

# Sustainability report - 2019

Renta Safari S.A. de C.V. DbA Aviomar Adventours  
Travelife Certified



# Content

1. Reporting context	3
2. Company data	4
3. Introduction	5
4. Mission statement & policy	6
5. Assessment overview	8
6. Detailed overview	9

# 1. Reporting context

In Renta Safari S.A. de C.V./ Aviomar Adventours, we are committed to the sustainable development of our region as well as our internal processes, therefore improvements are made under the concept of development respectful of the environment and socially just.

## 2. Company data

### **Renta Safari S.A. de C.V. Dbá Aviomar Adventours**

Calle 58 A X 29 Y 33 500C

97000 MERIDA

[www.aviomar.com.mx](http://www.aviomar.com.mx)

[mpat@aviomar.com.mx](mailto:mpat@aviomar.com.mx)

<b>Tourist volume</b>	>50000
<b>Number of employees</b>	101 - 500
<b>Type of tourism</b>	Active / soft adventure, Sun and Beach tourism, City trips, Culture, history and art
<b>Special target groups</b>	Young people, Seniors, Families with children
<b>Destinations offered</b>	Caribbean, Central America

### **Sustainability coordinator**

Meybi Karina Pat Canche

[mpat@aviomar.com.mx](mailto:mpat@aviomar.com.mx)

### 3. Introduction

Renta Safari S.A. de C.V. / Aviomar Adventours is a company engaged in the operation of Tours and Excursions to cruise passengers who come in the different shipping companies on the island of Cozumel. For more than 40 years, it has earned its place in the Tour Operators market in the Mexican Caribbean. It operates excursions for 18 different shipping lines, among the most important in the world such as Royal Caribbean, Carnival, Princess, Celebrity, Costa, etc. Offering a catalog of more than 150 different products ranging from adventure tours to archaeological walks and cultural experiences, serving thousands of passengers a year.

Renta Safari S.A. de C.V. / Aviomar Adventours is a company committed to sustainable development and seeks to contribute to it, integrating ethical, economic, social and environmental guidelines, both internal and external, in order to assume the responsibility generated by the impact of our activities on society and the environment, promoting respect for human rights and especially of the children and teenager of our country, involving its employees and the community at large.

# 4. Mission statement & policy

## 4.1 Mission statement

### Vision

Our goal is to create unique, exciting experiences, delivering the best of our culture with a passion for the environment through quality service, developing sustainability actions, taking into account our environment, offering a positive working relationship with human warmth and business profitability.

### Fundamental Principles of the Mission.

**QUALITY IN THE SERVICE:** Where our enthusiastic attitude is the basis for meeting the needs of our customers both external and internal.

**PASSION FOR THE ENVIRONMENT:** Where our care and respect for air, water, land, as well as waste management and equipment procurement is the sustainable platform of our behavior

**PRIDE FOR OUR CULTURE:** Which we present with knowledge, personal image, where the most beautiful of our cultural diversity is taken in their hearts those who visit us.

**POSITIVE LABOR ENVIRONMENT:** Where our capacity for relationship and human warmth, help us overcome daily challenges, creating a positive atmosphere to feel productive and realized.

**BUSINESS PROFITABILITY:** Which will help us generate better growth, solid and consistent.

### Values

**ENGAGEMENT:** Is to fulfill our tasks responsibly, thereby generating excellent personal and business image.

**QUALITY:** It satisfies the needs and desires of our customers, always doing the right thing in the right way, at the right time and all the necessary.

**LOYALTY:** It is to be faithful to the commitment to defend the precepts and norms of work and personal life, in an enthusiastic way, showing a wide sense of belonging to the organization.

**HONESTY:** Act responsibly between what you say and what you do, taking care of the goods and information of our company.

## 4.2 Policy

Renta Safari S.A. de C.V. / Aviomar Adventours is committed to protecting the natural and cultural riches of our destination. Improving the sustainability performance of the organization through the promotion of a culture of sustainability, managing our operations in a way that minimizes our environmental and social impacts, allowing the integration of sustainability principles and practices in our daily operations:

- Comply with relevant legislation, regulations and environmental requirements.
- Reduce the amount of waste material produced.
- Reduce and monitor energy use.
- Reduce and monitor water use.
- Pay our employees a base salary equal to or greater than the living wage.
- Promote and protect the natural and cultural heritage of our destinations.
- The company has a purchasing policy that gives preference to building materials, cleaning materials, goods, food, consumables, and services that are environmentally and socially responsible, and avoids the purchase of products that are harmful to the environment.

## 5. Assessment overview

Main theme	Criteria	Completed
0. Company characteristics	26	26
1. Sustainability Management & Legal compliance	33	33
2. Internal management: social policy & human rights	28	28
3. Internal Management: environment and community relations	66	66
4. Inbound partner agencies	16	16
5. Transport	9	9
6. Accommodations	16	16
7. Activities	27	27
8. Tour leaders, local representatives and guides	10	10
9. Destinations	10	10
10. Customer communication and protection	30	30



## 6. Detailed overview

### 0. Company characteristics

26





#### Contact details






2


Action			Details
0.1. Sustainability coordinator			Meybi Karina Pat Canche mpat@aviomar.com.mx 987-872-0588 / 987-872-0942 Ext: 137
0.2. General manager/CEO			Jose Trinidad Molina Casares tmolina@aviomar.com.mx 01987-872-0588 01987-872-0942

#### Organization structure

6









Action			Details
0.3. Legal body			Renta Safari S.A. de C.V.  Secretaria estatal

		<p>6 DICIEMBRE 2002</p> <p> RFC Cedula Fiscal Renta Safari.png</p> <p> PODER REPRESENTANTE LEGAL.pdf</p>
<p><b>0.4. Ownership structure</b></p>	<p>✓ ✓</p>	<p>La empresa se encuentra registrada como Renta Safari Sociedad Anónima de Capital Variable, administración y registro por un único administrador, por el director general José Trinidad Molina Casares tiene todas las facultades como representante legal de la empresa. De ahí se despliega el organigrama general para el funcionamiento de la empresa.</p> <p> PODER REPRESENTANTE LEGAL.pdf</p> <p> ORGANIGRAMA OCTUBRE 2018.pdf</p>
<p><b>0.5. Participations</b></p>	<p>✓ ✓</p>	<p>Las marcas de comercialización son Aviomar Adventours, Tourlanders, The Mayan Cacao Co, Jaguar Expeditions, y recientemente el Santuario de Abejas Mayas todas estas marcas son de Renta Safari SA de CV / Aviomar Adventours. Renta Safari no tiene participación con otras compañías.</p> <p> ORGANIGRAMA OCTUBRE 2018.pdf</p>
<p><b>0.6. Internal structure and branches</b></p>	<p>✓ ✓</p>	<p>Aviomar Adventours cuenta con una dirección general, una dirección comercial, administrativa y de operaciones.</p>

		<p>La dirección de operaciones supervisa cuatro sucursales; Cozumel, Puerto Progreso, Playa del Carmen y Costa Maya (Mahahual) , cada puerto con su gerente de operaciones.</p> <p>Cada una de estas sucursales es administrada por la dirección administrativa.</p> <p> ORGANIGRAMA OCTUBRE 2018.pdf</p>
<p><b>0.7. Significant changes</b></p>	<p>✓ ✓</p>	<p>No existen cambios es nuestro primer informe</p>
<p><b>0.8. Awards</b></p>	<p>✓ ✓</p>	<p>Se obtuvo la certificación de bronce "STEP SUSTAINABLE SHORE EXCURSION" en el 2015. Esta certificación permite identificar los datos que se incluyen en la planificación de la sostenibilidad, la gestión empresarial, los recursos ambientales, la gestión de la cadena de suministro y el desarrollo económico, los sistemas y el patrimonio cultural.</p> <p>Somos parte de la primera generación de Empresas ECO TECH MX 2019, programa que ha acompañado a pequeñas y medianas empresas de la Península de Yucatán a implementar ecotecnologías y estrategias de sustentabilidad para el mejor aprovechamiento de sus recursos.</p> <p>Actualmente se trabaja para integrar el código de conducta nacional para la protección de las niñas, los niños y los adultos en el sector de los viajes y el turismo.</p>







