



2021
2022

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

FURLONG INCOMING

ÍNDICE

03 Carta del Presidente de Furlong Incoming

04 Furlong Incoming

14 Experiencia con el cliente

19 Gestión de proveedores

24 Público interno

32 Gestión ambiental

37 Derechos humanos

40 Alianzas estratégicas

43 Indicadores GRI

49 Objetivos de la empresa



CARTA DEL PRESIDENTE

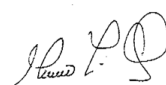
Quiero presentarles nuestro 2do. Reporte de Sostenibilidad, en un contexto muy particular donde la llegada de la pandemia por COVID-19 significó un desafío sin precedentes para nuestra industria. Sin lugar a duda, las empresas de turismo tuvieron que adaptarse con rapidez y ser creativos para lograr estar a la altura de las nuevas circunstancias. Ese fue nuestro gran objetivo, poder ser resilientes y mantenernos de pie durante este período tan volátil e incierto.

Después de que se cerraran las fronteras en marzo de 2020, supimos que teníamos que reaccionar con velocidad. Cuando repaso lo sucedido en estos últimos dos años no puedo sentir más que orgullo y agradecimiento. Recuerdo la reacción de nuestra gente trabajando desde sus casas, un poco temerosas pero decididas a salir adelante trabajando día a día para garantizar el retorno de nuestras operaciones.

Aprovechamos esta crisis para reinventarnos y ser mejores. A través de un ciclo 3 encuentros denominado “Taller de ideas renovadoras” todo el personal propuso nuevas ideas dando lugar a nuevos proyectos dentro de la organización:

- Furlong Travel Academy, una plataforma educativa para capacitar a los futuros profesionales de la industria.
- Furlong Boutique, una tienda online que nace con el objetivo de acompañar a emprendedores locales para difundir su trabajo, desparramar cultura y valor argentino a todas las latitudes.
- Furlong Incoming Virtual Experience (FIVE), una marca que propone un abanico de experiencias virtuales para recorrer Argentina a través de la cultura local, el arte, nuestros remotos paisajes, las comunidades locales y comidas típicas.

Sin lugar a duda, fue un momento que nos permitió aprender y crecer. Buscamos prepararnos para el re-inicio de la actividad minimizando el riesgo de contagio para nuestros personal y pasajeros; garantizando la regularidad de nuestros servicios de forma segura y respetuosa con el entorno.



Mario Zirolli
Presidente

NUESTRA EMPRESA



FURLONG INCOMING

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 potenciar los efectos positivos de la actividad turística en nuestro destino y reducir los impactos negativos que afectan al ambiente y a nuestras comunidades.

Para lograrlo, nos enfocamos en 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

- Calidad de Servicio
- Innovación
- Sostenibilidad
- Flexibilidad
- Transparencia
- Trabajo en equipo

DESTINOS DE ARGENTINA

REGIÓN NORTE

- Salta
- Jujuy

REGIÓN CUYO

- Mendoza
- La Rioja
- San Juan

REGIÓN NEA

- Puerto Iguazú
- Esteros del Iberá

REGIÓN CENTRO

- Buenos Aires
- Córdoba

REGIÓN PATAGONIA

- Bariloche
- Calafate
- El Chalten
- Puerto Madryn
- Ushuaia



CIFRAS

23
PROVINCIAS

**OPERAMOS
EN TODO EL
PAÍS**

20
00

**INICIO DE LA
EMPRESA**

+22
AÑOS

**DE
EXPERTISE**

NUESTRO COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

Desde Furlong Incoming trabajamos 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. De esta forma, buscamos lograr 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 locales y el entorno en el que vivimos.

En 2007, pusimos en marcha el patrocinio de la pequeña comunidad de 'El Alfarcito' en la provincia de Salta, en la región noroeste de Argentina.

Allí, hemos ayudado a la comunidad con la construcción de una escuela para 150 niños que provienen de las áreas aledañas. La escuela, que se inauguró en diciembre de 2009, está especializada en agricultura, artesanía y turismo. Creemos que a través de estas especializaciones, la comunidad se beneficiará del crecimiento del turismo y podrá permanecer y prosperar en su entorno sin la necesidad de viajar a las ciudades en busca de un futuro digno.

Para el año 2018, nos preguntamos qué tipo de turismo queríamos para nuestro futuro y allí encontramos la respuesta. La sostenibilidad se convirtió en uno de los pilares fundamentales de nuestra gestión y se volvió transversal a todos nuestros procesos.

De esta forma, Furlong Incoming se convirtió en el primer DMC de Argentina en obtener la certificación de turismo sostenible de Travelife, un compromiso que hasta el día de hoy mantenemos.



IMPACTOS DEL COVID-19 EN FURLONG INCOMING

La llegada de la pandemia por COVID-19 a principios de 2020 nos obligó a parar nuestras actividades; pero al mismo tiempo nos permitió renacer. Reformulamos nuestros objetivos, propusimos nuevos proyectos y modificamos nuestros planes de acción para que se adecuen a la situación del mundo. De esta forma, buscamos alcanzar nuestras metas para seguir mejorando día a día reforzando nuestro compromiso con la sostenibilidad y toda la comunidad en la que convive Furlong Incoming.

Para lograr atravesar este momento, definimos tres estrategias:

CASHFLOW SUSTENTABLE

Mejorar 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 mejora continua que nos permitan seguir innovando.

LISTOS PARA D+1

Prepararnos para el reinicio de la actividad garantizando la salud y seguridad de nuestros pasajeros, personal y toda la comunidad.



CASHFLOW SUSTENTABLE

A pesar de la pandemia por COVID-19, no sufrimos cambios relevantes respecto a la propiedad, la cantidad de empleados, su estructura departamental ni la ubicación de las operaciones en Buenos Aires. La política de la empresa fue implementar acciones de control de costos y reducción de gastos donde sea posible con el objetivo de unir esfuerzos para mantener los puestos de trabajo por la mayor cantidad de tiempo posible y asegurando los estándares de calidad y seguridad necesarios.

A efectos de fortalecer la posición financiera, la empresa buscó aplicar a las ayudas del gobierno nacional y los distintos socios:

- Programa de Asistencia de Emergencia al Trabajo y la Producción (ATP)
- REPRO I y II: Un programa de asistencia para pagar el sueldo de los empleados.
- FACT II: Fondo de Auxilio y Capacitación Turística que asiste a las empresas que capacitan a sus empleados.
- Préstamos nacionales y plazos fijos
- Aporte de capital de los socios.

Al mismo tiempo, fuimos generamos alianzas con empresas como Ushuaia Incoming, Organfur y Furlong Fox para aprovechar nuestro expertis como vendedores de Argentina y potenciar la venta de turismo nacional incentivando así el Programa Previaje, un programa de pre-venta turística que reintegra el 50% del valor del viaje en crédito para viajar y disfrutar en todos los destinos del país.



OPORTUNIDADES DE MEJORA

Desde Furlong Incoming, buscamos implementar proyectos de mejora continua que nos permitan seguir innovando y adecuarnos a las nuevas necesidades del mercado.

