Seguridad y Salud en el trabajo a todos los actores involucrados en las operaciones de cruceros.
- Liderar el comité de planeación de operaciones.
- Participar del comité de sostenibilidad.

#### **Profesional / Técnico de Cruceros y Transporte**

Asisten al Director de Operaciones en la coordinación logística de los servicios solicitados por las líneas de cruceros para los pasajeros que arriban a la ciudad destino.

Profesional de Transporte: JONAIER VILLERO  
 Fecha de Inicio de Labores: 20 de septiembre de 2.022

Profesional de Cruceros: SYNDY ISABEL HERRERA BARBOZA  
 Fecha de Inicio de Labores: 01 de marzo de 2.017

Técnico de Cruceros: JUAN DIEGO JINETE  
 Fecha de Inicio de Labores: 05 de julio de 2.022

Técnico de Cruceros: YESID CHAMORRO TERÁN  
 Fecha de Inicio de Labores: 01 de septiembre de 2.023

Educación Indispensable para aspirar a los cargos: Profesional o Estudiante Universitario de carreras turísticas, de idiomas homologable con dos años de experiencia en cargos comerciales y de operaciones en el sector turístico.

Competencias y habilidades: Liderazgo, orientación al servicio, comunicación asertiva, trabajo en equipo, razonamiento lógico, iniciativa y practicidad.

Entre otras funciones operativas se designan las siguientes responsabilidades:

- Participar activamente en la planeación y el desarrollo de los Sistemas Integrados de Gestión de la organización con el fin ejecutar las estrategias necesarias para alcanzar las metas trazadas y cumplir con los objetivos de los sistemas de sostenibilidad, calidad, seguridad y salud en el trabajo y de prevención de lavado de activos y terrorismo SARLAFT, dando cumplimiento a las políticas y demás directrices que se impartan.
- Participar activamente en la implementación de la estrategia de sostenibilidad de la organización con el fin de alcanzar los objetivos establecidos y cumplir con los objetivos, políticas y otras pautas diseñadas para el Sistema de Gestión Sostenible.
- Orientar en el sentido de transmitirles la responsabilidad y compromiso por la aplicación del Programa de Gestión Sostenible y Seguridad y Salud en el trabajo a todos los actores involucrados en las operaciones de cruceros.
- Participar en el comité de planeación de operaciones.

### Vicepresidencias y Departamentos de Apoyo del Grupo Empresarial Aviatur

Avia Caribbean cuenta con el apoyo de los Directivos y de los diferentes Departamentos del Grupo Empresarial Aviatur así:

Vicepresidencias	Departamentos de Apoyo
Vicepresidencia de Auditoría	Riesgos SARLAF Auditoría
Vicepresidencia de Contraloría	Impuestos Contraloría Contabilidad, Análisis Financiero y Presupuesto
Vicepresidencia Financiera	Caja Cartera Créditos y Efectivo Facturación Gestión de Aerolíneas y Servicios Moneda Extranjera Reembolsos y Tesorería
Gerencia de Gestión Humana	Selección y Provisión Contratación y Compensaciones Bienestar laboral y Seguridad y Salud en el Trabajo Gestión Ambiental Organización y Métodos
Vicepresidencia Administrativa	Arquitectura Activos Fijos Formación y Atención a Usuarios Gestión Documental y Archivo Mensajería, Recepción y Correspondencia Servicios Generales Seguridad
Vicepresidencia de Innovación Tecnológica	Ingeniería de Software Telecomunicaciones Infraestructura Tecnológica Bases de Datos y Estadísticas Suministro y Mantenimiento de Recursos Informáticos Adquisiciones y Proveeduría
Vicepresidencia Comercial	Convenciones en el Exterior Pasajes Dirección de Acuerdos Comerciales Turismo Receptivo, Estudiantil y Turismo Religioso Dirección de Cuentas Comerciales Herramientas en Línea Informes Corporativos Licitaciones
Vicepresidencia de Operaciones	Cruceros Eventos en Colombia Ferias y Congresos Hoteles Mayoreo Turismo Nacional e Internacional Transporte Trenes
Vicepresidencia de Responsabilidad Social y Comunicación	
Vicepresidencia Jurídica	

## Nominación y selección del máximo órgano de gobierno y sus comités

El Grupo Empresarial Aviatour y las empresas que lo componen mediante la Política de Gestión Humana garantiza que sus procesos de contratación, promoción y desarrollo organizacional se manejen con transparencia y se orienten por los principios de igualdad de oportunidades y trato: que estén libres de cualquier tipo de discriminación racial, política, religiosa, por razón de discapacidad física, por nacionalidad, por género, edad, orientación sexual, condiciones sindical, condición de vulnerabilidad social o por cualquier otra causa.

Los colaboradores de **Avia Caribbean** combinan perfiles técnicos y administrativos con mezcla estratégica y de negocios los cuales brindan la fortaleza del conocimiento y el servicio requeridos. En el período del presente informe, no se registraron cambios en la alta Gerencia y se destaca que los directivos han estado vinculados a la empresa en promedio por 24 años.

## Procesos de selección

- Realizamos estudios de mercado con el fin de analizar posibles fuentes de provisión de personal y determinar las tendencias actuales.
- Los procesos de selección de los colaboradores se basan en los perfiles diseñados para cada uno de los cargos con los cuales se garantiza la competencia del personal en cuanto a conocimientos, experiencia y habilidades.
- Para el cubrimiento de las vacantes los trabajadores de las empresas del Grupo Empresarial Aviatour se consideran como primera opción para ascenso, previo cumplimiento de los requisitos del perfil del cargo. Por lo tanto, se promueve el desarrollo para la promoción de los colaboradores lo que conlleva a un mejoramiento de su calidad de vida.
- En los procesos de selección procuramos la contratación de personas locales y nacionales que cumplan con la competencia requerida, como una contribución al desarrollo y beneficio de las comunidades en las que operamos.
- Garantizamos las condiciones de igualdad de oportunidades y los procedimientos para que cada colaborador gestione su plan carrera.
- La oportunidad laboral está enmarcada por principios claros de competencia y alineación con los valores corporativos.
- Los procesos de selección y contratación se realizan de manera clara y transparente y se comunica a los aspirantes, a cubrir las vacantes, el procedimiento y el resultado del proceso.
- Con excepción del personal que labora en las áreas de Auditoría y Control de Gestión, los colaboradores de todas las demás áreas pueden tener familiares directos, sus parejas o parientes trabajando en las empresas de la Organización, siempre que no exista ninguna relación de dependencia laboral directa o indirecta entre el colaborador y su familiar, pareja o pariente. La contratación estará sujeta a las condiciones y políticas establecidas para selección y contratación como para cualquier otro aspirante.
- En el desarrollo del ejercicio comercial y teniendo en cuenta los principios del Pacto Global, no contratamos trabajadores menores de edad. Rechazamos la explotación laboral infantil.

## Responsables del procedimiento de selección y contratación de personal

Actividad	Responsable	Descripción
<b>Gestionar Requisición</b>	Gerente Director de Área	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Características del cargo vacante</li> <li>· Datos del puesto de trabajo</li> <li>· Motivo de la requisición</li> </ul>
<b>Requisitos</b>	Departamentos de apoyo: Selección y Provisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Los aspirantes deben:</li> <li>· Ser mayores de edad</li> <li>· Cumplir con los requisitos del perfil del cargo</li> <li>· Presentar entrevistas</li> <li>· Presentar pruebas psicotécnicas</li> <li>· Aportar la documentación solicitada</li> <li>· Estudio integral de seguridad</li> </ul>
<b>Registro en el sistema</b>	Departamentos de apoyo: Selección y Provisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Revisar que el proceso de selección esté registrado de manera correcta en el sistema.</li> </ul>
<b>Reclutamiento y selección</b>	Departamentos de apoyo: Selección y Provisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Realizar convocatoria interna en la organización para postulación a la vacante.</li> <li>· Seleccionar hojas de vida de candidatos que se postulan.</li> <li>· Realizar filtro con candidatos externos que cumplen con el perfil del cargo.</li> </ul>
<b>Aplicación de pruebas</b>	Departamentos de apoyo: Selección y Provisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Citar al candidato para presentar pruebas psicotécnicas requeridas por el perfil del cargo.</li> <li>· Informar documentos que debe presentar.</li> </ul>
<b>Entrevista</b>	Departamentos de apoyo: Selección y Provisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Si el candidato obtiene resultados favorables en las pruebas se cita a entrevistas.</li> </ul>
<b>Prueba de polígrafo</b>	Departamentos de apoyo: Selección y Provisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Los candidatos externos que apliquen a una vacante deberán aplicar y aprobar la prueba de polígrafo para ser contratados.</li> <li>· El candidato debe manifestar su aceptación de manera libre y voluntaria por escrito mediante un documento de consentimiento.</li> <li>· Esta información es de carácter confidencial y el costo es asumido por la empresa.</li> </ul>
Actividad	Responsable	Descripción

<b>Controles para evitar el lavado de activos y financiación del terrorismo y FPADM</b>	Departamentos de apoyo: Oficial de cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Al finalizar el proceso de hoja de vida del en el sistema, automáticamente éste valida al candidato en lista ONU y OFARC</li> <li>· Si la persona está reportada sale una alerta informando el hecho y envía un correo electrónico al Oficial de Cumplimiento, Vicepresidente de Auditoría, Director de Seguridad y a la Dirección de Provisión y Selección.</li> <li>· Se verifica la información y se valida información de homónimos.</li> <li>· Validación de documento de identificación ante la Registraduría, Procuraduría y Policía.</li> </ul>
<b>Elección de candidatos</b>	Departamentos de apoyo: Selección y Provisión Dirección de Formación	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Una vez el candidato apruebe los filtros se coordina con la Dirección de Seguridad, el estudio integral de seguridad y examen médico de ingreso están a cargo del empleador.</li> <li>· Definir la fecha de ingreso del candidato.</li> <li>· Coordinar capacitación y hacer seguimiento para que en un período de 2 meses se encuentre competente para desempeñar el cargo.</li> </ul>
<b>Registro de competencias</b>	Departamentos de apoyo: Selección y Provisión Bienestar Laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Se elabora informe psicológico para el proceso de selección el cual establece si el candidato cumple con los conocimientos, habilidades, prácticas y actitudes que se requieren para ejercer en propiedad un oficio o una actividad laboral, de acuerdo con el perfil del cargo.</li> </ul>
<b>Estudio integral de seguridad</b>	Departamentos de apoyo: Director de Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Recibida la solicitud, es responsable de entrar en contacto con el candidato y verificar que cuente con todos los documentos exigidos por la empresa y coordinar fecha y hora de la visita virtual en el sitio en donde reside.</li> <li>· Valida referencias académicas a través de sitios web de las instituciones y las laborales se confrontan con el documento presentado por el candidato.</li> </ul>
<b>Concepto del estudio</b>	Departamentos de apoyo: Director de Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Una vez analizados y verificados todos los documentos se emite el concepto favorable o desfavorable para la contratación del candidato.</li> <li>· Enviar mensaje de confirmación a la Dirección de Selección y Contratación informado la continuidad o suspensión del proceso de vinculación del aspirante a la empresa.</li> </ul>

### Comité de Sostenibilidad

Su objeto es asegurar el cumplimiento del cronograma del Programa de Gestión Sostenible que incluye temas económicos, ambientales y sociales.

A través de este comité buscamos impulsar la transformación de la empresa en un modelo de negocio sustentable.

El comité está integrado por la Gerencia, Director de Operaciones de Cruceros, Analista Financiera y Directora Administrativa y de Sostenibilidad. Los integrantes del comité son nominados por la Gerencia.

Marco legal: Ley 99 de 1991

Periodicidad de las reuniones: Trimestral

Funciones:

- Revisar y aprobar el cronograma de Gestión Sostenible.
- Tomar decisiones estratégicas del plan.
- Asignar recursos.
- Liderar la transformación sostenible de la empresa.
- Evaluar los avances y cumplimiento del Programa de Gestión Sostenible.

### Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo



Su objeto es promover la seguridad y salud en el trabajo, vigilar el cumplimiento de las normas y reglamentos de seguridad y salud en el trabajo a través de actividades de información y divulgación.

A través de este comité buscamos reducir riesgos que puedan estar presentes en la ejecución de las actividades realizadas por los colaboradores de la empresa. De la misma manera minimizar los accidentes y enfermedades de origen laboral.

El comité está integrado por un representante de los trabajadores el cual es elegido mediante votación interna entre los colaboradores y un representante del empleador el cual es elegido por la Gerencia cada uno con un suplente.

Marco Legal: Ley 1562 de 2012

Periodicidad de las reuniones: Trimestral

Funciones:

- Vigilar el cumplimiento, tanto por parte de la empresa como de los trabajadores, de las medidas de prevención, higiene y seguridad, desarrollando una labor permanente y elaborando programas al respecto.
- Analizar las causas de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales y proponer las medidas correctivas a que haya lugar para evitar su ocurrencia.
- Inspeccionar los lugares, ambientes, equipos y las operaciones realizadas por los colaboradores e informar al responsable de SST sobre la existencia de factores de riesgo y sugerir medidas preventivas, de control y correctivas.

### **Comité de Convivencia Laboral**

Su objeto es propender por mejorar las condiciones laborales de los trabajadores y salvaguardarlos contra posibles riesgos psicosociales que puedan afectar su salud en las actividades laborales.

A través de este comité buscamos prevenir las conductas de acoso laboral y atenderlas en caso de presentarse.

El comité está integrado por un representante de los trabajadores el cual es elegido mediante votación interna entre los colaboradores y un representante del empleador el cual es elegido por la Gerencia cada uno con un suplente.

Marco Legal: Ley 1010 de 2006

Periodicidad de las reuniones: Trimestral o antes si alguna situación lo requiere.

Funciones:

- Representar a todos los trabajadores, defender sus derechos e intereses.
- Recibir y dar trámite a las quejas de acoso laboral, citar y escuchar a las partes involucradas, crear espacios de diálogo para llegar a una solución efectiva de las controversias, formular planes de mejora y realizar seguimiento a las recomendaciones dadas por el mismo.

### **Comité de Planeación de Operaciones**

Su objeto es planear las operaciones de acuerdo con las ventas realizadas para así lograr excursiones de calidad, la satisfacción y fidelización de los clientes.

A través de este comité buscamos mejorar la comunicación entre el equipo de trabajo lo que permite estar mejor coordinados en la logística de las operaciones optimizando costos y recursos.

El comité está integrado por los integrantes del Departamento y quienes están a cargo de las operaciones: el Gerente, Directores de Operaciones y Profesionales de Cruceros y en ocasiones como invitadas la Analista Financiera y Directora Administrativa y de Sostenibilidad.

Periodicidad de las reuniones: Mensual

Funciones:

- Definir logística, protocolos y procesos a seguir de acuerdo con las operaciones programadas durante el mes.
- Asegurarse de contar con los recursos internos y externos necesarios para el desarrollo de las operaciones.
- Analizar la eficacia de las operaciones y las estrategias que favorezcan el crecimiento del negocio a través del servicio y los grupos de interés.
- Analizar el trabajo del personal operativo, comunicar expectativas, motivar a que se cumplan los objetivos de manera eficiente y sostenible.
- Proponer estrategias que mejoren la efectividad de las operaciones.

### **Conflictos de intereses**

Un conflicto de interés se produce cuando intereses personales de un empleado o los intereses de un tercero compiten con los intereses del Grupo Empresarial Aviatour. En esta situación, podría resultar difícil para el empleado actuar plenamente en función de los mejores intereses de la Organización. Siempre que sea posible, los empleados deberán evitar los conflictos de interés. Esperamos que todos colaboradores laboren de manera dedicada en beneficio de la empresa y de todos los que la integramos, sin que nuestra toma de decisiones se vea afectada por cualquier factor que favorezca intereses ajenos a la productividad, eficacia, eficiencia y el cumplimiento de nuestras metas.

Si algún colaborador considera que existen intereses personales que pueden influir en su desempeño en el trabajo o en su toma de decisiones, habrá de comunicárselo por escrito a su jefe inmediato.

Ningún colaborador puede ni debe tener interés financiero alguno, laborar o ser consultor, o de cualquier otra índole en un negocio competidor, proveedor o cliente.

