

Responsabilidad Social y Sustentabilidad Corporativa



Versión 2025

ÍNDICE

A) FUNDAMENTOS CORPORATIVOS.....	3
Presentación.....	3
Mensaje del Director.....	5
Filosofía Empresarial.....	6
Organigrama.....	8
B) ÉTICA, TRANSPARENCIA Y CUMPLIMIENTO.....	9
Política general de Responsabilidad Social y Sustentabilidad Corporativa.....	9
Objetivo.....	10
Compromisos.....	12
Ética empresarial y Código de conducta.....	14
Derechos Humanos.....	16
C) CAPITAL HUMANO Y BIENESTAR LABORAL.....	18
Recursos humanos.....	18
Seguridad e Higiene.....	19
Código de Conducta para Operadores de Transporte.....	20
D) MEDIO AMBIENTE Y TURISMO RESPONSABLE.....	25
Política de sustentabilidad.....	25
Política de excursiones sostenibles.....	28
Política de compras.....	30
Política de manejo de residuos peligrosos.....	32
Política de manipulación de productos químicos de limpieza.....	34
Política de movilidad sustentable.....	36
Código de conducta para visitantes en Ecosistemas Marinos y Terrestres.....	38
Código de conducta para visitantes en Zonas Sensibles Cultural e Históricamente.....	40
Código de Conducta Nacional para la protección de niñas, niños y adolescentes.....	42
Código de Conducta para Vehículos Todo Terreno (ATVs / Racers).....	44
Código de Conducta para Actividades con Embarcaciones Motorizadas.....	48
Código de Conducta para Guías de Turismo.....	52
Código de Conducta para Servicios de Alimentos y Bebidas (F&B).....	55
E) RELACIONES Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS.....	58
Relación con el cliente.....	58
Relación con los proveedores.....	60
Relación con el Gobierno y Autoridades.....	62
Relación con la comunidad y la sociedad.....	65
F). Autorizaciones.....	67

A) FUNDAMENTOS CORPORATIVOS

Presentación

Operadora Aviomar S.A. de C.V. Aviomar Adventours es una empresa líder en la operación de tours y excursiones para pasajeros de cruceros en la isla de Cozumel. Con más de 40 años de experiencia, ha consolidado su posición en el mercado del Caribe Mexicano, ofreciendo más de 150 experiencias que abarcan desde aventuras ecológicas hasta recorridos arqueológicos y culturales. Actualmente, colabora con 18 de las principales líneas navieras del mundo, incluyendo Royal Caribbean, Carnival, Princess, Celebrity y Costa, brindando servicios a miles de pasajeros anualmente.

En Aviomar Adventours, creemos firmemente que el turismo debe ser una fuerza positiva para el desarrollo sustentable. Por ello, hemos adoptado un enfoque integral de sustentabilidad corporativa, guiado por los pilares de Transparencia, Personas, Planeta y Alianzas.

1. Transparencia: Nos comprometemos a operar con integridad y claridad, comunicando de manera abierta nuestras políticas, prácticas y resultados a todos nuestros grupos de interés. Esta transparencia fortalece la confianza y permite una evaluación adecuada de los riesgos y oportunidades asociados a nuestras operaciones.
2. Personas: Valoramos profundamente a nuestros colaboradores, comunidades locales y visitantes. Fomentamos un entorno laboral inclusivo, seguro y equitativo, ofreciendo oportunidades de desarrollo profesional y capacitación continua. Además, promovemos el respeto y la promoción de los derechos humanos, enfocándonos especialmente en la protección de niñas, niños y adolescentes.
3. Planeta: Estamos comprometidos con la protección del medio ambiente. Implementamos prácticas responsables para minimizar nuestra huella ecológica, incluyendo la gestión eficiente de recursos, la reducción de residuos y la promoción de la biodiversidad. Nuestras acciones están alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y adoptamos estándares internacionales como la ISO 14001 para orientar nuestras acciones.
4. Alianzas: Reconocemos la importancia de la colaboración para alcanzar objetivos comunes. Establecemos alianzas estratégicas con diversos actores, incluyendo líneas navieras, organizaciones no gubernamentales, gubernamentales y comunidades locales, para promover el turismo responsable, impulsar el desarrollo

económico regional y contribuir a la conservación del patrimonio natural y cultural de Cozumel.

Este documento forma parte de las políticas corporativas de Aviomar Adventours y se considera un instrumento dinámico sujeto a actualizaciones periódicas. Cualquier modificación será comunicada conforme a los procedimientos establecidos por la empresa, asegurando la participación y retroalimentación de todos los grupos de interés.

Mensaje del Director

Nuestro compromiso y éxito como empresa líder en el sector, radica principalmente en los valores fundamentales integrados en nuestras políticas. Este documento rector es de vital importancia para asegurar y mantener un mutuo respeto entre todos nuestros colaboradores, clientes, socios comerciales, medio ambiente y sociedad, integra las bases e inspira nuestro modo de actuar dentro y fuera de la empresa. Hemos propuesto asumir conscientemente, formalizar e impulsar, las acciones con el afán de contribuir a la construcción del bien común, que trascienda, e implique un beneficio para los grupos con los que estamos vinculados. Invito a todos nuestros colaboradores a que cada uno actúe como ciudadanos responsables, adoptando nuestras políticas, manteniendo el alto grado de integridad y honestidad que nos ha caracterizado en nuestro entorno de trabajo, para seguir manteniendo el prestigio de ser una empresa confiable, innovadora, ética, transparente, con valores humanos y socialmente responsables. Agradecemos como siempre, tu compromiso y colaboración.



Lic. Joana Silva Peralta

Director General

Operadora Aviomar S.A. de C.V.

Filosofía Empresarial

Visión

Crear experiencias únicas y emocionantes que celebren la riqueza cultural de México, promoviendo el respeto por el medio ambiente y generando un impacto positivo en las comunidades locales.

Esta visión refleja nuestro compromiso con un turismo sustentable que valora tanto a las personas como al planeta, alineándose con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los principios de la RSE.

Misión

Ofrecer servicios turísticos de alta calidad que superen las expectativas de nuestros clientes, mediante la innovación, la responsabilidad social y ambiental, y la colaboración con nuestros grupos de interés.

Nuestra misión se fundamenta en los siguientes principios:

1. Calidad en el servicio: Brindar experiencias excepcionales a través de una actitud entusiasta y profesional, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes internos y externos.
2. Compromiso ambiental: Implementar prácticas sustentables que minimicen nuestro impacto ecológico, promoviendo la conservación del aire, el agua y la tierra, y gestionando adecuadamente los recursos y residuos.
3. Orgullo cultural: Difundir y preservar la diversidad cultural de México, presentándola con conocimiento y respeto, para que nuestros visitantes la lleven en sus corazones.
4. Ambiente laboral positivo: Fomentar relaciones laborales basadas en la calidez humana, la colaboración y el respeto, creando un entorno que motive y potencie el desarrollo personal y profesional.

5. Rentabilidad sostenible: Buscar un crecimiento económico sólido y consistente que permita reinvertir en la mejora continua de nuestros servicios y en el bienestar de nuestros colaboradores y comunidades.

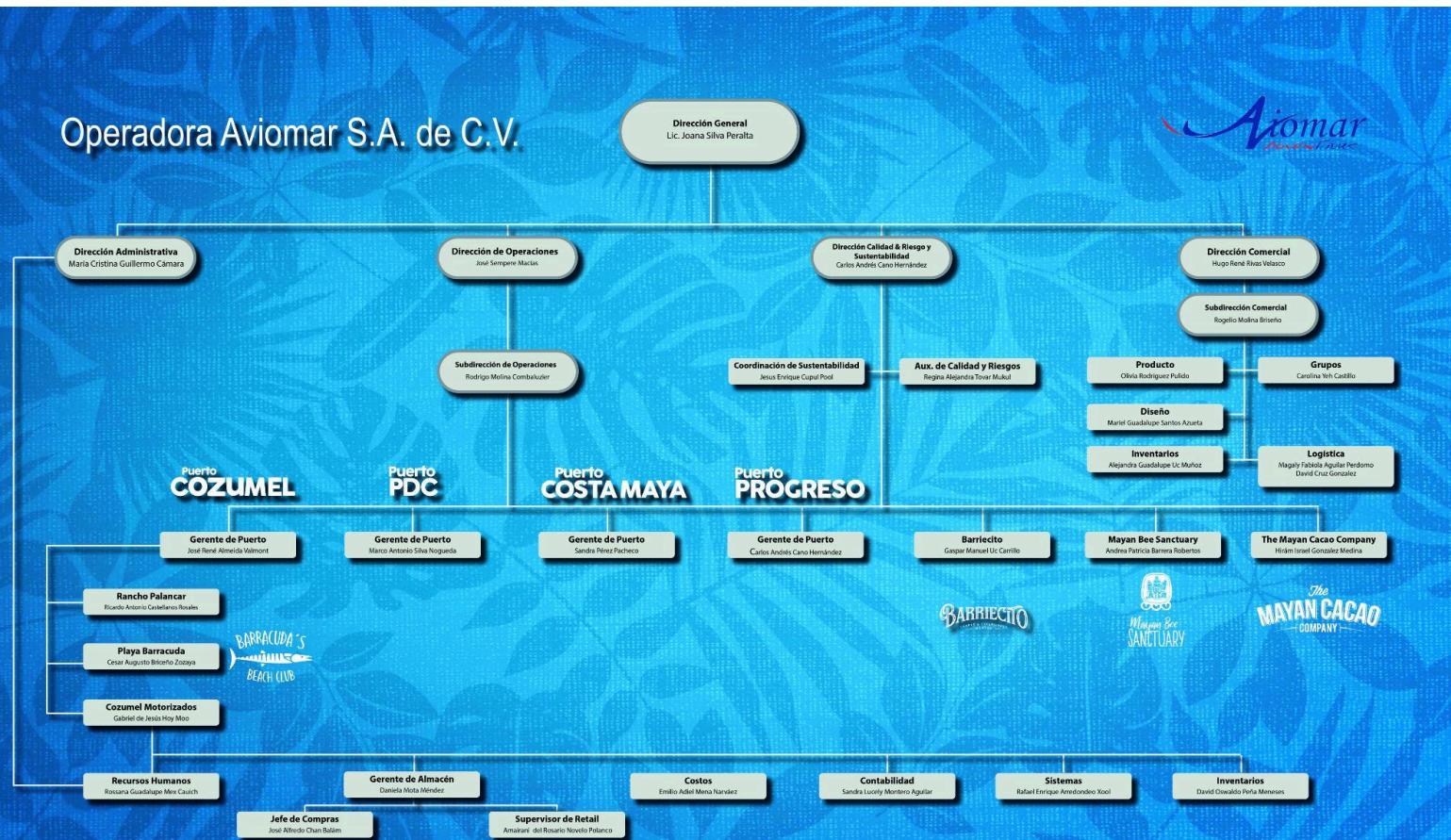
Valores

Nuestros valores corporativos son el cimiento de nuestras acciones y decisiones, guiando nuestro comportamiento hacia una gestión ética y responsable:

1. Compromiso: Cumplir con responsabilidad nuestras tareas, generando una excelente imagen personal y empresarial.
2. Calidad: Satisfacer las necesidades y deseos de nuestros clientes, haciendo siempre lo correcto de manera correcta, en el momento adecuado y todas las veces necesarias.
3. Lealtad: Ser fieles al compromiso de defender los preceptos y normas del trabajo y de la vida personal, mostrando un amplio sentido de pertenencia a la organización.
4. Honestidad: Actuar con integridad y coherencia entre lo que decimos y hacemos, cuidando los bienes y la información de nuestra empresa.

Estos valores están en consonancia con los principios de la RSE, que incluyen la rendición de cuentas, la transparencia, el comportamiento ético, el respeto a los intereses de las partes interesadas, el respeto al principio de legalidad, el respeto a la normativa internacional de comportamiento y el respeto a los derechos humanos .

Organigrama



ORGANIGRAMA2025.jpg

B) ÉTICA, TRANSPARENCIA Y CUMPLIMIENTO

Política general de Responsabilidad Social y Sustentabilidad Corporativa

Operadora Aviomar S.A. de C.V. / Aviomar Adventours adopta los siguientes principios de Responsabilidad Social y Sustentabilidad Corporativa en el ánimo de practicar conductas éticas con apego a la legalidad, que permitan el crecimiento constante, profesional y personal de cada uno de los colaboradores así como de la organización, basado en prácticas de trato humano y justo entre dueños, OPERADORA AVIOMAR S.A. DE C.V, colaboradores, proveedores, clientes, autoridades y competencia, así como acciones que permitan el desarrollo de la comunidad y la preservación ambiental.

Esta política es de aplicación obligatoria para todos los colaboradores, proveedores y socios de Aviomar Adventours, y se revisará periódicamente para asegurar su adecuación a las necesidades de la empresa y de la sociedad.

Esta política refleja nuestro compromiso con la sustentabilidad y la responsabilidad social, integrando prácticas que benefician a la empresa, a nuestros colaboradores, a las comunidades locales y al medio ambiente.

Objetivo

El objetivo de este documento es establecer el marco estratégico que guíe las acciones de Operadora Aviomar S.A. de C.V. Aviomar Adventours en materia de Responsabilidad Social y Sustentabilidad Corporativa. Busca integrar de manera transversal principios éticos, sociales, ambientales y económicos en todas las operaciones de la empresa, promoviendo un equilibrio entre la rentabilidad y el bienestar de las personas y el planeta.

Este enfoque se fundamenta en los siguientes pilares:

1. Transparencia: Fomentar una cultura organizacional basada en la rendición de cuentas y la comunicación abierta con todos los grupos de interés, asegurando prácticas empresariales éticas y responsables.
2. Personas: Garantizar el respeto y promoción de los derechos humanos, el desarrollo integral de los colaboradores y el fortalecimiento de las comunidades locales, contribuyendo al tejido social y cultural de la región.
3. Planeta: Implementar prácticas sustentables que minimicen el impacto ambiental de nuestras operaciones, promoviendo la conservación de los recursos naturales y la biodiversidad.
4. Alianzas: Establecer colaboraciones estratégicas con diversos actores, incluyendo clientes, proveedores, organizaciones no gubernamentales y comunidades locales, para impulsar iniciativas que generen valor compartido y contribuyan al desarrollo sustentable.

Además, este documento tiene como propósito:

1. Desarrollar prácticas éticas: Promover y consolidar comportamientos éticos por parte de la empresa y sus colaboradores, basados en los valores de honestidad, integridad y responsabilidad, que orienten la toma de decisiones y las relaciones con todos los grupos de interés.

2. Definir políticas y códigos de conducta: Establecer políticas claras y códigos de conducta que regulen las actividades de la empresa, asegurando el cumplimiento de los principios de responsabilidad social y sustentabilidad, y proporcionando directrices para el comportamiento esperado de todos los miembros de la organización.

A través de este compromiso, Aviomar Adventours aspira a consolidarse como una empresa líder en turismo sustentable en el Caribe Mexicano, ofreciendo experiencias turísticas que respeten y enriquezcan tanto a las personas como al entorno que nos rodea.

Compromisos

a. Transparencia y Ética Empresarial

1. Cumplimiento Legal y Normativo: Adherirse a las leyes y regulaciones aplicables, tanto nacionales como internacionales, asegurando que todas las operaciones se realicen dentro del marco legal vigente.
2. Comportamiento Ético: Fomentar una cultura organizacional basada en la integridad, la honestidad y la equidad, promoviendo prácticas empresariales responsables y éticas.
3. Rendición de Cuentas: Establecer mecanismos de seguimiento y evaluación que permitan medir el impacto social, ambiental y económico de nuestras actividades, facilitando la toma de decisiones informadas y responsables.

b. Compromiso con las Personas

1. Derechos Humanos y Laborales: Respetar y promover los derechos humanos y laborales de todos los colaboradores, garantizando condiciones de trabajo dignas, seguras y equitativas.
2. Desarrollo Profesional: Fomentar el crecimiento y la capacitación continua de nuestros empleados, promoviendo la igualdad de oportunidades y la diversidad en el lugar de trabajo.
3. Bienestar y Calidad de Vida: Implementar programas que contribuyan al bienestar físico, mental y emocional de nuestros colaboradores, creando un ambiente laboral saludable y motivador.

c. Responsabilidad Ambiental

1. Gestión Sustentable de Recursos: Optimizar el uso de recursos naturales, promoviendo prácticas de eficiencia energética, reducción de residuos y consumo

responsable.

2. Conservación del Medio Ambiente: Implementar acciones que contribuyan a la protección y preservación del entorno natural, minimizando el impacto ambiental de nuestras operaciones.
3. Educación y Concienciación Ambiental: Desarrollar programas de sensibilización y formación para empleados, clientes y comunidades, fomentando una cultura de respeto y cuidado por el medio ambiente.

d. Alianzas y Desarrollo Comunitario

1. Relaciones con Grupos de Interés: Establecer y mantener relaciones constructivas y de mutuo beneficio con clientes, proveedores, autoridades, organizaciones no gubernamentales y comunidades locales.
2. Desarrollo Local: Contribuir al desarrollo económico y social de las comunidades en las que operamos, apoyando iniciativas que mejoren la calidad de vida y fomenten el turismo sustentable
3. Participación y Voluntariado: Incentivar la participación activa de nuestros colaboradores en programas de voluntariado y proyectos comunitarios, fortaleciendo el compromiso social de la empresa.

e. Implementación y Seguimiento

1. Integración en la Gestión Empresarial: Incorporar los principios de la RSE en la planificación estratégica, las políticas y los procesos operativos de la empresa.
2. Monitoreo y Evaluación: Establecer indicadores y sistemas de seguimiento que permitan evaluar el desempeño en materia de responsabilidad social y sustentabilidad, facilitando la mejora continua.
3. Comunicación y Reporte: Informar de manera transparente y periódica a los grupos de interés sobre las acciones y resultados en RSE, promoviendo la rendición de cuentas y la confianza.

Ética empresarial y Código de conducta

En Operadora Aviomar S.A. de C.V. / Aviomar Adventours, la ética empresarial constituye un pilar fundamental que guía nuestras decisiones y acciones. Nos comprometemos a operar con integridad, transparencia y responsabilidad, promoviendo prácticas que contribuyan al desarrollo sustentable y al bienestar de las comunidades en las que operamos.

Principios Rectores

Nuestra política de ética empresarial se basa en los siguientes principios:

1. Comportamiento Ético: Actuamos con honestidad, equidad e integridad en todas nuestras relaciones y operaciones, evitando cualquier forma de corrupción, soborno o prácticas indebidas.
2. Cumplimiento Legal: Observamos y cumplimos todas las leyes y regulaciones aplicables en los países donde operamos, asegurando que nuestras actividades se desarrollos dentro del marco legal vigente.
3. Respeto a los Derechos Humanos: Promovemos y respetamos los derechos humanos fundamentales, asegurando condiciones laborales justas y seguras para todos nuestros colaboradores y rechazando cualquier forma de discriminación, trabajo infantil o forzado.
4. Competencia Justa: Fomentamos la competencia leal, absteniéndonos de prácticas anticompetitivas como la fijación de precios, licitaciones colusorias o acuerdos que restrinjan la libre competencia.
5. Responsabilidad Ambiental: Desarrollamos nuestras actividades con respeto al medio ambiente, implementando prácticas sustentables que minimicen nuestro impacto ecológico y promuevan la conservación de los recursos naturales.

