



## Política de Sostenibilidad

Como empresa de viajes que se relaciona con diversas partes involucradas en el turismo, a saber, consumidores, guías turísticos, agencias de viajes, hoteles, empresas de transporte, restaurantes y atracciones, en Mexplorer entendemos nuestro papel clave y nuestra influencia en el desarrollo sostenible del turismo. Por ello nos comprometemos a promover la sostenibilidad. Nuestro objetivo es seguir, aplicar y promover buenas prácticas de sostenibilidad, para maximizar los impactos positivos y minimizar los negativos de nuestras operaciones turísticas, e influir en nuestros clientes y socios para que hagan lo mismo. Nuestra política de sostenibilidad se divide en 10 temas. Cada tema consta de un conjunto de principios y acciones prácticas relacionadas.

### **1. Gestión de la sostenibilidad y cumplimiento legal**

Nos comprometemos con la gestión de la sostenibilidad, practicada mediante las siguientes acciones:

- Contar con un empleado designado que se encargue de las tareas de coordinador de sostenibilidad;

- Disponer de una declaración de misión de sostenibilidad que se comunique a los clientes, socios y proveedores;
- Disponer de una política de sostenibilidad accesible y escrita que tenga como objetivo la reducción de los impactos negativos sociales, culturales, económicos y medioambientales de las actividades de la empresa; e incluya los aspectos de salud y seguridad relacionados con los empleados;
- Colaborar y participar activamente en foros y grupos de trabajo externos que apoyen la sostenibilidad del turismo;
- Llevar a cabo una evaluación de referencia de los resultados de la empresa en materia de prácticas sostenibles;
- Disponer de directrices de sostenibilidad y de un sistema de evaluación para identificar los resultados de sostenibilidad de los principales proveedores/ socios;
  - Disponer de un plan de acción de sostenibilidad con objetivos, acciones, medidas, responsabilidades y planificación temporal claros;
  - Desarrollar procedimientos documentados para supervisar y evaluar la aplicación de la política, los objetivos y las metas de sostenibilidad;
  - Garantizar la transparencia de la empresa en materia de sostenibilidad mediante la presentación de informes públicos y la comunicación;
- Garantizar que todo el personal conoce perfectamente nuestra política de sostenibilidad y se compromete a aplicarla y mejorarla.

Nos comprometemos a cumplir toda la legislación, la normativa y los códigos de prácticas nacionales.

## **2. Gestión interna: política social y derechos humanos**

Nos comprometemos a llevar a cabo una gestión interna sostenible mediante una política social clara, escrita y bien comunicada, que incluye los siguientes principios:

- Conceder a los empleados la libertad de empleo y de rescisión del contrato con un preaviso (idealmente de un mes como mínimo) y sin penalización
- Incluir en el contrato de trabajo las condiciones laborales según la legislación laboral nacional y una descripción del puesto de trabajo;
- El salario debe mencionarse en el contrato y debe ser igual o superior al salario legal nacional;
- Determinar y compensar las horas extraordinarias de trabajo en base al convenio;
- Proporcionar un seguro médico y de responsabilidad civil de acuerdo con la legislación nacional;
- Conceder a los empleados vacaciones anuales pagadas y permisos por enfermedad, así como una asignación por vacaciones anuales no pagadas;
- Disponer de una política de salud y seguridad para los empleados que cumpla con las normas legales nacionales;
- Disponer de equipos de primeros auxilios y de personal formado en todos los lugares pertinentes;
- Cumplir la normativa nacional sobre la edad mínima de admisión al empleo;
- Disponer de procedimientos eficaces y documentados para que los empleados expresen sus quejas y expectativas;
- Disponer de un procedimiento disciplinario claro que se comunique eficazmente a los empleados;
- Disponer de un sistema de medición de la satisfacción de los empleados de forma periódica;
- Proporcionar orientación y formación periódica a los empleados sobre sus funciones, derechos y responsabilidades en materia de salud y seguridad. Esto incluye los incendios y las catástrofes naturales pertinentes;
- Crear oportunidades para que los estudiantes participen en prácticas/pasantías/aprendizaje;

