



Comunicación para el Progreso- TIJE Travel-Julio 2009

Declaración del Director

Como empresa inserta en la comunidad, que crece gracias a la comunidad, no podemos más que apoyar estos principios que apuntan al desarrollo comunitario.

Además, nuestra empresa, que tiene presencia en 6 países, siempre tuvo una mirada global, y por ello estamos convencidos de que solo el esfuerzo colectivo traerá el progreso.

Estamos comprometidos a mantener nuestros estándares en cada país en el que tengamos actividad, y aspiramos a mejorar nuestro impacto continuamente.

Sinceramente,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'R. Guerrero', is positioned below the text 'Sinceramente,'.

Ricardo Guerrero
Director General
TIJE Travel

Descripción de las acciones tomadas para implementar los principios

Principio Nro 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.

Principio Nro 2: No ser cómplice de abusos de los derechos humanos.

Y

Principio Nro 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación

Al adherirse al Pacto Global, la empresa evaluó tanto su impacto directo como el indirecto sobre la situación de los derechos humanos y la discriminación laboral.

Con respecto al impacto directo, se concluyó que fundamentalmente el mismo se relaciona con la situación de los recursos humanos y clientes de la empresa.

En ese sentido, además de garantizar mediante procedimientos de control de calidad el respeto a los derechos de los empleados, asegurando la no discriminación en la contratación por motivos religiosos, de género, raciales, etc., TIJE Travel comenzó a implementar los siguientes programas:

Hablá con el Presidente: se habilitó una línea directa destinada a recibir reclamos tanto de empleados como de clientes. En cumplimiento con las normativas de la Certificación ISO9001:2000, todo reclamo debe ser analizado y se debe tomar una acción correctiva.

Beneficios personal TIJE: Además de continuar con los beneficios para empleados establecidos con anterioridad a la adhesión al Pacto, como la obra social privada y el acceso gratuito a un gimnasio, la empresa implementó nuevos beneficios para el personal, como el Día Libre por Cumpleaños y el Viaje de Incentivo a Madrid, en el que participó más del 50% de la fuerza de trabajo.

Programa de Capacitación: desde su adhesión al PG, la empresa ha desarrollado un nuevo programa de capacitaciones con el objetivo de que el personal tenga variadas opciones para mejorar su curriculum.

Programa de Evaluación de clima laboral: destinado a obtener un feedback por parte de los empleados sobre las condiciones en su ámbito de trabajo y el nivel de satisfacción en la empresa.

Con respecto al impacto indirecto, se estableció que la empresa también podía tener una influencia en la industria turística y la posibilidad de generar mejores condiciones de vida para sectores de la comunidad mediante la selección y capacitación de nuevos proveedores y la generación de oportunidades de trabajo para personas en desventaja.

Las acciones implementadas fueron:

Programa de Turismo Solidario: la empresa desarrolló una línea de paquetes turísticos en conjunto con varias ONGs que luchan por los derechos de los más vulnerables en nuestra sociedad: discapacitados, chicos de la calle, comunidades aborígenes. Estos paquetes, comercializados por TIJE, cumplen el doble objetivo de

generar ingresos monetarios para las ONGs al mismo tiempo que contribuyen al desarrollo de un turismo alternativo y sustentable.

Turismo inclusivo: TIJE Travel comenzó conversaciones con el INADI para favorecer la contratación de personas con discapacidades en la empresa, así como para desarrollar productos de Turismo Inclusivo.

Haciendo Negocios con la Base: la empresa armó una base de proveedores sociales para reemplazar algunos de los insumos que suelen adquirirse, favoreciendo cooperativas u ONGs.

Principio Nro 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental

Y

Principio Nro 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente

Con respecto al impacto directo, se analizó que fundamentalmente el mismo se relaciona con la deforestación (por el uso de cantidades importantes de papel), la contaminación (por el uso de algunos insumos y el gasto de energías no renovables).

