



GREEN TRAVEL

Programa de Sostenibilidad de **Golden Travel SAS**

Golden Travel Agencia de Viajes

(57)(4)4444992 - 5138545

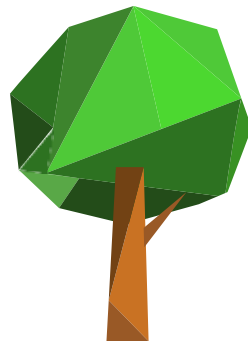
CEL. 320 6106809

<http://www.viajesgoldentravel.com>

Calle 52 # 46 - 22 local 106 Paseo Comercial La Playa

Medellín, Colombia

PRESENTACIÓN

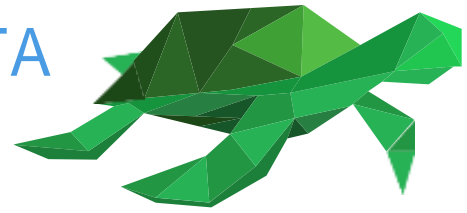


GOLDEN TRAVEL SAS es una empresa que ofrece servicios turísticos de alta calidad y con armonía con el medio ambiente. Estamos conscientes del impacto ecológico de nuestra actividad y por eso cada día nos preocupamos por establecer estrategias que reduzcan al mínimo dicho impacto. Procuramos que nuestros empleados, clientes y proveedores, tomen acciones concretas que contribuyan a la preservación de los ecosistemas, las fuentes hídricas y los recursos naturales. Sabemos que como agencia de turismo recae sobre nosotros una responsabilidad importante para conservar los lugares en los que proveemos nuestros servicios, sin embargo creemos que esta responsabilidad es una oportunidad para despertar interés en el cuidado de la naturaleza. A continuación les presentamos nuestra política de sostenibilidad donde se evidencian las acciones concretas que estamos llevando a cabo para que nuestra labor este en armonía con el cuidado del medio ambiente.

Contenido:

1. Código de conducta
2. Código de ética
3. Programas preventivos
4. Políticas de gestión
 - a. Política de calidad
 - b. Política de seguridad y salud en el trabajo
5. Política de sostenibilidad
6. Código de conducta del viajero responsable
7. Seguridad de la oficina

I. CÓDIGO DE CONDUCTA



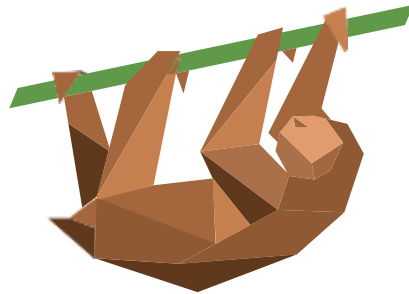
1. Abstenerse de ofrecer en los programas de promoción turística y en los planes turísticos, expresa o subjetivamente, planes de explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.
2. Abstenerse de dar información a los turistas, directamente o por interpuestas personas acerca de lugares desde donde se coordinen o donde practiquen explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.
3. Abstenerse de conducir a los turistas, directamente o a través de terceros a establecimientos o lugares donde se practique la explotación sexual comercial de niños, niñas, así como conducir a estos sitios donde se encuentren hospedados los turistas, incluso si se trata de barcos localizados en alta mar, con fines de explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
4. Abstenerse de facilitar vehículos en rutas turísticas con fines de explotación o de abuso sexual con niños, niñas y adolescentes.
5. Impedir el ingreso de niños, niñas y adolescentes a los hoteles o lugares de alojamiento y hospedaje, bares, negocios similares y demás establecimientos en los que se presenten servicios turísticos, con fines de explotación o abuso sexual.
6. Adoptar las medidas tendientes a impedir que el personal vinculado a cualquier título con la empresa, ofrezca servicios turísticos que permitan actividad sexual con niños, niñas y adolescentes.
7. Denunciar ante el ministerio de comercio, industria y turismo y además autoridades competentes, los hechos de que hubiere tenido conocimiento por cualquier medio, así como la existencia de lugares, relacionados con explotación sexual de niños, niñas y adolescentes y asegurar que al interior de la empresa existan canales para denuncia correspondiente ante las autoridades competentes.