Código de Conducta

Hemos establecido un Código de Conducta que define las expectativas y responsabilidades éticas para todos los miembros de nuestra organización. Este código incluye, entre otros aspectos:

1. Integridad en los negocios: Prohibición de cualquier forma de corrupción, soborno o conflicto de intereses.
2. Confidencialidad y Protección de Datos: Compromiso con la protección de la información confidencial y personal de nuestros clientes, empleados y socios.
3. Relaciones Laborales Justas: Promoción de un ambiente de trabajo inclusivo, respetuoso y seguro, donde se valoren la diversidad y la igualdad de oportunidades.
4. Responsabilidad Social: Participación activa en iniciativas que beneficien a las comunidades locales y contribuyan al desarrollo social y económico.

Derechos Humanos

En Operadora Aviomar S.A. de C.V. / Aviomar Adventours, reconocemos que el respeto y la promoción de los derechos humanos son esenciales para construir una sociedad más justa, equitativa y sostenible. Nuestra empresa se compromete a actuar con responsabilidad social en cada una de sus operaciones, garantizando la integridad, la dignidad y la seguridad de todas las personas con quienes interactuamos.

Principios Rectores

1. Igualdad de Derechos

Consideramos que todas las personas: Clientes, colaboradores, proveedores y visitantes tienen los mismos derechos fundamentales. Por ello, rechazamos toda forma de discriminación por razones de sexo, género, raza, etnia, credo, edad, discapacidad, orientación sexual, identidad de género, afiliación política, condición social u otra característica personal o cultural.

2. Respeto y Trato Justo

Fomentamos un entorno laboral y organizacional donde cada persona sea tratada con equidad, dignidad y justicia, sin importar su posición jerárquica, nivel académico, antigüedad o cualquier otro criterio que pueda derivar en trato desigual o excluyente.

3. Tolerancia Cero a la Explotación

Nuestra empresa condena categóricamente toda forma de explotación laboral, sexual o infantil. Actuamos de forma preventiva y reactiva ante cualquier conducta que atente contra la libertad, integridad o bienestar de cualquier persona, especialmente de los grupos más vulnerables.

4. Protección de la Infancia y Adolescencia

Asumimos el compromiso de proteger y promover los derechos de niñas, niños y adolescentes. Esto implica garantizar que nuestras actividades, productos y relaciones comerciales no contribuyan directa ni indirectamente a su vulneración.

5. Formación Continua

Capacitar a nuestro personal en el conocimiento, respeto y defensa de los derechos

humanos es una acción clave. Promovemos el desarrollo de habilidades para identificar situaciones de riesgo, especialmente aquellas que puedan surgir en el ámbito del turismo, y actuar con responsabilidad, ética y sensibilidad.

C) CAPITAL HUMANO Y BIENESTAR LABORAL

Recursos humanos

En Operadora Aviomar S.A. de C.V. / Aviomar Adventours, reconocemos que nuestro personal es un activo fundamental para el éxito y sustentabilidad de la empresa. Por ello, promovemos una gestión responsable de los recursos humanos basada en el bienestar, la equidad, la seguridad y el desarrollo integral de cada colaborador.

Compromisos y Principios

1. Ambiente de Trabajo Saludable y Seguro

Fomentamos un entorno laboral que garantice condiciones físicas seguras, saludables y agradables para todos los colaboradores. Promovemos relaciones laborales basadas en la confianza, el respeto mutuo y la comunicación abierta, contribuyendo así a un ambiente motivador y productivo.

2. Desarrollo Profesional y Formación Continua

Impulsamos el crecimiento profesional de nuestro equipo mediante programas de capacitación, entrenamiento y actualización constante. Estas acciones buscan fortalecer sus competencias, mejorar su desempeño y contribuir al desarrollo competitivo de la organización.

3. Cumplimiento Normativo y Equidad en el Empleo

Cumplimos con todas las regulaciones nacionales en materia laboral, incluyendo aquellas relacionadas con la contratación, salud y seguridad ocupacional. Garantizamos el acceso equitativo al empleo, libre de cualquier tipo de discriminación por motivos de género, edad, orientación sexual, etnia, religión, condición física o cualquier otra diferencia personal.

4. Conciencia Ambiental en el Entorno Laboral

Promovemos una cultura organizacional ambientalmente responsable, incentivando en nuestro personal actitudes y comportamientos que favorezcan el cuidado de los recursos naturales, la reducción de impactos negativos y la sustentabilidad dentro y fuera del espacio laboral.

Seguridad e Higiene

En Operadora Aviomar S.A. de C.V. / Aviomar Adventours, asumimos el compromiso de ofrecer un entorno de trabajo seguro, saludable y digno, tanto para nuestros colaboradores como para nuestros clientes. La prevención de riesgos laborales y la promoción de prácticas higiénicas son componentes esenciales de nuestra gestión organizacional y parte integral de nuestras responsabilidades sociales.

Principios de Actuación

1. Prevención de Riesgos y Condiciones Inseguras

Todos los colaboradores tienen la responsabilidad de identificar, reportar y actuar frente a condiciones que representen riesgos para la seguridad y salud en el trabajo. Promovemos una cultura preventiva, donde la seguridad es parte del día a día y se integra en todas las actividades operativas.

2. Cumplimiento de Normas de Higiene

Las actividades se desarrollan bajo estrictos estándares de higiene, con el fin de proteger la salud de nuestros clientes, empleados y proveedores. Se aplican protocolos adecuados para asegurar espacios limpios, productos en condiciones óptimas y procesos que minimicen riesgos sanitarios.

3. Coordinación con Autoridades

Mantenemos una relación activa con autoridades municipales, estatales y federales para establecer mecanismos eficaces de comunicación y denuncia ante situaciones que pongan en riesgo la integridad de las personas, la legalidad o el orden público. Contamos con protocolos de actuación frente a eventos delictivos o emergencias que puedan surgir durante nuestras operaciones.

4. Capacitación en Seguridad e Higiene

Nuestro personal recibe capacitación continua en temas de seguridad, higiene y respuesta ante emergencias, lo cual fortalece sus competencias para actuar con responsabilidad y eficiencia en la prevención de accidentes y enfermedades laborales.

Código de Conducta para Operadores de Transporte

Fundamento General

En línea con el Registro Nacional de Estándares de Competencia (CONOCER) y bajo los principios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social, la empresa establece el presente Código de Conducta. Este documento aplica tanto a operadores de transporte contratados directamente como a aquellos que prestan servicio a través de proveedores externos, con quienes se firma un convenio formal que incluye este código y define técnicas sostenibles de conducción.

1. Desempeño Operacional

Los operadores se comprometen a realizar revisiones sistemáticas del vehículo antes del inicio de operaciones, conforme a los siguientes criterios:

1.1 Inspección exterior (motor apagado)

- Limpieza general de la unidad.
- Estado de carrocería, vidrios, luces, espejos, tapón de combustible y placas.
- Verificación de herramientas y elementos de seguridad.

1.2 Revisión de llantas (en frío)

- Presión y profundidad según especificaciones del fabricante.
- Estado de rines y llanta de refacción.

1.3 Sistema mecánico y niveles

- Bandas, poleas, mangueras, conexiones.
- Niveles de líquidos: refrigerante, aceite, limpia parabrisas, dirección hidráulica.

1.4 Cabina y documentación

- Limpieza interior.
- Documentación vigente del vehículo y del conductor.
- Funcionamiento del tacógrafo (en caso de tener), cinturones, volante y espejos.

1.5 Sistema eléctrico y luces

- Verificación de luces exteriores e interiores.
- Comprobación del tablero de control, indicadores y niveles.

1.6 Verificación en encendido

- Arranque seguro del motor.
- Revisión de frenos, neumáticos, acumuladores, alternadores y compresores.

1.7 Sala de pasajeros

- Limpieza, funcionamiento de portaequipaje, monitores, baños y climatización.

2. Reporte y Control de Revisión

El conductor debe requisitar y firmar el formato de inspección, el cual deberá incluir:

- Fecha y hora de la revisión.
- Firma del conductor y del receptor.
- Número de unidad y kilometraje inicial.
- Anomalías detectadas.

3. Actitudes, Hábitos y Valores

3.1 Presentación

- Imagen personal alineada con la identidad corporativa.

3.2 Responsabilidad

- Verificación del vehículo sin comprometer su propia seguridad o la de terceros.

4. Conducción Responsable y Movilidad

4.1 Inicio de operaciones

- Uso obligatorio del cinturón.
- Monitoreo de presión neumática antes de la marcha.
- Aproximación y estacionamiento con señales adecuadas.

4.2 Interacción con pasajeros

- Gafete visible.
- Protocolo de recepción.
- Información clara sobre el viaje y condiciones.

4.3 Conducción segura

- Respeto total al reglamento de tránsito.
- Uso correcto de espejos, luces, frenos y cambios.
- Conducción dentro del rango económico de revoluciones.
- Distancia de seguridad, conducción anticipada y uso responsable del freno motor.

4.4 Paradas y llegada

- Paradas en sitios seguros.
- Comunicación previa de llegada.
- Despedida y reporte de arribo a base.

5. Atención a Emergencias

El operador debe seguir los siguientes lineamientos ante situaciones imprevistas:

5.1 Asalto, robo o secuestro

- No enfrentar al agresor.
- Detener la unidad y reportar a autoridades y empresa.

5.2 Vandalismo

- No detenerse hasta encontrar una zona segura.

5.3 Fallas mecánicas o eléctricas

- Detener, abanderar y reportar.
- Informar a los pasajeros y proceder a transbordo si aplica.

5.4 Accidentes

- Verificar heridos, contactar a emergencias, abanderar el área, reportar a aseguradora y a los departamentos de Aviomar correspondientes.
- En caso de atropellamiento de fauna (solo animales grandes), aplicar protocolo: verificar animal, vivo o muerto levantarla y dejarlo junto a la vegetación en una zona protegida, reportar a las autoridades (911, Protección Civil, SEMA, CONANP, Ecología y/o Depto. Sustentabilidad), tomar foto, anotar en una bitácora ubicación, continuar con la ruta, informar en el reporte del tour. En caravana bajar la velocidad, y el último conductor/guía realizará el protocolo (previo aviso por el radio).