Nos comprometemos a practicar los derechos humanos garantizando el cumplimiento de las siguientes prácticas:

- No obstaculizar la afiliación sindical, las negociaciones laborales colectivas y la representación de los afiliados por parte de los sindicatos;
- Participar y cumplir con una estructura de negociación de las condiciones laborales colectivas del sector (si existe a nivel local)
- Prohibir la discriminación en lo que respecta a la contratación, las condiciones de empleo, el acceso a la formación y a los puestos superiores, o la promoción en términos de género, raza, edad, discapacidad, etnia, religión/creencias u orientación sexual;
- Garantizar que todos los empleados tengan las mismas posibilidades y acceso a los recursos y oportunidades de desarrollo personal a través de la formación periódica y educación;

### **3. Gestión interna: Medio ambiente y relaciones con la comunidad**

Nos comprometemos a practicar la protección del medio ambiente y a mejorar las relaciones con la comunidad, garantizando el cumplimiento de las siguientes prácticas:

- Reducir activamente el uso de bienes desechables y de consumo;
- Favorecer la compra de bienes y servicios, suministros de oficina y de catering, regalos y mercancías sostenibles
- Comprar productos a granel, para reducir la cantidad de materiales de embalaje;
- Configurar las máquinas de copia e impresión por defecto, para la impresión a doble cara u otras formas de ahorro de papel;

- Utilizar materiales de limpieza no peligrosos, no eutróficos y biodegradables y que estén certificados con una etiqueta ecológica, si están disponibles localmente;
- Imprimir los folletos en papel respetuoso con el medio ambiente, con una empresa de impresión que trabaje con un sistema de gestión medioambiental certificado, si está disponible localmente y a un coste razonable;
- Aplicar medidas para reducir el desperdicio de folletos o una política de "sólo Internet";
- Tener un compromiso activo para medir, controlar y reducir el consumo de energía;
- Adquirir energía verde e iluminación eficiente para todas las áreas, cuando esté disponible;
- Apagar las luces y los equipos cuando no se utilicen, utilizar un sistema de encendido y apagado automático con temporizadores o sensores de movimiento y poner los equipos por defecto en el modo de ahorro de energía, siempre que sea posible;
- Preferir los equipos de bajo consumo cuando se compran artículos nuevos, incluyendo consideraciones de coste y calidad;
- Disponer de una política activa de reducción del consumo de agua, aplicada y controlada mensual o anualmente a efectos de evaluación comparativa;
- Utilizar fuentes de agua sostenibles, que no afecten negativamente a los flujos ambientales;
- Cumplir con la legislación nacional relativa a la eliminación de residuos;
- Desarrollar y aplicar una política de reducción y reciclaje de residuos sólidos, con objetivos cuantitativos;
- Tomar medidas para reducir la cantidad de materiales de embalaje y no proporcionar materiales de embalaje no reciclables o no biodegradables;
- Tomar medidas para reducir la cantidad de botellas de plástico (no rellenables) de agua potable para uso en la oficina;

- Separar todos los materiales que puedan ser reciclados y organizar la recogida y eliminación adecuada;
- Aplicar métodos de reducción de residuos al utilizar cartuchos de tinta y tóner para imprimir y copiar, siempre que sea posible;
- Reciclar o desechar correctamente las pilas;
- Cumplir con la legislación nacional de tratamiento de aguas residuales, que deben ser reutilizadas o vertidas de forma segura;
- Minimizar y sustituir el uso de sustancias nocivas y gestionar adecuadamente el almacenamiento, la manipulación y la eliminación de productos químicos;
- Utilizar pinturas sin plomo y a base de agua, tanto en el interior como en el exterior, cuando estén disponibles localmente;
- Aplicar prácticas para minimizar la contaminación de sus instalaciones (en la medida en que pueda ser controlada por la empresa);
- Mantener y revisar adecuadamente los vehículos motorizados de la empresa, para reducir las emisiones y el consumo de energía y asegurarse de que cumplen las normas legales de emisión;
- Proporcionar orientación, formación y/o información periódica a todos los miembros del personal, sobre sus funciones y responsabilidades con respecto a las prácticas medioambientales internas;
- Contribuir a la protección y preservación de los bienes y sitios locales de importancia histórica, arqueológica, cultural y espiritual, y no impedir su acceso a los residentes locales;