8. Diseñar y divulgar al interior de la empresa y con sus proveedores de bienes y servicios, una política en la que el prestador establezca medidas para prevenir y contrarrestar toda forma de explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en viajes de turismo.

9. Informar a sus usuarios sobre las consecuencias legales en Colombia de explotación y el abuso sexual de niños, niñas y adolescentes.

10. Fijar en lugar visible para los empleados del establecimiento o establecimiento de comercio el presente Código de Conducta y los demás compromisos y medidas que el prestador desee asumir con el fin de proteger a los niños, niñas y adolescentes.

2. CÓDIGO DE ÉTICA



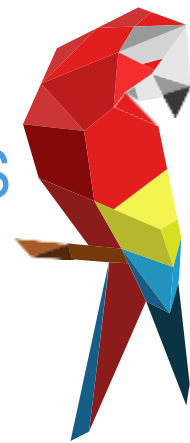
En cumplimiento de la ley 679 de 2001 y la resolución 3840 de 2009, Golden Travel SAS se acoge al código de conducta con el fin de proteger a los menores de edad de la explotación sexual.

Con el fin de cumplir lo anterior hemos definido las siguientes directrices:

- Todas nuestras actividades y operaciones, rechazan cualquier clase de explotación sexual de niños.
- Rechazamos la explotación laboral infantil.
- Rechazamos la discriminación de raza o género.
- Concientizaremos y divulgaremos al público que la explotación sexual de menores es un delito.
- Los funcionarios de la agencia de viajes Golden Travel SAS, no promoveremos establecimientos donde los menores estén expuestos directa o indirectamente al comercio sexual.

- Condenamos todas las formas de explotación sexual con niños y apoyamos todas las acciones legales para prevenir y castigar estos delitos.
- Comunicaremos oportunamente a la policía local y/o autoridades competentes, los casos de comercio sexual con menores que se perciban o detecten y a los proveedores que desarrollen prácticas relacionadas con este aspecto.
- Comercializaremos nuestros productos sin publicidad engañosa y sin involucrar prácticas indebidas con niños o adolescentes.
- Solicitamos a los clientes, proveedores, socios y a otras agencias que rechacen la participación en la explotación sexual de menores y que informen sobre todos los casos de explotación sexual de niños de los que tengan conocimiento.

3. PROGRAMAS PREVENTIVOS



Protección de bienes culturales.

No apoyamos el comercio ilegal de bienes culturales, respetamos y promovemos la conservación de nuestra cultura, acorde a la ley 63 de 1986 para la prevención del tráfico ilegal los bienes culturales del país y la ley 1185 de 2008 que busca la salvaguardia, protección, sostenibilidad, divulgación y estímulo para los bienes del patrimonio cultural de la Nación.

Prevención de tráfico ilícito de flora y fauna.

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 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 la continuación o realización de acciones en contra del medio ambiente.

Prevención ESCNNA

De acuerdo al código ético mundial para el Turismo, el Turismo es asociado como una actividad generalmente asociada al descanso, a la diversión, al deporte y al acceso a la cultura y a la

naturaleza, por tanto la ESCNNA (Explotación Sexual y Comercial de niños, niñas y adolescentes) asociada a viajes y turismo, afecta de manera negativa sus actividades, niega su esencia y vulnera sus objetivos generales. En consecuencia la imagen del destino turístico y la agencia de viajes, se afecta gravemente, pierde posicionamiento en el mercado, los turistas pueden exponerse a situaciones de riesgo y cada vez más se aleja del turismo responsable.

Adicional a las consecuencias penales, aquellos establecimientos relacionados con cualquier forma de ESCNNA, se exponen a cancelaciones de registros o licencias, multas, pérdidas económicas, entre otras.

En cumplimiento de la ley 679 de 2001, Grupo Welcome SA está comprometido con la lucha contra el ESCNNA y por lo tanto en los paquetes turísticos que comercializa no promueve la ESCNNA en ninguna de sus modalidades.