5.5 Incendios

- Evacuar a los pasajeros, usar extintor si es seguro hacerlo, notificar a servicios de emergencia.

5.6 Daño en neumático en marcha

- Controlar el volante, estacionarse, abanderar y realizar el cambio de llanta.

5.7 Agresión de otro conductor

- No confrontar, evitar discusión, continuar a velocidad reducida.

5.8 Incidente de salud de un pasajero

- Contactar a emergencias y seguir el protocolo de primeros auxilios.

6. Aceptación

Todo operador, ya sea interno o proveedor, deberá firmar la aceptación del presente código y recibir capacitación al respecto como parte del proceso de inducción.

D) MEDIO AMBIENTE Y TURISMO RESPONSABLE

Política de sustentabilidad

Operadora Aviomar S.A. de C.V. / Aviomar Adventours

En Aviomar Adventours, reafirmamos nuestro compromiso con el desarrollo sustentable del turismo, integrando prácticas responsables que protejan el entorno natural, valoren la diversidad cultural y promuevan el bienestar de las comunidades locales. Nuestra política se fundamenta en los siguientes principios:

a. Cumplimiento Legal y Gestión Sustentable

1. Cumplimos con toda la legislación y normatividad ambiental, laboral y turística aplicable.
2. Contamos con un plan de acción en sustentabilidad con metas, indicadores y responsables definidos.
3. Designamos un coordinador de sustentabilidad encargado de supervisar y mejorar continuamente nuestro desempeño en esta área.

b. Conservación Ambiental

1. Monitoreamos y reducimos el consumo de energía y agua en nuestras operaciones.
2. Implementamos prácticas de reducción, reutilización y reciclaje de residuos sólidos.
3. Priorizamos el uso de transporte colectivo y de bajo impacto ambiental en nuestras excursiones.
4. Reducimos el uso de plásticos de un solo uso y promovemos alternativas sostenibles.

c. Desarrollo Social y Cultural

1. Ofrecemos a nuestros colaboradores condiciones laborales dignas, incluyendo salarios justos y oportunidades de capacitación.
2. Fomentamos la participación activa de comunidades locales en nuestras actividades turísticas, respetando sus tradiciones y costumbres.
3. Diseñamos experiencias que promueven el respeto y la valoración del patrimonio cultural y natural de los destinos que visitamos.

d. Gestión Responsable de Proveedores

1. Seleccionamos proveedores que comparten nuestros valores de sustentabilidad y responsabilidad social.
2. Incluimos cláusulas de sustentabilidad en los contratos con nuestros socios comerciales, abarcando aspectos como derechos laborales, protección ambiental y ética empresarial.
3. Evaluamos periódicamente el desempeño sustentable de nuestros proveedores y fomentamos su mejora continua.

e. Educación y Sensibilización

1. Capacitamos a nuestro personal en prácticas sustentables y en la importancia de su implementación.
2. Informamos a nuestros clientes sobre cómo pueden contribuir a la conservación del medio ambiente y al respeto de las culturas locales durante su viaje.

f. Transparencia y Mejora Continua

1. Publicamos informes periódicos sobre nuestros avances en materia de sustentabilidad a través de un newsletter corporativo.
2. Establecemos canales de comunicación para recibir retroalimentación de clientes, colaboradores y comunidades, utilizando esta información para mejorar nuestras

prácticas.

3. Nos comprometemos a revisar y actualizar esta política conforme a los cambios en el entorno y a las mejores prácticas del sector.

Política de excursiones sostenibles

Nuestra empresa está comprometida con la promoción de excursiones sostenibles:

La sostenibilidad de un proveedor de excursiones es de vital importancia, ya que permite a nuestra

empresa extender la práctica de sostenibilidad a lo largo de un elemento central en nuestros tours/cadena de suministro. Al seleccionar excursiones/actividades para los clientes, es nuestra política recomendar las opciones de excursiones más sostenibles dentro de su rango de presupuesto. Cuando tengamos la oportunidad de seleccionar las excursiones, daremos una gran preferencia a los establecimientos que sigan prácticas sostenibles en todos los aspectos de su funcionamiento.

Alcance:

Esta política formará parte de las políticas de sustentabilidad en el documento de responsabilidad social y sustentabilidad corporativa. La política es aplicable a la selección de proveedores de excursiones con los que colabora nuestra empresa. Esta política entra en vigor inmediatamente después de la aprobación por parte del Director General y su distribución al personal. La política se revisará formalmente cada 2 años para garantizar su pertinencia. El Director General o un funcionario delegado con dicha autoridad debe aprobar cualquier actualización a esta política.

Principios de las excursiones sostenibles:

En nuestro esfuerzo por seleccionar los proveedores de excursiones más sostenibles disponibles, preferimos establecimientos que sigan estos principios fundamentales:

1. El producto correcto por el precio correcto.

El establecimiento es higiénico, sanitario y seguro y está en condiciones de ofrecer un buen confort

y servicio a la expectativa de nuestros clientes. Las prácticas de excursiones sostenibles se pueden

encontrar en todos los rangos de precios; por lo tanto, nuestro objetivo es identificar las opciones

más sostenibles disponibles dentro del presupuesto de nuestros clientes.

2. Negocios justos

El establecimiento sigue prácticas comerciales justas, incluida la transparencia y el cumplimiento de

la ley, los derechos humanos y la equidad económica/social, y la protección ambiental y animal.

3. Minimiza el impacto en el medio ambiente y la sociedad

El establecimiento otorga alta prioridad a las prácticas sostenibles, con el objetivo de minimizar su efecto en el entorno y la sociedad circundantes.

Comunicación a los proveedores de excursiones

Nuestra empresa se comunica con los proveedores de excursiones de varias maneras.

Correo electrónico

Nuestra comunicación más común es a través de correo electrónico y teléfono. Particularmente cuando enviamos correos electrónicos, podemos comunicarnos sobre algunos aspectos de sostenibilidad.

Visita en persona

Cuando tenemos la oportunidad, visitamos la excursión en persona y hablamos con ellos sobre cómo podrían mejorar sus servicios y ser más sostenibles. En muchos casos, son nuestros guías quienes transmiten estos mensajes.

Lo que comunicamos

Nuestra empresa promueve como política obligatoria:

1. Protección de niños, niñas y adolescentes en el sector de turismo
2. Responsabilidad social empresarial
3. Gestión de residuos
4. Protección de la biodiversidad

Política de compras

En Operadora Aviomar S.A. de C.V. / Aviomar Adventours, reconocemos que nuestras decisiones de compra tienen un impacto significativo en el medio ambiente, la sociedad y la economía local. Por ello, nos comprometemos a adoptar prácticas de adquisición responsables que promuevan la sustentabilidad y el bienestar de las comunidades donde operamos.

Objetivos

1. Alinear nuestras prácticas de compra con los principios de sustentabilidad ambiental y social.
2. Fomentar el desarrollo económico local mediante la adquisición de productos y servicios de origen regional.
3. Reducir la huella ecológica de nuestras operaciones a través de elecciones de compra conscientes.

Lineamientos Generales

- 1) Cumplimiento Normativo:
 - a) Adquirir productos y servicios que cumplan con la legislación ambiental, laboral y de derechos humanos vigente.
- 2) Preferencia por Productos Sustentables:
 - a) Optar por productos que reduzcan las emisiones de gases de efecto invernadero o que se fabriquen utilizando energías renovables.
 - b) Seleccionar productos con alto contenido de material reciclado postconsumo.
 - c) Priorizar productos reutilizables o de múltiples usos para minimizar residuos.

- d) Evitar productos con químicos nocivos para el medio ambiente, la salud pública y la seguridad de los empleados.

3) Selección de Proveedores:

- a) Dar preferencia a proveedores locales que demuestren prácticas sustentables y responsabilidad social.
- b) Evaluar a los proveedores en función de su compromiso con la sustentabilidad, incluyendo certificaciones ambientales y sociales reconocidas.

4) Educación y Sensibilización:

- a) Capacitar al personal involucrado en procesos de compra sobre criterios de sustentabilidad y prácticas responsables.
- b) Fomentar una cultura organizacional que valore y priorice las compras sustentables.

5) Monitoreo y Mejora Continua:

- a) Revisar y actualizar periódicamente esta política para adaptarla a nuevas normativas, tecnologías y mejores prácticas.

Esta política refleja nuestro compromiso continuo con la sustentabilidad y la responsabilidad social. Al adoptar prácticas de compra responsables, buscamos minimizar nuestro impacto ambiental y contribuir al desarrollo económico y social de las comunidades en las que operamos.

Política de manejo de residuos peligrosos

En vista de que la mejor práctica para cuidado ambiental constituye la prevención antes que la mitigación o remediación, todo personal que utilice o permanezca en las instalaciones del taller mecánico/ almacén deberá cumplir las siguientes obligaciones ambientales, para el manejo de productos lubricantes, aceites, químicos o combustible:

Está totalmente prohibido, derramar productos o desechos de lubricantes, aceites hidráulicos, dieléctricos, químicos o combustible al suelo, drenaje, vertientes, humedales o mar.

No arrojar elementos contaminados con productos de lubricantes, aceites hidráulicos, dieléctricos, químicos o combustible, como papel, trapos, envases, etc., al suelo, humedales o mar.

Utilizar los depósitos primarios, secundarios o generales según corresponda.

Prevención

Se debe contar con recipientes, claramente identificados, para los siguientes residuos:

1. Residuos líquidos: Aceite usado.
2. Residuos sólidos: Trapos o franelas impregnados de aceite, solventes y pintura,
3. Filtros usados de aceite y gasolina, recipientes vacíos metálicos que contenían aceite, aerosoles, hojalatería y pintura.
4. En el caso de los acumuladores o baterías usadas, se deberá contar con una tarima de material plástico, para que resista la corrosión ácida.

