

COMUNICACIÓN DE PROGRESO 2019

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

“Una historia llena de buenas historias”



---

A G E N C I A   D E   V I A J E S

“Empresas extraordinarias hacen cosas extraordinarias porque tienen personas extraordinarias”

## CONTACTOS

Para comentarios o consultas del presente documento, ponerse en contacto con:

Jefe Talento Humano  
Ali Vinueza [ali.vinueza@mtagencia.com](mailto:ali.vinueza@mtagencia.com)  
298-8400 Ext. 2010

Coordinadora de Bienestar y Responsabilidad Social  
Julia Vergara [julia.vergara@mtagencia.com](mailto:julia.vergara@mtagencia.com)  
298-8400 Ext. 2012

Dirección: Avenida De Las Palmeras N45-74 y Las Orquídeas  
Quito-Ecuador [www.metropolitantouring.com.ec](http://www.metropolitantouring.com.ec)

Edición y diseño: Departamento de Marketing y Publicidad MT

## ECUADOR

### ÍNDICE

<b>DECLARACIÓN DE APOYO CONTINUO AL PACTO GLOBAL</b> .....	4
<b>UNA HISTORIA LLENA DE BUENAS HISTORIAS</b> .....	5
<b>NUESTRO VALOR DIFERENCIAL</b> .....	9
<b>NUESTRO OBJETIVO EN RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL</b> .....	9
<b>NUESTROS VALORES CORPORATIVOS</b> .....	9
<b>DERECHOS HUMANOS</b> .....	11
<b>Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.</b> .....	12
<b>Principio 2: Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos de los derechos humanos</b> .....	12
<b>ESTÁNDARES LABORALES</b> .....	30
<b>Principio 3: Las empresas deben apoyar los principios de la libertad de asociación sindical y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.</b> .....	30
<b>Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso u obligatorio.</b> .....	30
<b>Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación efectiva del trabajo infantil.</b> .....	30
<b>Principio 6: Las empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.</b> .....	30
<b>MEDIO AMBIENTE</b> .....	32
<b>Principio 7: Las empresas deben apoyar un enfoque preventivo frente a los desafíos medioambientales.</b> .....	33
<b>Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</b> .....	33
<b>Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.</b> .....	33
<b>ANTICORRUPCIÓN</b> .....	43
<b>Principio 10 Las empresas deberán trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y el soborno.</b> .....	44

## DECLARACIÓN DE APOYO CONTINUO AL PACTO GLOBAL

Metropolitan Touring sigue comprometido con la iniciativa del Pacto Global de Naciones Unidas y ratificamos nuestro afán voluntario de seguir alineando nuestras estrategias con los diez principios que se basan en derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anti-corrupción.

Esto en razón a que somos conscientes que es de vital importancia que las empresas sigamos trabajando más allá del cumplimiento legal, porque uniendo esfuerzos continuos se puede llegar a disminuir los problemas que nos afectan a todos, como el cambio climático, el apoyo a los sectores vulnerables, el acceso a la salud, al trabajo y a la educación entre otros temas, que nos permitirá obtener una sociedad más equilibrada y sostenible alineada a los Objetivos de Desarrollo Sostenible para ir trabajando en pro de los retos de la Agenda 2030.

Nuestra Agencia de Viajes seguirá fortaleciendo los Principios del Pacto Global a nivel interno y con nuestros grupos de interés en nuestras operaciones diarias.

Este es el cuarto año que presentamos nuestra Comunicación de Progreso donde seguimos identificamos avances.



Atentamente,

Economista  
Luis Romero Cevallos  
Gerente General  
Metropolitan Touring C.A

## UNA HISTORIA LLENA DE BUENAS HISTORIAS

Metropolitan Touring se fundó el 15 de marzo de 1953 y su historia de 65 años ha estado estrechamente ligada al desarrollo del Turismo en el Ecuador y a la asesoría para las personas que disfrutan viajar hacia el extranjero por vacaciones y/o negocios.

### El mayor reto que ha asumido Metropolitan Touring

El mayor reto es el de innovar constantemente. El mercado del turismo es variable en gustos y preferencias del cliente. Siempre tratamos de estar un paso adelante y presentar a nuestros clientes una oferta diferenciada.

A nivel receptivo, nuestras operaciones y productos se caracterizan por fantásticos itinerarios, cuidadosamente planificados a la medida, y por nuestro compromiso con el turismo

sustentable, además de los más altos estándares de servicio y atención al detalle.

En el turismo emisoro, liderados por el Eco. Luis Romero, estamos en capacidad de asesorar a nuestros clientes tanto en sus viajes de vacaciones como de empresa, cuidando de cada detalle a través de cada uno de los productos que ofrecemos, paquetes turísticos asesoría en boletos aéreos, hoteles, traslados, eventos, congresos, seguros de viaje, entre otros servicios.

### Mayor Fortaleza

Nuestra mayor fortaleza es sin duda nuestro equipo humano, contamos con profesionales altamente eficientes y capacitados. La ética y transparencia en todo lo que hacemos nos ubica en un sitio muy destacado dentro del ámbito turístico nacional e internacional.

Compartimos con el Grupo Futuro la filosofía empresarial de cuidar a nuestra gente y brindarle un ambiente de trabajo tranquilo con grandes oportunidades de desarrollo profesional y personal.

## Políticas y valores que promovemos en nuestros procesos de planificación y coordinación para satisfacer las necesidades de nuestros clientes y hacer realidad sus sueños

Metropolitan Touring se fundó en una sólida base de valores, siempre pensando en el cliente y en satisfacer sus necesidades.

El ADN de la compañía se basa en ser:

### ÍNTEGROS



### RESPONSABLES



### CREATIVOS



### APASIONADOS



Buscando siempre la excelencia

### **Hacia dónde nos proyectamos**

En esta constante innovación, tanto en el turismo receptivo como emisor nos vemos haciendo realidad los sueños de cada uno de los visitantes que vienen a nuestro país, así como los que tienen

la oportunidad de viajar al extranjero con los mejores estándares de calidad, servicio de excelencia y tecnología de punta.

### **Ventajas que obtienen los turistas nacionales y extranjeros al elegir Metropolitan Touring**

Sin lugar a dudas la garantía en el servicio es una de las grandes ventajas al momento de elegir a Metropolitan Touring, el viajero sabe que su producto y experiencia van a ser las mejores. Siempre cuentan con el respaldo de la marca y sus asesores de viaje.

### **Los destinos turísticos que más promovemos a nivel internacional y en qué países de la región mantenemos operaciones receptoras propias**

Nuestro país es maravilloso y promovemos cada lugar de los cuatro mundos: Andes, Costa, Amazonía y Galápagos donde la empresa ha sido pionera en sus operaciones.

Ecuador, Colombia y Perú cuentan con operaciones receptoras propias.

En destinos internacionales, promovemos el mundo entero, pero los más solicitados por nuestros clientes son: Europa, Estados Unidos, Caribe, América del Sur, Asia.



### **La estructura de nuestro portafolio de productos y servicios**

En el turismo emisor nos destacamos como la mejor agencia de viajes en el mercado de atención al cliente corporativo. Ofrecemos una asesoría integral, con procesos definidos, respetando y haciendo cumplir las políticas de nuestros clientes, optimizando su presupuesto de viajes a través de excelentes acuerdos corporativos que les permiten contar con las mejores condiciones y donde garantizamos un excelente servicio.

Para nuestros viajeros que disfrutan viajar por vacaciones, contamos con puntos de atención ubicados estratégicamente, donde encontrarán los mejores programas de vacaciones tanto en calidad como en precio. Siempre buscando beneficios exclusivos que son diferenciadores al momento de viajar con nosotros.

