

POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD SIEMPRE COLOMBIA

Somos Siempre Colombia una agencia de viajes y turismo, durante las últimas dos décadas hemos enfocado nuestros esfuerzos en generar EXPERIENCIAS DE VIAJE que sean enriquecedores para nuestros clientes y grupos sociales que actúan como receptores en los destinos.

Diseñamos viajes que cumplen con los parámetros de buenas prácticas que establece el Concejo Mundial de Turismo Sostenible. El propósito de nuestra organización lleva como lema: EXISTIMOS PARA TRASFORMAR VIDAS; Esta transformación la evidenciamos en tres ámbitos principales, el personal por medio de las experiencias de nuestros viajeros, el grupal ayudando a la preservación de las comunidades receptoras con los grupos que participan en las actividades y por último el desarrollo de nuestra comunidad generando la cultura del cuidado y recuperación ambiental.

CONTEXTO DE LA SOSTENIBILIDAD PARA SIEMPRE COLOMBIA

Lejos de la moda que se impone en los presentes días, en SIEMPRE COLOMBIA organización de viajes y turismo, hemos venido trabajando durante dieciocho años de existencia en mejorar cada día el manejo consecuente y coherente de la sostenibilidad, que para nuestra organización es la manera en que se hacen las cosas a diario con el fin desarrollar experiencias de viaje valiosas a favor del cuidado del planeta y de las relaciones interpersonales y con nuestro entorno.

En esta dirección, Siempre Colombia y nuestra marca Karupa, que se dedica al desarrollo de expediciones para niños y jóvenes de manera específica, están comprometidas tanto en el espacio físico de la oficina, así como en los escenarios que se apoya para el desarrollo de sus vivencias, en un manejo acorde con los principios de sostenibilidad del Concejo Mundial de Turismo Sostenible y los cuatro ámbitos: El ambiental, el socio-económico, el cultural y el de gestión.

Es por ello que para SIEMPRE COLOMBIA y KARUPA, un viaje busca una sensibilización especial en la conservación de los recursos naturales y culturales, cada viaje busca contribuir de manera justa con las comunidades locales en diferentes aspectos, en especial el económico como manera de apoyo y estrategia de conservación de los territorios, y adicionalmente la organización busca una vinculación cada día más grande a la gestión y apropiación de las comunidades locales en su propio desarrollo y crecimiento. El compromiso de SCo y Karupa incluye a todo nuestro equipo de apoyo, a nuestros proveedores y de manera especial a nuestros clientes y usuarios, de esta manera nuestra política de sostenibilidad encuentra sus bases en la orientación bajo los ámbitos de la sostenibilidad, en esta dirección nuestras EXPERIENCIAS son:



AMBIENTALMENTE AMIGABLES:

Los destinos que ofrecemos brindan en sí mismos una experiencia enriquecida ambientalmente y en el diseño nos preocupamos por que tanto viajeros como comunidades locales se comprometan con el cuidado, reflexión y desarrollo coherente del medio ambiente



CULTURALMENTE PARTICIPATIVOS:

Nuestros programas y actividades dan valor relevante a la cultura local, sus valores y al respeto que sobre ella debe pesar al momento de desarrollar cualquier actividad turística que los pudiera impactar o debilitar.



SOCIOECONÓMICAMENTE RESPONSABLES:

Entendemos la importancia que las comunidades locales hagan parte de los programas tanto en su desarrollo, como en los beneficios que de la actividad turística se desprenden.



ACTIVOS EN LA GESTIÓN:

Entendemos la importancia que el destino local tiene en la gestión de su propio desarrollo, lo apoyamos y propiciamos iniciativas que fortalezcan el accionar de la comunidad.

OBJETIVOS DE SOSTENIBILIDAD

🌱 AMBIENTALES

Contribuir en los programas de sensibilización ambiental orientados a los turistas y la comunidad para que conozcan la importancia de proteger el Medio ambiente, y la biodiversidad de Colombia (fauna y flora). (Tips y recomendaciones de viaje) en Programas y paquetes.

👤 CULTURALES

Proyectar una imagen responsable de la agencia frente a los clientes y proveedores. Apoyar proyectos locales enfocados a la sensibilización de la comunidad en temas de Escnna -ley 679 de 2001, educación ambiental y desarrollo local.

💰 SOCIO-ECONÓMICOS

Programa de Gestión de Proveedores: Trabajar con prestadores de servicios que promuevan las buenas prácticas para el desarrollo del turismo sostenible y sustentable fortaleciendo la cadena de valor del sector turístico.

GESTIÓN

Ofrecer productos y servicios de Calidad basados en la gestión y desarrollo de nuestros procesos y procedimientos realizados con eficiencia y eficacia, brindando seguridad y transparencia a nuestros clientes.

Realizar capacitaciones a nuestro equipo de trabajo periódicamente sobre los pilares de la sostenibilidad, enfocándonos en la educación ambiental y la ley contra la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.

METAS

1. Garantizar que nuestros viajeros conozcan la importancia de la preservación del medio ambiente y las comunidades, por medio de inducciones informativas previas al inicio de las actividades y al finalizar un espacio de feedback por medio del cual, los viajeros y comunidades nos sugieren las oportunidades de mejora a implementar.
2. Realizar capacitaciones trimestrales a guías y líderes de las salidas para informar las actualizaciones en la política de sostenibilidad enfocándonos en la educación ambiental y la ley contra la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes, y garantizar la correcta difusión a nuestros viajeros, esto con el fin de lograr el completo cumplimiento de la misma.
3. Verificar trimestralmente que la norma de sostenibilidad este actualizada con el fin de garantizar que los aspectos ambientales, socioculturales y económicos se encuentren alineados

EL SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD

1. Reevaluar: sustituyendo el individualismo, el consumismo y la competencia por la colectividad, la sencillez y la cooperación.
2. Re conceptualizar la riqueza y la pobreza dejando de definir las únicamente en términos monetarios, y la felicidad y el progreso como indicadores de mejora cualitativa y no de abundancia cuantitativa.
3. Reestructurar el aparato productivo y las relaciones sociales en función de la nueva escala de valores para hacer frente a la crisis ecológica.
4. Redistribuir la riqueza y el acceso al patrimonio natural entre el Norte y el Sur, entre clases sociales y entre las distintas generaciones.
5. Relocalizar la economía y descentralizar la toma de decisiones.
6. Reducir nuestro impacto en la biosfera a través de un cambio en nuestra forma de producir y consumir.
7. Reutilizar y reciclar de modo que se alargue el ciclo de vida de los productos y se evite el derroche.

