



POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTS-TS 003 REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD

VERSIÓN: 01

Nombre / Cargo

REVISADO POR: Viviana Mora - Gerente	17 de marzo de 2017
APROBADO POR: Viviana Mora - Gerente	17 de marzo de 2017



1. POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

Conforme a lo establecido en la resolución 3860 del 2015 nosotros Ventour SAS nos encontramos en proceso de implementación de un Sistema de Gestión de Sostenibilidad de acuerdo a la Norma Técnica Sectorial (NTS-TS 003) la cual se describe a continuación:

En Ventour SAS estamos comprometidos con la protección ambiental, sociocultural y económica del país y de los destinos que promovemos. Por lo tanto mediante el diseño, implementación y control de programas de sostenibilidad, damos cumplimiento a la legislación vigente estipulada en esta materia. Nuestro servicio y operación se basan en el respeto y apoyo de los clientes, a los habitantes de las comunidades, la flora y la fauna de los destinos turísticos con el fin de promover un intercambio cultural positivo, donde se promueva la generación de ingresos y empleo para las poblaciones locales.

Nuestra visión

Ventour SAS planea posicionarse en el 2.020 como una empresa de operación turística líder a nivel nacional e internacional, que se caracterizará por ofrecer los mejores destinos de naturaleza, su excelente servicio, puntualidad y diferenciación en sus paquetes turísticos y atención en 5 idiomas diferentes (español, inglés, francés, alemán y portugués). La mejor carta de presentación para públicos extranjeros será la detallada organización y cumplimiento de los planes de naturaleza ofrecidos a nuestros clientes y el profesionalismo con el que se desarrolla la operación turística en Colombia.

Nuestra misión

Somos una empresa que marca la diferencia, ofreciendo tours principalmente de turismo sostenible. Nuestra prioridad mostrar una Colombia viva, apasionada, alegre e inigualable. Contamos con un equipo comprometido con la calidad del servicio turístico vanguardista y con la capacidad de atender las necesidades de nuestros clientes.

2. OBJETIVOS DE SOSTENIBILIDAD

- Mitigar los impactos negativos y mantener los positivos de orden ambiental, sociocultural y económico a través de la implementación de programas y campañas que optimicen el uso de los recursos disponibles y la relación con nuestras áreas de interés.
- Sensibilizar a los integrantes de la empresa en materia de desarrollo sostenible y hacerlos partícipes de la puesta en marcha de este plan de sostenibilidad de la empresa.
- Brindar un servicio de alta calidad a nuestro cliente e invitarlos a participar de las acciones de la agencia en favor de la protección de los recursos naturales.
- Crear un ambiente sano de trabajo para los colaboradores de la agencia.
- Mejorar la competitividad y la imagen de la agencia mediante la protección del entorno natural y las iniciativas de ahorro de agua y energía.
- Contribuir a la promoción del Patrimonio Cultural de los destinos en los que operamos
- Apoyar proyectos locales enfocados a la sensibilización de la comunidad en temas de ESCNNA -ley 679 de 2001, educación ambiental y desarrollo local.

Este programa de gestión de la sostenibilidad será revisado periódicamente para introducir mejoras y afinar las metas establecidas.

3. REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD PARA AGENCIAS DE VIAJES

3.1 REQUISITOS GENERALES DE SOSTENIBILIDAD

3.1.1 Requisitos legales

Nuestra política de sostenibilidad está enfocada y sustentada en la NTS-TS 003 Requisitos de sostenibilidad para las agencias de viajes, la ley 300 de 1996, 1101/06, 1158/12 así mismo en las normas de protección del Patrimonio Cultural y Natural, la Ley 679 de 2001 contra la explotación Sexual de Niños, niñas y adolescentes, El código Sustantivo de Trabajo y la demás legislación que le compete a la agencia de viajes.

3.1.2 Sistema de gestión para la sostenibilidad

3.1.2.1 Política de sostenibilidad

Conscientes de la importancia de mantener un desarrollo turístico sostenible, y asumidos los principios adoptados específicamente en la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 003, Ventour SAS se compromete a llevar a cabo una gestión sostenible de sus actividades, mediante la adopción de compromisos orientados a prevenir y reducir el impacto de nuestras instalaciones y actividades en los destinos que ofertamos en nuestro portafolio de

servicios, así como optimizar la sostenibilidad de Ventour SAS, mejorando su comportamiento con el entorno.

