



POLÍTICA DE DESARROLLO
SOSTENIBLE

COLOMBIA
2025-2026



RESUMEN

p3- Objetivo

p4- Gestión de la sostenibilidad y cumplimiento de la legislación

p5- Gestión interna : Política social y derechos humanos

p6- Política general de proveedores

p7- Transporte

p7- Alojamientos

p8- Actividades y excursiones

p8- Líderes turísticos, representantes locales y guías

p9- Destinos

p10- Comunicación y protección del cliente

p11- Contacto



OBJETIVO

Tucaya Colombia tiene como **misión contribuir al desarrollo del turismo sostenible en Colombia integrando aspectos sociales, medioambientales y económicos en sus actividades empresariales.**

Desarrollar una política de sostenibilidad que permita la realización de una gestión amigable con el ambiente y respetuosa de la cultura local, permitiéndonos ser una empresa líder, reconocida por la calidad de su servicio en la oferta de turismo a países de Latinoamérica.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Esta política aplica para **todos los departamentos de la empresa, los proveedores, colaboradores y clientes.** Tucaya Colombia se compromete a compartir esta política de sostenibilidad con todos los actores principales con quien trabaja la empresa.

La responsable de la sostenibilidad se encargará de la implementación de esta política.



GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD Y CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN

Compromiso de sostenibilidad

- La dirección de Tucaya Colombia está totalmente comprometida con el desempeño de la empresa en materia de sostenibilidad y respalda la declaración de la misión y la política de sostenibilidad de la empresa.
- Utilizaremos la plataforma Travelife para informar sobre nuestro progreso en materia de sostenibilidad y para supervisar y evaluar los avances. Nos comprometemos a comunicar (públicamente) nuestro desempeño en materia de sostenibilidad (mediante el informe Travelife) cada dos años.

Gestión de la sostenibilidad y cumplimiento de la legislación

- Tucaya Colombia se compromete a la mejora continua de las prácticas de sostenibilidad, incluido el seguimiento y la evaluación continuos de nuestra política de sostenibilidad, con personal y recursos dedicados para alcanzar nuestros objetivos de sostenibilidad.
- Nuestra empresa cumple todas las normativas locales, regionales, nacionales e internacionales relacionadas con los recursos humanos, los derechos humanos, los derechos de los niños, los derechos sobre la tierra, la gestión medioambiental, la vida salvaje y el uso de la tierra.
- Toda la promoción internacional y nacional se hará de manera transparente y veraz considerando el involucramiento de las principales zonas de operación, procurando beneficios mutuos en términos de promoción de imagen y respondiendo a la visión y objetivos de la sostenibilidad.
- Se mostrará a los visitantes las culturas, tradiciones y costumbres de las distintas regiones del país, defendiendo su integridad, respetando su ambiente y transmitiendo la importancia de disfrutar la riqueza cultural, sin que por ello se generen impactos negativos que amenacen a los pobladores y su cultura.
- Se realizara un seguimiento de los resultados de la empresa en materia de prácticas sostenibles.



GESTIÓN INTERNA : POLÍTICA SOCIAL Y DERECHOS HUMANOS

- Reconocemos que nuestros empleados son nuestro mayor activo para ofrecer experiencias de viaje significativas a nuestros clientes. Por ello, mantenemos una clara política de recursos humanos para garantizar:
 - *El cumplimiento legal en todos los aspectos,*
 - *Un lugar de trabajo seguro, saludable y acogedor,*
 - *Condiciones contractuales justas, incluyendo una remuneración justa,*
 - *Participación en las actividades de planificación de la sostenibilidad,*
 - *Inclusión e igualdad de oportunidades para todos los empleados, sobre todo en lo que respecta a retribución, promoción, distribución de beneficios y oportunidades de desarrollo profesional.*
- Tucaya Colombia se compromete a aplicar una política de tolerancia cero frente a los actos de soborno, corrupción, discriminación y violación de los derechos humanos, incluidos el trabajo forzado, la trata de seres humanos y todos los derechos de los niños.
- La empresa concede a sus empleados la libertad de empleo y de rescisión del contrato con preaviso y sin penalización.
- Incluye en el contrato de trabajo las condiciones laborales de acuerdo con la legislación laboral nacional, una descripción del puesto de trabajo, un salario igual o superior al salario legal nacional.
- Proporciona un seguro médico y de responsabilidad civil conforme a la legislación nacional.
- Dispone de una política de salud y seguridad para los empleados que cumpla las normas legales nacionales.
- Tucaya Colombia esperará el mismo compromiso de parte de sus proveedores y colaboradores.