En este sentido, se llevó adelante las siguientes acciones:

- Participamos de distintas capacitaciones sobre productos turísticos y destinos para poder mantenernos actualizados.
- Continuamos reforzando y mejorando los procedimientos internos de cada sector.
- Organizamos un ciclo de talleres de sensibilización destinado al personal de la empresa, guías locales y proveedores de todo el país con el objetivo de concientizar acerca de buenas prácticas ambientales, accesibilidad, hospitalidad inclusiva y el valor del turismo para las comunidades rurales.
- Realizamos jornadas creativas para repensar propuestas y reinventarnos dentro del contexto de pandemia, esta acción dio lugar a 3 grandes proyectos.

PROYECTOS	LOGROS ALCANZADOS	ODS
Furlong Travel Academy	Realizamos 14 cursos y capacitamos a más de 150 profesionales. Al mismo tiempo, generamos una alianza con Unique Talent, una consultora de recursos humanos, para poder crear una bolsa de trabajo propia y ayudar a los profesionales a introducirse dentro del mercado laboral.	4-8-10
Furlong Boutique	Un proyecto de venta de artesanías hechas por comunidades locales a lo largo de todo el país. El proyecto permitió ayudar a más de 14 familias.	8-12
Furlong Incoming Virtual Experience (FIVE)	Innovamos en tecnología para ofrecer nuevas propuestas y experiencias 100% virtuales, permitiendo viajar desde casa.	9

REFERENCIAS



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:

- Adherimos a los Protocolos de prevención de COVID-19 del Ministerio de Turismo de la Nación y WTTC destinado a prestadores turísticos.
- Obtuvimos la distinción del Sello Safe Travel permitiéndonos posicionarnos como una empresa preparada para recibir a turistas.

- Mantenemos actualizados y comunicamos a todos nuestros clientes los protocolos. Al mismo tiempo, capacitamos al personal y guías para la implementación de dichos protocolos.
- Adaptamos nuestros servicios y analizamos el diseño de los mismos para garantizar la seguridad de nuestros pasajeros y el personal.
- Re-diseñamos nuestro plan de comunicación pensando en mantener la marca de la empresa presente para todos nuestros clientes.
- Realizamos un ciclo de webinar para nuestros clientes con el fin de poder mostrar Argentina desde una perspectiva sostenible, con productos turísticos que generen mayor impacto positivo y al mismo tiempo sean experiencias seguras para nuestros pasajeros.



RELACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Desde Furlong Incoming mantenemos una relación fluida y transparente con todas las personas y organizaciones que forman parte de nuestros grupos de interés. Conocerlos nos permite brindar respuestas de la mejor forma posible y generar vínculos sólidos y cercanos a largo plazo.

Al mismo tiempo, nos permite establecer canales de comunicación que se adapten al perfil de cada grupo logrando así transparencia y agilidad.

La siguiente tabla resume los medios de comunicación establecidos:

GRUPOS DE INTERÉS		MEDIOS DE COMUNICACIÓN
Directorio y colaboradores	Personal de la empresa	Comunicación interna a través de cartelería, informes, capacitaciones y reuniones presenciales. Encuestas de Bienestar. Teléfono y whatsapp
	Socios y accionistas	Reuniones presenciales y virtuales con acciones. Comunicación vía mail y telefónico. Informes y reportes.
Proveedores	Prestadores turísticos	Comunicación a través de mail, reuniones de negociación y/o actualización, firma de carta de responsabilidad, encuestas de auto-evaluaciones y talleres de sensibilización. Comunicación urgente vía teléfono y/o whatsapp
	Guías locales	Reuniones previas al inicio de la temporada, capacitaciones, charlas presenciales. Comunicación vía mail, teléfono y/o whatsapp
Clientes	Pasajeros	Información en el sitio web de la empresa y redes sociales. Documentos pre-viaje, llamadas de bienvenida, personal de contacto en el destino y atención al cliente 24/7, encuestas de satisfacción y atención de quejas y reclamos.
	Clientes	Comunicación a través de mail y reuniones virtuales. Company profile. Visitas a clientes y participación en ferias. Información en sitio web de la empresa y redes sociales.
Destinos y Comunidades locales	Comunidades	Comunicación a través del sitio web de la empresa y redes sociales.
	Cámaras, sector público y organismos intervinientes	Encuentros presenciales y virtuales.



EXPERIENCIA CON EL CLIENTE



MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN

Trabajamos la experiencia del cliente con la mirada puesta en nuestros pasajeros. Buscamos conocer sus necesidades, percepciones y expectativas para poder diseñar planes de mejora en la atención pre y post venta, el contacto en el destino y los servicios prestados.

En este marco, la empresa cuenta con dos líneas de trabajo:

- Equipo de Ventas: Quienes de forma diaria están en contacto con nuestros clientes para brindarle todo el asesoramiento e información previa al viaje sobre los productos y servicios turísticos que contraten, destinos que visita y formas de viajar de manera más responsable para reducir el impacto que generan.
- Equipo de Calidad: Asegurándose de brindar el mejor servicio en destino y acompañar a los pasajeros en caso de necesitarlo.

Durante este período, se cambió la metodología de las encuestas de satisfacción pasando de formato papel al formato digital mediante el uso de códigos QR y links de acceso para agilizar el proceso de obtención y análisis de datos.

A través de estas encuestas, podremos medir la satisfacción de nuestros pasajeros en una escala de 1 a 5 teniendo en cuenta los servicios brindados de alojamiento, guías, transporte, excursiones, restaurantes, servicio de atención 24 hs e información brindada sobre sostenibilidad por nuestro staff y guías locales.

Debido al contexto de pandemia y el cese de nuestras operaciones, no se pudo implementar al momento dicho cambio. Sin embargo, esperamos poder hacerlo la próxima temporada para poder comenzar a medir los resultados y realizar acciones orientadas a mejorar de forma constante nuestra experiencia.



GARANTIZAR EXPERIENCIAS SEGURAS

En Furlong Incoming hacemos nuestras las metas y objetivos de nuestros clientes. Por esta razón, frente a la incertidumbre que marcó el contexto de pandemia, concentramos todos nuestros esfuerzos y preocupación en adaptar las operaciones para ofrecer una experiencia segura y transmitir tranquilidad a nuestros pasajeros.

Entre las medidas de seguridad e higiene implementadas se encuentran:

- Adecuación dentro de nuestras oficinas respetando los protocolos de salud y seguridad para la prevención del contagio de COVID-19.
- Toma de temperatura al personal de la empresa al ingreso en nuestras oficinas y previo a estar en contacto con pasajeros.

- Protocolos de COVID-19 en una plataforma online, disponible 24 hs, para compartir con nuestros clientes todas las medidas de seguridad implementadas.
- El staff de la empresa y los guías locales respetan el distanciamiento social, usan de forma obligatoria el barbijo o tapabocas y se desinfectan las manos de forma constante.
- Los vehículos cuentan con un protocolo de limpieza y desinfección riguroso, al mismo tiempo que cuentan con dispenser de alcohol al 70% para el uso de nuestros pasajeros.
- Reducción de la capacidad de los vehículos para garantizar el distanciamiento social.
- Capacitación al personal de la empresa y guías sobre medidas preventivas y detección de cualquier síntoma en pasajeros y su posterior procedimiento.
- Los guías brindan información a los pasajeros sobre las medidas de prevención para el contagio del COVID-19 y todas las medidas de seguridad tomadas durante la excursión.
- Se establece relación con proveedores que sigan protocolos y pautas de salud e higiene para garantizar la salud y seguridad de nuestros pasajeros.



