

## SOSTENIBILIDAD

En **SENIORSLAND SAS** estamos comprometidos con el ofrecimiento de productos y servicios turísticos y educativos de alta calidad, que satisfagan las necesidades de los clientes, también con la sensibilización que debemos hacer a los clientes, personal interno, contratistas, proveedores y a la comunidad con relación a la sostenibilidad turística de manera que nos permita minimizar los impactos negativos producidos por nuestra actividad.

### BUENAS PRÁCTICAS EN SOSTENIBILIDAD

Es responsabilidad de todos los empleados de **SENIORSLAND S.A.S.** implementar las siguientes buenas prácticas, adicionales a las establecidas en los diferentes procedimientos del Sistema de Sostenibilidad:

#### 1. SOCIAL:

- Mantener comportamientos que contribuyan a las buenas relaciones laborales, tolerando las diferencias de las personas.
- Respetar a las personas con las que se relacione, independiente de su raza, credo, género, status, etc.
- Mantener una actitud cordial y respetuosa con los compañeros de trabajo, proveedores y clientes.
- Informar cualquier anomalía que pueda afectar aspectos relacionados con el tema social, considerando en éste el turismo sexual o la explotación laboral de niños y adolescentes.
- Cumplir las normas de seguridad.
- Respetar las jerarquías, edades y demás, ya que los protocolos deben cumplirse también con personas mayores, independiente del cargo que este ejerza.
- Informar a los proveedores y a los clientes sobre los compromisos en sostenibilidad adquiridos por **SENIORSLAND SAS**. Darles a conocer los esfuerzos que realizamos por el ambiente, colocando en todo medio de comunicación impreso y electrónico, símbolos e indicadores de gestión. De esta manera contribuirás también a su concientización y educación en sostenibilidad.

#### 1. ECONÓMICO:

- Cumplir con las directrices trazadas por la Gerencia, relacionadas con el desarrollo económico de **SENIORSLAND SAS**.
- Informar cualquier inconveniente o falla que pueda impactar negativamente la economía de **SENIORSLAND SAS**.
- Proponer acciones relacionadas con la sostenibilidad, que conlleven a generar ingresos adicionales al personal, a **SENIORSLAND SAS**, los proveedores o a la comunidad local donde se opere.

#### 1. AMBIENTAL:

- Respetar las áreas de la oficina y su entorno, asignadas para actividades específicas (ej.: parqueadero discapacitados, etc.).
- Ayudar a conservar la flora y la fauna y su tráfico ilícito.

- Ayudar a conservar las piezas y lugares que se consideren patrimonio cultural del país y los destinos ofrecidos y su tráfico ilícito.
- Conservar y usar de forma adecuada las piezas que se consideren patrimonio cultural que se encuentren en la empresa.
- Elegir materiales, insumos y productos que provengan de recursos renovables, fabricados por medio de procesos que empleen un mínimo de agua y energía o que sean productos que provengan de materiales reciclados. “Sello Biodegradable, o amigable con el ambiente o con materias primas reciclables”.
- Adquisición de equipos que tengan las menores consecuencias para la salud de los trabajadores (sobre la vista, por ejemplo) y sobre el medio ambiente (con sistemas de ahorro de energía, silenciosos, etc.)
- Utilizar productos de limpieza no agresivos con el medio ambiente y detergentes sin fosfato ni productos corrosivos.

