



**POLÍTICA DE DESARROLLO  
SOSTENIBLE**

*Colombia*

## OBJETIVO

Tucaya Colombia se compromete a **contribuir al desarrollo del turismo sostenible en Colombia integrando en sus actividades comerciales los aspectos sociales, ambientales y económicos.**

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.

### ÁMBITO DE APLICACIÓN

Esta política aplica para **todos los departamentos de la empresa, los proveedores, colaboradores y clientes.** Tucaya Colombia se compromete a compartir esta política de sostenibilidad con todos los actores principales con quien trabaja la empresa.

La responsable de la sostenibilidad se encargará de la implementación de esta política.



# 1 - Gestión de la sostenibilidad y cumplimiento de la legislación

## Compromiso de sostenibilidad

- La dirección de Tucuya Colombia está totalmente comprometida con el desempeño de la empresa en materia de sostenibilidad y respalda la declaración de la misión y la política de sostenibilidad de la empresa.
- Utilizaremos la plataforma Travelife para informar sobre nuestro progreso en materia de sostenibilidad y para supervisar y evaluar los avances. Nos comprometemos a comunicar (públicamente) nuestro desempeño en materia de sostenibilidad (mediante el informe Travelife) cada dos años.

## Gestión de la sostenibilidad y cumplimiento de la legislación

- Tucaya Colombia se compromete a la mejora continua de las prácticas de sostenibilidad, incluido el seguimiento y la evaluación continuos de nuestra política de sostenibilidad, con personal y recursos dedicados para alcanzar nuestros objetivos de sostenibilidad.
- Nuestra empresa cumple todas las normativas locales, regionales, nacionales e internacionales relacionadas con los recursos humanos, los derechos humanos, los derechos de los niños, los derechos sobre la tierra, la gestión medioambiental, la vida salvaje y el uso de la tierra.
- 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.
- Se mostrará a los visitantes las culturas, 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 amenacen a los pobladores y su cultura.
- Se realizara un seguimiento de los resultados de la empresa en materia de prácticas sostenibles.



## 2- Gestión interna : Política social y derechos humanos

- Reconocemos que nuestros empleados son nuestro mayor activo para ofrecer experiencias de viaje significativas a nuestros clientes. Por ello, mantenemos una clara política de recursos humanos para garantizar:
  - *El cumplimiento legal en todos los aspectos,*
  - *Un lugar de trabajo seguro, saludable y 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.*
- Tucaya Colombia 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.
- La empresa concede a sus empleados la libertad de empleo y de rescisión del contrato con preaviso y sin penalización.
- Incluye en el contrato de trabajo las condiciones laborales de acuerdo con la legislación laboral nacional, una descripción del puesto de trabajo, un salario igual o superior al salario legal nacional.
- Proporciona un seguro médico y de responsabilidad civil conforme a la legislación nacional.
- Dispone de una política de salud y seguridad para los empleados que cumpla las normas legales nacionales.
- Tucaya Colombia esperará el mismo compromiso de parte de sus proveedores y colaboradores.



### 3- Gestión interna : Medio ambiente

#### Gestión medioambiental de las operaciones de oficina

- Tucaya Colombia se compromete a gestionar el impacto medioambiental como parte integral de nuestras operaciones. Nuestra política consiste en garantizar en todo momento la integridad medioambiental de nuestros procesos y productos de la siguiente manera :
  - *Cumpliendo todas las normativas locales y nacionales relativas a la legislación medioambiental*
  - *Adquiriendo material de oficina local, de temporada, de comercio justo, a granel, con embalaje limitado y certificado de sostenibilidad siempre que sea posible.*
  - *Imprimiendo sólo cuando sea absolutamente necesario, y en este caso siempre a doble cara y en escala de grises usando un papel fabricado con residuos.*
  - *Todos los equipos e iluminación están apagados/desenchufados/en modo de espera cuando no se utilizan.*
  - *Los residuos son separados y recogidos por una empresa local, que luego los recicla.*
- 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 Colombia 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.

#### Gestión del carbono de las operaciones de oficina

- Tucaya Colombia se compromete a reducir su huella de carbono y se esfuerza por reducir la cantidad de viajes en la medida de lo posible:
  - *Reducir la cantidad que viajes por trabajo tanto como sea posible*
  - *Proponer 2 o 3 días de trabajo a distancia por semana*
  - *Facilitar a los empleados la limitación de su huella de carbono mediante el uso de medios de transporte ecológicos.*

#### Uso del suelo

Las oficinas de Tucaya Colombia están situadas en una zona urbana y cumplen todas las leyes locales sobre el uso del suelo, respetan los recursos culturales y naturales locales en nuestras operaciones empresariales y favorecen la arquitectura y el diseño sostenibles.



