



AVIATUR

NUESTRO CAMINO A LA SOSTENIBILIDAD

INFORME DE GESTIÓN 2012 | GRUPO AVIATUR

FUNDACIÓN AVIATUR
Carrera 11 No. 82 – 01 piso 4
Bogotá, Bogotá D.C.
Teléfono (1)5876500 Extensiones 17745

fundacion@AVIATUR.com.co
www.fundacionAVIATUR.org

CONTENIDO

CARTA DEL PRESIDENTE	4
ACERCA DE NUESTRO INFORME	5
NUESTRA GRUPO EMPRESARIAL	8
• Quienes somos	8
• Nuestras Declaraciones organizacionales	9
• Nuestra Presencia en el país	11
• Premios y reconocimientos	12
• Afiliaciones Nacionales e Internacionales	13
• Nuestro Gobierno Corporativo	16
• Nuestros Grupos de Interés	17
• Trabajamos con Calidad	18
• Trabajamos con Ética y RSE	23
AVIATUR Y SU CAMINO A LA SOSTENIBILIDAD	29
NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA	30
NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL	31
NUESTRA GESTIÓN SOCIAL	41
• Nuestro Talento Humano	41
• Fundación AVIATUR	61
NUESTROS PROPÓSITOS PARA EL 2013	66
TABLAS DE INDICADORES	68



Estimados Señores,

En este informe ustedes encontrarán nuestra contribución al cumplimiento de los 10 principios firmados en el Pacto Global de las Naciones Unidas.

Mi labor como presidente es llevar a la Organización hacia el equilibrio entre los diferentes grupos de interés que intervienen en nuestro actuar y la triple cuenta (Económico – Social – Ambiental). Es bajo esta premisa que se encuentra organizado nuestro informe, siendo el primer acercamiento a la elaboración de memorias de sostenibilidad, la cual fue una meta propuesta en el informe 2011.

Queremos que este informe sea el reflejo de nuestro trabajo consciente y respetuoso con las futuras generación y el crecimiento del país.

Cordialmente,

JEAN-CLAUDE BESSUDO

Presidente Organización AVIATUR

ACERCA DE NUESTRO INFORME

El Grupo AVIATUR desde el año 2011 está desarrollando los esfuerzos necesarios para encaminar todas sus acciones y productos hacia la Sostenibilidad, así como al reporte de todas sus gestiones (Económicas – Sociales – Ambientales) para que sean del conocimiento de sus grupos de interés.

La estrategia de RSE dentro de AVIATUR tiene como objetivo el convertirse en la guía de ruta para la toma de decisiones y en el tema de dialogo para el relacionamiento y definición de expectativas y necesidades con los diferentes grupos: accionistas, colaboradores, clientes, proveedores, y las demás partes interesadas

La RSE dentro del Grupo AVIATUR se desarrolla bajo el siguiente marco:



La Fundación AVIATUR es al responsable del tema RSE, la cual es una entidad transversal a todo el Grupo, teniendo como propósito el encauzar las acciones de la organización hacia un futuro sostenible, coordinando, ejecutando y desarrollando todo el plan de gestión de la RSE a partir de las líneas de acción:

1. Económico
2. Social
3. Ambiental

La Fundación AVIATUR es una entidad sin ánimo de lucro que se crea el 8 de mayo del 2004 como respuesta a la necesidad de empezar a trabajar en la responsabilidad social empresarial del Grupo AVIATUR y para atender las necesidades de sus grupos de interés, ofreciendo apoyo financiero y material a las empleados y comunidades que se encuentran en alto riesgo de exclusión en cualquier lugar de nuestra área de influencia comercial.

La principal función de la Fundación es el establecer el relacionamiento con la comunidad, mediante la implementación de proyectos productivos, programas de atención a la niñez, programas de Derechos Humanos y medio ambientales.

Misión

Acompañar y contribuir en la construcción de una mirada sostenible para el Grupo AVIATUR, por medio del diseño, implementación y evaluación de acciones responsables socialmente.

Visión

Posicionar a AVIATUR como el primer grupo empresarial de sector turístico interesado y comprometido en la búsqueda de la sostenibilidad y el reporte a los grupos de interés.

Con la creación del Comité RSE, el cual está compuesto por representantes de varias áreas de la empresa, se busca evaluar y definir las estrategias a seguir para mitigar las amenazas y dificultades detectadas en nuestro día a día.

Este comité es presidido por el presidente del Grupo AVIATUR y coordinado por la Fundación AVIATUR y las demás áreas de la empresa.

AVIATUR Y EL PACTO GLOBAL

AVIATUR fue el primer Grupo Empresarial Colombiano en participar en el Global Compact desde el 10 de mayo del 2005, donde nos comprometimos a cumplir los 10 principios dictados por la Naciones Unidas

Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas

Derechos Humanos

1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.
2. Las empresas deben evitar verse involucrados en abusos a los derechos humanos.
3. Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Estándares Laborales

4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzado y obligatorio.
5. Las empresas deben apoyar la abolición del trabajo infantil.
6. Las empresas deben apoyar la eliminación de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Medio Ambiente

7. Las empresas deben apoyar la aplicación de un enfoque preventivo que este orientado al desafío de la protección medio ambiental.
8. Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad medio ambiental.
9. Las empresas deben alentar el desarrollo y difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Anti-corrupción

10. Las empresas deberán actuar contra todas las formas de corrupción incluyendo la extorsión y el soborno.



CARACTERÍSTICAS DE NUESTRO INFORME

AVIATUR por medio de la elaboración de este informe pretende mostrar a todos sus colaboradores, proveedores, clientes y demás grupos de interesados, los avances, transformaciones y retos para el 2013, en miras de dar un adecuado cumplimiento de los acuerdos firmados con el Pacto Global, adicional a esto y continuando con el esfuerzo realizados en el informe 2011, este ejercicio cuenta con los parámetros para elaborar memorias de sostenibilidad del Global Reporting initiative (GRI), el cual nos da unos indicadores claros que desarrollaremos en el transcurso del informe.

El reporte anterior “Informe de Responsabilidad Social 2011” fue publicado el 30 de marzo de 2012

ALCANCE DE NUESTRO INFORME

Los contenidos acá contemplados corresponden a las actividades desarrolladas entre el 1 de enero de 2012 y el 31 de diciembre de 2012 por el Grupo AVIATUR, en especial por la Agencia de Viajes y Turismo S.A. y la Fundación AVIATUR.

Para nosotros es muy importante conocer sus comentarios e inquietudes, si lo desea hacer cuenta con el correo electrónico: fundacion@AVIATUR.com.co

NUESTRO GRUPO EMPRESARIAL

Quienes Somos

Somos un grupo empresarial líder el sector turístico y productos complementarios de atención al viajero, contamos con 55 años de existencia en el territorio nacional y nuestro servicio es reconocido por su calidad y excelente atención al cliente.

En los últimos años a medida que crecen las necesidades de los clientes, nosotros hemos incursionado en la creación de productos propios en miras de diversificar los servicios y lograr mayor cobertura a nivel nacional, creando así, departamentos especializados y nuevas oficinas dentro y fuera de del país.



En el exterior _____



También hacen parte del Grupo AVIATUR: AVIATUR Campus, encargada anualmente de las diferentes versiones de Expo Estudiante; los portales AVIATUR.travel y rumbo.com, las marcas Avia Express, Avia Producciones, Buceo Colombia, Gay Travel y Birdwatching.

NUESTRAS DECLARACIONES ORGANIZACIONALES

Objetivo

La Organización AVIATUR tiene como objetivo primordial la búsqueda permanente de la excelencia en cuanto al servicio que prestamos tanto al cliente interno, como al externo.

Misión

Conformamos un equipo humano de óptima calidad que trabaja pensando en los clientes, proveedores y colaboradores. Ofrecemos los mejores productos buscando la excelencia, para llegar a un nivel de servicio que nos permita alcanzar un desarrollo integral como personas y como empresa.

Pertenece a una organización que respeta el individualismo, que estimula permanentemente la innovación, los ascensos y por ende la capacitación de quienes lo conforman.

Aceptamos nuestros errores, los tomamos como fuente de información para mejorar nuestro desempeño. No ahorramos esfuerzos en la búsqueda de mecanismos que minimicen las posibilidades del mismo error. Buscamos soluciones ágiles y apropiadas.

Participamos del desarrollo económico de la empresa haciendo común la responsabilidad de mejorar los resultados obtenidos.

Consideramos el respeto al ser humano, su desempeño y la calidad del nivel de vida como la razón de ser, siendo misión y tarea de cada uno de nosotros sentirse solidariamente responsable, para que en la medida de sus posibilidades logre ayudar a implementar esos conceptos entre quienes lo rodean.

Conocemos la satisfacción que ofrece el éxito y estamos comprometidos en lograrlo.

Visión

Ser una compañía reconocida por:

- Su interés en tratar de lograr lo mejor posible en la atención de las necesidades de sus clientes, en la selección de los productos y servicios que ofrece.
- Encontrar oportuna y adecuadamente la solución a los errores cometidos, tomar los correctivos necesarios y aprender de ellos.
- Realizar en forma continua la gestión humana y de bienestar necesarias para hacer de nuestra empresa un lugar agradable en donde trabajar.
- Construir relaciones basadas en la ética, la transparencia y la confianza.
- Nuestro compromiso humano y empresarial de responsabilidad social.
- Ser innovadores, pioneros y tratar de lograr adaptarnos a un mundo de cambio permanente.

Políticas

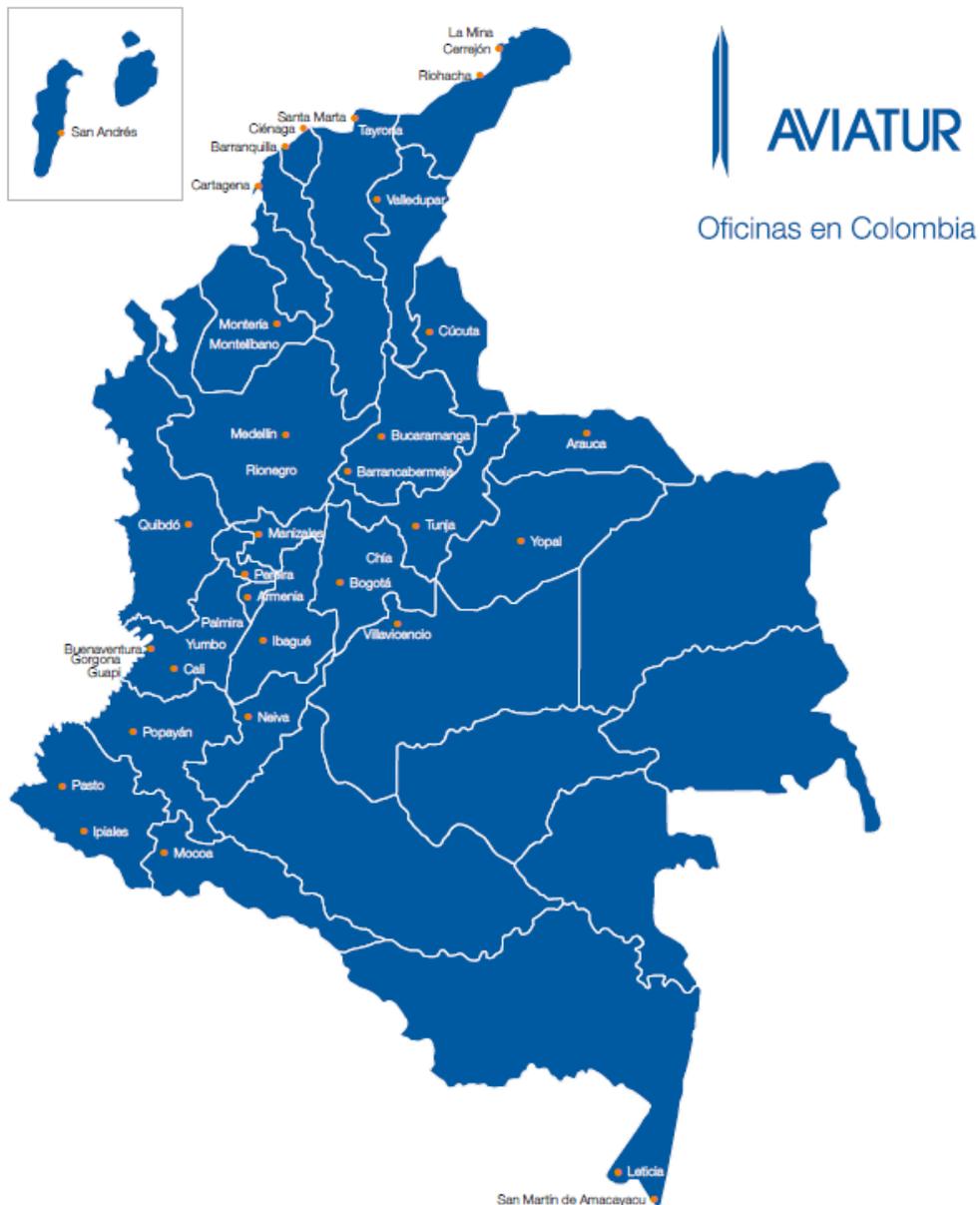
- Buscamos asegurar que nuestros clientes internos y externos estén absolutamente satisfechos con el servicio que les prestamos.
- Establecemos una relación profesional con nuestros compañeros y clientes; de manera amigable y cordial.
- Tenemos mentalidad de auto-superación puesto que cuestionamos todo lo que hacemos.
- Utilizamos métodos de comunicación formales, abiertos, claros y participativos.
- Participamos en el desarrollo económico de la empresa haciendo común la responsabilidad de mejorar los resultados obtenidos.

NUESTRA PRESENCIA EN EL PAÍS

AVIATUR realiza sus operaciones comerciales en 30 ciudades del territorio nacional, contando con 3655 colaboradores. Su oficina principal esta ubicada en la Ciudad de Bogotá.

Oficinas principales	Oficinas Sucursales	Oficinas cuentas comerciales	Oficinas Aeropuerto	Oficinas Administradas
24	52	59	9	129

Estas oficinas están interconectadas por la red de datos y el sistema Bolívar de información que permite su interacción en datos real.



NUESTROS PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

AVIATUR Hace Parte De Las 100 Empresas Con Mejor Reputación En El País

Con una muestra de más de 1.500 empresas, el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco) presentó los resultados del ranking de las 100 empresas con mejor reputación en el país durante el 2012.

En la posición número 62 de MercoPersonas se ubica AVIATUR. Este es el quinto año consecutivo que la empresa hace parte de este estudio que se originó en 1999 en España y que está presente en Colombia desde 2008 para evaluar la reputación de las empresas en el mundo.

Los resultados 2012 presentados por Merco arrojan que dentro de las empresas con mejor reputación por sectores en el país, AVIATUR ocupa el segundo lugar en el sector de “hoteles, turismo y Restaurantes”, la misma posición que ocupó en el monitoreo realizado durante el 2010 y 2011.

Merco es un ranking de referencia a nivel internacional por su rigor metodológico, su independencia (es el primer monitor verificado del mundo, a través de una revisión independiente realizada por KPMG según la norma ISAE3000), su pluralidad y su transparencia (todos los criterios de ponderación de Merco son públicos). Por ser el único estudio en Colombia con las anteriores características, se ha convertido en un indicador de mucha influencia.

Reconocimiento Socio Fundador Cámara de Comercio e Industria Colombo – Panameña.

El pasado jueves 22 de Noviembre de 2012, se realizó el reconocimiento por ser Socio Fundador de la Cámara de Comercio Colombo – Panameña. Nuestro Presidente Jean Claude Bessudo, Presidente recibió el reconocimiento.

AFILIACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES

Cámaras de comercio



Asociación de la Amistad Colombo China



Cámara Colombia India de Comercio e Industria



Cámara Colombo Coreana de Comercio



Cámara Colombo Ecuatoriana de Industria y Comercio



Cámara Colombo Francesa Comercial e Industrial



Cámara Colombo Japonesa de Industria y Comercio



Cámara Colombo Mexicana



Cámara Colombo Venezolana



Cámara de Comercio Colombo Alemana



Cámara de Comercio Colombo Americana



Cámara de Comercio Colombo Argentina



Cámara de Comercio Colombo Británica



Cámara de Comercio Colombo Canadiense



Cámara de Comercio Colombo Chilena



Cámara de Comercio Colombo Israelí



Cámara de Comercio Colombo Rusa



Cámara de Comercio Colombo Suiza



Cámara de Comercio e Industrias Colombo Panameña



Cámara de Comercio e Integración Colombo Brasileira



Cámara de Comercio e integración Colombo Peruana



Cámara de Comercio Hispano Colombiana



Cámara de Comercio Italiana



Cámara de Comercio y Cultura Colombo Nórdica

Asociaciones Internacionales

Agencia de Viajes y Turismo AVIATUR S.A.

- International Air Transport Association IATA Colombia.
- Asociación Internacional de Congresos y Convenciones - ICCA.
- Red de Amigos AVIATUR.
- World Youth Student & Educational Travel Confederation - WYSE.
- Comité Visite Estados Unidos Visit USA.
- Virtuoso Ltda.
- Convention & Visitors Bureau (Bogotá, Cartagena, Medellín).
- The American Society of Bogota.
- Pacto Global.
- Asociación de Usuarios de Oracle.
- Consolid Travel.
- United States Travel and Tourism Administration. USTTA.

Grupo Logístico Carga Asociación

- International Air Transport Association IATA.
- International Associations of Mover - IAM.
- Panamerican International Movers Association PAIMA.
- Federación Colombiana de Transitarios, Intermediarios Aduaneros y Almacenadoras FITAC.
- Business Alliance For Secure Commerce BASC.

Unión de Representaciones

- Comité Visite Estados Unidos Visit USA.