### **Brindamos asesoría integral a nuestros clientes en todo el proceso turístico o de viajes**

Uno de nuestros pilares es la asesoría integral, nuestros asesores están en constante capacitación sobre los destinos, procesos y conocimiento de nuevas herramientas. Tienen capacitaciones, no solo teóricas, sino que también viajan a conocer los lugares, vivir la experiencia, mejorarla y presentar al cliente una propuesta que se ajuste a la necesidad que nos soliciten.



## VIRTUOSO

A través de Virtuoso estamos conectados a la red de agencias de viajes más exclusivas, con más de 17.500 asesores en todo el mundo. Somos el único representante para Ecuador desde 1999, con una cartera de casi 1,700 socios preferidos: hoteles, líneas de cruceros, operadores turísticos y más.



**VIRTUOSO.**  
SPECIALISTS IN THE ART OF TRAVEL

## BCD TRAVEL

Como únicos representantes de BCD Travel en el país, desde el año 1997, ofrecemos para nuestros clientes corporativos la mejor red global, considerada como Agencia modelo en desarrollo de tecnología aplicada a la administración de viajes corporativos.



## Nuestras herramientas tecnológicas para brindar a nuestros clientes servicios de calidad, con valor agregado y atención de primer nivel

En Metropolitan Touring, en su constante innovación, ha realizado una importante inversión para contar con la mejor plataforma de viajes desarrollada por la empresa, logrando estar integrados en línea en una sola herramienta con todos los sistemas que nos permiten optimizar los procesos y ofrecer una asesoría integral a nuestros clientes. Contamos con la certificación PCI, la misma que nos permite garantizar la información en los datos.

Adicional, contamos con herramientas de autoservicio para que nuestros clientes corporativos puedan gestionar sus viajes basados

en sus políticas de viaje y a nivel individual está nuestra página WEB que contiene un motor de reservas con toda la disponibilidad de vuelos a los diferentes destinos que nuestros clientes prefieran tanto nacionales como internacionales.

La mejora continua ligada a la innovación tecnológica constante nos llevará a ser competitivos en un mercado tan demandante como es el turismo, en la actualidad estamos realizando una reingeniería de nuestros procesos para todo el segmento ON LINE

## METROPOLITAN TOURING COMO AGENCIA DE VIAJES

La guía de nuestro Gerente General, Economista Sr. Luis Romero, ha permitido que ante todo, seamos reconocidos por ser una empresa con ética y transparencia en todo lo que hacemos. Nuestra “filosofía” empresarial se preocupa por cuidar a nuestra gente y brindarle un ambiente de trabajo tranquilo con grandes oportunidades de desarrollo profesional y personal.

Como la principal agencia de viajes del país, Metropolitan Touring, ofrece a sus clientes la más variada gama de servicios y productos relacionados con el turismo tanto de Ecuador como del mundo entero. Nuestros 65 años de experiencia nos han permitido cubrir todos los segmentos: corporativo, empresas y personas, ya sean pasajeros independientes o grandes grupos.

Gracias a nuestro equipo humano, profesionales expertos, altamente eficientes y capacitados continuamente; apoyamos al cliente en todos los aspectos de su viaje, prestando servicios de planificación, búsqueda, selección, cotización, reserva, compra de los productos y servicios asociados como paquetes turísticos, vuelos, cruceros, hoteles, alquiler de autos, seguros de viajes, entre otros.

Nuestro factor principal es ofrecer una completa asesoría antes, durante y después del viaje, con una respuesta en el menor tiempo posible.





### NUESTRO VALOR DIFERENCIAL

Nuestro primer diferenciador son los valores, como la honestidad con el cliente. Tenemos personal capacitado y profesional, asesoramos a nuestro cliente y buscamos su necesidad y comodidad. La distribución geográfica de nuestra agencia es amplia, tenemos presencia en las ciudades de Quito, Valles de Cumbayá y Los Chillos, Guayaquil, Cuenca, Ambato, Ibarra, Latacunga y Riobamba.


Además, como plus hemos desarrollado un nuevo sistema operativo propio, Orión, que en menos de un año ha dado buenos resultados. Asimismo, somos representantes de la empresa


India BLS, socios estratégicos de BCD Travel, representantes de la red mundial Virtuoso y organizadores de eventos (convenciones, viajes de incentivos, conferencias, etc.)


### NUESTRO OBJETIVO EN RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL


Desarrollar y mantener un compromiso socialmente responsable donde prevalezcan las buenas prácticas empresariales que permitan mejorar la condición de vida de las personas, logrando así, ser un agente activo de cambio en el ejercicio del bienestar de la sociedad de nuestro país.

### NUESTROS VALORES CORPORATIVOS

✓ Actuamos con integridad y honestidad 

✓ Trabajamos para hacer las cosas siempre mejor 

✓ Nos sentimos parte de un equipo triunfador 

✓ Tenemos respeto por el ser humano, la familia y la naturaleza 



Nuestras prácticas laborales están alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible:

# **OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**



# RESPONSABILIDAD

S O C I A L



# DERECHOS HUMANOS



## DERECHOS HUMANOS

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

**Principio 2: Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos de los derechos humanos**

**Compromiso:** tenemos una cultura de respeto a los derechos humanos, los colaboradores tienen la libertad de comunicar y denunciar cualquier situación que cause un impacto negativo en ellos, hasta el día de hoy no contamos con reportes de que se violen los Derechos Humanos.

**Implementación:** Metropolitan Touring proporciona trabajo digno a sus colaboradores, donde prevalece la equidad de género, el ambiente de trabajo es seguro y las políticas internas se enfocan en el mejoramiento continuo del bienestar de nuestro Talento Humano y de los diferentes grupos de interés con los que trabajamos.

Proporcionamos beneficios para que nuestros colaboradores y sus familias tengan cobertura en temas relacionados a la salud, desarrollamos actividades de integración, contamos con una

comunicación abierta donde fluye adecuadamente la opinión de las personas.

A través de nuestra cadena de valor calificamos a nuestros proveedores y trabajamos con empresas que mantengan el respeto por los Derechos Humanos de esta manera no somos cómplices de ningún abuso.

En el año 2018, creamos e implementamos un procedimiento llamado “**Acciones correctivas sobre los efectos adversos al respeto de los Derechos Humanos**” con el objetivo de definir las acciones correctivas en el caso que se llegasen a atentar contra los Derechos Humanos, este procedimiento procura promover el respeto a los Derechos Humanos considerando que en Metropolitan Touring no se tolera ninguna violación o atropello a colaboradores, proveedores y a nuestros grupos de interés.

### PROCEDIMIENTO: ACCIONES CORRECTIVAS SOBRE LOS EFECTOS ADVERSOS AL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS

#### Compromisos

En virtud del compromiso de Metropolitan Touring de promover y proteger los Derechos Humanos, se han definido los siguientes compromisos para garantizar el goce de los Derechos Humanos de todos los colaboradores y proveedores de la Compañía.

1. Metropolitan Touring aplicará la política de “Cero Tolerancia al Trabajo Infantil” donde el uso de mano de obra infantil, bajo prisión, forzada, obligada, en situaciones de esclavitud se encuentra prohibida.
2. No se tolera las conductas tanto verbales como físicas que muestren insulto o desprecio hacia un individuo sea por su raza, color, religión, género, nacionalidad, edad, discapacidad, ya que toda persona tiene derecho a un trato justo.
3. Se reconoce y se respeta la libertad de afiliarse o no a asociaciones u organizaciones legalmente autorizadas y debidamente constituidas.
4. Se respeta y se promueve la seguridad y salud de sus colaboradores.
5. En Metropolitan Touring no se tolera amenazas, intimidaciones, o ataques contra quienes defienden el derecho a trabajar en condiciones laborales justas y seguras.

