

La Gerencia general garantiza la implementación, establecimiento, y mantenimiento del sistema de gestión para la sostenibilidad. Cuenta con el apoyo de un comité de calidad conformado por el departamento administrativo y Financiero quienes tienen la responsabilidad de supervisar el personal a cargo y difundir la política de sostenibilidad e implementar prácticas sostenibles en cada área de trabajo. De esta manera se facilita la implementación y difusión de la política de sostenibilidad y se convierte en un compromiso de todos los funcionarios de la compañía. y parte fundamental de la cultura organizacional.

Respetado cliente,

Nuestro equipo operativo, está capacitado para darle toda la asesoría necesaria para que su viaje sea lo más placentero posible y que ningún evento imprevisto afecte la continuidad del mismo.

Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones en caso de:

Emergencias

- Identifique la señalización de emergencia y la ubicación de los extintores en los lugares que visita, tenga en cuenta los puntos de encuentro y siga las recomendaciones de los líderes de emergencia.
- Comuníquese con los encargados y reporte inmediatamente a las autoridades competentes, cualquier situación de riesgo que se pueda presentar y que pueda comprometer su integridad física.
- Reciba instrucciones de cada lugar y siga las medidas de prevención que ayuden a reducir el daño que puede derivarse de los desastres.

Buenas prácticas

Uso eficiente del papel

- Mantén una comunicación digital con tu equipo, de esta forma la necesidad de imprimir documentos se reducirá en gran medida.
- No deseches el papel al usarlo solo una vez, recuerda que puede ser reciclado y reutilizado.
- Involucra con tu ejemplo a tus compañeros de trabajo mediante ideas creativas, como agendas o cuadernos de notas recicladas y personalizadas.

Uso eficiente del agua.

- Minimiza el tiempo de uso de las llaves en la oficina dentro de tu rutina.
- Analiza cómo haces uso del agua dentro de la oficina, de esta forma sabrás como cambiar tus hábitos en pro de ahorrar más agua.
- Puedes impulsar el ahorro de agua en tu oficina a través de imágenes con mensajes que motiven a la conservación del medio ambiente, como: Del agua que cuidemos hoy tomarán mañana nuestros nietos.
- Al terminar de usar un grifo, bien sea en la cocina o en el baño de la oficina, ten presente siempre dejarlos cerrados de tal forma de que no goteen.
- Cuando vayas a regar plantas de tu oficina ten presente el tiempo y la constancia con que las riegas, de esta forma no desaprovecharás el agua que pueda regarse.
- Mantén actualizados y en buen estado tus equipos de limpieza como traperos y baldes de escurrido, así tendrás que usar una menor cantidad de agua cada vez que realices el aseo general de la oficina.

Elaboró:	Comité de Calidad	Cargo:	Administrativo y Financiero	Fecha	16/08/2016
Aprobó:	Mauricio Materon Castilla	Cargo:	Gerente General	Fecha	16/08/2016

Uso eficiente de la energía.

- Aprovecha la luz natural al máximo.
- Haz una revisión a todas las instalaciones eléctricas con las que cuentes en la oficina, así sabrás si presentan cortos que pueden verse representados en gasto de energía y peor aún en peligro de incendio.
- Instala bombillas de bajo consumo de energía en toda tu oficina, de seguro verás los resultados en tu próximo recibo.
- Recuerda apagar la luz siempre que no la necesites.
- Configura la suspensión o hibernación automática de tu equipo para un periodo máximo de diez minutos de inactividad, de esta forma en dado caso de que olvides apagarlo cuentas con un plan B.
- Cuando termines tu jornada de trabajo, desconecta computadoras, impresoras y demás artefactos que utilicen energía.
- Desconecta los cargadores de celular o computadora portátil que no estés utilizando.

Uso eficiente de los Residuos

Clasificación

Peligrosos: Es aquel residuo que, en función de sus características de Corrosividad, reactividad, explosividad, toxicidad, Inflamabilidad, volátil y patogenicidad, puede presentar riesgo a la salud pública o causar efectos adversos al medio ambiente.

No peligrosos:

- **Ordinarios.** Son aquellos generados en el desempeño normal de las actividades. Estos residuos se generan en oficinas, pasillos, áreas comunes, cafeterías, salas de espera, auditorios y en general en todos los sitios del establecimiento del generador.
- **Biodegradables.** Son aquellos restos químicos o naturales que se descomponen fácilmente en el ambiente. Como: los vegetales, residuos alimenticios no infectados, jabones y detergentes biodegradables.
- **Inertes.** Son aquellos que no se descomponen ni se transforman en materia prima y su degradación natural requiere grandes períodos de tiempo como: el icopor, el papel carbón y algunos plásticos.
- **Reciclables.** Son aquellos que no se descomponen fácilmente y pueden volver a ser utilizados en procesos productivos como materia prima, como: papeles y plásticos, chatarra, vidrio, telas, entre otros

Etapas.