## Scope of certification

3

Action			Details
<b>0.9. Scope</b>			<p>Renta Safari SA de CV Dba Aviomar Adventours es una operadora turística 100% enfocada al turismo de cruceros marítimos, como parte de estas actividades organizamos excursiones, visitas y otras actividades, se aplica a todas sus marcas de comercialización, Aviomar Adventours , Tourlanders, The Mayan Cacao Co, Jaguar Expeditions.</p> <p>Renta Safari SA de CV Dba Aviomar Adventours no tiene entre sus actividades el servicio de hospedaje o gestión de líneas aéreas, por lo que estas no se aplican a la certificación.</p>
<b>0.10. Scope changes</b>			<b>Primera auditoría, sin cambios.</b>
<b>0.11. Measurement changes</b>			<b>Primera auditoría</b>

## Brands, products and/or services



9

Action			Details
<b>0.12. Nature of business</b> Please indicate which of the following activities are part of your business.			Inbound tour operator, Land transport, Activity provider, Guiding service
<b>0.13. Brands (within the scope of the certification)</b>			

<b>0.14. Key business segments / brands</b>	✓	✓	
<b>0.15. Contracted suppliers</b>	✓	✓	
<b>0.16. Sensitive activity types</b> Indicate which of the following sensitive activities are part of your self conducted excursions. Per excursion, a separate checklist will have to be completed. Only indicate those excursion types which are not purchased from third parties.	✓	✓	Build cultural heritage,Intangible cultural heritage Jeep safaris Diving and snorkelling,Boat tours Visiting traditional communities Marine animals watching
<b>0.17. Passenger number</b>	✓	✓	>50000
<b>0.18. Tourism types</b>	✓	✓	Active / soft adventure,Sun and Beach tourism,City trips,Culture, history and art
<b>0.19. Target groups</b>	✓	✓	Young people,Seniors,Families with children
<b>0.20. Destinations</b>	✓	✓	Caribbean,Central America



## Offices, retail outlets and other buildings

3

Action			Details
<b>0.21. Offices</b> Describe the number, locations and ownership of offices used by the company. Indicate approximately how many full-time employees (FTE's) are working per office.	✓	✓	
<b>0.22. Retail outlets</b> Are there any shops/consumer outlets that are part of the certification scope? Describe the number, locations and ownership of the retail outlets used by the company. You can summarize in case of many locations (e.g. divide over region or brand).	✓	✓	
<b>0.23. Other buildings</b> Are there any other buildings that are part of the certification scope? For example, storehouses, car parks, etc. Describe the number, locations and ownership of the other buildings used by the company. You can summarize in case of many locations (e.g. divide over country or brand).	✓	✓	

## Personnel

2

Action			Details
<b>0.24. Number of employees</b>	✓	✓	101 - 500

<b>0.25. Categories and gender</b> Describe the amount of formal and direct employed personnel per category (make an estimate):	✓	✓	
--	---	---	--

## Public communication

1

Action	📋	✓	Details
0.26. Brands under Travelife scope	✓	✓	

# 1. Sustainability Management & Legal compliance

33


## Engagement of company

7

Action			Details
<p><b>1.1. Sustainability coordinator</b> A sustainability/CSR coordinator is appointed and his/her role and activities are defined (corporate level).</p>	✓	✓	<p>Meybi Karina Pat Canche</p> <p>Gestionar todo el proceso del programa de sustentabilidad de la empresa y su responsabilidad social con las redes de navegación y la asociación de operadores operativos, coordinar e integrar las políticas y las acciones sobre las posibles medidas de sustentabilidad con nuestro personal, clientes y proveedores, a A través de cursos de concientización, capacitación y reuniones de consulta. Apoyo y seguimiento en los trámites de permisos ambientales.</p>
<p><b>1.2. Management integration</b> Sustainability related tasks and responsibilities are part of the long standing company procedures and processes. Appropriate responsibilities are assigned to the company's staff for actions related to sustainable tourism. An effective internal communication system exists. In larger or more complex organisations a sustainability team is established consisting of managers of branches and/or key departments (e.g. product development; marketing and communication, human resources and internal logistics). The responsibilities of the team are defined.</p>	✓	✓	<p>Existe un comité de sustentabilidad integrado por 15 miembros representantes de cada uno de los departamentos de Renta Safari SA de CV, de Aviomar Adventours (dirección general, administrativa, ventas, operaciones, gerentes y supervisores de locación, contabilidad, almacenamiento). Se reúne cada mes para los avances en los avances del plan de acción y las actividades en materia de sustentabilidad.</p> <p>El rol del equipo es acompañar el trabajo de sustentabilidad en el sector y compartir el enfoque con los colaboradores de la empresa.</p>
<p><b>1.3. Committed resources</b> The management commits to provide adequate resources (human</p>	✓	✓	<p>En Aviomar Adventours se ha conformado un comité de sustentabilidad integrado por 17 colaboradores de diferentes departamentos que incluyen a la gerencia general,</p>





		<p>3. ORGULLO POR NUESTRA CULTURA, la cual se presenta con el conocimiento, la imagen personal, donde se encuentra la diversidad cultural que se tiene en sus corazones.</p> <p>4. MEDIO AMBIENTE LABORAL, donde nuestra capacidad de relación y calidez humana, nos ayuda a superar una atmósfera positiva para los seres vivos productivos y realizados.</p> <p>5. RENTABILIDAD DEL NEGOCIO, el cual nos ayuda a generar un mejor crecimiento, sólido y consistente.</p> <p><a href="http://www.aviomar.com/?page=responsabilidad-social">http://www.aviomar.com/?page=responsabilidad-social</a></p> <p> RSAEFIN.pdf</p>
<p><b>1.5. Trained sustainability coordinator/team</b> The sustainability coordinator (or team, in case of larger companies) has successfully completed the basic Travelife Sustainability training and exam.</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>Carlos Cano Jose sempere Cristina Guillermo Joana Silva Enrique Arrigunaga Marco Silva Cesar briceño Ricardo Castellanos Grabriel hoy Victor Castro Argenis vera Meybi Pat Gaspar Uc Carrillo Denisse Valle</p>
<p><b>1.6. Trained key staff</b> Key staff members (such as product managers, communication managers and sales managers) have completed the Travelife training.</p>	<p>✓ —</p>	<p>Carlos Cano, Gerente de Calidad y Riesgos</p> <p>Cesar Briceño, Gerente de Locación</p> <p>Ricardo Castellanos, Gerente de Locación</p> <p>Gabriel Hoy, Gerente de Locación</p> <p>Cristina Guillermo, Directora Administrativa.</p> <p>Jose sempere, Director de operaciones</p>

Enrique Arriguna, Gerente de Operaciones Cozumel

Joana silva, Subdirectora General, Ventas

Victor Castro, Gerente de Puerto Costa Maya

Marco Silva, Gerente de Puerto Playa del Carmen

Argenis vera, tour operador.

Gaspar Uc Carrillo, Gerente de locación

13



personal\_certificate ARGENIS VERA.pdf



personal\_certificate CARLOS CANO.pdf



personal\_certificate CESAR BRICEÑO.pdf



personal\_certificate CRISTINA GUILLERMO.pdf



personal\_certificate ENRIQUE ARRIGUNAGA.pdf



personal\_certificate GABRIEL HOY.pdf



personal\_certificate GASPAR UC CARRILLO.pdf






personal\_certificate JOANA SILVA.pdf






personal\_certificate JOSE SEMPERE.pdf







personal\_certificate MARCO SILVA.pdf

		<p> personal_certificate MEYBI.pdf</p> <p> personal_certificate RICARDO CASTELLANOS.pdf</p> <p> personal_certificate VICTOR CASTRO.pdf</p>
<p><b>1.7. Additional training management</b> The sustainability coordinator, key staff members and/or management have received additional training/education related to sustainable tourism management and health &amp; safety issues (e.g. ISO 14001, university courses, specific courses).</p>	<p>✓</p>	<p>Curso ECOS Mayo-Junio 2018</p> <p>El objetivo del curso fue la optimización del desempeño ambiental de la cadena de valor y el suministro mediante el desarrollo de proyectos de ecoeficiencia que generen ahorros económicos y aumenten la competitividad de la empresa.</p> <p>El curso estuvo formado por 9 sesiones impartido a los gerentes de las locaciones de Renta Safari SA de CV Aviomar Adventours, en el que aprendieron a desarrollar metodologías que promueven el uso eficiente de los recursos.</p> <p>Los temas impartidos fueron los siguientes:</p> <p>U1. La ecoeficiencia como estrategia de competitividad empresarial.</p> <p>U2. Buenas prácticas de ecoeficiencia. CONUEE: Uso eficiente de la energía eléctrica como valor agregado en la competitividad de su empresa.</p> <p>U3. Análisis del contexto de la competitividad de la empresa.</p> <p>U4. Eco-mapa: Primera fotografía de la empresa.</p> <p>Identificación de puntos críticos.</p> <p>Caso VITRO Gradalajara</p> <p>U5. Análisis de puntos críticos con el equilibrio ecológico.</p>