#### Acciones correctivas

1. En el caso de presentarse situaciones de irrespeto a los derechos humanos sean estas identificadas o sospechadas, nuestros colaboradores o proveedores deben reportar oportunamente al departamento de Talento Humano para que realice el seguimiento del caso, el denunciante no podrá tener represalias o sufrir alguna amenaza a sus derechos ya que se guardará su confidencialidad, tomando las medidas para protegerlo.

## Comunicación de Progreso 2019

2. En los casos en que Metropolitan Touring determine que sus colaboradores o proveedores hayan atentado contra los derechos humanos de otro colaborador, proveedor, cliente etc. La Compañía, contemplará los mecanismos adecuados para mitigar tales impactos dependiendo de la gravedad del caso, este puede ser desde un llamado de atención por escrito, el cese de la relación de trabajo o del contrato.

Se tomará medidas para garantizar que no se vuelva a repetir estas faltas, informando, educando acerca de los derechos humanos, fomentando el desarrollo de valores y actitudes que respalden estos principios.

3. Todo colaborador que esté implicado en una infracción a los derechos humanos o en otro delito grave puede quedar sujeto al cese de la relación laboral, de acuerdo a lo que establece nuestro Reglamento Interno y Código de Trabajo.

4. Todo colaborador que tenga conocimiento directo de una infracción a los derechos humanos u otros delitos graves por parte de sus compañeros, proveedores o contratistas, y no denuncie estos hechos, puede quedar sujeto al cese de la relación laboral, de acuerdo a lo que establece nuestro Reglamento Interno y Código de Trabajo.

5. Si los proveedores o contratistas violan los derechos humanos, se esperará que tome las medidas correctivas apropiadas, y/o su contrato podrá ser revaluado.

### **Procedimiento:**

1. El colaborador tiene el derecho de no ser intimidado o acosado bajo cualquiera de las modalidades previstas en el presente RIT, en el caso de presentarse esta situación deberá comunicarse con el área de Talento Humano y/o con el Gerente General y Gerente y Jefe de área.

Si alguien tiene conocimiento de discriminación por su color, raza, origen nacional, género, discapacidad, o religión tiene la responsabilidad de dar aviso a Talento Humano para que se inicie las investigaciones pertinentes y tomar una acción disciplinaria, todo reclamo será investigado, tratado confidencialmente y se llevará un reporte del mismo.

2. Toda denuncia será tratada con absoluta confidencialidad y las autoridades responsables escucharán y analizarán toda posible situación de acoso laboral a través de indagaciones que consideren pertinentes en cada caso, las cuales quedarán documentadas en el respectivo informe. En caso de comprobarse acoso laboral, éste se considerará como una falta muy grave susceptible de terminación de la relación laboral mediante el respectivo visto bueno, por lo que la compañía tomará las acciones del caso.


3. La Empresa estrictamente prohíbe cualquier tipo de acoso sexual en el lugar de trabajo, en el caso de llevarse a cabo se constituirá causal de Visto Bueno.

**Resultados:** contamos con la siguiente documentación que se aplicada en el desarrollo de nuestro día a día.

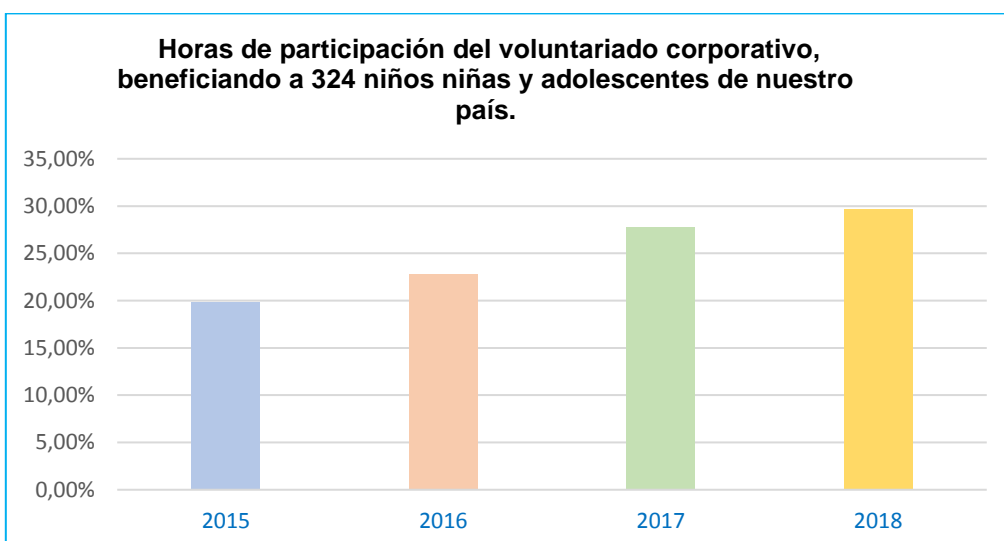
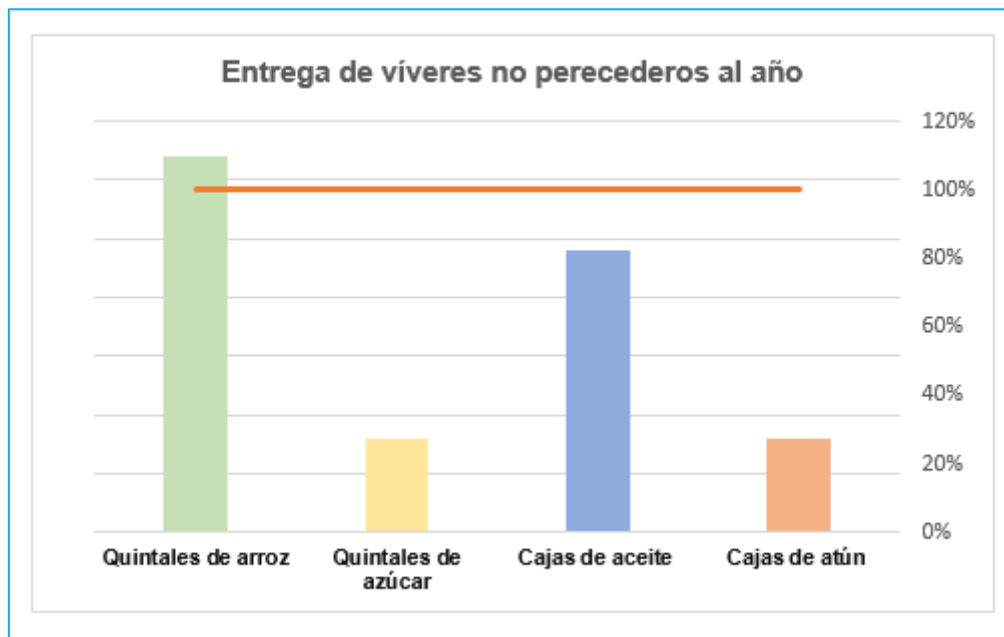
- ✓ Programa de prevención de la violencia psicológica
- ✓ Constantemente difundimos información relacionada a los Derechos Humanos a través de correos electrónicos
- ✓ Código de Conducta Empresarial
- ✓ Reglamento Interno
- ✓ Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional
- ✓ Política de Seguridad, Salud Ocupacional, Bienestar Laboral y de Responsabilidad Social
- ✓ Beneficios para los colaboradores
- ✓ Política de Cero Tolerancia al Trabajo Infantil
- ✓ Proyecto Social a favor de la Fundación La Dolorosa y de CEIPAR
- ✓ Nuestras historias de éxito
- ✓ Campañas de solidaridad
- ✓ En nuestras instalaciones tenemos un dispensario médico para cuidar de la salud y bienestar del personal
- ✓ Procedimiento: Acciones correctivas sobre los efectos adversos al respeto de los Derechos Humanos