El aceite usado, deberá enviarse directamente al almacén temporal de residuos peligrosos.

1. Se recomienda emplear recipientes de material plástico, que tengan asas y tapa para facilitar su manejo. El volumen dependerá de la cantidad de residuos peligrosos que se generen.
2. Se recomienda que los residuos que se generen durante el día se envíen al almacén temporal, para evitar la sobre acumulación de residuos en el taller mecánico.
3. Se contará con bitácoras para el control de almacenamiento de residuos peligrosos
4. Se debe contar preferentemente con una persona encargada de la vigilancia y control del almacén temporal de residuos peligrosos.
5. Los lugares de almacenamiento, mantenimiento, áreas de trabajo o lugares de carga o descarga de lubricantes, aceites, productos químicos o combustible, deberá realizarse sobre superficies herméticas de concreto, que no den paso a los fluidos hacia el suelo o vertientes (cubetas o canaletas anti derrames). Las superficies no deben tener rajaduras ni separaciones.
6. En caso de no disponer de superficie de concreto, trabaje sobre un área dispuesta de un material impermeable como geomembrana y material absorbente colocado sobre la superficie impermeable, como aserrín o papel absorbente. Si existiera derrame menor sobre la superficie impermeable, el material absorbente deberá colocarse en una funda roja para tóxicos y será dispuesto en el recipiente para tóxicos más cercano.
7. En caso de ocurrir derrames de productos químicos, aceites o combustibles, se deberá seguir la siguiente metodología:
 - A. Disponer de un kit para control de derrames
 - B. Para delimitar, cordón, que puede también ser suplido por: arena o aserrín.
 - C. Para absorber, paños absorbentes, rollos absorbentes, polímeros absorbentes

Política de manipulación de productos químicos de limpieza

Prevención

1. Seguir estrictamente las instrucciones del fabricante en cuanto al uso de los productos de limpieza, que se encuentren en la etiqueta o fichas técnicas del producto.
2. Emplear obligatoriamente los equipos de protección individual, por ejemplo
3. En productos corrosivos y cáusticos use guantes y gafas de seguridad.
4. Utilizar envases originales o debidamente etiquetados sin posibilidad de confusión.
5. Realizar trasvases lentamente y en ambientes ventilados.
6. Lavar las manos después de su manipulación y frecuentemente pues el uso de guantes no exime de ello, particularmente antes de las comidas y al abandonar el trabajo.
7. No comer, beber o fumar en el puesto de trabajo.
8. Guardar los envases alejados de las fuentes de calor, cerrados y correctamente etiquetados.
9. No mezclar nunca productos químicos pues su mezcla puede producir sustancias tóxicas aún más peligrosas.
10. Se debe disponer de duchas de emergencia próximos en los lugares donde se efectúen los trasvases (almacén general)
11. Mantener el orden y la limpieza donde se manipulen sustancias peligrosas.
12. No retirar tapones con la boca o forzando los botes.
13. Los envases vacíos se han de guardar limpios y sin etiquetas
14. Solicite la documentación técnica del equipo para conocer los riesgos y medios a utilizar.
15. Conocer el contenido y la información de las hojas de datos de seguridad y de la señalización de las sustancias químicas peligrosas y mezclas que manejen en el centro de trabajo.
16. Informar al patrón sobre la falta de las hojas de datos de seguridad, y de la señalización en los depósitos, recipientes y áreas de almacenamiento, de las

sustancias químicas peligrosas y mezclas que se manejen en el centro de trabajo

17. Usar zapatos cerrados y colocar indicaciones de precaución – por ejemplo piso mojado-

En caso de accidente

18. Evacuar a la víctima si está en un lugar cerrado
19. Lavar la zona afectada del cuerpo agua durante al menos 15 minutos
20. En caso de ingestión accidental, acudir al médico.

Política de movilidad sustentable

En Aviomar Adventours, reconocemos que nuestras decisiones de movilidad influyen directamente en nuestro impacto ambiental y en la experiencia de nuestros visitantes. Por ello, promovemos prácticas de movilidad sustentable que reduzcan las emisiones de gases de efecto invernadero, mejoren la eficiencia operativa y prioricen la seguridad.

Movilidad Corporativa y Administrativa

Nos comprometemos a reducir, en la medida de lo posible, los desplazamientos motorizados por razones laborales, tanto dentro como fuera de la ciudad, mediante las siguientes acciones:

1. Fomentar el uso de videoconferencias, llamadas telefónicas y otras herramientas digitales para evitar traslados innecesarios.
2. Optar por vuelos en clase económica en lugar de ejecutiva, cuando los viajes aéreos sean necesarios.
3. Promover entre colaboradores el uso de transporte público, bicicleta, caminatas, transporte compartido o vehículos más eficientes.
4. Incentivar el uso del transporte colectivo proporcionado por la empresa para traslados laborales.
5. Participar activamente en programas de compensación de emisiones de CO₂ generadas por traslados corporativos.

Movilidad Interna y Operativa

En nuestras operaciones turísticas y logísticas, aplicamos criterios de movilidad sustentable para reducir el consumo de combustibles, mantener altos estándares de seguridad y minimizar el impacto ambiental:

1. Garantizar el mantenimiento preventivo y correctivo de todos los vehículos de la empresa para asegurar su eficiencia energética y prolongar su vida útil.
2. Asegurar que las embarcaciones utilicen motores eficientes y operen conforme a las normas de emisiones y ruido establecidas por la autoridad ambiental.
3. Renovar anualmente el 30% de la flotilla de vehículos recreativos como cuatrimotos (ATV), buggies y similares, asegurando que toda la flota esté actualizada y equipada con tecnología de bajo impacto después de tres años.
4. Capacitar a los guías para controlar la velocidad, mantener una conducción responsable durante las excursiones y optimizar el consumo de combustible.
5. Contratar y evaluar proveedores de transporte terrestre (autobuses y vans) que cumplan con los programas de verificación vehicular y operen unidades que minimicen las emisiones contaminantes.

Esta política refleja nuestro compromiso con una operación turística más limpia, eficiente y responsable, en línea con nuestros valores y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Código de conducta para visitantes en Ecosistemas Marinos y Terrestres

Con el compromiso de proteger los ecosistemas naturales y fomentar una experiencia turística responsable, se establece el siguiente Código de Conducta dirigido a todos los visitantes que participan en nuestras excursiones o ingresan a zonas ambientalmente sensibles:

1. Minimizar el impacto ambiental: Actuar con responsabilidad para reducir cualquier alteración en los entornos naturales, tanto marinos como terrestres.
2. Respetar la fauna silvestre y marina: Observar a los animales sin molestarlos, perseguirlos o intentar interactuar con ellos. Mantener siempre una distancia segura.
3. Ser considerado con los demás: Mantener una actitud respetuosa hacia otros visitantes, guías y habitantes locales, fomentando una convivencia armoniosa.
4. Transitar únicamente por senderos y rutas autorizadas: Evitar caminos no señalizados para prevenir daños a la vegetación y al hábitat.
5. No recolectar elementos naturales: No retirar conchas, piedras, plantas, animales, corales ni ningún objeto natural del ecosistema.
6. No tocar el coral ni el fondo marino: Evitar todo contacto con el sustrato marino para prevenir daños a especies vulnerables.
7. Eliminar adecuadamente los residuos: Depositar la basura en los sitios designados o llevarla de regreso hasta encontrar un contenedor adecuado. Nunca tirar desechos al mar o al suelo.
8. No alimentar a los animales: Alimentar a la fauna silvestre altera su comportamiento natural y puede ser perjudicial para su salud.

9. Usar chaleco salvavidas y controlar la flotabilidad: Durante actividades acuáticas, portar siempre el equipo de seguridad adecuado y evitar hundirse o apoyar el cuerpo en el fondo marino.
10. Reducir el riesgo de incendios: No encender fogatas ni desechar colillas o materiales inflamables en zonas naturales.
11. Respetar todas las leyes y normativas locales: Acatar las disposiciones ambientales y de seguridad establecidas por las autoridades y la empresa.
12. Aplicar el sentido común en todo momento: Evaluar cada acción y evitar comportamientos que puedan representar un riesgo para el entorno, para uno mismo o para los demás.
13. Fomentar la educación ambiental: Promover entre los demás visitantes las buenas prácticas de conservación, respeto por la naturaleza y bajo impacto.

Código de conducta para visitantes en Zonas Sensibles Cultural e Históricamente.

Las zonas culturales e históricas que visitamos son herencia viva de las civilizaciones que nos anteceden. Protegerlas no solo es un deber legal, sino un acto de respeto hacia las comunidades locales, sus tradiciones y su identidad. Este Código de Conducta tiene como propósito ofrecer directrices claras para nuestros empleados, visitantes y el público en general durante recorridos y excursiones en sitios cultural e históricamente sensibles, en concordancia con las disposiciones del INAH y otras autoridades competentes.

a. Respeto a la Comunidad Local

1. Mostrar consideración hacia la población local, sus costumbres, tradiciones y creencias religiosas.
2. Solicitar permiso antes de tomar fotografías de personas, ceremonias u objetos de carácter religioso o personal.
3. Valorar y mostrar interés genuino por la cultura local. Esta actitud fortalece el orgullo comunitario y la preservación de sus tradiciones.

b. Protección del Patrimonio Cultural

1. No tocar, mover ni alterar estructuras, piezas arqueológicas o artefactos culturales.
2. Está estrictamente prohibido subir o escalar construcciones, monumentos, pirámides o vestigios arqueológicos.
3. No ingresar a áreas restringidas ni cruzar barreras de protección.

c. Fotografía y Grabación

1. Verificar previamente si se requieren permisos para el uso de cámaras fotográficas, de video, drones u otros equipos especializados.
2. Respetar las reglas locales sobre fotografía, especialmente en lugares sagrados, ceremoniales o con presencia de población local.

d. Comportamiento Responsable

1. Permanecer únicamente en caminos o senderos señalizados. Evitar dañar vegetación, suelos o estructuras.
2. No extraer ningún objeto del sitio, incluyendo piedras, fragmentos, restos arqueológicos u ofrendas.
3. No consumir alimentos ni bebidas en zonas no autorizadas.
4. Mantener una actitud de silencio o bajo volumen de voz, especialmente en espacios ceremoniales o de contemplación.

e. Gestión de Residuos

1. No dejar ningún tipo de basura. Depositar los residuos en los contenedores designados o llevarlos consigo fuera del sitio.
2. Evitar el uso de plásticos de un solo uso y materiales contaminantes durante la visita.

f. Contratación de Servicios

1. Asegurarse de contratar guías turísticos certificados por la Secretaría de Turismo o por autoridades federales. Estos profesionales cuentan con la capacitación adecuada para transmitir información precisa y respetuosa del patrimonio cultural.

