

AVIATUR

INFORME DE GESTIÓN Y
RESPONSABILIDAD SOCIAL

ÍNDICE

QUIENES SOMOS

Nuestro Modelo de
Responsabilidad Social

Empresas del Grupo

Objetivos de Desarrollo
Sostenible

Hacia un turismo
sostenible

Cómo contribuimos
a los ODS

Así nos comunicamos
con nuestros grupos
de interés

Diálogos para impulsar
el sector

Participación en Juntas

Afiliaciones

Cadena de suministro

Nuestro Gobierno
Corporativo

Integridad y
Transparencia

Gestión de la
Sostenibilidad Turística

Apuntarle a los
asuntos relevantes

EL FUTURO ES AHORA

El secreto
es adaptarse

Excelencia
en el Servicio

Nuestros clientes

Cada vez
más digital

Satisfacción

Nuestra gente

Salud
ocupacional

Bienestar

HACIA UN TURISMO SOSTENIBLE

Principales
logros 2018

Desarrollo local

Propendemos por
el bienestar de la
comunidad

Fundación Aviatur

Contribuciones
filantrópicas

Nuestro
compromiso
con el planeta

Iniciativa
cero papel

Clientes
comprometidos
con el planeta

Pacto global

MENSAJE DEL PRESIDENTE



El 2018 será recordado como el resurgimiento del turismo en Colombia. La firma del Acuerdo de Paz logró lo que no se veía desde el año 1985, tras los sucesos del Palacio de Justicia... que los turistas llegarán al país. Según cifras del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, durante el año pasado arribaron más de 3 millones de visitantes. Así las cosas, el 2018 fue el año en el que más turistas extranjeros visitaron el país, teniendo en cuenta que en 2017 el registro fue de 2'521.900.

En números, el año que pasó Colombia tuvo un crecimiento del 24 por ciento en visitas, la mayoría de ellas provenientes de Estados Unidos (14 %), España (5,6 %) y México (5,6 %).

Hoy el mundo tiene sus ojos puestos en Colombia. Para ofrecer un buen turismo debemos actuar con precaución y de una manera responsable. No queremos un país con un turismo desordenado, invasor y devastador de la biodiversidad, del patrimonio, de las culturas de los pueblos, de las playas, de su gente.

Tenemos un país virgen. Toda la Amazonia, los Llanos, el Vichada, el Chocó... son lugares que, si se desarrollan de una manera adecuada, pueden ser el sueño de cualquier viajero.

Nosotros apostamos por un turismo sostenible. Para ello hemos adoptado medidas para promover un turismo que propenda por el respeto del medio natural, cultural y social y le apunte al desarrollo sostenible de los destinos turísticos.

Un ejemplo de ello es el hotel Las Islas. Un proyecto que inauguramos a mediados del 2018. La mejor forma de descansar, en medio de la naturaleza y la biodiversidad de una zona privilegiada como la Ciénaga de Cholón, y con un valor diferencial: el aporte social que se brinda a la comunidad local.

Nosotros iniciamos por donde se debía: con la consulta previa a la comunidad y de la mano del Ministerio del Interior. El proceso llegó a feliz término, y hoy el 90% del personal que labora en el hotel es gente local.

120 habitantes del corregimiento de Barú se capacitaron a través del Servicio Nacional de Aprendizaje en temas como servicio y organización de habitación, mesa bar y coctelería. También se impartieron clases de inglés a toda la población.

Hicimos aportes para la adecuación del polideportivo de Barú, para la conformación de una Escuela de Formación Musical, de la mano de Batuta, adquirimos canoas para que los baruleros se desempeñaran como guías turísticos y dispusimos de una tienda de artesanías dentro del hotel para impulsar a los artesanos de la zona.

Pero si se tiene en cuenta que esta población, ubicada a 45 minutos de Cartagena, carece de uno de los bienes más esenciales para cualquier ser humano, como lo es el agua potable, quizá entonces haya que mencionar que pudimos ceder un terreno para la puesta en marcha de un sistema de abastecimiento de agua mediante la desalinización del líquido salobre captado a través de pozos playeros ubicados dentro del proyecto hotelero.

Claro, y si de tema ambiental se trata, es importante resaltar que, durante todo el proyecto, no se taló un solo árbol. No me lo habría perdonado mi esposa Danielle. Y que además con mi hija Sandra, y de la mano de Conservación Internacional, estamos apoyando labores de recuperación de los corales en toda la zona.

Seguimos dando grandes pasos para incluir la sostenibilidad turística en los procesos y procedimientos de la empresa y sus filiales, como un importante impulso rumbo a la aspiración de ser una de las primeras compañías del sector en certificarse en las Normas Técnicas sectoriales de Sostenibilidad. Los invitamos a conocer más sobre el desempeño empresarial de la Organización, explorando nuestro informe de Gestión 2018, para encontrar oportunidades de trabajo conjunto, que aporten a la creación de un mundo mejor.



Jean Claude Bessudo.
Presidente del Grupo Aviator.



LOGROS 2018



1895

COLABORADORES



752

HOMBRES



1143

MUJERES



537 TONELADAS DE CO₂ FUERON COMPENSADAS POR PASAJEROS QUE COMPRARON 2048 VUELOS A TRAVÉS DE AVIATUR.COM.



38 JÓVENES ENTRE LOS 12 Y 15 AÑOS SE IMPACTARON A TRAVÉS DEL PROGRAMA CONOZCÁMONOS



147 COLABORADORES SE BENEFICIARON DE VIAJES DE INCENTIVO A 16 DESTINOS NACIONALES E INTERNACIONALES.



167 MILLONES DE PESOS INVERTIDOS EN INICIATIVAS SOCIALES



2 PERSONAS CUMPLIERON SU SUEÑO DE VIAJAR GRACIAS A LA CAMPAÑA #NOSFUIMOS



170 ÁRBOLES DEJADOS DE TALAR Y 140.000 M³ DE AGUA AHORRADOS GRACIAS A LA ACEPTACIÓN Y ENTREGA DE FACTURAS ELECTRÓNICAS A TRAVÉS DE NUESTRO PORTAL Y BUZÓN DE LOS CLIENTES (470.000 DOCUMENTOS)

QUIENES SOMOS

Hace 62 años Aviatur comenzó operaciones como una agencia de turismo que ofrecía paquetes y descuentos para viajes con único local ubicado en la Avenida Jiménez en Bogotá. Corría el año 1957.

Para reinventarse Aviatur incursionó en negocios de carga, representaciones turísticas, administración de agencias, seguros y prestación de Servicios Ecoturísticos en algunos Parques Nacionales. También se abrió paso en la construcción y operación de hoteles propios, primero con el Avia 93 en Bogotá y para el 2018 con Las Islas, en Barú.