**ACCIONES:**

<p><b>Título de la buena práctica:</b></p> <p>Promoviendo la mejora continua de la calidad de vida de los sectores vulnerables.</p>	<p><b>Creador</b></p>  <p><b>Metropolitan Touring</b> AGENCIA DE VIAJES</p>
<p><b>Voluntariado Corporativo:</b></p> <p>En nuestro proyecto de voluntariado nuestros colaboradores de forma voluntaria dedican su tiempo, su talento y sus habilidades para contribuir a una vida digna a favor de las niñas, niños y adolescentes de las siguientes instituciones.</p> <p><b>Fundación Centro Integral Paola Di Rosa.</b> Institución cuya labor social es ayudar a familias de escasos recursos económicos, desintegradas por factores de maltrato, abandono y carencia afectiva. Esta fundación está dirigida por Hermanas de La Caridad, que con su cariño, dedicación y amor reciben diariamente a 250 niños de entre 5 a 18 años y les ayudan con desayuno, almuerzo y el desarrollo de sus tareas escolares. CEIPAR está ubicada en la ciudadela Yaguachi en el sector sur de Quito.</p> <p><b>Fundación Albergue La Dolorosa:</b> institución que acoge a 32 niños y niñas que les fueron violentados sus derechos y que por razones de fuerza mayor han sido separados de la tutela de sus padres. La Fundación se encarga de su cuidado, estos niños viven en esta casa hogar rodeados de personas que les brindan cariño y protección. La fundación se encuentra en La Mitad del Mundo.</p> <p>Metropolitan Touring se unió a estas nobles causas desde hace tres años atrás donde hemos implementado un proyecto sostenible y sustentable que se ha enfocado en cubrir las necesidades más inmediatas que tiene este grupo vulnerable</p> <p><b>Acciones:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Provisión trimestral de víveres no perecibles</li> <li>2. Talleres sobre la prevención de la violencia intrafamiliar.</li> <li>3. Actividades de entretenimiento en fechas especiales.</li> <li>4. Nuestros colaboradores mensualmente realizan un aporte económico para llevar a cabo estas actividades conjuntamente con Metropolitan Touring.</li> </ol> <p><b>Impacto y logros de la intervención:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Entre 250 a 300 personas tienen un alimento seguro durante todos los días del año.</li> <li>2. 130 familias son beneficiadas de los talleres de “Prevención de la violencia Intrafamiliar” que le brinda herramientas para el control de emociones y el desarrollo óptimo de las familias desintegradas.</li> <li>3. Durante el año 2015, 2016, 2017 y 2018 se alcanzó mil diez horas de participación, beneficiando a 324 niños niñas y adolescentes de nuestro país.</li> </ol>	<p><b>Objetivo de la iniciativa</b> Mejorar las condiciones de vida de los niños, niñas y adolescentes de la fundación CEIPAR, para reducir la desigualdad social y mejorar el índice de desarrollo humano y progreso de las personas menos favorecidas.</p> <p><b>ODS a los que contribuye:</b> Objetivo 1: Fin de la pobreza Objetivo 2: Hambre Cero</p> <p><b>Eje de acción:</b> Derechos humanos</p> <p><b>Fecha de inicio de buena práctica:</b> Desde enero 2016.</p> <p><b>Grupo de interés:</b> Niños niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad.</p> <p><b>Los fondos para el proyecto provienen de:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fundación John &amp; Marine van Vlissingen</li> <li>2. Contribuciones de nuestros colaboradores</li> <li>3. Apoyo económico de Metropolitan Touring</li> </ol> <p><b>Link:</b></p> <p><b>Fundación CEIPAR</b> <a href="https://engimecuadorblog.wordpress.com/2018/07/10/el-velo-del-ceipar-se-cae-la-realidad-toma-forma/">https://engimecuadorblog.wordpress.com/2018/07/10/el-velo-del-ceipar-se-cae-la-realidad-toma-forma/</a></p> <p><a href="https://guiabbb.ec/0738725/Ceipar_-_Centro_di_educazione_integrale_Paola_Di_Rosa">https://guiabbb.ec/0738725/Ceipar_-_Centro_di_educazione_integrale_Paola_Di_Rosa</a></p> <p><b>Fundación La Dolorosa</b> <a href="http://www.albergueladolorosa.org/">http://www.albergueladolorosa.org/</a></p>

## EVALUACIONES REALIZADAS



Evaluación  
METROPOLITAN TOURING

Módulo: PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA INTRAFAMILIAR

Facilitador: TERAPEUTAS FAMILIARES CIF  
Quito, DM 10 de abril 2019

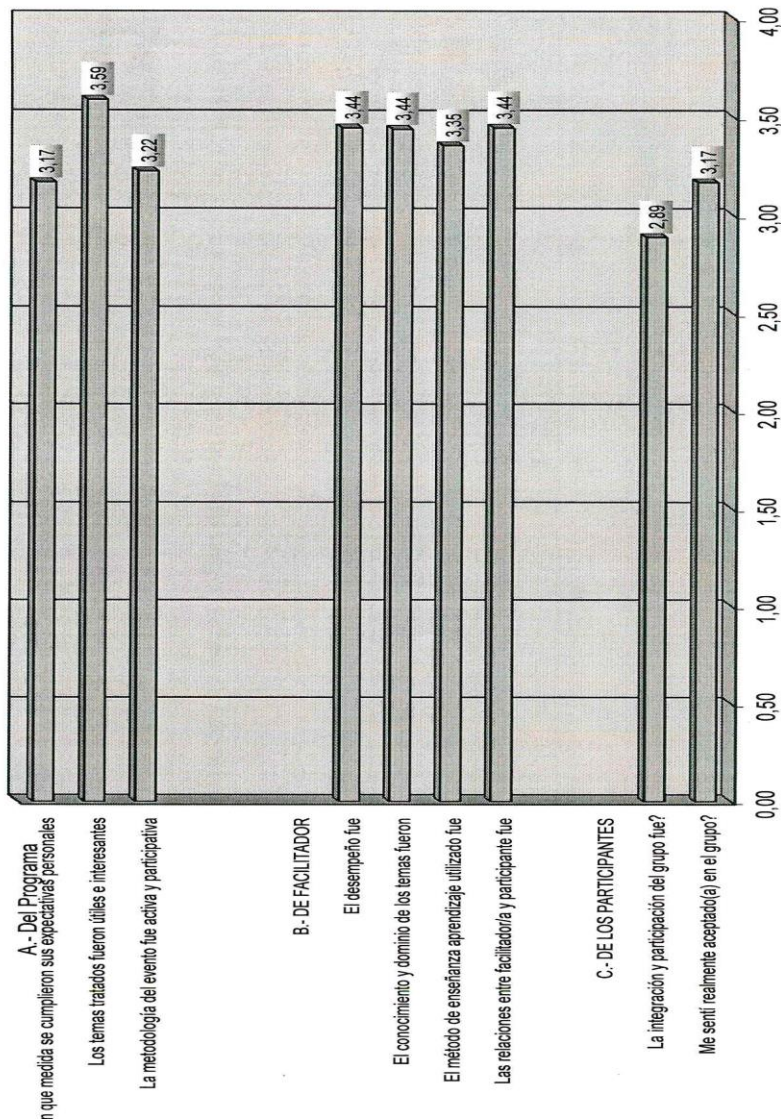
A.- DEL PROGRAMA	promedio
En que medida se cumplieron sus expectativas personales	3,17
Los temas tratados fueron útiles e interesantes	3,59
La metodología del evento fue activa y participativa	3,22