Código de Conducta Nacional para la protección de niñas, niños y adolescentes

En el marco de nuestro compromiso con los derechos humanos y el bienestar de la infancia y adolescencia, este Código de Conducta tiene como objetivo establecer directrices claras para la prevención, detección y actuación ante casos presumibles de explotación sexual y/o laboral de niñas, niños y adolescentes (NNA) en el contexto turístico.

Este documento está dirigido a todo el personal de la empresa, así como a visitantes, proveedores, prestadores de servicios turísticos

a. Prevención y sensibilización

1. Fomentar una cultura de cero tolerancia ante cualquier forma de violencia, abuso o explotación hacia NNA en todas las actividades turísticas.
2. Capacitar al personal sobre los riesgos, indicadores y canales de denuncia relacionados con la explotación sexual y/o laboral infantil.
3. Difundir información clara y accesible sobre los protocolos de protección de NNA, tanto a empleados como a turistas nacionales y extranjeros.

b. Detección y actuación inmediata

- Ante la detección de cualquier situación sospechosa o al identificar al menos un indicador de riesgo, se deberá informar de inmediato al responsable designado para la aplicación del Protocolo de Acción.
- Aplicar sin demora el Protocolo de Acción para casos presumibles de explotación sexual y/o laboral de niñas, niños y adolescentes en el sector turístico, en coordinación con las autoridades competentes.

- Documentar adecuadamente la situación observada, resguardando siempre la confidencialidad y dignidad de las personas involucradas.

c. Principios rectores

1. Respetar los derechos de todos los involucrados, incluyendo a los viajeros o turistas, manteniendo una actitud amable pero firme ante cualquier situación sospechosa.
2. Actuar siempre con base en los principios de protección, legalidad, respeto, responsabilidad y participación, conforme al marco normativo nacional e internacional vigente.
3. Promover valores de respeto, empatía y responsabilidad social entre todos los visitantes, colaboradores y prestadores de servicios turísticos.

d. Recomendaciones adicionales para visitantes y colaboradores

1. Si eres testigo de una situación irregular que involucre a un menor, no intervengas directamente, pero repórtalo de inmediato a un responsable o autoridad.
2. No encubrir ni minimizar situaciones sospechosas. Tu actuación puede marcar la diferencia en la vida de un niño o adolescente.
3. Participar activamente en campañas y actividades de sensibilización relacionadas con la protección de la niñez en contextos turísticos.

Como empresa del sector turismo, reafirmamos nuestro compromiso con la protección de la niñez y adolescencia, asumiendo nuestra corresponsabilidad para garantizar espacios seguros, dignos y libres de cualquier forma de explotación.

Código de Conducta para Vehículos Todo Terreno (ATVs / Racers)

Como parte del compromiso con un turismo responsable y sostenible, este Código de Conducta está diseñado para operadores, guías, colaboradores y participantes en actividades con vehículos todo terreno (ATVs y Racers). Su propósito es garantizar la seguridad, la protección del entorno natural y el respeto hacia las comunidades locales.

a. Permisos, seguros y planificación

1. Contar con todos los permisos legales aplicables para operar y acceder a las zonas de actividad.
2. Asegurar la existencia de pólizas de seguro vigentes para los participantes, vehículos y equipo operativo.
3. Evaluar los riesgos de salud y seguridad e implementar sistemas de gestión adecuados.
4. Proporcionar equipo de seguridad apropiado y en buen estado para todos los participantes.
5. Designar personal suficiente capacitado para atender emergencias.
6. Monitorear las condiciones climáticas y del terreno, antes y durante la actividad.

b. Conocimiento del área y operación responsable

1. Conocer a fondo la zona de operación y contar con herramientas de navegación y comunicación funcionales.
2. Seleccionar rutas en coordinación con comunidades locales y autoridades, evitando áreas sensibles o protegidas.

3. Utilizar únicamente rutas autorizadas y señalizadas, sin desviarse ni ensanchar caminos.
4. Rotar las rutas utilizadas para evitar impactos acumulativos en el terreno.
5. Cruzar cuerpos de agua únicamente en puntos permitidos, despacio y en un ángulo de 90° respecto a la orilla.
6. En caso de usar cabrestantes (winches), anclar con correas suaves que no dañen árboles ni estructuras naturales.
7. Reparar cualquier daño ambiental ocasionado y, en su caso, compensarlo o participar en proyectos de restauración.

c. Buenas prácticas ambientales

1. Evitar el uso de plásticos de un solo uso y empacar toda la basura generada, incluyendo la que se encuentre durante el recorrido.
2. Usar productos ecológicos y biodegradables, especialmente para limpieza.
3. Hacer un uso racional del agua y promover su conservación.
4. Minimizar el consumo de energía durante la operación, como parte de las acciones frente al cambio climático.
5. Equipar los vehículos con sistemas de reducción de ruido, si están disponibles.
6. Establecer puntos de encuentro o salida que reduzcan el impacto sonoro para residentes y usuarios del área.

d. Relación con las personas y la cultura local

1. Generar beneficios económicos locales a través del empleo justo y compras a proveedores locales.

2. Compartir con los participantes información sobre la cultura, naturaleza local y proyectos comunitarios o de conservación que puedan apoyar.
3. Mostrar respeto hacia las comunidades locales, su cultura y tradiciones.

e. Participación y conducta de los visitantes

1. Proporcionar información previa sobre las prácticas sostenibles, condiciones de accesibilidad, lo que deben esperar y qué traer.
2. Evaluar con anticipación a los participantes para verificar que la actividad sea adecuada para su condición física y habilidades.
3. Gestionar el tamaño del grupo para reducir impactos y garantizar un adecuado número de guías por participante.
4. Obtener un consentimiento informado por escrito, en el que los participantes reconozcan los riesgos de la actividad.
5. Realizar una inducción previa al recorrido, abordando:
 - 5.1. Reglas de seguridad y riesgos presentes.
 - 5.2. Conducta esperada (conducción segura, sin derrapes ni maniobras peligrosas).
 - 5.3. No molestar ni recolectar flora ni fauna.
 - 5.4. Manejo de residuos y “etiqueta de baño” en áreas naturales.
 - 5.5. Reglas sobre consumo de alcohol y manejo de incendios.

f. Comportamiento responsable durante la actividad

1. Mostrar respeto por la tierra, el agua, la fauna y otros usuarios del área.

2. Ceder el paso cuando sea necesario (por ejemplo, a quienes suben o desean rebasar o indicar si está prohibida esta maniobra).
3. Participar activamente en la conservación del entorno: reportar daños o incidentes y colaborar en proyectos de rehabilitación.

Código de Conducta para Actividades con Embarcaciones Motorizadas

Como parte de nuestro compromiso con un turismo responsable y sostenible, este código establece las buenas prácticas que deben seguir operadores, guías, prestadores de servicios, tripulación y visitantes que participen en actividades con embarcaciones motorizadas. Su propósito es minimizar los impactos negativos en el medio ambiente marino y costero, así como garantizar la seguridad y el respeto hacia otros usuarios y la vida silvestre.

a. Permisos, seguros y planificación

1. Asegurar que se cuenta con todos los permisos legales vigentes para operar en la zona de actividad.
2. Contar con seguros para participantes y personal, cubriendo posibles accidentes o incidentes.
3. Identificar riesgos a la salud y seguridad, implementar sistemas de gestión adecuados y proporcionar el equipo de seguridad correspondiente.
4. Disponer de personal suficiente para monitorear el entorno marino y responder en caso de emergencia.
5. Monitorear previamente las condiciones del área (incluyendo el clima) y continuar durante la actividad.

b. Navegación responsable y respeto por el entorno marino

1. Operar las embarcaciones a baja velocidad en zonas sensibles, como aguas poco profundas, hábitats frágiles, arrecifes de coral, cerca de la costa o al cruzar otras estelas.