En desarrollo del deber de transparencia, los colaboradores revelarán al Comité de Ética a través del correo [lineaetica@aviatur.com](mailto:lineaetica@aviatur.com), la existencia de cualquier situación real o potencial de conflicto de intereses.

En todo caso, en presencia de un conflicto de intereses real o potencial, el Colaborador se abstendrá de participar en la toma de la decisión, o en la gestión o manejo o control correspondientes, mientras no sea expresamente autorizado.

Las decisiones relativas a la existencia de conflictos de interés de los Directivos serán evaluadas por la Vicepresidencia Jurídica y sometidas a decisión final de la Junta Directiva del Grupo Empresarial Aviatour. La existencia de conflictos de interés de los Colaboradores vinculados mediante contrato de trabajo serán resueltos por el Comité de Ética de la Organización.

#### **Contratación de familiares de trabajadores activos en la empresa**

- Por política empresarial no podrán ingresar a la Organización, empleados que tengan familiares en los siguientes departamentos: Control y Apoyo a la Gestión, Seguridad y Auditoría o que hayan sido recomendados por empleados de estos departamentos. En las convocatorias internas de estos departamentos tampoco podrán aplicar los trabajadores que tengan familiares vinculados en la Organización.
- Se deben tener debidamente identificados los lazos familiares que existen entre los trabajadores de la empresa.
- No deben existir trabajadores subordinados o a cargo de trabajadores con los cuales se tienen vínculos hasta 4 grado de consanguinidad o afinidad.

#### **Asignación de labores en las cuales se observan conflictos de intereses**

En la contratación de personas o asignación de labores, funciones u cargos, se deben estudiar y revisar por parte de Provisión y Selección que no existan situaciones que generen conflictos de interés, por ejemplo: Al seleccionar un Director para el Departamento de Cruceros no se debe escoger a una persona que tiene un barco, ya que claramente se observa un conflicto de intereses en el cual muy seguramente el nuevo Director buscará favorecer sus propios intereses.

#### **Inversiones financieras en otras empresas**

Las inversiones financieras pueden derivar en conflictos de intereses cuando los empleados pudieran favorecer las relaciones comerciales con empresas en las que han invertido. Por ejemplo, el empleado podría favorecer a un proveedor particular en el que sea dueño de un número considerable de acciones por encima de otros proveedores más cualificados durante una licitación.

#### **El ofrecimiento de empleo a familiares**

El ofrecimiento de empleo a familiares puede llevar a conflictos de intereses cuando los empleados pudieran favorecer a familiares o conocidos cercanos por encima de otras personas más cualificadas, porque lo sienten como una obligación moral. Los conflictos de intereses pueden derivar en favoritismo (nepotismo) y en consecuencias negativas para la empresa.

#### **La contratación de funcionarios públicos puede derivar en conflictos de intereses**

Aunque las empresas pueden beneficiarse legítimamente de la experiencia y el conocimiento de exfuncionarios y de actuales funcionarios públicos, su contratación debe ser supervisada estrechamente. Los reclamos por la obtención real o la percepción de haber obtenido una ventaja indebida usando información privilegiada al emplear a un funcionario público pueden derivar en consecuencias negativas para la empresa.

Para todas las situaciones planteadas se creó el formato– Declaración de conflictos de interés, en el cual el trabajador deberá informar nombre y cargos de familiares hasta cuarto grado de consanguinidad o afinidad que laboren en el Grupo Empresarial Aviatour, nombres de empresas en las cuales tienen participación como socios o accionistas y el porcentaje de participación en el capital social, también el aspirante a un cargo deberá indicar si se ha desempeñado como funcionario público durante los últimos dos años, este formato debe ser estudiado no solo en el momento de la contratación sino en el evento de ascensos y/o traslados y debe ser actualizado por lo menos una vez cada dos años. El contenido diligenciado por el trabajador o aspirante será analizado por el área de Provisión y Selección, quienes, en caso de encontrar algún tipo de conflicto de interés, lo deben reportar a la línea ética quienes emitirán un concepto para ser sometido a la decisión final de la Presidencia del Grupo Empresarial.

#### **Cláusulas Generales**

- Los proveedores no pueden ser trabajadores de la empresa.
- Los trabajadores no pueden ser intermediarios entre la empresa y un proveedor.
- Los proveedores se deben elegir de acuerdo con el cumplimiento de los requisitos de lo requerido no por intermediación de algún tercero.
- Cualquier anomalía se debe reportar por medio de la línea ética.

#### **Alertas**

- En los registros financieros, por ejemplo, en facturas pagadas en cantidades que exceden el valor del contrato.

- Un empleado, tiene familiares que trabajan para una sociedad que ofrece la licitación.

La declaración de ausencia de conflicto de intereses debe ser verificada con información procedente de otras fuentes. Frente listas de control; estas listas les permitirán evaluar mejor cualquier situación de conflicto de intereses aparente, potencial o real.

### **Formación en temas económicos, ambientales y sociales del máximo órgano de gobierno**

La formación en gestión de sostenibilidad garantiza que todos los objetivos se aborden de forma eficaz y exhaustiva, abarcando todas las áreas de responsabilidad.

Nuestra formación como Tour Operadores y en Sostenibilidad mejoran nuestros conocimientos en materia de los impactos positivos y negativos del turismo. De la misma manera nos enseña a ser más responsables desde el punto de vista medio ambiental y social.

La Organización destina, dentro de sus posibilidades, los recursos necesarios para garantizar la asistencia de los colaboradores a los programas de capacitación y desarrollo.

Las Vicepresidencias, Los Departamentos de Apoyo, La Gerencia y los Directivos participan en los procesos de diagnóstico y planeación de la capacitación, para garantizar la asistencia de los colaboradores en los tiempos previstos.

Diseñamos planes orientados a mantener la competencia de nuestros colaboradores para su desarrollo y aplicación a los planes carrera existentes.

El programa de capacitación incluye procesos de inducción y reinducción. La inducción está orientada a garantizar la adecuada adaptación y ambientación del nuevo colaborador y su puesto de trabajo.

Nuestro ente certificador Travelife ofrece para nuestros colaboradores y proveedores a través de su plataforma cursos online los cuales son certificados una vez finaliza el curso y se aprueba la evaluación, entre otros temas están:

Formación básica Travelife  
Gestión ambiental interna  
Bienestar de los animales  
Gestión de la energía  
Gestión de residuos alimentarios  
Política de adquisiciones

### **Auditoría del desempeño del máximo órgano de gobierno**

La Vicepresidencia de Auditoría del Grupo Empresarial evalúa los Sistemas Integrados de Gestión a través de auditorías internas que pueden ser realizadas por auditores propios de la organización y subcontratarse con auditores externos calificados y competentes en turismo y normas técnicas sectoriales.

En estas auditorías se evalúa el cumplimiento de políticas, procesos y requisitos en:

Sistema de Gestión de Calidad  
Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo  
Sistema de Gestión de Sostenibilidad  
Sistema de Gestión Ambiental

La evaluación consiste en la recolección de evidencias objetivas a través de entrevistas, examen de documentos y observaciones directas sobre las actividades de la empresa y la revisión de listas de verificación.

Las no conformidades encontradas son identificadas en términos de los requisitos específicos de las normas o de otros documentos relacionados contra los cuales se haya efectuado la auditoría tales como manuales, procesos o procedimientos.

Al finalizar la auditoría con el Gerente y el equipo responsable se presentan los resultados preliminares y conclusiones referentes a efectividad del Sistema de Gestión. Así mismo, se plantean sugerencias, recomendaciones y opciones de mejora necesarias para llevar a cabo acciones preventivas en el área auditada.

Los auditores elaboran el respectivo informe el cual, es presentado a la Gerencia y posteriormente a la Presidencia de la Organización.

Periodicidad: 1 vez al año

### **Eficacia de los procesos de gestión del riesgo**

Es responsabilidad de todos y cada uno de los directivos y trabajadores el estricto cumplimiento de los medios de control de riesgos. Las verificaciones a través de los programas de auditoría de controles están orientadas a la identificación y evaluación de riesgos de soborno transaccional, revisión de reputación, relaciones con terceros para prevenir el soborno o la corrupción transaccional.

Tipos de controles:

**Preventivo:** Actúa sobre las causas del riesgo o agentes generadores.

**Delictivo:** Detectar, registrar e informar. Es una alarma sobre una situación anómala no detectada.

**Correctivo:** Toma acciones una vez materializado el riesgo.

En estas auditorías se evalúa el cumplimiento de:

Código de Ética  
Política Antisoborno – Anticorrupción

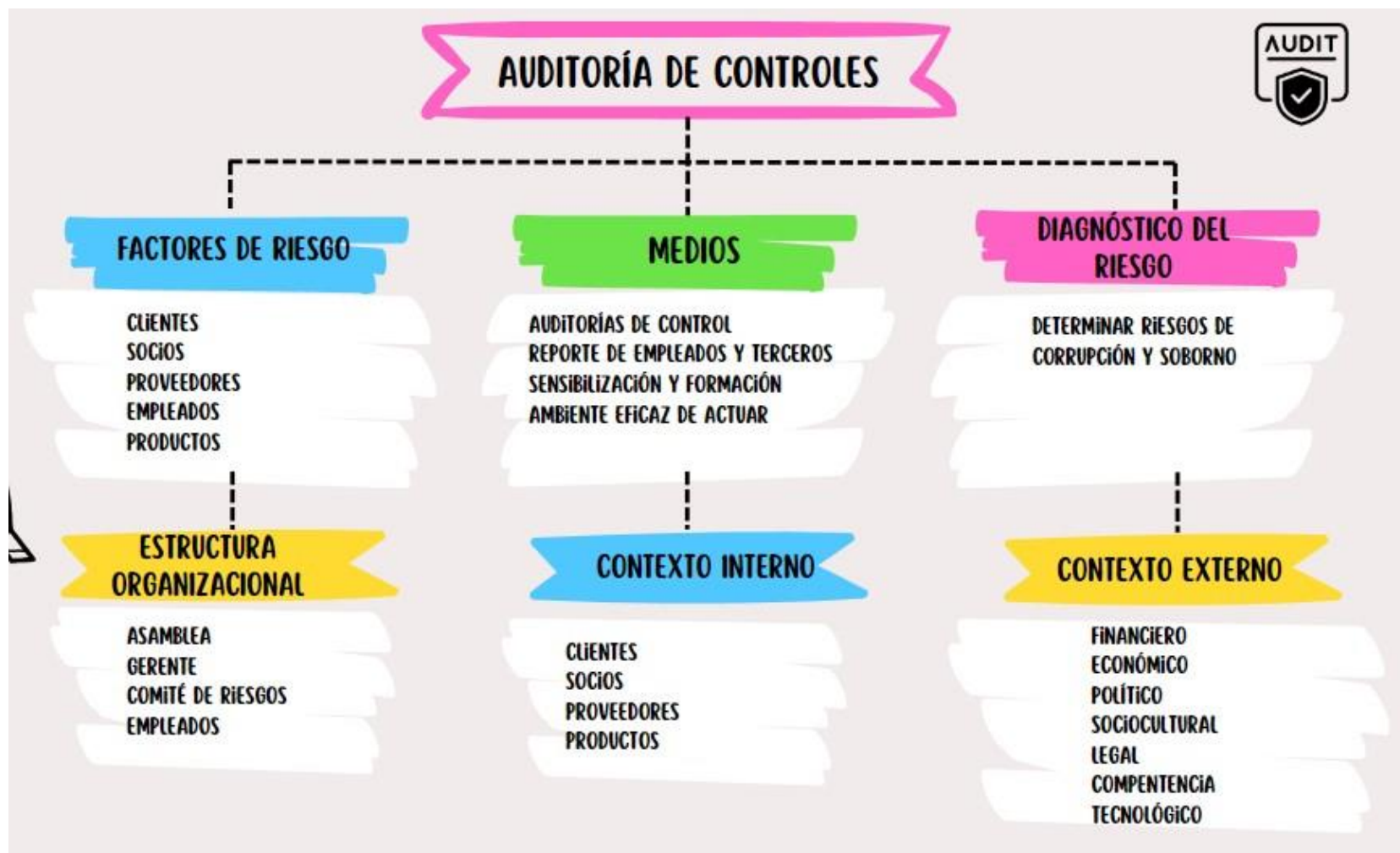
Política de Responsabilidad Social  
 Política de Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo

Los auditores elaboran el respectivo informe el cual, es presentado a la Gerencia y posteriormente a la Presidencia de la Organización.

Periodicidad: 1 vez al año

La elaboración del diagnóstico del riesgo, que reflejan cada uno de los factores de riesgo, determinan la primera aproximación a nivel de riesgos inherentes, corrupción y soborno transaccional de la empresa.

Opciones de tratamiento: Evitar el riesgo, reducir la probabilidad de ocurrencia, aceptar los riesgos, transferir los riesgos.



### Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad

El turismo tiene la capacidad de contribuir de forma significativa para lograr un crecimiento inclusivo y generar oportunidades para la población local. Para garantizar que este sector siga siendo competitivo y sostenible es necesario promover los ODS abordando temas como innovación, oportunidades, amenazas y riesgos.

Cada vez más consumidores están interesados en apoyar a empresas con visión sostenible que promuevan experiencias turísticas que protejan el medio ambiente y beneficien las comunidades locales.

La Agenda de Desarrollo Sostenible 2030 plantea no dejar a nadie atrás. La evaluación y avance de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible muestra que el ritmo del progreso en muchas áreas es más lento que lo necesario para alcanzar los logros propuestos.

El compromiso de la Gerencia de la empresa es esencial para confiar en la política de sostenibilidad. Por tal motivo está periódicamente informada sobre los progresos realizados en materia de sostenibilidad.

Anualmente, Coordinador de Sostenibilidad elabora un informe a la alta dirección sobre el efecto de las políticas, acciones implementadas, el estado y el cumplimiento de los objetivos garantizando que se traten todos los temas materiales y el progreso del Programa de Gestión Sostenible.

Este informe una vez revisado y aprobado por la Gerencia es socializado con toda la cadena de valor y publicado en la página web; esto contribuye a la transparencia y credibilidad, de la misma manera motiva a nuestros proveedores para seguir participando y apoyando las actividades sostenibles en nuestros destinos. De la misma manera, facilitamos preguntas y comentarios de nuestros proveedores y clientes.

## Relacionamiento con los grupos de interés

Para **Avia Caribbean** es esencial mantener excelentes relaciones con nuestros grupos de interés basados en principios de equidad, inclusión, impacto y capacidad de respuesta. De la misma manera y a través de los diferentes órganos de gobierno, promovemos el dialogo participativo y constructivo que permita conocer sus expectativas de manera asertiva para adecuar el plan de trabajo garantizando así la calidad en nuestros servicios.



### Accionistas

#### Propósito

Promover un ambiente de confianza entre accionistas mediante una comunicación transparente, oportuna y confiable para la toma de decisiones en temas económicos, ambientales y sociales.

#### Mecanismo

Correo electrónico  
Reuniones  
Informe integrado  
Asamblea de accionistas  
Línea ética  
Redes sociales

#### A través de

La Gerencia y Presidencia



### Colaboradores

#### Propósito

Promover espacios de diálogo y fortalecer relaciones de confianza e iniciativas que contribuyan a mejores prácticas y productividad.

#### Mecanismo

Encuesta de clima laboral  
Encuesta de riesgo psicosocial  
Reuniones con alta dirección  
Comité paritario de salud ocupacional  
Comité de Convivencia laboral  
Línea ética  
Procesos de negociación colectiva  
Encuesta de retiro

#### A través de

Presidencia, Gerencia y Directivos



### Cientes

#### Propósito

Ofrecer productos y servicios confiables que satisfagan sus necesidades de manera sostenible para lograr su fidelización.

#### Mecanismo

Participación en ferias y eventos  
Red comercial  
Correo electrónico  
Redes sociales  
Medición de satisfacción  
Sitio web  
Licitaciones

#### A través de

La Gerencia y Directores de Operaciones



### Proveedores

#### Propósito

Lograr el fortalecimiento y desarrollo de proveedores y contratistas como socios en la cadena de valor para permitir su crecimiento y asegurar sus servicios para la empresa.