1. **Generación;** Es la etapa en la cual el ciudadano adquiere un producto, lo consume o utiliza y posteriormente lo desecha. Allí se inicia la generación de los residuos sólidos. Una vez que ya no le es útil, debe de tomar la decisión de qué hacer al respecto.

Reducir: Podría preguntarse ¿realmente necesito comprar esto? ¿Estoy consciente del impacto al ambiente que puede ocasionar este producto una vez desechado?

Reusar: podría darle otro uso al material que va a desechar, o donarlo, regalarlo, en fin tratar de que no se convierta en basura.

Elaboró:	Comité de Calidad	Cargo:	Administrativo y Financiero	Fecha	16/08/2016
Aprobó:	Mauricio Materon Castilla	Cargo:	Gerente General	Fecha	16/08/2016

2. Separación y selección.

Caneca gris: residuos y aprovechables Papel, cartón, son recuperables si están limpios

Caneca Verde: residuos ordinarios son los sobrantes de las comida, vasos, platos, cubiertos, desechables, papel de mecató, papel engrasado, carbón y aluminio.

Caneca Azul: Residuos aprovechables son vidrio o plástico, botellas retornables, bolsas plásticas.

3. Recolección y transporte: Comprende la actividad mediante la cual se pretende con ruteos y frecuencia previamente establecida la evacuación de los residuos de los centros o fuentes generadoras
4. Aprovechamiento y revalorización: Comprende la actividad mediante la cual se pretende con ruteos y frecuencia previamente establecida la evacuación de los residuos de los centros o fuentes generadoras
5. Tratamiento: Implica la alteración física, química o biológica de los residuos, la posibilidad de transformarlos para darles nuevos usos.
6. Disposición final: Implica la alteración física, química o biológica de los residuos, la posibilidad de transformarlos para darles nuevos usos.

Salud y Seguridad

- Evite la exposición al sol por largos tiempos del viaje. Le recomendamos utilizar ropa cómoda y protector solar, especialmente cuando visite reservas naturales o realice actividades en lugares abiertos.
- Use ropa adecuada de colores claros, cubriendo la mayor parte del cuerpo, especialmente la cabeza.
- Tome comidas ligeras, bebidas y alimentos abundantes en agua y sales minerales, como las frutas y hortalizas, que le ayuden a reponer las sales perdidas por el sudor.
- Prever las actividades que va a realizar y seguir las indicaciones de la agencia que presta el servicio.

Asistencia médica

- Recuerde que la asistencia médica es voluntaria, por tanto en el formato de reservas usted acepta o rechaza este servicio, tiene un costo adicional
- En caso de acceder a este servicio tendrá derecho a: Asistencia médica por accidente, enfermedad, medicamentos ambulatorios, renta por hospitalización, gastos odontológicos por accidente, dependiendo de las limitaciones y servicios que ofrece la compañía de asistencia médica.

En caso de que el pasajero no tome la asistencia médica dejamos constancia que durante este viaje **Discover América Marketing S.A.S.** queda eximida de parte del pasajero de toda responsabilidad por localización e indemnización a causa de pérdida de equipaje, asistencia médica, medicamentos, exámenes de laboratorio, radiografías, hospitalización, cirugía, traslados en caso de emergencia por enfermedad o accidente, repatriación sanitaria en cuidados intensivos, atención odontológica de emergencia, traslado de un familiar en caso de ser necesario, pago de diferencia de tarifa aérea por incapacidad médica o fallecimiento de un familiar, asistencia en caso de pérdida de pasajes o documentos y todo lo que pueda amparar la tarjeta de asistencia, siendo de su entera responsabilidad y cargo, viajar sin los mencionados amparos asumiendo personalmente y en su totalidad los riesgos y costos que se puedan ocasionar en el viaje, al no adquirir dicho producto.

- Recuerde que nuestra organización está comprometida con la prevención de la explotación sexual infantil, la comercialización ilegal de flora y fauna y de bienes culturales, cualquier incumplimiento de esta normatividad, será sancionada por el estado colombiano.
- Evite la recolección de plantas nativas y cualquier intento por capturar animales de las zonas que visita.

