

Política de Sostenibilidad

Tucaya Panama

Desde 2002 **Tucaya Panama** es especialista en viajes individuales, grupos, seminarios, incentivos y escalas de cruceros. Nacida en Venezuela, la agencia se desarrolló en un eje Caribe-Centroamérica en Panamá, en Costa Rica luego en Colombia y desde 2019 en Ecuador. Un equipo apasionado de estos destinos, escuchándote en la preparación de tu estancia con un único propósito: hacerte vivir una experiencia única.

Como agencia deseamos que nuestras acciones sean en pro de la conservación de los recursos naturales y la promoción de un turismo responsable, tanto en el aspecto ambiental, cultural como socioeconómico, sean un reflejo en todas las actividades que realizamos. Es por esto que deseamos implementar y dar seguimiento a un programa de Sostenibilidad Turística, gestionado desde todos nuestros servicios y procesos.

Además, deseamos promover la innovación con nuestros colaboradores, a la vez que se mantienen motivados e integren en la implementación de las mejoras continuas, en el área de la sostenibilidad dentro de la agencia, y así también sean promotores de estas prácticas fuera de la organización, con proveedores, clientes, comunidad, entre otros.

Para poder poner en práctica el programa planteado y éste tenga resultados positivos, será necesario el cumplimiento de la presente política.

TUCAYA INVERSIONES PANAMA S.A.

Edificio Ventury Plaza
Via Grecia 3, El Carmen, Panama
Tel: (507) 264-6137
Web: www.tucayatravel.com

Objetivo General

Desarrollar una política de sostenibilidad que permita la realización de una gestión amigable con el ambiente y respetuosa de la cultura local, permitiéndonos ser una empresa líder, reconocida por la calidad de su servicio en la oferta de turismo a países de Latinoamérica.

Misión – Mantener la calidad de nuestros servicios con el establecimiento de relaciones transparentes con nuestros clientes y con la creación de experiencias recreativas únicas que integren el turismo responsable y sostenible.

Visión – Ser una agencia de viajes líder en la transmisión de la pasión latina, por medio de experiencias turísticas que busquen formar fuertes vínculos con las comunidades que ofrezcan estas experiencias y a su vez integre la sostenibilidad y respeto por el ambiente.

Valores – Confiabilidad, Honestidad y respeto

- Respeto por la naturaleza, por las comunidades con las que tenemos contacto y por nuestros clientes, ello por medio de una gestión de nuestros servicios que involucre buenas prácticas turísticas.
- Ofrecer calidad y experiencia en el servicio.
- Que nuestro personal se comprometa con su labor y a la vez promueva su creatividad.
- Garantizar la excelencia en todas actividades realizadas.
- Responder a las necesidades de nuestros visitantes, personal y de otros usuarios.
- Respetar la diversidad geográfica, cultural, de género y etnia.
- Mantener los niveles de ética mas altos en todas nuestras actividades.
- Promover la transparencia en la conducción de nuestro oficio.
- Cuidar la naturaleza con los productos que se usan y como se usan los recursos naturales.

Ámbito de aplicación

Esta política se aplica para todos los departamentos de la empresa, los proveedores, colaboradores y clientes.

TUCAYA INVERSIONES PANAMA S.A.

Edificio Ventury Plaza

Vía Grecia 3, El Carmen, Panama

Tel: (507) 264-6137

Web: www.tucayatravel.com

Tucaya Panama se compromete a compartir esta política de sostenibilidad con todos los actores principales con quien trabaja la empresa.

El responsable de la sostenibilidad se encargará de la implementación de esta política

Definición de las políticas

En **Tucaya Panama** tenemos como objetivo practicar la sostenibilidad ambiental, económica y social, por lo que nos preocupamos en implementar las siguientes buenas prácticas, estas serán de acatamiento obligatorio para toda la empresa.