#### Mecanismo

Línea de telefónica  
Visitas de evaluación  
Sitio web  
Línea ética  
Intercambio de experiencias  
Voluntariados para la sostenibilidad.

#### A través de

La Gerencia, Directivos y Profesionales Operativos



### Comunidades

#### Propósito

Asegurar el desarrollo de capacidades como herramienta para la sostenibilidad y apoyar su bienestar a través de recursos tangibles e intangibles.

#### Mecanismo

Espacios de trabajo  
Correo electrónico  
Voluntariados corporativos  
Línea ética  
Comités y redes público - privadas.  
Informe anual.

#### A través de

La Gerencia, Directivos y Profesionales Operativos



### Estado

#### Propósito

Contribuir al desarrollo de propuestas colaborativas que favorezcan el progreso del destino y la sociedad.

#### Mecanismo

Mesas de trabajo en los que se promuevan iniciativas para el destino.  
Informes y reuniones de control.  
Diligenciamiento de encuestas.  
Espacios de participación gremial.  
Informe anual.

#### A través de

La Gerencia y Presidencia.

**Preocupaciones críticas**

<b>Nuestra Gente</b>	<b>Medios de relacionamiento</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Evaluaciones de desempeño</li> <li>· Reuniones de grupos de trabajo</li> <li>· Comunicaciones corporativas</li> <li>· Encuestas de percepción de clima laboral</li> <li>· Cuestionarios de retiro</li> </ul>	<b>Preocupaciones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Compensación económica y beneficios</li> <li>· Desarrollo profesional</li> <li>· Calidad de vida</li> <li>· Cuidado de la salud y seguridad en el trabajo</li> </ul>	<b>Enfoque de gestión</b> <p>Buscamos comprometernos en el desarrollo profesional y personal de nuestros colaboradores al igual que con el bienestar y la calidad de vida laboral. En este sentido nuestra gestión está focalizada en atraer, desarrollar y brindar estabilidad laboral fortaleciendo nuestra cultura a partir de una gestión basada en los valores, la diversidad, el respeto y la equidad para asegurar nuestra estrategia.</p>
	<b>Medios de relacionamiento</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Asesoramiento personalizado</li> <li>· Seguimiento en licitaciones y proyectos</li> <li>· Encuestas de satisfacción</li> <li>· Participación en ferias</li> </ul>	<b>Preocupaciones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Calidad en el servicio</li> <li>· Cumplimiento</li> <li>· Precios</li> <li>· Conocimiento del negocio e innovación</li> </ul>	<b>Enfoque de gestión</b> <p>Contamos con un enfoque basado en el conocimiento del mercado y en la creación de soluciones y respuestas innovadoras centradas en las necesidades de nuestros clientes para proporcionar servicios con eficiencia y calidad.</p>
<b>Clientes</b>	<b>Medios de relacionamiento</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Relacionamento formal e informal</li> <li>· Alianzas y voluntariados</li> </ul>	<b>Preocupaciones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Cumplimiento de acuerdos y obligaciones</li> <li>· Cumplimiento en estándares de conducta, valores y principios éticos</li> <li>· Integración y colaboración</li> </ul>	<b>Enfoque de gestión</b> <p>Nos preocupamos por el cumplimiento de las obligaciones con nuestros proveedores y asumimos la responsabilidad de incentivar las buenas prácticas. Contribuimos a la sensibilización y concientización de adoptar practicas sostenibles en todas nuestras actividades.</p>
	<b>Medios de relacionamiento</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Relacionamento formal e informal</li> <li>· Alianzas y voluntariados</li> </ul>	<b>Preocupaciones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Cumplimiento de acuerdos y obligaciones</li> <li>· Cumplimiento en estándares de conducta, valores y principios éticos</li> <li>· Integración y colaboración</li> </ul>	<b>Enfoque de gestión</b> <p>Nos preocupamos por el cumplimiento de las obligaciones con nuestros proveedores y asumimos la responsabilidad de incentivar las buenas prácticas. Contribuimos a la sensibilización y concientización de adoptar practicas sostenibles en todas nuestras actividades.</p>
<b>Proveedores</b>	<b>Medios de relacionamiento</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Relacionamento formal e informal</li> <li>· Alianzas y voluntariados</li> </ul>	<b>Preocupaciones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Cumplimiento de acuerdos y obligaciones</li> <li>· Cumplimiento en estándares de conducta, valores y principios éticos</li> <li>· Integración y colaboración</li> </ul>	<b>Enfoque de gestión</b> <p>Nos preocupamos por el cumplimiento de las obligaciones con nuestros proveedores y asumimos la responsabilidad de incentivar las buenas prácticas. Contribuimos a la sensibilización y concientización de adoptar practicas sostenibles en todas nuestras actividades.</p>
	<b>Medios de relacionamiento</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Relacionamento formal e informal</li> <li>· Alianzas y voluntariados</li> </ul>	<b>Preocupaciones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Cumplimiento de acuerdos y obligaciones</li> <li>· Cumplimiento en estándares de conducta, valores y principios éticos</li> <li>· Integración y colaboración</li> </ul>	<b>Enfoque de gestión</b> <p>Nos preocupamos por el cumplimiento de las obligaciones con nuestros proveedores y asumimos la responsabilidad de incentivar las buenas prácticas. Contribuimos a la sensibilización y concientización de adoptar practicas sostenibles en todas nuestras actividades.</p>

# AVIA CARIBBEAN S.A.S.

## Participación de los Grupos de Interés



## 7. Participación de los Grupos de Interés

**Avia Caribbean** en el marco de sus operaciones identifica dentro de su grupo de interés a personas naturales y organizaciones que participan activamente para el cumplimiento del objeto social de la empresa o cuyos intereses puedan verse afectados como resultado de sus operaciones, es decir, todas aquellas partes que necesitan ser consideradas para alcanzar las metas de la empresa y cuya participación y apoyo son cruciales para su éxito.

El objetivo de este proceso es desarrollar una visión estratégica del paisaje humano e institucional y las relaciones entre los diferentes actores y los temas que les preocupan.

### Lista de los grupos de interés

Categoría	Grupo de Interés
Propiedad	Accionistas
Personal	Empleados directos Sindicato
Proveedores	Proveedores de transporte Proveedores de hoteles para pasadía Proveedores de atracciones Guías de turismo Staff
Clientes	Líneas de cruceros Consumidor final
Medio ambiente	Redes de apoyo para la conservación del destino Organismos reguladores
Comunidad local	Población que vive en el destino de las operaciones Grupos vulnerables
Sociedad	Estado Colegas Medios de comunicación

### Acuerdos de negociación colectiva

Los acuerdos de negociación colectiva son realizados entre la comisión negociadora de SINALTRATUR y la comisión negociadora de Aviatour S.A.S.

Las disposiciones normativas de la convención son incorporadas en los contratos de trabajo existentes y los que se celebren en el futuro. La convención colectiva, se funda en los principios laborales de la constitución, las disposiciones legales y en los convenios internacionales ratificados por Colombia. El 100% de los trabajadores, están cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva.

### Enfoque para la participación de los grupos de interés

En abril del 2022 Avia Caribbean publicó el informe de gestión sostenible de manera virtual siendo ésta la oportunidad para socializar las oportunidades y retos a corto y mediano plazo y de esta manera propiciar un espacio de diálogo con los representantes de los diferentes grupos de interés.

Adicionalmente, realizamos el análisis y evaluación del plan de acción del programa de gestión sostenible con el máximo órgano de gobierno de **Avia Caribbean**.

### Temas y preocupaciones clave mencionados

Para **Avia Caribbean** es muy importante mantener una comunicación inclusiva, accesible y coherente con todos los grupos de interés identificados, de modo que todos tengan una participación y retroalimentación consistente.

Nuestro propósito es crear valor y resultados para ampliar nuestra capacidad de respuesta ante las necesidades e intereses frente a la empresa.

Teniendo en cuenta los grupos de interés internos y externos identificamos los requerimientos en tres grupos en los cuales están incluidos ambos.

**Empleado:** individuo que mantiene una relación reconocida como “relación laboral” de acuerdo con la legislación nacional.

**Ciente:** organización o miembro individual del público en general que compra productos o servicios con propósitos comerciales privados.

**Proveedor:** persona natural o empresa que se dedica a abastecer productos o servicios dirigidos a la actividad del negocio.

En la siguiente tabla se valoran las partes involucradas respecto a su nivel de influencia y otros factores identificados.

Los grupos de interés del **Grupo A** requieren solo esfuerzos y revisiones mínimas.

Los grupos de interés del **Grupo B** deben mantenerse informados.

Los grupos de interés del **Grupo C** son poderosos, pero tienen un nivel de interés bajo en las estrategias de la empresa.

Los grupos de interés del **Grupo D** son poderosos y altamente interesados en las estrategias de la empresa.



Categoría	Grupos de Interés	Temas relevantes para el grupo de interés	Temas relevantes para la empresa	Relación con los objetivos de la empresa	Influye en las operaciones de la empresa
<b>Empleados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal directo</li> <li>Sindicato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estabilidad laboral</li> <li>Remuneración justa</li> <li>Crecimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Empleabilidad</li> <li>Pagos justos</li> <li>Calidad clima laboral</li> <li>Uso adecuado de los recursos</li> <li>Respeto y promoción de los derechos humanos</li> <li>Seguridad y salud en el trabajo</li> </ul>	Grupo D	Si
<b>Clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Líneas de cruceros</li> <li>Consumidor final del servicio turístico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Calidad y seguridad en el servicio</li> <li>Cumplimiento de los requisitos pactados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transparencia</li> <li>Buena imagen</li> <li>Permanencia</li> <li>Destino sostenible</li> </ul>	Grupo B	Si
<b>Proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proveedores de transporte</li> <li>Proveedores de hoteles para pasadía</li> <li>Proveedores de atracciones</li> <li>Guías de turismo</li> <li>Staff</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Garantía de contratación</li> <li>Pago oportuno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Calidad y seguridad en el servicio</li> <li>Buenos precios</li> <li>Contratación responsable para el desarrollo local</li> <li>Alianzas para conservación del destino</li> </ul>	Grupo C	Si

### Cadena de suministro

Como responsables de viajes Avia Caribbean le apuesta al desarrollo de las ciudades destino en donde realiza sus actividades a través de la contratación local. Para ello identificamos proveedores que estén legalmente constituidos de acuerdo con la normatividad nacional y tarifas negociables anualmente. Entre otros proveedores se encuentran: Guías de turismo, grupos folclóricos, medios de transporte, hoteles para pasadía, atractivos, restaurantes, souvenirs.

Nuestros tours involucran la contratación responsable de proveedores en cada destino mediante contrato u orden de prestación de servicio, siendo así generadores de desarrollo sostenible en las diferentes ciudades en donde operamos.

Transporte	Pasadías	Guianza	Staff	Atractivos
<p>Empresa acreditada para el transporte privado - especial de pasajeros. Suministra transporte terrestre en bus, van, vehículo.</p> <p>Empresa acreditada para el transporte marítimo de pasajeros. Suministra transporte marítimo en lanchas de diferentes capacidades.</p>	<p>Hotel acreditado. Suministra servicio de pasadía para hacer uso de instalaciones públicas del hotel y servicio de alimentos y bebidas.</p>	<p>Profesional acreditado como Guía de Turismo, presta el servicio de guianza bilingüe al grupo de turistas durante la excursión.</p>	<p>Persona que forma parte del equipo logístico para desarrollo de las diferentes actividades en las operaciones de cruceros.</p>	<p>Monumentos históricos y los diferentes lugares que visitan los turistas en las excursiones programadas.</p>
<p>Seleccionamos empresas de transporte que estén legalmente constituidas, que tengan implementado un sistema de gestión de calidad, que cumplan con los requisitos ambientales y estén comprometidos con la sostenibilidad. Modelo del medios de transporte, no mayor a 5 años.</p>	<p>Seleccionamos hoteles que estén legalmente constituidos y tengan implementado un sistema de gestión de calidad, que cumplan con los requisitos ambientales y estén comprometidos con la sostenibilidad y tengan un compromiso para luchar contra la ESCNNA.</p>	<p>Seleccionamos Guías Profesionales bilingües que cuenten con RNT – Registro Nacional de Turismo vigente y Tarjeta Profesional. Preferiblemente que tengan formación complementaria en protección ambiental y patrimonio.</p>	<p>Seleccionamos personal técnico, profesional o en etapa universitaria preferiblemente bilingüe con sentido de responsabilidad y actitud de servicio.</p>	<p>Seleccionamos localmente monumentos históricos, restaurantes, artesanos, áreas naturales, culturales, grupos folclóricos, entre otros que estén legalmente constituidos y cuenten con las condiciones de seguridad, calidad en la prestación del servicio y compromiso con el desarrollo sostenible en el destino.</p>



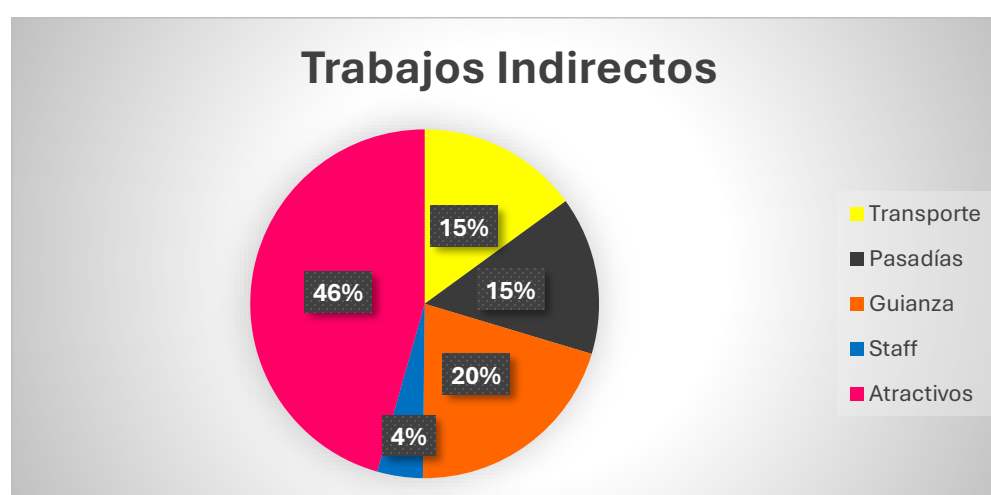
Proceso	Objetivo
Gestión Operativa	*Cumplir con los estándares de calidad y servicio de los tours contratados por las líneas de cruceros. *Lograr la disminución de errores en la prestación del servicio. *Incrementar el grado de satisfacción de los clientes.
Formación	*Seleccionar proveedores competentes y capacitados para el cumplimiento del objeto del contrato. *Brindar formación adecuada y oportuna para el desarrollo del personal de la organización.
Selección de Proveedores	*Dar preferencia local a productos y servicios ambientalmente amigables con el fin de reducir impactos. *Divulgar entre proveedores habituales nuestro compromiso con la sostenibilidad ambiental y social, procurando que estos también puedan implicarse, adoptando nuevos procesos en función de la sostenibilidad.
Pago a Proveedores	*Cumplir con el tiempo estipulado para pagos de manera ágil y segura permitiendo la satisfacción a proveedores y demás grupos de interés.
Evaluación de Proveedores	*Hacer seguimiento al desempeño de los proveedores de servicios turísticos, elaborar evaluaciones periódicas y solicitar documentos actualizados. *Mantener proveedores confiables y de trayectoria.
Seguimiento y Mejora	*Lograr la mejora continua del Programa de Gestión de Sostenibilidad mediante la correcta aplicación de sus políticas, del resultado de las auditorías y del resultado de la evaluación de servicios.

### Número total de trabajos indirectos

Los proveedores de transporte, pasadías y atractivos son empresas legalmente constituidas que a su vez tienen contratos de trabajo directo con estos trabajadores que estamos reportando como trabajos indirectos. Los guías y el staff son trabajadores independientes. En todos los casos realizamos previamente la evaluación de proveedores con el fin de verificar que estos cumplan con las disposiciones gubernamentales en Colombia y la OMT que promueve el empleo digno, protege los derechos, fomenta la calidad y protección del trabajador.