COMPROMISOS AMBIENTALES

La organización buscará en todo momento minimizar los impactos negativos, para ello estamos constantemente reduciendo el uso de material impreso innecesario y que genera contaminación.

Dando en la oficina un manejo adecuado a los residuos sólidos, rechazando la utilización materiales nocivos y altamente contaminantes, reduciendo la utilización de recursos y supliéndolos por alternativas de manejo de material digital, reutilizando materiales que puedan tener usos alternos y complementarios y finalmente teniendo un sistema de reciclaje que permita un manejo adecuado de lo desechado buscando los canales apropiados para su adecuada disposición.

COMPROMISOS ECONÓMICOS

- Actividades
- Productos
- Servicios

PROGRAMA PARA LA SOSTENIBILIDAD

Para efectos de buen desarrollo e implementación del Programa de Gestión en Sostenibilidad

COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD

Para el adecuado proceso e implementación del sistema de sostenibilidad la organización ha establecido el siguiente esquema de manejo para su desarrollo interno y los subsiguientes procesos de control.

#	DEPENDENCIA	ENCARGADO	MAIL
1.	Gerencia	Jhonny Ochoa	gerencia@siemprecolombia.com
2.	Dirección de Calidad	Martha Ochoa	calidad@siemprecolombia.com
3.	Dirección de Sostenibilidad	Luis Fernando	gerencia@siemprecolombia.com
4.	Dirección administrativa	Martha Ochoa	Martha.ochoa@siemprecolombia.com
5.	Dirección de Operaciones	Luz Melida Navarro	operaciones@siemprecolombia.com
6.	Mercadeo	Alejandra Ortiz	comunicaciones@siemprecolombia.com
7.	Comercial	Johnny Ochoa	comercial@siemprecolombia.com

ESNNA

EN EL MARCO DE SIEMPRE COLOMBIA

SIEMPRE COLOMBIA más allá de los lineamientos de ley que establece la legislación colombiana, ha tenido un compromiso de cuidado de niños y jóvenes; por ello la marca KARUPA propiedad de la organización ha desarrollado durante los últimos 15 años programas dirigidos exclusivamente para niños y jóvenes aportando a la construcción de una cultura de valoración y protección del patrimonio natural y cultural y adicionalmente como un aporte a al fortalecimiento de niños y jóvenes sanos en espacios constructivos.

EN EL MARCO DE LA LEY

De acuerdo con la Ley 679 del 3 de agosto de 2001 expedida por El Congreso de la República, con la cual se dictan disposiciones para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores de edad.

De acuerdo con lo establecido en dicha Ley, todas las personas deben prevenir, bloquear, combatir y denunciar la explotación, alojamiento, uso, publicación, difusión de imágenes, textos, documentos, archivos audiovisuales, uso indebido de redes globales de información, o el establecimiento de vínculos telemáticos de cualquier clase relacionados con material pornográfico o alusivo a actividades sexuales de menores de edad.

En desarrollo de lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 679 de 2001, la agencia advierte al turista que la explotación y el abuso sexual de menores de edad en el país son sancionados penal y administrativamente, conforme a las leyes vigentes. Así mismo y con el fin de dar cumplimiento a la Resolución 3840 del 24 de diciembre de 2009 y según el Artículo 1 de la Ley 1336 del 21 de julio de 2009, SIEMPRE COLOMBIA adoptó un modelo de Código de Conducta, con el fin de prevenir e impedir la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en la actividad turística.

LAS BUENAS PRÁCTICAS

Como parte del programa de sostenibilidad de la organización, SIEMPRE COLOMBIA ha establecido las BUENAS PRÁCTICAS EN TURISMO NATURALEZA como hoja de ruta para establecer lineamientos consistentes con la sostenibilidad en los cuatro ámbitos que establece el Concejo Mundial de Turismo Sostenible: Gestión (1), Ambiental (2) Socio-Económico (3), Cultural (4)

Teniendo en cuenta estos componentes, el siguiente cuadro establece la plataforma de desarrollo para la organización.

#	BUENA PRÁCTICA DE SOSTENIBILIDAD SIEMPRE COLOMBIA	Código FASE	FASE	Código ÁMBITO
1	Disponga de vías de acceso de fácil circulación para su establecimiento, con señalización visible y clara, que garanticen el acceso a personas discapacitadas en igualdad de condiciones. Ubique los extinguidores y las salidas de emergencia en sitios de fácil acceso	1	Diseño / Remodelación /puesta en marcha	1
2	Considere el reemplazo gradual o la implementación de fuentes de energía eficientes desde un principio. Estas fuentes pueden ser sensores de luz que se activen según se requiera; sistemas de iluminación eficientes como lámparas fluorescentes compactas (CFL), tubos fluorescentes (T5), lámparas LED y balastro electrónico, o energía solar para generar energía eléctrica a través de placas fotovoltaicas.	1	Diseño / Remodelación /puesta en marcha	1,2
3	Distribuir estratégicamente las diferentes áreas del establecimiento, de forma que garantice su funcionalidad, salubridad y armonía en su diseño, contar con: área de espera, área de atención al cliente y área de procesos internos;	1	Diseño / Remodelación /puesta en marcha	1,2
4	Contemple que los diseños y mobiliarios en general sean armónicos con el ambiente. Muebles y enseres deben guardar una unidad de conjunto y estilo decorativo que sea acorde con las características arquitectónicas del edificio y del espacio. Evite que la arquitectura y el diseño interior de su establecimiento sean contrarios a las tradiciones locales y afecten e influyan en el goce paisajístico natural.	1	Diseño / Remodelación /puesta en marcha	1,2,3,4
5	Ubique su establecimiento en lugares que se encuentren libres de riegos. Su infraestructura debe ser sólida, propender por uso de materiales de la zona sin afectar negativamente la sostenibilidad del destino, y que contribuyen a aprovechar la luz natural, la difusión de calor o al aislamiento térmico	1	Diseño / Remodelación /puesta en marcha	1,2,4
6	Considere el reemplazo gradual o la implementación de fuentes de agua eficientes desde un principio. Estas fuentes pueden ser uso de dispositivos de descarga de cisternas de bajo consumo, uso de difusores de grifos y de limitadores de presión.	1	Diseño / Remodelación /puesta en marcha	1,2
59	Involucre a la población local desde las etapas tempranas de la iniciativa en el proceso de planeación de la actividad, bien o servicio, con el fin que localmente se acepte el proyecto y sea apropiado por la localidad como una alternativa económica más. por ejemplo, vinculando productores de alimentos locales, artesanos, transportadores, mano de obra,	1	Diseño / Remodelación /puesta en marcha	1,2,3,4