		<p>Evaluación de la eficiencia.</p> <p>U6. Cálculo de los Costos de Ineficiencia</p> <p>U7. Identificación de alternativas de mejora, cálculo ambiental y formato de proyecto de Ecoeficiencia</p> <p>12</p> <p> IMG_20181116_102027.jpg</p> <p> Reconocimiento Eco Tech Mx Aviomas.pdf</p> <p> Reconocimiento Aviomas Ecos Giz_RioPlus 2019.pdf</p>
--	--	---

## Social cooperation

3

Action			Details
<p><b>1.8. Collaboration</b> The company is actively involved in external forums and working groups which are supportive to sustainability in tourism.</p>	<p></p>	<p></p>	<p>A través de la cooperación alemana (GIZ) y la Universidad UNICVA, llevo un cabo el taller de Ecoeficiencia y Competitividad, en el cual se integra la nueva coordinadora de sustentabilidad, y se intercambian experiencias en materia de sustentabilidad con las pequeñas y medianas empresas de la insula. Participación de Meybi Pat (Coordinadora de sustentabilidad).</p> <p>Renta Safari SA de CV, un coordinador de sustentabilidad se encuentra participando en el programa Eco Tech Mx 2019 programa para empresas comprometidas con la sustentabilidad de la península de Yucatán (Campeche,</p>

Yucatán y Quintana Roo), que tiene como objetivo ayudar a Las empresas, las herramientas y las habilidades en materia de ecotecnologías, la sustentabilidad y la gestión de la energía y los residuos para el desarrollo de las actividades que generan un impacto positivo en el medio ambiente y ahorren costos. Al final del proceso, las empresas que se involucran en las estrategias sustentables dentro de sus negocios, se obtiene el Sello "ECO Tech Mx" que respalda su compromiso con el medio ambiente.

Asistencia en la presentación de los resultados de la "Evaluación del destino del Consejo Mundial de Turismo Sustentable Cozumel 2018", como producto final del taller denominado "Isla Cozumel Hacia la sustentabilidad como destino turístico", celebrado durante los meses de enero a abril de 2018 . Asistencia de Meybi Pat.

Participa en el taller de "GRUPO FOCAL SOBRE PROYECTOS COMUNITARIOS SUSTENTABLES", convocada por la Fundación de Parques y Museos de Cozumel, al igual que a Parques de México, organización civil que propicia el desarrollo y la ubicación de los espacios para transformar el tejido urbano y social, se mencionó la importancia de diversificar y buscar la manera de generar nuevos productos para el sector turístico.

Colaboradores asistieron al 3ER CONGRESO NACIONAL DE COMPETITIVIDAD Y TURISMO 2018, se hizo una incapacidad para incorporar las nuevas tecnologías para ayudar a las mejoras en el sector turístico que es dinámico, eficiente, sustentable. Asistieron, Meybi Pat, Cristina Guillermo y Joana Silva.

Aviomar presente en la INSTALACIÓN Y TOMA DE PROTESTA DEL CONSEJO DE COORDINACIÓN DE LA RESERVA DE LA BIOSFERA ISLA COZUMEL DEL PROGRAMA EL HOMBRE Y LA BIOSFERA DE LA UNESCO, se llevó a cabo desde hace varios años para lograr que Cozumel sea reserva de la Biosfera, un galardón de importancia para la isla y que se comprometan a todos los sectores, las acciones, la conservación y el cuidado de los sistemas naturales de la isla, un galardón sin duda de gran importancia por su carácter internacional.

Colaboradores de Renta Safari concluyeron el taller de Ecoeficiencia y Competitividad, que busca identificar oportunidades para aplicar una metodología en grupos de trabajo, para brindar servicios y habilidades y realizar un plan de mejora continua. En este taller participamos supervisores de las diferentes locaciones como personal de departamento de contabilidad y almacén. Participantes: Cesar Briceño (Locación Barracuda), Ricardo Castellanos (Rancho), Gabriel Hoy (Motorizados), Marco Silva (Playa del Carmen), Carlos Cano (Supervisor de calidad), Sandra Montero (contabilidad), Paul Villanueva (contabilidad), Rafael Arredondo (sistemas), Enrique Arrigunaga (operaciones).



Reconocimiento Eco Tech Mx Aviomar.pdf















Reconocimiento Aviomar Ecos Giz\_RioPlus 2019.pdf












Reconocimiento Mey Giz\_RioPlus 2019.pdf



informacion taller ecoz.pdf

		 CONSTANCIA BARRACUDA.pdf  CONSTANCIA CESAR BRISEÑO.pdf  CONSTANCIA COORDINACION DE SUSTENTABILIDAD.pdf  CONSTANCIA CARLOS CANO.pdf  CONSTANCIA MARCO ANTONIO SILVA.pdf  CONSTANCIA PUERTO PLAYA DEL CARMEN.pdf  0bf564ac_c02b_4824_9593_aea2d5f2a1fa.JPG  53183591_330257110936795_9036309005474988032_o.jpg  52926473_766247387083286_609077103316434944_o.jpg
<p><b>1.9. Exchange of experiences</b> Experiences and best practices concerning sustainability are shared with other companies and stakeholders (e.g. via the Travelife website)</p>	<p>✓</p>	<p>La empresa se ha centrado en su plan. Por ejemplo, el taller de sostenibilidad, el programa eco Tech Mx (ver fotos)</p> <p>Actualmente las actividades de sustentabilidad son compartidas en redes sociales y en la página web de la empresa, así como en la plataforma de Travelife.</p>  taller sustentabilidad3.JPG  taller sustentabilidad 2.JPG  taller sustentabilidad1.JPG





			 IMG_20190102_125313.jpg  53183591_330257110936795_9036309005474988032_o.jpg  52926473_766247387083286_609077103316434944_o.jpg
<p><b>1.10. Donations</b>  The company provides support to nature protection organisations and/or community development (e.g. infrastructure, education, health, sanitation) or other local/national sustainability initiatives. Can also be done by stimulating staff and/or client donations including in-kind contributions (e.g. volunteering).</p>	<p>✓ ✓</p>		<p>La empresa realiza donaciones a diversas organizaciones, contribuye directamente a causas relacionadas con la sostenibilidad ambiental y social. La contribución se realiza conforme a lo solicitado, herramientas de trabajo, premios para eventos, entre otros.</p> <p>Se dono equipo a la asociación civil CIMAC, para su programa anual de limpieza de playas en el 2017 y 2018.</p> <p>Se dono premios en especie para el concurso de proyectos sustentables de la asociación civil CODESUS.</p> <p>Se dono premios en especie al equipo del centro de autismo de cozumel para su evento denominado "Corramos juntos por el autismo".</p>  2017 2.jpg  2017.jpg  2018.jpg  toldo 2017 2.jpg  toldo 2017.jpg  apoyo social.jpeg



codesus apoyo.jpeg


## Baseline assessment

2







Action			Details
<p><b>1.11. Overview partners/suppliers</b> The company has a system in place to identify the sustainability performance of the key supply chain businesses it works with, whether directly or indirectly.</p>	✓	✓	<p>Renta Safari crea un cuestionario para evaluar a sus proveedores. El cuestionario comprende una serie de preguntas con el objetivo de conocer sus propias prácticas de sustentabilidad. La "eficiencia ecológica sustentable" promovido por la empresa, que busca incorporar a todos los miembros de la cadena de suministro y un compromiso por la sustentabilidad.</p> <p>La encuesta se envía a través de los correos electrónicos proporcionados, de manera que sea más eficiente poder contestar desde sus móviles. A continuación adjunto parte de las encuestas ya contestadas. Aun estamos recibiendo respuestas, una vez teniendo la respuesta de más del 50% se analizará los datos a través de una matriz y a partir de ahí se les invitará a continuar con su compromiso.</p> <p>Las respuestas de los proveedores se compartirán con los colaboradores y de ser posible en nuestra página web, enfatizando el compromiso de la compañía con la sostenibilidad y demostrando activamente la importancia de la información.</p>
<p><b>1.12. Baseline assessment</b> The company has conducted a baseline assessment regarding its compliance with the Travelife sustainability best practice standard (e.g. by completing this report).</p>	✓	✓	







