

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

2019 - 2020





Índice

Sobre nuestro reporte

3

Nuestro compromiso con la sostenibilidad

9

Presentación

4

Nuestro compromiso con los ODS

19

La Empresa

6

Nuestro compromiso frente a la crisis por COVID-19

29





Sobre nuestro Reporte

El presente Reporte de Sostenibilidad está dirigido a todos nuestros colaboradores, proveedores y clientes; con el fin de dar a conocer los objetivos y acciones llevadas a cabo por la empresa a favor del desarrollo turístico sostenible en los destinos donde operamos.

Si bien el compromiso con la sostenibilidad es parte de la filosofía de Furlong Incoming desde sus inicios, fue en Junio de 2018 cuando comenzamos a optimizar el funcionamiento de un sistema de gestión que nos permita planificar y mejorar continuamente nuestra estrategia de sostenibilidad. A partir de Junio de 2019, mucho más comprometidos en alcanzar objetivos claros, comenzamos a desarrollar algunos indicadores iniciales que nos permitan medir parte de nuestros procesos internos. Por esta razón, este documento presenta nuestros principales logros en el periodo de dos años (Junio 2018 a Junio 2020).





Presentación

Es un placer para mí lanzar nuestro primer Reporte de Sostenibilidad con el objetivo de poder compartir el recorrido que hemos comenzando en Junio 2018 y en el cual seguimos trabajando día a día.

La sostenibilidad no es más ni menos que un nuevo paradigma, una nueva forma de hacer turismo minimizando los impactos negativos y aumentando los impactos positivos que nuestra actividad genera en las comunidades locales y nuestro entorno.

Desde Furlong Incoming, nos planteamos qué tipo de turismo queríamos para nuestro futuro y nos dirigimos hacia ello. En Junio de 2018 comenzó un gran cambio dentro de la empresa desde redefinir nuestra misión y visión, formalizar procesos internos, y armar manuales/protocolos de trabajo, hasta establecer nuestra Política de Sostenibilidad la cual nos guiaría dentro de todos estos años de gestión.

Asumimos el compromiso de crear un modelo de negocio más sostenible, y para esto contamos no solo con el apoyo de todos nuestros colaboradores sino también con el apoyo de nuestros proveedores y clientes.

Muchas veces creemos que los aportes individuales resultan pequeños en relación a la gravedad de los impactos que hoy la actividad turística está generando. Sin embargo, estamos convencidos de que estos pequeños cambios son aquellos que irán transformando la actividad y convirtiéndola en una herramienta de mejora continua para el destino.

Los invito a leer nuestro Reporte, y a seguir construyendo juntos un futuro más sostenible para todos.

Mario Zirolli
Presidente



LA EMPRESA





La Empresa

Furlong Incoming S.A. es uno de los Tour Operadores más tradicionales y prestigiosos de Argentina. Desde nuestra oficina en Buenos Aires, brindamos servicios en todos los destinos del país, especializándonos en programas a medida para FITs, Grupos, Incentivos y servicios para las compañías de Cruceros en todos los puertos de Argentina.

Nos esforzamos por establecer conexiones interpersonales que nos permitan cumplir y superar las expectativas de nuestros clientes. Es a través de estos lazos y nuestros valores que cumplimos nuestro compromiso: tomar como propios los objetivos de nuestros clientes.

En Furlong Incoming creemos firmemente que el turismo debe ser una industria líder en desarrollo sostenible; es por eso que nuestro compromiso es mejorar los efectos positivos de la actividad turística en nuestro destino y reducir los impactos negativos que afectan no solo al medio ambiente sino también a nuestras comunidades.

Para lograrlo, nos enfocamos por dar a conocer la cultura y belleza argentina a través de experiencias que nos conecten con la esencia del país de forma respetuosa.



Misión

Como “Expertos en Argentina” nuestra misión es generar experiencias únicas que contribuyan al desarrollo sostenible de nuestro país a través del Turismo, promoviendo el respeto de las comunidades locales y la naturaleza que nos rodea.