#### 1. **Agua:**

- Cerrar correctamente las llaves de los grifos cuando se termine de utilizar.
- Cuando se lave los dientes o las manos, no dejar los grifos abiertos, preferiblemente utilice un vaso. En promedio se ahorran 19 litros de agua.
- No utilizar el agua para arrastrar restos en el fregadero. Se deben recoger y tíralos a la caneca de basura de residuos orgánicos.
- En el lavado, de los utensilios de cocina, vajillas y portacomidas utilizar la mínima cantidad de detergente.
- No utilizar el sanitario como basurero, ni como depósito de toallas sanitarias, colillas, pañuelos desechables, desperdicios, etc.
- Utilizar debidamente los sistemas ahorradores de agua instalados en inodoros de edificios públicos y privados (sistemas de doble descarga o con interrupción voluntaria de descarga en inodoros), utilizando el agua adecuada para cada necesidad.
- Colocar dentro del tanque mecanismos de ahorro o cambiar el tanque del escusado por uno más pequeño ejemplo si es de 16 litros, cambiarlo por uno de 6 litros.
- No verter sustancias dañinas en lavabos o en inodoros e informarnos sobre la forma correcta de desecharlos.
- En las juntas de trabajo y reuniones no servir vasos con agua, esperar a que los soliciten, para no desperdiciarla por si no la toman.
- Reducir el consumo de agua embotellada de botellas de plástico (PET). Reutilizar la misma botella, rellenándola con agua del garrafón o de la llave, es más económico y contaminará menos.
- Controlar el consumo de agua de **SENIORSLAND SAS** a través de la facturación Seleccionar materiales que faciliten la limpieza con métodos en seco o bajo requerimiento de agua.
- Realizar un mantenimiento preventivo periódico revisando el estado del conjunto de las instalaciones hidráulicas y sanitarias.
- Reportar a la Dirección, fugas o escapes de agua que detecte.

- Aplicar las instrucciones informativas, en cuanto a ahorro de agua que difunde **SENIORSLAND SAS**.

#### 1. **Energía:**

- Apagar luces cuando no sean necesarias y usar la luz natural el mayor tiempo posible.
- Configurar los computadores en “ahorro de energía”, con esto podemos reducir el consumo de electricidad hasta un 50%.
- Ajustar el brillo de la pantalla del monitor a un nivel medio.
- Apagar la pantalla del monitor cuando no se esté utilizando (reuniones, capacitaciones, entre otros).
- Configurar fondos de escritorio en tonos oscuros y salvapantallas negro (protector de pantalla preferiblemente el negro «Vacío»). Es deseable configurarlo para que se active tras 10 minutos de inactividad.
- Mantener limpios los aparatos y herramientas de oficina. Mantener limpios los teclados de computadora e impresoras contribuirá a mantener su buen estado de funcionamiento y a evitar la pérdida de tiempo, el desperdicio de energía y de materiales.
- Apagar los computadores, impresoras y demás equipos eléctricos cuando no los utilicen y una vez finalizada la Jornada de trabajo.
- Sustituir progresivamente por focos ahorradores las antiguas bombillas incandescentes y tubos fluorescentes, que usan tecnología ineficiente que desprende más calor que luz (contra lo cual, entre otras cosas, tiene que luchar el aire acondicionado en verano).
- Usar interruptores independientes para iluminar sólo las zonas necesitadas de una misma área.
- Preferir que colores claros para las paredes de la oficina esto reduce la necesidad de utilizar la luz artificial.
- Gradúa el termostato del aire acondicionado a una temperatura adecuada. Cada grado suplementario del aire acondicionado representa un 7% más de consumo energético.
- Desconectar los cargadores de los equipos cuando hayan terminado de cargar.
- Desconectar todos los aparatos eléctricos que no estén utilizando o al final de la jornada laboral y durante los fines de semana, al estar conectados consumen energía (aunque no estén encendidos).
- Mantener limpias las bombillas y tubos fluorescentes y emplear lámparas y apliques traslúcidos en vez de opacos, de este modo aumentaremos la efectividad de la iluminación artificial.
- Cuando se requiera comprar equipos de cómputo tener presente que un portátil consume un 50% menos que uno de mesa o una pantalla plana consume entre un 50-70% menos que una convencional.
- Realizar un mantenimiento preventivo periódico revisando el estado del conjunto de las instalaciones de las fuentes de energía.

- Reportar a la Dirección daños detectados, en las fuentes, equipos o conductores de energía.
- Aplicar las instrucciones informativas, en cuanto a ahorro de energía que difunde **SENIORSLAND SAS**.