B.- DE FACILITADOR	
El desempeño fue	3,44
El conocimiento y dominio de los temas fueron	3,44
El método de enseñanza aprendizaje utilizado fue	3,35
Las relaciones entre facilitador/a y participante fue	3,44

C.- DE LOS PARTICIPANTES	
La integración y participación del grupo fue?	2,89
Me sentí realmente aceptado(a) en el grupo?	3,17

Promedio 3,30

METROPOLITAN TOURING,  
PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA INTRAFAMILIAR  
10 DE ABRIL 2019





Centro Integral de la Familia

## Evaluación

### METROPOLITAN TOURING

**Módulo:** PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA INTRAFAMILIAR

**Facilitador:** TERAPEUTAS FAMILIARES SISTÉMICOS CIF

Quito, DM 10 DE ABRIL 2019

**D. Señale los tres aspectos más relevantes de los temas tratados y argumente sus puntos de vista.**

- Comunicación, respeto, violencia familiar: actualmente los padres siguen una conducta errada donde mantienen relaciones o tratos pasados con sus hijos sabiendo que hacen daño a esas personas. Es importante cambiar y mejorar nuestra conducta hacia nuestra familia y no seguir ese patrón de daño.
- El video de los padres hacia los hijos cómo hacen lo mismo.
- La comunicación mutua entre los padres hacia los hijos.
- Comunicación entre padres.
- Comunicación entre hijos.
- Maltrato familiar.
- Fue porque nos hizo ver la vida de otra forma y respetarnos entre pareja para que nuestros hijos también sepan respetar a todas las personas.
- El patrón
- La violencia.
- La comunicación, tengo que tener mucha comunicación ya que sólo a través del diálogo seremos mejores como familia.
- El patrón que debemos tratar de evitar que la violencia que tengo con mi hija sea transmitida, tengo que cambiar.
- Patrón tener más carácter para comunicarme con mis hijos.
- Estar firme con ellos .
- Saber más lo que pasó en la violencia intrafamiliar.
- La malo de escuchar de espalda porque es mejor acercando y hablando con todo respeto para poder comunicarnos mutuamente entre padres e





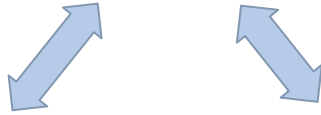
**Centro Integral de la Familia**

- hijos. Gracias a esto he podido llevarme una gran lección.
- La violencia no lleva bien en la familia, padres e hijos.
  - Acordándome del dibujo.
  - Dialogar con palabras suaves y respeto.
  - Respeto: hay que aprender a respetar primero a nosotros mismos para respetar a los demás y a los niños.
  - Firmeza; hay que ser firmes y tomar las mismas decisiones en la pareja, para que el niño no se confunda y actúe de manera adecuada. Reflexionar: hay que pensar bien y reflexionar mucho antes de actuar, porque los adultos son los primeros ejemplos y modelos por imitar para los niños.
  - El patrón enseñar tiene en la casa que es mi familia que aprendan que no cometan errores.
  - La importancia de poner normas pero con serenidad y respeto.
  - A los niños: no se necesita gritar para hacerse entender
  - Acordarse de que los niños aprenden por imitación y por eso tenemos que tener cuidado en la medida en que nos parecemos y nos portemos con ellos.
  - Los violencias familiares son mucho más frecuentes, pero muchas veces no son percibidas como violencia, porque parece ser la normalidad.
  - Por eso es creo que son muy importantes tener encuentros con las familias pero también con los niños para hablar y tratar de esto.
  - Todo se basa en el ejemplo ya que los niños aprenden lo que ven mas no lo lo que les dicen.
  - Respeto para una buena convivencia.
  - Comunicación afectiva para una buena relación.
  - El respeto y la comunicación.
  - Darle más cariño a mis hijos.
  - Hacer que respete a todos los mayores.
  - Si estaba bien.



**FOTOGRAFÍAS CON LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES DE LA FUNDACIÓN LA DOLOROSA EN EL ZOOLOGICO DE GUAYLLABAMBA**

**Visita al Zoológico de  
Guayllabamba  
Sábado 18 de agosto 2018**



Nuestro grupo de voluntariado cuidó a los niños durante el recorrido y compartieron junto a ellos un delicioso almuerzo.

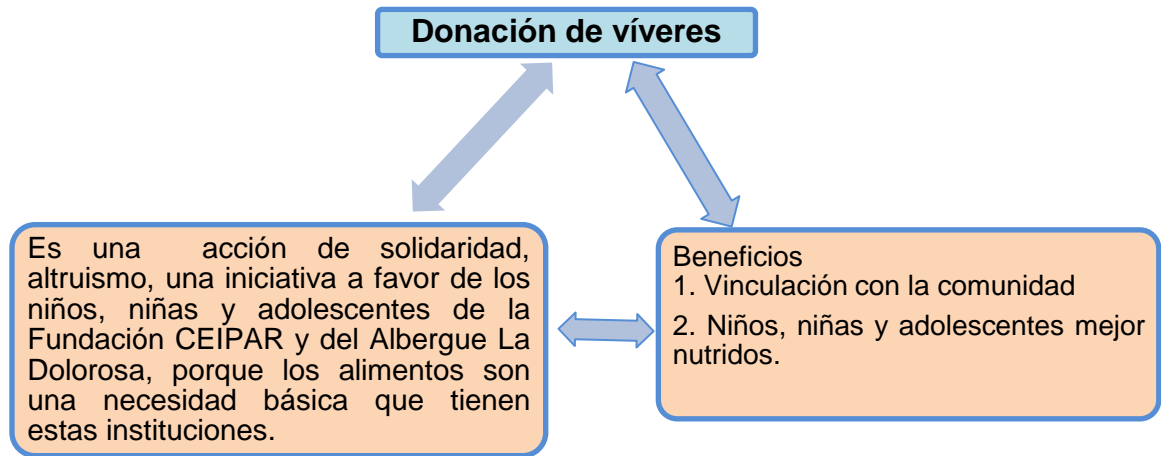


La actividad fue enriquecedora para todos, una experiencia que se quedará en la mente y corazones de los niños





FOTOGRAFÍAS ENTREGA DE VÍVERES EN LA FUNDACIÓN CEIPAR Y EN EL ALBERGUE LA DOLOROSA DURANTE EL 2018-2019







### Agasajos navideños

Por cuarto año consecutivo el grupo de voluntariado llevó a cabo los agasajos navideños, viviendo de esta manera nuestros valores corporativos, que permiten vivir modelos de experiencias significativas para aportar en el bienestar profesional y personal.

1. El día sábado 01 de diciembre 2018, se tuvo la oportunidad de compartir junto a los niños del Albergue La Dolorosa un día de diversión y solidaridad, llevándoles a distraerse en Mr. Joy, que es un parque de diversiones, donde el equipo de trabajo estuvo distribuido en las siguientes comisiones:

Comisión de limpieza y lavado

Comisión de juegos y diversión

Comisión de chefs para preparar el almuerzo navideño.

2. A la fundación CEIPAR, se le brindó un aporte económico para que puedan organizar la cena navideña anual que realizan para obtener fondos y cubrir así las necesidades que tienen los niños durante todo el año.

Acudir a esta cena es una experiencia enriquecedora porque se puede visualizar y palpar el arduo trabajo que tiene el personal de esta fundación, su desempeño es coordinado y hacen que los niños, niñas y adolescentes se sientan como en casa, el desarrollo de esta obra social es de gran importancia para quienes se encuentran en una situación de desventaja.