Elaboró:	Comité de Calidad	Cargo:	Administrativo y Financiero	Fecha:	16/08/2016
Aprobó:	Mauricio Materon Castilla	Cargo:	Gerente General	Fecha:	16/08/2016



TIPS DE BUENAS PRACTICAS AL CLIENTE

CÓDIGO: SO-HE-10

VERSIÓN: 001

FECHA: 16/08/2016

RESPONSABLE: Líder de
sostenibilidad

- Al planificar su viaje, elija aquellos proveedores que le ofrezcan garantías de calidad y de respeto a los derechos humanos y al medio ambiente.
- Si visita ecosistemas sensibles, como arrecifes de coral o selvas, infórmese de cómo hacerlo para causar el menor impacto posible y no degradarlos.
- Al comprar regalos y recuerdos busque productos que sean expresión de la cultura local. Favorecerá la economía de los pueblos que le acogen y la diversidad cultural.
- No adquiera flora y fauna protegida por el Convenio de Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres (CITES), ni productos derivados de dichas especies. Es un delito y contribuye a su extinción.
- En su destino disfrute conociendo la cultura, costumbres, gastronomía y tradiciones de las poblaciones locales. Respételas y acérquese a ellas, tienen mucho que contarle.
- Trate de contribuir con su presencia al desarrollo de un turismo responsable y sostenible, construyendo con su viaje un planeta más saludable y solidario.

MAURICIO MATERON CASTILLA
GERENTE GENERAL

Elaboró:	Comité de Calidad	Cargo:	Administrativo y Financiero	Fecha	16/08/2016
Aprobó:	Mauricio Materon Castilla	Cargo:	Gerente General	Fecha	16/08/2016



The General Management guarantees the implementation, establishment, and maintenance of the management system for sustainability. It has the support of a quality committee made up of the administrative and financial department who have the responsibility of supervising the personnel in charge and disseminating the sustainability policy and implementing sustainable practices in each work area. This facilitates the implementation and dissemination of the sustainability policy and becomes a commitment of all company officials. and a fundamental part of the organizational culture.

Respected client,

Dear Customer,

Our operational team is qualified to give you all the necessary advice to make your trip as pleasant as possible and that no unforeseen event affects the continuity of it.

Observe the following recommendations in case of:

Emergency

- Identify emergency signage and the location of extinguishers in the places they visit, take into account meeting points and follow the recommendations of emergency leaders.
- Contact the managers and report immediately to the competent authorities, any situation of risk that may arise and that could compromise their physical integrity.
- Get instructions from each site and follow prevention measures that help reduce the damage that can result from disasters.

Good practices

Efficient use of paper

- Maintain a digital communication with your computer, in this way the need to print documents will be greatly reduced.
- Do not dispose of paper in a single use, remember that it can be recycled and reused.
- Involve your co-workers with creative ideas, such as recycled notebooks and personalized notebooks.

Efficient use of water.

- Minimize the time of use of keys in the office within your routine.
- Discuss how you make the use of water inside the office, this way you will know how to change the habits and pro to save more water.
- You can boost the saving of water in your office through images with messages that motivate the conservation of the environment, such as: The water we care today tomorrow to take our grandchildren.

Elaboró:	Comité de Calidad	Cargo:	Administrativo y Financiero	Fecha	16/08/2016
Aprobó:	Mauricio Materon Castilla	Cargo:	Gerente General	Fecha	16/08/2016

- At the end of using a faucet, either sea in the kitchen or in the bathroom of the office, ten present always leave them serrated so that they do not drip.
- When you go to water plants of your office ten present the time and constancy with which you water them, this way you will not waste the water you can water.
- Keep your cleaners up to date and in good condition, such as rags and drain buckets, so you'll need to use a smaller amount of water each time you do the general office cleaning.

Efficient use of energy.

- Take full advantage of natural light.
- Make a review of all the electrical installations you have in the office, so you know if they have shorts that can be represented in energy expenditure and worse still in danger of fire.
- Install energy-saving light bulbs throughout your office, you will surely see results on your next receipt.
- Remember to turn off the light whenever you do not need it.
- Set the automatic suspension or hibernation of your equipment for a maximum period of ten minutes of inactivity, in this way in case you forget to turn it off you have a plan B.
- When you finish your workday, disconnect computers, printers and other devices that use energy.
- Disconnect any cellphone or laptop chargers you are not using.

Efficient use of waste

Classification

Dangerous : It is a waste which, depending on its Corrosivity, Reactivity, Explosivity, Toxicity, Flammability, Volatility and Pathogenicity, may present a risk to public health or cause adverse effects on the environment.

Non-dangerous

Ordinary. They are those generated in the normal performance of activities. These residues are generated in offices, corridors, common areas, cafeterias, waiting rooms, auditoriums and in general in all the places of the establishment of the generator.

Biodegradable. They are those chemical or natural remains that decompose easily in the environment. As: vegetables, uninfected food waste, soaps and biodegradable detergents.