Visión

Confirmar nuestro liderazgo como Tour operador local en Argentina mediante una estrategia de largo plazo basada en innovación, profesionalismo y calidad de servicios; como así también por el aporte al desarrollo sostenible de nuestro país.

Valores





NUESTRO COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD





Nuestro compromiso con la sostenibilidad

Desde el año 2018, en Furlong Incoming estamos trabajando en el fortalecimiento de una cultura corporativa sólida a favor del desarrollo turístico sostenible, promoviendo la concientización y compromiso activo de todos nuestros grupos de interés (colaboradores, proveedores, destinos y comunidades locales, y clientes) para el desarrollo de buenas prácticas que hagan del turismo una actividad más justa, humana y ética.

Nuestros primeros esfuerzos se concentraron en ayudar a mejorar el entorno del que somos parte mediante acciones directas de responsabilidad social corporativa (RSC) con las comunidades de los destinos donde operamos.

Con el paso de los años, la sostenibilidad se convirtió en uno de los pilares fundamentales de nuestra gestión y se volvió transversal a todos nuestros procesos, teniendo un impacto directo no sólo en las comunidades sino también en otros grupos de interés (colaboradores, proveedores y clientes). Por tanto, desde julio de 2018 decidimos estructurar un sistema de gestión que nos permita abordar de un modo estratégico la sostenibilidad, considerando todos nuestros grupo de interés y planificando acciones que nos permitan mejorar continuamente.

Nuestro sistema de gestión está alineado a la Política de Sostenibilidad que definimos y compartimos no sólo internamente, sino también con nuestros proveedores y clientes.



Política de Sostenibilidad

En Furlong Incoming creemos que las problemáticas ambientales ya son parte del “deber hacer” de todos y por esta razón comenzamos a pensar y proyectar sobre estos cimientos. Desde nuestro lugar, buscamos fomentar la actividad turística sostenible en el destino para minimizar los impactos negativos y potenciar aquellos impactos positivos sobre el medio ambiente y las comunidades receptoras, tomando como base nuestros valores y el cumplimiento de la legislación vigente. Desde esta línea, buscamos generar mayores fuentes de trabajo, fortalecer la identidad local a través de la tradición y las costumbres de las comunidades y fomentar el respeto por el medio ambiente, entre otros aspectos.

Para poder llevar adelante dicha Política de Sostenibilidad contamos con el apoyo de nuestros proveedores quienes

son capaces de contribuir en el proceso y están dispuestos a mejorar constantemente en su gestión en el beneficio del ambiente y la sociedad.

La Política de Sostenibilidad acompaña el trabajo diario de la empresa en relación con nuestra gestión interna, la gestión del producto con nuestros proveedores y las relaciones con nuestros clientes para poder contribuir a la sostenibilidad turística.

Al mismo tiempo, contamos con un Plan de Acción para poder cumplir con nuestra Política de Sostenibilidad que establece las acciones, responsabilidades y plazos en los que se llevarán adelante. El mismo es revisado anualmente con el objetivo de poder establecer acciones correctivas como consecuencia de cambios en la normativa legal y avances tecnológicos, entre otras cuestiones.



Nuestros objetivos

- 1 Ofrecer Argentina como destino turístico sostenible mediante prácticas de marketing responsable que aseguren la sostenibilidad económica del negocio y promuevan a Furlong Incoming como una empresa comprometida con los ODS,
- 2 Identificar y remarcar aspectos sostenibles dentro del modelo de procedimientos dentro de cada departamento de la empresa.
- 3 Cumplir y hacer cumplir las leyes nacionales e internacionales en relación a aspectos laborales, turísticos, protección del medio ambiente y respeto social.
- 4 Resguardar a todo el personal involucrado en la operatorio y clientes con las prácticas de seguridad y planes de emergencia.
- 5 Proteger el medio ambiente a través de políticas internas dentro de la empresa y externas en relación a la operatoria.
- 6 Apoyar la economía local, las tradiciones y la cultura de aquellas ciudades donde trabajamos y en especial donde se está en contacto con las comunidades locales.
- 7 Rechazar los negocios relacionados con actividades tales como tráfico ilegal, consumo de sustancias ilícitas, hostigamiento sexual, explotación sexual de niños, niñas o adolescentes y/o terrorismo.
- 8 Involucrar al cliente en las prácticas y compromisos definidos anteriormente, según sea requerido o aplicable dentro del itinerario contratado.