Asociaciones Nacionales

Agencia de Viajes y Turismo AVIATUR S.A.

- Asociación Nacional Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo ANATO.
- Asociación Empresarios del Magdalena "Santa Marta siglo XXI".
- Fondo de Promoción Turística de Santa Marta.
- Asociación Nacional de Anunciantes de Colombia - ANDA.
- Parque Natural de los Nevados.
- Museo de Arte de Caldas.
- Museo de Arte Moderno.
- Camarín del Carmen.
- Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya.

- Confamiliar Risaralda.
- Sena Pereira.
- Skal Club de Bogotá.
- Jockey Club.
- Comunidad Hebrea Sefaradi de Bogotá.
- Comité Nacional Des Consellers Du Commerce.
- Instituto de Ciencia Política.
- Corporación Calidad.
- Federación Nacional de Comerciantes - FENALCO.
- Asociación Nacional de Instituciones Financieras - ANIF.
- Asociación Colombiana de las micro, pequeñas y medianas empresas - ACOPI.
- Corporación de Turismo Cartagena de Indias.
- Probarranquilla.
- Cámara Colombo Americana de Barranquilla.

Concesiones Parques Nacionales Naturales

- Asociación Hotelera de Colombia - COTELCO.

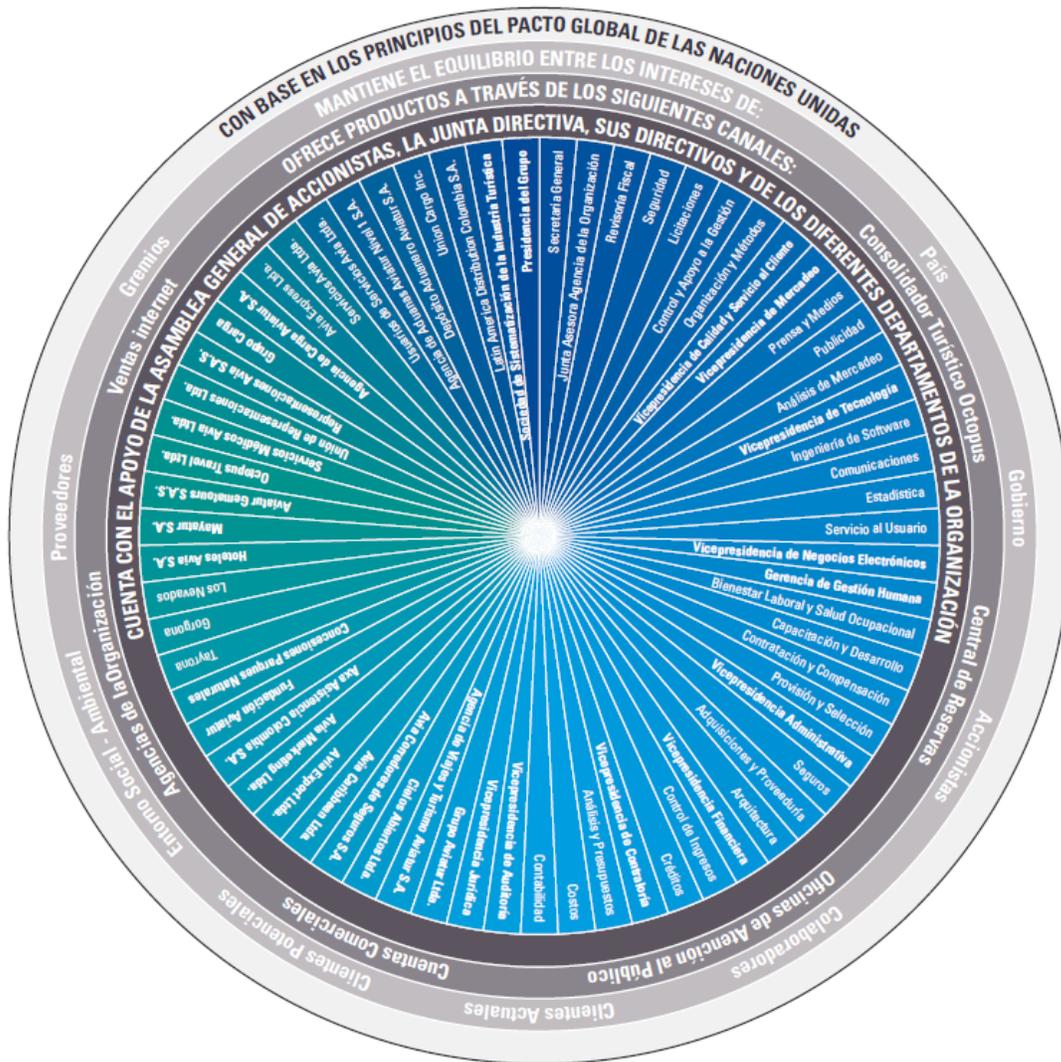
Grupo AVIATUR LTDA

- Asociación Nacional de Industriales – ANDI.

NUESTRO GOBIERNO COPORATIVO

La Junta Directiva del Grupo AVIATUR esta conformada por 6 personas: 3 en calidad de titulares y tres de suplentes. Por estatutos la asamblea de socios hace su elección para un periodo de dos años y según el perfil que consideren necesario. Dicha Junta opera como máximo órgano de gobierno y es el encargado de designar al Presidente, el cual tiene como función principal llevar a la Organización hacia el equilibrio entre el desempeño económico, ambiental y social.

ORGANIGRAMA EMPRESAS | GRUPO AVIATUR



NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Más allá al cumplimiento de la normatividad AVIATUR ha emprendido un plan de acción que involucra a sus grupos de interés mediante estrategias de sostenibilidad basados en la triple cuenta (Social, Ambiental y económico)



Símbolo	Grupo	Subgrupo
	Recurso Humano	colaboradores familiares
	Estado	Estado
	Clientes	Clientes
	Suministros	Operadores Proveedores Contratistas

Símbolo	Grupo	Subgrupo
	Comunidad	Comunidades aledañas Medio Ambiente Niñez
	Accionistas y Socios	Accionistas y Socios
	Gremios	Anato Cotelco Cámaras de comercio afiliadas

TRABAJAMOS CON CALIDAD

CERTIFICACIONES OBTENIDAS



DEPÓSITO ADUANERO AVIATUR S.A.

Servicios de almacenamiento y depósito de mercancías bajo control aduanero.

AGENCIA DE CARGA AVIATUR S.A.

Coordinación y agenciamiento de carga nacional e internacional (marítima, aérea y terrestre), servicios integrales en la coordinación de transporte nacional e internacional en todas las modalidades (aérea, marítima y terrestre y multimodal), tanto para importaciones como para exportaciones.

AGENCIA DE ADUANAS AVIATUR LTDA NIVEL 1

Prestación de servicios de agenciamiento aduanero para los regimenes de importación y exportación, ante las entidades que intervienen en el proceso.



AGENCIA DE ADUANAS AVIATUR y AGENCIA DE CARGA

Están certificadas en el estándar internacional de seguridad BASC. Nuestras sucursales de Bogotá, Buenaventura, Barranquilla, Cali, Cartagena y Medellín se encuentran certificadas por BASC.

AVIATUR S.A.

Certificado ISO 9001:2008



Certificado Calidad Turística NTS AV01-Reservas



Certificado Calidad Turística NTS AV02 - Atención al Cliente



Certificado Calidad Turística NTS AV03 - Infraestructura



Certificado Calidad Turística NTS AV04 - Diseño de Paquetes Turísticos



VICEPRESIDENCIA DE CALIDAD Y SERVICIO AL CLIENTE



Durante el 2012 la vicepresidencia de Servicio al cliente trabajo en los siguientes aspectos:

Agencia de Viajes y Turismo:

Se efectuaron los ajustes en el Sistema de Gestión de Calidad en la Agencia de Viajes incluyendo a las Agencias de la Organización con el fin de certificarlas a nivel nacional, está previsto recibir la auditoria en la última semana de marzo de 2013. Se elaboró versión 10 del manual de calidad para la Agencia de Viajes.

Con las empresas de la Organización se desarrollo:

Parque Tayrona: En febrero se realizó la visita de trabajo en campo para la implementación de la norma de requisitos de Sostenibilidad en Alojamiento NTS TS 002 “Alojamiento y hospedaje sostenible nivel alto”.

Cielos Abiertos: Se llevo a cabo levantamiento de todos los procesos, la capacitación e implementación del sistema de calidad. Se estableció el cronograma de actividades con el fin de solicitar auditoría de certificación en la norma ISO 9001:2008 y las normas de Atención al Cliente NTS AV01 y Reservas NTS AV02 para junio de 2013.

Mayatur: Se implementó el sistema de gestión de calidad, se elaboró toda la documentación, se realizaron las auditorias internas y la revisión gerencial.

Se solicitó la auditoria de certificación a ICONTEC en las normas ISO 9001:2008 y las Normas Técnicas Sectoriales NTS AV01 Reservas y NTS AV02 Atención al Cliente, la cual está programada para el 25 de febrero de 2013.

Nota: Esta auditoria ya se realizó y el concepto del auditor de Icontec es el otorgamiento de la certificación para Mayatur. Es importante mencionar, que estas certificaciones aportan al cumplimiento de un requisito para las licitaciones en las que se participa.

Participación en proyectos:

Participamos en el Comité Técnico N° 212 “Sostenibilidad en Prestadores de Servicios Turísticos” de la Unidad Sectorial de Normalización en Turismo Sostenible, para continuar el proceso de actualización de la norma NTC 5133. Etiquetas Ambientales Tipo I. Sello Ambiental Colombiano. Criterios para Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje y la actualización de la norma NTS-TS 002. Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje. Requisitos de sostenibilidad.

SERVICIO AL CLIENTE

A raíz de la publicación del Estatuto del Consumidor en el año 2012, esta vicepresidencia hizo la gestión correspondiente para atender cualquier requerimiento que presente la Superintendencia de Industria y Comercio en relación con los servicios prestados por las empresas del Grupo. Fortaleciendo el tema se desarrollo por quinto año consecutivo la encuesta anual de servicio al cliente

ENCUESTA DE SERVICIO

MEDOTOLOGÍA

Instrumento:

- La medición de la calidad de los servicios prestados para el año 2011 - 2012 se hizo con 1 instrumento dirigido a los usuarios (Personas en general que utilizan los servicios de la empresa).
- Este instrumento mide los 5 aspectos principales del servicio:
 - Atención
 - Asesoría
 - Servicios Complementarios
 - Instalaciones Físicas
 - Horarios de Atención
- El instrumento para administradores estuvo compuesto por 27 preguntas que evalúan los 5 aspectos del servicio.
- A cada una de las preguntas el encuestado tiene la opción de calificar cada punto entre 1 y 5 siendo 1 la mínima satisfacción y 5 la máxima o con la opción N/R, si el encuestado considera que no aplica el punto. (Encuesta cerrada categorizada)

Aplicación:

- Esta encuesta fue enviada por medio electrónico para evitar la impresión y así contribuir a la disminuir las emisiones de CO2. Esta práctica se viene realizando por 5 años consecutivos.
- Los envíos por correo electrónico de la invitación para contestar la encuesta se hicieron:
 - Martes 24 de mayo de 2012
 - Miércoles 25 de mayo de 2012
 - Jueves 26 de mayo de 2012
- La comunicación de envío fue personalizada de acuerdo con la información registrada en la base de información.

Nivel general de respuesta:

Es la medición de la cantidad total de respuestas recibidas (muestra) como proporción de número total de encuestas enviadas (marco muestral). Para la presente medición el nivel de respuesta obtenido fue del 11.15 %.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Teniendo como base una muestra mínima de 10 encuestas respondidas para calcular una calificación, además de la calificación consolidada del país, se ha podido establecer resultados de evaluación individual para las siguientes entidades:

País: En su mayoría las calificaciones presentaron variaciones negativas importantes respecto a la medición anterior. La calificación general disminuyó en tres puntos pasando de 4.38 a 4.35 sin embargo califica dentro del rango mínimo establecido de aprobación.

Los puntos que en comparación con la medición anterior sí alcanzaron la meta fueron los siguientes:

- “Atención en viajes de turismo y vacaciones” pasando de 4.23 a 4.33
- “Diversidad en la oferta de productos turísticos” con una calificación de 4.28 estuvo 10 puntos básicos por arriba en comparación al año anterior.

Los siguientes puntos en mediciones anteriores lograron la calificación mínima pero en la actual no alcanzaron la calificación mínima:

- Facilidad en el acceso telefónico
- Ofrecimiento de alternativas para viajes

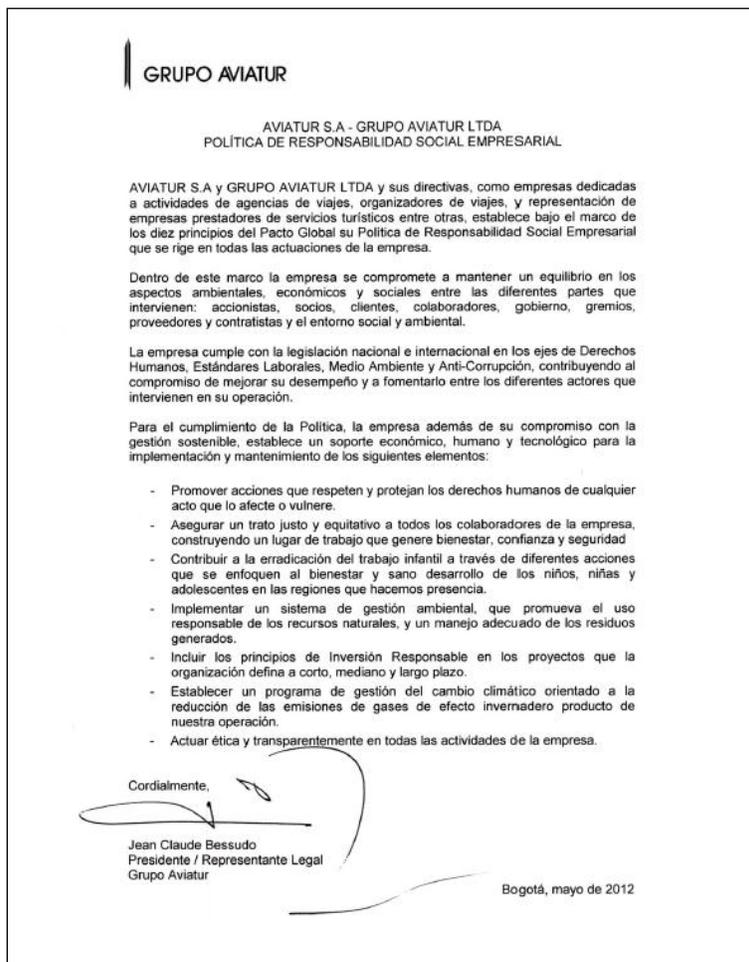
Los siguientes puntos aún no alcanzan la meta para calificar dentro del rango mínimo de aprobación:

- Información de servicios prestados por hoteles u otros proveedores para sus viajes
- Trámite de reembolsos
- Atención de reclamos
- Servicio 24 horas

Sobre todos estos aspectos se realizó un análisis y se definieron acciones de mejora.

TRABAJAMOS CON ÉTICA Y RSE

En el 2012 como complemento a nuestro manual de Ética y conducta empresarial se elaboró, aprobó y publicó la Política de RSE, la cual busca ratificar el compromiso que tiene la Organización en el cumplimiento de los principios firmados en el Pacto Global y su interés crecer de forma sostenible.



La Organización AVIATUR en cumplimiento con su Política de Responsabilidad Social y en miras de un mejoramiento continuo en materia de los principios del Pacto Global quiere generar el compromiso de sus proveedores/cliente, por medio de la elaboración de la clausula RSE, en el cumplimiento conjunto de las metas propuestas.