#### 1. **Residuos/Papel:**

- Adquirir papel reciclado o que no esté blanqueado con cloro.
- Separar y depositar los residuos en los lugares asignados.
- Imprimir únicamente cuando se requiera mantener copias físicas de los documentos y compartir en la red la información con los demás procesos o compañeros para evitar imprimir varias veces los mismos documentos.
- Imprimir por ambas caras de las hojas de papel cuando sea posible, utilizando la opción de ahorro de tinta para la impresión.
- Imprimiendo en calidad de borrador y en blanco y negro para evitar el derroche de tinta y facilitar la reutilización del papel.
- Reducción del tamaño de los documentos y fuentes al imprimir o fotocopiar. Además realizar una lectura de la información para configurar y corregir en pantalla antes de imprimir.
- Utilizar medios de comunicación electrónicos en la medida de lo posible, para reducir el uso de impresoras y faxes.
- Implementar la recepción de manera virtual de las hojas de vida y los documentos de respaldo que puedan ser archivados de manera electrónica o que serán eliminados inmediatamente se termine la actividad (Entrevista, análisis de una cotización, etc.)
- Programar campañas de medición de consumo de papel, otorgando incentivos para aquellas áreas que presenten el menor índice de consumo, en proporción con el tipo de proceso y cantidad de personas que lo integran.
- Coordinar con el personal de servicios generales, la diferenciación como mínimo los residuos orgánicos, ordinarios y de reciclaje en canecas o papeleras de colores verde, gris y azul. Es importante que el personal tenga conocimiento de cuáles son los residuos generados y como se van a gestionar.
- Incluir el reúso dentro de las actividades diarias, en la medida de lo posible, de los residuos generados o los recursos ya usados y potencialmente desechables, para darles usos alternativos (Ejemplo: cajas, carpetas, sobres, material de encuadernación, clip, etc.)
- Sustituir en **SENIORSLAND SAS** progresivamente las pilas de un solo uso, por pilas recargables con mayor vida útil. De tener pilas de un solo uso llevar a un punto ecológico para su adecuado tratamiento.
- Suscribirse a versiones electrónicas de periódicos, revistas y otras publicaciones, cuando solo sea física la publicación informar a los proveedores, medios y demás que se desea recibir solo un ejemplar de cada publicación. Se debe organiza bien la biblioteca, de forma que todo el personal pueda consultar fácil y rápidamente las publicaciones que llegan.

- Sustituir las toallas de papel por secadores de manos de aire, toallas de tela o toallas fabricadas con papel reciclado.
- Realizar mantenimiento preventivo de equipos ofimáticos, especialmente impresoras y fotocopiadoras para evitar el despilfarro de papel por averías frecuentes.

#### 1. **CULTURAL:**

- Informar a los turistas sobre los verdaderos valores y tradiciones de la comunidad.
- Respetar los derechos, valores y costumbres, así como la visión del mundo de los pobladores locales. No llevar turistas a comunidades indígenas sin autorización.
- Sensibilizar y explicar al personal sobre el daño que puede ocasionar el turismo a la comunidad y cómo evitarlo. Que el personal informe a los visitantes sobre la cultura local.
- Comunicar la turista que debe evitar hacer donaciones negativas para las costumbres locales como juegos modernos para niños, golosinas, medicinas obsoletas, dinero, etc.
- Incentivar la compra por parte del turista de productos y artesanías locales.
- Informar al cliente que cuando visite monumentos religiosos, procure estar vestido de manera sobria, y asegurarse de que es permitido tomar fotos. De esta manera evitará inconvenientes con los lugareños.
- Disfruta tu viaje con mente abierta y con la disposición de aprender y gozar.
- Invitar al cliente a abrirse a las culturas y tradiciones distintas de las suyas.
- Ayudar a conservar el entorno natural. Proteger la flora y la fauna silvestre y su hábitat, y no comprar productos elaborados a partir de plantas o animales en peligro.
- Evitar tomarse fotografías con la fauna, puede causar que estas especies se alejen del lugar y no retornen, con el perjuicio de que le será más difícil para el próximo grupo de turistas observar estas especies.
- Respete los recursos culturales. Las actividades turísticas deben practicarse con respeto por el patrimonio artístico, arqueológico y cultural.
- Evitar sentirse tentado a llevarse pedazos de restos arqueológicos, plantas, flores, ya que si cada turista que visitara el lugar se llevara una muestra, muy pronto dejaría de existir el recurso.