GESTIÓN INTERNA : MEDIO AMBIENTE

Gestión medioambiental de las operaciones de oficina

- Tucaya Colombia se compromete a gestionar el impacto medioambiental como parte integral de nuestras operaciones. Nuestra política consiste en garantizar en todo momento la integridad medioambiental de nuestros procesos y productos de la siguiente manera :
 - *Cumpliendo todas las normativas locales y nacionales relativas a la legislación medioambiental*
 - *Adquiriendo material de oficina local, de temporada, de comercio justo, a granel, con embalaje limitado y certificado de sostenibilidad siempre que sea posible.*
 - *Imprimiendo sólo cuando sea absolutamente necesario, y en este caso siempre a doble cara y en escala de grises usando un papel fabricado con residuos.*
 - *Todos los equipos e iluminación están apagados/desenchufados/en modo de espera cuando no se utilizan.*
 - *Los residuos son separados y recogidos por una empresa local, que luego los recicla.*
- El ahorro de agua, de energía y el adecuado manejo de los residuos, serán pilares fundamentales para el cumplimiento de nuestro compromiso como empresa responsable. Por lo tanto, Tucaya Colombia se compromete a: utilizar la energía racionalmente mediante prácticas de reducción de consumo, evitar el desperdicio y contaminación del recurso hídrico, realizar un manejo adecuado de sus residuos sólidos, mediante lineamientos de reducción, reutilización y reciclaje.

Gestión del carbono de las operaciones de oficina

- Tucaya Colombia se compromete a reducir su huella de carbono y se esfuerza por reducir la cantidad de viajes en la medida de lo posible:
 - *Reducir la cantidad que viajes por trabajo tanto como sea posible*
 - *Proponer 2 o 3 días de trabajo a distancia por semana*
 - *Facilitar a los empleados la limitación de su huella de carbono mediante el uso de medios de transporte ecológicos.*

Uso del suelo

Las oficinas de Tucaya Colombia están situadas en una zona urbana y cumplen todas las leyes locales sobre el uso del suelo, respetan los recursos culturales y naturales locales en nuestras operaciones empresariales y favorecen la arquitectura y el diseño sostenibles.



POLÍTICA GENERAL DE PROVEEDORES

- Tucaya Colombia se compromete a abastecerse de sus productos y servicios de forma responsable, evitando en la medida de lo posible los impactos perjudiciales sobre la sociedad, la cultura y la naturaleza. Se espera el mismo nivel de compromiso por parte de sus proveedores.
- Trabajar con socios que compartan el compromiso de la empresa con la sostenibilidad. Esto significa que se privilegian los socios que tienen una política de sostenibilidad definida o que trabajan de la mano con comunidades locales.
- Prefiere trabajar con proveedores en los destinos que sean de propiedad o gestión local, que utilicen productos y servicios locales y de temporada y que beneficien a la comunidad local mediante la contratación local y equitativa y unas condiciones de trabajo justas.
- Intenta seleccionar empresas asociadas que cumplan certificaciones específicas para el turismo, reconocidas internacionalmente (acreditadas por el GSTC), u otras certificaciones de sostenibilidad como B Corp o ISO.
- Tucaya Colombia espera que sus proveedores respetan un código de conducta que incluye las siguientes prácticas empresariales responsables:
 - *Cumplir todas las normativas locales, regionales, nacionales e internacionales*
 - *Respetar todos los derechos humanos, incluidos los derechos laborales, los derechos del niño y los derechos de la mujer.*
 - *Comprometerse a respetar unas condiciones laborales justas.*
 - *Seguir las políticas anticorrupción, antisoborno, antiextorsión y antidiscriminación.*
 - *Proteger a los niños de la explotación (sexual) a través del turismo.*
 - *Proteger el medio ambiente y los recursos naturales*
 - *Actuar en interés de las comunidades locales*
- Siguiendo una política de tolerancia cero, la empresa Tucaya pondrá fin inmediatamente a cualquier relación con proveedores cometiendo actos de soborno, corrupción, discriminación y violación de los derechos humanos.
- Tucaya intenta sensibilizar a sus proveedores para que adopten buenas prácticas sociales y medioambientales, y les piden que no traen productos comerciales cuando visitan la oficina.



TRANSPORTE

- Tucaya Colombia trabaja con proveedores de transporte que se adhieren a un código de conducta.
- Tucaya se compromete a :
 - *Seleccionar las opciones más sostenibles teniendo en cuenta el precio y la comodidad al seleccionar las opciones de transporte al destino.*
 - *Considerar y dar preferencia a las alternativas más sostenibles a la hora de seleccionar opciones de transporte para traslados y excursiones en el destino, teniendo en cuenta el precio, la comodidad y consideraciones prácticas.*
 - *Integrar y/o promover uno o varios productos/paquetes de viajes sostenibles basados en una metodología reconocida, que incluyan transporte sostenible, alojamiento sostenible y actividades sostenibles.*



ALOJAMIENTOS

- La mayoría de nuestros alojamientos son pequeños hoteles boutique regentados o propiedad de personas locales. En algunos destinos utilizamos operadores hoteleros locales asociados a cadenas hoteleras internacionales que también tienen una política de sostenibilidad definida.
- No ofrece productos o servicios de excursiones, alojamientos y otros proveedores turísticos que dañen o violen los derechos humanos, la fauna o flora, u otros recursos naturales (fuentes de agua, etc.).
- Se intenta trabajar de la mano con proveedores que realizan acciones socialmente responsables y promueven un trato ético a sus empleados.
- Se favorece la selección de alojamientos que respeten y protejan el uso del suelo, así como que destaquen respetuosamente los elementos de la arquitectura, las costumbres y las tradiciones locales.