Políticas ambientales

1. La operación general de **Tucaya Panama** se realiza contribuyendo efectiva, constructiva e integralmente con la generación de beneficios económicos para toda la organización (gerencia y colaboradores), protegiendo el medio ambiente y respetando la cultura panameña.
2. La sostenibilidad será base fundamental para el desarrollo de la operación global de **Tucaya Panama**, convirtiéndose en una característica inherente de los servicios brindados.
3. El ahorro de agua, de energía y el adecuado manejo de los residuos, serán pilares fundamentales para el cumplimiento de nuestro compromiso como empresa responsable. Por lo tanto, **Tucaya Panama** se compromete a: utilizar la energía racionalmente mediante prácticas de reducción de consumo, evitar el desperdicio y contaminación del recurso hídrico, realizar un manejo adecuado de sus residuos sólidos, mediante lineamientos de reducción, reutilización y reciclaje.
4. Como parte complementaria a la gestión ambiental, **Tucaya Panama** se compromete a: contribuir con la conservación de los recursos forestales del país, así como con la protección y fomento de adecuado disfrute de parque nacionales y áreas protegidas de Panama.
5. En la realización de los tours a áreas silvestres protegidas, se permitirá al ingreso al bosque a un numero de personas menor a la capacidad de carga del sitio, considerando al respeto al límite de

TUCAYA INVERSIONES PANAMA S.A.

Edificio Ventury Plaza
Via Grecia 3, El Carmen, Panama
Tel: (507) 264-6137
Web: www.tucayatravel.com

cada área.

6. **Tucaya Panama** denunciara y rechazara aquellos lugares en donde se presente permanencia de especies de animales silvestres en cautiverio, así como la extracción de plantas. Además, rechazara todo tipo de conductas asociadas al maltrato animal.
7. **Tucaya Panama** promoverá, por medio de su oferta turística, la protección y conservación del patrimonio histórico, arquitectónico, tangible e intangible de las culturas locales, en especial la de los grupos indígenas panameños.
8. Nos oponemos a prácticas como la alimentación artificial de especies silvestres protegidas, la extracción y comercialización de especies de flora y fauna silvestre continental o marina.

Políticas sociales y derechos humanos

9. **Tucaya** Panama reconoce que sus empleados son su mayor activo para ofrecer experiencias de viaje significativas a los clientes. Por ello, se mantiene una clara política de recursos humanos para garantizar:
 - El cumplimiento legal en todos los aspectos,
 - Un lugar de trabajo seguro, saludable et acogedor,
 - Condiciones contractuales justas, incluyendo una remuneración justa,
 - Participación en las actividades de planificación de la sostenibilidad,
 - Inclusión e igualdad de oportunidades para todos los empleados, sobre todo en lo que respecta a retribución, promoción, distribución de beneficios y oportunidades de desarrollo profesional.
10. La empresa concede a sus empleados la libertad de empleo y de rescisión del contrato con preaviso y sin penalización.
11. Incluye en el contrato de trabajo las condiciones laborales de acuerdo con la legislación laboral

TUCAYA INVERSIONES PANAMA S.A.

Edificio Ventury Plaza
Via Grecia 3, El Carmen, Panama
Tel: (507) 264-6137
Web: www.tucayatravel.com

nacional, una descripción del puesto de trabajo, un salario igual o superior al salario legal nacional. Proporciona un seguro médico y responsabilidad civil conforme a la legislación nacional. Dispone de una política de salud y seguridad para los empleados que cumpla las normas legales nacionales.