HUELLA DE CARBONO, CLIENTES COMPROMETIDOS

El sector turístico es altamente vulnerable al cambio climático y, al mismo tiempo, contribuye a la emisión de gases de efecto invernadero, una de las causas del calentamiento global.

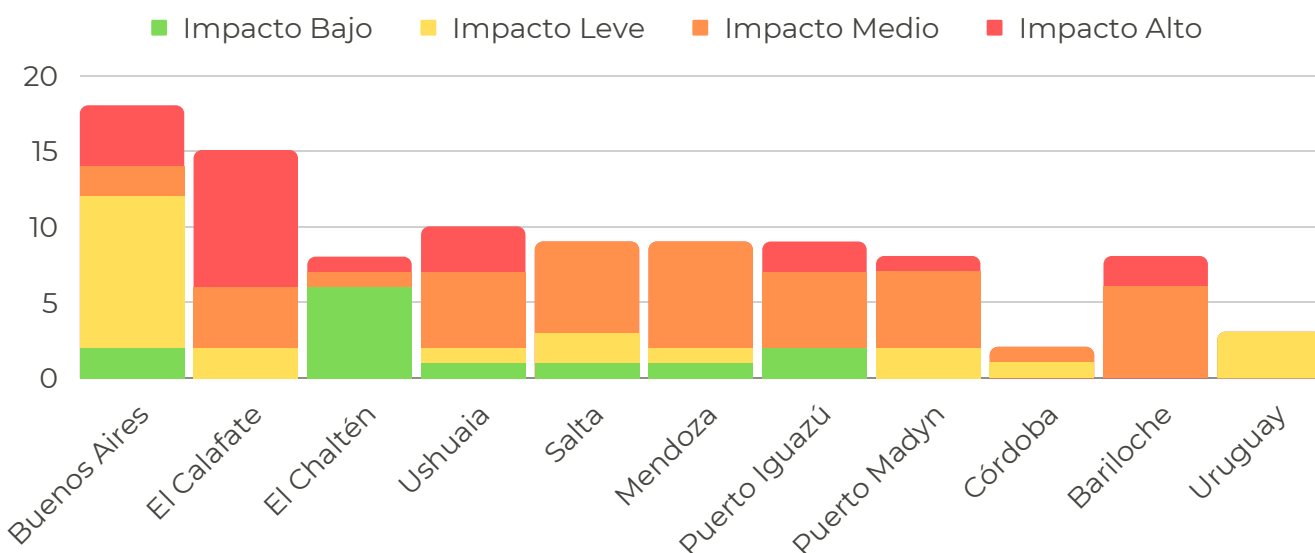
Por esta razón, desde Furlong Incoming decidimos comenzar a sensibilizar y concientizar a nuestros clientes sobre el impacto ambiental que genera el transporte en sus viajes y brindar alternativas para reducir y compensar la huella de carbono generada.

Para lograrlo, la empresa tomó las siguientes medidas:

- Categorizamos cada una de nuestras experiencias con el objetivo de que cada cliente pueda identificar el impacto que genera cada una de ellas.

- Identificamos en nuestro tarifario hoteles certificados que realizan buenas prácticas para contribuir a la reducción de GEI. El 44% de nuestro tarifario de alojamiento corresponde a hoteles certificados en sostenibilidad, y el 7% en accesibilidad.
- Todas las presentaciones que realizamos a clientes incluyen los logos/sellos que identifican lo anteriormente mencionado.
- Creamos programas carbono neutral donde ofrecemos propuestas exclusivas con hoteles certificados, excursiones de bajo impacto y vuelos directos para reducir las emisiones de CO2.

NIVEL DE IMPACTO DE NUESTRAS EXCURSIONES EN TARIFARIO



PROGRAMA "PROTEJAMOS BOSQUES"

A principios de 2022 decidimos realizar una alianza con la ONG Banco de Bosques con el objetivo de potenciar los efectos positivos de la actividad turística y reforzar nuestro compromiso frente al cambio climático.

A partir de esto, por cada reserva confirmada Furlong Incoming protege 18mts2 de bosque nativo en Argentina, permitiendo así que nuestros clientes puedan compensar el equivalente a 1 Tn de CO2 de sus viajes

Actualmente, dichas donaciones se destinan a la compra de m2 en el proyecto "Las Araucarias", una pequeña, pero muy estratégica, extensión de bosque nativo contiguo a la Reserva Natural Estricta de Parques Nacionales en San Antonio, la provincia de Misiones, al noreste de Argentina.

Esta acción tiene por objetivo donar este bosque a la Administración de Parques Nacionales para agrandar la superficie de la Reserva Natural, combatir el cambio climático, salvar especies amenazadas de extinción y ayudar a la comunidad local. Al mismo tiempo, compensamos la huella de carbono empresarial y parte de la huella de carbono de nuestros clientes.

Sin lugar a dudas, este es nuestro proyecto bandera frente al del compromiso por el cambio climático.

8 TN de CO2

fueron compensadas durante la temporada baja 2022 por nuestros clientes.

144 mts2

de bosque nativo es protegido, al momento, gracias a este programa.



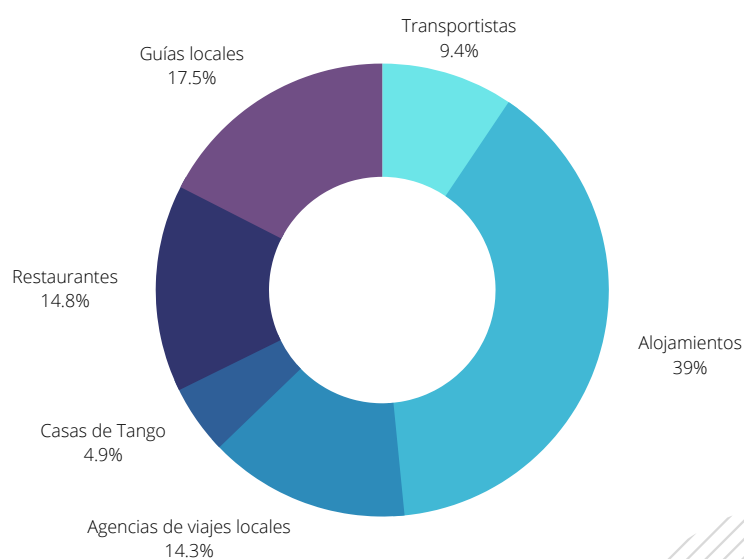
GESTIÓN DE PROVEEDORES



GESTIÓN DE PRESTADORES TURÍSTICOS

Desde Furlong Incoming buscamos establecer alianzas estratégicas con nuestros proveedores, haciendo foco en la calidad del servicio, promoviendo buenas prácticas ambientales y de no discriminación, impulsando la innovación, la transparencia, el respeto a condiciones laborales dignas y el desarrollo de los destinos donde operamos.