ANEXO POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	
<p>La Organización Aviatur participa en el Global Compact desde el 10 de mayo del 2005, donde nos comprometimos a cumplir los 10 principios dictados por la Naciones Unidas.</p> <p>Derechos Humanos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional. 2. Las empresas deben evitar verse involucrados en abusos a los derechos humanos. 3. Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. <p>Estándares Laborales</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzado y obligatorio. 5. Las empresas deben apoyar la abolición del trabajo infantil. 6. Las empresas deben apoyar la eliminación de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación. <p>Medio Ambiente</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Las empresas deben apoyar la aplicación de un enfoque preventivo que este orientado al desafío de la protección medio ambiental. 8. Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad medio ambiental. 9. Las empresas deben alentar el desarrollo y difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente. <p>Anti-corrupción</p> <ol style="list-style-type: none"> 10. Las empresas deberán actuar contra todas las formas de corrupción incluyendo la extorsión y el soborno. <p>El objetivo de este programa es tener un impacto real para mejorar y promover en la sociedad y en los grupos empresariales, los derechos fundamentales para afrontar mejor los retos de la globalización. En total, en esta iniciativa participan más de cuatro mil empresas de unos 120 países alrededor del mundo.</p> <p>La Organización AVIATUR en cumplimiento con su Política de Responsabilidad Social y en miras de un mejoramiento continuo en materia de los principios del Pacto Global quiere generar el compromiso de sus proveedores/cliente de cumplir con los siguientes aspectos que en alguna medida puede afectar la operación de la empresa.</p> <p>Derechos Humanos</p> <p>Respetar y promover los derechos establecidos en la Carta Universal de los Derechos Humanos, evitando la complicidad directa e indirecta de cualquier vulneración que altere la dignidad del ser humano.</p> <p>Estándares Laborales</p> <p>Cumplir con las leyes nacionales y pactos internacionales adheridos por el Gobierno Nacional en relación a la contratación de personal, en especial a los de menores de edad.</p>	<p>Apoyar la erradicación del trabajo infantil y/o forzado en su operación y relacionamiento con sus proveedores, clientes y demás partes interesadas.</p> <p>Cumplir con los requisitos exigidos por la normatividad Colombiana en materia de convivencia laboral, salud ocupacional y seguridad, enfocados a la prevención de enfermedades profesionales y de origen común de sus colaboradores y el mejoramiento permanente del ambiente laboral digno.</p> <p>Medio Ambiente</p> <p>Será responsabilidad del proveedor/cliente establecer un programa acorde con la normatividad vigente, para el manejo adecuado de la disposición final de sus productos, insumos y servicios cuando termine su vida útil.</p> <p>Se sugiere la gestión y el reporte a las entidades competentes de las emisiones de GEI (Gases de efecto invernadero) en sus productos y servicios, cuando aplique de acuerdo con la normatividad vigente. En aplicación de los principios de Responsabilidad social, Aviatur podrá solicitar al proveedor/cliente, el reporte de productos y/o servicios puntuales que se manejen en su operación.</p> <p>Asegurar un uso responsable de los recursos naturales, previniendo cualquier situación que afecte el medio ambiente.</p> <p>Anti - Corrupción</p> <p>Conforme a las disposiciones de ley y el Estatuto Anti - Corrupción, Aviatur se abstiene y no aceptará de parte de sus proveedores/cliente el pago, ofrecimiento o autorización de pagar, directa o indirectamente cualquier beneficio a personas o empresas, privadas o públicas, en miras de obtener o asegurar cualquier tipo de negocio o para obtener una ventaja de esté, así mismo trabajará en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.</p> <p>La Organización Aviatur le solicita a todos los proveedores/cliente atender, registrar, investigar e informar de manera transparente y diligente las situaciones reportadas en materia de Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anti - Corrupción reportando las medidas adoptadas para la oportuna corrección de las mismas.</p> <p>Los invitamos a construir un espacio de confianza en el que se pueda dialogar para tratar los temas en mención y acoger estos principios dentro de su operación.</p> <p>Para realizar su comentario, sugerencia y/o denuncia por favor escribir al correo electrónico comiterse@aviatur.com.co</p>
Vigencia: 26 de junio de 2012	<p style="text-align: right;">Firma de recibido</p> <p style="text-align: right;">Nombre:</p> <p style="text-align: right;">Cargo:</p> <p style="text-align: right;">Empresa:</p> <p style="text-align: right;">NIT:</p>

<h2>1. Cumplimiento de las normas y legislación Nacional</h2> <p>AVIATUR desarrolla sus actividades bajo el marco legal y las normas que la rigen. Obramos bajo el concepto de confidencialidad y derecho a la intimidad</p>	<h2>2. Entorno laboral positivo</h2> <p>AVIATUR encamina todos sus esfuerzos en la creación de un lugar optimo para el desarrollo laboral y personal de su recurso humano</p>
<h2>3. Competencia Leal</h2> <p>AVIATUR solo puede competir con excelencia en el servicio, y con creatividad en sus productos y soluciones. Así como no tolera la corrupción, el soborno ni las prácticas cuyo fin sea efectuar negocios indebidos.</p>	<h2>4. Bienes e información</h2> <p>AVIATUR aplica altos estándares en lo que se refiere al registro de la información. Todos los estados financieros y libros, registros y cuentas de la empresa deberán reflejar operaciones y acontecimientos con precisión y cumplir tanto los requisitos legales como contables.</p>

Para AVIATUR es indispensable contar con el compromiso de sus colaboradores para velar por los intereses de la organización y luchar en contra de la corrupción y prevenir el lavado de activos.

La empresa anima a su recurso humano para que participe en la prestación de servicios en sus comunidades locales y en actividades de beneficencia siempre y cuando dichas actividades no den lugar a conflictos de intereses ni sean incompatibles con su desempeño en la empresa correspondiente. Ningún colaborador deberá aprovecharse del cargo que desempeñan en beneficio propio ni competir con la empresa de manera directa o indirecta.

Todo manejo indebido real o potencial, así como riesgo detectado, deberá ser comunicado al Presidente o al Gerente General de la empresa para ser discutido y buscar con prontitud su corrección.

Herramientas para fomentar la ética y prevenir la corrupción

- Código de ética y conducta empresarial
- Reglamento interno de trabajo
- Deberes y derechos del empleado
- Reglamento de la Junta Directiva
- Programas de Gestión de control
- Sistema de auditorías internas
- Programas de formación
- Estatutos legales de la Organización
- Sistema integral para la prevención de lavados de activos
- Estatuto anti-corrupción Ley 1474 de 2011

Casos detectados y medidas adoptadas:

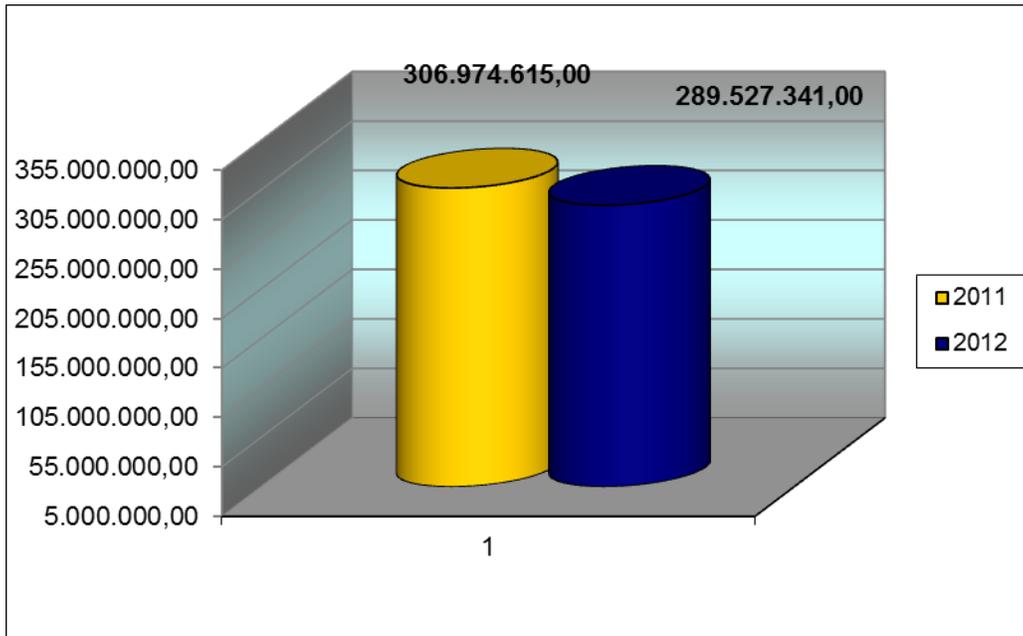
- 21 casos detectados de manejos indebidos
- 7 denuncias penales instauradas por manejos indebidos.
- 7 reclamaciones a las aseguradora
- 14 incidentes informáticos presentados

Contamos con el Departamento de Auditoría que evalúa y hace seguimiento permanentemente a la contratación y actividades diarias de la empresa, para que estas se realicen observando las políticas de la Organización.

Igualmente el grupo cuenta con la empresa Avia Corredores de Seguros capacitados en programas de anti-corrupción y lavado de activos.

A continuación encuentran algunos de los resultados obtenidos por la Vicepresidencia de Auditoría:

**COMPARATIVO MANEJOS INDEBIDOS Y ATRACOS
ENERO – DICIEMBRE 2011-2012**

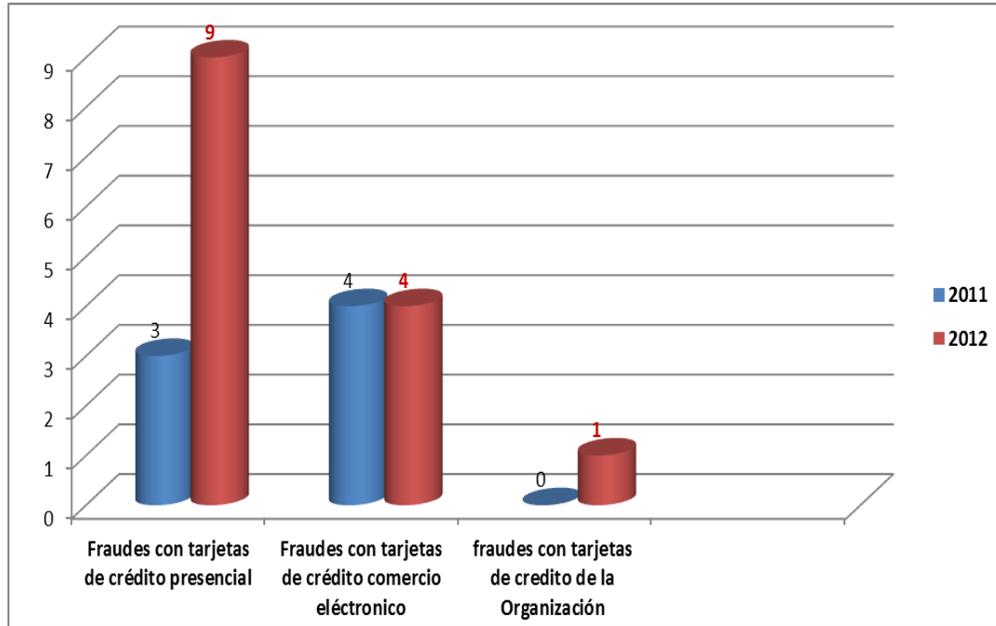


VARIACIÓN -6%

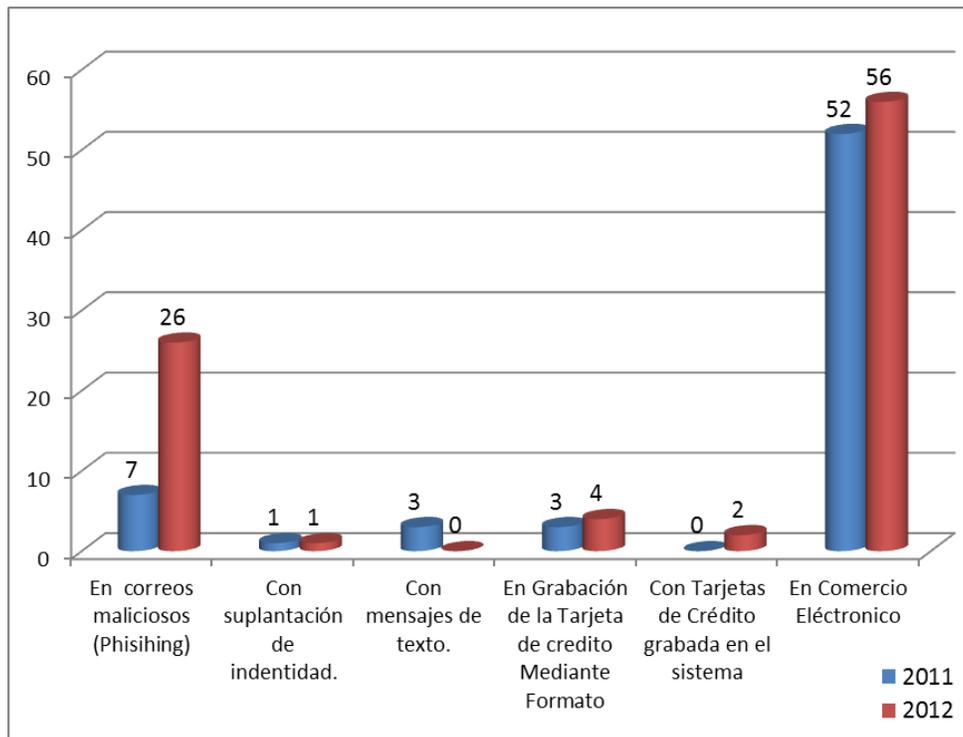
**COMPARATIVO DE VISITAS DE AUDITORIA
ENERO A DICIEMBRE 2011-2012**

OFICINAS BOGOTÁ	2011	2012
DEPARTAMENTOS	5	6
SUCURSALES	13	5
CUENTAS COMERCIALES	14	7
AGENCIAS ORG. AVIATUR	30	25
FILIALES	14	6
AEROPUERTOS	1	1
AUDITORÍAS DE CALIDAD	-	-
Total	77	50
OFICINAS REGIONALES	2011	2012
DEPARTAMENTOS	4	-
OFICINAS PRINCIPALES	11	8
SUCURSALES	3	1
CUENTAS COMERCIALES	-	-
AGENCIAS ORG. AVIATUR	24	31
FILIALES	9	5
AEROPUERTOS	1	-
AUDITORÍAS DE CALIDAD	-	-
PARQUES NATURALES y UNIONES TEMPORALES	3	2
Total	55	47
TOTAL	132	97

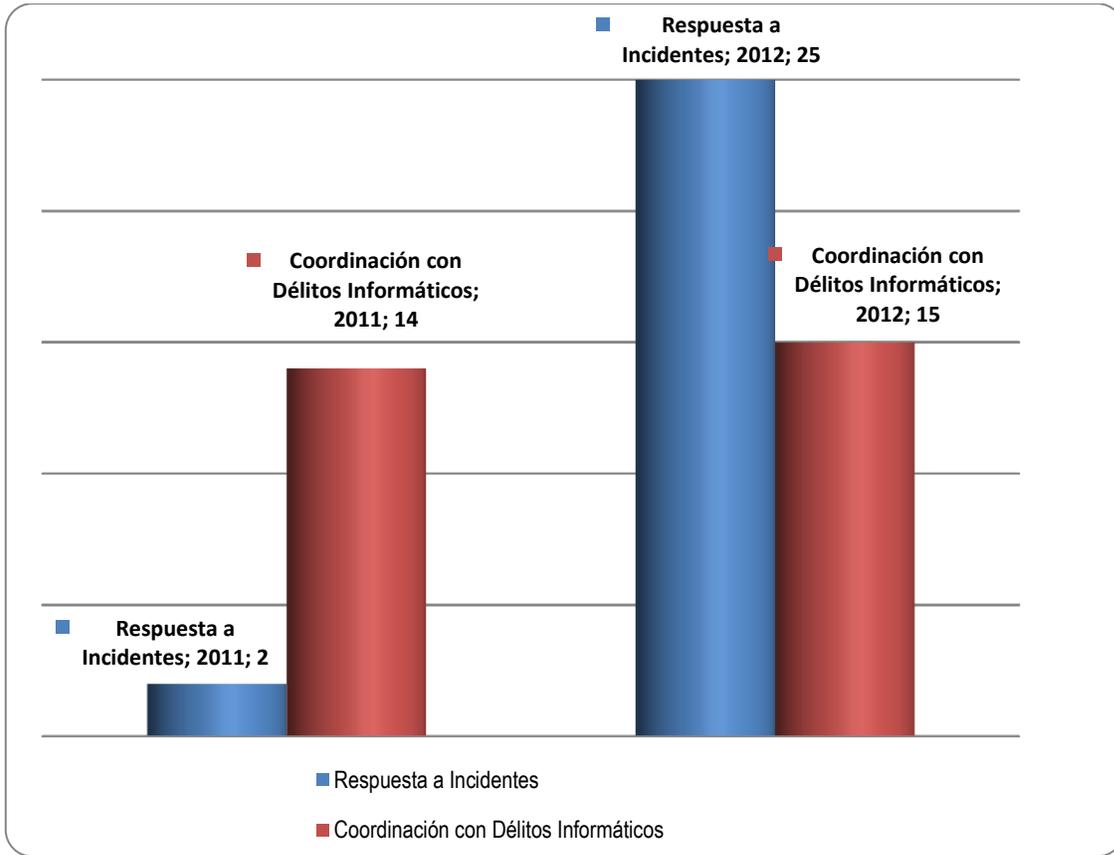
**DELITOS INFORMATICOS
INCIDENTES PRESENTADOS
PERIODO 01/01/2012 AL 31/12/2012
GRUPO AVIATUR S.A
FRAUDES CONFIRMADOS**



INTENTOS DE FRAUDE



RESPUESTAS A INCIDENTES PRESENTADOS



AVIATUR Y SU CAMINO A LA SOSTENIBILIDAD

NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

Los resultados económicos son el fruto del trabajo ético y responsable que se viene realizando en cada acción que emprende la Organización. Nuestro crecimiento continuo es el reflejo del aporte que como empresa le estamos brindando al desarrollo del país y a las regiones donde tenemos influencia comercial.

La distribución de alguna de las cifras más significativas son las siguientes:

AVIATUR En Cifras

VALOR ECONÓMICO GENERADO	
INGRESOS	\$ 174.252.302.868
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	
PROVEEDORES	\$ 17.326.784.409
COLABORADORES	\$ 6.221.717.036
SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCALES	\$ 10.502.271.153
IMPUESTOS	\$ 6.179.736.822
DONACIÓN GRUPO AVIATUR (FUNDACIÓN AVIATUR)	\$ 228.445.445
GASTOS FUNDACIÓN AVIATUR	\$ 190.974.093
INVERSIÓN PROGRAMA DE VIVIENDA	\$ 115.254.451
VALOR ECONÓMICO GENERADO	
AMORTIZACIONES, DEPRECIACIONES Y RESERVAS	\$ 4.431.785.645
TOTAL VENTAS EN PESOS GRUPO AVIATUR	\$ 725.178.474.621

NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

AVIATUR como empresa comprometida con la conservación y preservación del medio ambiente, es consciente de la responsabilidad que tiene en dirigir sus acciones hacia un continuo mejoramiento de su desempeño en armonía con los recursos naturales.

En el 2012 continuamos trabajando de la mano con la iniciativa “Caring for Climate”, la cual es liderada en nuestro país por la Red Local del Pacto Global y Sumar Consultores, con el objetivo de asumir un compromiso frente a esta problemática y tomar acciones para medir, reportar y gestionar la huella de carbono.

