	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Código:	PES-PL-003
	POLÍTICA:	POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD	Revisión:	03
	MACRO PROCESO:	PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO	Fecha:	01.09.19
			Página:	1 de 8

POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD
CONDOR TRAVEL

I. OBJETIVO

Promover el turismo sostenible en los destinos donde se opera, minimizando acciones que generen el cambio climático, buscando el bienestar de nuestros colaboradores, clientes, socios, proveedores y la comunidad.

II. ALCANCE

La presente política es aplicable para toda la organización Condor Travel.

III. REFERENCIAS

- Código de Ética Mundial para el Turismo.
- Indicadores de Certificación de Rainforest Alliance.
- Norma Internacional ISO 9001:2008 – Requisitos
- Manual Gestión de la Calidad en Condor Travel


IV. DEFINICIONES

- Grupos: refiere a los grupos de interés identificados por la organización (ver **anexo 1**).
- Sostenibilidad: Gestión de las actividades que benefician el desarrollo de la organización sin comprometer las necesidades futuras. Involucra el soporte económico y el compromiso con el medio ambiente y cultura local.
- Prácticas: Acciones identificadas de manera sistémica para satisfacer una necesidad.

V. ROLES Y RESPONSABILIDADES

- Asociación Condor Wings: Gestionar y coordinar con los involucrados (proveedores, clientes y personal de Condor) cada una de las acciones a realizarse.
- Área de Procesos: Facilitar con metodologías, formatos y técnicas en la elaboración de documentos y archivo.
- Comité de Sostenibilidad de Condor Travel en CUSCO: Promover y garantizar la operación de cada una de las actividades para alcanzar los objetivos de la presente política. En adelante denominado “Condor Travel”.
 - Asociación Condor Wings
 - Jefatura de la oficina de Cusco.
 - Área de Administración Cusco.
 - Área de Operaciones Cusco.
 - Área de Transportes Cusco.
 - Área de Aventura Cusco.
 - Supervisión de campo Cusco.

Elaborado por: Wings Área de Responsabilidad Social	Revisado por: Comité de Sostenibilidad Lima y Cusco	Aprobado por: Stefan Dapper CEO Condor Travel
---	---	---

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Código:	PES-PL-003
	POLÍTICA:	POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD	Revisión:	03
	MACRO PROCESO:	PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO	Fecha:	01.09.19
			Página:	2 de 8

- Comité de Sostenibilidad de Condor Travel en LIMA: Promover y garantizar la operación de cada una de las actividades para alcanzar los objetivos de la presente política. En adelante denominado “Condor Travel”.
 - Asociación Condor Wings.
 - Área de Procesos Lima.
 - Área de Operaciones Lima.
 - Área Comercial Lima.
 - Área de Marketing Lima.
 - Área de Costos Lima.
 - Área de Satisfacción al Cliente Lima.
 - Área de RRHH Lima.

VI. POLÍTICAS

La política de Sostenibilidad de Condor Travel trasciende de la creación de generar valor económico, creando valor compartido bajo 3 dimensiones:

- Gestión empresarial.
- Gestión ambiental.
- Gestión socio cultural.

1. GESTIÓN EMPRESARIAL.


Estrategia: Solidez financiera y responsabilidad con el negocio.

Objetivo:

Formar parte de la cadena de valor nacional como un contribuyente responsable y garantizar la productividad responsable de nuestras acciones, a través de la adecuada articulación de nuestros grupos de interés.

Acciones:

- 1.1. PROCESOS: Es responsabilidad del área de procesos fomentar una cultura de **calidad y excelencia** en todos los grupos, en todos los niveles de la empresa y terceros, a través de indicadores verificables.
- 1.2. RRHH: Es responsabilidad del área de recursos humanos garantizar las **buenas prácticas laborales** y adecuado manejo de los recursos humanos a través de un código de ética de la empresa.
- 1.3. RRHH: Es responsabilidad del área de recursos humanos contar con herramientas, documentos y prácticas que garanticen la **seguridad y funcionamiento de la empresa**, clientes, colaboradores y terceros (Plan de Contingencia y Política de Seguridad y Mantenimiento).
- 1.4. RRHH: Es responsabilidad del área de recursos humanos de mantener un **Comité de Seguridad**, que tenga por función coordinar las actividades de seguridad, incluyendo temas de capacitación como el uso de extintores, primeros auxilios, simulacros de sismo, bajo un Plan de Contingencia, que incluya los escenarios de riesgos, las actividades y responsables a ejecutarlas.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Código:	PES-PL-003
	POLÍTICA:	POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD	Revisión:	03
	MACRO PROCESO:	PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO	Fecha:	01.09.19
			Página:	3 de 8

- 1.5. RRHH: Es responsabilidad del área de recursos humanos fomentar y comunicar entre los colaboradores de la organización las prácticas y manejo del **desarrollo sostenible a través de capacitaciones** y afiches corporativos.