#### 4. Agencia asociada

Basándonos en un inventario de nuestras principales agencias asociadas, hemos desarrollado y aplicado una política para mejorar la sostenibilidad de

nuestras agencias asociadas. Nuestro objetivo es concretar el desarrollo sostenible en todos y cada uno de los socios de nuestra empresa.

Nos comprometemos a ello a través de

- Mantener una lista de las prácticas de sostenibilidad de los alojamientos y agentes asociados;
- Trabajar con agencias que promuevan la minimización de su huella ecológica, viajando principalmente en transporte público, trabajando sin papel en la medida de lo posible, separando los residuos y utilizando papel reciclado certificado;
- Preferir agencias que presten atención a los beneficios locales de las comunidades a la hora de seleccionar los alojamientos locales y su política social para los empleados;
- Sensibilizar a los principales socios sobre el consumo sostenible mediante la organización de campañas y formaciones (en línea);
- Informar a los socios clave sobre las normas de Travelife y del turismo nacional;
- Contar con un contrato de cooperación que incluya un anexo del código de conducta nacional, para que los socios locales fomenten sus prácticas hacia la sostenibilidad;
- Evaluar periódicamente las prácticas de sostenibilidad de nuestros principales socios para garantizar que sus prácticas sean realmente sostenibles;
- Informar a los socios clave sobre la política de sostenibilidad de las empresas de viajes y que se espera que la cumplan y/o la comuniquen a los clientes finales cuando sea pertinente;
- Incluir cláusulas clave de sostenibilidad en los contratos con los socios receptores;
- Motivar a las agencias asociadas para que participen en cursos de formación sobre sostenibilidad para empresas de viajes;
- Disponer de un contrato escrito con los organismos asociados;

- Incluir cláusulas en los contratos de los socios que permitan a éstos poner fin al acuerdo contractual de forma prematura, si la empresa asociada no toma las medidas adecuadas para evitar la explotación sexual de los niños dentro de la cadena de suministro directa;

## 5. Transporte

Intentamos que los vehículos utilizados en las excursiones no causen una contaminación superior a la media. Creemos que el transporte es un aspecto importante del turismo sostenible, y hacemos todo lo posible por disminuir el nivel medio de contaminación.

Nos comprometemos a ello a través de

- Seleccionar las opciones más sostenibles teniendo en cuenta el precio y la comodidad a la hora de elegir las opciones de transporte al destino;
- Incluyendo el transporte sostenible (público) hasta el punto de partida del viaje internacional/de larga distancia;
- Considerar y dar preferencia a las alternativas más sostenibles a la hora de seleccionar las opciones de transporte para los traslados y excursiones en el destino, teniendo en cuenta el precio, la comodidad y las consideraciones prácticas;
- Integrar y/o promover uno o más productos/paquetes vacacionales sostenibles basados en una metodología reconocida, incluyendo el transporte sostenible, el alojamiento sostenible y las actividades sostenibles.

## 6. Alojamientos

Intentamos conseguir una cadena de suministro turístico que sea totalmente sostenible. Los alojamientos asociados desempeñan un papel importante para conseguirlo, y se les estimula y motiva para que adopten prácticas sostenibles.