## Policy

2

Action			Details
<p><b>1.13. Sustainability policy</b> The company has a written sustainability policy which reflects the company structure and activities, and is supported by top-management. The policy aims for a reduction of the negative social, cultural, economic and environmental impacts of the company's activities, and includes employee related health &amp; safety aspects.</p>	✓	✓	<p>Las políticas de sustentabilidad se consolidan en un documento rector denominado Responsabilidad Social y Ambiental Empresarial , avalado por la dirección general.</p> <p>Renta Safari se compromete a salvaguardar las riquezas naturales y culturales de nuestro destino. Mejorar el desempeño de sostenibilidad de la organización a través de la promoción de una cultura de sostenibilidad, la gestión de nuestras operaciones de una manera que minimice nuestros impactos ambientales y sociales y permita la integración de principios y prácticas de sostenibilidad en nuestras operaciones cotidianas.</p> <p>Adquisiciones Energía y agua Basura y contaminación Proveedores Clientes Compromisos de la empresa</p>
<p><b>1.14. Communication</b> The sustainability policy is accessible to all employees, suppliers and the general public via the corporate website(s) (where no website exists, via other means).</p>	✓	✓	<p><a href="http://www.aviomar.com/?page=responsabilidad-social">http://www.aviomar.com/?page=responsabilidad-social</a></p> <p><a href="http://www.aviomar.com/RSAEFIN.pdf">http://www.aviomar.com/RSAEFIN.pdf</a></p> <p> RSAEFIN.pdf</p>

## Action plan










Action			Details
<p><b>1.15. Action plan</b> The company has a sustainability action plan (with targets, actions, measures, responsibilities and time planning).</p>			<p>La empresa Renta Safari desde el 1 de mayo inicio un curso de capacitación, parte de los resultados de este curso se desarrollará en el plan de acción para la empresa.</p> <p>Se ha llevado a cabo diferentes actividades en la empresa entre ellos:</p> <p>Reuniones mensuales del comité de sustentabilidad Participación en talleres externos Cambio de focos ahorradores a led Cambio de a/c inverter Material de limpieza biodegradable Reciclaje de pilas, tapitas, pet, carton y telas Sistema de Captación de Agua de Lluvia en diferentes locaciones Actividades de limpieza de playas Actividades de reforestación.</p> <p>Reducción de generación de pet (cambio botellas por dispensadores) Firma del codigo de Conducta Nacional para la protección de Niñas, Niños y Adolescentes.</p>
<p><b>1.16. Staff involvement</b> The management involves employees in the development and implementation of the action plan and acknowledges them as a driving force for successful and continuous sustainability improvements.</p>			<p>Se han llevado a cabo diferentes acciones del plan con la participación de los colaboradores de Renta Safari</p> <p>Cada integrante del comite ha llevado a cabo el curso de travelife Online, y a partir de ahi se han desarrollado varias acciones en la empresa con el personal.</p> <p><i>Instalar dos sistemas de captación de agua de lluvia en dos diferentes locaciones, correspondiente a 20 m3 de agua del sistema municipal. Lleva a cabo una disposición adecuada de sus residuos Lleva un monitoreo de mantenimiento de los vehículos a su cargo Refil de agua en su locación, evitando la generación de plásticos Responsabilidad social Se integra al personal a las actividades de limpieza de playas y reforestación donde se</i></p>


		<p><i>incluye una plática para reforzar las actividades.</i></p> <p>Para ampliar las mejoras continuas, se hacen reuniones con el comité de sustentabilidad para tomar decisiones, crear y desarrollar acciones que cumplan con los objetivos de nuestras políticas de sustentabilidad.</p> <p> Responsabilidad según el puesto _002_.pdf</p> <p> INFORME OCTUBRE_ENERO FINAL.pdf</p> <p> IMG_20181215_WA0000.jpg</p> <p> DSCN6479.JPG</p> <p> WhatsApp Image 2018_10_17 at 10.51.10 AM.jpeg</p> <p> WhatsApp Image 2019_03_09 at 10.13.59 AM.jpeg</p>
<p><b>1.17. Product developers and contract managers</b> Product developers and contract managers are informed, trained and provided with resources to implement the supplier related policies.</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>Renta Safari SA de CV / Aviomar Adventours se esfuerza por los datos y capacita sistemáticamente los gerentes de productos, guías de viaje y otros empleados, ha llevado a cabo diferentes capacitaciones, se ha comprometido a realizar las mejores prácticas sustentables. De esta manera, los empleados son plenamente responsables durante las actividades diarias. Se ha distribuido al mismo tiempo las políticas y las cláusulas de sustentabilidad, para el funcionamiento de manera sostenible, de igual manera a través de las noticias. Los gerentes del producto conocen la política de sustentabilidad y el plan de acción, y se reúnen con el comité de sustentabilidad mensualmente para enriquecer las acciones.</p> <p>Se ha unido a la capacitación, a la administración general, al gerente de cuentas, al jefe de compras, a los supervisores de locaciones, a los contadores, así como a las guías</p>

		de viajes. A continuacion se incluyen algunos certificados de participacion en capacitaciones.
--	--	--

## Monitoring and evaluation



5

Action			Details
<b>1.18. Monitoring and evaluation</b> The company has documented procedures in place to monitor and evaluate the implementation of the sustainability policy, objectives and targets.			Se realiza una reunión mensual con los miembros de la firma de sustentabilidad para el desarrollo de acciones con objetivos y metas, de igual manera, en estas reuniones se identifican los objetivos y metas propuestas.
<b>1.19. Corrective measures</b> The company has procedures in place which are designed to identify discrepancies between planned objectives and actions. These procedures should be designed to identify the cause and prove that corrective measures have been taken and are efficient.			El equipo de sustentabilidad discutirá el progreso del plan de acción y tomará medidas correctivas en sus reuniones, si es necesario.   Minuta de Trabajo Marzo.pdf
<b>1.20. Staff Communication</b> Staff members are regularly updated on the company's sustainability policy, activities, results and related developments via newsletters, intranet or other internal communication channels used by the company.			Dentro de las acciones para implementar prácticas correctas en la empresa usamos la intranet, el correo y la difusión en los mensajes informativos en los puntos clave al alcance de todo el personal; Esto es para mantenerlos informados de las avenidas en la implementación de políticas e iniciativas de sustentabilidad.  También se encuentra información sobre los avances en el taller de ecoeficiencia empresarial sostenible.