Inertes. They are those that do not decompose or become raw material and their natural degradation requires large periods of time such as: icopor, carbon paper and some plastics.

Recyclable. They are those that do not decompose easily and can be used again in productive processes as raw material, such as: papers and plastics, scrap, glass, fabrics, among others.

Stages.

Elaboró:	Comité de Calidad	Cargo:	Administrativo y Financiero	Fecha	16/08/2016
Aprobó:	Mauricio Materon Castilla	Cargo:	Gerente General	Fecha	16/08/2016

	TIPS DE BUENAS PRACTICAS AL CLIENTE	CÓDIGO: SO-HE-10
		VERSIÓN: 001
		FECHA: 16/08/2016
		RESPONSABLE: Líder de sostenibilidad

1. Generation

It is the stage in which the citizen acquires a product, consumes it or uses it and then discards it. There begins the generation of solid waste.

Once it is no longer useful, you must make the decision of what to do about it.

Reduce: You might ask do I really need to buy this? Am I aware of the impact on the environment that this product can cause once it is discarded?

Reuse: you could give another use to the material you are going to discard, or donate, give it away, in order to try not to become trash.

2. Separation and selection.

Gray Can: waste and disposable Paper, cardboard, are recoverable if clean

Green Can: ordinary waste is the leftover food, glasses, plates, cutlery, disposable, mop paper, greased paper, charcoal and aluminum.

Blue Can Usable waste is glass and plastic, returnable bottles, plastic bags.

3. Collection and transportation.

It comprises the activity by means of which it is intended with routines and frequency previously established the evacuation of the waste from the generating centers or sources

4. Use and revaluation

It comprises the activity by means of which it is intended with routines and frequency previously established the evacuation of the waste from the generating centers or sources

5. Treatment.

It implies the physical, chemical or biological alteration of the residues, the possibility of transforming them to give them new uses.

6. Final provision.

It implies the physical, chemical or biological alteration of the residues, the possibility of transforming them to give them new uses.

Health and security

- Avoid sun exposure for long travel times. We recommend wearing comfortable clothing and sunscreen, especially when visiting nature reserves or doing activities in open places.
- Wear light colored clothing, covering most of the body, especially the head.
- Take light meals, drinks, and foods rich in water and mineral salts, such as fruits and vegetables, to help replenish salts lost through sweat.

Elaboró:	Comité de Calidad	Cargo:	Administrativo y Financiero	Fecha	16/08/2016
Aprobó:	Mauricio Materon Castilla	Cargo:	Gerente General	Fecha	16/08/2016

- Predict the activities that will perform and follow the indications of the agency that provides the service.

•

Medical assistance

- Remember that medical assistance is voluntary, so in the reservations format you accept or reject this service, it has an additional cost
- In case of access to this service you will have the right to: Medical assistance due to accident, illness, outpatient medication, hospitalization income, dental expenses due to accident, depending on the limitations and services offered by the medical assistance company.

In the event that the passenger does not take the medical assistance, we hereby certify that during this trip, Discover América Marketing S.A.S. Is exempt from the passenger's liability for location and compensation for lost luggage, medical assistance, medication, laboratory tests, X-rays, hospitalization, surgery, emergency transportation due to illness or accident, repatriation of health care in intensive care , Emergency dental care, transfer of a relative if necessary, payment of difference in air fare for medical incapacity or death of a relative, assistance in case of loss of tickets or documents and anything that can cover the attendance card , Being of its entire responsibility and charge, to travel without the mentioned amparos assuming personally and in its totality the risks and costs that can be caused in the trip, not to acquire said product.

- Remember that our organization is committed to the prevention of child sexual exploitation, illegal commercialization of flora and fauna and cultural property, any breach of these regulations, will be sanctioned by the Colombian state.
- Avoid picking native plants and any attempt to catch animals from the areas you visit.
- When planning your trip, choose those providers that offer you quality assurances and respect for human rights and the environment.
- If you visit sensitive ecosystems, such as coral reefs or jungles, learn how to do so to minimize impact and not degrade them.
- When buying gifts and souvenirs look for products that are an expression of the local culture. It will favor the economy of the peoples that welcome it and the cultural diversity.
- Do not purchase flora and fauna protected by the Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora (CITES) or products derived from such species. It is a crime and contributes to its extinction.
- In your destination, enjoy knowing the culture, customs, gastronomy and traditions of the local populations. Respect them and come close to them, they have much to tell you.
- Try to contribute with your presence to the development of responsible and sustainable tourism, building with your trip a healthier and more solid planet.

Elaboró:	Comité de Calidad	Cargo:	Administrativo y Financiero	Fecha	16/08/2016
Aprobó:	Mauricio Materon Castilla	Cargo:	Gerente General	Fecha	16/08/2016