Su red de atención incluye más de 265 oficinas en el país, representaciones en Cuba (Cielos Abiertos), París (Representaciones Avia), Miami (Unión Cargo) o Panamá (Avia Caribbean), y una alianza con Axa Asistencia en Colombia.

GRUPO AVIATUR

VIAJES Y TURISMO

AVIATUR

AVIA CARIBBEAN



CielosAbiertos

CAMPUS



MAYATUR

OCTOPUS TRAVEL



UNIÓN DE REPRESENTACIONES

REPRESENTACIONES **AVIA**

HOTELERÍA Y TURISMO

AVIATUR ECOTURISMO



AVIA ISLETA

CASA NAVEGANTE CHOLÓN

HOTELES **AVIA**

POSADAS **AVIA**



TAYRONA

Hotel
LAS ISLAS.....
BARRO - CARTAGENA DE INDIAS

CARGA Y LOGÍSTICA

AVIATUR AGENCIA DE ADUANAS
NIVEL-1

AVIATUR AGENCIA DE CARGA

AVIATUR DEPÓSITO ADUANERO

AVIATUR GRUPO LOGÍSTICO CARGA

AVIA EXPRESS

AVIA USUARIO DE SERVICIO

LAD LATIN AMERICA DISTRIBUTION

SERVICIOS **AVIA**

TRANSPORTES **AVIA**

UNIÓN CARGO

CONSULTORIA Y SERVICIOS CORPORATIVOS

SEGUROS Y ASISTENCIA

AVIA EXPORT

AVIA MARKETING



AVIA CORREDORES DE SEGUROS

AVIA ASISTENCIA
OPERADO POR  ASSISTANCE

AVIATUR ASISTENCIA
OPERADO POR **ASSIST CARD**

MEDICINA GENERAL Y DE VIAJES

FUNDACIÓN

EDUCACIÓN FORMAL



FUNDACIÓN **AVIATUR**

AVIATUR CENTRO DE FORMACIÓN

NUESTRO MODELO RESPONSABILIDAD SOCIAL

Trabajamos en la consolidación de un modelo empresarial responsable que promueva el crecimiento económico, la protección medio ambiental y la prosperidad social. Por ello, basamos nuestra política de Responsabilidad Social en los 10 principios del Pacto Global, una iniciativa de la ONU a la cual nos adherimos desde 2005. Estos 10 principios, los cuales están alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, representan nuestra hoja de ruta en derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción.

LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

El 25 de septiembre de 2015 la Asamblea General de Naciones Unidas aprobó la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y con ella, los Objetivos de Desarrollo Sostenible, un marco compuesto por 17 objetivos y 169 metas, mediante las cuales, Estados, sociedad civil y sector privado pueden establecer lineamientos, actuar en pro de esta Agenda y medir sus contribuciones al desarrollo sostenible hasta 2030.

La nueva agenda de desarrollo es la más ambiciosa hasta la fecha y sus 17 Objetivos pretenden erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la igualdad y prosperidad para todos. Para alcanzar las 169 metas propuestas a 2030, es fundamental la participación activa del sector privado. En ese sentido, desde Aviatour reconocemos la importancia de hacer parte de este proceso de transformación global, razón por lo cual, hemos priorizado siete de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible.





Con base en este proceso de priorización, alineamos nuestras estrategias y prácticas de gestión entorno a estos siete ODS, los cuales representan una hoja de ruta en materia de sostenibilidad para nuestra organización.

HACIA UN TURISMO SOSTENIBLE

El turismo es uno de los sectores económicos de mayor envergadura y crecimiento del mundo, representando en 2015 el 10 % del PIB mundial y el 7% del total de exportaciones internacionales.

El sector tiene un enorme potencial para la creación de trabajo decente y la promoción del emprendimiento, ayudando a empoderar a los grupos sociales menos favorecidos, en particular a los jóvenes y las mujeres.

Además, el turismo promueve el intercambio entre personas de diferentes partes del planeta, potenciando el entendimiento entre culturas y favoreciendo la paz entre comunidades y naciones.

En este sentido estamos comprometidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), potenciando un turismo responsable, que respete el medio natural, cultural y social y que, al mismo tiempo, promueva el desarrollo sostenible de los destinos turísticos.

CÓMO CONTRIBUIMOS A LOS ODS



Promovemos por un crecimiento económico inclusivo, con empleos sostenibles y en condiciones de igualdad, vinculando laboralmente a las poblaciones locales más vulnerables, ubicadas en las áreas cercanas a nuestras operaciones, lo que ha repercutido en su bienestar económico con ingresos justos, seguridad, protección social y mejores perspectivas para su desarrollo personal e integración social.



Aseguramos la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades laborales para que mejoren sus condiciones de vida y gocen de mayor autonomía.



Trabajamos en pro de un crecimiento económico sostenible e inclusivo, a través de políticas orientadas a la creación de puestos de trabajo decentes, y la promoción del emprendimiento y la innovación entre nuestros trabajadores. (meta 8.3).

Protegemos los derechos laborales y promovemos un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para nuestros colaboradores, incluido aquellos en situaciones de vulnerabilidad (meta 8.5)

Adoptamos medidas para poner fin al turismo sexual, el trabajo infantil y toda forma de violencia y tortura contra los niños. (Meta 8.7)

Promovemos un turismo sostenible que genera trabajo decente e incentiva el desarrollo de las comunidades locales (meta 8.9).



Adoptamos prácticas sostenibles en toda nuestra cadena de valor.
(Meta 12.7)

Implementamos prácticas para hacer más y mejores cosas, con menos recursos (Meta 12.2).

Desarrollamos mecanismos para asegurarnos que nuestros clientes tengan la información pertinente para lograr un turismo sostenible que promueva la cultura y los productos locales y un estilo de vida en armonía con la naturaleza y las comunidades.
(Meta 12.8)



Adoptamos medidas para combatir el cambio climático y sus efectos.
(Meta 13.2)



Promovemos la adopción de buenas prácticas ambientales con el fin de que contribuyan con la protección de los recursos naturales y el desarrollo sostenible.

Gestionamos mediante actividades de conservación de la biodiversidad, en asocio con actores del territorio, los hábitats intervenidos por nuestra operación.



Implementamos medidas para combatir la corrupción y el soborno en todas sus formas dentro de nuestra Organización
(Meta 16.5)

DIÁLOGO CONTINUO

Para Aviatour la relación con los diferentes actores de la sociedad representa una oportunidad de construcción conjunta y evolución permanente.