Las acciones que se llevaron a cabo fueron:

Campaña para la racionalización del uso de energía: Se difundió entre todo el personal medidas para ahorro de insumos y energía, estableciendo pautas para el trabajo diario.

Campaña de reciclaje de papel: Se realizó un convenio con una Cooperativa de Recuperadores Urbanos (cartoneros) para el acopio en nuestras oficinas de todo tipo de papel y cartones, para su posterior retiro por miembros de la Cooperativa quienes luego proceden a clasificarlo y venderlo para su reciclaje.

Uso de tecnologías eficientes: Se procedió al progresivo reemplazo de monitores por pantallas planas en todas las computadoras de la empresa.

Con respecto al impacto indirecto, se analizó que fundamentalmente el mismo se relaciona con la contaminación generada por el transporte aéreo en la actividad turística. Al respecto, se decidió evaluar formas de compensar la emisión de CO2.

Principio Nro 5: Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

En este aspecto, la empresa cumple con las regulaciones y no contrata personal menor de edad. Si bien por las características de la industria la empresa no tiene un impacto directo en esta área, colabora indirectamente a través de las siguientes acciones:

Programa de Matching Funds: TIJE Travel contribuye con organizaciones comunitarias que promueven mejores condiciones para los niños. A través de este programa, empleados y empresa colaboran con ONGs y comedores que ofrecen una alternativa a la niñez y juventud en riesgo.

Jornadas de Voluntariado Corporativo: desde su adhesión al Pacto Global, la empresa se propuso retomar jornadas de acercamiento y colaboración con la comunidad, enfocándose en organizaciones en donde más allá de donaciones o colaboración en especie, pudiera brindar su know-how de la industria turística.

Turismo para Todos: desde su adhesión al PG, la empresa desarrolló un proyecto de sponsoreo de vacaciones inolvidables para grupos de sectores vulnerables. En conjunto con otros actores de la industria, y con la colaboración voluntaria del personal, la empresa pudo

Programa de Becas: Cómo empresa que nació con la misión de ofrecer innovación y excelencia en el servicio al mercado joven, TIJE Travel continúa su compromiso con el sector apoyando la labor de instituciones que ofrecen oportunidades de superación al público joven. En este sentido, desde su adhesión al Pacto Global se decidió canalizar las donaciones de pasajes y seguros de viaje a precio de costo a través de la Asociación Civil Colegios del Mundo Unido de Argentina, entidad que ofrece becas de estudio en el exterior a jóvenes del nivel secundario.

Medición de resultados

En el período transcurrido desde la adhesión al Pacto Global los resultados de las acciones realizadas mostraron resultados diversos.

La certificación de las normas ISO9001:2000 y la instrumentación de procedimientos como el canal Hablá con el Presidente, tanto para reclamos y sugerencias de clientes como del personal, resultó en una mejora del tratamiento y prevención de reclamos.

La implementación de nuevos Beneficios Personal TIJE resultó un éxito rotundo, que la empresa espera ver reflejado en la comparación entre las distintas evaluaciones de Clima Laboral. Particularmente, la organización de un viaje de 4 días a Madrid, con absolutamente todos los gastos pagos, fue recibido muy bien por el personal. En muchos casos se trató del primer viaje en avión, o del primer viaje a Europa. El viaje también resultó una experiencia de confraternización entre los empleados de distintas sucursales del país.

El programa de capacitación y evaluación de clima laboral son relativamente nuevos y su impacto será medido comparando el grado de ascensos internos en la empresa y la evolución de la encuesta.

Con respecto al impacto indirecto, el programa de Turismo Solidario se evalúa muy positivamente. En el transcurso del período desde la adhesión al Pacto Global, la empresa desarrolló proyectos con:

Fundación Padre Martearena, Salta: Promoción y coordinación de paquetes de voluntariado turístico en la escuela rural que dirige la fundación en Aguaray, Salta. Tanto el cliente como la escuela evaluaron muy positivamente la experiencia.

Fundación Camino Abierto, Carlos Keen: Promoción y coordinación de paquetes de voluntariado turístico en el Hogar-Restaurant-Posada de campo perteneciente a la fundación.