Adicional a esto, desde enero de 2012 se empezó la implementación de la “Política de Salud ocupacional, Seguridad y MEDIO AMBIENTE”, aspecto que después fue reforzado con la publicación de la “Política de RSE” que fortalece el compromiso organizacional con relación al tema del cuidado del medio ambiente.



GRUPO AVIATUR LTDA

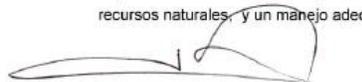
POLITICA DE SALUD OCUPACIONAL, SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE

GRUPO AVIATUR LTDA. y sus directivas, como empresa dedicada a actividades de agencias de viajes y organizadores de viajes, incluye asistencia a turistas, establece como Política de Salud Ocupacional, Seguridad y Medio ambiente un sistema integrado de gestión apoyado en los principios de derechos humanos, estándares laborales y medio ambiente del Pacto Global, teniendo al ser humano como eje central de todo el proceso productivo por lo que instaura lineamientos para prevenir y controlar la salud de sus colaboradores, los accidentes, incidentes y enfermedades de origen profesional, el respeto y cuidado por el ambiente y su impacto social, daño a la propiedad y el establecimiento de un soporte económico, humano y tecnológico para la implementación y mantenimiento del sistema, incluyendo a sus grupos de interés.

GRUPO AVIATUR LTDA. decide cumplir con la legislación en salud ocupacional, medio ambiente y otros requisitos suscritos orientados al compromiso de la mejora continua, así mismo fomentando la responsabilidad y autocuidado al interior de su cadena de valor.

Para el desarrollo de la Política se dará cumplimiento en forma permanente los siguientes lineamientos

- Implementación de un sistema integrado de gestión que permita alcanzar los objetivos y metas fijados, así como su revisión y actualización periódica.
- Orientar sus acciones de bienestar, prevención y protección para el cuidado de la salud de los trabajadores y protección a la propiedad.
- Fomentar la práctica de no consumo de alcohol, tabaco y drogas, mediante la promoción de estrategias de apoyo con actividades dirigidas a la comunidad trabajadora y el entorno laboral.
- Educar a nuestros colaboradores con el fin de prevenir los incidentes asociados a la conducción de vehículos.
- Implementando un sistema de gestión ambiental, que promueve un uso responsable de los recursos naturales, y un manejo adecuado de los residuos generados.



Jean Claude Bessudo
Presidente
Grupo Aviatur Ltda.

Para AVIATUR la conservación del medio ambiente es una prioridad y por este motivo en el 2012 se realizaron actividades para la prevención del cambio climático y la reducción de los impactos medioambientales que nuestra actividad económica genera.

Dentro de las actividades realizadas están:

CAMBIO PAPEL DE IMPRESIÓN Y COPIAS

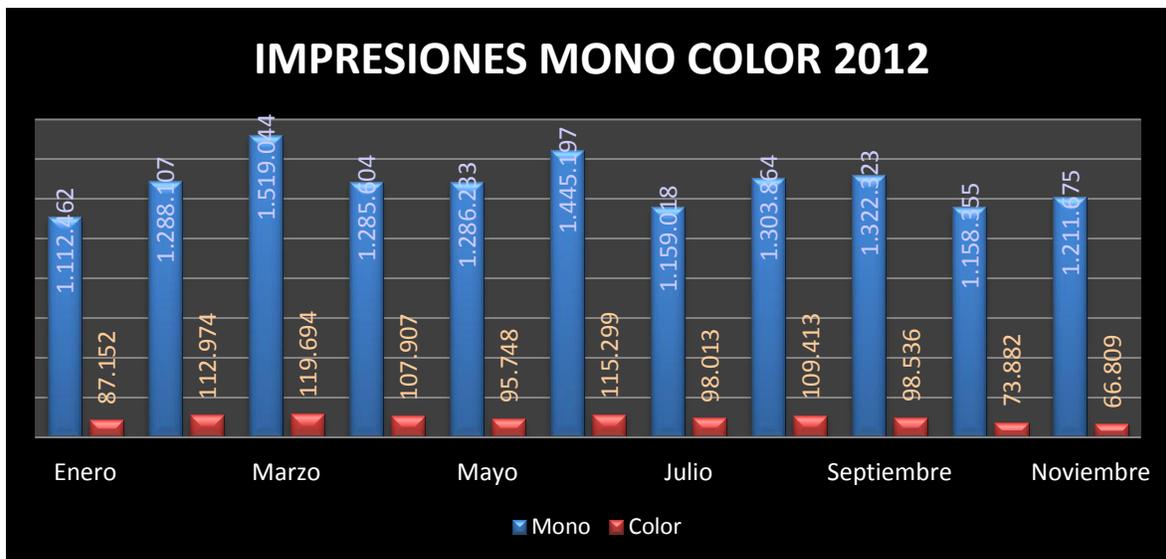
AVIATUR en el mes de septiembre de 2012 firma con su proveedor de papelería el remplazo del papel bond utilizado en las actividades de la empresa, por uno elaborado 100% en fibra de caña de azúcar, el cual es una materia prima natural, renovable, reciclable y 100% biodegradable.



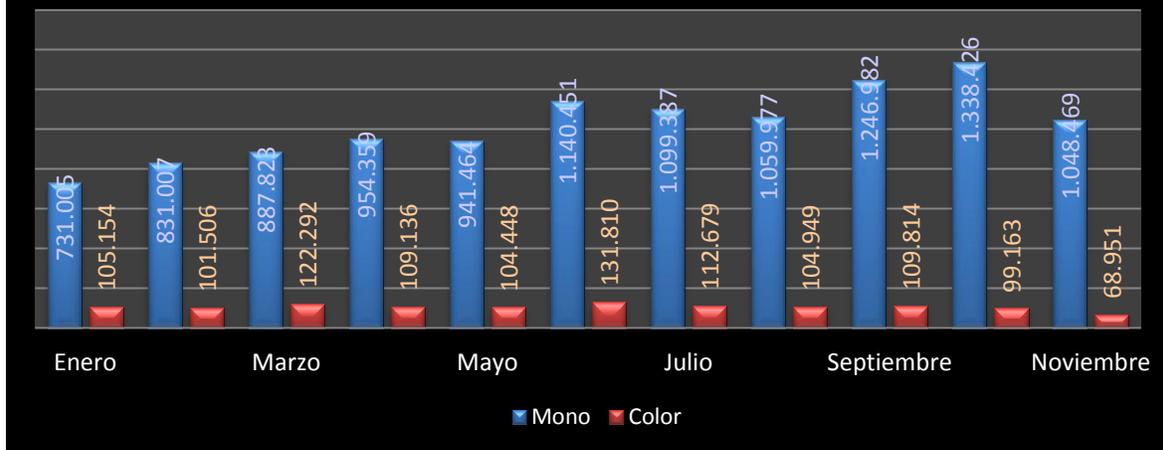
De igual manera, en conjunto con nuestro proveedor de servicios de impresión, se sigue implementando la campaña de comportamiento ambiental, la cual tiene las siguientes medidas:

- AVIATUR realiza una devolución de 2400 tóner al año para el programa ambiental de Lexmark.
- Impresión en doble cara (realiza impresión por las dos caras de la hoja automáticamente).
- Ahorro de energía en consumo, después de 20 minutos de no uso de la impresora ingresan en modo Power Saver Mode.
- Unificación de fax con el escáner de las MFP. (Los fax que ingresan por la impresora no se imprimen, se envían a un mail).
- Copia Ecológica. (Reducciones automáticas de 2 y 4 páginas por hoja).

No. DE IMPRESIONES	2012	2011
Mono	14.091.882	12.785.430
Color	1.085.427	1.276.927
Total de impresión	15.177.309	14.062.357



IMPRESIONES MONO COLOR 2011



CONSUMO DE PAPEL			
Año 2009	Año 2010	Año 2011	Año 2012
16.862	16.756	20.483	15.383

Las 15.383 resmas de papel consumido nos representan 615 árboles. (Equivalencia 25 resmas de papel por cada árbol).

Por persona se reporta un consumo de 5.5 resmas de papel, que a su vez equivale a 2.750 hojas, siendo esta cifra muy significativa debido a que en el 2011 se reporto una cantidad de 9.1 resmas por colaborador.

Con relación al tema del reciclaje y siguiendo la línea que se venia trabajando desde el 2011 con el contrato prestación de servicios con Kimberly para la recolección y reciclaje de la papelería desechada por la empresa, podemos reportar que en el año 2012, se logró reciclar en las diferentes oficinas de la ciudad de Bogotá 6.001 kilos de papel y cartón, doblando la cifra del año anterior. Los recursos recaudados por la venta de esta material son destinados al programa de reforestación.

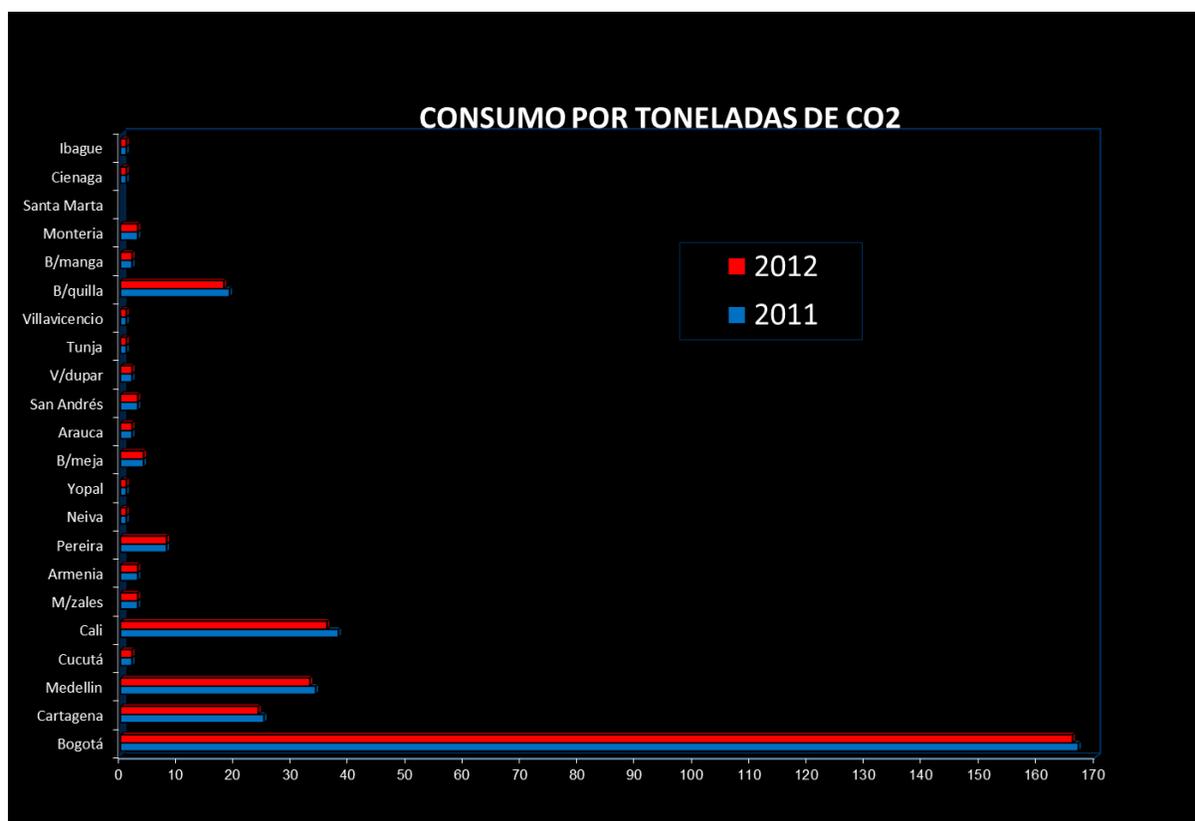
Actualmente la campaña se lleva a cabo en las sedes de Avenida 19, Avenida Jiménez, Calle 14, Héroes, Centro Andino, las filiales de AVIATUR Carga y Cielos Abiertos y las sucursales de Pepe Sierra. Se capacito a través de teleconferencia y se envió el procedimiento de reciclaje a los colaboradores de las regionales de Barranquilla, Cali y Medellín, así mismo se envió material a las ciudades de Ipiales y Cúcuta.

GESTIÓN DE LA ENERGÍA

La muestra para la medición de esta gestión tiene las siguientes características:

1. Se tomo sólo el consumo de electricidad.
2. 140 son las oficinas en las que tenemos el control operacional, en 17 ciudades del país.
3. Línea base a partir del mes de enero del año 2011 al 31 de diciembre del 2012.
4. Se reportan oficinas que tuvieron apertura y cierre en este período de tiempo, pero que tuvieron un comportamiento activo en el consumo de energía.
5. Metodología utilizada: uso de factores de emisión.

Gráfica por participación por ciudad



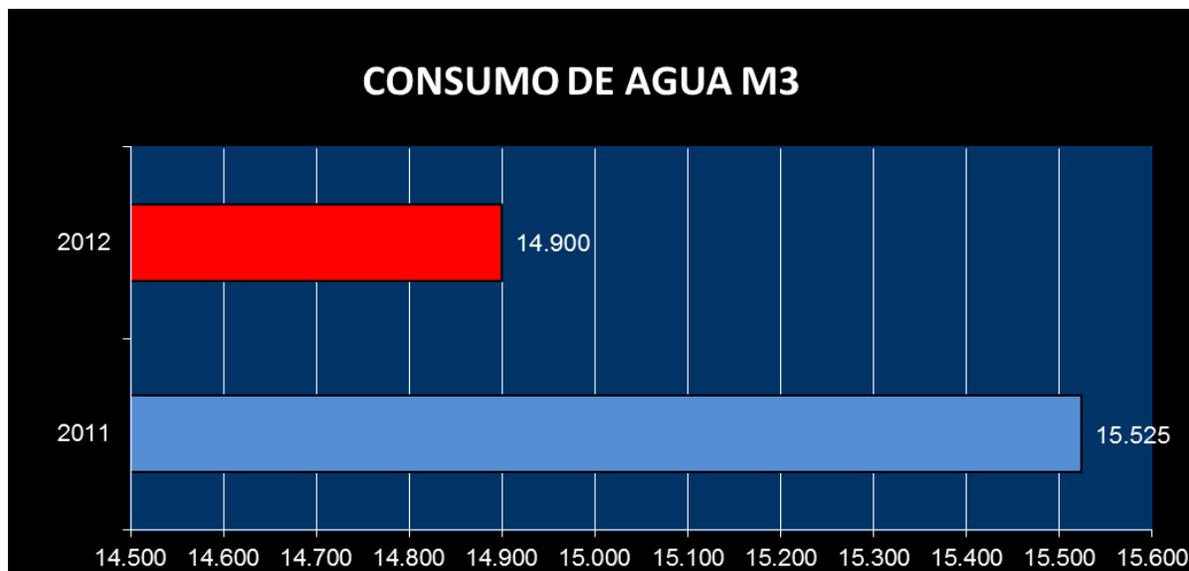
CONSUMO TONELADAS DE CO2			
AÑO	t CO2	No. OFICINAS	CIUDADES
2011	321	142	21
2012	315	136	21

La gráfica presenta una disminución en las emisiones del 2012 frente al 2011 del -4%, esta situación obedecen al cierre de algunas oficinas y unificación de sedes.

GESTIÓN CON EL MANEJO DEL AGUA

Para implementar un programa de manejo adecuado del agua, se continuó con la elaboración de un comparativo de consumo entre el año 2011 y año 2012 de las oficinas en las que la empresa ejerce un control tanto a nivel operativo como financiero.

Los datos arrojados son los siguientes:



CONSUMO DE AGUA EN M ³			
AÑO	CONSUMO	NO OFICINAS	CIUDADES
2011	15.525	109	18
2012	14.900	101	18

La gráfica presenta una variación del **-4%**, en el consumo de agua suministrado por los diferentes intermediarios a nivel nacional. Para este estudio se tuvieron en cuenta 101 oficinas de 18 ciudades a nivel nacional que corresponden al 36% de todas nuestras sucursales en el país.

AVIATUR por ser una empresa del sector servicios, no genera residuos peligrosos, tampoco vertimientos que perjudiquen las fuentes hídricas, por tal motivo, nuestras operaciones no requieren una planta de tratamiento de aguas.

CAMPAÑA DE REFORESTACIÓN

A partir del año 2009, AVIATUR ha sembrado a través de la campaña de la reforestación ya tomo vuelo” 6.574 árboles nativos en los Departamentos del Amazonas y Vichada contribuyendo a la mitigación del cambio climático capturando por año 187 toneladas de CO2.

En Mayo de 2012, la Fundación AVIATUR participo de la siembra 1.000 árboles nativos en Villa de Leyva, lugar donde se esta realizando la restauración del área que se quemó por el incendio en el 2010.



Certifica que:

GRUPO AVIATUR

Participa en el Programa de Aprovechamiento de Materiales Reciclables, desarrollado por Kimberly Clark Colombia y colabora con la conservación del medio ambiente y de los bosques en nuestro país.

Octubre de 2013

Válido Hasta: _____

MOVILIDAD SOSTENIBLE

AVIATUR en el 2012 quiso evaluar el tipo de movilidad que generan sus actividades, por lo que se unió a la iniciativa de la Fundación Chevrolet, la Universidad de los Andes y el Banco de desarrollo de América Latina CAF.