Hemos mapeado ocho grupos de interés, cada uno con canales específicos de relación. Entre los grupos mapeados por la compañía se encuentran las entidades públicas y de regulación, los gremios y las iniciativas que promueven la sostenibilidad. Con esos grupos la Organización mantiene una estrecha relación con el fin de asegurar un actuar responsable y en consonancia con los marcos legales, desarrollar iniciativas conjuntas e influir sobre las mejores prácticas.



ASÍ NOS COMUNICAMOS CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS



COLABORADORES

- Comunicación interna
- Reuniones periódicas (de Áreas, chismografía, gerentes, agencias vinculadas)
- Comités (Laboral, bienestar, Copasst, 10/10)
- Encuestas (Clima organizacional, desempeño)
- Políticas y procedimientos internos
- Mi Avianet
- Yammer



PROVEEDORES

- Procesos de licitación
- Sitio y redes sociales
- Publicación de informes
- Escríbale a Jean Claude Bessudo
- Línea ética



CLIENTES

- Newsletter
- Sitio, aplicación y redes sociales
- Oficinas y Central de Reservas
- Servicio al cliente
- Encuesta de satisfacción
- Escríbale a Jean Claude Bessudo



ENTIDADES PÚBLICAS, REGULATORIAS Y GREMIOS

- Reuniones y grupos de trabajo
- Asambleas
- Sitios y redes sociales
- Contacto por correo electrónico y teléfono
- Comunicados de prensa
- Cocteles



ACCIONISTAS

- Sitio web
- Publicaciones
- Asamblea general de accionistas
- Junta Directiva
- Correo electrónico y telefónico
- Presentación de resultados trimestrales
- Reuniones periódicas
- Conferencias telefónicas



MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- Entrevistas (individuales o colectivas) y eventos de divulgación- boletines de prensa
- Redes sociales
- Fam Press
- Teléfono y correo electrónico



SINDICATO

- Reuniones periódicas
- Comité laboral
- Agendas específicas

DIÁLOGOS PARA IMPULSAR EL SECTOR

- Pacto Global
- Gremios
- Cámaras de Comercio
- Hotelería
- Aerolíneas
- Entidades ambientales
- Asociaciones
- Consejos comunitarios
- Sector público



PARTICIPACIÓN EN JUNTAS

- Asociación Nacional de Agencias de Viajes y Turismo, Anato
- Camerín del Carmen
- Teatro Libre
- Festival de teatro
- Centro Integral del Rehabilitación de Colombia- CIREC
- Teatro Nacional
- Museo de Arte Moderno
- Fundación Natura
- Instituto Caro y Cuervo
- Asociación para el Progreso de la Dirección- APD
- Fundación Pasteur
- Fundación Menorah
- Consejeros de Comercio Exterior de Francia
- Fundación Corazón Verde
- Oficina de Relaciones humanas- Comunidades Judías de Colombia
- Afiliaciones



CADENA DE SUMINISTRO



Para firmar un contrato con Aviatour es necesario adherir al Código de Conducta del Grupo, que incluye directrices sobre ética, prácticas anticorrupción, salud y seguridad ocupacional, responsabilidad socioambiental y derechos humanos, con énfasis en la garantía de las condiciones adecuadas de trabajo y en la no ocurrencia de trabajo infantil.

Durante 2018 no hubo rompimiento de contrato con ningún proveedor resultante de infringir el código de Conducta.

Actualmente la base de proveedores de Aviatour Agencia de Viajes es más de 5523 socios comerciales, distribuidos en diferentes categorías dentro de dos grandes grupos: Administrativos (4501) y turísticos (1322).

NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO

La Junta Directiva de cada una de las empresas del Grupo opera como máximo órgano de gobierno y ejerce todos los actos relacionados con la dirección de la Sociedad que no corresponden privativamente a la Asamblea General de Accionistas, al Presidente o al Revisor Fiscal.

La Asamblea General de Accionistas por su parte dirige y administra cada una de las sociedades como suprema entidad directiva.

En el ámbito ejecutivo, el Presidente del Grupo, vicepresidentes y directores de las diversas áreas de negocios ponen en práctica las directrices estratégicas de la compañía, actuando en consonancia con los estándares de transparencia, ética y regulatorios fijados por la Junta Directiva.



INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA

Actuamos de manera clara, consistente y oportuna en la ejecución de las labores, la información suministrada a nuestros clientes y en los resultados obtenidos por la Organización.

Teniendo como referencia las mejores prácticas, la empresa busca perfeccionar constantemente los instrumentos, procesos y estructuras internas que aseguran la conformidad legal y el alineamiento a los valores de la Organización.

Las políticas internas satisfacen los requisitos legales exigidos a las diferentes empresas del Grupo y se cuenta con un área jurídica que brinda apoyo en estos temas.

Los temas de ética, anticorrupción, soborno y financiación del terrorismo, entre otros, son parte de las capacitaciones de la compañía, tanto en la etapa de inducción de nuevos colaboradores, como en las revisiones periódicas obligatorias, exigidas en la evaluación de desempeño.



Se realizaron comunicados específicos sobre temas de ética, anticorrupción y manejos indebidos, enviados por correo electrónico, que alcanzaron al 100% del público interno total.

LÍNEA ÉTICA

A través de este canal la empresa recibe denuncias relacionadas con fraude, corrupción, soborno, conflictos de interés, lavado de activos, financiación del terrorismo, maltrato, abuso, discriminación y demás conductas que sean evidenciadas por trabajadores de la organización o personas y/o empresas actuando en nombre del Grupo Empresarial Aviatu.

Las ocurrencias llegan directamente a la Vicepresidencia de Auditoría, encargada de citar al Comité de ética, integrado por el área jurídica, entre otros, para discutir el correctivo a tomar.

Durante 2018 se generaron a través de esta línea 20 reportes de los cuales 3 fueron realmente de temas relacionados con ética; los demás fueron de servicio al cliente, reportes falsos o vacíos, pruebas, solicitudes de empleo o solicitudes comerciales.



NORMAS CORPORATIVAS

Una serie de políticas internas, aplicables a todas las filiales, orientan la conducta de los colaboradores y de la alta gobernanza y el alineamiento a las mejores prácticas de ética y transparencias. Las principales son:



GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA



La Organización ha asumido el compromiso voluntario de gestionar sus negocios, creando valor económico y social, usando de manera eficiente los recursos naturales, teniendo un diálogo fluido con sus grupos de interés, reconociendo sus necesidades y expectativas, con el fin de asegurar la confianza, la reputación de la empresa y la sostenibilidad de la compañía.