En ese mismo sentido, nuestra agencia de viajes Ventour SAS ha adoptado la siguiente política de turismo sostenible, mediante la cual se compromete a cumplir los requisitos establecidos en la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 003, que incluye, entre otros, los requerimientos legales que regulan los efectos generados por la actividad turística. Así mismo, nos comprometemos a motivar y capacitar a nuestro personal con acciones formativas y de concientización sobre los principios del turismo sostenible, a promover las buenas prácticas medioambientales en el entorno, e informar tanto interna como externamente sobre los avances y actuaciones medioambientales de la empresa.

En Ventour SAS estamos comprometidos con la protección ambiental, sociocultural y económica del país y de los destinos que promovemos. Por lo tanto mediante el diseño, implementación y control de programas de sostenibilidad. Nuestro servicio y operación se basan en el respeto y apoyo de los clientes, a los habitantes de las comunidades, la flora y la fauna de los destinos turísticos con el fin de promover un intercambio cultural positivo, donde se promueva la generación de ingresos y empleo para las poblaciones locales.

Esta política de turismo sostenible se actualizará siempre que las circunstancias lo requieran, adoptando y publicando en ambos casos nuevos objetivos de sostenibilidad.

3.1.2.2 Programas de gestión para la sostenibilidad

La agencia para identificar el impacto que genera Ventour SAS sobre los ejes ambiental, sociocultural y económico implementó un instrumento que ayuda a determinar los planes de acción para minimizar el impacto que se genere por los diferentes productos y servicios que ofrece la agencia, y partiendo de los resultados se generaron programas ambientales, socioculturales y económicos para implementar y monitorearlos.

3.1.2.3 Monitoreo y seguimiento

Se generó un instrumento para establecer un procedimiento que defina las disposiciones y responsabilidades para realizar el monitoreo y seguimiento de los programas de gestión, a partir de la identificación de sus efectos en sostenibilidad, así como el monitoreo y seguimiento de los objetivos y metas planteadas, y así darle cumplimiento a la política de sostenibilidad.

3.1.2.4 Gestión de proveedores

La agencia dispone del procedimiento “Gestión de proveedores”, el cual describe el tipo de servicio o vínculo comercial que se tiene con cada uno de los proveedores, aquellos que tienen mayor impacto sobre la sostenibilidad, los criterios de compra, teniendo en cuenta

consideraciones ambientales, socioculturales y económicas, los criterios de preferencia para los proveedores y la verificación previa de la idoneidad y legalidad de éstos.

3.1.2.5 Autoridad y responsabilidad

En la política de sostenibilidad se establecen las funciones y responsabilidades de cada uno de los cargos que maneja Ventour SAS respecto al cumplimiento de requisitos legales, los aspectos ambientales, los socio-culturales y los económicos, documento que debe mantenerse a disposición de todo el personal.

3.1.2.6 Información y capacitación

Ventour SAS encarga a la gerencia para el desarrollo y ejecución de una plan de sensibilización, información y formación para los empleados a fin de garantizar su implicación en la política de turismo sostenible.

Algunos de los temas de capacitación son:

ÁREA DE INFORMACIÓN	TEMA DE FORMACIÓN	PARTICIPANTES	INSTRUCTOR
Todos los colaboradores	Presentación de la política de sostenibilidad	Todos	Administración
Todos los colaboradores	Información sobre los ejes ambiental, sociocultural y económico.	Todos	Administración
Todos los colaboradores	Presentación de estrategias	Todos	Administración
Todos los colaboradores	Presentación del código de conducta de prevención de la ESCNNA	Todos	Administración
Todos los colaboradores	Uso eficiente del agua y la energía	Todos	Administración

3.1.2.7 Documentación

Con el fin de facilitar el desarrollo de las actividades orientadas al cumplimiento de los requisitos y de disponer de evidencias sobre este cumplimiento, se dispone de un listado maestro de documentos, en el que se describen todos los documentos requeridos para la elaboración de la política de sostenibilidad.

3.1.2.8 Mejora

Anualmente se registrarán los logros obtenidos y las acciones de mejora por alcanzar, de acuerdo con el programa de gestión para la sostenibilidad.

De acuerdo al proceso de mejora continua:

1. Planear: Establecimiento de metas y objetivos.
2. Ejecutar: Sensibilización, capacitación e implementación. Diseño de indicadores.
3. Verificar y controlar: Hacer seguimiento, auditoria interna, analizar indicadores, analizar resultados.
4. Actuar: Corregir, retroalimentar y mejorar.

Con este plan se quiere verificar que se cumplan todas las metas de sostenibilidad de Ventour SAS.