Asociación Civil Engranajes, Villa Constitución, Santa Fe: Promoción y coordinación de paquetes de voluntariado turístico en la Biblioteca y Centro Comunitario perteneciente a la asociación. Tanto el cliente como la institución evaluaron muy positivamente la experiencia.

Asociación Civil La Voluntad del Cielo, Mataderos, Buenos Aires: Promoción y coordinación de paquetes de voluntariado turístico en el Comedor y Centro Comunitario perteneciente a la asociación. Tanto los clientes como la institución evaluaron muy positivamente la experiencia.

Fundación Quijotada, Villa María, Córdoba: Promoción y coordinación de paquetes de voluntariado turístico en el espacio perteneciente a la entidad. Tanto los clientes como la institución evaluaron muy positivamente la experiencia.

Centro Comunitario La Boca, Buenos Aires: Promoción y coordinación de paquetes de voluntariado turístico en el espacio perteneciente a la entidad.

Centro Comunitario MTD La Matanza, Buenos Aires: Promoción y coordinación de paquetes de voluntariado turístico en el espacio perteneciente a la entidad.

En la evaluación, es de destacarse el número de organizaciones con las que TIJE pudo llevar adelante este programa. Desde la mayoría de las entidades beneficiarias se reportó una excelente experiencia, enfatizando la generación, con este programa, de recursos económicos genuinos para la organización, mano de obra para el desarrollo de sus proyectos como así también la apertura de posibilidades de contacto e intercambio con otras organizaciones en el país y el interior.

Para la empresa resultó también una experiencia de aprendizaje, encontrándose ciertos obstáculos y oportunidades de mejora.

Entre los obstáculos cabe destacarse la dificultad, en algunos pocos casos, para co-gestionar un producto turístico con organizaciones comunitarias, no acostumbradas a una práctica comercial. Condiciones necesarias como estabilidad y previsibilidad de la oferta fueron en algún momento difíciles de lograr. También se evaluó que la promoción y gestión de estos emprendimientos requiere de más personal que el inicialmente previsto por la empresa.

Entre las oportunidades surgió la posibilidad de concentrarse en menos organizaciones, pero profundizando la relación. En este caso se destaca el viaje de Vacaciones y Visitas a emprendimientos de turismo rural en Mendoza organizado para la Fundación Camino Abierto, que resultó una excelente capacitación para los miembros de esta organización que tienen su propio emprendimiento del rubro. También el proyecto más reciente para promocionar y comercializar un par de bungalows "ecológicos" que la entidad ha construido en su predio.

En lo que respecta al proyecto de Turismo Inclusivo, cambios en el área de Recursos Humanos de la empresa y el impacto de la crisis económica han dificultado la incorporación de personal con necesidades especiales en la empresa. El proyecto sin embargo sigue en pie y se espera empezar a implementarlo pronto. En cambio, se ha avanzado más en la evaluación y contacto de proveedores de paquetes turísticos para clientes con necesidades especiales, y el comienzo de su comercialización es inminente.

La incorporación de proveedores comunitarios para proveer de insumos no turísticos tales como productos de marketing, impresos, uniformes, regalos empresarios, etc., se ha realizado en forma lenta y errática. Dificultades de los propios proveedores comunitarios para cotizar y cumplir con los pedidos en cantidad, calidad y tiempo, así como una falta de consulta metódica por parte de los encargados de compra de la empresa han resultado en una pobre implementación de este proyecto.

De los programas relacionados con el medioambiente se ha evaluado muy satisfactoriamente el proyecto de reciclaje de papeles. Las sucursales en los que se lo ha podido implementar han contribuido a la recuperación de cantidades importantísimas de papeles, en una industria que suele generar mucho desperdicio de folletería estacional. También ha sido muy positiva la experiencia de la Cooperativa El Ceibo, que ha podido trabajar con nosotros de manera armoniosa.