4. POLÍTICAS DE GESTIÓN



a. Política de calidad

Buscamos satisfacer las expectativas de nuestros clientes ofreciendo servicios de calidad mediante una adecuada selección, control y gestión de nuestros aliados que permita brindar una experiencia de viaje única a nuestros viajeros. Estamos comprometidos con el mejoramiento de nuestros procesos internos para ello contamos con un equipo de trabajo capacitado y motivado que labora bajo un ambiente de respeto, confianza y apoyo recíproco.

b. Política de sostenibilidad

La Agencia de Viajes GOLDEN TRAVEL SAS está comprometida en cumplir con todas las actividades que nos lleven a cuidar el medio ambiente y hacer uso racional de los recursos naturales y al manejo adecuado de los desechos y residuos resultantes de nuestra actividad diaria.

Comprometidos en promover la protección de la biodiversidad y las buenas prácticas de conservación del patrimonio natural, así mismo la preservación del patrimonio cultural, artesanal y la promoción de la gastronomía de nuestra región acorde como lo manda la normatividad legal vigente.

Damos fe y acatamos nuestro rechazo a la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes,

haciendo campañas educativas a nuestros clientes, proveedores, cliente internos y externos sobre la importancia de proteger a los menores y dando a conocer de que en Colombia existen normas y leyes legales que castigan este delito. (Véase ley 679)(Código de conducta).

Nuestra empresa fortalece el desarrollo económico de la región con vinculación de personal idóneo con condiciones justas y equitativas.

Fortalecemos la cadena de servicio con proveedores calificados y legales según correspondo (Ley 300) no aceptamos ningún tipo de actos de discriminación, por parte de nuestros empleados e informamos a clientes y proveedores con el fin de prevenir este delito y sus consecuencias.

Compartimos nuestra política de sostenibilidad a todos nuestros clientes, colaboradores y aliados para promover una mesa de productividad, eficacia y eficiencia que contribuyan al crecimiento de la industria turística del departamento.

Informamos Nuestro Compromiso con la siguiente normatividad. Ley 679; Ley 1336 de 2009 (Comercio y explotación sexual con menores de edad, Ley 17 1988 y 1332 de 2009 y 611 de 2000(Tráfico ilegal de especies de fauna y flora); Ley 63 de 1968; Ley 1185 de 2008 (Trafico de bienes culturales) Resolución0192 de 2014 (Especies amenazadas).

Con los clientes

Nuestra empresa ofrece paquetes turísticos donde se interactúa con espacios al aire libre y con la naturaleza, por este motivo damos las siguientes recomendaciones.

- Por ningún motivo enciendas fuego cerca de bosques, jardines y zonas protegidas.
- Evitar fumar o dejar colillas encendidas ya que puede causar grandes Estragos.
- Para ejercer la actividad de camping, hazlo solo en lugares acondicionados y dejar el sitio mejor de lo q lo encontraste.
- Dale buen uso a la basura no los dejes ni la entierres, pueden causar grandes daños físicos a los animales. También deben llevarse fuera de zona los residuos de alimentos ya que crean un efecto altamente antiestético, tales como cascara de naranja, tamal o envoltura de bocadillo.
- Cuando hagas senderismo, no se te olvide cerrar puertas y rejas que encuentres en tu camino.
- Cuida las fuentes de ríos y aguas evitando tirar basuras y desechos de todo tipo.
- Abstenerse de sustraer elementos propios de la naturaleza como: Animales, Plantas, Rocas y Fósiles tiene consecuencias muy negativas ya que se pueden encontrar en vía de extinción, así que deja que otras generaciones la puedan disfrutar.
- Cuando estés en un entorno natural procura hacer lo menos ruido posible y no de-

berías de llevar música, aparatos ruidosos y mucho menos gritar, la paz del entorno desaparece con ellos.