Nuestros principales prestadores turísticos se dividen en los siguientes grupos:



Prestadores Turísticos

+136 prestadores turísticos en todo el país.

9% de nuestros prestadores turísticos firmaron una carta de compromiso y pasaron nuestra auto-evaluación de sostenibilidad.

Alojamientos

40% de los hoteles de nuestro tarifario cuentan con certificación en turismo sostenible.

10% de los hoteles que ofrecemos cuentan con distinción en accesibilidad turística.



TALLES DE SENSIBILIZACIÓN

Durante el 2021, realizamos un ciclo de talleres de sensibilización destinado al personal de la empresa, guías locales y prestadores en todo el país para concientizar acerca de:

- “Buenas prácticas para la gestión ambiental del turismo”.
- “Desafíos de la accesibilidad para el turismo”.
- “Hacia una hospitalidad inclusiva: Turismo LGBT+”.
- “El valor del turismo para las comunidades rurales”.

Algunos comentarios sobre los talleres:

"Muchas gracias por estas capacitaciones abiertas y gratuitas, tener este tipo de charlas suman mucho"

Marisa Saya, staff de Furlong Incoming

"Excelente iniciativa, no hay mejor manera de pasar la pandemia que aprovechar el tiempo para capacitarnos siempre y más"

Diana Arias, guía local.

"Muchas gracias por los cuatro talleres, fueron todos muy interesantes y relevantes para mi profesión"

Diego Gaffoglio, guía local.

"Gracias por estos encuentros, nos permite entender cuestiones más profundas y nos abren un abanico de opciones con nuevas y mejores perspectivas"

Ushuaia Incoming Experience, proveedor local en Ushuaia

Estos talleres nos permitieron abrir conversaciones con nuestros proveedores principales a lo largo de todo el país, y comenzar a conversar sobre sostenibilidad y el rol que cada uno tiene como eslabón dentro de la cadena de valor.



SELECCIÓN DE PROVEEDORES

Para que nuestro proceso de selección sea transparente y equitativo, desde Furlong Incoming invitamos a todos los proveedores locales a participar de un proceso de licitación que permita verificar el cumplimiento de los requisitos legales, que cuente con tarifas competitivas para nuestros clientes, que garanticen nuestros estándares de calidad y se encuentre alineado a nuestro compromiso con la sostenibilidad y la no discriminación.

Una vez seleccionado el proveedor con quien trabajaremos, se solicita que complete los formularios de alta de proveedor, firme la carta de responsabilidad y complete una auto-evaluación de sostenibilidad. Por otro lado, y durante este mismo proceso, Furlong Incoming envía a los proveedores los requisitos que deben cumplir y la política de sostenibilidad de la empresa para que puedan alinearse y respetar nuestros estándares de calidad y sostenibilidad.

Desde Furlong Incoming ofrecemos canales de diálogo y comunicación con nuestros proveedores para agilizar los tiempos y abordar dudas o comentarios del procedimiento. La comunicación con nuestros proveedores es vía telefónica y por mail.

Evaluación de prestadores

Para la evaluar la sostenibilidad y compromiso de nuestros proveedores implementamos una encuesta online a partir de la cual analizamos el desempeño de la empresa a través de 5 ejes:

- **Institucional:** Política de sostenibilidad. Certificaciones y/o reconocimientos de la empresa. Adhesiones.
- **Ambiental:** Energía. Agua. Residuos. Aire. Huella de Carbono. Biodiversidad.
- **Sociocultural:** Accesibilidad. Diversidad. Protección de niños, niñas y adolescentes. Promoción cultural.
- **Económico:** Empleo. Derrame económico en el destino.
- **Turistas:** Concientización a los pasajeros.

Al finalizar la encuesta, el sistema les arroja un resultado y la media que Furlong toma como referencia, y un link para que puedan descargar recomendaciones para la mejora continua.

Furlong Incoming establece un promedio de 60 puntos o más. Durante el 2022, la media de dichas evaluaciones de sostenibilidad fue de 66.8%.

CÓDIGO DE CONDUCTA

En el marco de una política de proveedores homologados, Furlong Incoming comenzó a firmar una Carta de Responsabilidad para fomentar el cumplimiento de los estándares éticos, condiciones de trabajo y seguridad dignas y que respeten los derechos humanos y ambientales durante las operaciones.

Dicha Carta de Responsabilidad compromete a nuestros operadores locales a:

- El cumplimiento del Régimen de Contrato de Trabajo y a las demás obligaciones laborales y de la seguridad social

- El cumplimiento absoluto de las leyes y reglamentos Antisoborno y Anti Corrupción (“ABAC” por sus siglas en inglés –Anti Bribery and Anti Corruption)
- Contratar un Seguro de Responsabilidad Civil que cubra a nuestros pasajeros frente a cualquier eventualidad; y exima de responsabilidad a Furlong Incoming.
- Respetar toda la legislación y normativas ambientales existentes en Argentina y actuar con un criterio proteccionista donde esta reglamentación no exista.
- El cumplimiento del artículo 9º de la Ley N° 2443 (Erradicación de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes) ; y comprometerse a denunciar ante la autoridad competente al tomar conocimiento de algún caso de práctica de explotación sexual comercial en niños/as y adolescentes.





PÚBLICO INTERNO



NUESTRO EQUIPO DE TRABAJO

La estructura interna de la empresa comprende dos direcciones: "Administración y Recursos Humanos" y "Ventas y Operaciones". Cada una de ellas tiene distintos departamentos y funciones específicas que facilitan la organización del trabajo y nuestras operaciones con el objetivo de alcanzar mejores resultados.

Conformamos equipos de trabajo multidisciplinarios en donde el respeto por las personas forma parte esencial de nuestra cultura corporativa.

EMPLEADOS

CANTIDAD TOTAL 2021

26 empleados



21



5

CANTIDAD TOTAL 2022

22 empleados



17



5

"La pandemia fue un gran desafío para el mundo y nuestro rubro en particular se vio notablemente afectado. ¡El reto fue inmenso!"

Principalmente hicimos nuestro mayor esfuerzo en mantener la motivación y la mente ocupada de todo nuestro equipo. Asegurando el bienestar de cada uno de los integrantes en la virtualidad y una vez presencial, contar con las medidas de seguridad necesarias para estar protegidos.

Pensamos todos juntos a futuro, coordinando acciones a la espera que los viajes se normalicen, con capacitaciones constantes, desarrollando productos y definiendo protocolos para conseguir viajes seguros para nuestros pasajeros.

Todo el staff de Furlong Incoming puso su granito de arena para afrontar los desafíos. No podría estar más agradecida y orgullosa de este gran equipo!"