Comunicación de Progreso 2019







### FOTOGRAFÍAS DONACIÓN DE LIBROS

#### DONACIÓN DE LIBROS

Se aplicó un plan lector como una forma de entretenimiento y enriquecimiento personal para los niños, niñas y adolescentes de la fundación CEIPAR que les permitirá a través de la lectura ir mejorando su aprendizaje, desarrollar su fluidez escrita y oral.

Los libros fueron donados por nuestros colaboradores a través de la Campaña "Regala libros regala sueños"





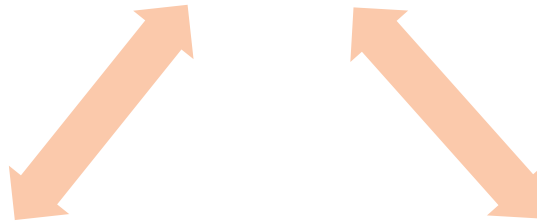


FOTOGRAFÍAS DE LA DONACIÓN DE JUGUETES





**Taller para padres “La prevención de la violencia intrafamiliar”**



Objetivo crear en los padres de familia una cultura de respeto hacia sus hijos, para que puedan educar sin violencia y resolver cualquier conflicto con amor, porque la violencia lo único que causa es separarnos de quienes más queremos.

1. Tuvimos la participación de 70 padres de familia
2. 70 padres sensibilizados sobre la prevención violencia intrafamiliar







**CARRERA 5K ÁNGELES  
POR UN CORAZÓN  
VALIENTE**

**La carrera Ángeles por un Corazón Valiente**, se realizó el día 29 de septiembre de 2018, a beneficio de los niños con cáncer, es una carrera temática donde los participantes recorrieron 5k del Parque Bicentenario portando alas de ángel como acto simbólico, convirtiéndose en ángeles por este día.

Con el objetivo de obtener recursos para ayudar a los niños que por falta de recursos abandonan el tratamiento oncológico.

Este evento fue organizado por la Fundación Corazones Valientes, Metropolitan Touring se unió a esta noble causa con la participación de 25 personas.







# ESTÁNDARES LABORALES



## ESTÁNDARES LABORALES

**Principio 3: Las empresas deben apoyar los principios de la libertad de asociación sindical y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.**

**Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso u obligatorio.**

**Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación efectiva del trabajo infantil.**

**Principio 6: Las empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.**

Nuestro personal tiene derecho a constituir las asociaciones profesionales o gremios que estimen convenientes, en cumplimiento a las normas y estatutos que establece la Ley, actualmente no tenemos ningún sindicato, pero como parte de la libertad de asociación contamos con una "Cooperativa de Ahorro y Crédito" Credicoop 10 de Febrero.

Apoyamos a nuestros colaboradores para desarrollen sus habilidades, destrezas y potencialidades, razón por la cual seguimos contando con nuestros dos grupos de; voluntarios ambientales y voluntarios sociales.

**Implementación:** contamos con el apoyo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop 10 de Febrero, que fue fundada el 20 de mayo de 1989 por colaboradores de Metropolitan Touring, con la participación de 39 socios fundadores que cumple con los lineamientos de ley, es una cooperativa cerrada, su esfuerzo se enfoca en los colaboradores del grupo de Metropolitan Touring.

Los préstamos son a corto, mediano y largo plazo para satisfacer la necesidad del socio, con el fin de responder adecuadamente en un marco de solidaridad, equidad y transparencia para el bienestar personal, de los 172 colaboradores que tiene la Agencia de Viajes hasta la presente fecha, 97 colaboradores son socios de la cooperativa.

Respetamos firmemente los derechos laborales, es así que se encuentra prohibido cualquier tipo de trabajo forzoso que ponga en riesgo la salud mental, física o psicológica de nuestros colaboradores, se desarrollan campañas de seguridad y salud ocupacional, medidas preventivas en casos de sismos y siniestros.

Nuestra tolerancia al Trabajo Infantil es de cero, está prohibida toda práctica laboral infantil, los lineamientos se encuentran estipulados en nuestra política de la Cero Tolerancia a esta problemática social, este es otro pilar en nuestros principios éticos como organización y está detallada en el reglamento interno.

Protegemos y amparamos a nuestro Talento Humano a través de contrataciones transparentes bajo la modalidad actual de la legislación vigente en materia laboral. Además de un salario digno, las relaciones son de respeto, evitando así la discriminación. En este sentido somos partícipes de que las personas deben contar con oportunidades que les permita superarse a lo largo de su vida y esto se logra a través de la educación.

## EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL CONTAMOS CON LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS PARA LLEVAR A CABO BUENAS PRÁCTICAS EMPRESARIALES

- ✓ - PLAN DE EMERGENCIA
- ✓ - PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE VIH SIDA
- ✓ - PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE CONSUMO DE ALCOHOL, TABACO Y DROGAS EN EL AMBITO LABORAL
- ✓ - PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE VIOLENCIA PSICOLÓGICA
- ✓ - PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL
- ✓ - PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN DE ENFERMEDADES PROFESIONALES
- ✓ - PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES LABORALES

## PROGRAMA DE METROEMBAJADORES

Es una iniciativa que busca fomentar activa y creativamente la sinergia entre todos los que hacen parte de la familia Metropolitan y también a fortalecer la cultura de orientación total al cliente, denominada “Clienting”. Todos somos parte de este programa que está estructurado en diferentes fases, que incluyen sesiones de integración, para conectar mejor con el propósito que hace a nuestra empresa un icono nacional e internacional, con una cultura de mejora continua diaria.

Entrenamientos bajo un formato “Tailored Made,” dinámicos y prácticos con el objetivo de afianzar nuestra cultura comercial enfocada en captar, retener, potenciar y reconquistar clientes. A su vez, aprendemos herramientas innovadoras y necesarias para toda persona que trabaja en el mundo del turismo y negocios relacionados en la actualidad, vemos de la mano el seguimiento a los aprendizajes, apoyados por la tecnología.

Recordando que en un mundo cambiante y dinámico, es necesario responder con conocimientos, habilidades y sobretodo “Actitud de transformación Positiva”.

**! ESTAMOS ORGULLOSOS DE SER METROEMBAJADORES!**





# MEDIO AMBIENTE



**MEDIO AMBIENTE**



**Principio 7:** Las empresas deben apoyar un enfoque preventivo frente a los desafíos medioambientales.




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

**Principio 9:** Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.

**Compromiso:** Debido a los efectos negativos causados al planeta por la contaminación de las actividades diarias de los sectores económicamente activos a nivel mundial, se ha producido un cambio climático que se convierte en una amenaza para las futuras generaciones, en nuestra organización tenemos una alta conciencia ambiental con el fin de cuidar el planeta y aportar a la sociedad desde un enfoque verde, trabajamos para minimizar el impacto ambiental, nuestros compromisos aumentan año tras año.


**Implementación:** En Metropolitan Touring tenemos las siguientes prácticas sostenibles e innovadoras para minimizar las consecuencias, porque este es un tema que requiere cooperación desde lo micro hasta lo macro.