CIE
Movilidad
Sostenible

Movilidad Sostenible

PLANES EMPRESARIALES DE MOVILIDAD SOSTENIBLE
DIAGNOSTICO Y FORMULACIÓN DE ALTERNATIVAS
AVIATUR



1

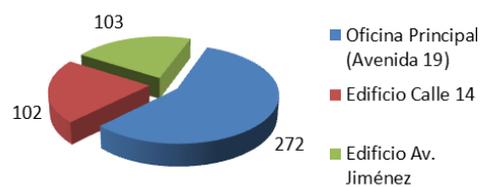
El estudio tuvo la siguiente ficha técnica:

AVIATUR

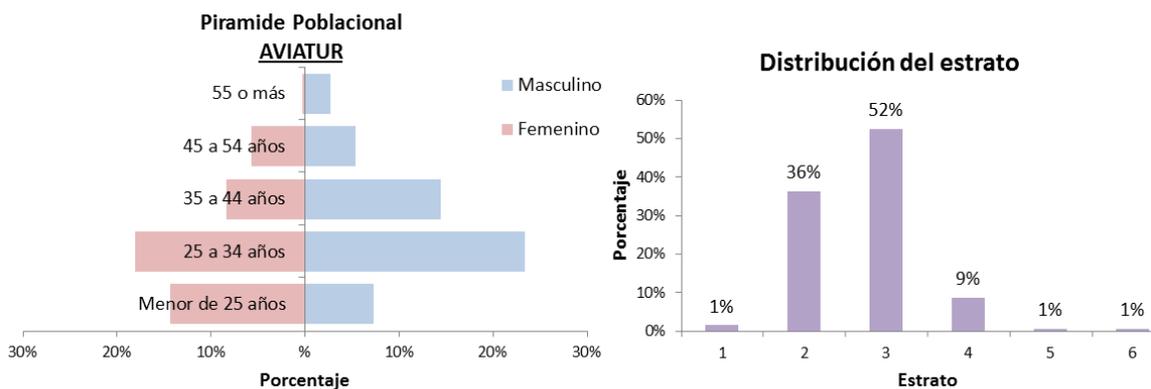
- Número de encuestas usadas para el análisis: 477
- Población de estudio sede **Principal Avenida 19** : 419
- Población de estudio sede **Edificio Jiménez** : 110
- Población de estudio sede **Edificio Calle 14** : 134

- Población total : 663
- Los empleados de las tres sedes se trataron como un único grupo poblacional
- La encuesta representa el 72% de la población **OK!!**

Número de encuestas



Características de los colaboradores AVIATUR participantes:



Modo de movilización de los colaboradores AVIATUR:



Más del 85% de los empleados de su empresa se desplazan al trabajo en transporte público, principalmente en transporte público colectivo y en Transmilenio.

Y estas son la huellas que generamos con las movilizaciones diarias de nuestros colaboradores AVIATUR:

- 103.7 hectáreas de bosque al año
- 247 kg de CO₂ equivalente per cápita. 0.16 Has de Bosque al año por empleado

Huella de carbono



- 17.300 galones de combustible/año
- 26.1 galones de combustible/año per cápita

Huella energética



- Un empleado de su empresa gasta 23.6 días al año en transportarse hacia o desde el trabajo

Huella de calidad de vida



- 9.7 % del salario de sus empleados es invertido en movilizarse.
- Gasto promedio en transporte de \$1'410.000 pesos/año per cápita

Huella de equidad



Para evaluarnos, quisimos compararnos y saber en que aspecto somos campeones y en cuales debemos mejorar:

	Empresa 1	Empresa 2	Empresa 3	Empresa 4	Empresa 5	Empresa 6	Empresa 7	AVIATUR	RANKING
Huella de carbono (Has de Bosque al año/empleado)	0.43	0.50	0.90	0.5	0.5	0.30	0.47	0.16	1/8
Huella energética (galones combustible/año por empleado)	81	102	205	72	99	56	93	26.1	1/8
Huella de calidad de vida (días al año gastado en transporte)	14.0	17.0	17.0	24.0	20.6	17.5	16.9	23.6	7/8
Huella de equidad (% salario gastado en transporte)	7.0%	6.0%	6.0%	8.7%	7.0%	5.2%	3.1%	9.7%	8/8

Para el 2013, nuestra tarea será el implementar estrategias de movilidad sostenible para mejorar las huellas de calidad de vida y equidad y fortalecer la huella de carbono y la huella energética.

NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

Nuestro Talento Humano

Por medio de la revisión de políticas y actividades que involucran a nuestro Talento Humano, AVIATUR demuestra el gran valor que tiene este grupo en sus acciones diarias y en el camino hacia la sostenibilidad del negocio.

AVIATUR reconoce la importancia que aportan sus colaboradores al desarrollo corporativo Sostenible

AVIATUR rechaza cualquier tipo de discriminación o acoso, respetando a cada colaborador como ser pensante y brindando igualdad de oportunidades a todas las personas.

COMITÉ DE VIGILANCIA Y MANEJO DE LAS CONDUCTAS LABORALES LEY 1010 DE ENERO DE 2006		
2011	2012	Porcentaje variación
19	19	0.00%

El objeto del Comité es prevenir y dar soluciones dialogadas a la manifestación de conductas que puedan afectar el clima laboral y la integridad personal de los trabajadores en la organización.

TRES ELEMENTOS DEL TALENTO HUMANO

- El éxito de la provisión y selección de “personas” radica en la vocación y gusto para hacer bien las tareas que exige nuestra empresa.
 - Las “personas” creativas e innovadoras en AVIATUR somos las piezas fundamentales para la sostenibilidad de nuestra organización.
 - Las “personas” de AVIATUR somos un proyecto de vida constante.

DIRECCIÓN DE PROVISIÓN Y SELECCIÓN DE PERSONAL

ENTREVISTAS REALIZADAS		
2011	2012	Porcentaje Variación
551	492	-10.71%

Se realizaron entre el mes de enero y el mes de diciembre del 2012 **998** procesos de selección frente a **1.666** procesos realizados en ese mismo periodo en el año 2011 que evidencian una variación de **- 40.10%**.

PROCESO DE SELECCIÓN		
2011	2012	Porcentaje de variación
1.666	998	-40.10%

Con el fin de garantizar la idoneidad y perfil de los candidatos, se realizan los Estudios Integrales de Seguridad. De enero a diciembre de 2012 se han realizado **595** Estudios Integrales de Seguridad. El año anterior en este mismo periodo se realizaron **597** evidenciando una variación de - **0,34%**.

ESTUDIO INTEGRAL DE SEGURIDAD		
2011	2012	Porcentaje de variación
597	595	-0.34%

En el momento de cubrir una vacante o crear un nuevo puesto de trabajo, AVIATUR dentro de sus políticas de selección da prelación al talento humano interno, el cual esta a cargo del comité de promociones y ascensos que permite el fortalecimiento de los planes de carrera y la posibilidad de mayor proyección empresarial.

Durante el año 2011 fueron publicadas **26** convocatorias internas de enero a diciembre y en el mismo periodo de tiempo de 2012 se publicaron **13** convocatorias, evidencia una variación de **-50%** en los procesos.

CONVOCATORIAS INTERNAS		
2011	2012	Porcentaje de variación
26	13	-50%

La empresa cumple con los requisitos establecidos por el SENA con un total de 99 aprendices vinculados.

CUOTA DE APRENDICES SENA		
2011	2012	Porcentaje de variación
80	99	23.75%

DEFINICIÓN DE TOLERANCIA

Actitud que adoptamos cuando nos encontramos con algo que nos resulta distinto a nuestros valores, es decir la importancia del otro radica en aceptar la diferencia.

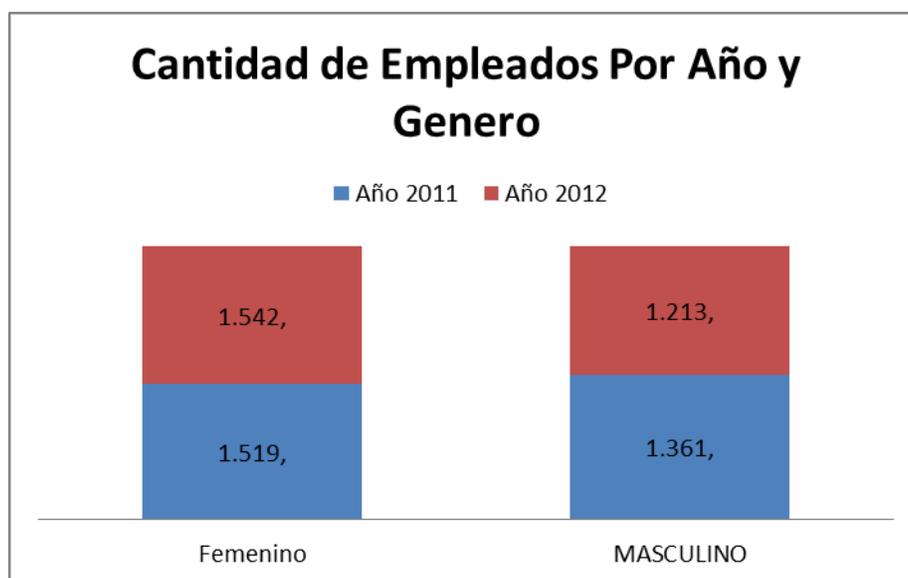
DEFINICION DE RESPETO

El respeto es un valor que permite al hombre reconocer, aceptar, apreciar y valorar las cualidades del prójimo y sus derechos.

DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN Y COMPENSACIONES

La contratación y remuneración de nuestros colaboradores cumplen con las normas y disposiciones legales vigentes, ciñendo su remuneración en los principios señalados por la ley y a las políticas vigentes de compensación. A continuación presentamos el número de personas vinculadas al 31 de diciembre de 2012 frente al año 2011, desglosado por género.

COMPRATIVOS EMPLEADOS 2011 VS 2012 POR GÉNERO					
AÑO	Femenino	Porcentaje	MASCULINO	Porcentaje	TOTAL
Año 2011	1.519	52,74 %	1.361	47,26 %	2.880
Año 2012	1.542	55,97 %	1.213	44,03 %	2.755



Entre el año 2011 y el 2012, la gráfica refleja un decremento en nuestro recurso interno del **-4%**.

COMPARATIVO DE CONTRATACIONES REALIZADAS		
2011	2012	Porcentaje de variación
885	887	0.23%

Contabilizando los ingresos, retiros y el número total de empleados, el índice de rotación de personal es de **-14.15%** al 31 de diciembre de 2012.

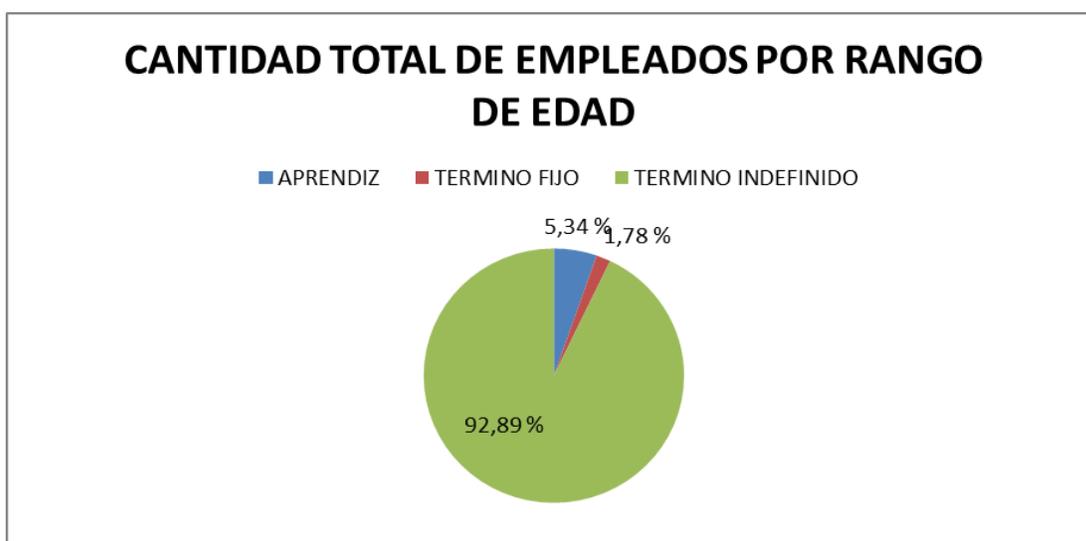
COMPARATIVOS NO. DE RETIROS		
2011	2012	Porcentaje de variación
1253	1277	1.92%

Las principales causas de retiro son las siguientes:

MOTIVOS DE ROTACIÓN	
Sueldo	40%
No manifiesta motivo	30%
Terminación de contrato	20%
Estudio, viaje, mejor cargo y pensión	10%

Nuestros colaboradores reconocen la oportunidad de contar con una estabilidad laboral, 2.559 personas de nuestro Talento Humano cuentan con un contrato a término indefinido, 49 personas cuentan con un contrato a término fijo y las restantes 147 personas obedecen a la cuota de aprendices fijada por el SENA.

COLABORADORES POR TIPO DE CONTRATO Y GÉNERO					
RANGO EDAD	FEMENINO	Porcentaje	MASCULINO	Porcentaje	TOTAL
Aprendiz	121	82,31 %	26	17,69 %	147
Termino Fijo	42	85,71 %	7	14,29 %	49
Termino Indefinido	1.379	53,89 %	1.180	46,11 %	2.559
Suma:	1.542	55,97 %	1.213	44,03 %	2.755



2749 son los colaboradores nacionales de la empresa y 6 personas son extranjeros (Brasil, Bolivia, Francia, India y Venezuela) que se contratan cumpliendo con las leyes y normas dispuestas en los diferentes tratados internacionales y nacionales.

En relación al salario, AVIATUR, ha definido su monto mínimo por encima del salario mínimo legal vigente estipulado por el Gobierno Nacional como se demuestra a continuación.

TIPO DE SALARIO	2011	2012
Salario mínimo legal	\$ 566.700	\$ 589.500
Salario mínimo AVIATUR	\$ 666.631	\$ 683.040

La empresa cumple oportunamente con los pagos de nómina y las prestaciones sociales de todos sus colaboradores.

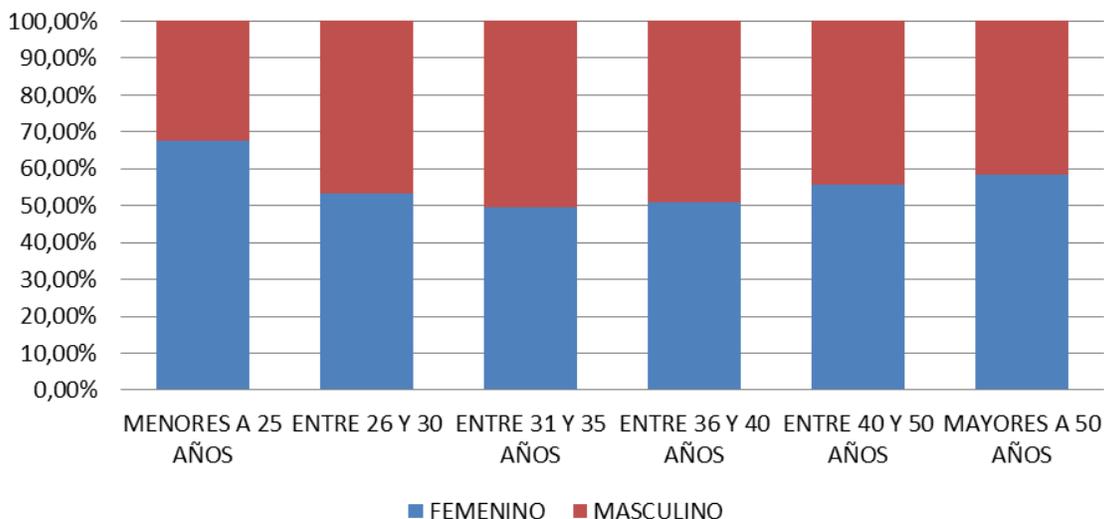
Frente a equidad y género, la empresa no presenta diferencias significativas como se evidencia en el próximo cuadro, en el cual también se define por tipo de cargos.

COLABORADORES POR TIPO DE CARGO Y GÉNERO					
CAT. CARGO	FEMENINO	%	MASCULINO	%	TOTAL
Administrativos	641	52,71 %	575	47,29 %	1.216
Comercial	774	59,91 %	518	40,09 %	1.292
Directivo	41	49,40 %	42	50,60 %	83
Financiero	78	66,10 %	40	33,90 %	118
Tecnología	8	17,39 %	38	82,61 %	46
TOTAL:	1.542	55,97 %	1.213	44,03 %	2.755

El rango de edad en el que se encuentra la mayor parte de nuestros colaboradores son menores de 25 años de edad, y la menor proporción las personas vinculadas de 50 años en adelante.

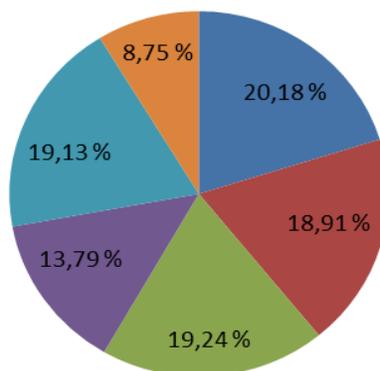
COLABORADORES POR RANGO DE EDAD Y GÉNERO						
RANGO EDAD	FEMENINO	%	MASCULINO	%	TOTAL	%
Menores A 25 Años	376	24,38%	180	14,84%	556	20,18%
Entre 26 Y 30	277	17,96%	244	20,12%	521	18,91%
Entre 31 Y 35 Años	262	16,99%	268	22,09%	530	19,24%
Entre 36 Y 40 Años	193	12,52%	187	15,42%	380	13,79%
Entre 40 Y 50 Años	293	19,00%	234	19,29%	527	19,13%
Mayores A 50 Años	141	9,14%	100	8,24%	241	8,75%
Suma:	1.542	100%	1.213	100,00%	2.755	100%

PARTICIPACION DE EMPLEADOS POR GENERO Y RANGO DE EDAD



CANTIDAD TOTAL DE EMPLEADOS POR RANGO DE EDAD

- MENORES A 25 AÑOS
- ENTRE 26 Y 30
- ENTRE 31 Y 35 AÑOS
- ENTRE 36 Y 40 AÑOS
- ENTRE 40 Y 50 AÑOS
- MAYORES A 50 AÑOS



AVIATUR en el desarrollo de su ejercicio comercial no contrata menores de edad, no permiten actividades con riesgo de trabajo forzoso en ninguna de las operaciones en el territorio nacional, ni presenta ningún tipo de incidentes en materia de violación de derechos humanos en relación a minorías presentes en nuestras zonas de influencia comercial.