59	Involucre a la población local desde las etapas tempranas de la iniciativa en el proceso de planeación de la actividad, bien o servicio, con el fin que localmente se acepte el proyecto y sea apropiado por la localidad como una alternativa económica más. por ejemplo, vinculando productores de alimentos locales, artesanos, transportadores, mano de obra, alojamiento, entre otros. Se recomienda que sus aliados locales estén también articulados en estrategias de implementación de buenas prácticas y que se replique su aplicación.	1	Diseño / Remodelación / puesta en marcha	1,2,3,4
7	Constitúyase legalmente como empresa. Revise y aplique la normatividad ambiental y fiscal vigentes.	2	La Empresa - Las áreas de funcionamiento	1,2
8	Prohíba explícitamente y no promueva de ninguna manera, el turismo sexual y la explotación infantil	2	La Empresa - Las áreas de funcionamiento	1,3
9	Establece acuerdos o convenios como instrumentos de consolidación de tus relaciones públicas con la comunidad, lo que te facilitará el desarrollo de proyectos o la solución de problemas	2	La Empresa - Las áreas de funcionamiento	3,4
10	Busque que su actividad sea certificada por un órgano de inspección/certificación nacional o internacional. Esta certificación constituye una evaluación objetiva de la actividad que se viene desarrollando. Se recomienda que acceda al esquema colombiano de certificación de turismo sostenible desarrollado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.	2	La Empresa - Las áreas de funcionamiento	1
11	Elaborar un perfil de su equipo de trabajo, en el que se indique la descripción del cargo o funciones, las responsabilidades y la calificación necesaria para el puesto en lo que respecta a nivel profesional y experiencia.	2	La Empresa - Las áreas de funcionamiento	1
13	Promueva la igualdad de género, el trabajo con dignidad y el respeto de los derechos humanos. Promueva la integración social de las personas con discapacidad.	2	La Empresa - Las áreas de funcionamiento	1,3,4
14	Racionalice y reduzca el consumo de agua, mediante el establecimiento de un plan de reducción y reciclaje de aguas.	2	La Empresa - Las áreas de funcionamiento	2

15	Para las diferentes áreas de la empresa, seleccione en lo posible productos en materiales reciclados, orgánicos, biodegradables y retornables. Asimismo, utilice productos que puedan ser re ciclados después; por ejemplo, emplee papel con bajo impacto ambiental, utilice las hojas por ambos lados y reutilice el papel usado.	2	La Empresa - Las áreas de funcionamiento	2
16	Fomente medidas de separación en la fuente de los residuos para su reciclaje: asegúrese de que se usen recipientes diferenciados según el tipo de desecho, que sean de material plástico a prueba de agua y de plagas y con tapas seguras. Mantenga los contenedores de basuras limpios y aseados. Incorpore un contenedor especial y bien señalado para baterías o pilas usadas	2	La Empresa - Las áreas de funcionamiento	2
27	Realice campañas de información entre los empleados y visitantes para promover la minimización de la contaminación y la correcta gestión de los residuos.	2	La Empresa - Las áreas de funcionamiento	2
28	Privilegie y fomente la adquisición de productos artesanales o alimenticios fabricados de manera sostenible, preferiblemente certificados y, de ser posible, provenientes de comunidades locales. Revise si la etiqueta lleva algún mensaje de responsabilidad social.	2	La Empresa - Las áreas de funcionamiento	3
37	Cuente con al menos una persona que maneje un segundo idioma, adicionalmente capacite al personal en los idiomas predominantes entre los turistas recibidos.	2	La Empresa - Las áreas de funcionamiento	1,3,4
45	conozca bien a sus proveedores y realice compromisos formales teniendo en cuenta la calidad ambiental de sus insumos y servicios.	2	La Empresa - Las áreas de funcionamiento	1,2,3,4
46	Fomente la participación activa de la población local en el turismo mediante la generación de empleos y su articulación en los distintos eslabones de la cadena productiva. A manera de recomendación, y si es posible, en el desarrollo de las actividades y la operación de los servicios, garantice una participación mayor al 50% de personas de las comunidades locales, con el fin de generar beneficios reales en la localidad.	2	La Empresa - Las áreas de funcionamiento	1,3

52	Realice periódicamente el mantenimiento de infraestructura física del establecimiento.	2	La Empresa - Las áreas de funcionamiento	1
56	determine claramente la estructura organizacional de la empresa, áreas o departamento: Gerencia, administración, comercial, operaciones y asignar responsables idóneos a cada una de ellas.	2	La Empresa - Las áreas de funcionamiento	1
60	Promueva y participe en programas de educación ambiental donde se refuerce el buen manejo de energía, agua y reciclaje, por medio de campañas de información y formación, talleres, charlas de inducción y material divulgativo.	2	La Empresa - Las áreas de funcionamiento	1,2
17	Capacite a su personal para que pueda cumplir varias funciones (personal multi o poli funcional); con ello se reducen la monotonía y los costos de operación, al mismo tiempo que la rotación excesiva.	3	Desarrolle su trabajo en equipo	1,3
18	implemente un proceso de capacitación integral que comprenda: procesos de inducción, códigos de ética y comportamiento, capacitación operativa, calidad de servicio, políticas de sostenibilidad, seguridad turística, primeros auxilios; cómo brindar información al turista, legislación laboral y turística y conocimientos básicos de la comunidad y el entorno. Es importante que este paquete básico de capacitación, lo reciba TODO el personal operativo que tenga contacto con el cliente.	3	Desarrolle su trabajo en equipo	1,2,3,4
19	manténgase actualizado frente a las nuevas tecnologías y Capacite a las diferentes áreas para brindar una mejor y oportuna atención a sus clientes	3	Desarrolle su trabajo en equipo	1
58	Instruya a los guías sobre la elaboración de planes de acción y contingencia para las operaciones turísticas	3	Desarrolle su trabajo en equipo	1
62	Sea sensible a las necesidades de sus empleados y de las personas de la comunidad, respetando su cultura, patrimonio e identidad	3	Desarrolle su trabajo en equipo	
20	Verifique que se cuenta con los permisos y autorizaciones para acceder a destinos que se encuentran en propiedades privadas o públicas. Consulte sobre las regulaciones ambientales vigentes para la visita al lugar, en especial cuando se trate de monumentos arqueológicos o áreas naturales protegidas. En este último caso, pregunte al comienzo de cada visita si existen nuevas disposiciones de control, en especial sobre fauna silvestre. De no haber regulaciones, establezca las suyas basándose en experiencias de otros lugares o infórmese con los especialistas.	4	Desarrollo de productos y servicios	1,2,4