Nos comprometemos a ello a través de



- Seleccionar alojamientos que cumplan las normas de sostenibilidad y calidad, con especial atención a los siguientes aspectos
  - ¿Tienen un contrato de sostenibilidad firmado?
  - ¿Tienen un programa de ahorro de agua?
  - ¿Tienen un programa de ahorro de energía?
  - ¿Tienen un programa de gestión de residuos?
  - ¿Tienen un sistema de reducción de energía?
  - ¿Tienen una cadena de suministro sostenible?
  - ¿Tienen una política de protección de la infancia?
  - ¿Realizan actividades de RSE?
  - ¿Forman a los empleados en materia de salud y seguridad?
- Motivar y animar a los alojamientos asociados a obtener la certificación de sostenibilidad;
- Preferir y seleccionar alojamientos de propiedad y gestión local;
- Seleccionar alojamientos que den empleo a las comunidades locales;
- Hacer que los alojamientos aporten pruebas que aclaren sus objetivos y estrategias de sostenibilidad;
- Hacer que los alojamientos firmen un adendum de sostenibilidad;
- Animar a los alojamientos a seguir las mejores prácticas/formaciones sobre turismo responsable;
- Animar a los alojamientos a rellenar el cuestionario de sostenibilidad para conocer sus prácticas;
- Comunicar de forma clara y activa nuestros objetivos y requisitos de sostenibilidad en relación a los alojamientos contratados y otras acomodaciones relevantes;
- Dar clara preferencia a los alojamientos que trabajan con certificaciones reconocidas internacionalmente (por ejemplo, reconocidas por el GSTC) y/o por Travelife;

- Incluir en todos los contratos con proveedores de alojamiento cláusulas estándar de sostenibilidad centradas en el trabajo infantil, la lucha contra la corrupción y el soborno, la gestión de residuos y la protección de la biodiversidad;
- Garantizar que, a través de nuestra cadena de suministro de alojamiento, se respetan y salvaguardan los derechos de los niños;
  - Disponer de una cláusula en los contratos de toda la cadena de valor en la que se establezca una política común de repudio y tolerancia cero a la explotación sexual de los niños;
  - Contar con una cláusula dedicada a este aspecto en su contrato que permita a la empresa de viajes poner fin al acuerdo contractual de forma prematura si el proveedor de alojamiento no toma las medidas adecuadas para evitar la explotación sexual de los niños;
  - Formar a los empleados sobre los derechos de los niños, la prevención de la explotación sexual y cómo denunciar los casos sospechosos;
  - Apoyar, colaborar y comprometer a las partes interesadas en la prevención de la explotación sexual de los niños;
- Trabajar con alojamientos y restaurantes que incorporen elementos del arte, la arquitectura o el patrimonio cultural locales, respetando los derechos de propiedad intelectual de las comunidades locales;
- Poner fin a la cooperación con los alojamientos en caso de que haya pruebas claras de que los alojamientos contratados ponen en peligro la prestación de la integridad de los servicios básicos, como la alimentación, el agua, la energía, la asistencia sanitaria o el suelo, a las empresas vecinas;

## 7. Excursiones y actividades

Valoramos mucho el bienestar de los animales y de la comunidad, y nuestro objetivo es que las excursiones dejen sólo una pequeña huella. Salvaguardamos

la autenticidad de las comunidades y el entorno natural, y nos oponemos firmemente a dañar la vida silvestre y contaminar el medio ambiente.

Nos comprometemos a ello a través de

- Disponer de un inventario de las excursiones sensibles, desde el punto de vista medioambiental o cultural, que se ofrecen en cada destino;
- Aconsejar a los huéspedes sobre las normas de comportamiento durante las excursiones y actividades, centrándose en el respeto a la cultura local, la naturaleza y el medio ambiente;
- Comunicar nuestros objetivos y requisitos de sostenibilidad a los proveedores contratados y a otros proveedores de excursiones relevantes, distribuyendo esta información a través del código de conducta, los agentes representativos, las redes sociales, el correo electrónico, los debates y/o las reuniones, para minimizar el impacto negativo de los visitantes y maximizar el disfrute;
- No ofrecer ninguna excursión que perjudique a las personas, los animales, las plantas, los recursos naturales como el agua y la energía, o que sea social y culturalmente inaceptable;
- No ofrecer ninguna excursión en la que se mantenga a la fauna en cautividad, salvo en el caso de actividades debidamente reguladas en cumplimiento de la legislación local, nacional e internacional;
- No involucrarse con empresas que recolecten, consuman, exhiban, vendan o comercien con 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;
- Disponer de guías cualificados y/o certificados para guiar a nuestros huéspedes en sitios culturales sensibles, sitios del patrimonio o destinos ecológicamente sensibles;
- Promover y asesorar a nuestros huéspedes sobre excursiones y actividades que impliquen y apoyen directamente a las comunidades locales mediante la

compra de servicios o bienes, la artesanía tradicional y los métodos de producción locales (de alimentos), o la visita a proyectos sociales;