- Cuando camines en grupo, trata de hacer el mínimo ruido posible, ya que esto puede alterar y provocar un cambio en el comportamiento de los animales silvestres.
- Conocer la naturaleza ayuda a amarla y a respetarla, Siempre este informado de los valores naturales de la zona que visita para no afectar su vulnerabilidad con sus actividades que va a desarrollar.
- Cambie sus rutinas de viaje utilizando transporte público local, de esta manera evitar emisiones de gases turísticas que produce su vehículo.
- Siga las recomendaciones que le incluyen los lugares que visita.
- Lleve siempre consigo los materiales necesarios como mochila, cantimplora, impermeable, como también un zapato calzado adecuado.
- Para salidas de campo abierto hágalo siempre en compañía de otra persona y comuníquese sus planes a familiares y amigos.

Con los proveedores

Para garantizar el comportamiento adecuado de los viajeros, se comparte con los proveedores el siguiente formato:

COMPROMISOS DE SOSTENIBILIDAD:

GOLDEN TRAVEL SAS. En cumplimiento de la norma de sostenibilidad turística, ha implementado campañas y prácticas que le permita disminuir el consumo de diferentes recursos (agua, energía, papel, etc.), promover el cuidado del patrimonio cultural, la flora y la fauna y prevenir la explotación sexual, comercial y laboral de niños, niñas y adolescentes. Queremos hacer partícipe de nuestro compromiso a nuestros clientes por ello, presentamos a continuación algunos consejos que esperamos se tengan en cuenta durante el viaje:

1. Ábrase a las culturas y tradiciones distintas de las suyas: su experiencia se verá transformada, usted se ganará el respeto de la población local, y ésta lo acogerá más fácilmente. Sea tolerante y respete la diversidad; observe las tradiciones y las prácticas sociales y culturales del lugar.
2. Respete los derechos humanos. Cualquier forma de explotación vulnera los objetivos fundamentales del turismo. La explotación sexual infantil es un delito punible, tanto en el lugar donde se lleve a cabo como en el país de residencia de quien lo cometa.
3. Ayude a conservar el entorno natural. Proteja la flora y la fauna silvestre y su hábitat, y no compre productos elaborados a partir de plantas o animales en peligro. Evite tomarse fotografías con la fauna, puede causar que estas especies se alejen del lugar y no retornen, con el perjuicio de que te será más difícil para tu próximo grupo de turistas observar estas especies
4. Respete los recursos culturales. Las actividades turísticas deben practicarse con respeto por el patrimonio artístico, arqueológico y cultural
5. No se sienta tentado a llevarse pedazos de restos arqueológicos, plantas, flores, y demás si cada turista que visitara el lugar se llevara una muestra, muy pronto dejaría de existir el recurso

6. Su viaje puede contribuir al desarrollo económico y social. Compre artesanía y productos locales para apoyar la economía del lugar, y atégase a los principios del comercio justo. Cuando regatee, tenga presente el concepto de salario justo. Las artesanías son el más importante reflejo de la cultura e identidad local y sus beneficios van directamente a las poblaciones de las localidades visitadas. Además, son producidas con muy bajo impacto para el ambiente y contribuyen a incrementar la valoración de la cultura local
7. Infórmese de la legislación vigente para no cometer ningún acto que se considere delictivo en el país visitado. No trafique con drogas, armas, antigüedades, especies protegidas, ni productos o sustancias peligrosas o prohibidas por los reglamentos nacionales.
8. Debe mantener orden y aseo en los lugares que visite, evitando así potencializar los diferentes riesgos que amenacen las instalaciones, área natural protegida y demás
9. Evite realizar ruido innecesario en museos, en vistas a monumentos arqueológicos y en especial, en áreas naturales protegidas. El ruido puede perturbar la experiencia de otros turistas o espantar la vida silvestre en áreas naturales.
10. No arroje restos de alimentos en los lugares visitados. Tenga especial cuidado en áreas naturales protegidas; los restos de frutas pueden contener semillas que pueden crecer en el lugar y convertirse después en una especie invasora perjudicando a especies nativas.
11. Ten presente cerrar los grifos, apaga el aire acondicionado y las luces cuando salgas del hotel o lugar de hospedaje. Así, ayudas a no desperdiciar agua y energía, recursos valiosísimos para todo el planeta.
12. Trate de minimizar la generación de basura, rechaza los productos con envoltorios innecesarios y opte por utilizar envases reciclables.
13. Evite dar limosnas a gente en la calle. Es mejor acudir a lugares como organizaciones o escuelas donde harán una mejor gestión de esta ayuda.