21	Prepare una lista de los recursos y equipos requeridos para la actividad. Preste principal atención a botiquines y material de seguridad en perfecto estado para casos de emergencia.	4	Desarrollo de productos y servicios	1
22	Cuente con servicios de transporten que aseguren la calidad y que sus vehículos estén en perfecto estado mecánico y no generen emanaciones ni pérdida de fluidos sintéticos contaminantes que puedan perjudicar la salud ambiental y de los visitantes	4	Desarrollo de productos y servicios	1
23	Cuente con materiales y señalización que oriente y eduque, tanto a clientes como a empleados y que identifique visualmente las diferentes especies de fauna y flora, así como las características del ecosistema y del lugar en general. Mantenga suficiente información de consulta disponible sobre las especies locales más importantes o representativas de la región. Algunas formas de divulgación de estas especies son las placas de identificación de los árboles, plegables con fotos y descripción de la fauna y flora local, cartillas de información, afiches, libros, guías de fauna y flora, etc.	4	Desarrollo de productos y servicios	1
24	No permita el mantenimiento de animales silvestres en cautiverio, salvo en el caso de rescate o reintroducción de especies, conforme con la ley y la buena práctica. En este caso, contacte a las autoridades ambientales competentes, para manejar el caso con las condiciones que sean necesarias y tramite todos los permisos requeridos.	4	Desarrollo de productos y servicios	2
25	Asegúrese de no llevar un grupo con un número excesivo de participantes, pues esto puede desmejorar su desempeño y afectar el lugar visitado. En ciertas instalaciones turísticas, y en especial en áreas naturales protegidas, el tamaño del grupo es uno de los factores más importantes para garantizar una satisfactoria experiencia.	4	Desarrollo de productos y servicios	2

26	Respalde sus programas turísticos mediante planes de acción, planes de contingencias, protocolos de seguridad y primeros auxilios para el manejo de situaciones inesperadas de cualquier tipo. Infórmese acerca de los centros de salud cercanos, las autoridades civiles, las condiciones generales de la zona que va a visitar, de acuerdo con las características del grupo.	4	Desarrollo de productos y servicios	1
29	Tenga claramente definido el proceso de atención al cliente y los responsables para garantizar la rapidez en la respuesta, utilizando la vía más directa posible. Disponer, controlar y documentar los medios por los cuales se realicen reserva	4	Desarrollo de productos y servicios	1
31	Los paquetes turísticos y sus procesos deben someterse a validación para asegurar que se desarrollan plenamente y cumple con las necesidades de sus clientes y los intereses de la agencia	4	Desarrollo de productos y servicios	1
32	Cuente con políticas de pago y cancelación, de ventas y de garantías	4	Desarrollo de productos y servicios	1
33	Desarrolle un código de conducta en el destino dirigido a los turistas y trabajadores, con el fin de garantizar el respeto a la idiosincrasia de las culturas locales. Este código debe ser publicado, mantenido en lugar visible, y distribuido. Algo importante para tener en cuenta es que, si el Código se construye con la participación de las comunidades locales y del personal, se generará mayor apropiación y aplicación en la empresa. Como una guía de referencia, diríjase al código de conducta y ética de la Organización Mundial del Turismo (WTO), el cual puede encontrar en su página web.	4	Desarrollo de productos y servicios	1,2,3,4
34	Elaborar un manual, adaptada a cada destino, en el que se describan ampliamente las funciones y responsabilidades, de acuerdo con la especialidad, que le sirvan para "decir lo que se hace" y "hacer lo que se dice" para cada uno de los productos ofrecidos por la empresa. Estos manuales deben ser construidos con los equipos de la organización de forma concertada, ya que es importante generar apropiación. Se recomienda orientar estos manuales bajo los estándares de las normas técnicas de turismo sostenible elaboradas por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.	4	Desarrollo de productos y servicios	4

34	Elaborar un manual, adaptada a cada destino, en el que se describan ampliamente las funciones y responsabilidades, de acuerdo con la especialidad, que le sirvan para "decir lo que se hace" y "hacer lo que se dice" para cada uno de los productos ofrecidos por la empresa. Estos manuales deben ser construidos con los equipos de la organización de forma concertada, ya que es importante generar apropiación. Se recomienda orientar estos manuales bajo los estándares de las normas técnicas de turismo sostenible elaboradas por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.	4	Desarrollo de productos y servicios	4
36	Asegúrese que sus proveedores cuentan con garantía de servicios para compensar al cliente en caso de faltas.	4	Desarrollo de productos y servicios	1
39	desarrolle estrategias de protección ambientales, culturales, sociales y económicas propias, con el fin de mejorar y conservar la calidad del producto turístico ofrecido por la empresa	4	Desarrollo de productos y servicios	1,2,3,4
41	Monitoreé los programas en curso, pida reportes de los guías y este atento a brindar apoyo ante cualquier contingencia	4	Desarrollo de productos y servicios	1
42	Una vez finalizado el programa solicite e infórmese con guías y proveedores del desarrollo de la misma	4	Desarrollo de productos y servicios	1
61	vele y apoye la protección de lugares con valor patrimonial	4	Desarrollo de productos y servicios	1,4
63	Promueva actividades turísticas que protejan la herencia cultural del lugar de destino, permitiendo que productos culturales, tradicionales, artesanías y el folklore sobrevivan y florezcan, en lugar de que sean perdidos o se conviertan en estándares.	4	Desarrollo de productos y servicios	
64	Fomente encuentros culturales entre turistas y comunidades locales en donde se produzca un auténtico y respetuoso intercambio.	4	Desarrollo de productos y servicios	
35	Tenga en cuenta que el material divulgativo, como folletos, avisos, plegables, discos compactos, libros, carteles, entre otros, es importante para dar a conocer sus productos turísticos. Prefiera materiales de bajo impacto ambiental para la producción de estos	5	Análisis del mercado y comercialización	1

