

Sustainability policy of TravelCoachChile

Proposito

TravelCoachChile esta comprometido a co-construir, junto con los viajeros y los actores del sector del turismo en Chile, un nuevo estilo de viaje compatible con los desafíos que enfrente el mundo en el contexto del cambio climático. El proposito de esta poliza es establecer las grandes lineas y principios generales que rigen el diseño de nuestros itinerarios, las relaciones con nuestros proveedores y equipo interno, asi como la comunicación con nuestros clientes.

Misión

Creemos que cada viaje debe hacerse a medida, porque cada viajero es único. Nos gusta desarrollar una relación de confianza con nuestros clientes y trabajar con socios locales fiables y auténticos.

Creemos que el turismo puede contribuir al desarrollo de un crecimiento económico local equitativo y tener un impacto social positivo. Pretendemos reducir el turismo de masas y animar a los viajeros a abrirse a otras realidades observando una nueva cultura y sumergiéndose en la naturaleza. También esperamos fomentar prácticas más sostenibles y reducir el impacto negativo en el entorno social y natural.

Trabajamos con las últimas tecnologías a nuestro alcance para garantizar que la experiencia de nuestros clientes sea excepcional y que nuestros empleados dispongan de las mejores herramientas.

Ambito

Esta poliza aplica a nuestro equipo interno y a nuestros proveedores. Adicionalmente, será transmitida a nuestros clientes.

El equipo de Sostenibilidad es reponsable para la implementación de la poliza.

Gestión de la sostenibilidad y cumplimiento de la legislación

Compromiso de sostenibilidad

La dirección de TravelCoachChile 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 nuestra página web 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 un reporte publicado cada dos años.

Gestión de la sostenibilidad y cumplimiento legal

TravelCoachChile 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.

TravelCoachChile cumple todas las normativas nacionales relacionadas con los recursos humanos, los derechos humanos, los derechos de los niños, los derechos sobre los espacios naturales, la gestión medioambiental, la vida salvaje y el uso del suelo. Seguimos un estricto Código de Conducta interno, que incluye una política de tolerancia cero frente a la corrupción, el soborno, el trabajo forzado, la discriminación y toda forma de práctica ilegal.

Gestión interna: política social y derechos humanos

Empleados

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
- Actualización de procesos y uso de material tecnológico de alto rendimiento (siendo en la mayoría de los casos reacondicionado)
- Condiciones contractuales justas, incluida una remuneración justa
- Oportunidades de formación, incluida formación sobre temas de sostenibilidad, respeto, comunicación no violenta e inclusividad con todo tipo de minoridad
- Participación en las actividades de planificación de la sostenibilidad
- Inclusión e igualdad de oportunidades para todos los empleados, especialmente en lo que respecta a la remuneración, la promoción, la distribución de beneficios y las oportunidades de desarrollo profesional.
- Ofrecer la mayor flexibilidad de horarios posible para que nuestros empleados puedan tener el mejor balance entre la vida personal y laboral

Gestión interna: medio ambiente

Gestión medioambiental de las operaciones

Nos comprometemos a minimizar al máximo la huella directa de nuestras operaciones empresariales y a seguir activamente los principios de las 5R :desechar, reducir, reutilizar, reutilizar, reciclar. Contamos con las siguientes medidas :

- Cumplir todas las normativas locales y nacionales relativas a la legislación medioambiental
- Trabajar en un espacio de coworking que se compromete en la compra de material de oficina local y comida de temporada, de comercio justo, con embalaje limitado y certificado de sostenibilidad siempre que sea posible.
- Imprima sólo cuando sea absolutamente necesario, lo que en general no pas, y cuando imprima, hágalo siempre a doble cara y en escala de grises. El papel debe ser siempre certificado FSC o equivalente, con preferencia por los materiales postconsumo de mayor porcentaje
- Existen medidas de ahorro energético en todas las zonas comunes
- Todos los equipos e iluminación son eficientes energéticamente y están en modo de espera cuando no se utilizan.
- Los residuos se separan en las siguientes categorías plástico, orgánicos, productos de papel, vidrio, y son eliminados adecuadamente por el municipio.

Existe un código de conducta que permite replicar estas buenas prácticas para el teletrabajo

Gestión del carbono de las operaciones de oficina

TravelCoachChile se compromete a reducir su huella de carbono y se esfuerza por reducir la cantidad de viajes en la medida de lo posible:

- Reducir el impacto que tenemos cuando viajamos tanto como sea posible : con transporte público y

actividades de poco impacto

- Establecer como normalidad el trabajo a distancia y facilitar a los empleados la limitación de su huella de carbono mediante el uso de medios de transporte ecológicos, para sus viajes personales o profesionales
Nos comprometemos a compensar el carbono directo e indirecto restante