Los avances en sostenibilidad presentes transversalmente en los procesos y procedimientos de la empresa y sus filiales, son un importante impulso rumbo a la aspiración de ser una de las primeras compañías del sector en certificarse en las Normas Técnicas sectoriales de Sostenibilidad. Para ello la Organización ya realizó la declaración de primera parte por todos los establecimientos y oficinas ante el Ministerio de Comercio, Industria y comercio. Anhelamos concluir este proceso durante el segundo semestre de 2019.

El documento Política de Sostenibilidad, establece que “La Organización Aviatur ofrece productos y servicios turísticos realizando la gestión y actividades dentro del marco legal que nos rige, promoviendo la sostenibilidad a través de medidas de mitigación, control y prevención de los impactos ambientales, socioculturales y económicos, por medio de programas que propenden por el desarrollo de las regiones y la toma de conciencia de nuestros clientes y proveedores hacia la conservación y preservación de la naturaleza, garantizando el mejoramiento continuo de cada una de las actividades, asignando los recursos necesarios para su operación, capacitando a nuestros colaboradores y protegiendo a la niñez de cualquier forma de explotación”.

LA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA SE BASA EN LOS SIGUIENTES EJES DE GESTIÓN:



•Satisfacción del cliente: Prestar servicios turísticos satisfaciendo las expectativas de los clientes.

•Cumplimiento legal: Realizar las actividades cumpliendo con el marco legal de las normas que la rigen.

•Prevención de impactos ambientales, socioculturales y económicos: Desarrollar programas en beneficio de la sostenibilidad (ambiental, socio-cultural y económico).

•Educación y toma de conciencia: Conservar y preservar la naturaleza a través de la toma de conciencia de nuestros clientes.

•Financiero: Garantizar la disponibilidad de recursos para ejecutar la operación bajo los criterios de sostenibilidad.

APUNTARLE A LOS ASUNTOS RELEVANTES

NUESTROS TEMAS MATERIALES SON:

Para focalizar los esfuerzos de mejora, la Organización Aviatour considera un proceso estructurado de definición de los temas más relevantes para la sostenibilidad, considerando los impactos reales o potenciales de la operación en sus diversos Grupos de Interés, las expectativas de esos públicos, la visión de futuro de la compañía, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los estándares sectoriales e internacionales de sostenibilidad.

- RESPETO Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS
- SER UN EXCELENTE LUGAR PARA TRABAJAR
- DESARROLLO LOCAL
- CALIDAD Y GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
- INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA
- COMPROMISO CON EL PLANETA
- INNOVACIÓN
- EXCELENCIA EN EL SERVICIO
- TURISMO SOSTENIBLE

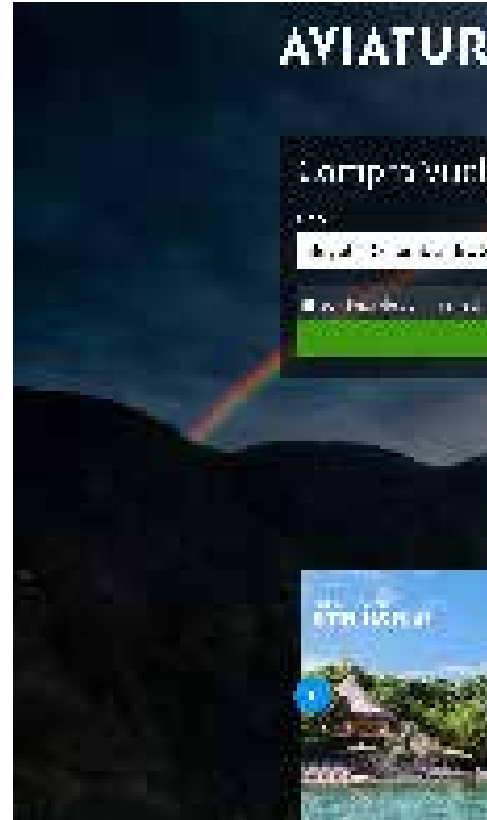
NUESTRO MODELO DE NEGOCIO

Mantenemos un modelo de negocio basado en la innovación, en la adaptación constante a las nuevas demandas de la sociedad, en la amplia oferta de productos, la especialización, la calidad, la atención personalizada, la diferenciación, el servicio y la buena relación calidad-precio.

Las empresas de nuestro grupo tienen un denominador común: la búsqueda de la excelencia, la satisfacción del cliente y la garantía que ofrecemos en todas las compras y servicios.



EL SECRETO ES ADAPTARSE



La aplicación de nuevas ideas, conceptos, productos, servicios y prácticas, con la intención de ser útiles para el incremento de la productividad y la competitividad, es imprescindible para la sostenibilidad de la compañía.

La idea es asegurar, en el presente, la transformación que le permitirá a Aviatour mantener y ampliar su protagonismo en el sector turístico en Colombia y en el mundo.

De hecho, para reinventarse, a través de sus 62 años, Aviatour incursionó en negocios de carga, representaciones turísticas, administración de agencias, seguros y prestación de Servicios Ecoturísticos en algunos Parques Nacionales. También se abrió paso en la construcción y operación de hoteles propios, primero con el Avia 93 en Bogotá y, para el 2018, con Las Islas, en Barú.



Actualmente cuenta con 24 empresas, 1 unión temporal y más de 4.000 colaboradores de los cuales 1.895 corresponden a la agencia de viajes.

Su red de atención incluye más de 265 oficinas en el país, representaciones en Cuba (Cielos Abiertos), París (Representaciones Avia), Miami (Unión Cargo) o Panamá (Avia Caribbean), y una alianza con Axa Asistencia en Colombia.

Una de las facetas más visibles de la empresa durante 2018 fue la nueva propuesta de valor para los usuarios de Aviatour.com. A través de la Vicepresidencia de Tecnología e Innovación, se agregó la opción para que los usuarios vean desplegado los precios de tickets por día desde el calendario de búsqueda.

EXCELENCIA EN EL SERVICIO

Toda nuestra estrategia comercial está pensada y diseñada con un mismo objetivo: conseguir la máxima satisfacción del cliente. De ahí que ser una Organización reconocida por su interés no solo en tratar de satisfacer lo mejor posible las necesidades de sus clientes, sino por la garantía, respaldo, especialización y calidad de los productos y servicios que ofrece, hace parte de la visión sostenible de la empresa. Para lograrlo, la organización se desempeña dentro del marco legal que las rige y cuenta con:



01

UN SÓLIDO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

02

LOS RECURSOS ACTUALIZADOS NECESARIOS PARA LA OPERACIÓN

03

EL LIDERAZGO DE LA PRESIDENCIA Y GRUPO DIRECTIVO DE AVIATUR.