## **NUESTRAS POLÍTICAS DE GESTIÓN**

### **POLÍTICA DE CALIDAD**

Garantizar la calidad y oportunidad en el diseño y comercialización de los diferentes productos y servicios turísticos ofrecidos por la empresa, disponiendo para ello de proveedores confiables, tecnología adecuada y personal competente y comprometido con el mejoramiento continuo y la satisfacción del cliente.

### **POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD**

En **SENIORSLAND SAS** tenemos como compromiso la comercialización de productos y servicios turísticos y educativos de alta calidad, que permitan la

satisfacción de las necesidades de los clientes, el cumplimiento a los lineamientos de sostenibilidad turística y el control de los impactos negativos producidos por nuestra actividad. Por esta razón reconocemos la importancia de aplicar y sensibilizar a los clientes, personal interno, contratistas, proveedores y a la comunidad sobre las buenas prácticas ambientales, socioculturales y económicas que debemos implementar para garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente y la mejora continua de los procesos.

### **POLÍTICA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

**SENIORSLAND SAS.** Agencia de Viajes y de Turismo, está comprometida con la protección y promoción de la salud de sus colaboradores, procurando su integridad física y mental, mediante un adecuado control de los riesgos identificados, el mejoramiento continuo de los procesos y la implementación de programas para la sostenibilidad turística.

Tanto la alta dirección, como los líderes de procesos y el personal en general han asumido la responsabilidad de promover un ambiente de trabajo sano y seguro, cumpliendo los requisitos legales aplicables, vinculando a las partes interesadas en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo; para ello se destinan los recursos humanos, físicos y financieros necesarios para su adecuada gestión.

Los programas desarrollados en **SENIORSLAND SAS** relacionados con el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo, estarán orientados a fomentar una cultura preventiva y de auto cuidado, a la intervención de las condiciones de trabajo que puedan causar accidentes o enfermedades laborales, al control del ausentismo y a la preparación para afrontar las emergencias.

Todos los empleados, contratistas y temporales tendrán la responsabilidad de cumplir con las normas, procedimientos y demás directrices en seguridad, con el fin de realizar un trabajo seguro y eficiente. Además se nombrará un Comité COPASST con personas responsables de notificar oportunamente todas aquellas condiciones que puedan generar consecuencias y contingencias para los empleados, contratistas, temporales, demás que tengan relación con **SENIORSLAND SAS**.

### **NUESTRO COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD**

**SENIORSLAND 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 la asesoría al cliente final para que los tenga presente en su 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.

## **¿QUÉ ES EL TURISMO SOSTENIBLE?**

Es una industria comprometida con lograr un bajo impacto sobre el medio ambiente y cultura local, al tiempo que contribuye a generar ingresos y empleo para la población local.

Nace con causa e intención de:

- Lograr el incremento en la concientización sobre los temas ambientales.
- Disminuir el impacto que se ocasiona con las actividades turísticas.
- La exigencia de los visitantes de mayores estándares de calidad de los productos y servicios que reciben, lo que ocasiona una mayor competitividad entre los ofertantes para cumplir con estos estándares.
- La existencia de los grupos ambientalistas que ejercen presión sobre la opinión pública en relación a los efectos de las actividades turísticas sobre el medio ambiente

Toda actividad turística que realmente pretenda definirse como sostenible debe considerar los siguientes aspectos:

- Uso adecuado de los recursos naturales.
- Respeto por la diversidad Socio-Cultural.
- Asegurar prácticas empresariales adecuadas.

### **Algunos estudios que describen la demanda del turismo sostenible:**

1. Un estudio de 2012 realizado por TripAdvisor indicó que el 71% de los encuestados dijeron que iban a tomar decisiones favorables al medio ambiente este año.
2. Otro estudio de 2012 encontró que casi la mitad de los consumidores mundiales están dispuestos a pagar más por productos de empresas que demuestran un compromiso con la Responsabilidad Social (Nielson, 2012).
3. Un estudio de 2011 por Kuoni7 encontró que el 22% de los encuestados dijo que la sostenibilidad es uno de los tres principales factores que influyen en la reserva vacaciones.

### **BIBLIOGRAFÍA:**

[https://es.wikipedia.org/wiki/Turismo\\_sostenible](https://es.wikipedia.org/wiki/Turismo_sostenible)