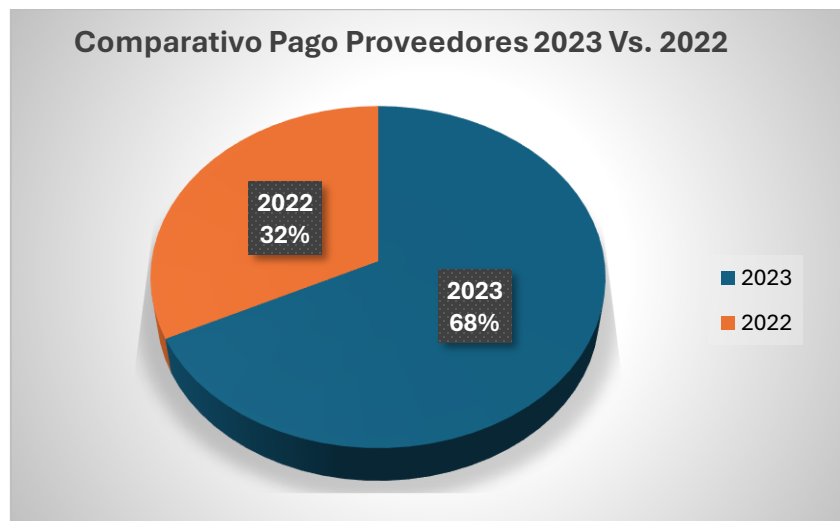
Los siguientes datos fueron recopilados de los proveedores contratados durante las operaciones reportadas en el período de este informe.

Producto / Servicio	Cartagena	Santa Marta	San Andrés	Total 2023	Total 2022
Transporte	46	6	25	77	80
Pasadías	45	32	25	102	102
Guianza	63	5	0	68	70
Staff	13	3	5	21	18
Atractivos	140	32	36	208	195
<b>TOTAL</b>	<b>307</b>	<b>78</b>	<b>91</b>	<b>476</b>	<b>465</b>



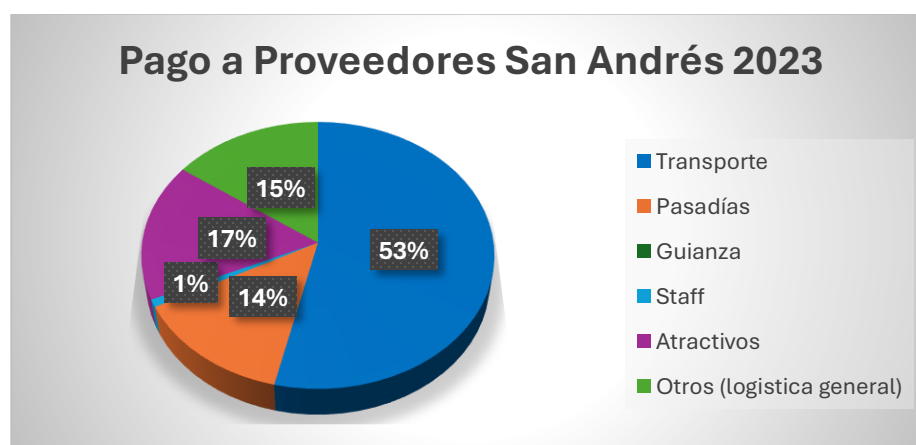
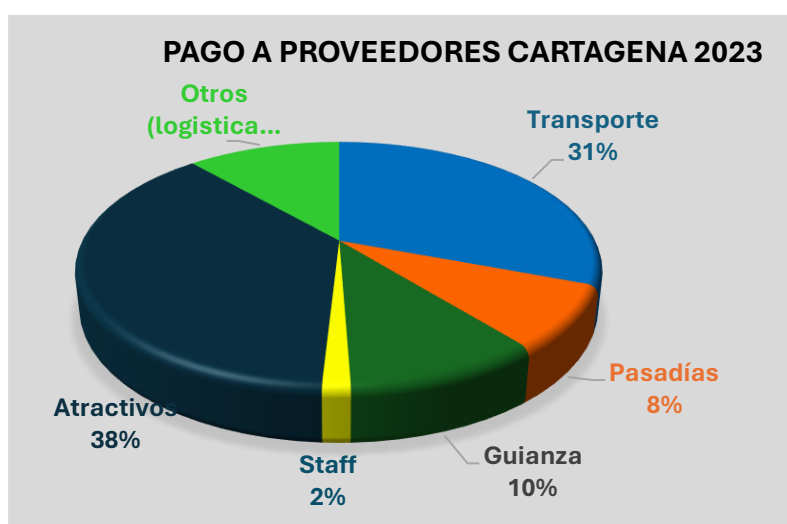
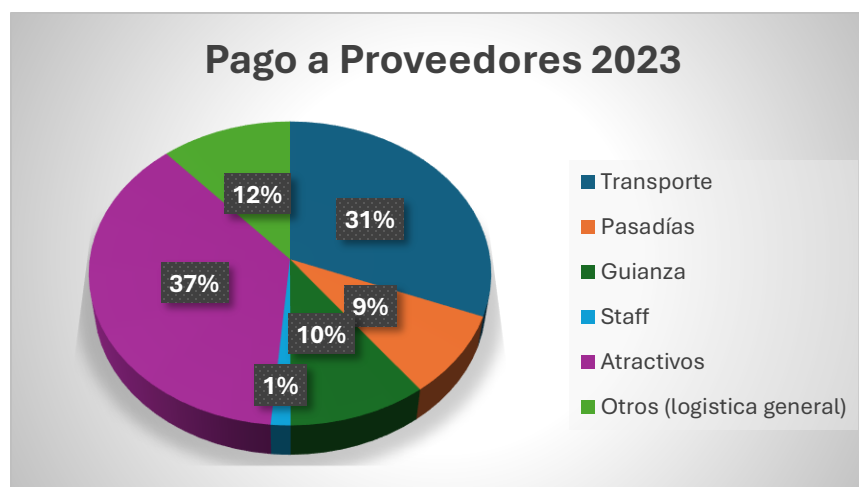
Pago a proveedores

Producto / Servicio	2023	2022
Transporte	\$ 1.950.426.815	\$ 951.155.050
Pasadías	\$ 551.514.285	\$ 240.362.872
Guianza	\$ 640.836.137	\$ 243.952.662
Staff	\$ 90.966.357	\$ 52.433.297
Atractivos	\$ 2.332.950.101	\$ 932.928.275
Otros (logística general)	\$ 724.626.604	\$ 568.739.266
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 6.291.320.299</b>	<b>\$ 2.989.571.422</b>
Variación		110%



Producto / Servicio	Cartagena	Santa Marta	San Andrés	TOTAL 2023
Transporte	\$ 1.854.055.507	\$ 49.206.308	\$ 47.165.000	\$ 1.950.426.815
Pasadías	\$ 509.132.000	\$ 30.340.285	\$ 12.042.000	\$ 551.514.285
Guianza	\$ 616.981.137	\$ 23.855.000	\$ -	\$ 640.836.137
Staff	\$ 88.336.357	\$ 1.830.000	\$ 800.000	\$ 90.966.357
Atractivos	\$ 2.272.716.465	\$ 45.563.636	\$ 14.670.000	\$ 2.332.950.101
Otros (logística general)	\$ 689.769.027	\$ 21.571.312	\$ 13.286.265	\$ 724.626.604
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 6.030.990.493</b>	<b>\$ 172.366.541</b>	<b>\$ 87.963.265</b>	<b>\$ 6.291.320.299</b>

Nota: El plazo estipulado para pago a proveedores es de máximo 30 días



## Impacto en la contratación

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

Por lo que 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.

## Gestión 2023

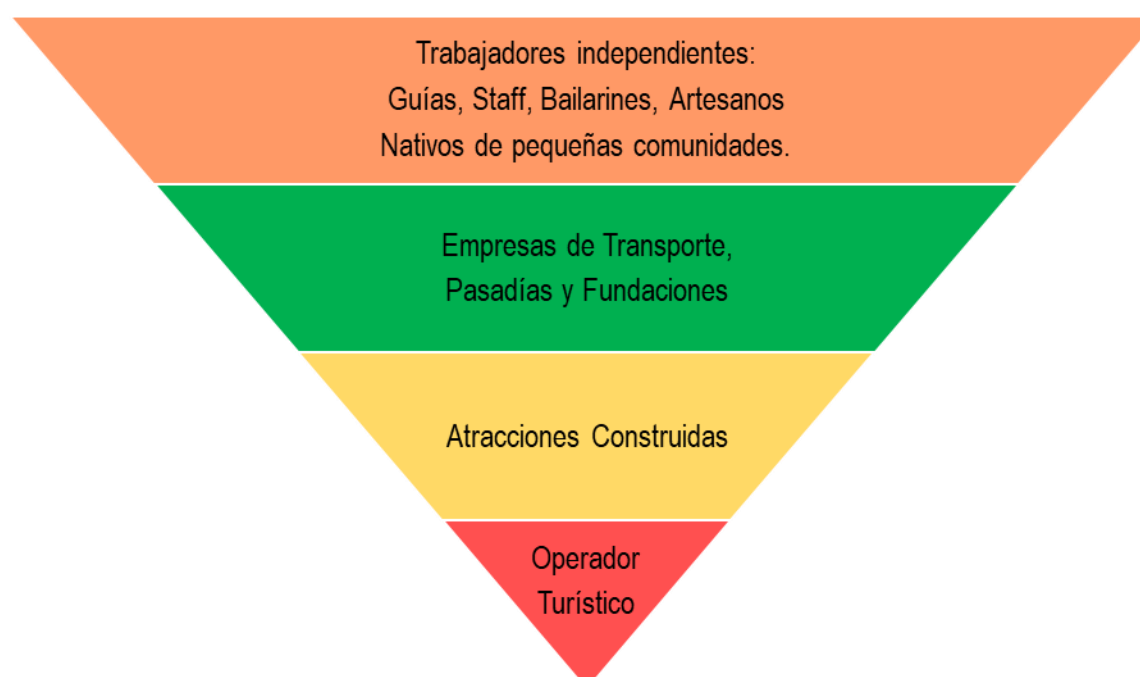
Producto / Servicio	Cartagena	Santa Marta	San Andrés	Total
Transporte	10	1	0	11
Pasadías	2	1	1	4
Guianza	63	5	0	68
Staff	11	3	5	19
Atractivos	17	9	4	30
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>	<b>19</b>	<b>10</b>	<b>132</b>

Categoría	Cartagena	Santa Marta	San Andrés
	Número total de proveedores por categoría	Número total de proveedores por categoría	Número total de proveedores por categoría
Tasa de Proveedores =	-----		
	Número total de proveedores contratados	Número total de proveedores contratados	Número total de proveedores contratados
Transporte	10%	5%	0%
Pasadías	2%	5%	10%
Guianza	61%	26%	0%
Staff	11%	16%	50%
Atractivos	17%	47%	40%

## Contratación social

**Avia Caribbean** se apoya en los recursos normativos y de gestión, sin detrimento de la transparencia económica que favorezcan la inclusión de proveedores y contratistas de la base de la pirámide, que de otro modo no podrían ser tenidos en cuenta. En la contratación social buscamos contribuir al desarrollo de las comunidades en áreas de influencia en las cuales tenemos actividades turísticas; realizamos jornadas de limpieza de playas y sensibilización ambiental para el manejo adecuado de los residuos.

De la misma manera nuestras excursiones incluyen dentro de los recorridos de atractivos vistas a muestras gastronómicas de la región, centros artesanales, interacción con comunidades de diferentes etnias que promocionan expresiones culturales tradicionales de diversas regiones de Colombia cuyo compromiso está enfocado a posicionar sus productos en el mercado.



### Características específicas de la cadena de suministro

A continuación estimamos la proporción de proveedores que manejamos por un barco en un día de operaciones en el período del presente informe:

Producto / Servicio	Cantidad	# Pasajeros	# Horas	# Trabajadores
Buses	15	450	4,5	27
Hotel	1	45	6	14
Guía de Turismo	15	450	4,5	15
Guía de Turismo	1	45	6	1
Staff	6	450	4,5	6
Staff	1	45	6	1
Atractivos	17	450	4,5	55

Empresas de transporte	6
Hoteles para pasadía	1
Guías de Turismo	16
Staff	7
<b>Atractivos:</b>	
Monumentos	6
Show folclórico	2
Gastronomía	3
Naturaleza	2
Fundaciones	1
Otros	3

Durante el año 2023, no hubo cambios en cuanto a ubicación de proveedores, nuevos contratos, ni cancelaciones de contratos por malas prácticas.

### Fortalecimiento y desarrollo de proveedores

Teniendo en cuenta que para la compañía uno de los principales focos de acción es la promoción de la sostenibilidad, contamos con 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, benefician a la mayor cantidad de organizaciones, PYMES y asociaciones locales posibles. Razón por la cual **Avia Caribbean** propende por mantener relaciones de seriedad, justicia y desarrollo mutuo. Trabajamos de la mano con nuestra cadena de abastecimiento para hacer del sector turístico, un referente en prácticas sostenibles en el país e impulsar su desarrollo.



### Formación dirigida a colaboradores y proveedores

#### ACCIONES PARA MINIMIZAR PELIGROS EN PRESTACION DE SERVICIOS

- Contamos con los permisos requeridos por la autoridad local para el funcionamiento de nuestra oficina y el desarrollo de nuestras actividades.
- Lineamientos de buenas prácticas (códigos de conducta) para actividades culturales, en agua y con animales, los cuales son socializados con los viajeros antes de iniciar la excursión.
- Prevención contra la ESCNNA.
- Taller de turismo sostenible - cómo promover los principios del turismo sostenible, a través de experiencias que propendan por la calidad en el servicio, el respeto por la comunidad y la conservación en el destino como fuente principal de desarrollo.

## Sensibilización en buenas prácticas dirigida a colaboradores y proveedores

Enviamos mensajes por correo electrónico a nuestra cadena de suministro en los siguientes temas:

- Compromiso a través del código de conducta para proveedores de alojamiento.
- Compromiso a través del código de conducta para proveedores de transporte.
- Socialización nueva Política para la Protección de la Explotación y el Abuso Sexual. PEAS
- Lucha contra la ESCNNA
- Día Mundial de la Tierra
- Cumplimiento de Políticas Sostenibles
- Gases Efecto Invernadero
- Ahorro y uso adecuado de los recursos naturales
- 5 buenas prácticas ambientales
- Uso adecuado del papel
- Uso racional del agua y la energía
- Día mundial del ahorro de energía
- Agradecimiento

## Evaluación de Proveedores

Adoptamos la práctica de evaluación de proveedores para medir su rendimiento tanto en calidad y servicio como el compromiso con el turismo sostenible a fin de mitigar riesgos e impulsar la mejora en el desarrollo de nuestras operaciones. Esta evaluación consiste en una serie de preguntas basadas en Criterios de: Calidad y Bioseguridad, Criterios Sociales y Ambientales, las cuales nos permiten monitorear sus compromiso y buenas prácticas.

Número Total de Contratos Sometidos a Evaluación			
11			
Número Total de <b>Contratos de Transporte</b> Aprobados	11	<b>100%</b>	Número Total de <b>Contratos de Hoteles</b> para Pasadía
Número Total de Proveedores de Transporte Activos	11		Número Total de Proveedores de Hoteles para Pasadía Activos
Contratos Sometidos a Evaluación Social	11	<b>78,57%</b>	Contratos Sometidos a Evaluación Ambiental
Número de Proveedores Identificados con Impactos Ambientales Negativos Significativos - Potenciales y Reales	0	<b>0%</b>	Número de Proveedores con los que se Finalizó la Relación como Consecuencia de la Evaluación.

### Nota:

- 11 proveedores de transporte activos con contrato.
- 4 proveedores de transporte aportan certificación de proceso de renovación de certificados de SIG y 7 proveedores cuentan con certificaciones vigentes.
- De 4 proveedores de hoteles para pasadía hay 3 certificados, 1 aunque no está certificado ha obtenido galardones como mejor hotel sostenible, ecosostenible, mejor hotel ecológico. 1 aunque no está certificado tiene implementados procesos para control de calidad en el servicio, cuenta con la declaración de turismo sostenible, compromiso de rechazo contra la ESCNNA, y política de Sostenibilidad y buenas prácticas.