Durante el 2018 se renovaron las certificaciones ISO 9001:2008 para la Agencia de Viajes, así como las Normas Técnicas Sectoriales NTS AV01, NTS AV02, NTS AV03 y NTS AV04.

La voz del cliente es la principal herramienta para la mejora en calidad, diseño de nuevo productos, adopción de nuevas tecnologías y canales de comunicación, etc. Por eso a través de la Gerencia de servicio son atendidos todos los casos de No Conformes o PQRS (Petitionen, quejas, reclamos y sugerencias). Como política la atención a este canal debe ser entre las 24 y las 48 horas máximo, después de recibida la solicitud.

**DURANTE EL 2018 FUERON ATENDIDOS
1245 RECLAMOS DE CLIENTES, SOLUCIONADOS EN UN
100%.**

OBJETIVOS DE CALIDAD



INCREMENTAR EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES



MEJORAR CONTINUAMENTE LOS PROCESOS



MANTENER EL DESARROLLO TECNOLÓGICO ACTUALIZADO



SELECCIONAR Y MANTENER EL PERSONAL MOTIVADO,
COMPETENTE, CAPACITADO PARA EL DESEMPEÑO DEL CARGO



MANTENER EL SISTEMA DE GESTIÓN
DE LA CALIDAD FUNCIONANDO EFICAZMENTE



LOGRAR LA DISMINUCIÓN DE ERRORES EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS Y APLICACIÓN DE LOS PROCESOS



MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



DESARROLLAR LAS ACTIVIDADES DE LA EMPRESA BAJO EL MARCO LEGAL DE LAS NORMAS QUE LA RIGEN



MANTENER LA INFRAESTRUCTURA ADECUADA PARA LA OPERACIÓN

PRINCIPALES LOGROS 2018

12 PRODUCCIÓN
Y CONSUMO
RESPONSABLES



- Desde el 2017 el Grupo Aviatur inició procesos como voluntario para la implementación de facturación electrónica, de acuerdo al Decreto 2242 de noviembre de 2015. En 2018 esta práctica fue implementada.
- Con la aceptación y entrega de facturas electrónicas a través de nuestro portal y buzón de los clientes (470.000 documentos), a la fecha se ha disminuido la tala de 170 árboles y el consumo de 140.000 m³ de agua.



- La Organización inició proceso para obtener la certificación PCI- DSS, Payment Card Industry Data Security Standard, para mejorar la seguridad de los datos del titular de la tarjeta. A partir de febrero de 2018 las agencias de viajes del Grupo Aviatur, es decir, Aviatur, Octopus, Cielos Abiertos y Mayatur se encuentran en cumplimiento del mismo, el cual fue avalado por la IATA. Así mismo, este cumplimiento debe ser evaluado y renovado anualmente, por lo tanto, el área de seguridad de la información trabaja continuamente para asegurar y mantener el

cumplimiento del mismo. Actualmente estamos en el proceso de renovación para el 2019, en esta oportunidad, con el acompañamiento de 1st Secure IT, entidad calificada y Avalada por el consejo de PCI.



NUUESTRO CLIENTES

La empresa desarrolla una serie de iniciativas para adecuarse a las expectativas de los clientes y mejorar su experiencia antes, durante y después de cada viaje.

Aviatur está comprometida con el perfeccionamiento de su forma de relacionarse con los clientes, y busca anticiparse a las demandas y hábitos de consumo. Concentrada en la cercanía y en la calidad, su objetivo es ofrecer una experiencia diferenciada a la hora de planear un viaje.

Una de las campañas con la cual la empresa buscó acercar más la marca a los diferentes grupos objetivo, fue #Nos Fuimos con Alejandra Azcárate. Una serie web que ha permitido durante tres temporadas mostrar la marca Aviatur como un medio para cumplir sueños y arriesgarse a viajar.

Durante 2018, 2 personas viajaron a Turquía en compañía de Alejandra Azcarate.

También se buscó captar la atención del público más joven a través de la campaña Los Ojos del Viajero: Un destino, muchas formas de verlo.

Por otra parte, a nivel interno y con el objetivo de brindar a nuestros clientes cada vez más opciones de productos y servicios, se brindó a todos los asesores de la compañía más facilidades tecnológicas, a través del denominado Front, para consultar y ofrecerle a los pasajeros opciones para todos los gustos y presupuestos.

NUESTRA GENTE



La Organización reconoce la importancia que tienen sus colaboradores en la evolución del negocio y en la cristalización de la visión de futuro de la compañía. Por eso, nuestro modelo de gestión humana está enfocado en la atención y en el desarrollo de su gente, y engloba prácticas estructuradas de atracción y retención de talento, monitoreo de desempeño, capacitación y desarrollo, salud y seguridad y bienestar.



En 2018 la empresa continuó comprometida con la consolidación de una cultura unificada. Una familia. También se continuaron realizando las iniciativas para hacer la empresa más eficiente, productiva, simple y ágil, buscando mantener la competitividad. En ese sentido se dio inicio a una revisión de todos los procesos, para simplificarlos por medio de la estandarización o de la centralización de las actividades, evitando la superposición de responsabilidades.

Dada su complejidad, el plan de transformación, que influirá sobre el modo de gestionar el negocio transversalmente, continuará en 2019.

SALUD ORGANIZACIONAL



La actuación de empresa va más allá del cumplimiento de las obligaciones legales y otros requisitos que voluntariamente adopta, impulsando la mejora continua en las condiciones de trabajo y en la gestión de la seguridad, la salud y el bienestar, involucrando no solo a nuestros colaboradores, sino también a los proveedores, clientes y otros grupos de interés, con el objetivo de evitar y prevenir los accidentes y los daños a la salud, proporcionando un ambiente seguro y saludable así como promocionando su salud y bienestar.

Desarrollo del talento humano: Dentro de nuestras estrategias de fortalecimiento del talento humano contamos con varios programas que nos permiten fomentar el interés de nuestros colaboradores en la generación de ideas que garanticen la sostenibilidad de la Organización.