- Promover y asesorar a nuestros huéspedes sobre excursiones y actividades que apoyen el medio ambiente y la biodiversidad locales, como la visita a zonas protegidas o proyectos de protección del medio ambiente;

## 8. Líderes turísticos, representantes locales y guías

Nuestro objetivo es involucrar al mayor número posible de habitantes locales empleándolos en el negocio del turismo. Defendemos un entorno de trabajo justo y seguro que apoye y respete a las comunidades locales.

Nos comprometemos a ello a través de

- Garantizar que todos los empleados tengan un contrato de trabajo por escrito, que incluya las condiciones laborales y una descripción del puesto de trabajo, y que comprendan plenamente los términos y condiciones;
- Preferir trabajar con líderes turísticos locales, representantes locales, guías turísticos locales, portadores, conductores, cocineros y otro personal local en caso de igual capacidad, y proporcionar formación según sea necesario;
- Garantizar que nuestros socios locales cumplan con todas las leyes y reglamentos internacionales, nacionales y locales aplicables, las normas mínimas de la industria y cualquier otro requisito legal pertinente, en caso de que los requisitos sean más estrictos;
- Pagar a los jefes de viaje, representantes locales, guías, portadores y demás personal local contratado por nosotros al menos un salario digno que sea igual o superior al mínimo legal o a la norma pertinente del sector;
- Garantizar que nuestros guías turísticos, anfitriones y otros empleados contratados estén cualificados y reciban formación regularmente;
- Garantizar que nuestros empleados locales estén informados sobre los aspectos relevantes de nuestra política de sostenibilidad y la cumplan,

mediante boletines informativos, referencias o suplementos a los contratos, correos electrónicos o sesiones de formación e información;

- Ofrecer un módulo especial de viajes sostenibles en el programa de formación para los guías turísticos y anfitriones locales, en el que se señalen los principales aspectos del turismo responsable y el papel que se espera de los empleados. Este módulo también incluirá conocimientos sobre el destino y sus aspectos relevantes de sostenibilidad;
- Hacer que nuestros jefes de viaje, representantes locales y guías informen a los clientes sobre asuntos relevantes de sostenibilidad en el destino (por ejemplo, protección de la flora, la fauna y el patrimonio cultural, uso de recursos), normas y valores sociales (por ejemplo, propinas, código de vestimenta y fotografía) y derechos humanos (por ejemplo, explotación sexual);
- Formar a nuestros guías turísticos empleados y a los representantes locales para evitar la explotación sexual de los niños. Esto incluirá la formación sobre cómo comprobar los requisitos relativos a la exclusión del abuso infantil;

## 9. Destino

Nuestro objetivo es maximizar los impactos positivos y minimizar los negativos en el destino para garantizar el desarrollo sostenible de los lugares en los que operamos.

Nos comprometemos a ello a través de

- Tener en cuenta los aspectos de sostenibilidad en el proceso de selección de nuevos destinos y, posiblemente, ofrecer destinos alternativos no convencionales;
- No seleccionar destinos en los que el turismo provoque efectos locales negativos estructurales, (a no ser que la participación de la empresa produzca claros efectos de contrapeso);

- Considerar la selección de nuevos destinos a los que se pueda llegar con medios de transporte más sostenibles;
- Cumplir con las normas de ordenación del territorio, áreas protegidas y patrimonio con base legal. También con las estrategias de gestión de destinos de las autoridades locales, regionales y nacionales;
- Apoyar iniciativas que mejoren las relaciones entre los alojamientos y los productores locales;
- Influir y apoyar al gobierno local (cuando sea posible, junto con otras empresas de viajes y partes interesadas) en lo que respecta a la sostenibilidad, la planificación y la gestión de los destinos, el uso de los recursos naturales y las cuestiones socioculturales;
- Apoyar la conservación de la biodiversidad, incluidas las zonas protegidas y de alta biodiversidad, mediante la contribución financiera, el apoyo político y la integración en las ofertas de productos;
- No promocionar recuerdos que contengan especies de flora y fauna amenazadas según el tratado CITES y la "Lista Roja" de la UICN; o artefactos históricos y arqueológicos (excepto si lo permite la ley);