## Certificación de Proveedores de Transporte

<b>ISO 14001:2015</b>	GESTION AMBIENTAL
<b>ISO 9001:2015</b>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN
<b>ISO 45000:2018</b>	SISTEMA GESTION SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
<b>OHSAS 18001:2007</b>	SISTEMA GESTION SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
<b>NTS-AV 09</b>	CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE SERVICIO TURISTICO TERRESTRE AUTOMOTOR
<b>NTS-TS 005</b>	SERVICIO DE TRANSPORTE SOSTENIBLE

		GESTION CALIDAD	GESTION AMBIENTAL	GESTION SST	CALIDAD SERV TURI	TRANSPORTE SOSTENIBLE	
#	PROVEEDOR	ISO 9001:2015	ISO 14001:2015	ISO 45001:2018	NTS-AV 09	NTS-TS 005	OBSERVACIONES
1	AGUAS Y AGUAS	21-Apr-25	21-Apr-25	21-Apr-25	-	-	Certificados vigentes
2	BERTOURS				-	-	Certificación de proceso en trámite para certificación en 14001:2015 / ISO 45001:2018 / ISO 9001:2015
3	BORELLY	23-Jan-25	23-Jan-25	23-Jan-25	-	-	Certificados vigentes
4	LINES TOUR	13-Jul-26	13-Jul-26	13-Jul-26	-	-	Certificados vigentes
5	LTC	26-Dec-25	26-Dec-25	26-Dec-25	-	-	Certificados vigentes
6	OAT				-	-	Auditoría realizada en Noviembre 2023. Certificaciones en proceso 14001:2015 / ISO 45001:2018 / ISO 9001:2015
7	RECREACIONES QUITASUEÑO				-	-	No están certificados, están en espera de recuperarse financieramente para poder iniciar el proceso de certificación. No tienen una fecha estimada.
8	RENACIENTE	14-Dec-25	14-Dec-25	14-Dec-25	-	-	Certificados vigentes
9	TRANSAULY				-	-	Certificación de proceso en trámite para certificación en 14001:2015 / ISO 45001:2018 / ISO 9001:2015
10	TRANSGUIAS	1-Nov-24	1-Nov-24	1-Nov-24	22-Sep-25	22-Sep-25	Certificados vigentes
11	TRANSUNIDOS				-	-	Ya les realizaron auditoría, están en proceso de gestionar recomendaciones para certificación en 14001:2015 / ISO 45001:2018 / ISO 9001:2015

### Compromiso proveedores de transporte

Dentro de los anexos del contrato con proveedores de transporte incluimos código de conducta para sus conductores y pilotos. A través de este código el proveedor declara y se compromete con:

<b>Código de Conducta para Conductores / Pilotos</b>	Cumplimiento de leyes y normas aplicables.
	Ética en los negocios. Prevención del fraude, la corrupción, el soborno y prevención en lavado de activos y financiación del terrorismo. Información sobre posibles conductas indebidas.
	Respeto por los derechos fundamentales de los trabajadores. No discriminación. Salud y seguridad de los trabajadores.
	Prohibición del trabajo infantil. Lucha contra la explotación sexual y comercial de niños niñas y adolescentes "ESCNNA"
	Conservación del Medio ambiente. Cumplir con las recomendaciones para una conducción sostenible terrestre. Cumplir con los requisitos para una conducción sostenible acuática. Cumplir con las recomendaciones para el transporte de pasajeros terrestres y acuáticos. Cumplir con los requisitos y funciones para conductores / pilotos terrestres y acuáticos. Condiciones del medio de transporte antes de prestar el servicio.
Auditoria y finiquito de contratos.	

## Certificación de Proveedores de Hoteles para Pasadías

NTSH 006:2009	Categorización como un Hotel 5 estrellas
NTC ISO 9001:2015	Sistema de Gestión de Calidad
NTS TS 002:2014	Sostenibilidad para Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje.
NTC 5133:2006	Sello Ambiental Colombiano para Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje
NTS TS 006-1:2012	Sostenibilidad para Organizadores Profesionales de Congresos, Ferias y Convenciones

#	PROVEEDOR	The Code	NTC 5133:2006	ISO 9001:2015	TS 002:2014	NTSH 006-1: 2012	NTSH 006:2009	OBSERVACIONES
1	ISLA DEL ENCANTO	Si	-	30-Nov-25	30-Nov-25	-	-	Certificado The Code, Sello Cotelco, Funencanto, TripAdvisor, Travel Awards, Clean Safe, SafeGuard.
2	HOTEL LAS AMERICAS	Si	21-Mar-26	22-Dec-24	21-Mar-26	9-Mar-26	-	Sello Ambiental Colombiano, The Code, Travel Awards, Travelers Choice, Sello Cotelco.
3	HOTEL ZUANA	Si	1-Nov-24	1-Nov-24	-	-	-	Sello Ambiental Colombiano, Sello Verde, Bandera Azul, Carbón Zero,
4	HOTEL COCO PLUM	No	-	-	-	-	-	No está certificado. Tiene implementados procesos para control de calidad en el servicio, cuenta con la declaración de turismo sostenible, compromiso de rechazo contra la ESCNNA y política de sostenibilidad y buenas prácticas.

### Sellos y Reconocimientos Hotel Zuana



### Premios y Reconocimientos Hotel Isla Del Encanto





## Sellos y Premios Hotel Las Américas

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



ACE-356

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



ACE-0358

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



ACE-0359



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



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



SC-CER440085

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



- ✓ Sello cotelco



## Compromisos Hotel Cocoplum

<p style="text-align: center;"><b>POLITICA DE SOSTENIBILIDAD</b></p> <p style="text-align: center;"><b>NORMATIVIDAD VIGENTE APLICABLE A NUESTRA ACTIVIDAD COMERCIAL</b></p> <p>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 .</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 20%;">Código del documento</td> <td style="width: 60%;">Nombre del Prestador de Servicios Turísticos</td> <td style="width: 20%; text-align: right;"></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">HOTEL COCOPLUM BEACH</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;"><b>DECLARACIÓN DE PRIMERA PARTE DEL PROVEEDOR DEL SERVICIO DE ACUERDO CON LA NTC ISO – IEC 17050.</b></td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;"><b>INFORMACIÓN GENERAL</b></td> </tr> <tr> <td>Nombre del Prestador de Servicios Turísticos</td> <td colspan="2">HOTEL COCOPLUM BEACH</td> </tr> <tr> <td>NIT</td> <td>21070439</td> <td>RNT</td> </tr> <tr> <td>Departamento</td> <td>ARCH. DE SAN ANDRES, PRC</td> <td>Ciudad</td> </tr> <tr> <td>Dirección</td> <td>VIA SAN LUIS 43-39</td> <td>Sitio web</td> </tr> <tr> <td>Celular</td> <td>3153035707</td> <td>Email</td> </tr> <tr> <td>Nombre del Prestador de Servicios Turísticos</td> <td colspan="2">HOTEL COCOPLUM BEACH</td> </tr> <tr> <td>Persona de contacto</td> <td colspan="2">MARTHA LUCIA PATIÑO</td> </tr> <tr> <td>Cargo</td> <td colspan="2">JEFE DE RECURSOS HUMANOS</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;"><b>DECLARACIÓN DE PRIMERA PARTE</b></td> </tr> <tr> <td colspan="3">"Declarar el cumplimiento de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible de acuerdo con lo establecido por la Resolución 3860 de 2015".</td> </tr> <tr> <td colspan="3">NTS-TS 002. Requisitos de Sostenibilidad Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje. 2014.</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;"><b>DECLARACIÓN DE PRIMERA PARTE</b></td> </tr> <tr> <td>Nombre</td> <td colspan="2">LUA MILENA DIAZ DEL VALLE</td> </tr> <tr> <td>Cédula (c.c.)</td> <td>21070439</td> <td>Fecha de emisión</td> </tr> <tr> <td colspan="3">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.</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td style="text-align: right;"></td> </tr> <tr> <td colspan="2">*Revisar hojas anexas</td> <td style="text-align: right;">FIRMA</td> </tr> </table>	Código del documento	Nombre del Prestador de Servicios Turísticos			HOTEL COCOPLUM BEACH		<b>DECLARACIÓN DE PRIMERA PARTE DEL PROVEEDOR DEL SERVICIO DE ACUERDO CON LA NTC ISO – IEC 17050.</b>			<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>			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		<b>DECLARACIÓN DE PRIMERA PARTE</b>			"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.			<b>DECLARACIÓN DE PRIMERA PARTE</b>			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.						*Revisar hojas anexas		FIRMA
Código del documento	Nombre del Prestador de Servicios Turísticos																																																															
	HOTEL COCOPLUM BEACH																																																															
<b>DECLARACIÓN DE PRIMERA PARTE DEL PROVEEDOR DEL SERVICIO DE ACUERDO CON LA NTC ISO – IEC 17050.</b>																																																																
<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>																																																																
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																																																															
<b>DECLARACIÓN DE PRIMERA PARTE</b>																																																																
"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.																																																																
<b>DECLARACIÓN DE PRIMERA PARTE</b>																																																																
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.																																																																
*Revisar hojas anexas		FIRMA																																																														

## Compromiso proveedores de hoteles para pasadía

Dentro de las cláusulas del contrato con proveedores de alojamiento para pasadía se destacan entre otras los siguientes compromisos

<b>Cláusulas en las que el hotel se compromete a...</b>	Prevención del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo Anti-corrupción y anti- soborno. Ley 1778 de 2016 Prevención del fraude, la corrupción, el soborno y prevención en lavado de activos y financiación del terrorismo.
	Trabajo infantil y explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes "ESCNNA"
	Normas de seguridad industrial, salud ocupacional, política ambiental y política de Sostenibilidad.
	Decoración y menú típico local y de comercio justo. Souvenirs Producidos Localmente.
	Gestión de Residuos. Protección de la Biodiversidad.
	Auditoria y finiquito de contratos.

# AVIA CARIBBEAN S.A.S.

## Gestión Sostenible



## 8. Compromiso de la Empresa

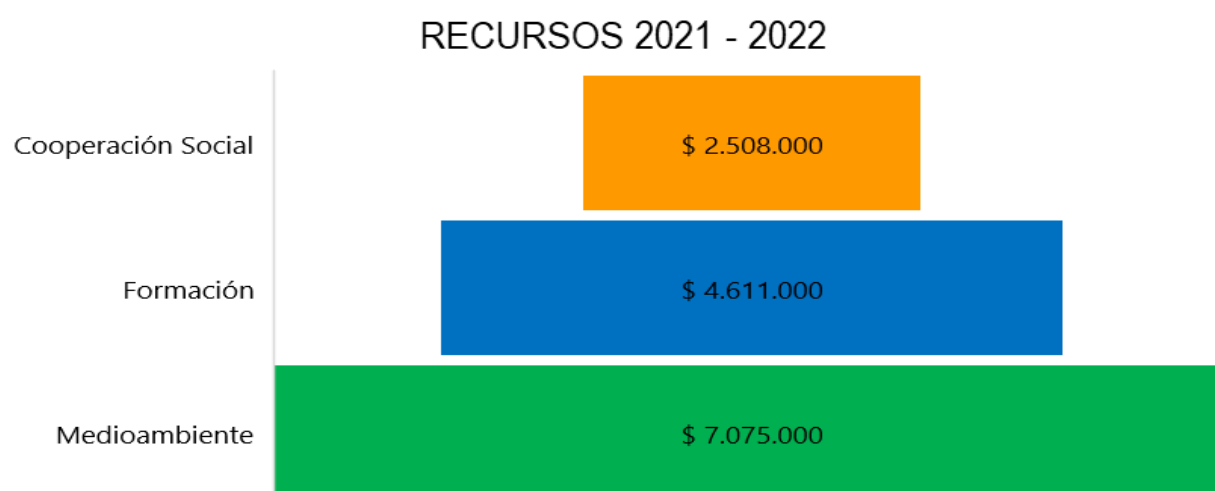
Con base en la Agenda 2030 alineamos nuestras estrategias, prácticas, políticas y códigos corporativos en torno a los Objetivos de Desarrollo Sostenible los cuales representan una hoja de ruta socio ambiental para Avia Caribbean.

	<p><b>En Avia Caribbean</b>, consideramos que el turismo sostenible puede ser una poderosa herramienta para combatir la pobreza y promover la equidad social. Estamos comprometidos a seguir trabajando en esta dirección y a documentar de manera transparente y rigurosa nuestro compromiso.</p> <p>A través de nuestras operaciones, buscamos generar oportunidades de empleo digno, apoyar el emprendimiento local y fomentar el desarrollo económico sostenible en la región.</p>
	<p><b>En Avia Caribbean</b>, reconocemos la importancia de promover la igualdad de género en todos los ámbitos de nuestra operación. Nos comprometemos a fomentar un entorno laboral inclusivo y equitativo, donde se respeten y valoren los derechos y oportunidades de todas las personas, independientemente de su género. Implementamos políticas y prácticas que promueven la diversidad, la equidad salarial, el acceso igualitario a oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional, así como la prevención de cualquier forma de discriminación de género. Nos 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.</p> <p>En nuestras interacciones con los pasajeros de los cruceros y la comunidad local, nos esforzamos por promover la igualdad de género a través de nuestras excursiones. Fomentamos la participación equitativa de hombres y mujeres en nuestras actividades turísticas.</p>
	<p><b>En Avia Caribbean</b>, trabajamos en pro de un crecimiento económico sostenible e inclusivo, a través de políticas orientadas a la creación de puestos de trabajo decentes en nuestras operaciones turísticas. Nos esforzamos por garantizar condiciones laborales justas y seguras para nuestro personal, así como para los proveedores y colaboradores que participan en nuestra cadena de suministro,</p> <p>Nuestro compromiso se refleja en nuestra misión de impulsar un turismo responsable y sostenible que genere un impacto positivo en las comunidades locales y en la economía de Colombia. A través de la creación de empleo digno, el apoyo a la economía local y la promoción de prácticas comerciales éticas, reafirmamos nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y el bienestar de las generaciones presentes y futuras.</p> <p>Adoptamos medidas para poner fin al turismo sexual, el trabajo infantil y toda forma de violencia y tortura contra los niños.</p>
	<p><b>En Avia Caribbean</b>, nos esforzamos por promover la equidad y la inclusión en todas nuestras operaciones contribuyendo así a la construcción de una sociedad más justa y equitativa.</p> <p>A través de nuestras acciones, buscamos reducir las brechas sociales y económicas, fomentando la igualdad de oportunidades para todos, independientemente de su origen o condición. Nos comprometemos a trabajar en colaboración con las comunidades locales, promoviendo el desarrollo sostenible y el bienestar de sus habitantes.</p> <p>Nuestro enfoque en la reducción de las desigualdades se refleja en cada aspecto de nuestro negocio, desde la contratación de personal diverso y local, hasta la implementación de prácticas comerciales éticas y responsables.</p>
	<p><b>En Avia Caribbean</b>, estamos comprometidos para promover prácticas responsables en nuestra operación turística, fomentando la reducción del impacto ambiental y social de nuestras actividades. Buscamos implementar medidas que promuevan la eficiencia en el uso de recursos, la minimización de residuos y la promoción de un consumo consciente entre nuestros colaboradores, proveedores y clientes.</p> <p>A través de la adopción de políticas de sostenibilidad, la sensibilización de nuestro personal y la colaboración con comunidades locales, nos esforzamos por contribuir a un modelo de turismo más responsable y sostenible en la región. Nuestro compromiso con la producción y consumo responsables se refleja en cada una de nuestras acciones y decisiones, con el objetivo de generar un impacto positivo a largo plazo en el entorno en el que operamos.</p> <p>En Avia Caribbean, estamos comprometidos con la promoción de un turismo sostenible que respete el medio ambiente, la cultura local y contribuya al desarrollo económico y social de las comunidades que visitamos. Nuestro compromiso es parte integral de nuestra visión de negocio y nos impulsa a seguir trabajando en la construcción de un futuro más sostenible para todos.</p>