Marisa Saya
Directora de Administración & RRHH

NUESTRO EQUIPO DE TRABAJO

En 2019, Furlong Incoming creó su primer departamento exclusivo de sostenibilidad con el objetivo de dar un mayor impulso a todo nuestro compromiso y fijar una hoja de ruta para mejorar día a día en este camino. Al mismo tiempo, se creó una comisión de sostenibilidad, un equipo interdisciplinario, integrado por las áreas claves dentro de la gestión:





- Lucia Zirolli, directora de sostenibilidad.
- Muriel Douton, coordinadora de sostenibilidad.
- Roxana Morgazo, responsable de proveedores y operaciones.
- Jessica Luna & Melina Stanisci, responsables de ventas y comercial.
- Marisa Saya, responsable de recursos humanos y gestión interna.

La comisión se reúne de forma mensual con el objetivo de mantener el impulso de la sostenibilidad en las diferentes áreas del negocio; dichas reuniones son abiertas a toda la empresa con el fin de que todos puedan acercar sus ideas en materia de sostenibilidad.







EMPLEADOS

POR CATEGORÍA

			TOTAL 2021			TOTAL 2022
Manager/Gerente	2	5	7	1	4	5
Colaboradores	3	16	19	4	18	22

POR EDAD

			TOTAL 2021			TOTAL 2022
Menores de 30 años	2	4	6	1	2	3
Entre 31 y 49 años	1	17	18	3	20	23
Mayores de 50 años	2	0	2	1	0	1

DESGLOSE POR EDAD Y CARGO 2022

	Menos de 30 años	Entre 31 y 49 años	Mayores de 50 años
Manager/Gerente	2	5	7
Colaboradores	3	16	19

PROGRAMA "FUTUROS PROFESIONALES"

A principios de 2021, nace Furlong Travel Academy, una iniciativa educativa creada por Furlong Incoming que busca promover conocimientos y técnicas útiles que permitan acercar a los estudiantes al mundo laboral del turismo.

De esta forma, desde Furlong Travel Academy buscamos acercar a los futuros profesionales de turismo cursos y jornadas de capacitación con contenido técnico y práctico desde el punto de vista de los prestadores turísticos, basándonos en la experiencia de personas con más de 10 años de trayectoria en la industria.

Dentro de la plataforma, contamos con 14 cursos que abordan distintas temáticas. Durante el 2022 decidimos abrir nuestra plataforma a todos los profesionales de la industria con el objetivo de aumentar la oferta de capacitaciones y

que los temas puedan ser abordados desde distintas ópticas, en base a la experiencia de distintos profesionales del sector.

COMENTARIOS DE NUESTROS ALUMNOS

"Excelente curso, es un placer escuchar a personas que saben un montón y tienen mucha experiencia. Gracias por compartir eso con nosotros! Aprendí un montón!"

Camila Vareta, alumna del curso "Guías de turismo, desarrollo profesional"

"La verdad que me encantó el curso, muy buenos los ejemplos y la metodología empleada"

Yamila Jaqueline Segovia Bilotti, alumna del curso "Diseño de experiencias turísticas"

"Un curso muy interesante, útil y práctico para quienes estamos dando los primeros pasos en el ámbito del turismo receptivo."

Verónica Mareque, alumna del curso "Puerto puertas adentro"

Furlong Travel Academy generó una alianza con Unique Talent Solutions, una consultora especializada en turismo con el objetivo de poder hacerles llegar todas las búsquedas a nuestros alumnos y que rápidamente puedan poner en práctica todo lo aprendido.

14
cursos online

+150
alumnos



GENERACIÓN DE TALENTOS INTERNOS

Continuamente buscamos nuevas formas para alcanzar la mejora de nuestras operaciones y servicios.

Por esta razón, durante todo el período de pandemia mantuvimos las capacitaciones migrando de una metodología presencial a una metodología 100% virtual dividiendo nuestras charlas en 4 áreas de capacitación: producto, sostenibilidad, diversidad y accesibilidad, salud y seguridad, otros.

82 CHARLAS

fueron brindadas durante 2021 y 2022.

771 HORAS

de formación totales, un promedio de 28.5 horas de capacitación por empleado.

INDICADORES DE CAPACITACIONES INTERNAS

DATOS ESPECÍFICOS 2021

	TOTAL ANUAL	PRODUCTO	SOSTENIBILIDAD	DIVERSIDAD Y ACCESIBILIDAD	SALUD Y SEGURIDAD	OTROS
Cant. de capacitaciones	65	35	15	12	2	1
Presenciales / Virtuales	-	100% virtual	100% virtual	100% virtual	100% virtual	100% virtual
Cant. de horas totales	77 hs	38.5	17	17	3	1.5

DATOS ESPECÍFICOS 2022*

	TOTAL ANUAL	PRODUCTO	SOSTENIBILIDAD	DIVERSIDAD Y ACCESIBILIDAD	SALUD Y SEGURIDAD	OTROS
Cant. de capacitaciones	17	10	4	-	1	2
Presenciales / Virtuales	-	90% presencial 10% virtual	75% presencial 25% virtual	-	100% presencial	100% virtual
Cant. de horas totales	28 hs	17.5	4.5	-	1	5

*Durante el 2022, el número de capacitaciones se redujo notablemente debido al re-inicio de la actividad turística, fue un año donde hicimos foco en reforzar y mejorar nuestros procesos internos de cara a la nueva temporada.

GESTIÓN DEL CLIMA LABORAL

Durante 2020 y 2021, Furlong Incoming implementó las “Encuestas de Bienestar”. Una herramienta que nos permitió monitorear cómo se sentía el personal frente al contexto de pandemia, la incertidumbre del sector turístico y evaluar las acciones que estaba realizando Furlong Incoming en relación a este tema.

Las encuestas demostraron la preocupación del personal frente al contexto de la pandemia y cómo podría afectar esta situación a la industria. En este sentido, desde el equipo de recursos humanos se estableció un cronograma de reuniones virtuales, grupales e individuales, para conocer la situación y charlas de forma personal con cada integrante con el objetivo de poder llevar tranquilidad.

En 2022, al retomar la actividad de forma presencial, Furlong Incoming decidió por primera vez comenzar a medir el clima laboral a través de un sistema de encuestas online y anónimas.

Este proceso consta de 3 instancias:

Paso 1: Relevamiento de temas de interés en general

A través de una encuesta online con preguntas abiertas se recabaron los temas de interés para el personal.

Paso 2: Evaluación de temas de interés

Desde la dirección administrativa y de recursos humanos se evaluaron los resultados para establecer los temas de interés más importantes.

Paso 3: Encuestas más específicas

En base al primer sondeo y los resultados de la segunda instancia, se realizaron las encuestas de clima laboral cada 4 meses donde el personal debía evaluar distintos indicadores con una escala del 1 al 10, siendo 1 la nota mínima y 10 la máxima valoración.

Los resultados de dicha encuesta arrojaron que los temas donde el personal estaba más conforme eran con cuestiones de género, beneficios de la empresa, salud y seguridad.

Por otro lado, los temas identificados a trabajar fueron motivación, comunicación y relación laboral. A partir de esto, los jefes tuvieron reuniones con todos los integrantes de su equipo y toda la empresa realizó un curso de Comunicación Efectiva dictado por el Ministerio de Turismo y Deportes.



PROGRAMA DE BENEFICIOS

Desde Furlong Incoming contamos con un programa de beneficios adicionales con el objetivo de promover una mejor calidad de vida para todo el personal.