Entre los obstáculos, cabe destacar la dificultad para encontrar una organización que retire papeles y cartones a domicilio, en un horario conveniente para cada sucursal, en la mayoría del país. Si bien se contactó infinidad de organizaciones, no se pudo encontrar una entidad dispuesta a realizar el trabajo en las sucursales del interior del país. Actualmente el programa se realiza en Casa Central, Microcentro y Belgrano, y en breve se implementará en Centro y Callao.

Con respecto al ahorro de energía, no se experimentó una disminución sustancial en el consumo de la misma a partir de la campaña de difusión entre el personal. Aquí se ubica una oportunidad para reforzar la comunicación y mejorar este resultado.

Desde la adhesión de TIJE al Pacto Global la empresa formalizó las donaciones que venía realizando creando un Programa de Matching Funds, mediante el cual las donaciones realizadas por personal de la empresa son igualadas por TIJE. Este programa permitió el envío de donaciones a:

Escuela Nro 17 DFS de Isletas, partido de Diamante, Entre Ríos
Centro Comunitario La Chispa, Villa Soldati
Centro de Desarrollo Comunitario San Juan Bautista, Villa Juanita, Salta
Asociación Civil La Voluntad del Cielo, Ciudad Oculta, Buenos Aires
Fundación Camino Abierto, Carlos Keen, Buenos Aires

Es destacable que entre estas donaciones se incluye el pago de una semana completa de alojamiento, cobertura médica, comidas y excursiones para un grupo de quince personas de la Fundación Camino Abierto, que así pudieron conocer Mendoza, disfrutar de unas vacaciones pero también visitar emprendimientos turísticos rurales y establecimientos gastronómicos que resultaron una excelente capacitación para el grupo.

También se evaluó positivamente la colaboración por partida doble al elegir a la Fundación como proveedor de los pan dulces a donarse a La Voluntad del Cielo.

Una oportunidad de mejora se ubica en la necesidad de mejorar la comunicación interna del programa. Tanto para captar nuevas donaciones como para informar sobre las realizadas. El importante incremento en el personal, particularmente en el año 2008, sin una estandarizada inclusión del programa en el material de inducción, generó que muchos empleados nuevos desconocieran el programa. La falta de tiempo para redactar y enviar informes también generó una falta de conocimiento sobre las distintas donaciones efectivamente realizadas.

También con la Fundación Camino Abierto se realizaron las Jornadas de Voluntariado y el programa Turismo para Todos. En ambos casos la experiencia fue sumamente positiva tanto para la empresa como para la entidad. Se espera poder repetir estas experiencias, aunque por su magnitud el objetivo es realizar una o 2 experiencias por año.

Conclusiones

La empresa evalúa muy positivamente los resultados de su adhesión al Pacto Global. En este período, se aprendió tanto de los éxitos como de los obstáculos encontrados. En consecuencia, se renueva el compromiso con los principios que forman parte del mismo, y se planean las acciones para mejorar los resultados.



tije.travel | info@tije.travel

Central* San Martín 601 / 640 piso 6º - (011) 5272-8400 - info@tije.travel **Centro*** Santa Fe 898 - (011) 5272-8450 - centro@tije.travel **Callao** Santa Fe 1815 - (011) 5272-8455 - callao@tije.travel
San Telmo* Lima 355 piso 3º F - (011) 5272-8460 - premium@tije.travel **Barrio Norte** (1) Larrea 1007 piso 1º C, D y E - (011) 5218-2800 - infonorte@tije.travel **La Plata** (2) Calle 51 Nro. 490 (entre 4 y 5) - (0221) 489-1515 - laplata@tije.travel **Rosario*** Santa Fe 1507 - (0341) 5270052/53 - rosario@tije.travel **Córdoba*** Ambrosio Olmos 686 - (0351) 460-8010 - cordoba@tije.travel
Tucumán* San Martín 363 local 1 - (0381) 422-9500 - tucuman@tije.travel **Salta** Zubiría 30 - (3864) 805193 - salta@tije.travel **Montevideo** Colonia 981 5º - (5982) 900-7776 - infouy@tije.travel