La empresa apoya las diferentes iniciativas en contra del trabajo infantil en cualquiera que sea su naturaleza, por tal motivo a partir del año 2011 hemos decidido hacer parte de la mesa Inter-empresarial que coordina la Red Local del Pacto Global de Naciones Unidas en Colombia y que lidera Telefónica Colombia, en la que las empresas participantes están comprometidas a fortalecer el ejercicio de la debida diligencia en la prevención y erradicación en toda su cadena de valor.

DEFINICIÓN DE DIÁLOGO

La clave del diálogo esta en saber escuchar para saber que piensan los demás y admitir en forma respetuosa sus opiniones.

BIENESTAR LABORAL Y SALUD OCUPACIONAL

Los programas de Bienestar Social y Salud Ocupacional están orientados a mejorar a calidad de vida de sus colaboradores y a promover la utilización de los servicios de salud, vivienda, educación, cultura y recreación, así como el plan de beneficios sociales vigente en la empresa.

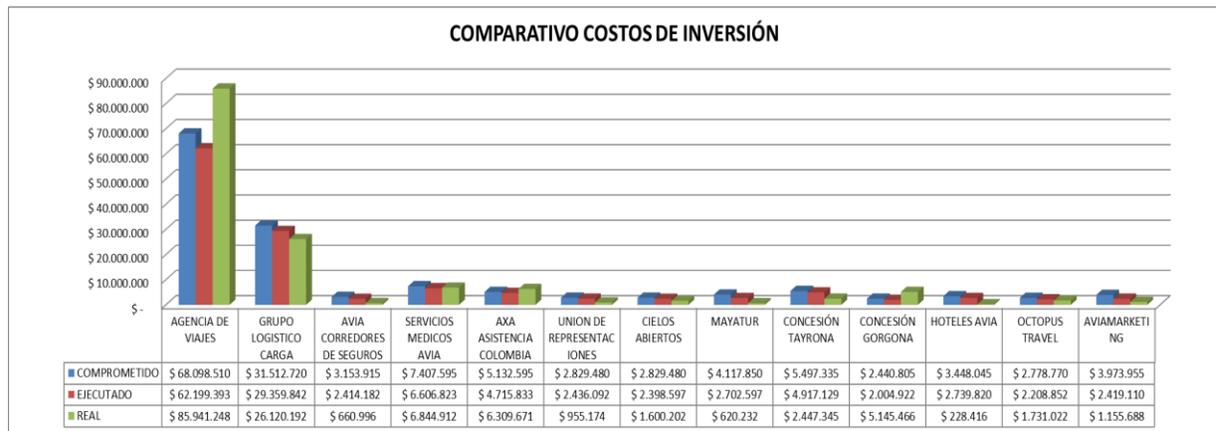
En el 2012 estas fueron las actividades realizadas por Bienestar Laboral:

INVERSIÓN EN BIENESTAR LABORAL, VIVIENDA, EDUCACIÓN, CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	
Deporte	\$ 28.816.008
Cultura y recreación	\$ 111.847.832
Educación	\$ 22.461.858
Préstamo de vivienda	\$ 124.190.212
VALOR TOTAL INVERSIÓN	\$ 287.315.910

COLABORADORES BENEFICIADOS		
2011	2012	Porcentaje de Variación
1037	3205	209.06%

SALUD OCUPACIONAL			
SUBPROGRAMAS	2011	2012	% de Variación
PLAN BASICO LEGAL			
Comités de seguridad y salud en el trabajo conformados / vigía ocupacional.	13	29	123.08%
Diagnósticos ejecutivos de riesgos empresariales	12	19	58.33%
MEDICINA PREVENTIVA Y DEL TRABAJO			
Exámenes Médicos Periódicos	73	560	667.12%
Exámenes de Ingreso	321	568	76.95%
Exámenes de Retiro	54	87	61.11%
HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL			
Diagnóstico Condiciones de Trabajo, inspecciones ergonómicas y mejoramiento puestos de trabajo	214	231	7.94%
Accidentes Laboral	130	131	0.77%
Investigación Accidentes Laboral	0	1	100%

ARL COLMENA



La ley 1562 de 11 de julio de 2012 Fortalece la prevención de los riesgos laborales en las empresas del país y cambia el termino ARP por ARL para llamarse Administradoras de Riesgos Laborales y fortalecer las actividades de promoción y prevención.

En el 2013 seremos los arquitectos responsables de nuestro bienestar y clima laboral.

SALUD OCUPACIONAL

Se realizaron actividades de salud en la regional Bogotá en las sedes Avenida 19, AVIATUR Jiménez, AVIATUR Calle 12, AVIATUR Héroes y AVIATUR Andino, ampliando la cobertura a las Filiales Axa Assitance y Cielos Abiertos en la ciudad de Bogotá y prestación de servicios de prevención, capacitación y plan básico legal con la ARL Colmena en las diferentes regionales del país.

Se ejecutaron las siguientes actividades de Salud Ocupacional:

ACTIVIDAD	COBERTURA	HOMBRES	MUJERES	PROVEEDOR
Lavado De Manos	188	59	129	Prod. Familia
Nutrición Sana	298	146	152	Compensar Eps
Tamizaje Riesgo Cardiovascular	305	156	149	Nueva Eps
Manejo Del Estrés	127	38	89	Compensar Eps
Estilos De Vida Saludables	222	94	128	Compensar Eps
Gimnasia Laboral	333	149	184	Colmena Arl
Orientación Sexual Y Reprod.	17	17	0	Lafranco
Jornada De Yoga	7	4	3	Compensar Caja
Jornada Limpieza Facial	8	7	1	Colfondos
Jornada De Gimnasia	54	16	38	Colfondos
Tamizaje De Seno Y Citologías	16	0	16	Famisanar Eps
Higiene Respiratoria	106	46	60	Sura Eps
Cuidado Ambiental	146	90	56	Colpapel
Salud Oral	12	7	5	Famisanar Eps
Exámenes Integrales Visuales	570	313	257	Salud Visual
Total	2.409	1142	1267	

PROGRAMA	ACTIVIDAD	JULIO – DIC
Plan Básico Legal	Comité Paritarios de Salud Ocupacional	11*
	Panoramas de Factores de Riesgo	19
Medicina Preventiva Y Del Trabajo	Exámenes médicos periódicos	10
	Exámenes de Ingreso	151
	Exámenes de retiro	39
Higiene Y Seguridad Industrial	Diagnósticos condiciones de trabajo	231 **
	Elaboración mapas de evacuación	20
	Aplicación encuesta de riesgo Psicolaboral	558 ***
	Accidentes Laborales	131
	Investigación Accidentes Laborales	1

*En el último trimestre del año se conformaron todos los Comités de Seguridad y Salud en el trabajo y Vigías Ocupacionales en las oficinas de AVIATUR a nivel nacional. Así mismo se hace el seguimiento a los compromisos establecidos en las reuniones mensuales en toda la Organización.

** En el mes de Octubre se dio inicio a la implementación del PVE Osteomuscular con el apoyo de Colmena ARL, aplicando el instrumento “*encuesta de condiciones de salud y trabajo*” iniciando por la sede de AVIATUR Calle 12 en Bogotá con una respuesta de 93 colaboradores, de los cuales se arrojan los siguientes informes preliminares: Colaboradores en estado crítico alto 11; Critico 5; Alto 10, Medio 45 Bajo 22. De los cuales se han evaluado 52 puestos de trabajo, las recomendaciones serán enviadas por cada una de la sedes a la Vicepresidencia Administrativa para las respectivas intervenciones.

A partir del año 2013, se tiene programado dar inicio a las oficinas de AVIATUR oficina principal, Sedes principales de AVIATUR Barranquilla, Cali y la filial de AVIATUR Carga en Bogotá.

*** Para el año 2013 se implementará la encuesta de riesgo Psicolaboral en todas las regionales del país, iniciando por la ciudad de Cali, Cartagena y Barranquilla.

Para establecer el plan de trabajo del año 2013 se levanto un diagnostico en materia de Seguridad y Salud en el trabajo por empresa del grupo y su respectivo cumplimiento con el plan básico legal y seguridad industrial, arrojando los siguientes resultados.

Intervención Filiales prioridad alta: Avía Export, Fundación Malpelo, Fundación AVIATUR, Clipertton, Representaciones Avia SAS, Cielos Abiertos, VFS Global, Concesión Gorgona y Octopus Travel.

Intervención Filiales prioridad media: Concesión Tayrona, Avía Corredores de Seguros, Mayatur, Servicios Avia Ltda, Avía Marketing, Axa – Assitance, Avía Express, Unión Cargo.

Intervención Filiales prioridad baja: Lad lationamerican distribution, Aduanas Avía, AVIATUR Agencia de Carga, AVIATUR Depósito Aduanero, Unión de representaciones.

Para la Agencia de Viajes y Turismo el resultado es el siguiente:

Intervención Regionales prioridad alta: Apartado, Ipiales, Riohacha, Quibdó, Popayán, Neiva, Guapi, Arauca, Barrancabermeja, Leticia, Santa Marta, Yopal, Pereira, Montería, Pasto y Buenaventura.

Intervención regional prioridad media: San Andrés Islas, Barranquilla, Manizales, Valledupar, Ibagué, Cartagena, Cali, Bucaramanga, Armenia y Villavicencio.

Intervención regional prioridad baja: Cúcuta y Medellín.

CAPACITACIÓN	PARTICIPACIÓN	HOMBRES	MUJERES
Seguridad Vial, Revisión Técnica Bogotá	56	56	0
Primeros Auxilios Niveles I, II, III	28	18	10
Contra incendios Niveles I, II	28	18	10
Evacuación y Rescate	14	8	6
Riesgo Manejo de productos químicos	21	0	21
Actualización riesgo ARL – Filiales	15	8	7
Seguridad Vial, Revisión Técnica Medellín	32	32	0
Elementos de protección personal – Bog.	46	13	33
Socialización simulacro evacuación – Bog.	424	254	170
Seguridad Vial, Cali	10	10	0
Manejo defensivo – Bogotá	51	51	0
Inspecciones Planeadas	20	8	12
TOTAL	745	476	269

OTRAS ACTIVIDADES

* A partir del mes de noviembre se implemento a través de la plataforma virtual Cenek y la Avianet el programa de pausas activas para el personal de AVIATUR Cali y Medellín, con el fin de que los colaboradores ingresen y realicen los ejercicios sugeridos.

** En el mes de diciembre se capacitó al personal de las filiales de Cielos Abiertos, Unión de representaciones, Avía Corredores de Seguros y Octopus Travel en el tema de Gimnasia Laboral.

*** Este año en el mes de julio fue emitida la ley 1562 que realizó cambios estructurales en el sistema de Riesgos Laborales razón por la cuál se efectuó el encuentro en Bogotá con los gerentes y responsables de las empresas de la organización para actualizarlos en la norma y cumplir con el requisito de capacitación del compromiso gerencial.

**** Se continúan cerrando las actividades establecidas en el plan de trabajo en salud ocupacional para garantizar el cubrimiento y terminación de los compromisos incluidos para todas las empresas de la organización en el territorio nacional, tener en cuenta que la conformación de los Copasos y el registro de los vigías ha sido la prioridad al igual que la revisión de los programas de salud ocupacional y planes de emergencia.

RECREACIÓN Y CULTURA

A continuación presentamos las actividades en la parte recreativa y cultural realizadas en el 2012:

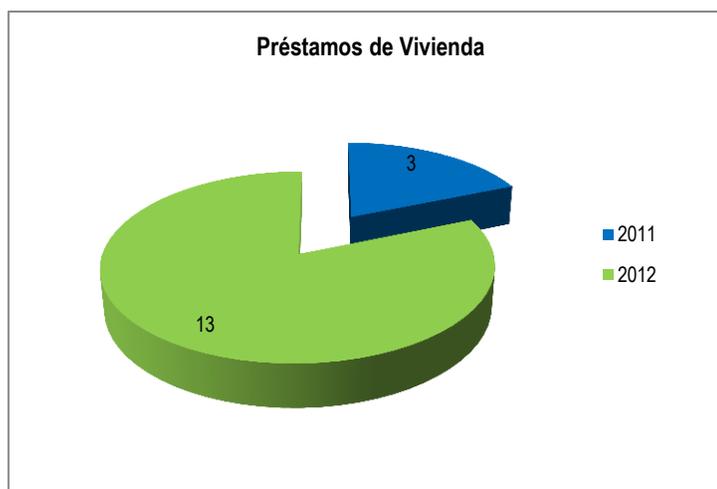
ACTIVIDAD	PARTICIPACIÓN COLABORADOR	INVERSIÓN	INVERSIÓN POR COLABORADOR
Torneo de bolos Bogotá	248	\$ 5.534.222	\$ 22.315
Torneo de bolos Medellín	108	\$ 2.376.000	\$ 22.000
Torneo de futbol Bogotá	430	\$ 14.977.716	\$ 34.832
Salida regional Manizales	10	\$ 1.006.400	\$ 100.640
Función de teatro made in Colombia	100	\$ 3.825.000	\$ 38.250
Carrera de la mujer 2012	10	\$ 275.000	\$ 27.500
Cine en familia	664	\$ 4.814.000	\$ 7.250
Vacaciones recreativas	41	\$ 7.790.000	\$ 190.000
Torneo de fútbol cinco femenino	122	\$ 5.653.292	\$ 46.338
Evento mundo aventura	1192	\$ 29.170.100	\$ 24.472
Novenas de Aguinaldos	280	\$ 3.742.332	\$ 13.365
Total	3205	\$ 79.164.062	\$ 24.700

Adicionalmente se llevaron a cabo las siguientes actividades a nivel nacional:

- Coordinación actividad de amor y amistad que transmitió un mensaje de respeto, reconocimiento, solidaridad, compañerismo y amor entre los colaboradores de la empresa.
Se llevo a cabo en las siguientes oficinas:
AVIATUR Avenida 19, AVIATUR Avenida Jiménez, AVIATUR Calle 12, AVIATUR Héroes, AVIATUR Andino, AVIATUR Carga, Unión de representaciones, Avía Marketing, Avía Corredores de Seguros, Oficinas sucursales: Nogal, Parque Japón y Travel IN.
- Se realizó el encuentro de representantes de Bienestar de las empresas de la organización y la reunión de planeación del año 2013.
- Se apoyó el evento de fin de año en la Regional Medellín, el cual tuvo una asistencia de 240 colaboradores.

ACTIVIDADES RECREATIVAS Y CULTURALES			
ACTIVIDADES	2011	2012	Variación
No. Participantes actividades deportivas y recreativas	1037	3205	209.06%

VIVIENDA 2011 VS 2012			
ACTIVIDADES	2011	2012	Variación
Prestamos entregados	3	13	333%
Valores desembolsados	\$27'000.000	\$ 124.190.212	360%



EDUCACIÓN

Se continúa apoyando a los colaboradores de la organización que desean estudiar el idioma Ingles con la entidad del Colombo Americano:

ACTIVIDAD	No BENEFICIARIOS	VALOR
Apoyo estudios ingles Colombo Americano	91	\$ 20.059.858

Se postularon 10 colaboradores a nivel nacional para aplicar a las beca ofrecidas por el Fondo Nacional de Turismo en alianza con Berlitz.

1 colaborador de la filial Axa – Assitance se beneficio con un beca del 80% para estudiar en la Unipanamericana en convenio con Compensar.

Continuamos realizando las ferias de servicios a nivel regional y promoviendo actividades a todos los colaboradores de la organización con las diferentes entidades de seguridad social en los temas de vivienda, cajas de compensación, asesoría de servicios con los fondos de pensiones obligatorias, fondos voluntarios, entidades financieras, fondos de cesantías, EPS, entidades de planes complementarios y medicinas prepagadas, Fondo de Empleados, entre otros.

TASA DE ACCIDENTES (IR). VICTIMAS MORTALES = 0

Esta información corresponde sólo a Agencia de Viajes AVIATUR S.A.

Datos Generales:

CONCEPTO	AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO
N° días de ausentismo por EG	14350
N° de enfermedades laborales	0
N° Accidentes totales	52
N° AT incapacitantes	31
N° Días de incapacidad	384
N° Días cargados	0
N° Días Totales	384
N° trabajadores	1945
Horas día trabajadas	8
Días semana trabajadas	6
No. De semanas de trabajo	41*
Horas hombre trabajadas	3.827.760**

*52 semanas menos 4 semanas (27 días festivos) y 7 semanas (47 domingos)

** N° de trabajadores X Horas día trabajadas X Días de semana trabajadas X N° de semana de trabajo

K= 240.000 (Número de trabajadores 100 por 8 horas por 6 días de trabajo por 50 semanas de trabajo)

TASA DE ACCIDENTES

$$TA = \frac{\text{No. de accidentes}}{\text{Total Horas hombre trabajadas}} K$$

$$TA = \frac{52}{3.827.760} 240.000$$

$$TA = 3$$

Análisis: Por cada 240.000 horas hombre de exposición en el año 2012 se presentaron 3 accidentes de trabajo.