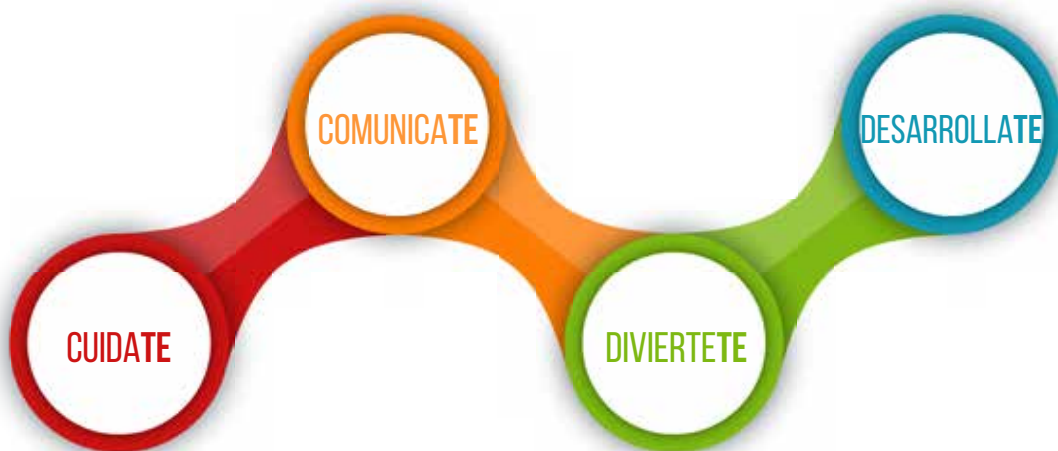
El objetivo es que todos los colaboradores refuercen y adquieran nuevos conocimientos que impacten no solo a nivel personal, sino también con el cumplimiento de metas organizacionales, que es tener un personal integral y calificado que preste un servicio de calidad como el que merecen nuestros clientes.



- **2686** colaboradores a nivel nacional se capacitaron en temas comerciales y técnicos tales como reservas servicios, reservas de tiquetes, Front del Asesor, caja mayor, caja menor, documentación Oracle y geografía internacional entre otros.

BIENESTAR LABORAL

BUSCAMOS LA MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD DE VIDA DE NUESTROS COLABORADORES A TRAVÉS DE UNA ESTRATEGIA BASADA EN CUATRO PILARES:



La compañía fomenta el autocuidado adecuando espacios para el deporte (Gimnasio), la sana alimentación (restaurante) el esparcimiento y la cultura. También promueve el desarrollo de sus colaboradores para su crecimiento profesional y personal a través de herramientas tecnológicas, apoyo para el estudio de idiomas, planes de carrera.

Adicionalmente promovemos la integración de los colaboradores a través de viajes de incentivo.

En 2018 se realizaron 16 viajes nacionales de incentivo, así: Festival Vallenato (Valledupar), Villavicencio, Eje Cafetero, Caño Cristales, Desierto Tatacoa, Conrad (Cartagena), Guajira (Eventos), Santander, Guajira (Asesores), Girardot, Cancún, Perú, Brasil, Francia, Jamaica, Dubai.

ACTIVIDADES BIENESTAR 2018	PROMEDIO DE PARTICIPACIÓN
Día de la Mujer	1500
Día del Hombre	1200
Detalles día de la madre	1000
Detalles día del padre	800
Tortas de cumpleaños	2000
Actividades sorpresa de integración para oficinas	1800
Concurso de integración para la Organización	200
Obras de teatro "El Ensayo", "TRES", "El Fantasma de Canterville"	1650
Aviatur la película	800
Biblioteca viajera	120
Actividades de bienvenida a la oficina	350
Concurso amor y amistad	70
Donación de sangre	250
Baño de sonidos y cuencos tibetanos	500
Torneos de fútbol y bolos	400
Actividades de entrenamiento físico	150
Campaña un Solo Latido	1900
Charlas Convivencia Laboral, SIM (Movilidad)	170
Semana de Bienestar	1800
Novenas navideñas	200

HACIA UN TURISMO

SOSTENIBLE



El sector turístico produce el 10% del PIB mundial anual y supone 1 de cada 10 puestos de trabajo en todo el mundo. Como actividad productiva, el turismo puede ser ampliamente beneficioso. Pero también somos conscientes que puede ser altamente destructivo si no es manejado adecuadamente. Si no se respeta a sus comunidades, a su legado cultural. A sus recursos naturales.

Como miembros del Pacto Global, y atendiendo el llamado al cumplimiento de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, aprobada en septiembre de 2015 por la Asamblea General de las Naciones Unidas, le hemos apostado al equilibrio entre el turismo, el negocio y la conservación. Todo motivado por los valores integrados en la cultura de la Organización, como el respeto de las personas, la integridad y la transparencia.

Para poner esto en práctica, la empresa promueve acciones de turismo sostenible, cuidado ambiental, equilibrio socioeconómico y de valorización de la cultura local. Estas están motivadas por los valores integrados en la cultura de la compañía, como la ética y la transparencia.

Con enfoque hacia un turismo sostenible, la empresa trabaja desde 2017 en la certificación de la Normas Técnicas Sectoriales en Sostenibilidad.

PRINCIPALES LOGROS 2018



- Integramos y respetamos a la comunidad local en la estrategia de la empresa: utilizamos mano de obra y proveedores locales, valoramos y promovimos la cultura local, protegemos el entorno e invertimos parte de las ganancias en impulsar el desarrollo y las infraestructuras locales.
- Promovemos las ciudades y productos sostenibles, promovemos el cuidado del patrimonio cultural y natural de las ciudades de destino, fomentando las infraestructuras verdes y contando con materiales y mano de obra local.
- Implementamos sistemas de gestión certificados conforme a las normas nacionales e internacionales.



- Generamos alianzas público-privadas con la sociedad civil, universidades, sector público y otras empresas del sector turismo u otros, para realizar proyectos que contribuyan al desarrollo del turismo sostenible.
- Fomentamos la responsabilidad social y la sostenibilidad en la cadena de suministro, formando, evaluando e introduciendo cláusulas contractuales a proveedores.
- Hemos puesto en marcha medidas para concienciar a los turistas y comunidades locales en el cuidado del medioambiente, para no impactar sobre los paisajes, bosques y demás recursos naturales de los lugares de destino.

DESARROLLO LOCAL



Durante 2018 la compañía centró sus esfuerzos en la puesta en marcha de un nuevo proyecto hotelero denominado “Las Islas”.

El proyecto está construido sobre un lote de 220.000 metros cuadrados, ubicado en Barú, frente a la Ciénaga de Cholón.

El hotel tiene un área total de 110.000 metros cuadrados y ha generado hasta la fecha más de 500 empleos para su construcción (95% mano de obra local).



Cuenta con los permisos de la Dimar, Parques Nacionales. Ministerio de Transporte, Aeronáutica Civil, permiso de vertimientos de aguas residuales de Cardique y licencia de construcción de la Curaduría de Cartagena.

Para la puesta en marcha del proyecto, Aviatur realizó una consulta previa de la mano del Ministerio del Interior, en donde los habitantes de Barú manifestaron su acuerdo con el mismo, previos compromisos adquiridos por la compañía como la construcción de un cuarto frío para los pescadores, la capacitación a artesanos locales y la creación de una escuela de música con el apoyo de Batuta.