2. GESTIÓN AMBIENTAL.


Estrategia: Cuidado ambiental y lucha contra el cambio climático.

Objetivo:

Alcanzar un adecuado uso del espacio turístico, midiendo y mitigando el impacto de nuestras acciones al medio ambiente y fomentar el uso adecuado de los recursos energético e hídrico, a través de su ahorro y gestión responsable.

Acciones:

- 2.1. MKT: Es responsabilidad del área de marketing, comunicar nuestro compromiso con la conservación de los recursos naturales en los destinos donde se opera, a través de la **difusión de prácticas de turismo responsable** y acciones amigables con la biodiversidad.
- 2.2. MKT: Es responsabilidad del área de marketing **incentivar el desarrollo de buenas prácticas** y conocimiento que minimicen el desgaste del medio ambiente y la emisión de gases efecto invernadero entre todos sus grupos de interés.
- 2.3. COSTOS: Es responsabilidad del área de costos la **adquisición y uso de productos de limpieza de bajo impacto negativo** para el medio ambiente y el cuerpo humano, evitando la utilización de productos tradicionales altamente tóxicos.
- 2.4. RRHH: Es responsabilidad del área de recursos humanos considerar dentro del **plan de capacitación temas en gestión ambiental** y los efectos negativos de los gases de efecto invernadero dirigida al personal en general.
- 2.5. MKT: Es responsabilidad del área de marketing, **promover las buenas prácticas sostenibles**, como el uso racional y eficiente del agua y energía eléctrica **en la empresa y clientes**.
- 2.6. SAC: Es responsabilidad del área del área de satisfacción al cliente, **promover las buenas prácticas sostenibles**, como el uso racional y eficiente del agua y energía eléctrica **en los proveedores**.
- 2.7. MANTENIMIENTO: Es responsabilidad del área de mantenimiento **minimizar, reutilizar, clasificar, reciclar y registrar** la producción de desechos sólidos en la empresa.
- 2.8. OPERACIONES: Es responsabilidad del área de operaciones **prohibir y condenar el uso y comercio de especies exóticas** (flora o fauna) o en peligro de extinción, en colaboradores, proveedores y clientes. Todos los colaboradores de Condor Travel tienen la obligación de denunciar ante las autoridades competentes estas prácticas.
- 2.9. OPERACIONES: Es responsabilidad del área de operaciones y sus proveedores de servicios, **prohibir a los pasajeros la alimentación a especies silvestres**. Estas

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Código:	PES-PL-003
	POLÍTICA:	POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD	Revisión:	03
	MACRO PROCESO:	PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO	Fecha:	01.09.19
			Página:	4 de 8

prácticas son altamente peligrosas para la salud de las especies silvestres, generando a su vez dependencia a las personas.

- 2.10. **TRANSPORTES:** Es responsabilidad del área de transportes elaborar un **plan anual de mantenimiento de vehículos propios** que ayuden a minimizar las emisiones, así como considerar este criterio dentro de la evaluación de proveedores de transportes.

3. GESTIÓN SOCIO CULTURAL.

Estrategia: Comunicación, respeto y apoyo al desarrollo social y cultural.


Objetivo:

Contribuir en la lucha contra las brechas sociales y reducción de la pobreza, brindando oportunidades de crecimiento y haciendo participe a los actores locales de una actividad económica de manera responsable. Partimos del Código de ética Mundial del Turismo para pronunciarnos sobre nuestro respeto por la cultura y poblaciones locales y reconociendo al turismo como un instrumento de desarrollo social.


Acciones:

- 3.1. **COSTOS:** Es responsabilidad del área de costos promover el desarrollo social y económico inclusivo en los destinos turísticos, generando **oportunidades de empleo a nivel local y en comunidades.**
- 3.2. **COMERCIAL:** Es responsabilidad del área comercial incentivar el **respeto al patrimonio cultural y poblaciones locales en clientes y pasajeros**, al comunicar adecuadamente el código de ética y práctica de valores.
- 3.3. **AUDITORIA:** Es responsabilidad del área de auditoría incentivar la **adecuada conducta empresarial** como prevención de lavado de activos y conflictos de interés en los colaboradores, proveedores, clientes y accionistas, al comunicar adecuadamente el código de ética y conducta.
- 3.4. **OPERACIONES:** Es responsabilidad del área de operaciones informar al Comité de Sostenibilidad Lima y denunciar ante las autoridades competentes cualquier **sospecha de explotación sexual en niños, niñas y adolescentes**, como toda acción que atente contra los **derechos humanos** (ver **anexo 2:** Procedimiento en caso de ESNNA). De identificarse estas malas prácticas entre el personal, clientes o proveedores de servicios, será denunciado ante la policía local (llamando al 1818) y se realizará el seguimiento de un proceso justo. Esta denuncia es responsabilidad y obligación de cualquier personal de la empresa en cualquiera de sus niveles jerárquicos.