## 10. Comunicación y protección del cliente

El bienestar y la información de los clientes son muy importantes para nosotros. En **Mexplorer**, garantizamos una comunicación clara y constante y una alta protección a nuestros clientes.

Antes de reservar, nos comprometemos a ello a través de

- Poner a disposición una directriz de la empresa para consulta de los clientes, que es seguida por los asesores de los clientes;
- Garantizar que la privacidad del cliente no se vea comprometida;

- Cumplir las normas pertinentes y los códigos de conducta voluntarios en los mensajes de marketing y publicidad, y no prometer más de lo que se entrega;
- Hacer que la información sobre los productos y los precios sea clara, completa y precisa, en relación con la empresa y sus productos y servicios; incluidas las declaraciones de sostenibilidad;
- Proporcionar información sobre el destino, incluidos los aspectos de sostenibilidad, que sea objetivamente correcta, equilibrada y completa;
- Informar a los clientes sobre el impacto medioambiental de las diferentes opciones de transporte para llegar al destino (en caso de que no estén incluidas en el paquete), y ofrecer alternativas sostenibles, cuando estén disponibles;
- Promover alojamientos, excursiones, paquetes y/u opciones de transporte sostenibles (certificados de preferencia), con logotipos u otros mensajes, asegurándose de que sean reconocibles para el consumidor y se presenten como la "mejor" opción;
- Informar al cliente sobre las alternativas sostenibles en materia de alojamiento, excursiones, viajes combinados y opciones de transporte, si están disponibles;
- Informar claramente a los clientes directos (potenciales) sobre los compromisos y acciones de sostenibilidad;

Después de la reserva y durante las vacaciones, nos comprometemos a:

- Proporcionar información a los consumidores sobre el entorno natural, la cultura local y el patrimonio cultural del destino de vacaciones;
- Informar a los consumidores sobre los aspectos y problemas clave de la sostenibilidad en el destino y recibir recomendaciones sobre cómo hacer una contribución positiva;
- Informar a los clientes sobre los riesgos y precauciones relacionados con la salud y la seguridad en el destino;

- Mantener una persona de contacto y un número de teléfono permanentemente disponibles para situaciones de emergencia;
- Formar al personal y mantener disponibles las directrices sobre cómo actuar en situaciones de emergencia;
- Proporcionar a los clientes directrices documentadas y/o códigos de conducta para excursiones y actividades sensibles, con el fin de minimizar el impacto negativo de los visitantes y maximizar el disfrute. Cuando es posible, las directrices se elaboran en colaboración con las ONG pertinentes y la comunidad afectada;
- Proporcionar a los clientes información sobre la explotación comercial, sexual o cualquier otra forma de acoso, especialmente de niños y adolescentes;
- Informar a los clientes sobre la legislación aplicable en materia de compra, venta, importación y exportación de objetos históricos o religiosos y de artículos que contengan materiales de flora y/o fauna amenazados en el destino;
- Motivar a los clientes para que utilicen los restaurantes y tiendas locales (cuando proceda);
- Informar a los clientes sobre las opciones de transporte sostenible en los destinos, cuando sea posible;
- Animar a los clientes a hacer donaciones a la beneficencia local y a las iniciativas sostenibles;

Después de las vacaciones, nos comprometemos a

- Medir sistemáticamente la satisfacción de los clientes y tener en cuenta los resultados para mejorar el servicio y los productos;
- Incluir la sostenibilidad como parte integral de la investigación sobre la satisfacción del cliente;
- Disponer de procedimientos claros en caso de quejas de los clientes;