PENSAMOS EN EL BIENESTAR DE LA COMUNIDAD

- *Ejecutamos COP 65000 millones en la construcción del hotel Las Islas En Barú, proyecto que apalancará el crecimiento sostenible del Grupo Aviatur en las zonas donde opera.
- * Se generaron durante 2018 más de 500 empleos directos con población local, brindando un importante estímulo económico en la comunidad para el mejoramiento de su calidad de vida.
- * 120 habitantes del corregimiento de Barú se capacitaron, en alianza con el Sena, en temas tales como servicio y organización de habitación, mesa bar y coctelería.
- * Se realizó un aporte por \$96 millones para la adecuación del polideportivo de Barú.
- * 70 niños fueron impactados gracias a la Escuela de Formación Musical que se implementó con el apoyo de la Fundación Aviatur y Fundación Batuta, en donde se invirtieron \$84 millones.
- * Como parte de consulta previa, existe el compromiso por parte de Aviatur para la construcción de un cuarto frío para los pescadores de la zona. COP35 millones.
- * Para propender por la calidad de vida de los habitantes de ese corregimiento, Aviatur hará entrega de un terreno a Aguas de Cartagena S.A. para la puesta en marcha de un sistema de abastecimiento de agua mediante la desalinización de agua salobre captada a través de pozos playeros ubicados dentro del proyecto hotelero.
- * Se destinarán \$40 millones como capital semilla para miembros de la comunidad que pretendan iniciar pequeños negocios.
- * Aviatur hará entrega de un terreno para el funcionamiento de la estación de policía del pueblo.



- * Se impartieron clases de inglés para toda la comunidad en general.
- * Se han adquirido 54 canoas para que sean utilizadas por habitantes de Barú con el fin que sirvan como guías ambientales.
- * El proyecto fue diseñado y construido para ser una infraestructura ambientalmente sostenible, protegiendo la fauna y vegetación del entorno.
- * Se implementó un programa de manejo de residuos orientado a proteger el medio ambiente por medio de prácticas de reciclaje, reducción y clasificación de basuras y su posterior disposición en lugares adecuados.
- * 28 proveedores locales y de la región se han beneficiado a través del suministro de materia prima para la construcción y puesta en marcha del proyecto.
- * Como apoyo a los artesanos locales y a población vulnerable, hemos adquirido algunos de sus productos para ser adquiridos por los huéspedes en la tienda de artesanías del hotel.
- * Todo el proyecto fue construido sin cortar un solo árbol.

FUNDACIÓN AVIATUR



La Fundación Aviatu lidera proyectos sociales y ofrece apoyo financiero y material a las comunidades y personas que se encuentran en alto riesgo de exclusión.

Durante el 2018 la Fundación realizó una versión más del proyecto de Convivencia a través del deporte, Conozcámonos, logrando la integración de 38 jóvenes entre los 12 y 15 años hijos de colaboradores de la Concesión Tayrona, jóvenes residentes en las veredas aledañas al Parque Nacional Natural Tayrona y estudiantes de la Institución Educativa Paramito, del municipio de Barichara.



También apoyó con capacitación y procesos de comercialización, a 25 mujeres madres cabeza de familia de Barú que hacen parte del proyecto "Pareos Baruleros", que lidera la Fundación desde 2005.

En alianza con la Fundación Orbis-Pintuco, se realizó una intervención en el corregimiento de Barú para lograr la integración de la comunidad a través del embellecimiento del entorno. Se intervinieron un total de 68 predios.

Más de 100 voluntarios y sus familias realizaron una jornada de embellecimiento de fachadas en el sector de la Candelaria en Bogotá.

CONTRIBUCIONES FILANTRÓPICAS

El aporte a proyectos productivos, deportivos y culturales para poblaciones vulnerables, para atender las líneas de calidad de la salud, educación, medio ambiente y bienestar social, hace parte de las directrices sociales de la empresa, a través de la Fundación Aviatu.



ANTES DE PROCEDER A REALIZAR EL APORTE, LA EMPRESA DEBE VERIFICAR:

- Consultar si las políticas que tiene la contraparte no incurre en acciones que puedan aparentar ventajas comerciales.
- Garantizar que las contribuciones filantrópicas y los patrocinios se hagan en el momento adecuado; no durante un proceso de licitación.
- Garantizar que las contribuciones sean para actividades se deben respaldar. (*Calidad de la salud, Educación, Medio Ambiente, Bienestar Social*)
- Evaluar a los empleados y socios comerciales directos, con respecto a su relación con las organizaciones filantrópicas y las contrapartes patrocinadas, para identificar conflictos de intereses. *Dentro de la declaración de conflictos de interés incluir si el trabajador o socio tiene o está afiliado a una organización filantrópica.*



167 MILLONES INVERTIDOS ASI:

76%
OTROS GASTOS
CON FIN SOCIAL

14%
SERVICIOS
DEPORTIVOS

3%
SERVICIOS
CULTURALES

7%
SERVICIOS
SOCIALES

NUESTRO COMPROMISO

POR EL PLANETA



El cambio climático es uno de los más importantes desafíos a los que debe hacer frente la humanidad en el siglo XXI. El Grupo Aviatur, así como las empresas que lo integran, reconocen la gravedad de la amenaza que supone dicho calentamiento global, a la que necesariamente deben hacer frente, de forma conjunta y coordinada, los gobiernos, los organismos multilaterales, el sector privado y la sociedad en su conjunto. En este sentido, el Grupo Aviatur, se compromete a asumir una posición de liderazgo en la lucha contra el cambio climático, a promover una cultura social orientada a fomentar la sensibilización de todos sus grupos de interés sobre la

magnitud de este reto y los beneficios asociados de abordar su solución, identificando acciones concretas en el ámbito de la mitigación y de la adaptación.

El compromiso de liderazgo del Grupo Aviatur es consistente con los objetivos climáticos incluidos en la Cumbre del Clima de París celebrada en diciembre de 2015, con el objetivo trece de los Objetivos de Desarrollo Sostenible aprobado en septiembre de 2015 por la Organización de las Naciones Unidas y con un enfoque ambicioso y eficiente en el proceso de su implementación. Con ello, el Grupo Aviatur quiere contribuir activa y decididamente a un futuro sostenible y bajo en carbono, minimi-



zando el impacto medioambiental de todas sus actividades y promoviendo la adopción de cuantas acciones estén al alcance del Grupo para tal fin.