38	Al finalizar una venta, es mejor confirmar con el cliente los servicios solicitados y que el cliente está dispuesto a pagar. Cuidado con no prometer algo que no pueda cumplir; por ejemplo, no asegure que el cliente verá tal especie, porque hay cierto margen de probabilidad de no ver lo que se espera, sobre todo en cuestión de naturaleza.	5	Análisis del mercado y comercialización	1
43	analice la competencia, las tendencias del mercado y la demanda con el fin de definir los paquetes en los cuales se especializa	5	Análisis del mercado y comercialización	1
44	Cuenta con una estrategia de medios de publicidad para atraer potenciales clientes, de acuerdo al público objetivo y al presupuesto disponible.	5	Análisis del mercado y comercialización	1
47	realice un análisis de sus costos y márgenes de utilidad.	6	Estados y proyecciones financieras	1
48	lleve y mantenga al día la contabilidad de la empresa; cuentas por cobrar y pagar, movimiento de las ventas y estados de cuenta actualizados.	6	Estados y proyecciones financieras	1
49	Tenga clara su misión, visión, plan operativo, estudio de mercado, objetivos estratégicos, metas económicas, y los estudios de impacto social y ambiental y la política de sostenibilidad (en Colombia existe una "Guía para la elaboración de un plan de negocios con enfoque hacia la sostenibilidad" y una "Metodología para la elaboración de planes de negocio", de Bio comercio). Esto le permitirá planificar estratégicamente su negocio, lo que fomentará su viabilidad económica en el tiempo.	6	Estados y proyecciones financieras	1
50	Participe de los programas para la identificación y monitoreo de los impactos ambientales, culturales, sociales, cambio climático generados por la operación de la empresa, el cual cuente con una serie de registros verificables.	7	Analizar resultados y evaluar metas	1,2

51	Implemente mecanismos evaluación permanente de los aspectos relacionados con la calidad del servicio y sostenibilidad, utilice mecanismo como encuestas, entrevistas, charlas informales, entre otros. Esto le permitirá obtener información valiosa de primera mano sobre sus clientes. Posteriormente determine las acciones correctivas y preventivas necesarias. Aplique e indicadores dentro de los manuales de calidad que desarrollen y oriente la evaluación de acuerdo con las normas técnicas de turismo sostenible u otra certificación nacional o internacional	7	Analizar resultados y evaluar metas	4
53	Mida el cumplimiento de las metas planteadas por los empleados y ajuste su programa de capacitación según la evolución de estas metas. En ese sentido, es importante definir indicadores de seguimiento que permitan medir el nivel de cumplimiento.	7	Analizar resultados y evaluar metas	1
54	Revise las evaluaciones, realice los análisis respectivos y proponga a la organización los ajustes necesarios. Reconozca y analice el grado de satisfacción del visitante por medio de encuestas, censos y otras herramientas que le permitan identificar las fortalezas y oportunidades de mejora que tiene el bien o servicio. Mantenga una evaluación permanente de los aspectos relacionados con la calidad del servicio y determine las acciones correctivas y preventivas necesarias. Aplique indicadores dentro de los manuales de calidad que desarrolle y oriente la evaluación de acuerdo con las normas técnicas de turismo sostenible u otra certificación nacional o internacional.	7	Analizar resultados y evaluar metas	1
55	Aplicar periódicamente un examen de revisión de los conocimientos de los guías y un examen sobre la forma de cumplimiento, para establecer los niveles de satisfacción de los clientes con el desempeño de los guías.	7	Analizar resultados y evaluar metas	1
57	establezca y documente los procesos y estándares requeridos para la planificación, operación y control de calidad del servicio	7	Analizar resultados y evaluar metas	1

Marta Ochoa

Revisado y aprobado Dpto. Calidad

Roberto

Revisado y aprobado Dpto. Sostenibilidad

SUSTAINABILITY POLICY SIEMPRE COLOMBIA

We are Siempre Colombia a travel and tourism agency, during the last two decades we have focused our efforts in generating TRAVEL EXPERIENCES that are enriching for our clients and social groups that act as receivers in the destinations.

We design trips that comply with the parameters of good practices established by the World Council of Sustainable Tourism. The purpose of our organization has as its motto: WE EXIST TO TRANSFORM LIVES; This transformation is evidenced in three main areas, the staff through the experiences of our travelers, the group helping the preservation of the receiving communities with the groups that participate in the activities and finally the development of our community generating the culture of the environmental care and recovery.

CONTEXT OF SUSTAINABILITY FOR SIEMPRE COLOMBIA

Far from the fashion that is imposed in these days, in SIEMPRE COLOMBIA organization of travel and tourism, we have been working for eighteen years of existence to improve each day the consistent and coherent management of sustainability, which for our organization is the way that things are done on a daily basis in order to develop valuable travel experiences in favor of caring for the planet and interpersonal relationships and with our environment.

In this direction, Siempre Colombia and our brand Karupa, which is dedicated to the development of expeditions for children and young people in a specific way, are committed both in the physical space of the office, as well as in the scenarios that are supported for the development of their experiences, in a management in accordance with the principles of sustainability of the World Council of Sustainable Tourism and the four areas: The environmental, the socio-economic, the cultural and the management. That is why for SIEMPRE COLOMBIA and KARUPA, a trip seeks a special awareness in the conservation of natural and cultural resources, each trip seeks to contribute fairly with local communities in different aspects, especially economic as a way of support and strategy of conservation of the territories, and additionally, the organization looks for an ever bigger connection to the management and appropriation of the local communities in their own development and growth.

The commitment of SCo and Karupa includes all of our support team, our suppliers and especially our customers and users, in this way our sustainability policy is based on guidance in the areas of sustainability, in this direction Our EXPERIENCES are:



ENVIRONMENTALLY FRIENDLY:

The destinations we offer, offer in themselves an environmentally-enriched experience and in the design we care that both travelers and local communities are committed to the care, reflection and coherent development of the environment



CULTURALLY PARTICIPATORY:

Our programs and activities give relevant value to the local culture, its values and the respect it must have over it when developing any tourist activity that could impact or weaken them.