El inicio de la pandemia y el contexto del negocio llevó a que busquemos la sostenibilidad de la empresa a largo plazo priorizando las fuentes de trabajo. Por eso, redefinimos nuestra propuesta de beneficios:

Asistencia Médica

Un mejor plan de cobertura médica de Swiss Medical, abonado en su totalidad por la empresa.

Home office

Incrementamos a 4 veces por mes, para que el staff pueda trabajar desde su domicilio o cualquier otro lugar respetando su horario habitual de trabajo.

Guarda de bicicletas

Se pone a disposición espacio en la oficina para guardar las bicicletas y fomentar la movilidad sostenible entre los colaboradores.

Día de cumpleaños

No laborable cuando el día de cumpleaños del empleado coincida con un día laboral.

Horario laboral flexible

Que gestiona cada colaborador con su jefe directo.



COMUNICACIÓN INTERNA

Nuestra estrategia de comunicación interna durante el contexto de pandemia estuvo enfocada en trabajar la salud y bienestar personal.

Utilizamos principalmente canales como correo electrónico, reuniones virtuales de equipo y generales, whatsapp y newsletter con información y medidas de cuidado.

Dentro de este período establecimos dos tipos de reuniones claves:

- Reuniones semanales de equipo, un espacio para encontrarnos de forma virtual y donde quienes quisieran participar podrían enterarse de las últimas novedades.
- Reuniones mensuales con recursos humanos, un espacio más íntimo para poder charlar sobre cómo el personal se encontraba física y emocionalmente en este momento de incertidumbre. Nuestro objetivo era poder acompañar a quienes más lo necesitan.

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Trabajamos con el objetivo de poder garantizar un ambiente seguro y saludable para nuestro personal y todas aquellas personas que colaboran a diario en las operaciones de nuestros servicios.

Con el inicio de la pandemia, nuestro gran desafío y prioridad fue recuperar la confianza para volver a viajar garantizando la salud y seguridad de nuestros pasajeros, el personal de la empresa y nuestra cadena de valor.

Para lograrlo, durante el año 2021 y 2022 mantuvimos actualizados nuestros protocolos de actuación frente a casos sospechosos y/o confirmados de COVID-19 de acuerdo a las normativas vigentes y recomendaciones del Ministerio de Salud.

Al mismo tiempo, brindamos capacitaciones al personal, entregamos elementos de protección al momento de regresar de forma presencial a nuestras oficinas y brindamos información constante sobre la importancia del cuidado.

En Argentina, la aplicación de vacunas contra el COVID-19 no son obligatorias motivo por el cual la empresa no puede solicitar a su personal que cuente con el esquema de vacunación completo. Sin embargo, de acuerdo a las estadísticas el 89.5% del staff de Furlong cuenta con la 3er dosis y el 31.5% ya cuenta con la 4ta dosis.



GESTIÓN AMBIENTAL



GESTIÓN AMBIENTAL EN FURLONG INCOMING

Desde Furlong Incoming, nuestra prioridad es minimizar y prevenir el impacto ambiental de nuestras operaciones.

Para lograr establecimos los lineamientos de nuestra Política Ambiental:

- **Gestión de Residuos**

La empresa cuenta con tachos especiales para la separación de residuos los cuales son recolectados por la cooperativa “El Ceibo” quien se encarga del reciclado. También se facilitan dispensers de agua para evitar el uso de botellas plásticas, y se da tratamiento especial a los residuos electrónicos (pilas y equipos electrónicos en desuso).

- **Consumo de Papel**

Más del 90% del papel utilizado para uso interno y administrativo dentro de la oficina es sostenible; es decir reciclado y cuenta con certificación de extracción de bosques con gestión forestal responsable como ser FSC o FCA. A su vez, las hojas son utilizadas de ambos lados como forma de ahorrar dicho insumo.

- **Consumo de Energía**

La empresa cuenta con una política de ahorro de energía motivo por el cual las computadoras son configuradas con el plan de energía equilibrado para que se suspendan o apaguen cuando no están siendo utilizadas, se utiliza luminaria LED y se lleva un registro de consumo a fin de poder identificar picos de uso, se utilizan electrodomésticos de categoría A para su mayor eficiencia energética, las computadoras, monitores y luces quedan apagados luego de la jornada laboral, entre otros aspectos.

- **Consumo de Agua**

Se realizan tareas de mantenimiento preventivo para evitar posibles pérdidas y se ajustaron los mecanismos internos de descarga en las mochilas de los inodoros para reducir el consumo. Debido a que compartimos el edificio con otras empresas es complejo llevar un control preciso del consumo de agua.



GESTIÓN DE LA ENERGÍA

Uno de nuestros principales ejes en materia ambiental es el cambio climático. Por esta razón, en 2019 comenzamos a medir el consumo energético dentro de nuestras oficinas y las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI - alcance 1) producto de este consumo con el objetivo de poder compensar la huella de carbono generada.

Consumo de energía y emisiones de CO2

	Temporada 20-21	Temporada 21-22
Consumo de Energía en Kwh	19279	29395*
Emisiones de Gases de efecto invernadero en Tn CO2	8 Tn	12 Tn
Compensación de GEI en Tn CO2	100%	100%

**El aumento de consumo de energía se debe al regreso de forma presencial a nuestras oficinas.*

Por otro lado, nos propusimos compensar de forma progresiva la huella de carbono generada por los vuelos comerciales realizados por el staff de la empresa (GEI - alcance 2). Lamentablemente, dado el contexto de pandemia y las dificultades económicas que tuvo que sortear la empresa, no pudimos avanzar con esta idea pero seguimos recopilando la información necesaria.

ACCIONES PARA EL USO EFICIENTE DE LA ENERGÍA

- Cambio de las lámparas tradicionales por lámparas LED de bajo consumo.
- Selección de electrodomésticos eficientes para lograr un ahorro de energía.
- Cartelería que recuerde el apagado de las luces.
- Configuración de computadoras con el plan de energía equilibrado para que se suspendan o apaguen cuando no están siendo utilizadas.
- Computadoras, monitores y luces quedan apagadas luego de la jornada laboral.
- La fachada del edificio y sus oficinas no quedan iluminadas por las noches, todas las luces son apagadas finalizada la jornada laboral.

GESTIÓN DE RESIDUOS URBANOS

En nuestras oficinas implementamos un programa de separación de residuos y reciclado, de esta forma buscamos reducir nuestros desechos y darle una segunda oportunidad a los materiales que pueden ser reciclados.

Para lograrlo, trabajamos en conjunto con El Ceibo, una cooperativa autogestionada que recolecta nuestros materiales reciclados (papel, cartón, plásticos, etc.) de forma semanal o quincenal para darles tratamiento y producir nuevos elementos a partir de materia prima reciclada.

Generación de residuos

	Destino	Temporada 20-21	Temporada 21-22
Residuos sólidos urbanos	Vertederos	26	134
Residuos reciclados	Cooperativa El Ceibo	0	66

Esto nos permite impactar positivamente en el medio ambiente y generar un impacto social en la comunidad local.