Grupos de interés

Atendiendo a los objetivos específicos de la Política de Sostenibilidad, definimos y afianzamos compromisos y acciones concretas para con cada uno de nuestros grupos de interés.

MEDIO AMBIENTE

Directorio y Colaboradores

Proveedores

Clientes

Destinos y comunidades locales

Medio ambiente: porque consideramos que el medio ambiente integra los recursos naturales, culturales y humanos donde se da nuestra actividad y queremos dejar una huella positiva.

Directorio y colaboradores: porque como agentes de cambio somos responsables de transmitir y contagiar nuestro compromiso.

Proveedores: porque gracias a ellos es posible reflejar nuestro compromiso y la implementación de la Política de Sostenibilidad empresarial.

Clientes: porque transmiten nuestro compromiso a nuestros pasajeros fomentando viajes más responsables.

Destinos y comunidades locales: porque son los principales beneficiarios de nuestro accionar y requieren de nuestro apoyo para poner en valor su patrimonio cultural y natural.

Acciones con nuestros grupos de interés

DIRECTORIO Y COLABORADORES

- Promovemos un ambiente laboral digno, íntegro, equitativo y diverso, promoviendo el bienestar y la satisfacción de todo el equipo de trabajo.
- Trabajamos por reducir el impacto ambiental dentro de nuestras oficinas.
- Informamos y concientizamos al personal sobre el compromiso con la sostenibilidad, promoviendo el cumplimiento de los objetivos y la implementación de buenas prácticas.

PROVEEDORES

- Seleccionamos y concientizamos a nuestros proveedores para que tengan prácticas responsables y éticas dentro de su gestión.
- Priorizamos la contratación de proveedores locales, a quienes facilitamos herramientas de concientización y capacitación orientadas a mejorar la sostenibilidad de su gestión.