Directrices corporativas claras y una política de gestión ambiental estructurada, reducen los impactos de forma integrada. En este sentido la compañía cumple con las exigencias dictadas por las autoridades ambientales para minimizar los posibles efectos negativos que sus instalaciones puedan ocasionar a la biodiversidad. Igualmente, a través de una política de cambio climático se define la adopción de las mejores prácticas buscando la prevención de cualquier

tipo de contaminación y la gestión eficiente de la huella de carbono.

Como una apuesta al turismo sostenible y al cumplimiento de los ODS, promovemos la sensibilización entre viajeros y turistas para convertir la sostenibilidad en un atributo de valor en la elección de destinos, productos y servicios turísticos y concienciar de la importancia de sus conductas responsables en los lugares de destino.

PRINCIPIOS BÁSICOS DE ACTUACIÓN



PARA LOGRAR LA PUESTA EN PRÁCTICA DE SU COMPROMISO, EL GRUPO AVIATUR Y LAS DEMÁS EMPRESAS PERTENECIENTES A ÉL, SE GUÍAN POR LOS SIGUIENTES PRINCIPIOS BÁSICOS DE ACTUACIÓN:

- 1.**Prevenir la contaminación reduciendo gradualmente la intensidad de emisiones de gases de efecto invernadero, hasta situarla por debajo de las 250 toneladas de CO₂ en el año 2030 – lo que supone una reducción de casi el cincuenta por ciento de la intensidad de emisiones respecto a 2015- (Alcance 1 y 2), introduciendo en las instalaciones tecnologías más eficientes y menos intensivas en la emisión de carbono, hasta alcanzar la neutralidad en carbono en el año 2050.
- 2.**Contar para el 2030 con un sistema de gestión ambiental en el Grupo o en algunas de sus empresas.
- 3.**Apoyar los procesos de negociaciones internacionales y la participación significativa del sector privado para cumplir el objetivo trece de los Objetivos de Desarrollo Sostenible aprobados por la Organización de las Naciones Unidas y el objetivo climático incluido en la Cumbre del Clima de París, así como introducir una dinámica más ambiciosa tanto en lo que se refiere a su implementación como en los acuerdos que en el futuro los sustituyan.

4.Fomentar activamente una cultura que promueva el uso eficiente y responsable de la energía, así como los comportamientos que favorecen dicho uso responsable, involucrando para ello a todos los grupos de interés del Grupo.

5.Promover la formación interna del personal del Grupo en materia de lucha contra el cambio climático e incentivar a los proveedores a que adopten políticas consistentes con las del Grupo Aviatour en esta materia.

6.De los 50 millones de hectáreas de bosques que tiene Colombia,



casi 6 millones han sido talados durante los últimos 20 años. Hoy se estima que el país pierde 48.000 hectáreas de bosque al año. En este sentido el Grupo Aviatour y como parte de su compromiso de compensación, aunará esfuerzos para la implementación de actividades encaminadas a la reforestación de espacios degradados.

7.Asimismo, el Grupo Aviatour establecerá alianzas estratégicas con entidades que promuevan el cuidado de ecosistemas en peligro, como los páramos, manglares y arrecifes de coral.

PRINCIPALES LOGROS 2018

- Se dispusieron 3288 kilos de material reciclable
- Se establecieron puntos ecológicos en todas las sedes del Grupo Empresarial se colocaron puntos ecológicos conforme al procedimiento PR10095.
- Se realizaron dos capacitaciones virtuales para todos los colaboradores, incluido servicios generales, en temas como gestión de residuos, así:

TEMA	DIRIGIDA A	NO. ASISTENTES	CIUDAD
GESTIÓN AMBIENTAL MODULO 1	TODOS LOS COLABORADORES	1728	A NIVEL NACIONAL
GESTIÓN AMBIENTAL MODULO 2	TODOS LOS COLABORADORES	1638	A NIVEL NACIONAL
MANEJO DE RESIDUOS	AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES	15	BOGOTÁ
MANEJO DE RESIDUOS	TODOS LOS COLABORADORES	34	BARÚ
MANEJO DE RESIDUOS	AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES	12	BOGOTÁ
MANEJO DE RESIDUOS	AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES	12	BOGOTÁ
MANEJO DE RESIDUOS CAPACITACIÓN VIRTUAL	TODOS LOS COLABORADORES	439	A NIVEL NACIONAL
GESTIÓN AMBIENTAL MODULO 3	TODOS LOS COLABORADORES	1431	A NIVEL NACIONAL
GESTIÓN AMBIENTAL MODULO 4	TODOS LOS COLABORADORES	978	A NIVEL NACIONAL



INICIATIVA CERO PAPEL

La Organización trabaja en la iniciativa cero papel, dando cumplimiento a la Resolución 8934 de 2012, de la Superintendencia de Industria y Comercio.

PRINCIPALES LOGROS:

1. Se implementó dentro la organización el workflow de facturas proveedor en las ciudades de Medellín, Cali, Barranquilla, Cartagena y Bogotá, logrando el envío digital de los documentos por el gestor de tareas a Nivel Nacional.
2. Desde el 02 de Mayo de 2018 somos facturadores electrónicos lo cual ha permitido disminuir el volumen de impresión de facturas a gran parte de nuestros clientes ya que las pueden consultar en el portal con todos sus soportes.

CLIENTES COMPROMETIDOS CON EL PLANETA



- Adoptamos la herramienta de CO2 Cero mediante la cual le damos la opción a todos nuestros clientes que utilizan nuestra página aviatur.com, de compensar su huella de carbono por cada trayecto aéreo realizado.

Durante el 2018, 537 toneladas de CO2 fueron voluntariamente compensados por pasajeros que compraron 2048 vuelos a través de aviatur.com.

PACTO GLOBAL

Aviatur es miembro fundador del Pacto Global desde 2005, una iniciativa de la ONU que busca movilizar a la comunidad empresarial internacional en la adopción de diez principios centrados en derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción.

La siguiente tabla indica la localización, en este reporte, de las principales acciones realizadas:

PRINCIPIO

DERECHOS HUMANOS

1

Apoyar y respetar la protección de derechos humanos reconocidos internacionalmente

2

Asegurarse de su no participación en la violación de esos derechos

ESTÁNDARES LABORALES

3

Apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación

4

Apoyar la eliminación de todas las formas de trabajo forzado

5

Apoyar la abolición del trabajo infantil

6

Eliminar la discriminación en el empleo

MEDIO AMBIENTE

7

Apoyar un abordaje preventivo a los desafíos ambientales

8

Desarrollar iniciativas para promover mayor responsabilidad ambiental

9

Incentivar el desarrollo y la difusión de tecnologías ambientales amigables

ANTICORRUPCIÓN

Combatir la corrupción en todas sus formas, inclusive la extorsión y el soborno