	<p><b>Avia Caribbean</b> ha centrado sus esfuerzos en contribuir activamente a la promoción de la sostenibilidad ambiental y la conservación de los ecosistemas marinos y terrestres, a través de diversas acciones concretas e iniciativas destinadas a apoyar actividades que promueven la protección del medio ambiente y la biodiversidad.</p>
	<p>Nuestro enfoque se ha materializado en la realización de jornadas de limpieza de playas y áreas costeras, la siembra de árboles para la restauración de ecosistemas terrestres, la educación ambiental dirigida a la comunidad local, así como la donación para la siembra de coral y manglar, con el objetivo de preservar la vida submarina y los ecosistemas marinos.</p>
	<p>Gestionamos alianzas mediante actividades de conservación de la biodiversidad, en asocio con actores del territorio, los hábitats intervenidos por nuestra operación.</p>
	<p><b>En Avia Caribbean</b>, reconocemos la importancia de promover la paz, la justicia y el fortalecimiento de las instituciones en todas nuestras operaciones. Estamos comprometidos en fomentar un entorno seguro y pacífico para nuestros colaboradores, clientes y las comunidades locales en las que operamos. Asimismo, nos esforzamos por garantizar la transparencia, la equidad y el respeto por los derechos humanos en todas nuestras actividades.</p>
	<p><b>En Avia Caribbean</b>, reconocemos la importancia de establecer alianzas estratégicas con diversas partes interesadas, incluidos los gobiernos locales, las comunidades, las organizaciones sin fines de lucro y otras empresas del sector turístico, con el fin de promover la sostenibilidad y contribuir al desarrollo económico, social y ambiental de las regiones que visitamos.</p>
	<p>A través de nuestra colaboración con estas entidades, buscamos fomentar prácticas comerciales responsables, promover la conservación del patrimonio cultural y natural, apoyar el empoderamiento de las comunidades locales y garantizar un turismo sostenible que beneficie a todos los involucrados. Nuestro compromiso refleja nuestra visión de un turismo ético y responsable que genere un impacto positivo en las comunidades que visitamos, al tiempo que contribuye al logro de los objetivos de desarrollo sostenible a nivel global.</p>
	<p>Nos esforzamos para seguir fortaleciendo alianzas y colaboraciones con diversas partes interesadas, con el objetivo de trabajar juntos para lograr un turismo más sostenible, inclusivo y equitativo. Nos enorgullece de ser parte de esta red de colaboración y de contribuir activamente a la consecución de los ODS, especialmente en éste, que destaca la importancia de las alianzas para alcanzar un futuro sostenible para todos.</p>

## Recursos

**Avia Caribbean** estimó un presupuesto aproximado de 80 millones de pesos para el desarrollo y cumplimiento del Programa de Gestión Sostenible para el 2023. De acuerdo con el cronograma, la ejecución se realizó en 226 horas.



## Cooperación Social

Participamos activamente en las 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 diferentes comités de sostenibilidad y ambiental liderados por la ANDI y sensibilizamos a nuestros colaboradores para sumarse a los diferentes voluntariados de limpieza de playas y patrimonio histórico y cultural.

### Compromisos y participación adoptados con diferentes gremios y asociaciones



A través de la **Red LimpiArte ANDI, Sentidos de la Tierra** y otros aliados – construimos cultura ambiental y de aseo ciudadano a través de sensibilización y conciencia de la población por medio de actividades que promueven la gestión y ambiental y la conservación de nuestro patrimonio.

- Limpieza Portal de los Dulces.
- Limpieza Los Alcatraces.
- Plogging Playas Bocagrande y Laguito.
- Limpieza y siembra de árboles en el Barrio Las Palmeras.
- Jornada de Limpieza Rally Reciclarte. Parque Centenario.
- Jornada de Limpieza de playas Castillogrande.
- Jornada de Limpieza de playas Punta Arena.
- Plogging Playas Bocagrande y Laguito.
- Firma del pacto por un Bolívar libre de Hambre!
- Limpieza Plaza Fernández Madrid .
- Maratón Centro Histórico.

- Limpieza de Playas Marbella
- Limpieza Manglar la Boquilla
- Limpieza Bahía de Cartagena
- Limpieza Playas Punta Canoa
- Limpieza Ciénaga de la Virgen y Vía Perimetral.
- Limpieza Muelle Manglar la Boquilla
- Jornada de Limpieza de playas Tierra Bomba.
- Limpieza Playas Castillogrande
- Limpieza Laguna del Cabrero
- Limpieza Playas Caño del Oro
- Limpieza Playas Punta Arena



## Formación

Realizamos taller de capacitación para colaboradores, guías de turismo, proveedores de transporte, alojamiento y atractivos. El objeto proporcionar a los participantes herramientas e instrumentos para poder abordar de forma adecuada el ejercicio de la actividad turística, en especial promoviendo los principios del turismo sostenible, a través de experiencias que propendan por la calidad en el servicio, el respeto por la comunidad y la conservación en el destino como fuente principal de desarrollo.

Con la Policía de Turismo coordinamos refuerzo de sensibilización y compromiso a la lucha contra la ESCNNA




Continuamos apoyado el Proyecto "Guardianes del Manglar en Educación Ambiental" el cual busca favorecer a niños de la institución educativa Skinner ubicada en el corregimiento de la Boquilla, fortaleciendo y promoviendo el cuidado y la protección del ambiente y la cultura del nativo. Se desarrollan jornadas de capacitación teórico – prácticas, con ambientes asertivos y dinámicos, acompañados de vivencias o experiencias fuera del aula, logrando así, integrar a los alumnos con el entorno y su comunidad.





## Medio Ambiente

En el 2023 a través de la Fundación Malpelo realizamos compensaciones voluntarias por valor de \$50.000.000 para el desarrollo de dos proyectos:

<p><b>1. Proyecto Manglares</b> Beneficia directamente a la comunidad al involucrarla en la recolección, cuidado y siembra de manglares, fortaleciendo el sentido de pertenencia en la comunidad y contribuyendo a un ecosistema más resiliente y productivo.</p>	 <p><b>Restauración del ecosistema de manglar en Barú</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fortalecer el vivero comunitario. Recolecta y cuida 6000 semillas de mangle.</li> <li>Planta 100 manglares.</li> <li>Promover la restauración del ecosistema de manglar adyacente al Parque Nacional Natural Corales del Rosario y San Bernardo.</li> <li>Involucrar a la comunidad en el cuidado y siembra de árboles.</li> </ul>
---	--

<p><b>2. Restauración del Ecosistema en Barú</b></p> <p>Este proyecto de restauración en la comunidad de Barú, en el Caribe colombiano, capacita a jóvenes locales como buzos y jardineros de coral, a través de un sistema de pago por servicios ecosistémicos, promoviendo así la salud del ecosistema, la seguridad alimentaria y la calidad de vida de la comunidad.</p>	 <p>The collage consists of five images: 1) A nursery of mangrove seedlings in black plastic bags. 2) A close-up of a hand holding a mangrove seedling. 3) A group of six people standing in a mangrove forest. 4) A diver underwater working on a coral restoration structure. 5) A diver underwater working on a mangrove restoration structure.</p>
--	--

Mitigamos emisiones de CO2 mediante la siembra de árboles nativos en ecosistemas estratégicos y municipios de paz en Colombia.

**Estos árboles capturarán cincuenta toneladas de dióxido de carbono equivalente a 50 tCO2e en los siguientes 10 años.**



**CERTIFICADO DE SIEMBRA FORESTAL**  
**AVIA CARIBBEAN SAS**

Ha sembrado en el año 2023 ciento cincuenta (150) árboles de especies nativas a su nombre, que no serán talados nunca y que por medio de **Reforest Peace** y **Acción Verde** contarán con los cuidados necesarios durante un (1) año, para ayudar a salvar el planeta.

**Acciones Verdes de la No. 576.769 a la No. 576.918**

Estos árboles capturarán cincuenta toneladas de dióxido de carbono equivalente (50 tCO2e) en los siguientes diez (10) años

Sembrados en el año 2023 en quebrada Chaina, Villa de Leyva (Boyacá, Colombia)

www.reforestpeace.org - info@reforestpeace.org (+57) 310 211 7621



www.accionverde.org.co  
www.reforestpeace.org  
info@accionverde.org.co  
Tel: + 57 - 310 211 7621

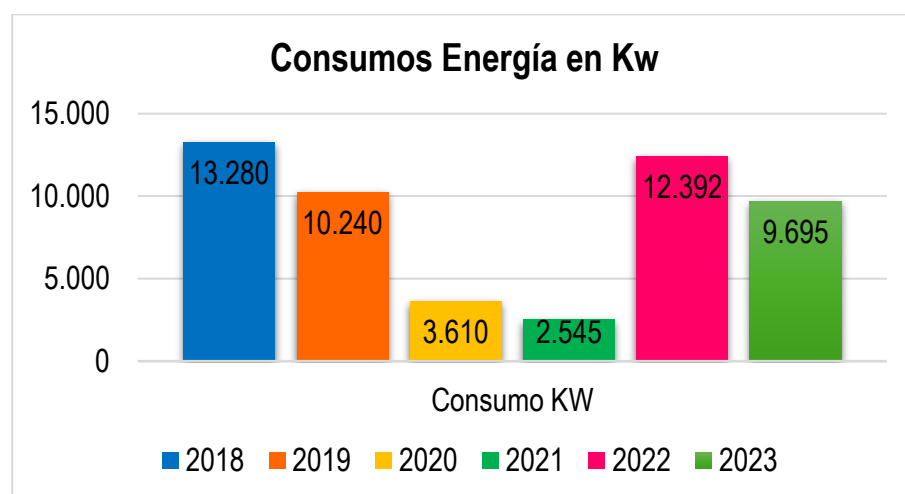
### Uso Adecuado de los Recursos

Mantenemos un firme compromiso con la sostenibilidad en todas nuestras operaciones. Nuestro enfoque en el Uso Adecuado de los Recursos se refleja en diversas acciones concretas que buscan minimizar nuestro impacto ambiental y promover la eficiencia en el consumo de recursos.

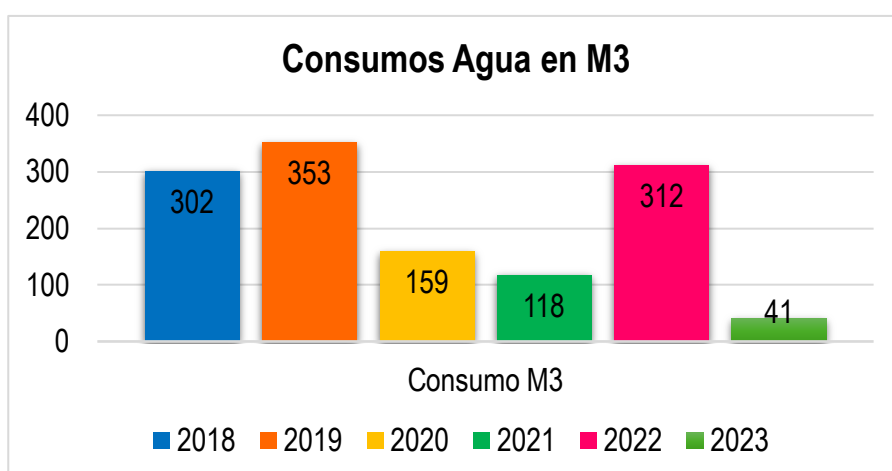
En cuanto al consumo de agua y energía, nos esforzamos por reducir al máximo nuestra huella hídrica y energética. Llevamos a cabo un exhaustivo registro de consumos para realizar un seguimiento mensual detallado, asegurando que nuestras acciones tengan el menor impacto posible en estos recursos vitales. Además, anualmente realizamos una auditoría energética para verificar que nuestros consumos se ajusten a los parámetros de uso racional, garantizando así una gestión eficiente de la energía.

En nuestras oficinas, hemos implementado medidas concretas para optimizar el consumo de energía, como la instalación de iluminación LED de bajo consumo. Asimismo, todos nuestros equipos de impresión y cómputo cumplen con certificaciones y estándares internacionales que avalan su eficiencia energética y su reducido impacto ambiental, contribuyendo a una gestión responsable de los recursos.

En lo que respecta al consumo de agua, llevamos un registro detallado basado en los recibos de la Administración del Centro Comercial donde se ubica nuestra oficina. Con la reciente independización del contador en el segundo semestre del 2023, ahora podemos monitorear de manera más precisa nuestro consumo real de agua, lo que nos permite identificar oportunidades de mejora y optimización.



2023 Vs. 2022	-21,76%	Reducción por implementación de prácticas sostenibles y por cierre de operaciones.
2022 Vs. 2021	386,92%	Incremento por cierre temporal de oficina en el 2021 y normalización actividades 2022
2021 Vs. 2020	-29,50%	Reducción por cierre temporal de oficina por confinamiento y cierre de operaciones.
2020 Vs. 2019	-64,75%	Reducción por cierre temporal de oficina por confinamiento y cierre de operaciones.
2019 Vs. 2018	-22,89%	Reducción por implementación de prácticas sostenibles, cambio en luminarias.



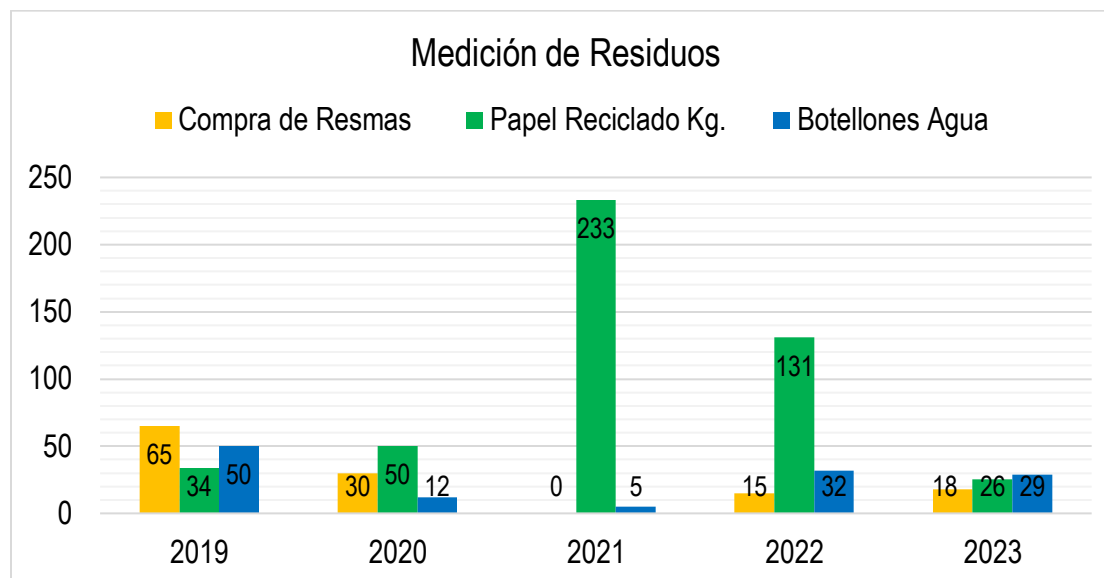
2023 Vs. 2022	-86,86%	Reducción por cierre temporal de operaciones e independización parcial de contadores del centro comercial.
2022 Vs. 2021	164,41%	Incremento por cierre temporal de oficina en el 2021 y normalización actividades 2022
2021 Vs. 2020	-25,79%	Reducción por cierre temporal de oficina por confinamiento y cierre de operaciones.
2020 Vs. 2019	-54,96%	Reducción por cierre temporal de oficina por confinamiento y cierre de operaciones.
2019 Vs. 2018	16,89%	Incremento no identificado por no tener contadores independientes en centro comercial.

**“Avia Caribbean y sus proveedores nunca han sido sancionados por incumplimiento normativo ambiental.”**

### Gestión de residuos

Nuestro programa de gestión de residuos sigue alineado con la legislación nacional vigente, garantizando un manejo responsable de los desechos generados. Además, hemos mejorado el registro de la cantidad de residuos sólidos y la utilización de implementos de papelería por

mes, lo que nos permite monitorear de manera más efectiva nuestro impacto ambiental. Asimismo, continuamos documentando detalladamente el material entregado a las empresas de reciclaje, asegurando que nuestros desechos se gestionen de manera adecuada y sostenible.