Acciones con nuestros grupos de interés

CLIENTES

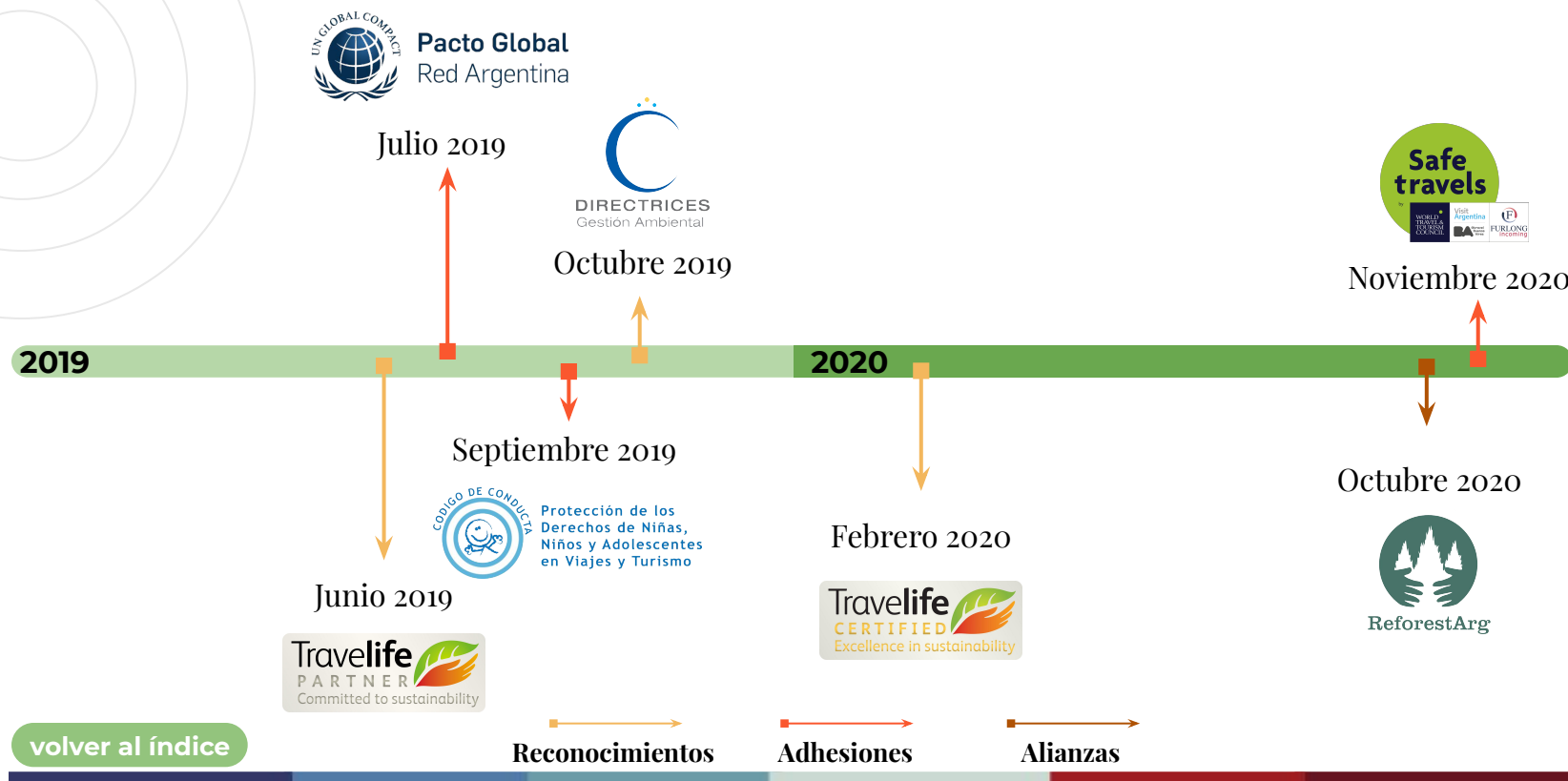
- Informamos a nuestros clientes sobre nuestra Política de Sostenibilidad y brindamos recomendaciones para que su viaje respete el entorno natural y social que se visita.
- Involucramos a nuestros clientes dentro de nuestros proyectos de conservación ambiental y desarrollo social.

DESTINOS Y COMUNIDADES LOCALES

- Incentivamos a los visitantes, y nosotros mismos en nuestras compras, a adquirir productos y artesanías locales que generen un beneficio directo para la comunidad,
- Priorizamos la contratación de guías locales, con experiencia y conocimiento de los sitios que se visitan.



Reconocimientos, adhesiones y alianzas





NUESTRO COMPROMISO CON LOS ODS





Nuestro compromiso con los Objetivos para el Desarrollo Sostenible (ODS)

En septiembre de 2015, la Cumbre de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas aprobó los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Con un horizonte al 2030, los 17 objetivos están orientados a promover el desarrollo sostenible a nivel mundial e instar a que los gobiernos, empresas, organizaciones y ciudadanos implementen acciones dirigidas a poner fin a la pobreza, luchar contra la desigualdad y la injusticia, hacer frente a la emergencia climática y velar por la conservación ambiental.

Desde Furlong Incoming buscamos mejorar los efectos positivos de la actividad turística en nuestro destino y reducir los impactos negativos que afectan al medio ambiente y a nuestras comunidades. Por esta razón, nos comprometemos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para ser parte de la construcción de la Agenda 2030 para nuestro país y el mundo.