TASA DE ENFERMEDADES LABORALES

$$TE = \frac{\text{No. de enfermedades laborales}}{\text{Total Horas hombre trabajadas}} K$$

$$TE = \frac{0}{3.827.760} 240.000$$

$$TE = 0$$

Análisis: Para el año 2012 no se calificaron enfermedades de origen laboral

TASA DE DÍAS PERDIDOS (ÍNDICE DE SEVERIDAD)

$$TDP = \frac{\text{No. total de días perdidos}}{\text{Total Horas hombre trabajadas}} K$$

$$TDP = \frac{384}{3.827.760} 240.000$$

$$TDP = 24$$

Análisis: Por cada 240.000 horas hombre de exposición en el año 2012 se perdieron 24 días por causa de accidentes de trabajo.

TASA DE AUSENTISMO

$$TAU = \frac{\text{No. total de días perdidos por ausencia por EG}}{\text{Total Horas hombre trabajadas}} K$$

$$TDP = \frac{14350}{3.827.760} 240.000$$

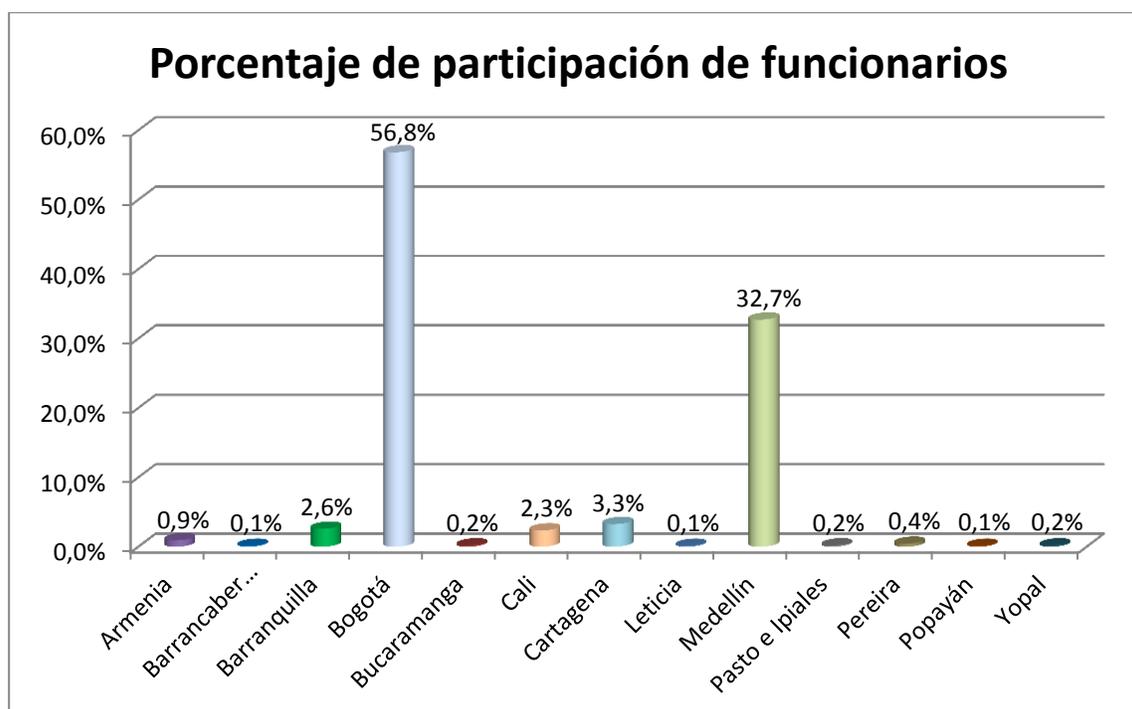
$$TDP = 900$$

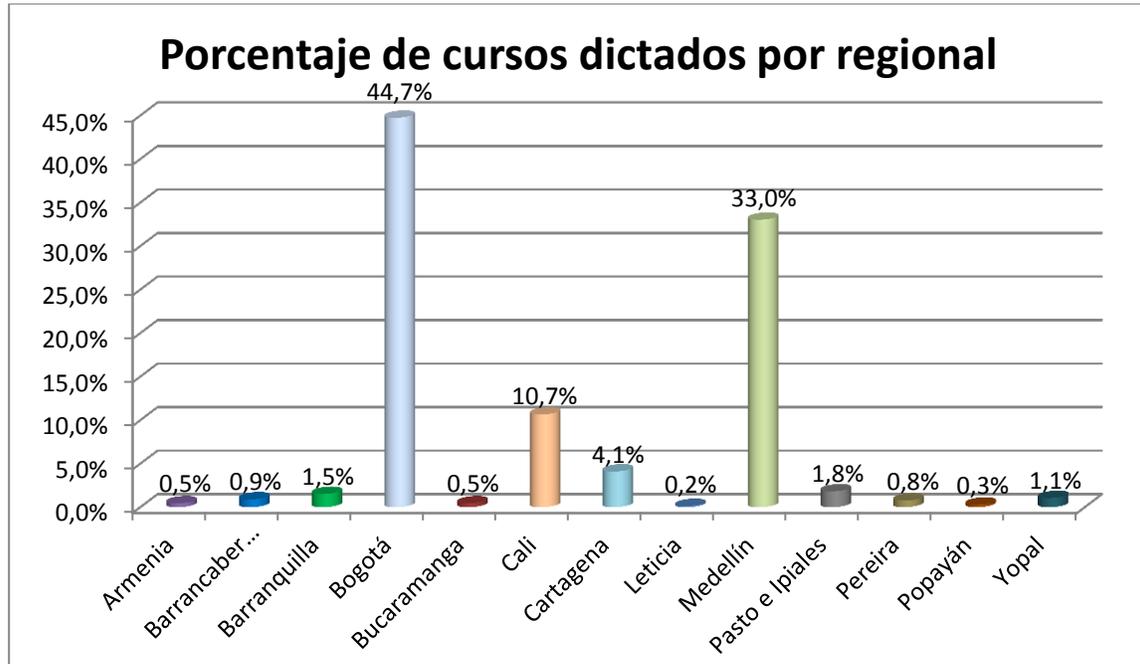
Análisis: Por cada 240.000 horas hombre de exposición en el año 2012 se perdieron 900 días por causa de enfermedades de origen común.

DIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

De acuerdo al nuevo plan de formación interna para el año 2012 realizamos las siguientes actividades:

Enero – Diciembre 2012		
Oficinas	Cursos Dictados	Alumnos
Armenia	3	15
Barrancabermeja	6	2
Barranquilla	10	42
Bogotá	294	924
Bucaramanga	3	3
Cali	70	38
Cartagena	27	53
Leticia	1	2
Medellín	217	532
Pasto e Ipiales	12	3
Pereira	5	7
Popayán	2	2
Yopal	7	3
Total:	657	1626





En el proceso de formación interna han participado las siguientes Agencias de la Organización: Antares, Aeromedellín, BCM, Casanaretours, Ejecutivos Tours, Explorer Tours, Oganesoftware, OIT, Panturismo, Rocitur, Terranet, Travel Plus, Turiscol, Turismo Maya, Turismo Mega, Valletours, Viajes Antares, Viajes Hermes, Viajes Premier, Viajes Universo, Viajes Viejo y Nuevo Mundo, Willitur y las filiales Avia Marketing, Cielos Abiertos, Mayatur y Octopus.

De la totalidad de funcionarios formados, 66 corresponden al curso de pasajes virtual realizado sobre la plataforma Moodle (<http://elearning.AVIATUR.com.co/avia>) en el que participaron las diferentes regionales, 114 corresponden al proceso de actualización de dos grupos de la Central de Reservas y cuatro grupos de Coordinadores Administrativos para ascender a Asesores; 10 Asesores y 10 Auxiliares II de Servicios Turísticos correspondientes al primer grupo semillero del 2012. Para la formación de los funcionarios se ha contado con la participación de los expertos del área comercial y los proveedores.

Las actividades de formación de los funcionarios restantes corresponden a presentaciones de producto comercial de los proveedores, reuniones y actividades de desarrollo humano de acuerdo con las necesidades de la organización en las ciudades de Armenia, Barrancabermeja, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Leticia, Medellín, Pasto e Ipiales, Pereira, Popayán y Yopal.

PLATAFORMA CENEK

Dentro del proceso de actualización del personal se implementó la herramienta Cenek dirigida al área comercial a nivel nacional, de fácil acceso y sin desplazamientos de los colaboradores. En la plataforma podemos realizar formación virtual que nos ha ayudado a mantenernos actualizados en los temas de conocimiento de producto comercial y de sistemas internos.

En la plataforma han participado 320 funcionarios y el comportamiento registrado con respecto a los contenidos más visitados y las oficinas con mayor participación en el 2012 son los siguientes:



La plataforma integra los diferentes operadores turísticos interesados en dar a conocer sus productos y servicios a los agentes de viaje; los operadores asumen los costos de publicación y formación de los asesores por lo tanto la herramienta no genera costos para la organización.

Por medio de una comunicación interna se dan a conocer las instrucciones para poder acceder a la información cargada en la plataforma.

PLATAFORMA KACTUS

Se realiza el seguimiento a los casos reportados al proveedor, se finaliza cada caso con entrega satisfactoria.

Continuamos realizando el cargue de información de los cursos tomados por los colaboradores; se informa por medio de un manual la forma de realizar la inscripción a los cursos ofertados desde la página <http://everest> y por medio de una comunicación interna se informa a los colaboradores como funciona.

Seguiremos evaluando el funcionamiento de ésta herramienta de acuerdo a las necesidades de la organización.

LOGÍSTICA

Se gestionaron las solicitudes correspondientes para 363 reservas de salones para eventos de las diferentes áreas de la organización.

Se programaron y apoyaron 44 videoconferencias y 54 conferencias Web mediante la herramienta Webex, solicitadas por las diferentes áreas.

PLATAFORMAS DE APOYO A LA FORMACIÓN

En la plataforma Moodle (<http://elearning.AVIATUR.com.co/avia>) se realizaron algunos ajustes técnicos para mejorar la visualización de los contenidos; se desarrollaron actualizaciones de las pruebas de conocimientos de Geografía Internacional, Caja Mayor, Créditos, Devoluciones, Documentación, Reservas de Servicios y de Tiquetes, en ésta plataforma participaron 863 usuarios realizando actividades de validación de competencias y el curso de pasajes virtual; además se calificaron las pruebas presentadas por los funcionarios en la plataforma, aquellas que requieren calificación manual.

Se realizó la actualización de algunos textos y enlaces del sitio <http://gedeon/capacitacion>; también se publicaron 18 instructivos y 11 manuales de acuerdo a las solicitudes recibidas

del departamento de Gestión Organizacional, y se desarrollaron 3 presentaciones de apoyo a las actividades del Centro de formación mediante la herramienta Prezi.

PRESENTACIONES CORPORATIVAS

Se realizó la presentación corporativa a 138 personas de las siguientes instituciones: Universidad Cooperativa de Bogotá, Corporación Universitaria Remington, la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia de Duitama, Universidad del Tolima, Fundación Urbe Caminante, Colegio de Estudios Superiores de Administración, Indoamericana, corporación universitaria San Martín y la Universidad Los Libertadores.



La Fundación AVIATUR nace el 8 de Mayo de 2004, según certificado de la Cámara de Comercio de Bogotá número S0022423, como respuesta a la necesidad de empezar a trabajar en la responsabilidad social empresarial del Grupo AVIATUR y para atender las necesidades de sus grupos de interés, ofreciendo apoyo financiero y material a los empleados y comunidades que se encuentran en alto riesgo de exclusión en nuestras áreas de influencia comercial.

A través de su equipo humano, brinda apoyo a la ejecución y promoción de los proyectos comunitarios que involucren actividades culturales, educativas, ambientales y en derechos humanos, orientadas a la inclusión social y mejoramiento de la calidad de vida en la población identificada como de alto riesgo.

Misión

Acompañar y contribuir en la construcción de una mirada sostenible para el Grupo AVIATUR, por medio del diseño, implementación y evaluación de las acciones y negocios generados por la empresa con relación a las dimensiones Económica, Social y Ambiental.

Visión

Posicionar a AVIATUR como el primer grupo empresarial de sector turístico interesado y comprometido en la búsqueda de la sostenibilidad y el reporte a los grupos de interés.

PROYECTO PRODUCTIVO PAREOS BARULEROS



Este proyecto nace en Barú, corregimiento de la ciudad de Cartagena, con un grupo de mujeres a quienes la Fundación les proporciona capacitación y maquinaria para la elaboración de Pareos y otros tipos de prendas que muestra la alegría del Caribe colombiano. Con estos insumos ellas crearon un fondo con el cual se busca lograr el autosostenimiento del proyecto.

En el 2012 contaron con la Asesoría de Artesanías de Colombia en la técnica de reservas y de la Señora Patricia Tavera en pintura a mano alzada. Con estas dos exitosas asesorías se realizó un cambio de diseños que fue expuesto y comercializado en Expoartesánias 2012 que se realizó en Corferias del 6 al 19 de diciembre.

PROYECTO PRODUCTIVO “PUNTADAS DE ESPERANZA”



Este proyecto brinda capacitación y maquinaria de confección a 25 madres cabeza de familia del Municipio de Soacha para que por medio de esta práctica tengan una fuente de ingresos que les garantice su sustento familiar y ayude al sostenimiento de la Fundación Casa Hogar la Esperanza que atiende 264 niñ@s.

Impacto 2012:

- 25 Mujeres Cabeza de Familia del Municipio de Soacha
- 264 Niñ@s Beneficiados
- 300 Prendas confeccionadas
- 6 Maquinas de coser

PROYECTO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE ABUSO SEXUAL INFANTIL INTRAFAMILIAR. HOGAR SAN JOSÉ



Este proyecto surgió como respuesta a una necesidad detectada por las directivas de los Hogares San José de Medellín en la que se evidencia una problemática de abuso sexual infantil en gran parte de su población. Frentes a este fenómeno la Fundación AVIATUR vincula a una psicóloga para que asuma la intervención de los casos que se detecten.

Impacto 2012:

- 800 Niñ@s atendidos
- 530 Atenciones psicológicas individuales
- 60 Terapias familiares
- 150 Entrevistas de ingreso
- 8 Escuelas de Padres
- 700 Niñ@s atendidos en la celebración del día mundial de la prevención del abuso.

CONOZCÁMONOS – CONVIVENCIA A TRAVÉS DEL DEPORTE



Este proyecto busca por medio de un torneo de Fútbol integrar a jóvenes de distintas posiciones socioeconómicas, promoviendo un espacio de convivencia ciudadana en miras de crear oportunidades de respeto y tolerancia a las diferencias culturales.

Los equipos se conforman al azar por estudiantes entre 12 y 15 años pertenecientes a colegios privados y públicos de diferentes zonas de la ciudad.

En el 2012 participó el Colegio Anglo Colombiano, el Liceo de Cervantes el Retiro, la institución educativa Brazuelos (Usme) y la INEM Santiago Pérez (Tunal)

Impacto 2012:

- 4 Colegios de Bogotá
- 1 Colegios de Bolívar
- 80 Jóvenes
- 7 Partidos de fútbol
- 16 Premiados por su capacidad de integración

CENTRO DE FORMACIÓN AGROPECUARIO LA SANDALIA



La Sandalia es un convenio celebrado entre la Fundación AVIATUR, el SENA y las Granjas Infantiles de Jesús Obrero, el cual busca consolidarse como una alternativa de formación agropecuaria para jóvenes líderes rurales de los municipios del suroeste antioqueño o en riesgo de ser reclutados por grupos al margen de la ley.

Impacto 2012:

- 6 Cursos dictados
- 350 Jóvenes estudiando
- 15 Hectáreas sembradas
- 15 Jóvenes graduados

NUESTROS PROPOSITOS PARA EL 2013

EJES	PROPOSITOS
<p>Derechos Humanos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Crear un canal en el que se pueda presentar sugerencias y denuncias relacionadas con los Derechos Humanos. • Fomentar el principio de la debida diligencia en todas las áreas de la organización como mecanismo de evitar la complicidad en la violación de los Derechos Humanos. • Hacer el primer acercamiento en lo concerniente al análisis del riesgo sobre la temática en la Compañía. • Involucrar a la cadena de suministros en capacitaciones sobre la temática y medidas adoptadas • Realizar campañas de promoción de los Derechos Humanos incluyendo el área de seguridad de la Compañía
<p>Estándares Laborales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar en conjunto con la Dirección de Prensa y Medios un plan de comunicación que garantice el conocimiento y comprensión de la problemática por parte de todos los colaboradores de la empresa y la cadena de valor. • Elaborar con la Dirección de Capacitación y Desarrollo un programa de capacitación dirigido a todos los colaboradores sobre la prevención y erradicación del trabajo infantil. • Crear un canal en el que se pueda presentar sugerencias y denuncias relacionadas con el trabajo infantil. • Proponer acciones mancomunadas con nuestros proveedores y contratistas que contribuyan a la prevención y erradicación de esta problemática. • Crear la necesidad de realizar evaluaciones de desempeño y de desarrollo profesional de sus colaboradores. • Realizar con Unicef el piloto de la prevención de la explotación infantil. • Para el año 2013 se implementará la encuesta de riesgo Psicolaboral en todas las regionales del país, iniciando por la ciudad de Cali, Cartagena y Barranquilla.