### Compras Sostenibles

Promovemos la compra de bienes, servicios, gastronomía y artesanías fabricados localmente de manera sostenible en condiciones comerciales justas y equitativas. Generamos empleo a la comunidad local.

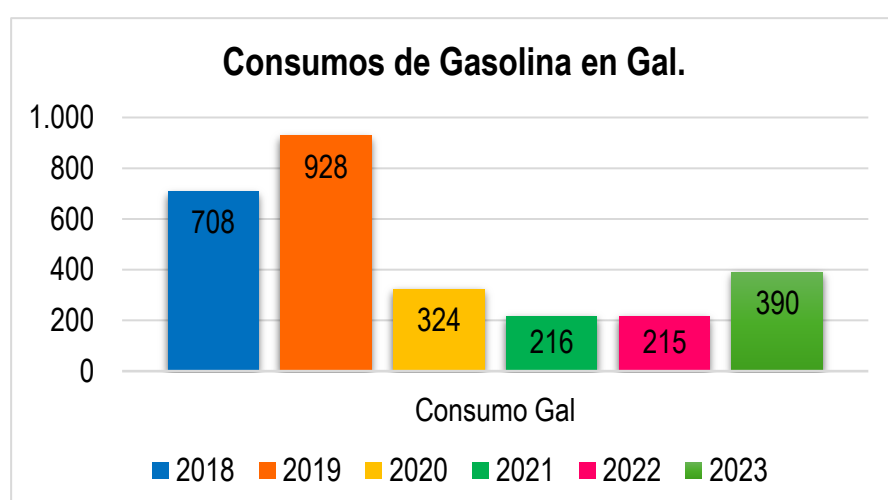
Realizamos un análisis de los productos utilizados para limpieza, iluminación, papelería y servicios de mantenimiento y damos preferencia a las alternativas más sostenibles que estén dentro de los márgenes de rentabilidad. La compra de nuevos aires acondicionados utilizan refrigerante R410 con el fin de reducir la contaminación.

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.

### Emisiones por el transporte

**Viajes de negocios:** Reconocemos el impacto ambiental significativo de las emisiones generadas por el transporte en nuestras operaciones diarias. En nuestro compromiso con la sostenibilidad, nos esforzamos por minimizar estas emisiones en todas nuestras actividades. Al planificar viajes de negocios, consideramos alternativas virtuales como formación en línea, video llamadas y conferencias virtuales siempre que sea factible, reduciendo así la necesidad de desplazamientos físicos. Sin embargo, debido a la naturaleza de nuestro negocio, reconocemos la importancia de los desplazamientos necesarios para operar en destinos específicos.



2023 Vs. 2022	-0,46%	Incremento por normalización de operaciones
2022 Vs. 2021	-0,46%	Los desplazamientos por reuniones se minimizaron y se opta por la virtualidad. Se reduce el número de cruceros a operar en Santa Marta durante la temporada.
2021 Vs. 2020	-33,33%	Reducción por cierre temporal de oficina por confinamiento y cierre de operaciones.
2020 Vs. 2019	-65,09%	Reducción por cierre temporal de oficina por confinamiento y cierre de operaciones.
2019 Vs. 2018	31,07%	La variación ocasionada en este período se debe a que en el 2018 no desglosábamos las operaciones de manera independiente de Aviatur y Avia Caribbean

## Viajes Corporativos

### VIAJES DE NEGOCIOS NACIONALES

AÑO	Nacionales	Km	Ton CO2	Medio	Lugar
2018	17	9.790	2,7	Carro, Avión	SMR, BOG, ADZ, PVA
2019	18	8.838	2,9	Carro, Avión	SMR, BOG, PVA
2020	7	2.761	0,7	Carro	SMR, ADZ, BAQ
2021	1	240	0,1	Carro	SMR
2022	12	11.224	1,9	Carro, Avión	SMR, ADZ
2023	19	10.409	2,3	Carro, Avión	SMR, BAQ, ADZ

### VIAJES DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

AÑO	Internacionales	Km	Ton CO2	Medio	Lugar
2018	5	7.163	1,8	Avión	PTY, MIA
2019	4	6.262	1,5	Avión	PTY, MIA
2020	0	0	0,0	N/A	N/A
2021	0	0	0,0	N/A	N/A
2022	2	4.587	1,5	Avión	MIA, SJU
2023	2	8	2,4	Avión	MIA, MEX

### CONSOLIDADO VIAJES DE NEGOCIOS NACIONALES E INTERNACIONALES

AÑO	No. Viajes	Km	Ton CO2	Aéreo	Terrestre
2018	22	16.953	4,5	10	12
2019	22	15.100	4,4	8	14
2020	7	2.761	0,7	1	6
2021	1	240	0,1	0	1
2022	14	15.811	3,4	9	5
2023	21	10.417	4,7	14	7

### Variación en Ton CO2

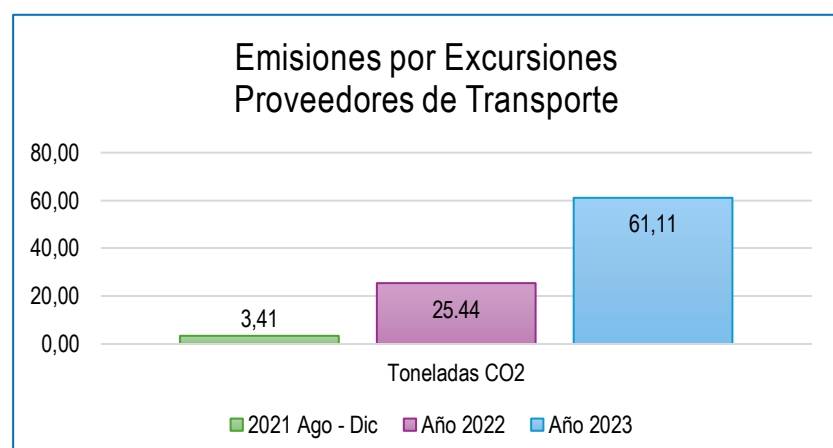
2023 Vs. 2022	39,88%	Normalización de operaciones
2022 Vs. 2021	3534,41%	Incremento ocasionado por la reactivación de operaciones. El 2021 inicia operaciones en octubre, el 2022 tiene una temporada normal con reducción en el número de pasajeros.
2021 Vs. 2020	-86,98%	Reducción por cierre temporal de operaciones.
2020 Vs. 2019	-83,78%	Reducción por cierre temporal de operaciones.
2019 Vs. 2018	-2,46%	Variación originada por destinos visitados

### Transporte operación de excursiones

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.

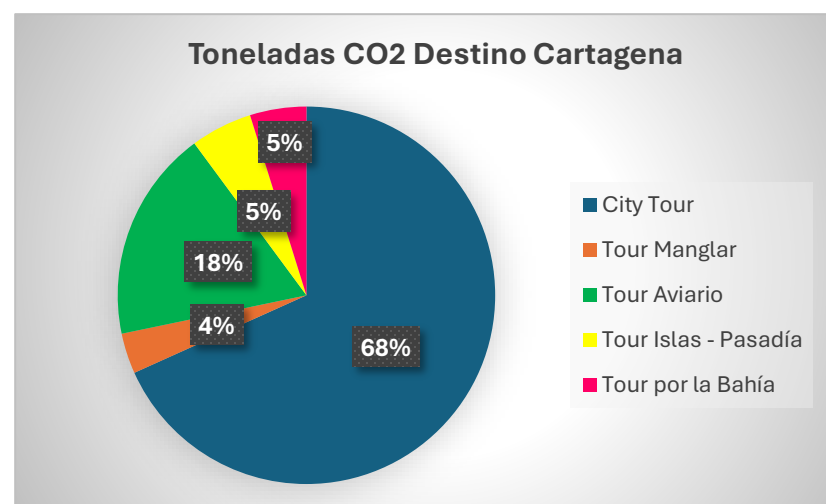
Para las excursiones en el destino Cartagena diseñamos criterios sostenibles que miden el impacto logrando que de 14 excursiones 12 cumplan con menos del 30% del recorrido en transporte y el 70% del recorrido en caminata, las 2 excursiones que superan este margen son: La Rumba en chiva en la cual se hace un recorrido panorámico por la ciudad, este tour está diseñado para pasajeros que quieren conocer la ciudad y prefieren o no pueden hacer caminatas extensas y la visita al Aviario Nacional Colombiano que está ubicado estratégicamente fuera del perímetro urbano. Para minimizar el impacto estos traslados son realizados de forma masiva en transporte terrestre con capacidad de 40 pasajeros.

Para el 2023 implementamos estos criterios para los destinos Santa Marta y San Andrés.



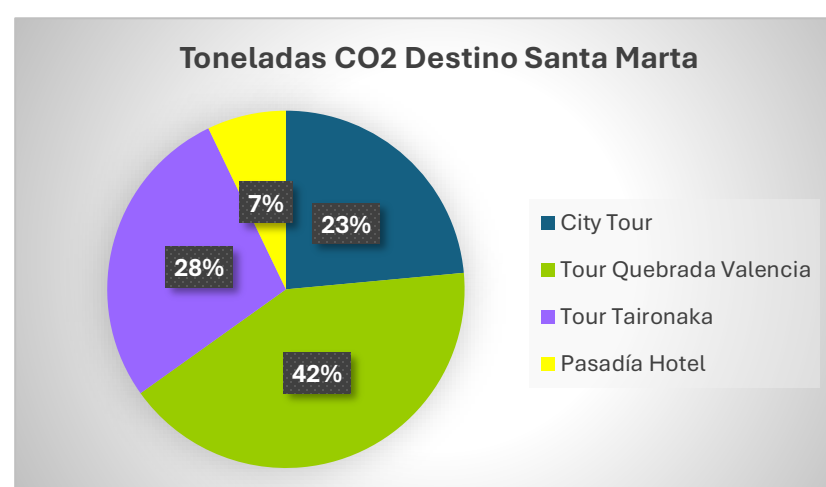
### DESTINO CARTAGENA

Destino	Toneladas CO2	Km.	Medio
City Tour	37,17	21.416,5	Terrestre
Tour Manglar	1,89	1.443,3	Terrestre
Tour Aviario	9,88	7.167,6	Terrestre
Tour Islas - Pasadía	2,88	2.738,4	Lancha
Tour por la Bahía	2,63	1.666,0	Lancha
Carnaval Barranquilla	2,04	232,0	Terrestre
<b>Total</b>	<b>56,5</b>	<b>34.663,80</b>	



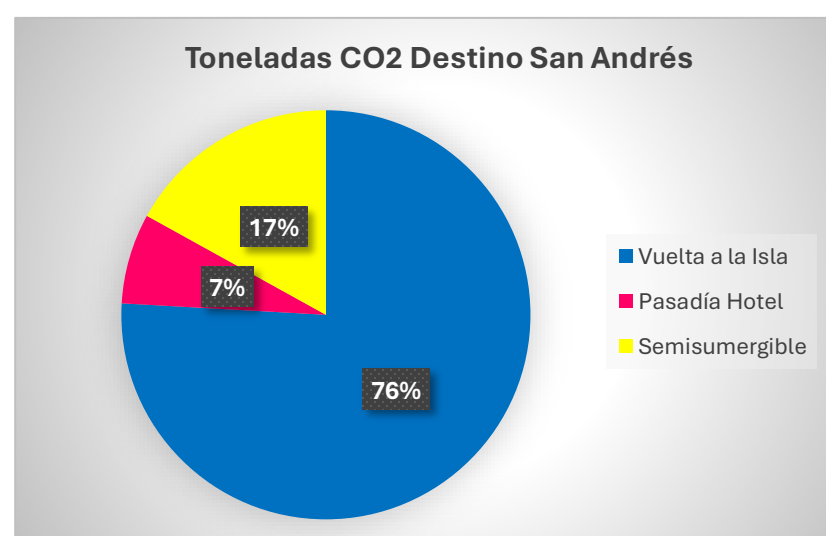
### DESTINO SANTA MARTA

Destino	Toneladas CO2	Km.	Medio
City Tour	0,56	134,5	Terrestre
Tour Quebrada Valencia	0,99	534	Terrestre
Tour Taironaka	0,66	520	Terrestre
Pasadía Hotel	0,17	83,4	Terrestre
<b>Total</b>	<b>2,38</b>	<b>1.271,90</b>	



### DESTINO SAN ANDRES

Destino	Toneladas CO2	Km.	Medio
Vuelta a la Isla	1,7	259,7	Terrestre
Pasadía Hotel	0,16	23,4	Terrestre
Semisumergible	0,38	77,6	Lancha
<b>Total</b>	<b>2,24</b>	<b>360,70</b>	



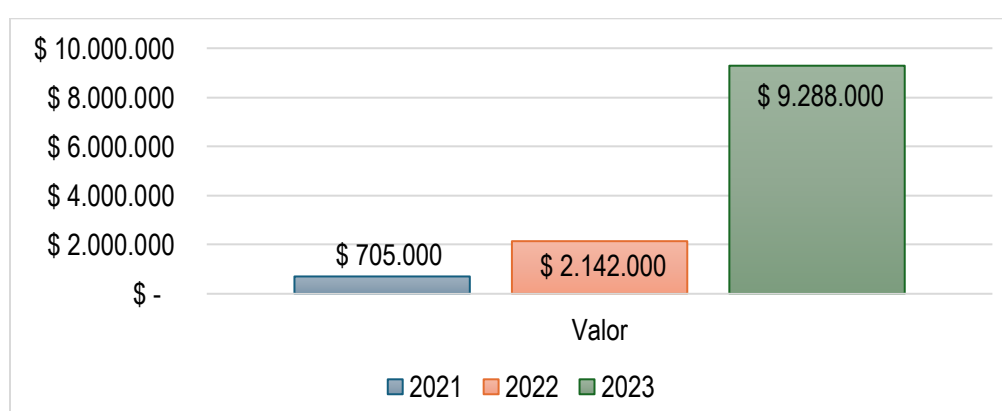
Nota: Calculadora utilizada para la medición <https://www.ceroco2.org/calculadoras/calculo-terrestre>

### Transporte desplazamiento al sitio de trabajo

En el marco de nuestro compromiso con la gestión sostenible, en Avia Caribbean fomentamos prácticas responsables en el transporte de nuestros colaboradores. Para desplazarse al sitio de trabajo, recomendamos a nuestro equipo evaluar la necesidad de utilizar vehículos, priorizando el compartir el viaje con compañeros de trabajo o personas que se dirijan al mismo sector. Asimismo, alentamos la adopción del hábito de caminar en recorridos cortos o siempre que sea factible, ya que esto no genera cero emisiones, sino que también contribuye positivamente a la salud de nuestros colaboradores.

En cuanto a los desplazamientos por motivos laborales, como reuniones, capacitaciones o seminarios, consideramos la viabilidad de opciones virtuales como herramientas alternativas, siempre que la ocasión lo permita, con el objetivo de reducir la necesidad de desplazamientos físicos.

Durante el período del presente informe, Avia Caribbean proporcionó transporte público compartido en especie a los colaboradores del área operativa, como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad y la reducción de emisiones.



## 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.

Para la temporada 2023 ofrecimos 24 excursiones, 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 / Caminatas ecológicas / Experiencias gastronómicas.

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.

“Avia Caribbean agradece que su presencia contribuya al desarrollo de un turismo responsable y sostenible, construyendo con su viaje un planeta más saludable y solidario”

A continuación, les indicamos algunas prácticas que se deben tener en cuenta durante el tour:

### LINEAMIENTOS DE BUENAS PRÁCTICAS PARA ACTIVIDADES CULTURALES

QUÉ SE DEBE HACER	QUÉ NO SE DEBE HACER
Rechace la participación en la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes. Denuncie cualquier tipo de irregularidad. Página web <a href="http://www.teprotejo.org">www.teprotejo.org</a>	No se debe solicitar durante el viaje actividades relacionadas con la explotación sexual comercial de niños, niñas o adolescentes.
Siga las indicaciones de los guías turísticos y personal del sitio que visita.	No invada espacios privados o restringidos sin autorización.
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.
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.