En esta línea, estamos trabajando en incorporar los ODS en nuestro Plan de Acción de Sostenibilidad e identificando medidas que puedan aportar directa y/o indirectamente al cumplimiento de cada objetivo. Este reporte refleja nuestros primeros pasos y pretendemos en el mediano plazo poder definir metas de actuación específicas e indicadores de seguimiento que nos permitan medir nuestro impacto real sobre los ODS y reportarlo, siguiendo las metodologías, lineamientos y estándares aceptados internacionalmente.¹

¹ El presente documento no ha sido sometido a evaluación externa. Desde Furlong Incoming estamos analizando las distintas metodologías existentes para reportes de sostenibilidad a fin de poder medir nuestro impacto real sobre los ODS.

Adhesión a los principios del Pacto Global

DERECHOS HUMANOS

ESTÁNDARES LABORALES

MEDIO AMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN

- 1 Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.
- 2 No ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.
Apoyar la libertad de afiliación y la negociación colectiva.
- 3 Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- 4 Apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- 5 Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación.
- 6 Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- 7 Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental
- 8 Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.
- 9 Trabajar contra la corrupción en todas sus formas.



Furlong Incoming y los ODS

A continuación, se enumeran las diferentes acciones que llevamos a cabo para el cumplimiento de los ODS



- Programa de RSC con la comunidad de “El Alfarcito” (Salta, Argentina).
- Tour a comunidades y/o de pueblos originarios.






- Manual de eventos sostenibles.
- Alianza con Fundación Plato Lleno.



- Servicio médico para colaboradores.
- Cumplimiento del marco normativo y licencias.
- Tour que promueven la movilidad sostenible (Bike, Kayak, otros)



- Programas de capacitación y entrenamiento a colaboradores y guías.
- Guía de buenas prácticas para la mejora continua de la gestión sostenible en proveedores locales.

| | |
|---|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> • Política e índice de Igualdad de Género. • Adhesión al Código de conducta para la protección de los derechos de Niñas, Niños y Adolescentes en Viajes y Turismo. • Protocolo de actuación en situaciones de acoso laboral o moral, sexual o discriminación. |
|  | <ul style="list-style-type: none"> • Acciones para la reducción del consumo hídrico de la oficina.² • Protocolo de Mantenimiento para la detección de fugas. • Recomendaciones para proveedores y clientes sobre el uso eficiente del agua y preservación de recursos hídricos que estén involucrados en las excursiones. |
|  | <ul style="list-style-type: none"> • Acciones para la reducción del consumo energético y medición del consumo.. • Protocolo de Mantenimiento para la detección de fallas. • Equipamiento eficiente de consumo de energía. • Recomendaciones de sostenibilidad para proveedores y clientes, considerando buenas prácticas en el uso de la energía. |

² La oficina no dispone de medidor de agua propio sino de uno compartido con otras empresas del edificio, lo cual dificulta la posibilidad de medir el uso de este recurso y definir metas de reducción específicas. Sin embargo, implementamos medidas para reducir nuestro consumo, especialmente en tareas de limpieza e higiene.



- Política de Home Office.
- Adhesión al Código de conducta para la protección de los derechos de Niños, Niños y Adolescentes en Viajes y Turismo, previniendo situaciones de trabajo infantil.
- Recomendaciones a turistas sobre la priorización de emprendedores locales y/o iniciativas de comercio justo para la compra de souvenirs.
- Priorizamos la selección de proveedores y guías locales en cada destino.



- Donaciones para la mejora de herramientas digitales en la comunidad de El Alfarcito (Salta) y en el Hogar de Niños Sueños de Amor (Buenos Aires).



- Política de respeto a la igualdad
- Recomendaciones a turistas sobre formas de conducta durante visitas a comunidades locales.
- Identificación de proveedores turísticos locales que prestan servicios accesibles.