VALORIZAR NUESTROS RESIDUOS

Desde Furlong Incoming creemos que el mejor residuo es aquel que no se genera, por esta razón nos regimos por el principio de las 5R:

- **Repensar**

Pensamos y analizamos cada compra que realizamos para que generen la menor cantidad posible de residuos.

- **Reducir**

Ser conscientes y responsables del consumo nos permite reducir nuestros desechos.

- **Reparar y Reutilizar**

Buscamos reparar o reutilizar aquellos materiales que puedan tener una segunda oportunidad.

- **Reciclar**

Aquellos materiales que no podemos darle un segundo uso, son entregados a organizaciones aliadas que buscan poner en valor estos desechos para luego volverlos a introducir en el mercado.

BIODIVERSIDAD

La biodiversidad es un eje fundamental para nuestras operaciones, el patrimonio natural y cultural de nuestro país es el motivo de viaje de muchos de nuestros pasajeros y aquello que desde Furlong Incoming queremos preservar y cuidar.

Por esta razón, buscamos que nuestras operaciones y la llegada de turistas a los destinos genere el menor impacto negativo y nos permita proteger y restaurar los ecosistemas existentes.

El programa “Protejamos Bosques” de Furlong Incoming es sin lugar a duda nuestra bandera frente a este compromiso por proteger bosques nativos y preservar la fauna que en ellos habita.

Sin embargo, no es la única acción. Desde Furlong Incoming entregamos a todos nuestros clientes un documento pre-viaje que incluye información de vital importancia previa al viaje y una serie de recomendaciones para ser un turista responsable. Información que es reforzada al llegar al destino por nuestros guías locales.

Algunas de las especies amenazadas y presentes dentro del territorio argentino son: Yagareté, oso hormiguero, nutria gigante, pecarí de collar, puma, tapir, guanaco, huemul, entre otras.





DERECHOS HUMANOS



DIVERSIDAD E INCLUSIÓN LABORAL

Promovemos espacios de trabajo libres de discriminación y con igualdad de oportunidades para el crecimiento, esto nos permite ser iguales frente a la diversidad y al mismo tiempo ser diversos como equipo.

Para lograrlo, nuestra política de no discriminación inicia en el proceso de selección de personal donde garantizamos búsquedas laborales equitativas

seleccionando a las personas por sus competencias profesionales para el puesto y no por características particulares de la persona.

Además, contamos con un “Protocolo de actuación en situaciones de acoso laboral o moral, sexual o discriminación” para dar tratamiento a hechos que supongan el incumplimiento de este principio.



PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE MENORES EN TURISMO

Adherimos al Código de Conducta Nacional para la Protección de niños, niñas y adolescentes en el sector turístico otorgado por la Secretaría de Promoción Turística del Ministerio de Turismo y Deportes.

Desde Furlong Incoming rechazamos cualquier forma de inducción, promoción, favorecimiento o facilitación de la prostitución de menores de edad y trabajo

infantil; y se insta a que cualquier forma de abuso de derechos percibida sea denunciada para dar el tratamiento correspondiente.

En este marco, realizamos una capacitación para el personal de la empresa y guías locales para juntos poder defender los derechos de nuestros niños y niñas.

ANTICORRUPCIÓN Y SOBORNO

En Furlong Incoming rechazamos cualquier forma de corrupción, tanto en el sector privado como público. Por esta razón, en ningún caso se aceptan situaciones donde se ofrezcan, prometan o reciban favores no justificados de tipo personales, financieros u otros, para sí o para un tercero.

Asimismo, está prohibido hacer o permitir pagos indebidos o sobornos a ningún tipo de autoridad; absteniéndose de participar en cualquier tipo de actividad que pueda entenderse como soborno y/o corrupción.

Esta misma postura mantenemos para nuestras relaciones comerciales y laborales, donde se reportan y denuncian aquellos pagos donde el ordenante o beneficiario sea un tercero no mencionado en los correspondientes contratos, así como los realizados en divisas y/o cuentas que no resulten las habituales en las relaciones comerciales o laborales que se mantengan.

Furlong Incoming informa sobre esta política de Anticorrupción y Soborno a todos sus empleados durante el proceso de ingreso a la empresa. Al momento, no hemos tenido casos confirmados de corrupción ni soborno.



ALIANZAS ESTRATÉGICAS



EL VALOR DE LA UNIÓN

Buscamos fortalecer las alianzas en tiempos de crisis y anticiparnos a las futuras necesidades promoviendo un diálogo abierto y cercano que nos permita sentar bases sólidas de cooperación para el desarrollo sostenible de nuestro sector.



ALIANZAS ESTRATÉGICAS

Firmamos y acordamos contratos con distintas organizaciones públicas y privadas que nos permitieran alcanzar los objetivos propuestos.

Al mismo tiempo, formamos parte de:

- Comisión de Sostenibilidad de Destino Argentina con el objetivo de impulsar y contagiar buenas prácticas de sostenibilidad que permitan impulsar a la industria.
- Comité Ejecutivo de LATA donde nos reunimos regularmente para discutir proyectos e iniciativas que estimulen el crecimiento de los viajes en América Latina.



ALIANZAS NACIONALES



CAMARA DE COMERCIO
LGBTQ ARGENTINA



ALIANZAS INTERNACIONALES



INDICADORES GRI



INDICADORES GRI

Este Reporte de Sostenibilidad se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI, y en adhesión con los Objetivos para el Desarrollo Sostenible (ODS) y Pacto Global.

A partir de este reporte, Furlong Incoming busca comunicar las distintas acciones y compromisos en materia de sostenibilidad dando así cumplimiento a los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas.

Estándar GRI	Contenido	Página/Respuesta Directa	Principio del Pacto Global de Naciones Unidas	ODS
GRI 101: Fundamentos 2016				
GRI 102: Contenido Generales				
Perfil de la organización	102-1 Nombre de la organización	Pág. 5 Furlong Incoming S.A.	-	-
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	Pág. 5	-	-
	102-3 Ubicación de la sede	La oficina se ubica en Marcelo T. Alvear 814 de la Ciudad de Buenos Aires, Argentina.	-	-
	102-4 Ubicación de las operaciones	Pág. 6	-	-
	102-5 Propiedad y forma jurídica	Sociedad Anónima.	-	-
	102-6 Mercados servidos	Pág. 6	-	-
	102-7 Tamaño de la organización	Pág. 25	-	-
	102-8 Información sobre los empleados y otros trabajadores	Pág. 25-26 El 100% de nuestros empleados trabajan en jornadas leales organizadas dependiendo la unidad de negocio o sector donde se sume.	Principio 3	8-10
	102-9 Cadena de suministro de la organización	Pág 19-21	-	-