3.2 REQUISITOS ESPECÍFICOS

3.2.1 REQUISITOS AMBIENTALES

3.2.1.1 Patrimonio natural

Con el fin de conservar el patrimonio natural, además de la sensibilización a los clientes y a los proveedores sobre la normatividad legal con respecto al tráfico ilegal de especies de flora y fauna, la agencia se asegura antes de promover y operar productos y servicios turísticos, que éstos no genera impactos negativos en el patrimonio natural.

3.2.1.2 Uso eficiente del agua

Para cumplir este requisito Ventour SAS identificó las diferentes fuentes de consumo de agua y se basó en esto para implementar medidas para reducir el consumo de agua. De igual manera Ventour SAS sensibiliza y compromete a sus colaboradores llevando un registro del consumo de agua y así verificar el cumplimiento de las metas establecidas. Adicionalmente se implementan ahorradores de agua, se minimizan las descargas en sanitarios con sistemas de contrapeso para cisternas.

3.2.1.3 Uso eficiente de la energía

Para cumplir este requisito Ventour SAS identificó las diferentes fuentes de consumo de energía y se basó en esto para implementar medidas para reducir el consumo de energía. De igual manera Ventour SAS sensibiliza y compromete a sus colaboradores llevando un registro del consumo de energía y así verificar el cumplimiento de las metas establecidas. Adicionalmente se programa el cambio de iluminación ahorradora, y se revisará que los equipos queden desconectados al finalizar las labores diarias.

3.2.1.4 Gestión de residuos / 3.2.1.5 Material publicitario

Estos dos requisitos se manejarán en un solo proyecto que será nombrado como “Programa de gestión de residuos”

Ventour presenta algunas estrategias partiendo de las 5R reducir, reutilizar, reparar, reciclar y rechazar del manejo de residuos. Estas estrategias serán compartidas con los colaboradores de la agencia y con su ayuda reducir la contaminación ambiental.

Objetivos:

Crear una cultura de desarrollo sostenible que contribuya a la preservación del medio ambiente a través de la optimización y aprovechamiento de los recursos (Papel, energía, Agua). Generando beneficios tanto ambientales como económicos, y proyectando una imagen responsable y solidaria de Ventour SAS.

3.2.2 REQUISITOS SOCIOCULTURALES

3.2.2.1 Patrimonio cultural

Ventour SAS incluye el programa sociocultural, en donde dentro del material publicitario que se le proporciona a los clientes se hace énfasis en suministrar la información sobre los diferentes atractivos y lugares relacionados con el patrimonio cultural del país y la manera como deben promover su visita.

3.2.2.2 Prevención contra la explotación y el comercio sexual con menores de edad relacionado con la actividad turística

Ventour SAS dispone de un código de conducta, prevención contra la explotación y el comercio sexual con menores de edad relacionado con la actividad turística (ESCNNA) y un programa de capacitación. El código de ética describe la información que debe darse a sus proveedores sobre la prevención del comercio y explotación sexual con menores de edad y la obligación de la agencia de denunciar los casos cuando éstos se perciban. Al igual las campañas a las que como agencia se ha sumado.

3.2.3 REQUISITOS ECONÓMICOS

3.2.3.1 Contratación y generación de empleo

Para promover la participación de los actores locales de los destinos que Ventour SAS ofrece la articulación de guías turísticos de las zonas visitadas, un estudio para alianzas estratégicas con comercio de artesanías de Villa de Leyva. Y la compra de pocillos y artesanías en pueblos como Raquira.

3.2.3.2 Capacitación de las comunidades locales / 3.2.3.3 Beneficios indirectos

Ventour SAS para apoyar a las comunidades implementa las siguientes acciones y define un formato para registrar las próximas acciones de responsabilidad social empresarial.

ACCIONES DE MEJORA PARA EL APOYO A LAS COMUNIDADES

- Participar en la vida social de la comunidad, colaborando en los eventos sociales que se desarrollen, por ejemplo el festival de cometas en Villa de Leyva, llevando turistas.
- Colaboración en campañas con fines sociales, como donaciones, bancos de alimentos, refrigerios, entre otros.
- Priorizar la música típica local durante el recorrido de las rutas y paquetes turísticos operados en el destino.
- Difundir entre visitantes y colaboradores la agenda cultural y social de los destinos que maneja Ventour SAS.

- Promover espacios para el diálogo, la información y la comunidad entre turistas y locales.

3.3 OTROS REQUISITOS

3.3.1 SEGURIDAD

Con el fin de proteger a nuestros clientes mientras estén en alguno de nuestros recorridos la agencia se compromete a garantizar la seguridad de los clientes y empleados en sus instalaciones, desarrollando las actividades necesarias para el logro de este propósito.