<p><b>1.21. Records</b> The organisation keeps records of conformity to the requirements of its sustainability management system.</p>	✓	✓	<p>Todos los documentos están relacionados con el sistema de Travelife.</p>
<p><b>1.22. Performance branches</b> A system is in place to monitor the performance of main branches or main sub-brands regarding sustainability (if relevant for the size and structure of the company).</p>	✓	✓	<p>Los supervisores de las locaciones son los responsables de registrar y monitorear los datos de la coordinación de la sustentabilidad, en los avances e implementación de las políticas aplicadas en su locación, a través de bitácoras e informes.</p> <p>La coordinación de la sustentabilidad en conjunto con el comité se encarga de monitorear y evaluar los avances.</p> <p>La información se comparte con la distribución digital de la carta de noticias mensual y las tablas informativas en las diferentes locaciones.</p> <p>A continuación se incluye muestra de una carta de monitoreo.</p> <p> INFORME OCTUBRE_ENERO FINAL _2_.pdf</p>

## External reporting and communication

4







Action			Details
<p><b>1.23. Management reporting</b> At least once a year, the sustainability coordinator reports to top management on the effect of the implemented policies and actions, the status of the objectives and formulates recommendations for the next steps.</p>	✓	✓	<p>El informe de Travelife y el plan de acción se comparten y se comparan con el equipo de sustentabilidad, cada mes se informa de los avances y al finalizar el proceso se comparte una minuta de la reunión.</p> <p>El informe general se realiza cada 2 años con el sistema de Travelife.</p>

<p><b>1.24. Travelife reporting</b> The company reports its progress via Travelife at least every two years.</p>	✓	✓	
<p><b>1.25. Public reporting</b> The key sustainability results are reported to the public at least every two years and are available on the company website.</p>	✓	✓	<p>Renta Safari SA de CV elabora un informe anual sobre el desarrollo de una estrategia de sustentabilidad, información sobre el progreso y los resultados de las acciones más importantes del año, es la intención que este informe anual sea enriquecido cada año. Iniciativas y proyectos. Además de generar un balance con la información de los resultados, los que se incluyen en la sección de la página web.</p> <p>Se incluirán los informes en la siguiente liga.</p> <p><a href="http://www.aviomas.com/intranet/index.php/solution-2/travelife">http://www.aviomas.com/intranet/index.php/solution-2/travelife</a></p>
<p><b>1.26. Sustainability and public relations</b> The company enables and facilitates sustainability related questions and feedback from customers and other stakeholders. There is a clear indication on the company's web site on how to address such questions and feedback.</p>	✓	✓	<p><a href="http://www.aviomas.com/?page=responsabilidad-social">http://www.aviomas.com/?page=responsabilidad-social</a></p> <p>El ejemplo más claro de lo que hacemos, de manera transparente, aparece en nuestro documento completo de Responsabilidad Social y Ambiental Empresarial, así como en nuestras cláusulas de sustentabilidad que puede encontrar en la liga siguiente: <b>Para preguntas y comentarios relacionados con nuestras políticas de sustentabilidad, comuníquese con la Coordinación de Sustentabilidad a través del siguiente correo: sustainability@aviomas.com.mx.</b></p>





## Legal compliance and fair business practices

7

Action			Details
<p><b>1.27. Legal requirements overview</b> The company maintains an up-to-date list of international, national and local legal requirements (applicable for its direct operations).</p>	✓	✓	<p>Renta Safari S.A. de C.V. DBA Aviomar Adventours , se rige bajo la legislación y normatividad federal, estatal y municipal, conoce los requisitos legales en materia laboral, de seguridad social y medio ambiente.</p>
<p><b>1.28. Legal compliance</b> The company is in compliance with all applicable local, national and international legislations and regulations, including health &amp; safety, labour, environment and ethical standards.</p>	✓	✓	<p>Renta Safari S.A. de C.V. DBA Aviomar Adventours cumple con todos los requisitos legales en el campo de la salud y seguridad, el trabajo, el medio ambiente y las normas éticas relevantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="1025 802 1783 879"> REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO AVIOMAR..pdf</li> <li data-bbox="1025 879 1637 956"> CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO.pdf</li> <li data-bbox="1025 956 1402 1032"> Ley del Seguro Social.pdf</li> <li data-bbox="1025 1032 1552 1109"> 125_220618 ley federal de trabajo.pdf</li> </ul>
<p><b>1.29. Ethical code</b> The company has an ethical code for all management levels and for other employees.</p>	✓	✓	<p><b>Ética empresarial</b></p> <p>Nuestra organización genera y desarrolla planes, estrategias y campañas que promuevan y apoyen la práctica de principios y valores socialmente aceptados. Nuestras actividades están orientadas a apoyar el crecimiento económico y el desarrollo social de las localidades donde ejercemos, a través de la generación</p>

		<p>de empleo y del rechazo a prácticas no apegadas a la legalidad. La ética de nuestra organización rechaza toda práctica ilícita, que merme la calidad de vida de la sociedad, que divulgue violencia o que dañe al medio ambiente.</p>
<p><b>1.30. Corruption</b> A guideline against corruption and bribery exists and is complied to. Non-compliance by the company or employees is contested.</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>Artículo 34º Son consideradas faltas disciplinarias del empleado sujetas a sanción, las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) El incumplimiento de lo normado en las leyes laborales, Ley Orgánica y Normas de la empresa, como lo es el presente Reglamento Interno de Trabajo.</li> <li>b) La reiterada resistencia al cumplimiento de las órdenes de sus superiores jerárquicos.</li> <li>c) Hacer propaganda, proselitismo o promover reuniones no autorizadas dentro de Centro de Trabajo.</li> <li><b>d) Cometer actos contrarios al orden, la moral y las buenas costumbres.</b></li> <li>e) Introducir al Centro de Trabajo o consumir dentro las mismas bebidas alcohólicas o drogas.</li> <li>f) Manejar u operar equipos o vehículos que no le hayan sido asignado o para el cual no tuviese autorización.</li> <li>g) No portar en lugar visible de su vestimenta, mientras permanezca en el Centro de Trabajo, su respectivo gafete.</li> <li>h) Difundir, suscribir o prestar declaraciones, cualquiera que sea el medio, que dañen la imagen de AVIOMAR y/o la honorabilidad de sus funcionarios y/o empleados.</li> <li>i) Distribuir volantes, circulares o comunicados anónimos que atenten contra el prestigio de AVIOMAR y/o la honorabilidad de sus funcionarios y/o trabajadores.</li> <li>j) Pintar paredes, pegar volantes o causar daño o destrucción, en cualquier forma a los bienes y/o instalaciones de AVIOMAR.</li> <li><b>k) Aceptar recompensas, regalos, dadas o prestamos de personas, que comprometieran el ejercicio de sus funciones.</b></li> <li>l) Dar a conocer a terceros documentos que revistan carácter de reservados.</li> <li>m) Dejar maquinas, equipos y fluido eléctrico encendidos después de concluida su labor, así como abiertas las conexiones de agua de la empresa.</li> <li>n) Ejercer actividades particulares dentro de las instalaciones de AVIOMAR.</li> <li>o) Abandonar el Centro de Trabajo en horas de labores sin la autorización correspondiente.</li> </ul>





			<p>p) Realizar asesoramientos o gestiones a particulares para la tramitación de asuntos administrativos.</p> <p>q) Dormir en el centro de trabajo.</p> <p>r) Simular enfermedad.</p> <p>s) No cumplir con las disposiciones de control de vigilancia de AVIOMAR.</p>
<p><b>1.31. Political involvement</b> The company ensures that, when deciding to contribute to political lobby groups and/or political parties, the contribution is ethically permissible.</p>	✓	✓	
<p><b>1.32. Fair competition</b> The company is not involved in activities which are considered unfair competition or in violation with an anti-trust legislation.</p>	✓	✓	<p>Renta Safari S.A. de C.V. / Aviomar Adventours adopta los siguientes principios de Responsabilidad Social Empresarial 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, colaboradores, proveedores, clientes, autoridades y competencia, así como acciones que permitan el desarrollo de la comunidad y la preservación ambiental.</p> <p> RSAEFIN.pdf</p>
<p><b>1.33. Non-compliance</b> If sanctions are imposed for non-compliance with legal requirements and ethical principles, the company explains the cause and the corrective measures that have been taken.</p>	✓	✓	<p>No se ha requerido recientemente alguna medida correctiva, no obstante en el reglamento interno del trabajo se encuentra descrito en el capítulo IX las medidas disciplinarias.</p> <p> REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO AVIOMAR..pdf</p>