En desarrollo de lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 679 de 2001, la agencia advierte al turista que la explotación y el abuso sexual de menores de edad en el país son sancionados penal y administrativamente, conforme a las leyes vigentes. Así mismo y con el fin de dar cumplimiento a la Resolución 3840 del 24 de diciembre de 2009 y según el Artículo 1 de la Ley 1336 del 21 de julio de 2009, GOLDEN TRAVEL SAS. Adoptó un modelo de Código de Conducta, con el fin de prevenir e impedir la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en la actividad turística.

En nuestras oficinas

- Mantener un comportamiento acorde a las buenas prácticas laborales, basadas en los principios básicos del respeto, la ética y la moral.
- Cumplir a cabalidad el reglamento interno de trabajo, de esta manera se fomentarán las buenas relaciones y un ambiente de trabajo saludable.
- Disminución de riesgos laborales, procurando la integridad física y mental de los colaboradores a través de la implementación de una cultura preventiva del autocuidado y del uso adecuado de las instalaciones y las oficinas.
- Establecimiento de un comité de salud ocupacional que sea garante del bienestar de los colaboradores, con un control de los riesgos laborales y la implementación de actividades que contribuyan al bienestar mental y físico del equipo de trabajo.

Disminución del consumo de energía a través de acciones puntuales como:

- Instalación de bombillos y lámparas ahorradoras en todas las instalaciones.
- Al terminar las actividades laborales, verificar que los equipos, las luces, y el aire acondicionado estén debidamente apagados.
- En las horas de almuerzo, apagar los equipos y los bombillos que no se usen en ese momento.
- Desconectar cargadores de equipos cuando terminen de cargar
- Encender la impresora únicamente cuando vaya a ser usada
- Configurar los computadores en modo de ahorro de energía y configurar el brillo de las pantallas para disminuir el consumo
- Realizar el mantenimiento preventivo de los equipos para optimizar su funcionamiento.

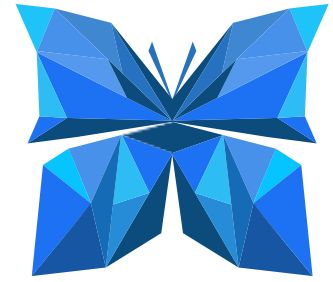
Manejo adecuado de residuos y papel a través de las siguientes acciones:

- Estructuración de un programa de disposición correcta de los residuos sólidos con canecas separadas para residuos plásticos, vidrio, ordinarios y orgánicos.
- Imprimir documentos por ambas caras del papel y de ser posible en hojas recicladas.
- Imprimir documentos provisionales en calidad de borrador.
- Uso de resma de papel Earth pact fabricado 100% a partir de caña de azúcar

Manejo adecuado de los recursos hídricos:

- Generar nuevos hábitos para el buen uso del agua como cerrar llaves de los grifos cuando no se estén utilizando, e informar fugas o escapes de agua cuando se detecten
- Mantenimiento preventivo de llaves y grifos.
- Implementar ahorradores de agua
- No utilizar el sanitario como basurero y depositar los residuos en el lugar indicado.
- Reducir el consumo de botellas plásticas y usar preferiblemente termos que se llenan con agua del grifo.

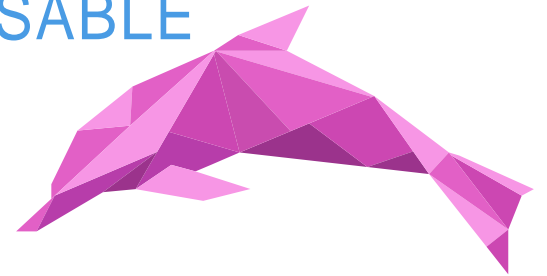
5. POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO



GOLDEN TRAVEL SAS comprometida con la salud y la seguridad de sus trabajadores, establece como política de salud ocupacional:

Implementar todas las actividades de prevención y control necesarias para intervenir en el ambiente los riesgos existentes, primordialmente aquellos considerados como críticos por sus efectos en la salud y la seguridad de los trabajadores; Todo estructurado dentro de un programa de salud ocupacional, fundamentado en las exigencias legales y enmarcado dentro de un esquema de mejoramiento continuo integral.