ACCIONES AMBIENTALES EN METROPOLITAN TOURING	
<b>Objetivos de Desarrollo Sostenibles aplicados:</b>	<p><b>Objetivo 13: Acción por el clima</b></p> <p><b>Objetivo 15: Vida de ecosistemas terrestres</b></p>
1.	 <p>Campaña de Ahorro de Energía <b>“Apágala”</b>, ahorramos energía eléctrica en nuestras instalaciones, contamos con sensores para el uso de luz.</p>
2.	 <p>Se imprimen los documentos con <b>conciencia ecológica</b>, donde reducimos el uso del papel a través de impresiones doble cara y reutilización de las hojas evitando así el desperdicio.</p>
1	 <p>Aprovechamos al máximo la <b>luz solar</b></p>
2	<p><b>Proyecto de 5”S”</b></p> <p>Significa clasificar, organizar, limpiar, estandarizar y disciplina.</p> 
3	<p><b>Espacios verdes</b></p> <p>Nuestras instalaciones tienen y un lugar destinado para el reciclaje.</p> 
4	<p><b>“Gota a gota por la vida”</b></p> <p>Utilizamos el agua estrictamente necesaria, evitando el uso inadecuado de este recurso natural, vital y esencial para el desarrollo de la vida.</p> 

5		<p><b>Proyecto “3”</b>                  Representa muchas formas de cómo cuidar el ambiente mediante el reciclaje. Nos basamos en las “3r” que son: reducir, reutilizar y reciclar.</p>
6		<p><b>Proyecto a favor del parque Metropolitano Guanguiltagua “Apoyemos a un mundo más verde”</b></p> <p>Desde el año 2015, venimos aportado para que al Parque Metropolitano Guanguiltagua a través de nuestras actividades de reforestación, nuestro compromiso no solo es sembrarlos sino que también cuidamos de su desarrollo y crecimiento sobretodo en la época de verano que por las escasas lluvias necesitan más cuidado, este es un proyecto que se sostiene gracias al esfuerzo de nuestros colaboradores y sus familias.</p>
8		<p><b>Tercera Caminata “Un paso por la Vida 10km”</b></p> <p>Continuamos realizando esta aventura tradicional, que nos recrea, nos entusiasma y que permite compartir un día especial junto a nuestros colaboradores y a sus familias, hacer ejercicio y mantener la mente sana.</p> <p>Por tercer año consecutivo en el 2018 se volvió a realizar esta caminata desde Portal La Esperanza hasta el Portal de Cumbayá.</p> <p><b>¡Porque familia que camina unida permanece unida!</b></p>



**ACCIONES:**

<p><b>Título o nombre de la buena práctica:</b></p> <p><b>Reforestación contra la huella de carbono</b></p>	<p><b>Creador</b></p> 
<p>Como parte de nuestro compromiso ambiental está el recuperar el hábitat de la Quebrada Ashintaco del Parque Metropolitano, para esto nos enfocamos en las actividades de reforestación y estamos conscientes que no es solo sembrar las plantas, sino también cuidar de su desarrollo, por eso se llevan a cabo campañas adicionales a la reforestación como el deshierbe, mantenimiento y riego de agua en las plantas en época de verano.</p> <p>Cada vez es más visible el esfuerzo, los árboles tienen etiquetas que contienen el nombre de quien lo sembró y que recuerdan el aporte de nuestra organización.</p> <p><b>Impacto y logros de la intervención:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hasta el momento disponemos de 800 árboles nativos entre ellos árboles (Guaba, Aliso, Algarrobo, Arrayán, Cedrillo Quishuar, Yaloman, Pumamaqui,) y Arbustos (Igalan, Iso, Salvia, Chilca)</li> <li>2. Se ha alcanzado 280 horas de participación, beneficiando a nuestra ciudad para seguir manteniendo un ambiente saludable y disminuir la Huella de Carbono</li> <li>3. El 85% de los árboles sembrados han logrado sobrevivir</li> </ol> <p><b>Beneficios obtenidos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Promueve la recuperación de flora y fauna nativa del espacio.</li> <li>2. Ayuda en la retención de Carbono y mejora la calidad del aire</li> <li>3. Incentiva a usuarios y demás entidades a realizar el cuidado de las áreas del parque y del cuidado del ambiente en general.</li> <li>4. Mejora el ornato y el paisaje de la zona.</li> </ol>	<p><b>Objetivos de la iniciativa</b></p> <p>Preservación del medio ambiente a través de iniciativas voluntarias de reforestación, con el objetivo de restaurar el hábitat de la quebrada Ashintaco ubicada en el Parque Metropolitano Guanguiltagua, en conjunto con nuestros colaboradores y sus familias.</p> <p>Disminuir la Huella de Carbono a través de las reforestaciones.</p> <p><b>ODS a los que contribuye:</b></p> <p>Objetivo 13: Acción por el clima Objetivo 15: Vida de ecosistemas terrestres</p> <p><b>Eje de acción:</b> Medio ambiente</p> <p><b>Fecha de inicio de buena práctica:</b> Octubre 2015</p> <p><b>Grupo de interés:</b> Medio ambiente</p> <p><b>Los fondos para el proyecto provienen de:</b> Metropolitan Touring</p>



EVALUACIÓN PROYECTO DE REFORESTACIÓN EN EL PARQUE METROPOLITANO GUANGÜLTAGUA



EVALUACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL- ÁREA AMBIENTE

Lugar y fecha: Quito 10 de junio 2019

Objetivo de la evaluación:

1. Analizar los resultados obtenidos de las actividades de reforestación que Metropolitan Touring ha realizado en el Parque Metropolitano Guanguiltagua desde el año 2015 hasta junio 2019, con el propósito de seguir restaurando del hábitat de la Quebrada Ashintaco.
2. Disminuir la Huella de Carbono a través de las reforestaciones.



	1	2	3	4	5	Observaciones
<b>Califique del 1 al 5 el trabajo que Metropolitan Touring ha desarrollado en la Quebrada Ashintaco, siendo 5 el puntaje más alto y 1 el puntaje más bajo</b>						
1 El Hoyado tiene la profundidad recomendada para realizar las siembras.			X			Podría ampliarse un poco la profundidad de los hoyos. El adecuado para arboles es de 50x50x50, para arbustos es 40x40x40
2 El transporte de las plantas del vivero al lugar de la reforestación se está realizando con cuidado para evitar daños a las plantas.					X	
3 El distanciamiento entre especies es el recomendado para su crecimiento y desarrollo.				X		
4 La calidad del abono utilizado es el apropiado.				X		
5 El mantenimiento, limpieza, control de maleza y de las coronas se realizan paulatinamente.					X	
6 El reemplazo de los árboles que no sobrevivieron se ejecuta adecuadamente.					X	
8 Los riegos de agua que se realizan en los árboles en época de verano son los suficientes.			X			Es indispensable realizar dos riegos adicionales en la época de verano para favorecer la supervivencia de las plantas: recomendable 3 riegos (uno por mes)
9 Los mensajes que se encuentran en los rótulos que están ubicados en la Quebrada Ashintaco son los indicados y que invitan a la ciudadanía a prevenir incendios y otros factores negativos para este tipo de proyectos.				X		Se recomienda utilizar materiales biodegradables para las etiquetas de cada planta a fin de evitar el uso del plástico en las zonas de reforestación. Recomendable papel que pueda biodegradarse con el tiempo
10 Desempeño y actitud del grupo de voluntariado ambiental					X	

Responda las siguientes preguntas:

¿Cuántos árboles más pueden ser sembrados en la Quebrada Ashintaco con el objetivo de seguir disminuyendo la Huella de Carbono ?	En este espacio podrían ser sembrados 1000 plantas adicionales, es necesario que exista una combinación de especies entre árboles (guaba, aliso, algarrobo, capuli, arrayan, cedrillo quishuar, yaloman, pumamaqui, chin chin) y arbustos (espino rosado, igualan, mora, iso, salvia, chilca, espino rosado, chocho silvestre, zapatito)					
1 Mencione las características del suelo de este sector.	El suelo es de cangagua y se tiene registro que el subsuelo constituye un relleno, por esta razón el crecimiento de las plantas es lento.					
2						