2. Usar boyas de amarre en entornos marinos frágiles y asegurar bien proa y popa para evitar movimientos que dañen los arrecifes.
3. Solo instalar nuevos puntos de amarre en sitios que causen el menor impacto ambiental posible.
4. Si no se dispone de boyas, anclar únicamente en zonas de arena o lodo, nunca sobre pastos marinos ni arrecifes.
5. No utilizar sonares cerca de hábitats de fauna marina.

c. Manejo ambiental y prevención de contaminación

1. Repostar las embarcaciones en tierra, siempre que sea posible, y usar dispositivos de seguridad (collares o baberos) para evitar derrames.
2. Nunca verter al mar agua de sentina contaminada con aceite, lastres no tratados, ni aguas residuales o negras. Estas deben ser extraídas en instalaciones adecuadas en tierra.
3. Utilizar productos ecológicos, por ejemplo, en la limpieza del casco o mantenimiento.
4. Minimizar el uso de energía y agua, como parte de una estrategia contra el cambio climático.
5. Disponer de sistemas seguros de recolección de residuos a bordo y recoger también la basura encontrada durante la navegación.
6. Evitar el uso de productos desechables o de un solo uso.

d. Relación con comunidades locales y beneficios sociales

1. Maximizar los beneficios económicos locales, contratando personal local y comprando productos o servicios regionales.

2. Compartir con los participantes información sobre la naturaleza local, la cultura y proyectos de desarrollo social o conservación que pueden apoyar.
3. Mostrar respeto por la tierra, el mar, la fauna silvestre y otros usuarios del área.

e. Participación de visitantes y comportamiento responsable

1. Informar previamente a los participantes sobre:
 - 1.1. Las acciones de sostenibilidad implementadas.
 - 1.2. El nivel de accesibilidad de la actividad.
 - 1.3. Qué esperar, qué llevar y cómo comportarse.
2. Evaluar previamente si la actividad es adecuada para la condición física y habilidades de los participantes.
3. Gestionar el tamaño del grupo para reducir el impacto y mantener una relación segura guía:participante.
4. Obtener confirmación por escrito de que los participantes comprenden los riesgos de la actividad.
5. Brindar una inducción previa que incluya:
 - 5.1. Medidas de seguridad.
 - 5.2. Peligros ambientales a considerar.
 - 5.3. Ritmo de navegación, logística y normas de conducta.
 - 5.4. Reglas sobre basura, uso del baño en zonas naturales, consumo de alcohol y uso de fuego.

f. Buenas prácticas operativas

1. Lanzar embarcaciones solo desde rampas o sitios designados.
2. Mantenerse dentro de las zonas permitidas para la actividad y evitar hábitats sensibles o áreas con alta presencia humana.
3. Reparar y compensar cualquier daño causado al entorno.
4. Reportar daños o irregularidades a las autoridades, incluyendo fallas en los puntos de amarre.
5. Participar activamente en proyectos de rehabilitación ambiental cuando sea necesario.

Código de Conducta para Guías de Turismo

Este código establece los principios y lineamientos que deben seguir todos los guías de turismo de nuestra organización. Su propósito es asegurar una experiencia profesional, respetuosa, segura y sostenible para todos los visitantes, al tiempo que se protege el patrimonio natural y cultural de las comunidades anfitrionas.

a. Profesionalismo y acreditación

1. Contar con registro y certificaciones oficiales vigentes como guía de turismo.
2. Tener formación actualizada en primeros auxilios, seguridad y respuesta a emergencias.
3. Mantener una actitud ética, respetuosa, empática y profesional durante toda la experiencia.
4. Presentarse al grupo y explicar claramente su rol como guía y el del resto del equipo de apoyo.

b. Seguridad y preparación

1. Identificar riesgos potenciales para la salud y seguridad de los participantes y aplicar protocolos de prevención.
2. Supervisar las condiciones del entorno (clima, terreno, flujo de personas, etc.) antes y durante la actividad.
3. Verificar que todos los participantes cuenten con el equipo adecuado de seguridad, si aplica.

4. Asegurar que los dispositivos de comunicación y navegación estén en condiciones óptimas.

c. Manejo responsable del grupo

1. Evaluar previamente a los participantes para verificar que la actividad sea adecuada a sus condiciones físicas y capacidades.
2. Adaptar la actividad en caso de requerimientos especiales de movilidad, lenguaje, edad o salud.
3. Controlar el tamaño del grupo para asegurar una experiencia segura y de bajo impacto.
4. Ofrecer una inducción previa con información sobre:
 - 4.1. Reglas de seguridad y conducta.
 - 4.2. Logística, tiempos y recorrido.
 - 4.3. Códigos de respeto ambiental y cultural.

d. Sostenibilidad y responsabilidad ambiental

1. Evitar el uso de plásticos de un solo uso y fomentar una correcta disposición de residuos.
2. Promover el uso eficiente del agua y la energía durante las actividades.
3. Fomentar el respeto hacia la flora, fauna, cuerpos de agua y patrimonio natural.
4. No permitir que los participantes alteren el entorno (recolectar elementos naturales, alimentar animales, salirse de los senderos, etc.).

e. Respeto cultural y social

1. Informar de manera objetiva, respetuosa y verificada sobre la historia, costumbres y cultura local.
2. Fomentar el respeto a las comunidades locales, sus creencias y prácticas religiosas.
3. Solicitar o promover el permiso previo para tomar fotografías de personas locales.
4. Explicar por qué no se deben ofrecer dulces, dinero u objetos a niños o pobladores, para evitar el fomento de prácticas no sostenibles.
5. Brindar información sobre las formas apropiadas de contribuir al desarrollo local o proyectos de conservación.

f. Comunicación y educación

1. Motivar la participación activa de los visitantes a través de preguntas, reflexiones o comentarios.
2. Facilitar espacios para que los participantes brinden retroalimentación al final de la actividad.
3. Compartir conocimientos de forma amena, veraz y accesible, fomentando la conexión del visitante con el lugar.

Código de Conducta para Servicios de Alimentos y Bebidas (F&B)

Este código está dirigido a todo el personal involucrado en la preparación, servicio y gestión de alimentos y bebidas en contextos turísticos. Su propósito es garantizar una experiencia segura, culturalmente rica y ambientalmente responsable para los visitantes, al tiempo que se promueve el desarrollo local.

a. Seguridad alimentaria e higiene

1. Contar con permisos vigentes de manejo higiénico de alimentos emitidos por las autoridades competentes.
2. Implementar un sistema de gestión de riesgos sanitarios y de seguridad.
3. Garantizar la manipulación segura de los alimentos, desde su recepción hasta su servicio.
4. Contar con seguros vigentes que protejan tanto a comensales como al personal.
5. Disponer de personal suficiente y capacitado para actuar ante emergencias sanitarias o de seguridad.

b. Oferta gastronómica y experiencia cultural

1. Crear un ambiente que refleje la identidad local, ya sea a través de la decoración, música, utensilios o narrativa gastronómica.
2. Ofrecer menús que resalten la cocina local y regional, incluyendo platillos tradicionales.

3. Compartir con los comensales la historia, origen y valor cultural de los platillos ofrecidos.
4. Brindar, cuando sea posible, experiencias participativas, como demostraciones culinarias o preparación conjunta de alimentos tradicionales.

c. Sostenibilidad y consumo responsable

1. Priorizar el uso de ingredientes locales, saludables, orgánicos, de comercio justo o con certificaciones sostenibles.
2. Minimizar el uso de empaques y utensilios desechables, especialmente aquellos de plástico de un solo uso.
3. Ofrecer alternativas al uso de botellas plásticas, como estaciones de relleno o bebidas en envases retornables.
4. Proveer contenedores adecuados para la separación y disposición correcta de residuos, tanto en cocina como en el área de consumo.
5. Reducir el desperdicio de alimentos mediante una planeación eficiente y porciones adecuadas.
6. Coordinar los pedidos de grupo previamente para optimizar la preparación y reducir el consumo de energía y combustible.
7. Tomar medidas para reducir el consumo de agua y energía, como el uso de electrodomésticos eficientes y prácticas operativas conscientes.

d. Educación y comunicación con los comensales

1. Antes del inicio del servicio, brindar una breve inducción sobre normas básicas:
 - 1.1. Medidas de seguridad e higiene.

- 1.2. Conducta esperada y costumbres culturales (por ejemplo: modales en la mesa, agradecimientos, rituales, etc.).
 - 1.3. Logística del servicio y gestión de residuos.
2. Comunicar de forma clara los beneficios ambientales y sociales del menú ofrecido.
3. Fomentar el interés del visitante por el origen, proceso y significado cultural de los alimentos servidos.

e. Impacto social positivo

1. Favorecer el empleo local en la cadena de valor del servicio gastronómico.
2. Adquirir productos e insumos a proveedores locales, fomentando así la economía regional y reduciendo la huella de carbono.
3. Adaptar el menú y el servicio para responder a necesidades especiales (alergias, dietas específicas, personas con discapacidad).

E) RELACIONES Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS

Relación con el cliente

Compromiso con la Satisfacción, el Respeto y la Transparencia

Nuestra relación con los clientes se fundamenta en el respeto mutuo, la atención personalizada y la entrega de experiencias de alta calidad, siempre bajo los principios de sostenibilidad, legalidad y responsabilidad social.

a. Satisfacción y calidad del servicio

1. Nos comprometemos a garantizar la plena satisfacción del cliente mediante productos y servicios de calidad, cuidando cada detalle en sus materiales, presentación, atención y relación costo-beneficio.
2. Escuchamos activamente las necesidades, preferencias y comentarios de los visitantes para mejorar continuamente la experiencia que ofrecemos.
3. Realizamos un seguimiento constante a la calidad del servicio, promoviendo la retroalimentación como una herramienta clave para la mejora.

b. Comunicación clara y transparente

1. Desde su llegada, todos los clientes son informados de forma clara sobre:
 - 1.1. Los códigos de conducta y normas internas de la empresa.
 - 1.2. Las medidas de seguridad y sostenibilidad aplicables durante su estancia.
 - 1.3. Sus derechos y responsabilidades como parte de la experiencia turística.
2. Nos aseguramos de que esta información sea accesible y comprensible, a través de medios impresos, digitales o breves inducciones orales, adaptándonos a los distintos contextos.

c. Respeto y trato digno

1. Ofrecemos un trato respetuoso, amable y no discriminatorio a todos nuestros clientes, sin importar su nacionalidad, género, idioma, religión, orientación sexual, edad o condición física.
2. Capacitamos a nuestro personal para actuar con empatía, cortesía y profesionalismo, incluso en situaciones complejas o ante quejas.
3. Cualquier conducta ofensiva, violenta o irrespetuosa por parte de visitantes también será atendida con postura firme pero respetuosa, priorizando el bienestar de todos los involucrados.

d. Sostenibilidad y responsabilidad compartida

1. Promovemos la participación activa de los visitantes en nuestras prácticas sostenibles, fomentando una experiencia turística responsable y consciente.
2. Invitamos a los clientes a conocer y respetar los valores culturales, naturales y sociales de las comunidades que visitan.
3. Consideramos que clientes bien informados y comprometidos son aliados clave en la protección del entorno y el fortalecimiento del turismo responsable.

e. Equilibrio entre intereses empresariales y satisfacción

1. Buscamos constantemente el equilibrio entre satisfacer al cliente y proteger los intereses de la empresa, el personal y la comunidad local.
2. Cuando una solicitud o comportamiento del cliente pueda representar un riesgo o perjuicio, se explicará con claridad y respeto por qué no puede ser atendido.

