



POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

Nuestro compromiso es con la sostenibilidad

DELAPAZTUR se caracteriza por ser una empresa comprometida con el cuidado ambiental y la sostenibilidad, concientizando en éste aspecto a los cliente, proveedores y demás actores de la actividad, satisfaciendo las expectativas y necesidades de nuestros clientes, estableciendo relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores y controlando el estricto cumplimiento de los compromisos asumidos legal, reglamentaria y contractualmente.

Ambito de aplicación: La presente política se aplicará a todas las operaciones de la empresa. El personal perteneciente a la compañía, los proveedores y los clientes siguen los objetivos de esta política siempre que sea posible dentro de los presupuestos propuestos.

La Dirección de la empresa está comprometida con el desempeño de la organización en materia de sostenibilidad, respaldando la declaración de la política de calidad, y haciendo públicos los progresos.

Nuestra política de calidad adhiere: a) a la mejora continua; b) el seguimiento y evaluación periódica de los procesos; c) la asignación del personal y recursos para alcanzar nuestros objetivos; d) a cumplir todas las normativas locales, regionales, nacionales e internacionales relacionadas con los recursos humanos, los derechos humanos, los derechos de los niños y la gestión medioambiental, siguiendo un estricto Código Ético, que incluye una política de tolerancia cero frente a la corrupción, el soborno, el trabajo forzado y la discriminación.

Gestión Interna

Recursos Humanos: Ellos son uno de los mayores activos para ofrecer experiencias de viaje significativas a nuestros clientes. Por ello mantenemos una clara política de RRHH que garantice:

El cumplimiento legal en todos los aspectos; Un lugar de trabajo seguro y saludable;

Oportunidades de formación, incluida formación en sostenibilidad, acoso sexual y explotación en el lugar de trabajo y en el sector; Participación en las actividades de planificación de la sostenibilidad;

Inclusión e igualdad de oportunidades para todos los empleados, especialmente en lo que respecta a la remuneración, la promoción, la distribución de beneficios y las oportunidades de desarrollo profesional.

Impacto medioambiental: Nos comprometemos a gestionar el impacto medioambiental como parte integral de nuestras operaciones, a minimizar al máximo la huella directa de nuestras operaciones empresariales, y a seguir activamente los principios de reducir, reutilizar y reciclar, cumpliendo con las normativas locales y nacionales relativas a la legislación medioambiental.

Selección de proveedores: Al momento de la selección se requiere que la empresa proveedora demuestre un comportamiento ético y legal, particularmente en materia laboral y de medio ambiente, que cumpla con los acuerdos de calidad pactados, y que se caracterice siempre por ser una empresa comprometida con el cuidado ambiental, concientizando en ese aspecto a los clientes y demás actores de la actividad, satisfaciendo las expectativas y necesidades de nuestros clientes, controlando el estricto cumplimiento de los compromisos asumidos legal, reglamentaria y contractualmente.

Agencias colaboradoras: Delapaztur trabaja con agencias asociadas que adhieran a nuestra Política de Calidad, publicada en nuestro sitio web y de acceso público.

En todo el proceso de preparación y prestación del servicio de nuestros paquetes de viajes, solicitamos que las agencias receptoras actúen en el mejor interés de las comunidades y el medio ambiente circundantes, así como de nuestros huéspedes.



Transporte: Con el fin de crear viajes mas sostenible, animamos a nuestros pasajeros a elegir mejores prácticas. Desde DELAPAZTUR fomentamos los traslados terrestres entre destinos siempre que sea posible y, a menos que los vuelos internos sean totalmente inevitables por la distancia o la accesibilidad, siempre se solicitara a los proveedores que se aseguren de que los traslados se realizan en coche, minibús, autobús, a pie o en bicicleta. Por ello les aconsejamos:

a) Elegir, si es viable, la participación del transporte público sostenible como opción para los viajes como forma de reducir la Huella de Carbono; b) Facilitar la selección de opciones de transporte más sostenibles teniendo en cuenta la comodidad y el precio, en los viajes nacionales; c) Animar a dar preferencia a las opciones de transporte sostenible cuando se ofrezcan actividades de excursión; d) no incluir billetes de avión para viajes menores de entre 500-1.000 km. dentro de nuestro destino; e) Incluir cláusulas de sostenibilidad en la oferta de actividades de excursión para promover opciones de transporte respetuosas con el medio ambiente.

Alojamientos: Seleccionamos alojamientos que adhieren a nuestra Política de Calidad. En el proceso de selección de alojamientos, consideramos las buenas prácticas de un alojamiento teniendo en cuenta su gestión de la sostenibilidad, de su huella social y el cuidado medioambiental.

Favorecemos la selección de alojamientos que respeten y protejan el uso del suelo, y se destaquen por el respeto de elementos de la arquitectura y tradiciones locales.

Los hoteles seleccionados para nuestros programas deberán contar con la distinción de "Hoteles Mas Verdes", Programa que se encuentra reconocido por el Global Sustainable Tourism Council desde el año 2013, y se sitúa al nivel de los programas de certificación de turismo sustentable más prestigiosos del mundo.

Actividades y excursiones: Se seleccionaran prestadores que adhieren a nuestra Política de Gestion de la Calidad y sostenibilidad.

Todas las excursiones y actividades contratadas deberán respetar a las comunidades locales, el bienestar de los animales y apoyar la protección del medio ambiente.

Líderes turísticos, representantes locales y guías: Se contratan guías, conductores y tour leaders locales, a quienes se les otorga salarios dignos, y condiciones de trabajo seguras y justas. Las mismas condiciones solicitamos de nuestros proveedores que contrate personal local.

Consideramos que los guías son los intermediarios directos entre los huéspedes y el contexto social, cultural y medioambiental del destino, y quienes transmitiran a los pasajeros el comportamiento esperado. Por ello, solicitamos que todos los guías contratados por nuestros proveedores reciban formación periódica y sean conocedores de la sostenibilidad del destino.

Gestión medioambiental en los destinos: Nos comprometemos a actuar de forma responsable con el medio ambiente en los destinos que operamos, garantizando que los recursos naturales permanezcan intactos y educando a los visitantes sobre los principios del viajero responsable y su comportamiento esperado.

Comunicación y protección del cliente

Privacidad: La protección de nuestros clientes es nuestra prioridad. Por ello, mantenemos una política de privacidad que garantiza el cumplimiento legal en todos sus aspectos y la protección de sus datos personales.

Marketing y comunicación: Nos preocupamos día a día por ofrecer productos y servicios que cumplan lo que afirmamos en nuestras comunicaciones. Y nos esforzamos por ser inclusivos y representativos en nuestro marketing, y por tener siempre en cuenta las sensibilidades culturales, religiosas y étnicas.

Comunicación sobre sostenibilidad: Se informa a los clientes sobre la importancia de seguir los tips del viajero



responsable publicados en nuestra web y la importancia de la comunicación transparente sobre: Compensación de las emisiones de CO2 de sus viajes; la contratación de actividades y excursiones en beneficio de las comunidades locales y la protección del medio ambiente; y de la compra responsable.

Experiencia del cliente: Mantenemos siempre abiertas las líneas de comunicación con los clientes y fomentamos los comentarios en cualquier momento y sobre cualquier tema, en particular de sostenibilidad.

Responsables del Sistema Integral de Gestion de la Calidad

Todo el personal será responsable de conocer y comprometerse con la promoción y aplicación de esta política de sostenibilidad en cada una de las areas de la organizacion.

La aplicación de esta política estará dirigida por el Coordinador de Sostenibilidad, Maria Victoria Rimoldi, con quien se puede contactar en victoria@delapaztur.com