- Programa de Gestión de Residuos dentro de la oficina.
- Concientizar a proveedores locales para la reducción de consumo de plásticos de un solo uso en viandas.
- Entrega de bolsas biodegradables a pasajeros



- Cláusula de sostenibilidad obligatoria en los contratos con nuestros proveedores.
- Política de Compras Sostenibles.
- Manual de Eventos Sostenibles.
- Documento pre-viaje con tips para ser turistas responsables.
- Sensibilización y capacitación a los colaboradores sobre el uso responsable del agua, la energía, del papel y el manejo de residuos.
- Cartelería para el uso eficiente de la energía, agua, papel y residuos en la oficina operativa.
- Kit de bienvenida & Catálogo de Gift Sostenibles
- Auto-evaluación para proveedores a fin de que puedan medir su compromiso con la sostenibilidad e incentivarlos a la mejora continua.



- Alianza con Reforestarg para mitigar la huella de carbono de Furlong y los pasajeros.
- Programas de Carbono Neutral.
- Priorización de vuelos directos y sin escalas.
- Cálculo de huella de carbono derivada del consumo de la oficina operativa.



- Recomendaciones de sostenibilidad para proveedores y clientes, considerando buenas prácticas en la visita a sitios patrimonio natural.
- Protección de las especies incluidas en la Lista Roja de UICN,
- Tours con fauna marina de bajo impacto y prácticas responsables.



- Recomendaciones de sostenibilidad para proveedores y clientes, considerando buenas prácticas en la visita a sitios patrimonio natural y especialmente en excursiones que impliquen el avistaje de flora y fauna.
- Protección de las especies incluidas en la Lista Roja de UICN,
- Tour con visitas a áreas naturales protegidas y actividades de ecoturismo.



- Nueva departamento de sostenibilidad dentro de la empresa.
- Política de sostenibilidad
- Manual de Inducción y Convivencia (Política de Lealtad Comercial y Política de Anticorrupción y Antisoborno)
- Firma de una carta de responsabilidad con proveedores homologados.
- Adhesión al Código de Conducta para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes en Viajes y Turismo.



- Acciones de colaboración y/o cooperación con el Ente de Turismo de la Ciudad y Ministerio de Turismo y Deporte de la Nación.
- Adhesión a Pacto Global Argentina.
- Acciones de cooperación con la Cooperativa El Ceibo de la Ciudad de Buenos Aires para el retiro de los residuos reciclables de la oficina.
- Participación activa de las acciones como miembro de Destino Argentina.



**NUESTRO COMPROMISO FRENTE
A LA CRISIS POR COVID-19**





Nuestro compromiso frente a la crisis por COVID-19

La expansión del nuevo coronavirus SARS-CoV-2, surgido en la ciudad de Wuhan, China, a finales de 2019, se ha convertido en la primera pandemia mundial en más de 100 años y representando un desafío sin precedentes para la industria turística. Al momento de publicar dicho reporte de sostenibilidad, Argentina se encuentra aún en emergencia sanitaria.

Hemos evaluado los diferentes escenarios que han analizado los líderes de la industria y estamos seguros al decir que el inicio de la actividad se dará de forma paulatina.

Desde Furlong Incoming, buscamos prepararnos para el re-inicio de la actividad minimizando el riesgo de contagio para nuestros pasajeros y empleados; garantizando la regularidad de nuestros servicios de forma segura y respetuosa con el entorno.

Para lograrlo, definimos estrategias que nos permitieran ofrecer experiencias seguras alineándonos con los protocolos de prevención de COVID elaborados por el Ministerio de Turismo de la Nación y WTTC.



Estrategias en tiempos de COVID-19

Priorizamos las siguientes definiciones estratégicas para transitar este momento y al mismo tiempo para anticiparnos a los escenarios futuros:

CASHFLOW SUSTENTABLE

Mantener la salud financiera y sustentabilidad de la empresa, procurando proteger la fuente de trabajo y considerando a todos los grupos de interés.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

Aprovechar la oportunidad para implementar proyectos de eficiencia y mejora continua que nos permitan seguir innovando.

LISTOS PARA D+1

Prepararnos para el reinicio de nuestras actividades, garantizando el ingreso de turistas sin riesgo de contagio y protegiendo a nuestro personal y a la comunidad.