### LINEAMIENTOS DE BUENAS PRÁCTICAS PARA ACTIVIDADES EN AGUA

QUÉ SE DEBE HACER	QUÉ NO SE DEBE HACER
Respete la vida marina y los ecosistemas acuáticos.	No alimente a los animales ya que puede alterar su comportamiento natural.
Respete la señalización e indicaciones 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.
Respete y promueva la conservación de nuestra biodiversidad, acorde a la Ley.	No apoye el comercio ilegal de especies de flora y fauna. No Recolecte corales, conchas u otros elementos del ecosistema marino.
Lleve fotos y haga crónicas honestas de su viaje y difunda experiencias positivas.	Evite tocar o pisar los arrecifes de coral. Evite hacer ruido excesivo que pueda perturbar a la fauna marina.
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 PRÁCTICAS PARA ACTIVIDADES DE ECOTURISMO

QUÉ SE DEBE HACER	QUÉ NO SE DEBE HACER
Respete la flora, la fauna, la vida silvestre y su hábitat natural.	No recolecte plantas o animales del entorno. No alimente la fauna silvestre.
Respete 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.
Respete y promueva 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.

## LINEAMIENTOS DE BUENAS PRÁCTICAS PARA ACTIVIDADES DE ETNOTURISMO

QUÉ SE DEBE HACER	QUÉ NO SE DEBE HACER
Respete y valore la cultura local y las tradiciones de la comunidad étnica que se visita.	Evite la explotación de la cultura local con comportamientos inapropiados o que vayan en contra de los valores de la comunidad. Evite comentarios despectivos sobre la cultura o costumbres locales. No imponga creencias o valores ajenos a la comunidad étnica visitada.
Apoye a las comunidades locales comprando productos artesanales.	No lleve especies protegidas como recuerdos.
Fomente la interacción respetuosa con los miembros de la comunidad promoviendo un intercambio cultural enriquecedor.	Evite comportamientos invasivos o irrespetuosos hacia los miembros de la comunidad.
Garantice la seguridad y el bienestar de los visitantes en todo momento, siguiendo las normas de seguridad establecidas.	No ignore las recomendaciones y normas de seguridad establecidas.
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 deje basura, no dañe el entorno natural o las propiedades de la comunidad. No deje marcas en la naturaleza, como rayar árboles o rocas.

### Biodiversidad

Como empresa dedicada a la actividad turística, es fundamental que nuestros clientes tengan la oportunidad de experimentar la naturaleza y biodiversidad de los destinos que visitan. En Avia Caribbean, nos comprometemos a proporcionar información detallada sobre las normas de conducta que deben seguirse en cada lugar visitado. Esta valiosa labor recae en nuestros Guías de Turismo, quienes se encargan de brindar esta información al inicio de cada tour, asegurando así una experiencia turística sostenible y respetuosa con el entorno natural.

TASA DE AREAS PROTEGIDAS	=	$\frac{\text{Número de áreas protegidas visitadas en las excursiones}}{\text{Número total de excursiones}} \times 100$	1	4,17%
			24	
ALIANZAS CON TERCEROS PARA PROTEGER O RESTAURAR ÁREAS	=	$\frac{\text{Número de actividades planeadas para la conservación de cuerpos de agua}}{\text{Participaciones en voluntariados para conservación de cuerpos de agua}} \times 100$	6	85,71%
			7	
ALIANZAS CON TERCEROS PARA PROTEGER O RESTAURAR MONUMENTOS HISTÓRICOS	=	$\frac{\text{Número de actividades planeadas para la conservación de monumentos históricos}}{\text{Participaciones en voluntariados para conservación de monumentos históricos}} \times 100$	6	75,00%
			8	
ESPECIES EN RIESGO DE EXTINCIÓN EN ÁREAS AFECTADAS POR LA OPERACIÓN	=	$\frac{\text{Número de especies en peligro crítico}}{\text{Número total de especies que aparecen en lista roja de UICN en los destinos de operación}} \times 100$	6	85,71%
			7	
ESPECIES EN RIESGO DE EXTINCIÓN EN ÁREAS AFECTADAS POR LA OPERACIÓN	=	$\frac{\text{Número de especies en vulnerables}}{\text{Número total de especies que aparecen en lista roja de UICN en los destinos de operación}} \times 100$	1	16,67%
			6	
ESPECIES EN RIESGO DE EXTINCIÓN EN ÁREAS AFECTADAS POR LA OPERACIÓN	=	$\frac{\text{Número de especies con preocupación menor}}{\text{Número total de especies que aparecen en lista roja de UICN en los destinos de operación}} \times 100$	0	0,00%
			6	

## Cumplimiento legal

En Avia Caribbean estamos comprometidos con el respeto a las leyes, regulaciones y normatividad vigente aplicable a nuestras operaciones. Entre otras están:

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 679 de 2001 Prevención ESCNNA</li> <li>• Ley 63 de 1986 Protección de Bienes Culturales</li> <li>• Ley 1185 de 2008 Protección Patrimonio Cultural</li> <li>• Ley 17 de 1981 Protección Fauna y Flora Silvestre</li> <li>• Ley 611 de 2000 Manejo Sostenible de Especies de Fauna Silvestre y Acuática.</li> <li>• Ley 1333 de 2009 Sanciones Ambientales</li> <li>• Ley 376 de 2009 Prevención consumo de tabaco, alcohol y otras sustancias psicoactivas en menores de edad.</li> <li>• Ley 9 de 1979 Preservar y Conservar la Salud de los Trabajadores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 1558 de 2012 Conservación, protección y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos nacionales, resguardando el desarrollo sostenible y sustentable.</li> <li>• Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción Colombiano.</li> <li>• Ley 1573 de 2012 Convención de lucha contra el soborno internacional.</li> <li>• Adicionalmente, contamos con un código de ética para evitar la explotación sexual y comercial de niños de acuerdo con la Resolución 3840 del 24 de diciembre de 2009 y según el Artículo 1 de la Ley 1336 del 21 de julio de 2009.</li> </ul>
---	---

Contacto para temas relacionados con sostenibilidad, ética y buenas prácticas:

CLAUDIA RAMIREZ DIAZ

Teléfono: +57 605 6554800 Extensión 50202 Móvil: + 57 3157356868 Correo: claudiamirez@aviacaribbean.com

Garantizamos que el marco legal relacionado con la seguridad y salud en el trabajo, el medio ambiente, los derechos humanos y el gobierno corporativo son cumplidos a cabalidad por todos los miembros de la compañía, igualmente por todos aquellos que realizan actividades en nombre de Avia Caribbean.

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

"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".

Apoyamos la lucha contra la ESCNNA "La explotación y el abuso sexual de menores de edad es sancionado con pena privativa de la libertad, de conformidad con lo previsto en la Ley 679 de 2001 y la Ley 1336 de 2009".

## Evaluación y seguimiento

Nuestro compromiso con la gestión sostenible en Avia Caribbean se refleja en nuestro Programa de Gestión Sostenible, el cual ha demostrado aumentar la eficacia en el desarrollo de nuestras actividades. A lo largo del año, hemos implementado un detallado cronograma de actividades que nos ha permitido hacer un seguimiento exhaustivo y evaluar la implementación de nuestra política de sostenibilidad, así como el logro de nuestros objetivos y metas. Además, hemos llevado a cabo reuniones trimestrales para revisar el cumplimiento y la gestión del programa, lo que ha contribuido significativamente a clarificar las funciones y responsabilidades de nuestro equipo, minimizando así el impacto negativo de nuestras actividades.

En el período del presente informe 2023, nos complace informar que hemos logrado un cumplimiento del cronograma del 100%, lo que demuestra nuestro compromiso continuo con la sostenibilidad y la mejora constante de nuestras prácticas operativas.

PROGRAMA DE GESTION PARA LA SOSTENIBILIDAD

■ Programado   
 ■ En curso   
 ■ Ejecutado   
 ■ Vencido

Criterio	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	Responsable	MES												Total Programado	Total Ejecutado	% Cumplimiento cronograma	% Cumplimiento Indicador	Indicador	Análisis / Seguimiento	Recursos	No. Total de Horas por Actividad
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12								
1,6	Capacitar a colaboradores en Prevención prácticas discriminatorias hacia población vulnerable.	Willem Cruz Director Nacional de Formación												1	1	85%	100%	Programas de formación y desarrollo Planeados Vs. Ejecutados	Semestral 85%	\$0	1	
1,7	Capacitar a colaboradores en Sostenibilidad Turística.	Willem Cruz Director Nacional de Formación												1	1	85%	100%	Programas de formación y desarrollo Planeados Vs. Ejecutados	Semestral 85%	\$0	1	
1,7	Capacitar a colaboradores en Clima Organizacional, Conlé 1010.	Willem Cruz Director Nacional de Formación												1	1	85%	100%	Programas de formación y desarrollo Planeados Vs. Ejecutados	Semestral 85%	\$0	4	
1,7	Capacitar a colaboradores en Seguridad y Salud en el Trabajo.	Willem Cruz Director Nacional de Formación												1	1	85%	100%	Programas de formación y desarrollo Planeados Vs. Ejecutados	Semestral 85%	\$0	50	
1,7	Diseñar Plan para Capacitar a colaboradores en compras sostenibles.	Claudia Ramirez Directora Administrativa y de Sostenibilidad	1												1	85%	100%	Programas de formación y desarrollo Planeados Vs. Ejecutados	Semestral 85%	\$0	8	
1,10	Participar y apoyar en programas ambientales y de voluntariado con: Sentidos de La Tierra. Último sábado del mes	Claudia Ramirez Directora Administrativa y de Sostenibilidad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	85%	117%	Programas o actividades ambientales o sociales Planeados Vs. Ejecutados	Anual 85%	\$600.000	12	
1,10	Participar y apoyar en programas ambientales y de voluntariado con Limpivite.	Claudia Ramirez Directora Administrativa y de Sostenibilidad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	85%	133%	Programas o actividades ambientales o sociales Planeados Vs. Ejecutados	Anual 85%	\$600.000	12	

## Comunicación con el cliente y protección

Avia Caribbean cuenta con información disponible para sus clientes en la página web [www.aviacaribbean.com](http://www.aviacaribbean.com) Allí pueden consultar los destinos en donde operamos, 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 que son las líneas de cruceros que visitan los puertos en donde operamos incluyendo entre otra información la descripción de los sitios a visitar, código de vestimenta, recomendaciones durante el recorrido y características sostenibles del tour.

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

Al finalizar la excursión, se solicita a los pasajeros diligenciar de manera voluntaria una encuesta de satisfacción mediante código QR con el fin de evaluar la calidad y sostenibilidad de los servicios recibidos.



**TELL US ABOUT  
YOUR EXPERIENCE  
IN COLOMBIA  
WITH THIS SHORT  
SURVEY**

La encuesta consta de 10 preguntas:

CALIFICACIÓN A LOS GUÍAS	CALIFICACIÓN DEL TRANSPORTE
<p>Al iniciar el tour el Guía le suministró información sobre el compromiso que tiene el Tour Operator con el turismo sostenible y las normas de comportamiento durante su visita para proteger el destino?</p> <p>El Guía le proporcionó toda la información necesaria sobre el patrimonio cultural y natural?</p> <p>El Guía trató con respeto a los visitantes y a la población local?</p> <p>Cómo calificaría la profesionalidad del guía?</p>	<p>Calidad general y condiciones del medio de transporte.</p> <p>El conductor fue amable y realizó una conducción segura y mantuvo los límites de velocidad?</p>
CALIFICACIÓN DEL ATRACTIVO	CALIFICACIÓN DE OPERADOR
<p>¿Cuál es su grado de satisfacción con los sitios visitados?</p>	<p>El personal del Tour Operator fue amable?</p> <p>Durante la excursión observó alguna situación que afectara el medio ambiente?</p> <p>Requirió Asistencia Médica?</p>

La encuesta tiene una sección para ampliar comentarios. Igualmente, de la misma manera, la línea de cruceros con una encuesta propia realiza la evaluación de los tours y en caso de alguna felicitación o inconformidad manifestada a bordo la empresa es contactada mediante correo electrónico para información de los hechos y la respectiva retroalimentación. Así mismo en el sitio web está disponible la información y contactos de la empresa para cualquier petición, queja, reclamo, denuncia o felicitación.

#### Número de inconformidades presentadas en el período Ene – Dic 2023

MES	# Cruceros	# encuestas	# no conformidades
ENERO	44	346	19
FEBRERO	49	301	24
MARZO	41	363	28
ABRIL	39	296	8
MAYO	3	50	0
JULIO	1	5	0
SEPTIEMBRE	1	9	2
OCTUBRE	6	110	11
NOVIEMBRE	22	202	12
DICIEMBRE	33	351	18
<b>TOTAL</b>	<b>239</b>	<b>2033</b>	<b>122</b>

MES	# Cruceros	TRANSPORTE	GUIA	OPERADOR	OTROS CIUDAD	REEMBOLSO
ENERO	44	14	4	0	1	0
FEBRERO	49	10	12	1	1	0
MARZO	41	13	14	0	1	0
ABRIL	39	6	2	0	0	0
MAYO	3	0	0	0	0	0
JULIO	1	0	0	0	0	0
SEPTIEMBRE	1	2	0	0	0	0
OCTUBRE	6	4	0	0	7	0
NOVIEMBRE	22	3	3	0	6	0
DICIEMBRE	33	0	7	0	11	0
<b>TOTAL</b>	<b>239</b>	<b>52</b>	<b>42</b>	<b>1</b>	<b>27</b>	<b>0</b>
<b>%</b>	<b>51,05%</b>	<b>21,76%</b>	<b>17,57%</b>	<b>0,42%</b>	<b>11,30%</b>	<b>0,00%</b>

TRANSPORTE	GUIA	OPERADOR	ATRATIVOS	OTROS CIUDAD
Inconformidad relacionada con el sistema de altavoces	- Paradas no programadas en joyerías. - Acento marcado - Solicitud de Propina - Falta amplificar la voz	- Espera por pasajeros que no llegaban	- Mucha basura en los manglares.	- Acoso de vendedores ambulantes. - Tráfico intenso - Basura en vía al Aviario

TASA DE INCONFORMIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	Numero de no conformidades	122	<b>0,60%</b>
	Número total de preguntas de satisfacción	20330	

TASA DE INCONFORMIDAD RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA	Número no conformidades responsabilidad de la empresa	1	<b>0,82%</b>
	Numero de no conformidades	122	

TASA DE INCONFORMIDAD RESPONSABILIDAD DE TERCEROS	Número de no conformidades responsabilidad de terceros	121	<b>99,18%</b>
	Numero de no conformidades	122	

TASA DE INCONFORMIDAD RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR DE TRANSPORTE	Número de no conformidades en el transporte	52	<b>42,62%</b>
	Numero de no conformidades	122	

TASA DE INCONFORMIDAD RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR DE GUIANZA	Número de quejas por la guianza	42	<b>34,43%</b>
	Numero de no conformidades	122	

TASA DE INCONFORMIDAD RESPONSABILIDAD PROVEEDORES DE ATRATIVOS	Número de quejas de proveedores de atractivos	1	<b>0,82%</b>
	Numero de no conformidades	122	

TASA DE REEMBOLSOS	Numero de no conformidades	122	<b>0,00%</b>
	Número de reembolsos realizados	0	

#### Contacto para Excursiones

SAMANTHA BEETAR RAMIREZ  
 Gerente de Operaciones de Cruceros y Servicios Turísticos  
 Teléfono fijo: +57 605 6554800 Extensión 66763  
 Celular: +57 3158954180  
 Email: [samantha.beetar@aviacaribbean.com](mailto:samantha.beetar@aviacaribbean.com)

#### Contacto para temas relacionados con sostenibilidad, ética y buenas prácticas

CLAUDIA LORENA RAMIREZ DIAZ  
 Directora de Operaciones Turísticas Sostenibles  
 Teléfono fijo: +57 605 6554800 Extensión 50202  
 Celular: +57 3157356868  
 Email: [claudiaramirez@aviacaribbean.com](mailto:claudiaramirez@aviacaribbean.com)