12. **Tucaya Panama** se compromete a aplicar una política de tolerancia cero frente a los actos de soborno, corrupción, discriminación y violación de los derechos humanos, incluidos el trabajo forzado, la trata de seres humanos y todos los derechos de los niños.
13. Se combatirá enérgicamente cualquier tipo de actividad turística que atente contra las buenas costumbres que caracterizan a los panameños o que ponga en peligro la integridad física, moral y social de sus colaboradores, clientes, visitantes y vecinos.
14. **Tucaya Panama** hará valer la *Ley No. 13 del 24 enero del 2008 “Que adopta medidas para el control del tabaco y sus efectos nocivos en la salud”* evitando e informando a sus visitantes sobre el cumplimiento de esta, tanto en las unidades de transporte como en los lugares a visitar, promoviendo un ambiente saludable, limpio y confortable para sus clientes y visitantes.
15. Toda la promoción internacional y nacional se hará de manera transparente y veraz considerando el involucramiento de las principales zonas de operación, procurando beneficios mutuos en términos de promoción de imagen y respondiendo a la visión y objetivos de la sostenibilidad.
16. Se mostrará a los visitantes las culturales, tradiciones y costumbres de las distintas regiones del país, defendiendo su integridad, respetando su ambiente y transmitiendo la importancia de disfrutar la riqueza cultural, sin que por ello se generen impactos negativos que amanezcan a los pobladores y su cultura.
17. **Tucaya Panama** se compromete a ejercer un papel vigilante durante la ejecución de sus tours y denunciar cualquier situación de Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes (ESCNNA). Nuestro personal debe enfatizar a todos nuestros clientes el acatamiento obligatorio de la legislación nacional, en especial las que se refieren a la *Ley No. 16 del 31 marzo de 2004* y la *Ley No. 14 que adopta el nuevo Código Penal de Panama*. Además, rechaza con esto el trabajo infantil u otro tipo de acciones en esta área, dictadas por la legislación nacional o internacional.

TUCAYA INVERSIONES PANAMA S.A.

Edificio Ventury Plaza
Via Grecia 3, El Carmen, Panama
Tel: (507) 264-6137
Web: www.tucayatravel.com

Políticas de compras

18. Daremos prioridad a productos reciclados, reciclables, biodegradables y/o reutilizables, evitando materiales que dañen la capa de ozono.
19. Daremos prioridad a productos de bajo consumo energético. Al comprar un nuevo equipo técnico, siempre tenemos en cuenta el consumo de energía relativo.
20. En la selección de proveedores **Tucaya Panama** brindara preferencia a empresas de alta calidad nacional y local, como parte de una estrategia de responsabilidad social empresarial que permita la incorporación de las comunidades aledañas en pro de la economía regional.
21. **Tucaya Panama** velara por que los servicios de alimentación que ofrecen sus proveedores no utilicen especies en peligro de extinción, vulnerable o amenazado o que no respeten periodos de veda (caso del pescado), esto por medio de una política de compras.
22. No se utilizan, consumen ni comercializan que tengan contraindicaciones ambientales, tampoco bienes desechables (de un solo uso), así como los materiales promocionales e informativos se producirán en material reciclado, blanqueado sin cloro o alternativo.
23. Se utilizan productos biodegradables para la higiene personal y limpieza en la oficina.

Política de proveedores

24. **Tucaya Panama** se compromete a abastecerse de sus productos y servicios de forma responsable, evitando en la medida de lo posible los impactos perjudiciales sobre la sociedad, la cultura y la naturaleza. Se espera el mismo nivel de compromiso por parte de sus proveedores.
25. Trabajar con socios que compartan el compromiso de la empresa con la sostenibilidad. Esto significa que se privilegian los socios que tienen una política de sostenibilidad definida o que trabajan de la mano con comunidades locales.

TUCAYA INVERSIONES PANAMA S.A.

Edificio Ventury Plaza
Via Grecia 3, El Carmen, Panama
Tel: (507) 264-6137
Web: www.tucayatravel.com

26. Prefiere trabajar con proveedores en los destinos que sean de propiedad o gestión local, que utilicen productos y servicios locales y de temporada y que beneficien a la comunidad local mediante la contratación local y equitativa y unas condiciones de trabajo justas.
27. Intenta seleccionar empresas asociadas que cumplan certificaciones específicas para el turismo, reconocidas internacionalmente (acreditadas por el GSTC), u otras certificaciones de sostenibilidad como B-Corp o ISO.
28. **Tucaya Panama** espera que sus proveedores respetan un código de conducta que incluye las siguientes prácticas empresariales responsables:
- Cumplir todas las normativas locales, regionales, nacionales e internacionales,
 - Respetar todos los derechos humanos, incluidos los derechos laborales, los derechos del niño y los derechos de la mujer,
 - Comprometerse a respetar unas condiciones laborales justas,
 - Seguir las políticas anticorrupción, antisoborno, antiextorsión y antidiscriminación,
 - Proteger a los niños de la explotación (sexual) a través del turismo,
 - Proteger el medio ambiente y los recursos naturales,
 - Actuar en interés de las comunidades locales.
29. Siguiendo una política de tolerancia cero, la empresa **Tucaya Panama** pondrá fin inmediatamente a cualquier relación con proveedores cometiendo actos de soborno, corrupción, discriminación y violación de los derechos humanos.
30. **Tucaya Panama** intenta sensibilizar a sus proveedores para que adopten buenas prácticas sociales y medioambientales.