<p style="text-align: center;">Medio Ambiente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar integralmente todas las fuentes que generan emisiones de CO2 a nivel operativo, al mismo tiempo que diseñar e implementar medidas correctivas que mitiguen estos impactos. • Identificar los aspectos e impactos ambientales generados por las actividades propias de la empresa. • Involucrar en la evaluación de aspectos e impactos ambientales a nuestros proveedores, con el fin de garantizar una disposición final coherente frente a nuestros objetivos ambientales. • Definir y calcular las emisiones de CO2 generadas por el consumo de combustible, fugas y transporte tercerizado. • Determinar la generación de efluentes y su respectivo control. • Conformación del plan de emergencias ambientales. • Elaboración del Plan de Gestión Ambiental. • Ampliar la cobertura de la campaña de reciclaje, incluyendo residuos de difícil disposición (Ej. baterías), vidrios y plástico. • Iniciativa para reducir el consumo indirecto de energía, mejorando la eficiencia en el uso de la misma.
<p style="text-align: center;">Anti-corrupción</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar revisiones sobre las convenciones internacionales Anti-corrupción a la luz de nuestra realidad organizacional. • Acudir con mayor frecuencia a seminarios o talleres de capacitación especializados en temas de anti-corrupción, en miras de aumentar el conocimiento dentro de la compañía sobre la temática. • Desarrollar con el departamento de capacitaciones un programa que refuerce la ética, la integridad y el control de la corrupción dentro de la empresa. • Se solicitará a la vicepresidencia jurídica que se incluya en todos los contratos celebrados la cláusula anti-corrupción. • Involucrar a los proveedores y clientes en los temas de prevención de la corrupción.
<p style="text-align: center;">Otros</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Para el 2013 uno de nuestros más grandes retos es la creación de métodos de comunicación directa con todos nuestros grupos de interés, en donde podamos medir expectativas, revisar el cumplimiento de objetivos y el desarrollo integral conjunto.

No.	INDICADORES GRI	PPIO. PG	OBSERVACIONES	PÁG.
1.	VISIÓN Y ESTRATEGÍA			
1.1	Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad para la Organización y su estrategia		Ver carta del Presidente	4
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades		Ver características y alcance de nuestro informe, nuestra Trabajamos con ética y RSE, nuestros grupo de interés, nuestro talento humano y Nuestra gestión ambiental	5, 18, 31 Y 40
2	PERFIL			
2.1	Nombre de la Organización		Grupo Aviatur Ltda.	8
2.2	Principales marcas, productos y/o servicio		Ver nuestros principales marcas y servicios	8
2.3	Estructuras operativas		Ver nuestra estructura	8
2.4	Localización de la sede principal		Ver donde estamos	11
2.5	Países en los que opera		Ver Nuestra presencia en el país	11
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica		Sociedad privada de carácter limitada	8
2.7	Mercados servidos		Ver nuestros principales marcas y servicios y Nuestra presencia en el país	8
2.8	Dimensión de la Organización informante		Ver Nuestra Gestión Económica	29
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por el reporte en el tamaño, estructura y propiedad de la Organización		Durante el alcance que comprende este informe no se realizaron cambios significativos en el tamaño, estructura y propiedad de la Organización	
2.10	Premios y distinciones recibidos		Ver premio y reconocimientos	12
3	PARAMETROS DEL REPORTE			
	Perfil del Reporte			
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en el reporte		Ver alcance de nuestro informe	5
3.2	Fecha del Reporte anterior más reciente		Ver características de nuestro informe	5
3.3	Ciclo de presentación del reporte		Ver características de nuestro informe	5
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas al reporte o su contenido		Ver contraportada	2
	Alcance y cobertura del Reporte			
3.5	Proceso de definición del contenido del reporte		Ver características de nuestro informe y Alcance de nuestro informe	5
3.6	Cobertura del reporte		Ver alcance de nuestro informe	5
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura del reporte		Algunos indicadores no se reportan y otros se reportan	

			parcialmente	
3.8	Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente la comparatividad entre periodos		Ver nuestros principales marcas y servicios	8
3.9	Técnicas de medición para elaborar los indicadores		Cada gráfica y cuadro de resultados contiene la explicación de donde provienen los datos que allí están expresados	
3.10	Efecto de las correcciones de información de reportes anteriores		No se han realizado, ni solicitado cambios a informes anteriores	
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en el reporte		Para este año se realizó la valoración de todos los aspectos por medio de los indicadores GRI	
Índice del contenido GRI				
3.12	Tablas del contenido GRI		Ver índice	3
Verificación				
3.13	Políticas y prácticas sobre verificación externas		Este informe no cuenta con verificación externa	
4	GOBIERNO, COMPROMISO Y PARTICIPACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERES			
4.1	Estructura de Gobierno de la Organización		La administración, dirección y organización de Aviatur es ejercida por los siguiente órganos: <ul style="list-style-type: none"> - Asamblea general de Socios - Junta Directiva y sus comité - Presidente, Gerentes y Directores - Revisor Fiscal 	
4.2	Informar si el Presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un lugar ejecutivo		La persona que ejerce como Presidente de la Junta Directiva no ejerce ningún cargo ejecutivo dentro de la organización	
4.3	Indicar el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos		De los 6 miembros solo uno tiene funciones como suplente en la gerencia de la Organización	
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	P. 10	Ver Trabajamos con ética y RSE	23
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, el desempeño de la		Ver esta es nuestra estructura	9

	organización, incluido su desempeño social y ambiental			
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano del gobierno	P.10	Ver Trabajamos con ética y RSE	23
4.7	Procedimiento para determinar la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano en tema de sostenibilidad		Los miembros de la Junta Directiva son elegidos por la Asamblea de socios según los estatutos que la regula	
4.8	Declaración de la misión, valores y códigos de conductas		Ver nuestra cultura	9
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social		Ver esta es nuestra estructura	9
4.10	Procedimiento para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social		Ver Trabajamos con ética y RSE	23
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución		Ver Trabajamos con ética y RSE	23
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente	P. 1, 2, 5, 7, 8, 9	Ver Programas Fundación Aviatur	60
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (Tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya		Ver afiliaciones Nacionales e internacionales	13
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido		Ver nuestros grupos de interés	17
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete		Ver nuestros grupos de interés	17
4.16	Enfoque adoptados para la inclusión de los grupos de interés		Ver nuestros grupos de interés	17
4.17	Aspectos de interés surgidos a través de la participación de los grupos de interés y respuestas de la organización		Según estatutos la junta directiva será citada cada vez que el gerente considere necesario dar respuesta a requerimientos de nuestros grupos de interés.	
INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO				
EC1 (P)	Valor económico directo generado y distribuido		Ver Nuestra Gestión Económica	29
EC2 (P)	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades debido al cambio climático		Este indicador no es reportado	

EC3 (P)	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales		Ver Nuestra gestión Económica	29
EC4 (P)	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos		Durante el alcance del presente informe no se recibieron ayudas de gobiernos	
EC5 (A)	Rangos de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local	P. 1 y 6	Ver nuestro talento Humano	40
EC6 (P)	Política, práctica y proporción de gastos correspondiente a proveedores locales	P. 1 y 6	Ver Nuestra Gestión Económica	29
EC7 (P)	Procedimiento para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local.	P. 1 y 6	Ver nuestro Talento Humano	40
EC8 (P)	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructura y los servicios prestados principalmente para el beneficio público		Este indicador no es reportado	
EC9 (A)	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos y su alcance		Este indicador no es reportado	
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DECENTE				
Empleo				
LA1 (P)	Desglose de empleados por tipo de empleo, por contrato y por región	P. 6	Ver nuestro Talento Humano	40
LA2 (P)	No. Total de empelados y rotación media de empelados, desglose por grupo de edad, sexo y región	P. 1 y 6	Ver nuestro Talento Humano	40
LA3 (A)	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, desglosado por actividad principal	P. 1 y 6	Ver nuestro Talento Humano	40
Relaciones Empresa/Trabajadores				
LA4 (P)	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	P. 3	En Noviembre de 2012 se creo SINALTRATUR, aún no hay informe de Gestión.	
LA5 (P)	Periodo(s) Mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos		La legislación no exige este aspecto a no ser que sea por pensión del empleado donde es de 15 días	
Salud y seguridad en el trabajo				
LA6 (A)	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud	P. 1 y 6	Ver nuestro Talento Humano	40
LA7 (P)	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales	P. 1 y 6	Ver nuestro Talento Humano	40
LA8 (P)	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de enfermedades graves	P. 1 y 6	Ver nuestro Talento Humano	40
LA9 (A)	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	P. 3	Ver nuestro recurso humano interno	
Formación y educación				

LA10 (P)	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	P. 1 y 6	Ver nuestro Talento Humano	40
LA11 (A)	Programas de gestión de habilidades y de formación continua a trabajadores	P. 1 y 6	Ver nuestro Talento Humano	40
LA12 (A)	Porcentaje de empleado que reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional		Este indicador no es reportado, se espera cumplir con el próximamente	
Diversidad e igualdad de oportunidad				
LA13 (P)	Órganos de gobiernos corporativos y plantillas, desglosado por sexo, grupo de edad y pertenecientes a minorías	P. 1 y 6	La junta Directiva esta compuesta por 2 mujeres 4 hombres, todos mayores de 50 años. Los nombres no son reportados por confidencialidad.	
LA14 (P)	Relación entre salario base de los hombre con respecto al de las mujeres, por categoría profesional	P. 1 y 6	Ver nuestro Talento Humano	40
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: DERECHOS HUMANOS				
Prácticas de inversión y abastecimiento				
HR1 (P)	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos		En este informe no se contemplan acuerdos de inversión que incluyan cláusula de derechos humanos	
HR2 (P)	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas		Este indicador no es reportado, se espera cumplir con el próximamente	
HR3 (A)	Horas de formación de los empelados sobre políticas procedimientos relacionados a los derechos humanos	P. 1 y 2	Ver nuestro Talento Humano	40
No Discriminación				
HR4 (P)	No. total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	P. 1, 2 y 6	Ver nuestro Talento Humano	40
Libertad de asociación y convenios colectivos				
HR5 (P)	Actividades contra la libertad de asociación y medidas correctivas	P. 1, 2 y 3	Este tema esta contemplado en el manual de ética y conducta empresarial, en el punto de entorno laboral positivo, numeral A Derechos Humanos y en el artículo 58 del reglamento de trabajo	
Explotación Infantil				
HR6 (P)	Actividades con riesgo de explotación infantil y medidas correctoras	P. 1, 2 y 5	Este tema esta contemplado en el manual de ética y conducta empresarial, en el punto de entorno laboral positivo, numeral A Derechos Humanos y en el	40 y 60

			artículo 54 del Reglamento de trabajo. Ver nuestro Talento Humano Programas Fundación Aviatur	
Trabajos Forzados				
HR7 (P)	Actividades con riesgo de trabajo forzado, no consentido y medidas correctoras	P. 1, 2 y 4	Este tema esta contemplado en el manual de ética y conducta empresarial, en el punto de entorno laboral positivo, numeral A Derechos Humanos. Ver nuestro Talento Humano	40
Prácticas de seguridad				
HR8 (A)	Porcentaje del personal de seguridad formado en derechos humanos		Este indicador no es reportado, se espera cumplir con el próximamente	
Derechos de los Indígenas				
HR9 (A)	No. total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	P. 1 y 2	Trabajamos en el PNN Tayrona y en el PNN Amazonas donde existen asentamientos indígenas y no se reporto en el 2012 ningún incidente	
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: SOCIEDAD				
Comunidad				
SO1 (P)	Programas y prácticas para evaluar y gestionar impactos a las comunidades	P. 1 y 2	Ver Programas Fundación Aviatur	60
Corrupción				
SO2 (P)	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con corrupción	P. 10	Ver Trabajamos con ética y RSE	23
SO3 (P)	Porcentaje de empleados formados en anti-corrupción	P. 10	Ver Trabajamos con ética y RSE	23
SO4 (P)	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	P. 10	Ver Trabajamos con ética y RSE	23
Política Pública				
SO5 (P)	Posición en la políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y actividades de lobbying	P. 10	Ver Trabajamos con ética y RSE	23
SO6 (P)	Aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas		Ver Nuestra Gestión Económica	29
Comportamiento de competencia desleal				
SO/ (P)	No. total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolistas y contra la libre competencia	P. 10	Ver Trabajamos con ética y RSE	23
Comportamiento Normativo				
SO8 (P)	Valor monetario de sanciones, multas y número total de sanciones no monetarias por incumplimiento de la	P. 10	Durante el alcance de este informe no se han presentado multas, ni	

	leyes		sanciones	
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO				
Salud y seguridad del cliente				
PR1 (P)	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan los impactos en la salud y seguridad de los clientes		Desde de la cotización hasta el cierre de la venta a todos los clientes se les informa las medidas de seguridad (Ej. Plan de vacunación necesario) según el destino, así como se les invita a comprar el seguro de asistencia al viajero para enfrentar cualquier eventualidad	
PR2 (A)	No. total de incidentes derivados del incumplimiento de las regulaciones legales o de los códigos voluntarios		Durante el alcance del informe no se reporto ningún incidente derivados a incumplimientos de las regulaciones legales o de los códigos voluntarios	
Etiquetado de producto y servicio				
PR3 (P)	Tipos de información sobre los productos y servicios requeridos por la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos		Toda la información exigida por la normatividad esta escrita en la carta al pasajero, vouchers, orden de servicios, folletos informativos, así como en los sitio de Internet se detalla todos los servicios, incluye, no Incluye, limites de responsabilidad, características y categorías. Para cumplir con la descripción del 100% de los productos	
PR4 (A)	No. total de incumplimientos relativos a la información y al etiquetado de los productos o servicios		Se presentaron 101 incidentes derivados de la información o inconvenientes por la asesoría.	
PR5 (A)	Prácticas con respecto a las satisfacción del cliente		La Organización cuenta con una vicepresidencia de servicio al cliente que tiene como objetivo atender todas las solicitudes, reclamos, quejas, peticiones, felicitaciones, colaboraciones que tenga el cliente, así mismo realiza una evaluación de servicios al año a todos los clientes. Contamos con las	

			certificaciones ISO 9001:2008 para todos los productos y servicios que ofrecemos a nivel nacional y con las 4 normas técnicas Sectoriales para agencia de viajes (Atención al cliente, reservas, infraestructura y diseño de programas)	
Comunicación de marketing				
PR6 (P)	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en la comunicación de marketing		Este indicador no es reportado, se espera cumplir con el próximamente	
PR7 (A)	No. de incidentes por incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing		Este indicador no es reportado, se espera cumplir con el próximamente	
Privacidad del cliente				
PR8 (A)	No. total de reclamaciones por el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes		Durante el alcance de este informe no se presentaron reclamaciones por el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales	
Cumplimiento normativo				
PR9 (P)	Costo de multas por incumplimiento de la normativa sobre suministros y el uso de productos y servicios		Durante el alcance de este informe no se presentaron multas, ni sanciones	
INDICADORES DE DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL				
Materiales				
EN1 (P)	Materiales utilizados por peso o volumen	P. 8	Ver Nuestra Gestión Ambiental	31
EN2 (P)	Porcentaje de materiales utilizados que son valorizados		Este indicador no es reportado	
Energía				
EN3 (P)	Consumo directo de energía por fuentes primarias		No generamos energía directa	
EN4 (P)	Consumo indirecto de energía por fuentes primarias	P. 7, 8 y 9	Ver Nuestra Gestión Ambiental	31
EN5 (A)	Ahorro de energía debido a las conservación y a mejoras en la eficiencia		Este indicador no es reportado, se espera cumplir con el próximamente	
EN6 (A)	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía		Este indicador no es reportado	
EN7 (A)	Iniciativa para reducir el consumo indirecto de energía		Este indicador no es reportado, se espera cumplir con el próximamente	
Agua				

EN8 (P)	Captación total de agua por fuente	P. 7 y 8	Ver Nuestra Gestión Ambiental	31
EN9 (A)	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	P. 7 y 8	Ver Nuestra Gestión Ambiental	31
EN10 (A)	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	P. 7 y 8	Ver Nuestra Gestión Ambiental	31
Biodiversidad				
EN11 (P)	Terrenos en propiedad, arrendados o gestionados de alto valor de biodiversidad en zonas protegidas		Este indicador no es reportado	
EN12 (P)	Impacto en espacios naturales protegidos y no protegidos de alta biodiversidad		Este indicador no es reportado	
EN13 (A)	Hábitats protegidos o restaurados	P. 7 y 8	Ver Nuestra Gestión Ambiental	31
EN14 (A)	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	P. 7 y 8	Ver Nuestra Gestión Ambiental	31
EN15 (A)	No. De especies cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones		Este indicador no es reportado	
Emisión, vertidos y residuos				
EN16 (P)	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	P. 7 y 8	Ver Nuestra Gestión Ambiental	31
EN17 (P)	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso		Este indicador no es reportado	
EN18 (A)	Iniciativas para reducir las emisiones de gases efecto invernadero y las reducciones logradas	P. 7 y 8	Ver Nuestra Gestión Ambiental	31
EN19 (P)	Emisiones de sustancias destructivas de la capa de ozono, en peso		Este indicador no es reportado	
EN20 (P)	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso		Este indicador no es reportado	
EN21 (P)	Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	P. 7 y 8	Ver Nuestra Gestión Ambiental	31
EN22 (P)	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	P. 7 y 8	Ver Nuestra Gestión Ambiental	31
EN23 (P)	No. Total y volumen de los derrames accidentales más significativos		No se presentaron derrames de ningún tipo	
EN24 (A)	Peso total de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos		No producimos residuos que necesiten trato especial por ser considerados peligrosos	
EN25 (A)	Recursos hídricos y hábitats afectados por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización		Este indicador no es reportado	
Productos y servicios				
EN26 (P)	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios	P. 7, 8 y 9	Ver Nuestra Gestión Ambiental	31
EN27 (P)	Porcentaje de producto que son reclamados al final de su vida útil	P. 7 y 8	Ver Nuestra Gestión Ambiental	31

Cumplimiento Normativo				
EN28 (P)	Costos de las multas significativas y sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental		Durante el alcance de este informe no se han presentado multas, ni sanciones	
EN29 (A)	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados	P. 8	Ver Nuestra Gestión Ambiental	31
General				
EN30 (A)	Desenglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales		Este indicador no es reportado	