## 2. Internal management: social policy & human rights

28

### Social policy and human rights

25

Action			Details
<p><b>2.1. Freedom of association</b> Trade union membership, collective labour negotiations and representation of members by trade unions is not hindered.</p>	✓	✓	<p>Actualmente la empresa se coordina con el sindicato de guias del estado de Quintana Roo y el estado de Yucatan, para ofrecer un mejor servicio a nuestros clientes, la Ley Federal de trabajo en su artículo 357 y 358, indica que los trabajadores y los patronos tienen el derecho de constituir sindicatos, sin necesidad de autorización previa. A nadie se le puede obligar a formar parte de un sindicato o a no formar parte de él.</p> <p> 125_220618 ley federal de trabajo.pdf</p>
<p><b>2.2. Collective labour agreement</b> The company participates and is in compliance with a (sector wide) collective labour condition negotiation structure (in case locally existing).</p>	✓	✓	<p>Renta Safari es miembro de la CANACO servitur, es la Camara Nacional de Comercio, en México. Nuestra politica laboral se rige en base a la Ley Federal de Trabajo y se apega a su ordenamiento y legislación, manteniendose al día y actualizando sus politicas en base a la legislación vigente.</p> <p> 125_220618 ley federal de trabajo.pdf</p>
<p><b>2.3. No forced labour</b> Employees are free to enter or leave their employment through their own choice without penalty (in accordance with their contract).</p>	✓	✓	<p>El empleado una vez adquirida esta condición, no tiene la obligatoriedad de seguir con el mismo, en cualquier momento puede rescindir su contrato. Todo aquel empleado que ingrese a la empresa tiene la libertad de renunciar en el momento que desee.</p> <p>Como se estipula en el CAPITULO V Terminación de las relaciones de trabajo de la ley</p>

		<p>federal de trabajo y en el CAPITULO XII EXTINCION DE LA RELACION LABORAL del reglamento interno de trabajo de Renta Safari S.A. de C.V. / Aviomar Adventours.</p> <p>La ley Federal del trabajo, no considera un tiempo específico de renuncia:</p> <p>Artículo 46.-El trabajador o el patrón podrán rescindir en cualquier tiempo la relación de trabajo, por causa justificada, sin incurrir en responsabilidad</p> <p>Nosotros de forma verbal, le recomendamos al trabajador que de preferencia puede renunciar con 15 días de anticipación por procesos administrativos, en nuestro reglamento no se establece ya que está basado en la ley federal de trabajo.</p> <p> REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO AVIOMAR..pdf</p> <p> CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO.pdf</p> <p> 125_220618 ley federal de trabajo.pdf</p>
<p><b>2.4. HR Policy</b> The company has a written Human Resource policy.</p>	<p>✓</p>	<p>— La empresa cuenta con su reglamento interno que contiene toda la información necesaria que el empleado debe saber, así mismo, la empresa cumple con la normatividad nacional. Ley Federal del Trabajo.</p> <p> REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO AVIOMAR..pdf</p>
<p><b>2.5. Formal contracts</b> All employees of the company have an employment contract, including labour conditions and a job description.</p>	<p>✓</p>	<p>✓ La Ley Federal en su artículo 20 dice: el contrato individual del trabajo cualquiera que sea su forma o denominación es aquel por virtud del cual una persona se obliga a prestar a otra un trabajo personal subordinado mediante el pago de un salario. un ejemplo aquí.</p>

**2.6. Living wage**

The company pays employees at least a living wage which is equal to or above the legal minimum.

✓ ✓

Según la ley federal del trabajo en su Artículo 90 el salario mínimo es la cantidad mínima que debe recibir en efectivo el trabajador por los servicios prestados en una jornada de trabajo. Sin embargo la empresa Renta safari SA de CV ofrece a sus empleados un salario superior al salario mínimo legal.

Estos salarios se basan conforme a un tabulador de sueldos fijos y varían según el puesto desempeñado y la antigüedad.

Locación Barracuda

**PUESTO**

**% MAYOR AL SALARIO MINIMO**

**STAFF NUEVO**

133.73

**STAFF ANTIGUO**

149.96

**GUIA NUEVO**

159.7

**GUIA ANTIGUO**

185.67

**AYUDANTE MECANICO**

133.73

**COCINERO**

185.67

**AYUDANTE COCINERO**

29.52

**VENDEDOR**

29.52

**BARTENDER**

29.52

**VIGILANTE NOCHE**

94.77

**VIGILANTE DIA (STAFF)**

133.73






Aunado a su salario superior al salario mínimo, guías, staff, bartender obtienen propinas durante su jornada laboral.







CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO.pdf








125\_220618 ley federal de trabajo.pdf


<p><b>2.7. Overtime</b> Overtime is paid (or time is given back as lieu), unless specific conditions relating to overtime have been agreed by the employee and written into their signed contract of employment.</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>Dentro del contrato vienen las condiciones especificas de las horas extra, en la clausula numero IV</p> <p>Reglamento interno de trabajo Articulos 13 y 14, esto se refiere a que si el trabajador necesitara tomar horas extras deberá llenar con anticipación, una constancia por escrito y firmado por su jefe inmediato para poder laobrar horas extras.</p> <p> REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO AVIOMAR..pdf</p>
<p><b>2.8. Medical insurance</b> The company contributes to a (basic) medical insurance for all employees on the basis of legal requirements or industry best practices.</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>Todo el personal de Renta Safari cuenta con la cobertura del Instituto Mexicano del seguro Social (IMSS) de acuerdo a la normatividad establecida por la ley, en adición a eso la empresa cuenta con un convenio con una institución medica particular CMC Costmed, donde los trabajadores tienen acceso al servicio medico con tarifa preferencial</p> <p> Ley del Seguro Social.pdf</p>
<p><b>2.9. Maternity</b> The company offers schemes for pregnancy and maternity leave for all employees.</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>La empresa se rige bajo la leyes federales del trabajo y del seguro social, se respetarán los días que señala la Ley Federal del trabajo (Articulo 170) y de la Ley del Seguro Social (Articulo 101). La incapacidad por maternidad establece que las mujeres en esta etapa deben tener obligatoriamente un periodo de descanso pagado 42 días antes de que el parto se lleve a cabo y 42 días después de que este se realizó.</p> <p> Ley del Seguro Social.pdf</p> <p> 125_220618 ley federal de trabajo.pdf</p> <p> Incapacidad por Maternidad 2016. Pagadora.pdf</p>







<p><b>2.10. Disability risks</b> The company contributes to a (work related) disability-risk insurance for all employees.</p>	<p>✓</p>	<p>—</p>	<p>La empresa se rige bajo la leyes federales del trabajo y del seguro social (capitulo III- del seguro de riesgos de trabajo).</p> <p> Ley del Seguro Social.pdf</p> <p> 125_220618 ley federal de trabajo.pdf</p>
<p><b>2.11. Liability Insurance</b> The company has a liability insurance for all its employees (e.g. in case of work related accidents).</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>La empresa cuenta con los servicios medicos que proporciona el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), estos servicios incluyen el tratamiento en caso de accidentes laborales y en caso de un accidente que requiera descanso obligatorio por incapacidad.</p> <p>En caso de incapacidad parcial el seguro cubre los honorarios del trabajador.</p> <p> Ley del Seguro Social.pdf</p>
<p><b>2.12. Pension</b> The company contributes to a pension scheme for all staff members.</p>	<p>✓</p>	<p>—</p>	<p>El trabajador por conducto del Instituto del Seguro Social podrá realizar los trámites administrativos necesarios para ejercer los derechos derivados de las pensiones establecidas por esta Ley (Articulo 18 del seguro social).</p> <p> Ley del Seguro Social.pdf</p>
<p><b>2.13. Holiday / Annual leave</b> The employees have the right to a fixed yearly paid holiday (at least in compliance with the legal requirements).</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>Las vacaciones de los empleados de Renta Safari SA de CV son de acuerdo a la Ley Federal del Trabajo en México</p> <p>Articulo 76. Los trabajadores que tengan más de un año de servicios disfrutarán de un período anual de vacaciones pagadas, que en ningún caso podrá ser inferior a seis días laborables, y que aumentará en dos días laborables, hasta llegar a doce, por cada año subsecuente de servicios.</p>