Líderes turísticos, representantes locales y guías

31. **Tucaya Panama** se compromete a contratar guías, porteadores, conductores u otro personal local

TUCAYA INVERSIONES PANAMA S.A.

Edificio Ventury Plaza
Via Grecia 3, El Carmen, Panama
Tel: (507) 264-6137
Web: www.tucayatravel.com

cualificado, a pagarles adecuadamente según los servicios contratados y a proporcionarles condiciones de trabajo seguras y justas.

Esperamos lo mismo de nuestros proveedores que contratan personal local en su nombre.

Políticas de operación

32. El cliente ya sean parejas, grupos grandes, individuales, familias, etc., nos pueden contactar a través de nuestra página, un correo electrónico, en donde alguno de nuestros colaboradores se pondrá en contacto con el mismo para ofrecer el paquete de viajes que mejor se adecue a la necesidad o deseo del cliente, en la visita de nuestro país.

33. Además, nos tomamos la tarea de revisar y seleccionar los lugares para mejor disfrute de nuestros clientes, que dichos lugares también cuenten con políticas de sostenibilidad y se han protectores del medio ambiente.

Transporte

34. **Tucaya Panama** solo trabaja con proveedores de transporte que se adhieren a un código de conducta.

35. Tucaya se compromete a:

- Seleccionar las opciones mas sostenibles teniendo en cuenta el precio y la comodidad al seleccionar las opciones de transporte al destino,
- Considerar y dar preferencia a las alternativas mas sostenibles a la hora de seleccionar opciones de transporte para traslados y excursiones en el destino, teniendo en cuenta el precio, la comodidad y consideraciones prácticas,
- Integrar y/o promover uno o varios productos/paquetes de viajes sostenibles basados en una metodología reconocida, que incluyan transporte sostenible, alojamiento y actividades sostenibles.

36. Los medios de transporte marítimos, terrestres y aéreos utilizados para nuestra operación buscaran,

TUCAYA INVERSIONES PANAMA S.A.

Edificio Ventury Plaza
Via Grecia 3, El Carmen, Panama
Tel: (507) 264-6137
Web: www.tucayatravel.com

en la medida de lo posible, que cuenten con las siguientes características:

- Que se conserven en perfecto estado;
- Que no contaminen el medio ambiental natural;
- Que su consumo de hidrocarburos y repuestos sean eficiente;
- Que cumplan con la normativa vigente sobre transporte turístico.

Alojamiento

37. La mayoría de nuestros alojamientos son pequeños hoteles boutique regentados o propiedad de personas locales. En algunos destinos utilizamos operadores hoteleros locales asociados a cadenas hoteleras internacionales que también tienen un política de sostenibilidad definida.
38. No ofrece productos o servicios de excursiones, alojamientos y otros proveedores turísticos que dañen o violen los derechos humanos, la fauna o flora, u otros recursos naturales.
39. Se favorece la selección de alojamientos que respeten y protejan el uso del suelo, así como que destaquen respetuosamente los elementos de la arquitectura, las costumbres y las tradiciones locales.