SOCIOECONOMICALLY RESPONSIBLE:

We understand the importance that the local communities take part in the programs, both in their development, and in the benefits that the tourism activity gives off.



ASSETS IN MANAGEMENT

We understand the importance that the local destination has in the management of its own development, we support it and we encourage initiatives that strengthen the actions of the community.

SUSTAINABILITY OBJECTIVES

ENVIRONMENTAL

Contribute to environmental awareness programs aimed at tourists and the community so that they know the importance of protecting the environment, and the biodiversity of Colombia (fauna and flora). (Travel tips and recommendations) in Programs and packages.

CULTURES

Project a responsible image of the agency in front of clients and suppliers. Support local projects focused on community awareness on issues of Escna-ley 679 of 2001, environmental education and local development

SOCIO-ECONOMIC

Supplier Management Program: Work with service providers that promote good practices for the development of sustainable and sustainable tourism, strengthening the value chain of the tourism sector.

MANAGEMENT

Offer quality products and services based on the management and development of our processes and procedures performed efficiently and effectively, providing security and transparency to our customers.

Conduct training to our team periodically on the pillars of sustainability, focusing on environmental education and the law against the sexual exploitation of children and adolescents.

GOALS

1. Guarantee that our travelers know the importance of the preservation of the environment and the communities, by means of information inductions prior to the start of activities and at the end of a feedback space through which travelers and communities suggest opportunities for improvement to implement.
2. Perform quarterly trainings to guides and leaders of the travels to inform them on updates on the sustainability policy focusing on environmental education and the law against the sexual exploitation of children and adolescents, and ensure the correct dissemination to our travelers, this with the order to achieve full compliance with it.
3. Verify quarterly that the sustainability standard is updated in order to ensure that the environmental, sociocultural and economic aspects are aligned.

THE SUSTAINABILITY MANAGEMENT SYSTEM

1. Revalue: substituting individualism, consumerism and competition for the community, simplicity and cooperation.
2. Re conceptualize wealth and poverty by not defining them solely in monetary terms, and happiness and progress as indicators of qualitative improvement and not quantitative abundance.
3. Restructure the productive apparatus and social relations in function of the new scale of values to face the ecological crisis.
4. Redistribute wealth and access to natural heritage between North and South, between social classes and between generations.
5. Relocate the economy and decentralize decision making.
6. Reduce our impact on the biosphere through a change in our way of producing and consuming.
7. Reuse and recycle so that the life cycle of the products is extended and waste is avoid.

ENVIRONMENTAL COMMITMENTS

The organization will seek at all times opportunities to minimize the negative impacts, for this we are constantly reducing the use of unnecessary printed material and that generates contamination. Giving the office an adequate management of solid waste, rejecting the use of noxious and highly polluting materials, reducing the use of resources and supplying them with alternatives for handling digital material, reusing materials that may have alternate and complementary uses and finally having a system of recycling that allows an appropriate handling of the rejected looking for the appropriate channels for his adapted disposition

ECONOMIC COMMITMENTS

- Activities
- Products
- Services

PROGRAM FOR SUSTAINABILITY

For purposes of good development and implementation of the Sustainability Management Program.

SUSTAINABILITY COMMITTEE

For the proper process and implementation of the sustainability system, the organization has established the following management scheme for its internal development and the subsequent control processes.

#	DEPENDENCIA	ENCARGADO	MAIL
1.	Management	Jhonny Ochoa	gerencia@siemprecolombia.com
2.	Quality Management	Martha Ochoa	calidad@siemprecolombia.com
3.	Sustainability Directorate	Luis Fernando	gerencia@siemprecolombia.com
4.	Administrative Director	Martha Ochoa	Martha.ochoa@siemprecolombia.com
5.	Operations Management	Luz Melida Navarro	operaciones@siemprecolombia.com
6.	Marketing	Alejandra Ortiz	comunicaciones@siemprecolombia.com
7.	Commercial	Johnny Ochoa	comercial@siemprecolombia.com

ESNNA

IN THE FRAMEWORK OF SIEMPRE COLOMBIA

SIEMPRE COLOMBIA beyond the guidelines of law established by Colombian legislation, has had a commitment to care for children and young people; For this reason, the KARUPA brand owned by the organization has developed during the last 15 years programs exclusively aimed at children and young people contributing to the construction of a culture of valuation and protection of natural and cultural heritage and additionally as a contribution to the strengthening of children and healthy young people in constructive spaces.

IN THE FRAMEWORK OF THE LAW

In accordance with Law 679 of August 3, 2001 issued by the Congress of the Republic, with which provisions are issued to prevent and counteract exploitation, pornography and sex tourism with minors.

In accordance with the provisions of said Law, all persons must prevent, block, combat and denounce the exploitation, lodging, use, publication, dissemination of images, texts, documents, audiovisual archives, undue use of global information networks, or the establishment of telematic links of any kind related to pornographic material or allusions to sexual activities of minors.

In development of the provisions of Article 17 of Law 679 of 2001, the agency warns tourists that exploitation and sexual abuse of minors in the country are criminally and administratively sanctioned, in accordance with the laws in force. Likewise and in order to comply with Resolution 3840 of December 24, 2009 and according to Article 1 of Law 1336 of July 21, 2009, SIEMPRE COLOMBIA adopted a model of Code of Conduct, in order to prevent the sexual exploitation of children and adolescents in tourism.

THE GOOD PRACTICES

As part of the sustainability program of the organization, SIEMPRE COLOMBIA has established GOOD PRACTICES IN NATURE TOURISM as a road map to establish guidelines consistent with sustainability in the four areas established by the World Council of Sustainable Tourism: Management (1), Environmental (2) Socio-Economic (3), Cultural (4)

Taking into account these components, the following table establishes the development platform for the organization.