		<p>Después del cuarto año, el período de vacaciones aumentará en dos días por cada cinco de servicios.</p> <p> 125_220618 ley federal de trabajo.pdf</p>
<p><b>2.14. Sick Leave</b> Employees are entitled to paid sick leave in line with national legal requirements.</p>	<p>✓</p>	<p>— En caso que algun empleado necesite una licencia por enfermedad se aplica lo establecido en la legislacion Nacional, Ley Federal de Trabajo, en su Art.485 la cantidad que se tome como base para el pago de las indemnizaciones no podrá ser inferior al salario minimo.</p> <p> 125_220618 ley federal de trabajo.pdf</p>
<p><b>2.15. Additional benefits</b> Employees are awarded additional benefits beyond their legal entitlement (e.g. profit-sharing schemes and saving funds).</p>	<p>✓</p>	<p>— Renta Safari S.A. de C.V. dba Aviomar Adventours, otorga los beneficios laborales obligatorios por la legislación y ademas otorga beneficios adicionales; tales como, reembolso de gastos de viaje para ejecutivos, proporciona vehiculo exclusivo para uso profesional a gerentes y supervisores, proporciona uniformes, equipos informáticos (laptop, radios, celulares, cámaras fotográficas )lo que requiera la operación, descuento para servicio de especialidades en CMC Costmed.</p> <p> SEGURO DE ACCIDENTES TRABAJADOR.jpeg</p>
<p><b>2.16. Health and safety</b> The company has a health, safety and crisis management policy for employees, which complies to legal standards/best practices.</p>	<p>✓</p>	<p>✓ La empresa sigue los estatutos establecidos en la ley Federal de Trabajo y el reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, de acuerdo al Art. 123 y 132, se llevan acabo anualmente cursos de capacitación para evitar los accidentes en el</p>

<p>Accidents and incidents are investigated and corrective measures are taken. First aid kits and trained staff is available at all relevant locations.</p>		<p>trabajo, todas las locaciones cuentan con una estación de primeros auxilios.</p> <p> 125_220618 ley federal de trabajo.pdf</p>
<p><b>2.17. Equal opportunities</b> The company ensures that people are not discriminated in regards to recruitment, conditions of employment, access to training and senior positions, advancement in terms of residentship, gender, race, age, disability, ethnicity, religion/beliefs, sexual orientation or in any other way.</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>La empresa toma en cuenta lo que dicta la legislaciona nacional, Ley Federal de trabajo en su Art. 56 las condiciones de trabajo en ningun caso podrán ser inferiores a las fijadas en esta ley y deberán ser porporcionadas a la importancia de los servicios e iguales para trabajos iguales.sin que puedan establecerse diferencias por motivo de raza, nacionalidad, sexo, edad credo religioso o doctrina política, salvo las modalidades expresamente consignadas en esta ley.</p> <p>dentro del reglamento interno de trabajo de la emprea en su Artículo 26 inciso “D”, se hace mencion a este criterio.</p> <p> REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO AVIOMAR..pdf</p>
<p><b>2.18. Child labour</b> The company does not employ children (14 year or younger) to complete work which is normally undertaken by adults. And, there are special working times and conditions for children working within the business in accordance with national regulations and the UN Convention on the Rights of the Child, whichever provides most protection incorporating the exceptions under the ILO convention 138.</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>La ley Federal del Trabajo de México cita en su Artículo 22 Bis.- Queda prohibido el trabajo de menores de quince años; no podrá utilizarse el trabajo de mayores de esta edad y menores de dieciocho años que no hayan terminado su educación básica obligatoria, salvo los casos que apruebe la autoridad laboral correspondiente en que a su juicio haya compatibilidad entre los estudios y el trabajo.</p> <p>Por lo tanto la empresa Renta Safari SA de CV contrata adultos ( de sexo masculino y femenino) con los siguientes requisitos:</p> <p style="padding-left: 40px;">Identificación oficial de mayoría de edad Comprobante de estudios Experiencia en las diferentes áreas que abarca la empresas.</p> <p>La empresa no contrata a niños y a niñas para desarrollar algun trabajo dentro de la misma.</p>

		<p>La empresa esta comprometida con el Codigo de Conducta Nacional para la Protección de Niñas Niños y Adolescentes en el sector de Viajes y Turismo .</p>  <p>RSAEFIN.pdf</p>
<p><b>2.19. Complaints procedure</b> The company can demonstrate that there is a documented effective procedure through which employees may raise grievances. Appropriate and timely follow up procedures are also in place.</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>La empresa tiene el siguiente proceso de reclamación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- El colaborador, tiene una inquietud, queja o sugerencia y quiere exponerla.</li> <li>2.- Contacta vía email, telefónica o personalmente a la coordinación de recursos Humanos.</li> <li>3.- Se agenda una cita; día y hora.</li> <li>4.- Se presenta a las oficinas de Recursos Humanos en el día y hora señalados con la coordinadora de Recursos Humanos.</li> <li>5.- En ese momento, se le entrega el formato de Quejas y Sugerencias, y detalla por escrito lo quiere manifestar.</li> <li>6.- Se entabla el dialogo entre el coordinador y el colaborador para buscar una solución.</li> <li>7.- se establece la solución, se canaliza con el departamento indicado o se determina un espacio de tiempo para trabajar en la solución</li> </ol>
<p><b>2.20. Representation</b> The company has a means through which all staff may make representation to senior management about key employment issues and there is a clear process which demonstrates how such representations are followed up.</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>La empresa cuenta con un formato</p>

<p><b>2.21. Disciplinary procedures</b> There are documented disciplinary procedures in place and staff are aware of them.</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>La empresa cuenta con un reglamento interno en el cual se especifica los procedimientos diciplinarios.</p>
<p><b>2.22. Flexible working times</b> The company supports flexible working times or part time employment (e.g. to support family obligations)</p>	<p>✓</p>	<p>—</p>	<p>Renta Safari S.A. de C.V. DBA Aviomar Adventours ofrece a su personal un horario de trabajo flexibe, que contribuye a un equilibrio entre el trabajo y la vida privada.</p> <p> REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO AVIOMAR..pdf</p>
<p><b>2.23. Access for persons with special needs</b> The office building and other premises of the company provide, where technically and financially viable, access and related information for people with special needs.</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>Las instalaciones de las diferentes locaciones donde se traslada a nuestros clientes cuentan con acceso para personas con capacidades especiales segun las normas oficiales.</p> <p>Aparcamiento reservadas cerca de la entrada. Rampas para el uso de un usuario de silla de ruedas cubículo de WC con espacio adecuado</p> <p> EST1.jpg</p>
<p><b>2.24. Persons with special needs</b> The company employs persons with special needs</p>	<p>✓</p>	<p>—</p>	<p>La empresa no cuenta con personal con necesidades especiales, en caso de ser contratado se hace en cumplimiento de la legislacion nacional, Ley Federal de trabajo Articulo 2. Se entiende por trabajo digno o decente a quel en el que se respeta plenamente la dignidad humana del trabajador; no existe discriminación por el origen etnico o nacional, genero, edad, discapacidad, condicion social, condiciones de salud, religion, condicion migratoria, opiniones, preferencia sexuales o estado civil.</p> <p> REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO AVIOMAR..pdf</p>

<p><b>2.25. Measuring employee satisfaction</b> Employee satisfaction is regularly measured and suggestions are taken into account.</p>	✓	✓	<p>En las reuniones se comenta sobre la percepción del personal, aunque no se ha documentado en las minutas, se toman en cuenta. En las minutas se redactan los acuerdos, como por ejemplo hay mejoras en la operación ya que el sistema de bitácoras de mantenimiento de vehículos de aviomar, de manera que además de sus bitácoras en físico, las locaciones manejarán un sistema digital presentable para su fácil análisis.</p> <p>Durante las reuniones y pláticas mensuales, el equipo informa y sugiere mejoras para las diferentes actividades en la empresa así como de su personal, se realiza una retroalimentación de las actividades para informar sobre la percepción del personal. Como ejemplo el personal que asiste a las actividades de sustentabilidad se siente satisfecho por el aporte y en varias ocasiones se acercan a preguntar sobre otras actividades para el personal.</p> <p>Más adelante se integrará dentro de la agenda de trabajo la encuesta de satisfacción del personal, una vez que se realicen los cambios requeridos por la empresa y en un periodo de temporada baja.</p>
			 Minuta de Trabajo Marzo.pdf

## Training and education

3

Action			Details
<p><b>2.26. Health and safety</b> All personnel receive periodic training regarding their roles, rights and responsibilities with respect to social &amp; cultural practices, economic &amp; quality issues, human rights issues, and health &amp; safety practices</p>	✓	✓	<p>Cada seis meses el departamento de Calidad y Riesgos en coordinación con el departamento de RH (Recursos Humanos) organiza cursos de Protección Civil, primeros auxilios, uso y manejo de extintores para todo el personal. Dichos cursos están avalados por el departamento de Protección Civil, instancia gubernamental, que</p>