Transporte

- Al seleccionar medios de transporte para los huéspedes, TravelCoach se compromete a ofrecer opciones ecológicas o con un impacto medio ambiental menor siempre y cuando sea posible, tomando en consideración la distancia, precio, ruta y confort:
 - En cuanto a los vuelos internos, para las distancias de hasta 12 horas de conducir, propondremos el bus de noche como alternativa a un vuelo interno. Propondremos esta opción para los siguientes destinos:
 - Santiago - Copiapo
 - Santiago - Pucón
 - Santiago - Puerto Varas
 - Copiapo - San Pedro de Atacama
 - San Pedro de Atacama - Arica
 - En los siguientes destinos propondremos un transfer compartido ida y vuelta entre la ciudad y el aeropuerto:
 - Santiago aeropuerto (aprox 30 minutos para conectar con Santiago)
 - Calama aeropuerto (1h30 para conectar con San Pedro de Atacama)
 - Ofreceremos Walking Tours y Bike Tours en vez de City Tour en automóvil.
 - Los siguientes destinos se pueden conectar en bus de día y se le ofrecerán a los viajeros :
 - Punta Arenas y Puerto Natales (3h)
 - La Serena y Santiago (6h)
 - Puerto Natales y El Calafate (5h)
 - Pucón y Puerto Varas (5h)
 - San Pedro de Atacama - Iquique (5h)

Alojamientos

- En su proceso de selección de alojamientos, TravelCoach considera los criterios de sustentabilidad descritos en su *Política de Alojamientos y Excursiones sostenibles*:
 - Cuidado humano y protección infantil
 - Suministros locales
 - Autenticidad
 - Puesta en valor de la comunidad
 - Accesibilidad
 - Política de Reducción de Plásticos
 - Gestión de residuos y reciclaje
 - Rendimiento energético
 - Uso del Agua
 - Cuidado de la biodiversidad
- TravelCoach trabajará solo con proveedores registrados en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de Sernatur. Siendo esto un respaldo del cumplimiento de la reglamentación legal y administrativa exigida en Chile.

Actividades & Excursiones

- En su proceso de selección de proveedores de servicios de actividades y excursiones, TravelCoach considera los criterios de sustentabilidad descritos en su *Política de Alojamientos y Excursiones sostenibles*:
 - Cuidado humano y protección infantil
 - Suministros locales
 - Autenticidad
 - Puesta en valor de la comunidad
 - Accesibilidad
 - Política de Reducción de Plásticos
 - Gestión de residuos y reciclaje
 - Rendimiento energético
- TravelCoach se comprometa a no ofrecer excursiones que dañen al ser humano, la vida silvestre, el medio ambiente o los recursos naturales.
- TravelCoach dará preferencia a los proveedores que ofrezcan actividades y excursiones que beneficien la comunidad local, respeten el bienestar animal y apoyen la protección del medio ambiente.
- TravelCoach rechaza todo tipo de maltrato, crueldad o abuso animal.

Destinos

Destinos sustentables

- Cada destino dentro de Chile ofrecido por TravelCoach está clasificado según 3 niveles de "popularidad" y frecuentación:
 - Imperdibles
 - Clásicos
 - Alejados del turismo de masas
- TravelCoach favorecerá dentro de 1 mismo itinerario un mix de destinos con más y menos popularidad

buscando diversificar los destinos turísticos dentro del país.

Contribución a las comunidades locales

- TravelCoach se compromete a contribuir positivamente en los destinos en los que opera mediante:
 - La elección de proveedores que se abastezcan de manera local y responsable, y, apoyen las artes, cultura locales y tradicionales.
 - La elección de proveedores que, al igual que TravelCoach, respeten y defienden los derechos humanos

Responsabilidad Ambiental

- TravelCoach se compromete a educar a sus pasajeros sobre los principios del viaje responsable informándoles cual es el comportamiento responsable de los visitantes.
- TravelCoach no alienta la compra de souvenirs que contengan especies de flora y fauna amenazadas, artefactos históricos u arqueológicos obtenidos ilegalmente, drogas o sustancias ilegales:
 - TravelCoach aconseja a los pasajeros a comprar de manera responsable y les informa sobre los souvenirs ilegales o prohibidos.

Comunicación y protección del cliente

Privacidad

La protección de nuestros clientes es nuestra prioridad. Por ello, mantenemos una política de privacidad clara incluida en nuestras condiciones generales de venta para garantizar

- El cumplimiento legal en todos los aspectos
- Los clientes y sus datos están protegidos
- Los clientes sepan cómo se utiliza su información

Marketing y comunicación

TravelCoachChile 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.
- Manteniendo la mayor transparencia posible en cuanto a los precios

Comunicación sobre sostenibilidad

Se informa a los clientes sobre el impacto social y medioambiental de su viaje, y se les instruye sobre las opciones sostenibles que pueden tomar, incluida una comunicación transparente sobre:

- Alojamientos certificados
- Actividades y excursiones en beneficio de las comunidades locales y con impacto ambiental leve (actividad sin motor)
- Compras responsables y recuerdos ilegales

Experiencia del cliente

La empresa aspira a que todas las experiencias de los clientes sean positivas, y sigue estrictas políticas de salud y seguridad, y excursiones para garantizar la satisfacción de los clientes. Estas políticas cubren temas específicos de (pero no limitados a):

- Salud y seguridad
- Procedimientos de emergencia
- Privacidad
- Transporte
- Compras
- Explotación sexual
- Niños en el turismo
- Satisfacción y quejas

TravelCoachChile mantiene abiertas las líneas de comunicación con sus clientes y fomenta los comentarios en cualquier momento y sobre cualquier tema, en particular la sostenibilidad.

Contacto / Persona responsable

Todo el personal es responsable de hacer suya 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 el Coordinador de Sostenibilidad, Florence Bouchat, con quien se puede contactar en florence@travelcoachchile.com.

Fecha de entrada en vigor

Esta política es efectiva desde el 1 de febrero de 2024