6. CÓDIGO DE CONDUCTA DEL VIAJERO RESPONSABLE



Sea un viajero informado y respetuoso

- Respete los derechos humanos y proteja a los niños de la explotación de cualquiera de sus formas, especialmente la sexual y laboral.
- Informase de cómo puede recibir asistencia médica o ponerse en contacto con su embajada (para turistas extranjeros) en caso de emergencia.
- Informase de las condiciones meteorológicas cuando accede a zonas cordilleranas o de condiciones hidrometeorológicas variables. Si realiza recorridos por sí solo o en grupo a la montaña, informe y deje un registro de su visita en Carabineros, CONAF u otra institución pertinente.
- Informase en las oficinas de informaciones turísticas que cuenten con respaldo institucional oficial público o privado, de manera de obtener una información objetiva, actualizada y con servicios y actividades turísticas que cumplan las disposiciones legales de los lugares que visita.

Valore las tradiciones y costumbres locales

- Antes de viajar, consulte sobre las costumbres y tradiciones locales del destino turístico que visitara (fiestas costumbristas, efemérides, aniversarios, entre otros), así podrás compartir, participar e integrarse con la comunidad de la mejor manera.

Apoye a la economía local

- Prefiere artículos de artesanía local y productos elaborados en el destino, esto le permitirá contribuir al desarrollo de las economías familiares, detallista y de pequeña escala.

Respete el medio ambiente

- Compre productos que no requieran para su elaboración el uso de plantas o animales en peligro de extinción.
- Prefiere salidas grupales que permitan ahorros de recursos, dinero, combustible y una disminución de su huella de carbono. Busque el modo más eficiente y menos contaminante para desplazarse.
- 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.

7. SEGURIDAD DE LA OFICINA



Protección de datos personales

Los datos que se recopilen han de estar siempre seguros, y además se deben inscribir en la Agencia de Protección de Datos. Los usuarios del servicio deben estar de acuerdo con la recopilación de su información (sólo para fines establecidos) y han de conocer sus derechos de acceso, rectificación o cancelación de sus datos.

Seguridad de la oficina o local

En el local puede haber diferentes problemas, y para evitarlos se debe crear una política de actuación de qué hacer en cada momento:

- Robos
- Incendios
- Inundaciones
- Quejas de clientes que pueden acabar mal
- Amenazas o extorsiones
- Amenazas de bomba
- Escapes de gas
- Elementos tóxicos
- Atascos, pérdida u olvido de llaves

Los dispositivos de la empresa

Todos los dispositivos que se utilicen en la empresa deben ser seguros y estar totalmente protegidos. No es recomendable que alguno de estos dispositivos salga de la empresa ni permanezca en los hogares de los empleados, al menos que sean para uso profesional fuera de la oficina siempre que no vulneren la seguridad de la empresa.

Ya que hay datos que son muy importantes, se debe contar con copias de seguridad que se actualicen con la mayor frecuencia posible.

Seguridad de los trabajadores: riesgos laborales

Los trabajadores deben contar con las herramientas y equipos de trabajo necesarios para sus funciones y estar al tanto de la política de protección de riesgos laborales de la empresa. La organización debe contar tanto con medidas de protección individual como de protección colectiva de todos sus componentes, y ha de hacer todo lo posible para reducir los riesgos en el trabajo al mínimo garantizando así la salud de sus trabajadores. Ha de incluirse una correcta política de protección de riesgos en el trabajo que incluya un plan de evacuación y emergencias.

Nuevo personal o personal no confiable

Puede que el empleado sea una persona que quiere informar a la competencia, que comente datos de los clientes a otras personas, que sea muy confiada o incluso tan despistada que dé lugar a incidentes como acceso no deseado a información, accidentes en el espacio de trabajo o cualquier otro. Ante esto poco se puede hacer, más que confiar en que la persona seleccionada se encuentre en perfectas condiciones para sus funciones.