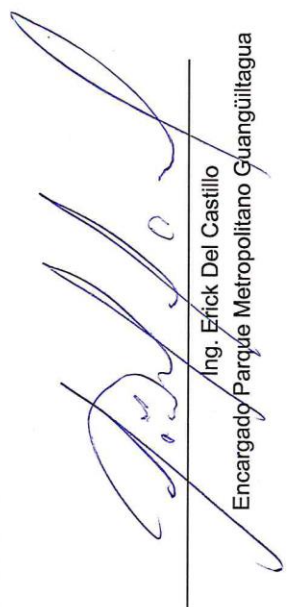
3	¿Qué especies nativas deben ser sembradas en este espacio y por qué?	Dentro del parque únicamente se siembran especies nativas con el fin de favorecer la recuperación de la biodiversidad de flora y fauna de esta zona, entre las especies representativas se pueden encontrar: aliso, arrayan, algarrobo, cholán, quishuar, guaba, capulí, pumamaqui, yalomán, iso, entre otras.
4	Mencione cuatro beneficios que se han obtenido de las 16 actividades de reforestación realizadas en el Parque Metropolitanano.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Promueve la recuperación de flora y fauna nativa del espacio</li> <li>2. Ayuda en la retención de Carbono y mejora la calidad del aire</li> <li>3. Incentiva a usuarios y demás entidades a realizar el cuidado de las áreas del parque y del cuidado del ambiente en general</li> <li>4. Mejora el ornato y el paisaje de la zona</li> </ol>
5	¿Cómo considera la gestión ambiental que Metropolitan Touring ha llevado a cabo desde el día sábado 8 de noviembre 2015, hasta la presente fecha.	<p>Considero que esta buena práctica empresarial se ha establecido como una política de gran importancia para el parque ya que se a desarrollado como una empresa comprometida y responsable sobre los temas de conservación de los espacios verdes, promoviendo una cultura de respeto hacia el medio ambiente.</p> <p>Metropolitan Touring también a sabido gestionar de muy buena manera las recomendaciones y todas las retroalimentaciones que se le ha brindado para lograr una mejora progresiva en beneficios de la Quebrada Ashintaco, que es un espacio verde que se encuentran en recuperación.</p>
6	Existe algún tema importante que no se esté tomando en las actividades de reforestación y mantenimiento, de existir por favor detallelo.	No

**Mencione dos recomendaciones para Metropolitan Touring y su grupo de voluntarios ambientales.**

- 1.\_ Continuar con el importante apoyo brindado hacia el parque y en general hacia el ambiente Promover políticas de no uso de plástico en las áreas del parque a fin de evitar materiales externos a los naturales en las zonas de reforestación, lo que se podría sugerir es colocar papel
- 2.\_ autoadherible en las plantas que con el paso del tiempo pueda desprenderse de las plantas y biodegradarse naturalmente

  
 Elaborado por : Julia Vergara

Responsabilidad Social Empresarial Metropolitan Touring

  
 Ing. Erick Del Castillo  
 Encargado Parque Metropolitanano Guanguiltagua



**“Empresas extraordinarias, hacen cosas extraordinarias, porque tienen personas extraordinarias”**



**“FOTOGRAFÍAS TERCERA CAMINATA “UN PASO POR LA VIDA”**







**“FOTOGRAFÍAS ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO EN PARQUE METROPOLITANO  
GUANGÜLTAGUA AÑO 2018**







### “FOTOGRAFÍAS ACTIVIDADES DE REFORESTACIÓN





Comunicación de Progreso 2019





Comunicación de Progreso 2019





# ANTICORRUPCIÓN





## ANTICORRUPCIÓN

### Principio 10 Las empresas deberán trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y el soborno.

Sabemos que la corrupción es un obstáculo para el progreso de las personas y también para las organizaciones, podemos manifestar en este sentido que las personas pueden expresar sus ideas, que las mismas serán respetadas y valoradas, porque estamos comprometidos en el

desarrollo de políticas y programas que permitan un trabajo ético, transparente y con seguridad.

Para nosotros es importante que nuestro equipo de trabajo sea el mejor Talento Humano, poniendo en práctica nuestros valores corporativos con base en el principio de la anti-corrupción.

- ✓ Actuamos con integridad y honestidad
- ✓ Trabajamos para hacer las cosas siempre mejor
- ✓ Nos sentimos parte de un equipo triunfador
- ✓ Tenemos respeto por el ser humano, la Familia y la naturaleza

Dentro de un capítulo de nuestro Reglamento Interno tenemos un artículo que habla de lo siguiente:

#### **“...ART. 86.- FRAUDE, PROTECCIÓN DE ACTIVOS DE LA COMPAÑÍA, CONTABILIDAD**

De acuerdo a las funciones y responsabilidades de cada cargo dentro de la empresa, los trabajadores deberán manejar el dinero, información o recursos que son de la organización; por lo que siempre deberán regirse bajo principios éticos y morales.

El Fraude es un tipo de delito que atenta contra la propiedad de un individuo o Institución, es el acto “de intentar estafar, engañar, robar, defraudar, mentir o retener información”. Se basa en el engaño, es decir, hacer creer a otro algo que no existe; convirtiéndose así, en una actividad deshonesta y muchas veces criminal.

La Compañía no tolerará este tipo de actividades, por lo que se reserva a tomar las acciones legales pertinentes a las que tuviera derecho en caso de incumplimiento al presente artículo.

Los empleados no deberán verse envueltos en un accionar fraudulento u otra conducta

deshonesta que involucre los bienes, activos o los registros financieros y la contabilidad de Metropolitan Touring. Hacerlo se considerará FALTA MUY GRAVE.

**ART. 87.- SOBORNO Y CORRUPCIÓN.-** Los empleados, en forma directa o a través de intermediarios, están prohibidos de ofrecer o prometer un favor personal, financiero u otro tipo de favor a fin de obtener o conseguir una ventaja de parte de un tercero, ya sea público o privado.

Los empleados tampoco podrán aprovechar dicha ventaja a cambio de un trato preferencial de parte de un tercero.

El incumplimiento a la presente disposición se considerará FALTA MUY GRAVE, sin perjuicio a las acciones legales civiles o penales a las que haya lugar.

Atentamente,

**ART. 87.- SOBORNO Y CORRUPCIÓN.-** Los empleados, en forma directa o a través de intermediarios, nunca deben ofrecer ni prometer un favor personal, financiero u otro tipo de favor a fin de obtener o conseguir una ventaja de parte de un tercero, ya sea público o privado.

Los empleados tampoco deben aceptar dicha ventaja a cambio de un trato preferencial de parte de un tercero.

- ✓ Restringir el acceso a los datos del propietario de la tarjeta que se encuentran en cualquier medio electrónico.
- ✓ No divulgar los datos del propietario de la tarjeta a otras personas vía electrónica (chats y/o emails).
- ✓ No guardar los datos del propietario de la tarjeta en archivos dentro del computador, teléfono, tablets, papel o emails.
- ✓ Confirmar por cualquier medio al propietario de la tarjeta el uso de la misma antes de realizar cualquier transacción.

Existen muchas amenazas de hackers que por cualquier medio digital buscan la información de las Tarjetas de Crédito para realizar transacciones ilícitas.

Al momento Metropolitan Touring cuenta con la

*Si cometemos este delito, nos sujetaremos a sanciones disciplinarias graves, dentro y fuera de la Institución...”*

Adicional a ello la empresa cuenta con un ERP sistema Orion que tiene una certificación PCI. Como normas de seguridad en el manejo de Tarjetas de crédito de nuestros Clientes, detallamos las siguientes:

certificación del Estándar de Seguridad de Datos para la Industria de Tarjeta de Pago PCI (Payment Card Industry Data Security Standard) o PCI DSS y el no cumplimiento podría ocasionar la pérdida de la misma.