## 4- Política general de proveedores

- Tucaya Colombia 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Tucaya Colombia 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*
- Siguiendo una política de tolerancia cero, la empresa Tucaya pondrá fin inmediatamente a cualquier relación con proveedores cometiendo actos de soborno, corrupción, discriminación y violación de los derechos humanos.
- Tucaya intenta sensibilizar a sus proveedores para que adopten buenas prácticas sociales y medioambientales, y les piden que no traen productos comerciales cuando visitan la oficina.



## 5- Transporte

- Tucaya Colombia trabaja con proveedores de transporte que se adhieren a un código de conducta.
- Tucaya se compromete a :
  - *Seleccionar las opciones más sostenibles teniendo en cuenta el precio y la comodidad al seleccionar las opciones de transporte al destino.*
  - *Considerar y dar preferencia a las alternativas más 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 sostenible y actividades sostenibles.*



## 6- Alojamientos

- 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 una política de sostenibilidad definida.
- 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 (fuentes de agua, etc.).
- Se intenta trabajar de la mano con proveedores que realizan acciones socialmente responsables y promueven un trato ético a sus empleados.
- 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.



## 7- Actividades y excursiones

Tucaya Colombia se compromete a :

- Que todas las excursiones y actividades organizadas por ella o en su nombre respetan las costumbres, tradiciones, integridad cultural y recursos naturales locales.
- No ofrecer ninguna excursión que perjudique a los seres humanos, la fauna, el medio ambiente o recursos naturales como el agua y la energía.
- 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.
- 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 locales de producción, o visitando proyectos sociales.
- 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.
- 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.
- 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.



## 8- Líderes turísticos, representantes locales y guías

Tucaya Colombia se compromete a contratar guías, porteadores, conductores u otro personal local 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.



## 9- Destinos

### Destinos sostenibles

- Tucaya Colombia prefiere trabajar en destinos que están comprometidos con la sostenibilidad como parte integral del desarrollo de la comunidad y el destino.
- Tucaya Colombia intenta proponer destinos alternativos y menos turísticos cada vez que sea posible.
- La empresa intenta desarrollar nuevas ofertas turísticas con las comunidades en destinos que aún no benefician del sector turístico.

### Contribución para las comunidades

Tucaya Colombia 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 legales/prohibidos.*
- *Respetar y defender todos los derechos humanos (derechos del niño, de la mujer, laborales, etc.), así como los derechos sobre la tierra.*
- *El apoyo financiero de proyectos sociales en diferentes comunidades del país.*

### Contribución para las comunidades

Tucaya Colombia se compromete a actuar de forma responsable con el medio ambiente en los destinos en los que opera:

- *Garantizar que los recursos naturales permanezcan intactos*
- *Educar a los visitantes sobre los principios del viaje responsable y el comportamiento responsable de los visitantes.*



## 10- Comunicación y protección del cliente

### Privacidad

- La protección de nuestros clientes es nuestra prioridad.
- Tucaya Colombia se compromete a garantizar que la privacidad de sus clientes no se vea comprometida.

### Marketing y comunicación

- Tucaya Colombia 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.
- Cumplimos nuestros compromisos y promesas explícitos e implícitos.
- Nos esforzamos por ser inclusivos y representativos en nuestro marketing, y por tener siempre en cuenta las sensibilidades culturales, religiosas y étnicas.

### Comunicación sostenible

Se informa a los clientes del impacto social y medioambiental de su viaje :

- *Actividades y excursiones que benefician a las comunidades locales y la protección del medio ambiente*
- *Compras responsables y recuerdos ilegales*

### Experiencia del cliente

- La empresa hace esfuerzos para que todas las experiencias de los clientes sean positivas.
- Tucaya mantiene abiertas las líneas de comunicación con sus clientes y fomenta los comentarios en cualquier momento y sobre cualquier tema.
- Mantenga una persona de contacto y un número de teléfono permanentemente disponibles para emergencias.

## CONTACTO

Todo el personal es responsable de asumir y aplicar esta política.

Todo el personal es responsable de la promoción y aplicación de esta política de sostenibilidad en sus departamentos.

La aplicación de esta política estará dirigida por la Coordinadora de Sostenibilidad, **Chloé Thenoz**, con quien se puede contactar en [chloe.thenoz@tucaya.com](mailto:chloe.thenoz@tucaya.com).

### FECHA DE ENTRADA EN VIGOR

La presente política entrará en vigor el 1 septiembre 2024.

#### Historia de revisiones

Esta política fue revisada el 1 septiembre 2024.

Esta política se revisará el 1 septiembre 2025.