Actividades y excursiones

Tucaya Panama se compromete a:

40. Que todas las excursiones y actividades organizadas por ella o en su nombre respetan las costumbres, tradiciones, integridad cultural y recursos naturales locales.
41. No ofrecer ninguna excursión que perjudique a los seres humanos, la fauna, el medio ambiente o recursos naturales como el agua y la energía.
42. Dar preferencia a las excursiones y actividades que benefician a las comunidades locales, respetan el bienestar de los animales y apoyan la protección del medio ambiente.
43. Promover a sus huéspedes excursiones y actividades que impliquen y apoyen directamente a las comunidades locales mediante la compra de servicios o bienes, artesanía tradicional y métodos

TUCAYA INVERSIONES PANAMA S.A.

Edificio Ventury Plaza
Via Grecia 3, El Carmen, Panama
Tel: (507) 264-6137
Web: www.tucayatravel.com

locales de producción, o visitando proyectos sociales.

44. Promover a nuestros huéspedes excursiones y actividades que apoyen el medio ambiente y la biodiversidad locales, como visitas a zonas protegidas o proyectos de protección medioambiental.
45. No ofrecer ninguna excursión en la que se mantenga en cautividad a animales salvajes, salvo en el caso de actividades debidamente reguladas y conformes con la legislación local, nacional e internacional.
46. No trabajar con empresas que recolecten, consuman, exhiban, vendan o comercien especies silvestres, a menos que forme parte de una actividad regulada que garantice que su utilización es sostenible y conforme a la legislación local, nacional e internacional.

Destinos

47. **Tucaya Panama** prefiere trabajar en destinos que están comprometidos con la sostenibilidad como parte integral del desarrollo de la comunidad y el destino.

La empresa intenta proponer destinos alternativos y menos turísticos cada vez que sea posible.

48. La empresa intenta desarrollar nuevas ofertas turísticas con las comunidades en destinos que aun no benefician del sector turístico.

49. **Tucaya Panama** se compromete a contribuir positivamente a los destinos en los que opera, mediante:

- Abasteciéndose de forma local y responsable, y apoyando las artes y la cultura locales y tradicionales,
- Animando a los visitantes a comprar de forma responsable e informándoles sobre los recuerdos ilegales/prohibidos,
- Respetar y defender todos los derechos humanos, así como los derechos sobre la tierra,
- El apoyo financiero de proyectos sociales en diferentes comunidades del país.

50. **Tucaya Panama** se compromete actuar de forma responsable con el medio ambiente en los destinos en los que opera:

- Garantizar que los recursos naturales permanezcan intactos,

TUCAYA INVERSIONES PANAMA S.A.

Edificio Ventury Plaza
Via Grecia 3, El Carmen, Panama
Tel: (507) 264-6137
Web: www.tucayatravel.com

- Educar a los visitantes sobre los principios del viaje y el comportamiento responsables de los visitantes.

Protección del cliente y comunicación

51. La protección de nuestros clientes es nuestra prioridad. **Tucaya Panama** se compromete a garantizar que la privacidad de sus clientes no se vea comprometida.
52. **Tucaya Panama** se esfuerza por ser veraz en todas las situaciones y en todo momento. Ofrecemos productos y servicios que cumplen lo que afirmamos en nuestras comunicaciones.
53. Cumplimos nuestros compromisos y promesas explícitos e implícitos. Somos en contra del greenwashing y respaldamos al 100% nuestras afirmaciones sobre sostenibilidad.
54. Nos esforzamos por ser inclusivos y representativos en nuestro marketing, y por tener siempre en cuenta las sensibilidades culturales, religiosas y étnicas.
55. La empresa aspira a que todas las experiencias de los clientes sean positivas. **Tucaya Panama** mantiene abiertas las líneas de comunicación con sus clientes y fomenta los comentarios en cualquier momento y sobre cualquier tema.
56. Mantenga una persona de contacto y un número de teléfono permanentemente disponibles para emergencias.

Este documento fue revisado y aprobado por primera vez el día 24 del mes 09 2024 y se firma en Panama al ser las 05:30 pm.

Frederic SALLIO
Representante Legal
Tucaya Panama

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Frederic Sallio", written over a horizontal line.

TUCAYA INVERSIONES PANAMA S.A.

Edificio Ventury Plaza
Via Grecia 3, El Carmen, Panama
Tel: (507) 264-6137
Web: www.tucayatravel.com