#	GOOD PRACTICE OF SUSTAINABILITY SIEMPRE COLOMBIA	Code PHASE	PHASE	Code AMBIT
1	Have easily accessible access roads for your establishment, with visible and clear signs, which guarantee access to disabled people under equal conditions. Locate extinguishers and emergency exits in easily accessible locations	1	Design / Remodeling / commissioning	1
2	Consider the gradual replacement or implementation of efficient energy sources from the beginning. These sources can be light sensors that activate as required; efficient lighting systems such as compact fluorescent lamps (CFL), fluorescent tubes (T5), LED lamps and electronic ballast, or solar energy to generate electricity through photovoltaic panels. Consider the gradual replacement or implementation of efficient energy sources from the beginning. These sources can be light sensors that activate as required; efficient lighting systems such as compact fluorescent lamps (CFL), fluorescent tubes (T5), LED lamps and electronic ballast, or solar energy to generate electricity through photovoltaic panels.	1	Design / Remodeling / commissioning	1,2
3	Strategically distribute the different areas of the establishment, in a way that guarantees its functionality, healthiness and harmony in its design, having: waiting area, customer service area and internal processes area;	1	Design / Remodeling / commissioning	1,2
4	Consider that the designs and furniture in general are harmonious with the environment. Furniture and fixtures must keep a unit and decorative style that is consistent with the architectural characteristics of the building and space. Avoid that the architecture and the interior design of your establishment are contrary to local traditions and affect and influence the natural landscape enjoyment.	1	Design / Remodeling / commissioning	1,2,3,4
5	Locate your establishment in places that are free of risks. Its infrastructure must be solid, tend to use materials from the area without adversely affecting the sustainability of the destination, and contribute to take advantage of natural light, heat diffusion or thermal insulation	1	Design / Remodeling / commissioning	1,2,4

6	Consider the gradual replacement or implementation of efficient water sources from the beginning. These sources can be use of low-consumption tank discharge devices, use of faucet diffusers and pressure limiters.	1	Design / Remodeling / commissioning	1,2
59	Involve the local population from the early stages of the initiative in the process of planning the activity, good or service, in order to locally accept the project and be appropriate for the locality more as an economic alternative. For example, linking local food producers, artisans, transporters, labor, housing, among others. It is recommended that your local partners be articulated in strategies to implement good practices and that their application be replicated.	1	Design / Remodeling / commissioning	1,2,3,4
7	Legally constituted as a company. Review and apply the current environmental and fiscal regulations.	2	The Company - The areas of operation	1,2
8	Explicitly prohibited and in no way promoting sexual tourism and child exploitation	2	The Company - The areas of operation	1,3
9	Establish agreements as instruments to consolidate your public relations with the community, which will facilitate the development of projects or the solution of problems	2	The Company - The areas of operation	3,4
10	Look for your activity to be certified by a national or international inspection or certification body. This certification constitutes an objective evaluation of the activity that is being developed. It is recommended that you access the Colombian sustainable tourism certification scheme developed by the Ministry of Commerce, Industry and Tourism.	2	The Company - The areas of operation	1
11	Prepare a profile of your work team, in which the description of the position or functions, the responsibilities and the necessary qualification for the position in terms of professional level and experience is indicated.	2	The Company - The areas of operation	1
13	Promote gender equality, work with dignity and respect for human rights. Promote the social integration of people with disabilities.	2	The Company - The areas of operation	1,3,4
14	Streamline and reduce water consumption, through the establishment of a water reduction and recycling plan.	2	The Company - The areas of operation	2

15	For the different areas of the company, select as much as possible products in recycled, organic, biodegradable and returnable materials. Also, use products that can be recycled later; For example, use paper with low environmental impact, use the sheets on both sides and reuse used paper.	2	The Company - The areas of operation	2
16	Encourage separation measures at the source of the waste for recycling: make sure that differentiated containers are used according to the type of waste, that they are made of waterproof plastic material and plagues and with secure covers. Keep garbage containers clean and neat. Incorporate a special and well-marked container for (used) batteries.	2	The Company - The areas of operation	2
27	Carry out information campaigns among employees and visitors to promote the minimization of pollution and the proper management of waste.	2	The Company - The areas of operation	2
28	Privilege and encourage the acquisition of artisanal or food products manufactured in a sustainable manner, preferably certified and, if possible, from local communities. Check if the label carries a social responsibility message.	2	The Company - The areas of operation	3
37	Count on at least one person who manages a second language, additionally trains staff in the predominant languages among the tourists received.	2	The Company - The areas of operation	1,3,4
45	Know your suppliers well and make formal commitments taking into account the environmental quality of your supplies and services.	2	The Company - The areas of operation	1,2,3,4
46	Encourage the active participation of the local population in tourism through the creation of jobs and their articulation in the different links of the productive chain. As a recommendation, and if possible, in the development of the activities and the operation of the services, guarantee a greater participation to 50% of people of the local communities, in order to generate real benefits in the locality.	2	The Company - The areas of operation	1,3
52	Periodically maintain the physical infrastructure of the establishment.	2	The Company - The areas of operation	1
56	Clearly determine the organizational structure of the company, areas or department: Management, administration, commercial, operations and assign suitable managers to each of them.	2	The Company - The areas of operation	1

60	Promote and participate in environmental education programs where good management of energy, water and recycling is reinforced, through information and training campaigns, workshops, induction talks and informative material.	2	The Company - The areas of operation	1,2
17	Train your staff so that you can fulfill several functions (multi or poly functional personnel); This reduces monotony and operating costs, as does excessive turnover.	3	Developing of teamwork	1,3
18	implement a comprehensive training process that includes: induction processes, codes of ethics and behavior, operational training, quality of service, sustainability policies, tourism security; first aid; how to provide information to tourists, labor and tourism legislation and basic knowledge of the community and the environment. It is important that this basic training package is received by ALL operative personnel who have contact with the client.	3	Developing of teamwork	1,2,3,4
19	keep up to date with the new technologies and train the different areas to provide a better and timely service to your customers.	3	Developing of teamwork	1
58	Instruct the guides on the preparation of action and contingency plans for tourism operations	3	Developing of teamwork	1
62	Be sensitive to the needs of your employees and the people of the community, respecting their culture, heritage and identity	3	Developing of teamwork	
20	Verify that you have the permits and authorizations to access destinations that are on private or public property. Consult about the environmental regulations in force for the visit to the place, especially in the case of archaeological monuments or protected natural areas. In the latter case, ask at the beginning of each visit if there are new control provisions, especially about wildlife. Where there are no regulations, establish yours based on experiences from other places or get informed with specialists.	4	Development of products and services	1,2,4
21	Prepare a list of resources and equipment required for the activity. Pay primary attention to first aid kits and safety equipment in perfect condition for emergencies.	4	Development of products and services	1