En caso de que existan pruebas evidentes de que las viviendas objeto del contrato comprometen el suministro o la integridad de servicios básicos como la alimentación, el agua, la energía, la asistencia sanitaria o el suelo para las comunidades vecinas, puede estar justificado poner fin a la cooperación con la vivienda.



ACTIVIDADES Y EXCURSIONES

Tucaya Colombia se compromete a :

- Que todas las excursiones y actividades organizadas por ella o en su nombre respetan las costumbres, tradiciones, integridad cultural y recursos naturales locales.
- No ofrecer ninguna excursión que perjudique a los seres humanos, la fauna, el medio ambiente o recursos naturales como el agua y la energía.
- Dar preferencia a las excursiones y actividades que benefician a las comunidades locales, respetan el bienestar de los animales y apoyan la protección del medio ambiente.
- Promover a sus huéspedes excursiones y actividades que impliquen y apoyen directamente a las comunidades locales mediante la compra de servicios o bienes, artesanía tradicional y métodos locales de producción, o visitando proyectos sociales.
- Promover a nuestros huéspedes excursiones y actividades que apoyen el medio ambiente y la biodiversidad locales, como visitas a zonas protegidas o proyectos de protección medioambiental.
- No ofrecer ninguna excursión en la que se mantenga en cautividad a animales salvajes, salvo en el caso de actividades debidamente reguladas y conformes con la legislación local, nacional e internacional.
- No trabajar con empresas que recolecten, consuman, exhiban, vendan o comercien especies silvestres, a menos que forme parte de una actividad regulada que garantice que su utilización es sostenible y conforme a la legislación local, nacional e internacional.



LÍDERES TURÍSTICOS, REPRESENTANTES LOCALES Y GUÍAS

Tucaya Colombia se compromete a contratar guías, porteadores, conductores u otro personal local cualificado, a pagarles adecuadamente según los servicios contratados y a proporcionarles condiciones de trabajo seguras y justas.

Esperamos lo mismo de nuestros proveedores que contratan personal local en su nombre.

Destinos sostenibles

- Tucaya Colombia prefiere trabajar en destinos que están comprometidos con la sostenibilidad como parte integral del desarrollo de la comunidad y el destino.
- Tucaya Colombia intenta proponer destinos alternativos y menos turísticos cada vez que sea posible.
- La empresa intenta desarrollar nuevas ofertas turísticas con las comunidades en destinos que aún no benefician del sector turístico.

Contribución para las comunidades

Tucaya Colombia se compromete a contribuir positivamente a los destinos en los que opera, mediante:

- *Abasteciéndose de forma local y responsable, y apoyando las artes y la cultura locales y tradicionales*
- *Animando a los visitantes a comprar de forma responsable e informándoles sobre los recuerdos legales/prohibidos.*
- *Respetar y defender todos los derechos humanos (derechos del niño, de la mujer, laborales, etc.), así como los derechos sobre la tierra.*
- *El apoyo financiero de proyectos sociales en diferentes comunidades del país.*

Contribución para las comunidades

Tucaya Colombia se compromete a actuar de forma responsable con el medio ambiente en los destinos en los que opera:

- *Garantizar que los recursos naturales permanezcan intactos*
- *Educar a los visitantes sobre los principios del viaje responsable y el comportamiento responsable de los visitantes.*



COMUNICACIÓN Y PROTECCIÓN DEL CLIENTE

Privacidad

- La protección de nuestros clientes es nuestra prioridad.
- Tucaya Colombia se compromete a garantizar que la privacidad de sus clientes no se vea comprometida.

Marketing y comunicación

- Tucaya Colombia se esfuerza por ser veraz en todas las situaciones y en todo momento. Ofrecemos productos y servicios que cumplen lo que afirmamos en nuestras comunicaciones.
- Cumplimos nuestros compromisos y promesas explícitos e implícitos.
- Nos esforzamos por ser inclusivos y representativos en nuestro marketing, y por tener siempre en cuenta las sensibilidades culturales, religiosas y étnicas.

Comunicación sostenible

Se informa a los clientes del impacto social y medioambiental de su viaje :

- *Actividades y excursiones que benefician a las comunidades locales y la protección del medio ambiente*
- *Compras responsables y recuerdos ilegales*

Experiencia del cliente

- La empresa hace esfuerzos para que todas las experiencias de los clientes sean positivas.
- Tucaya mantiene abiertas las líneas de comunicación con sus clientes y fomenta los comentarios en cualquier momento y sobre cualquier tema.
- Mantenga una persona de contacto y un número de teléfono permanentemente disponibles para emergencias.



CONTACTO

Todo el personal es responsable de asumir y aplicar esta política.

Todo el personal es responsable de la promoción y aplicación de esta política de sostenibilidad en sus departamentos.

La aplicación de esta política estará dirigida por la Coordinadora de Sostenibilidad, **Chloé Thenoz**, con quien se puede contactar en chloe.thenoz@tucaya.com.

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR

La presente política entrará en vigor el 1 septiembre 2024.

Historia de revisiones

Esta política fue revisada el 6 octubre 2025.

Esta política se revisará el 1 septiembre 2026.