CASHFLOW SUSTENTABLE

Para lograr mantener la salud financiera de la empresa y sostenernos en el tiempo, Furlong Incoming llevó adelante las siguientes acciones:

- Implementamos acciones de control de costos y medidas de preservación del efectivo, reduciendo los gastos tanto como sea posible, mientras se mantienen los estándares de calidad y seguridad necesarios.
- Aplicamos al Programa de Asistencia de Emergencia al Trabajo y la Producción (ATP) para poder solventar parte del pago de sueldos de todos los empleados permitiéndonos así reducir costos.
- Priorizamos el pago de facturas pendientes con todos nuestros proveedores ya que ellos, al igual que nosotros, necesitan de sus clientes y los ingresos.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

Para lograr implementar proyectos de mejora continua que nos permitan seguir innovando, Furlong Incoming llevó adelante las siguientes acciones:

- Diseñamos fichas técnicas de las distintas excursiones para identificar tour sensibles. que requieren de mayores cuidados para prevenir impactos negativos.
- Sumamos nuevas herramientas online que nos facilitan la conexión interpersonal con prestadores y clientes.
- Seguimos reforzando los procedimientos internos de cada sector.
- Realizamos jornadas creativas para repensar propuestas y reinventarnos dentro del contexto de pandemia.

LISTOS PARA D+1

Para lograr garantizar el ingreso de turistas sin riesgo de contagio y protegiendo a nuestro personal y a la comunidad, Furlong Incoming llevó adelante las siguientes acciones:

- Adhesión a los Protocolos de prevención de COVID-19 del Ministerio de Turismo de la Nación y WTTC destinado a prestadores turísticos.
- Adaptamos nuestros servicios y analizamos el diseño de los mismos para garantizar la seguridad de nuestros pasajeros y el personal.
- Obtuvimos la distinción del Sello Safe Travel permitiéndonos posicionarnos como una empresa preparada para recibir a turistas.
- Comenzamos a desarrollar nuevos productos, programas y experiencias enfocados en el nuevo perfil de turistas y las nuevas necesidades que se plantean.
- Comunicar a todos nuestros clientes los protocolos y estamos capacitando al personal y guías para la implementación del mismo.
- Re-diseñamos nuestro plan de comunicación pensando en mantener la marca de la empresa presente para todos nuestros clientes.



Acciones para garantizar la seguridad del personal de Furlong Incoming

- Extensión de la modalidad de Home Office para todos los empleados antes de dictada la cuarentena realizando solo guardias activas una vez por semana.
- Extensión de la cobertura de ART para el domicilio donde el empleado realiza el aislamiento.
- Encuesta al personal para medir las dificultades que se presentan al trabajar desde sus hogares y que expectativas/necesidades tienen para el futuro cuando se pueda regresar a la oficina.
- Refuerzo de los procedimientos de limpieza y desinfección de la oficina a través del “Protocolo de limpieza y desinfección para garantizar la Salud y Seguridad dentro de la oficina”
- Estamos trabajando en el armado del “Protocolo interno de Higiene y Seguridad” con recomendaciones para el regreso a nuestras oficinas finalizado el periodo de aislamiento social, preventivo y obligatorio



Acciones para promover la educación y formación continua del personal y clientes

- Cursos Online a través de INCATUR y otras entidades para fomentar la capacitación y mejora continua de los empleados.
- Capacitaciones on-line continuas sobre destinos y productos nuevos; como así también para reforzar los conocimientos sobre los productos ya existentes para el staff de la empresa.
- Webinars para nuestros clientes que permitan capacitarse sobre los destinos y productos que ofrece Argentina.
- Iniciativa para fomentar la educación ambiental a través de acciones de reciclado dentro de nuestros hogares con las “Botellas de Amor”,



Marcelo T. Alvear 814, Bs. As., Argentina
+54 11 5263-9878 | www.furlongincoming.com