Relación con los proveedores

Nuestra relación con proveedores se basa en principios de transparencia, legalidad, responsabilidad social y sostenibilidad. Consideramos a nuestros proveedores aliados estratégicos en la construcción de un modelo de turismo responsable, ético y comprometido con el bienestar colectivo.

a. Selección ética y responsable

1. Preferimos proveedores que compartan nuestros valores en temas de calidad, respeto ambiental, derechos humanos y prácticas laborales justas.
2. Damos prioridad a proveedores locales para impulsar la economía regional, reducir huellas logísticas y fortalecer las capacidades de las comunidades cercanas.

b. Cumplimiento normativo y legal

1. Requerimos que todos los proveedores cumplan con la legislación vigente en materia fiscal, laboral, ambiental, sanitaria y de seguridad.
2. Promovemos la implementación del Código de Conducta Nacional para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes en el Sector de los Viajes y el Turismo, como parte esencial de la cultura de legalidad en nuestra operación.

c. Compromiso ambiental

1. Invitamos a nuestros proveedores a adoptar prácticas sostenibles, como:
 - 1.1. Uso de materiales biodegradables o reutilizables.
 - 1.2. Reducción de empaques innecesarios.

- 1.3. Manejo adecuado de residuos.
 - 1.4. Eficiencia en consumo de agua y energía.
2. Fomentamos el uso de productos con certificaciones ecológicas, de comercio justo o producción responsable.

d. Relación transparente y equitativa

1. Mantenemos una comunicación clara, respetuosa y honesta, buscando acuerdos justos y condiciones comerciales mutuamente beneficiosas.
2. Fomentamos el cumplimiento de tiempos, calidad y ética profesional, y estamos abiertos a procesos de mejora continua en la relación comercial.

e. Evaluación y mejora continua

1. Realizamos evaluaciones periódicas a nuestros proveedores para verificar el cumplimiento de estándares de calidad, sostenibilidad y compromiso social.
2. En caso de identificar oportunidades de mejora, ofrecemos retroalimentación proactiva e invitamos a participar en procesos de capacitación o ajuste de prácticas.

f. Cero tolerancia a conductas indebidas

1. No se permite ningún tipo de práctica corrupta, soborno, conflicto de interés o acto que vulnere la integridad de las personas o dañe el entorno.
2. En caso de detectarse violaciones graves al código de conducta o a la legislación, la empresa podrá interrumpir la relación comercial y notificar a las autoridades competentes.

Relación con el Gobierno y Autoridades

Colaboración activa para el desarrollo sostenible y la protección de derechos

Nuestra organización reconoce al gobierno y sus instituciones como aliados estratégicos esenciales para avanzar hacia un modelo de turismo responsable, seguro, inclusivo y sustentable. Mantenemos una relación de respeto, cooperación y cumplimiento con las autoridades, fortaleciendo la gobernanza y el bienestar social.

a. Colaboración institucional

- Establecemos vínculos permanentes con autoridades de los tres niveles de gobierno (municipal, estatal y federal) para contribuir al desarrollo social, económico y ambiental de la región.
- Participamos activamente en foros, consultas públicas y mesas de trabajo relacionados con turismo, medio ambiente, cultura, seguridad y bienestar social.

b. Cumplimiento normativo

- Cumplimos de manera estricta con la legislación aplicable en los ámbitos fiscal, laboral, ambiental, sanitario y turístico.
- Nos mantenemos informados sobre actualizaciones normativas y adoptamos las disposiciones que emitan las autoridades correspondientes.

c. Protección de derechos de niñas, niños y adolescentes

- Consideramos al gobierno como un aliado clave en la promoción, defensa y protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes en el sector de los viajes y el turismo.

- Apoyamos e implementamos el Código de Conducta Nacional para la Protección de NNA, trabajando de manera coordinada con instituciones como el DIF, SECTUR y cuerpos de seguridad cuando se identifica una posible situación de riesgo.

d. Participación en programas y certificaciones

1. Buscamos integrar nuestras operaciones a programas oficiales de certificación, capacitación o distintivos turísticos que promuevan la sostenibilidad, inclusión y responsabilidad social.
2. Mantenemos canales abiertos con dependencias como:
 - 2.1. Secretaría de Turismo
 - 2.2. Secretaría del Medio Ambiente
 - 2.3. Instituto Nacional de Antropología e Historia (INAH)
 - 2.4. Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO)
 - 2.5. Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas (CONANP)

e. Transparencia y ética en la gestión pública

1. Actuamos con total transparencia, integridad y ética en toda interacción con servidores públicos.
2. Rechazamos y denunciamos cualquier intento de corrupción, extorsión o conducta indebida, manteniendo cero tolerancia a prácticas ilegales.

f. Cooperación para la seguridad y el orden público

1. Colaboramos con autoridades para asegurar un entorno turístico seguro y ordenado, brindando información cuando se solicita y atendiendo recomendaciones oficiales.

2. Participamos en campañas de prevención del delito, protección civil, salud pública y protección del patrimonio cultural y natural.

Nuestro compromiso es construir una relación institucional sólida, basada en la legalidad, la cooperación y el bien común, en beneficio de nuestras comunidades, nuestros visitantes y el entorno natural y cultural que nos rodea.

Relación con la comunidad y la sociedad

Nuestra empresa reconoce que el turismo solo puede ser verdaderamente sostenible si respeta y fortalece a las comunidades anfitrionas. Por ello, mantenemos una relación basada en el respeto, la inclusión, el compromiso social y la corresponsabilidad con el entorno en el que operamos.

a. Respeto a la identidad y cultura local

1. Respetamos los usos, costumbres y expresiones culturales de las comunidades donde operamos, siempre que estén alineados con los principios de dignidad humana, equidad y derechos humanos.
2. Fomentamos el orgullo cultural y promovemos que los visitantes interactúen de forma respetuosa con las personas locales y su patrimonio inmaterial.

b. Protección de los derechos de la niñez

1. La empresa se compromete activamente a proteger los derechos de niñas, niños y adolescentes en todas sus operaciones turísticas, siguiendo el Código de Conducta Nacional y colaborando con autoridades y organizaciones sociales.
2. Evitamos cualquier relación directa o indirecta con actividades ilícitas, explotación sexual o laboral infantil, o situaciones que vulneren el bienestar de menores.

c. Participación y beneficio comunitario

1. Buscamos generar beneficios sociales y económicos directos para las comunidades, promoviendo la contratación local, el consumo de productos y servicios comunitarios, y el respeto por sus formas de vida.

2. Apoyamos iniciativas que promuevan el desarrollo humano, la educación ambiental, la salud comunitaria y la seguridad alimentaria, mediante la colaboración con:

- 2.1. Organizaciones de base comunitaria
- 2.2. ONG locales y regionales
- 2.3. Grupos de mujeres, jóvenes y productores rurales
- 2.4. Escuelas, centros culturales y comités vecinales

d. Relaciones éticas y transparentes

1. Rechazamos cualquier forma de abuso, discriminación, acoso o imposición cultural.
2. Actuamos con ética, transparencia y buena fe en toda interacción con la sociedad civil y grupos comunitarios.

e. Educación y sensibilización

1. Promovemos entre nuestros colaboradores, proveedores y clientes la educación en derechos humanos, respeto cultural, responsabilidad social y protección del entorno.
2. Apoyamos actividades educativas y culturales dentro de las comunidades, cuando estas se alinean con los valores de respeto, equidad e inclusión.

F). Autorizaciones

Documento de Responsabilidad Social y Sustentabilidad Corporativa

OPERADORA AVIOMAR / AVIOMAR ADVENTOURS

El presente documento ha sido debidamente autorizado y publicado con el objetivo de establecer los principios, lineamientos y compromisos institucionales en materia de responsabilidad social y sustentabilidad. Su observancia es obligatoria para todas las personas que forman parte de OPERADORA AVIOMAR / AVIOMAR ADVENTOURS, sin excepción, y su aplicación se extiende a todas las áreas, procesos operativos, administrativos y de gestión de la empresa.

Este documento representa el compromiso de la organización con el desarrollo sostenible, la ética empresarial, el respeto a los derechos humanos, la protección del medio ambiente y la contribución activa al bienestar de las comunidades en las que opera. A través de esta política, la empresa reafirma su responsabilidad de actuar de manera transparente, inclusiva y respetuosa con el entorno social, cultural y natural.

Asimismo, se promueve una cultura organizacional basada en la mejora continua, el cumplimiento normativo, el trabajo digno y la participación activa de colaboradores, proveedores, clientes y aliados estratégicos, con el fin de generar un impacto positivo tanto a nivel local como regional.

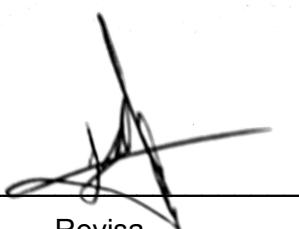
Año de la última actualización: 2025.



Revisa

Carlos Cano Hernandez

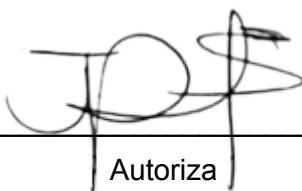
Dir. Calidad, Riesgos y sustentabilidad



Revisa

Jesus Enrique Cupul Pool

Coordinador de sustentabilidad



Autoriza

Joana Silva Peralta

Dir. General