El turismo promueve una niñez y adolescencia sin explotación sexual, por lo tanto, nosotros no aceptamos ningún acto que favorezca la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes (ver **anexo 3:** Los 10 principios del compromiso corporativo por los derechos del niño y principios empresariales).


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Código:	PES-PL-003
	POLÍTICA:	POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD	Revisión:	03
	MACRO PROCESO:	PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO	Fecha:	01.09.19
			Página:	5 de 8

- 3.5. RRHH: Es responsabilidad del área de recursos humanos **capacitar sobre temas de aspectos socioculturales**, manejo y respeto de las costumbres y tradiciones, tanto a los colaboradores.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Código:	PES-PL-003
	POLÍTICA:	POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD	Revisión:	03
	MACRO PROCESO:	PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO	Fecha:	01.09.19
			Página:	6 de 8

VII. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	IDENTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN	FECHA
POL_SOST_01	Documento vigente previo a la reestructuración de los nuevos documentos dentro del SGC (políticas, procedimientos y formatos) aprobado por el comité de Calidad de Condor Travel.	03/11/14
01	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se agregó el alcance de la presente política. ▪ Se agregaron las referencias base utilizadas para la elaboración de la presenta política. ▪ Se designaron unidades responsables de cada una de las acciones de la presente política. ▪ Se suscribió la política en base a los objetivos de las 3 dimensiones de la sostenibilidad (económico empresarial, medio ambiente y socio cultural). ▪ Se modificaron y ampliaron las acciones concretas, designando un responsable por cada una de ellas. 	25/01/16
02	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se agregó el objetivo de la empresa para cada ámbito de la sostenibilidad. ▪ Se incluyeron acciones para el manejo de desechos sólidos (A 2.7, A 2.8) ▪ Se incluyó la responsabilidad de Condor Travel sobre la comercialización de especies en peligro de extinción (A 2.9) ▪ Se incluyó la responsabilidad de Condor Travel y sus proveedores, comunicar en los pasajeros la prohibición de alimentar especies silvestres (A 2.10) 	20/01/17
03	<ul style="list-style-type: none"> ▪ V. Roles y Responsabilidades (Comités de Sostenibilidad Cusco y Lima). ▪ VI. Políticas (áreas responsables de cada acción). 	

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Código:	PES-PL-003
	POLÍTICA:	POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD	Revisión:	03
	MACRO PROCESO:	PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO	Fecha:	01.09.19
			Página:	7 de 8

VIII. ANEXOS

ANEXO 1: Grupos de Interés.

Listado de grupos de interés

- Directores y Accionistas.
- Comunidades donde se desarrollan los servicios turísticos.
- Colaboradores.
- Clientes.
- Proveedores.

ANEXO 2: Procedimiento en caso de ESNNA.


En caso un cliente, guía, colaborador o grupo de interés identifica un posible caso de ESNNA, debe seguir el siguiente procedimiento:

- a. Informar el caso inmediatamente al jefe de operaciones de Cusco o Lima.
- b. El jefe de operaciones debe informar inmediatamente al Comité de Sostenibilidad de Lima.
- c. El Comité de Sostenibilidad de Lima se encarga de levantar un acta con los detalles de la denuncia y llamar al 1818 línea creada especialmente para atender casos de ESNNA.

ANEXO 3: Los 10 principios del compromiso corporativo por los derechos del niño y principios empresariales.

Se promoverá la libertad y derecho infantil tomando en cuenta los 10 principios del compromiso corporativo por los derechos del niño y principios empresariales (UNICEF):

- d. Cumplir con su responsabilidad de respetar y promover los derechos del niño.
- e. Contribuir a la erradicación del trabajo infantil en todas las actividades empresariales y relaciones comerciales.
- f. Proporcionar un trabajo digno a los jóvenes trabajadores, padres y cuidadores.
- g. Asegurar la protección y seguridad de los niños en todas las actividades e instalaciones empresariales.
- h. Garantizar que los productos y servicios sean seguros y que a través de ellos se promueven los derechos del niño.
- i. Utilizar marketing y publicidad que respeten y apoyen los derechos del niño.
- j. Respetar y promover los derechos del niño en relación con el medio ambiente y la adquisición y uso de tierras.
- k. Respetar y promover los derechos del niño en las disposiciones de seguridad.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Código:	PES-PL-003
	POLÍTICA:	POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD	Revisión:	03
	MACRO PROCESO:	PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO	Fecha:	01.09.19
			Página:	8 de 8

- l. Ayudar a proteger a los niños afectados por situaciones de emergencia.
- m. Reforzar los esfuerzos de la comunidad y el gobierno para proteger y satisfacer los derechos del niño