22	Count on transport services that ensure quality and that your vehicles are in perfect mechanical condition and do not generate emanations or loss of synthetic polluting fluids that could harm the environmental health and the visitors	4	Development of products and services	1
23	Count on transport services that ensure quality and that your vehicles are in perfect mechanical condition and do not generate emanations or loss of synthetic polluting fluids that could harm the environmental health and the visitors . Keep enough consultation information available about the most important or representative local species in the region. Some forms of dissemination of these species are the identification plates of the trees, folding with photos and description of the local fauna and flora, information booklets, posters, books, guides of fauna and flora, etc.	4	Development of products and services	1
24	Do not allow the maintenance of wild animals in captivity, except in the case of rescue or reintroduction of species, in accordance with the law and good practice. In this case, contact the competent environmental authorities to handle the case with the necessary conditions and process all the required permits.	4	Development of products and services	2
25	Make sure you do not carry a group with an excessive number of participants, as this can impair your performance and affect the place visited. In certain tourist facilities, and especially in protected natural areas, the size of the group is one of the most important factors to guarantee a satisfactory experience.	4	Development of products and services	2
26	Support your tourism programs through action plans, contingency plans, security protocols and first aid for the management of unexpected situations of any kind . Find out about the nearby health centers, the civil authorities, the general conditions of the area you are going to visit, according to the characteristics of the group.	4	Development of products and services	1
29	Have clearly defined the process of customer service and those responsible to ensure speed of response, using the most direct possible route . Dispose, control and document the means by which reservations are made.	4	Development of products and services	1

31	The tour packages and their processes must be validated to ensure that they are fully developed and meets the needs of their clients and the interests of the agency	4	Development of products and services	1
32	Count on payment and cancellation policies, sales and guarantees	4	Development of products and services	1
33	Develop a code of conduct in the destination aimed at tourists and workers, in order to ensure respect for the idiosyncrasy of local cultures. This code must be published, maintained in a visible place, and distributed. Something important to keep in mind is that, if the Code is built with the participation of local communities and staff, greater ownership and application in the company will be generated. As a reference guide, refer to the code of conduct and ethics of the World Tourism Organization (WTO), which can be found on its website.	4	Development of products and services	1,2,3,4
34	Prepare a manual, adapted to each destination, in which functions and responsibilities are broadly described, according to the specialty, which will serve to "say what is done" and "do what is said" for each of the products offered by the company. These manuals must be built with the teams of the organization in a concerted manner, since it is important to generate ownership. It is recommended to guide these manuals under the standards of sustainable tourism technical standards developed by the Ministry of Commerce, Industry and Tourism.	4	Development of products and services	4
36	Make sure that your suppliers have a guarantee of services to compensate the client in case of faults.	4	Development of products and services	1
39	develop environmental, cultural, social and economic protection strategies of their own, in order to improve and preserve the quality of the tourist product offered by the company	4	Development of products and services	1,2,3,4
41	Monitor ongoing programs, ask for reports from the guides and be attentive to support any contingency	4	Development of products and services	1
42	Once the program is finished, request and inform yourself with guides and providers of the same development.	4	Development of products and services	1

61	watch and support the protection of places with heritage value	4	Development of products and services	1,4
63	Promote tourism activities that protect the cultural heritage of the place of destination, allowing cultural, traditional products, handicrafts and folklore to survive and flourish, instead of being lost or becoming standards .	4	Development of products and services	
64	Encourage cultural meetings between tourists and local communities where an authentic and respectful exchange takes place .	4	Development of products and services	
35	Keep in mind that the informative material, such as brochures, notices, folding, CDs, books, posters, among others, is important to publicize your tourism products. Prefer materials of low environmental impact for the production of these.	5	Market analysis and marketing	1
38	When finalizing a sale, it is better to confirm with the client the requested services and that the client is willing to pay . Beware of not promising something you cannot fulfill; for example, do not ensure that the client will see such a species, because there is a certain margin of probability of not seeing what is expected, especially in a matter of nature.	5	Market analysis and marketing	1
43	analyze the competition, market trends and demand in order to define the packages in which it specializes	5	Market analysis and marketing	1
44	It has an advertising media strategy to attract potential clients, according to the target audience and the available budget.	5	Market analysis and marketing	1
47	perform an analysis of your costs and profit margins.	6	States and financial projections	1
48	manage and keep the company's accounting up to date; accounts receivable and payable, movement of sales and current account statements.	6	States and financial projections	1
49	Be clear about your mission, vision, operational plan, market study, strategic objectives, economic goals, and studies of social and environmental impact and sustainability policy (in Colombia there is a "Guide for the preparation of a business plan with a focus towards sustainability "and a" Methodology for the elaboration of business plans ", of Bio Comercio). This will allow you to strategically plan your business, which will boost your economic viability over time .	6	States and financial projections	1

50	Participate in the programs for the identification and monitoring of environmental, cultural, social , climate change impacts generated by the operation of the company, which has a series of verifiable records.	7	Analyze results and evaluate goals	1,2
51	Implement mechanisms permanent evaluation of aspects related to service quality and sustainability, use mechanism such as surveys, interviews, informal talks, among others . This will allow you to obtain valuable first-hand information about your customers. Then determine the necessary corrective and preventive actions. Apply indicators within the quality manuals developed and guide the evaluation in accordance with technical standards of sustainable tourism or other national or international certification.	7	Analyze results and evaluate goals	4
53	Measure the fulfillment of the goals set by the employees and adjust their training program according to the evolution of these goals. In that sense, it is important to define monitoring indicators that allow measuring the level of compliance.	7	Analyze results and evaluate goals	1
54	Review the evaluations, perform the respective analyzes and propose to the organization the necessary adjustments . Recognize and analyze the degree of satisfaction of the visitor through surveys, censuses and other tools that allow you to identify the strengths and opportunities for improvement of the good or service . Maintain a permanent evaluation of the aspects related to the quality of the service and determine the necessary corrective and preventive actions. Apply indicators within the quality manuals that develop and guide the evaluation in accordance with technical standards of sustainable tourism or other national or international certification.	7	Analyze results and evaluate goals	1
55	Periodically apply a review of the knowledge of the guides and an examination on the form of compliance, to establish the levels of satisfaction of the clients with the performance of the guides.	7	Analyze results and evaluate goals	1
57	establish and document the processes and standards required for the planning, operation and quality control of the service	7	Analyze results and evaluate goals	1

Manthaschoa

Reviewed and approved by Quality Dept

Thos Oca

Reviewed and approved by Dept. Sustainability