Estándar GRI	Contenido	Página/Respuesta Directa	Principio del Pacto Global de Naciones Unidas	ODS
GRI 102: Contenido Generales				
Perfil de la organización	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministros	No reporta.	-	-
	102-11 Principio o enfoque de precaución	No reporta.	-	-
	102-12 Iniciativas externas a las que adhieran	No reporta.	-	-
	102-13 Afiliación a asociaciones	Pág. 17-18, 35, 39, 40-42	-	-
Estrategia	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Pág. 3	-	-
Ética e Integridad	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	Pág. 5, 23, 38-39	Principio 10	10
Gobernanza	102-18 Estructura de gobernanza	Pág. 25-26	-	--
Participación de Grupos de Interés	102-40 Lista de grupos de interés	Pág. 13	-	-
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	No reporta.	-	-
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	Pág. 13	-	-
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	No reporta.	-	-
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	No reporta.	-	--
Prácticas para la elaboración de informes	102-49 Cambios en la elaboración de informes	Se buscó dar un nuevo enfoque apuntado a la transparencia y generar un lenguaje común utilizando los indicadores GRI.	-	-
	102-50 Periodo objeto del informe	Reporte de Sostenibilidad 2021-2022 (Julio 2020 a Junio 2022).	-	-
	102-51 Fecha del último informe	Reporte de Sostenibilidad 2019-2020.	-	-
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Cada 2 años de ejercicios contables.	-	-
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	sales@furlongincoming.com.ar	-	-
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Esencial.	-	-

Estándar GRI	Contenido	Página/Respuesta Directa	Principio del Pacto Global de Naciones Unidas	ODS
GRI 102: Contenido Generales				
Prácticas para la elaboración de informes	102-55 Índice de contenidos GRI	Pág. 43-47	-	-
	102-56 Verificación externa	No se realizó verificación externa.	-	-
GRI 103: Enfoque de Gestión				
Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 3, 5, 8-12	-	-
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 3, 5, 8-12	-	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 3, 5, 8-12	-	-
GRI 200: Criterios Económicos				
Desempeño económico	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	De acuerdo al último balance financiero (2021-2022) las ventas de la empresa se distribuyeron en: 47% Fits - 9% Grupos - 34% Incentivos y 10% Cruceros.	-	-
Anticorrupción	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Pág. 39 No reporta.	-	-
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Pág. 39 No reporta.	-	-
Acciones Judiciales por libre competencia	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	No reporta.	-	-
GRI 300: Criterios Ambientales				
Energía	302.1 - Consumo energético dentro de la organización	Pág. 33-34	Principio 7 y 8	7-12-13
	302.4 - Reducción del consumo energético	Pág. 33-34	Principio 8 y 9	7-12-13
Biodiversidad	304.3 - Hábitats protegidos o restaurados	Pág. 18	Principio 8	13-15
	304.4 - Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	Pág. 36	Principio 8	13-15

Estándar GRI	Contenido	Página/Respuesta Directa	Principio del Pacto Global de Naciones Unidas	ODS
GRI 300: Criterios Ambientales				
Emisiones de GEI	305.1 - Emisiones directas de GEI (alcance 1)	No reporta. Furlong Incoming no cuenta con vehículos propios.	-	-
	305.2 - Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Pág. 34	Principio 7 y 8	12-13-15
	305.3 - Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Pág. 34	Principio 7 y 8	12-13-15
	305.5 - Reducción de las emisiones de GEI	Pág. 34	Principio 7 y 8	12-13-15
Efluentes y Residuos	306.2 - Residuos por tipo y método de eliminación	Pág. 35	-	-
	306.3 - Residuos generados	Pág. 35	-	-
Cumplimiento ambiental	307.1 - Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	No reporta.	-	-
Evaluación ambiental de proveedores	308.1 - Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Pág. 22	Principio 8	-
GRI 400: Criterios Sociales				
Empleo	401.1 - Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Pág. 25-26	Principio 6	4-5-8-10
Salud y Seguridad en el trabajo	403.1 - Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pág. 31	-	-
	403.5 - Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 28	-	-
	403.6 - Fomento de la salud de los trabajadores	Pág. 31	-	-
Formación y Enseñanza	404.1 - Media de horas de formación al año por empleado	Pág. 28	-	-
Diversidad e Igualdad de oportunidades	405.1 - Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Pág. 26	-	-
No discriminación	406.1 - Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Pág. 38 No reporta.	-	-

Estándar GRI	Contenido	Página/Respuesta Directa	Principio del Pacto Global de Naciones Unidas	ODS
GRI 400: Criterios Sociales				
Trabajo Infantil	408.1 - Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Pág. 39. No se reportan incidentes relacionados al trabajo infantil dentro de la empresa y cadena de valor.	Principio 5	3-8-16
Trabajo forzoso u obligatorio	409.1 - Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	No se reportan incidentes relacionados al trabajo forzoso u obligatorio dentro de la empresa y cadena de valor.	Principio 4	-
Derechos de los pueblos indígenas	411.1 - Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	No reporta	-	-
Evaluación de Derechos Humanos	412.3 - Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	Pág. 22	-	-
Comunidades locales	413.1 - Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Pág. 17, 21, 23	Principio 1	-
Evaluación social de los proveedores	414.1 - Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Pág. 19-23	Principio 2	5-8-16
Salud y seguridad de clientes	416.1 - Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Pág. 16	-	-
	416.2 - Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	No reporta.	-	16
Privacidad del cliente	418.1 - Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	No reporta.	-	-
Cumplimiento socioeconómico	419.1 - Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	No reporta.	-	-

OBJETIVOS DE LA EMPRESA



DESAFÍOS CUMPLIDOS EN 2019-2020

OBJETIVOS 2019-2020	CUMPLIMIENTO
Crear oportunidades de mejora que nos permitan posicionar la sostenibilidad desde un aspecto comercial con nuestros clientes y proveedores.	
Confeccionar nuevos programas dentro de Argentina con un enfoque puesto 100% en la sostenibilidad.	
Mejorar procedimientos internos de la empresa haciendo foco en la gestión sostenible de la empresa.	
Implementar una encuesta de satisfacción online para poder reducir el uso de papel y al mismo tiempo hacer más eficiente los procesos de recolección de información.	
Implementar una app integral que permita brindar información a los pasajeros que se encuentran en destino sobre sus servicios.	
Diseñar y ejecutar el desarrollo de un nuevo sitio web que permita mejorar la imagen de la marca.	
Implementar proyectos de mejora continua que nos permitan seguir innovando.	
Garantizar la seguridad de nuestro staff, colaboradores y pasajeros a través de la puesta en marcha de protocolos de prevención de contagio de COVID-19 y capacitaciones vinculadas a la salud y seguridad.	
Mejorar nuestros reportes de sostenibilidad aplicando los estándares GRI para generar un lenguaje común.	

REFERENCIAS:  Desafío completo  Desafío parcialmente realizado  Desafío no realizado

MIRADA PUESTA EN EL FUTURO 2024

1

Armado de programas sostenibles y nuevos productos para clientes.

2

Implementar un nuevo sistema de reservas online.

3

Brindar capacitaciones para nuestros guías locales y staff .

4

Desarrollar programas de formación para staff, guías y trasladistas.

5

Reforzar el compromiso para lograr la carbono neutralidad.

6

Continuar mejorando los procedimientos internos de la empresa.

7

Avanzar en el lanzamiento del nuevo sitio web de la empresa.

8

Monitorear, desde la gestión de datos, la satisfacción de nuestros pasajeros.



FURLONG INCOMING S.A.

Marcelo T. Alvear 814

CABA - Argentina

Tel: +54 11 5263-9878

sales@furlongincoming.com.ar

www.furlongincoming.com.ar