(including risk and crisis management).

vigila la salud en el trabajo.



primeros auxilios curso.jpg



curso prim aux cmc2018.jpg



entreg constancias 3.jpg



entrega constancia 6.jpg



entrega constancias 1.jpg



entrega constancias 2.jpg



entrega constancias 5.jpg



entrega constancias 7.jpg



entrega de constancias 4.jpg



practica primeros auxilios \_2\_.jpg



practica primeros auxilios.jpg



prim aux 1.jpg




prim aux practica1.jpg









prim aux practica2.jpg



primer aux 2.jpg

		 primer aux practica 3.jpg
<p><b>2.27. Personal development?</b>          The company ensures its staff competencies, personal development and advancement (at all levels of responsibility), by equally offering resources and opportunities, such as regular trainings, access to education or gaining experience on the nature/organisation of their work.</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>Los empleados reciben cursos de capacitación y actualización a través de diferentes instancias.</p> <p>En enero de 2018 personal de la empresa participaron en el taller "Programa de Dirección y Conducción de Equipos", impartido por CANACO SERVYTUR.COZUMEL Y CHARVEL Y PEZUELA GROUP. Con una duración de 16 horas, 3 colaboradores.</p> <p>24 Guías tomaron el curso de "Aguila TOUR GUIDE EXCELLENCE", programa de Certificación Internacional diseñado específicamente para Guías Turísticos en la industria de cruceros en cualquier parte del mundo, brinda a los guías turísticos actuales y aspirantes la oportunidad de obtener la Certificación Internacional en reconocimiento a su nivel de excelencia sostenible. Los guías turísticos aprenden habilidades críticas, desde la logística para llevar a cabo una visita, lidiar con situaciones difíciles y gestionar riesgos.</p> <p>36 colaboradores tomaron el Curso de "Extintores y Primeros auxilios", coordinado por el departamento de calidad y riesgos, con una duración de 4 horas.</p> <p>Supervisores de locaciones, almacén y contabilidad tomaron el "Curso Ecoeficiencia y Competitividad (ECOS)" cuyo objetivo fue optimizar el desempeño ambiental de la cadena de valor y suministro mediante el desarrollo de proyectos de ecoeficiencia que generen ahorros económicos y aumenten la competitividad de la empresa. 15 participantes.</p>



			<p>Miembros del comité de sustentabilidad, llevaron a cabo el curso online de TRAVELIFE, con el fin de gestionar y mejorar los impactos sociales y ambientales mediante el cumplimiento de criterios de sostenibilidad. A través del rol que llevan a cabo en la empresa. 15 participantes.</p> <p>Colaboradores de las diferentes locaciones participaron en las pláticas impartidas por el proveedor de productos Cozuclean sobre el uso de sus productos de limpieza biodegradables, por el cambio de productos que se realiza paulatinamente en la empresa. 20 colaboradores.</p> <p>72</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> certificatecristinaguillermoTRAVELIFE.pdf</li> <li> Reconocimiento Conduccion de Equipos Enero 200001.pdf</li> <li> Asistencia Pláticas Cozuclean.pdf</li> <li> primeros auxilios curso.jpg</li> <li> IMG_20181127_111920.jpg</li> <li> Asistencia Pláticas Cozuclean.pdf</li> </ul>
<p><b>2.28. Trainee positions</b> Traineeships/Internships are offered to students.</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>La empresa cuenta con un programa de servicio y Estancias Profesionales, dentro de este programa los estudiantes aplican sus conocimientos y habilidades en la organización, operación y administración de las diferentes áreas que componen la empresa. este programa se lleva a cabo con instituciones de la localidad como la</p>

Universidad de Quintana Roo, y el Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (CONALEP).

3



PRACTICAS PROFESIONALES.pdf



### 3. Internal Management: environment and community relations

66

#### Procurement



12

Action			Details
<p><b>3.1. Reduction of disposable and consumable goods</b> The company has a policy to measure and actively reduce the use of disposable and consumer goods (especially paper for internal office use).</p>	✓	✓	<p>Las impresoras estan configuradas para imprimir a doble cara, las hojas se reusan para notas internas de la empresa.</p> <p>En las Cláusulas de Sustentabilidad para el personal, se menciona lo siguiente:</p> <p>VI. EL TRABAJADOR SE COMPROMETE A REDUCIR EL USO DE PLÁSTICO DE UN SOLO USO EN SU CENTRO DE TRABAJO, DE MANERA QUE PREFIERA MATERIAL BIODEGRADABLE Y RETORNABLE.</p> <p>VII. EL TRABAJADOR SE COMPROMETE A REDUCIR EL USO DE PAPEL DE OFICINA, SOLO IMPRIMIR LO NECESARIO, IMPRIMIR A DOBLE LADO, REUSAR Y RECICLAR, PREFERIR LA DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS.</p> <p>Adjunto se encuentra el documento completo de responsabilidad social y el compromiso de nuestros colaboradores con la sustentabilidad.</p>
<p><b>3.2. Sustainable purchasing</b> Your company has an implemented purchasing policy, which favour sustainable suppliers and products, whenever these are available and of sufficient quality.</p>	✓	✓	<p>La empresa compra productos que son organicos, con baja huella de carbon, con sellos verdes. Ejemplos de productos que consume la empresa: papel para impresión, productos de limpieza, cafe para los colaboradores, entre otros.</p>

<p><b>3.3. Office paper: type</b> More than 90% of office paper use (internal and administrative use) has proven sustainability credentials (recycled, FSC or sustainably produced), when such options are locally available.</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>Las empresa compra papael para impresion que sea:</p> <p>Papel de bosques gestionados de forma sostenible</p> <p>La marca que compra la empresa es Xerox:</p> <p>Papeles certificados por FSC y PEFC</p> <p>Xerox ha recibido la certificación de la cadena de cuidado de FSC (Consejo de control forestal) y PEFC (Programa para la aprobación de la certificación forestal), la cual nos permite ofrecer papeles certificados por el FSC y PEFC a nuestros clientes. Los papeles certificados por el FSC y PEFC permiten a los clientes reconocer los productos que cumplen con los estándares estrictos para la silvicultura sostenible y control de la cadena de cuidado, desde el plan de ordenación forestal hasta la distribución final.</p>
<p><b>3.4. Office paper: printing</b> Copy and printing machines are set by default to double-sided printing (duplex) or other forms of paper saving modes.</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>Dentro de la empresa se han implementado algunas acciones para disminuir el uso del papel:</p> <p>El papel impreso se reutiliza para notas La impresora se configuró para que la impresion sea a doble cara</p> <p> Reporte impresoras oficina.pdf</p> <p> BITACORA IMPRESORAS.pdf</p>
<p><b>3.5. Certified coffee and tea</b> At least 50% (in kilo or value) of coffee and tea provided in the office is fairtrade, organic, grown in the country or has another recognised sustainability certification.</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>La empresa da preferencia a cafe organico.</p> <p>ORGÁNICO ARTESANAL BLASON, COSECHA 100% DE ORIGEN</p>

		<p>Las bondades de la naturaleza y las manos que trabajan la tierra artesanalmente, con una estricta cultura ecologista y un sistema de crecimiento bajo sombra, nos ofrecen el más puro y exquisito café, reuniendo cualidades ideales de acidez, cuerpo y aroma, dignos del más refinado paladar.</p> <p>A 190 km al sur de la ciudad de Oaxaca y a 4 horas cruzando la Sierral Sur, se encuentran las tierras altas de la región PLUMA. Entre su tupida vegetación se levantan las fincas cafetaleras, propiedad de la familia Audelo desde hace más de un siglo. Se cultivan tres variedades de café tipo arábica: Bourbon, Mondo Novo y Typica.</p> <p>Familias de Miahuatlán, pueblo cercano a la región "Pluma", se trasladan cada fin de año a las fincas para la tradicional pizca, guiados por el toque del caracol del mandador. Su sonido recorre las montañas, llevando a los pizcadores a la zona que deberán trabajar. Así comienza a gestarse la magia de Café Blasón.</p>
<p><b>3.6. Office supplies</b> Other office supplies (e.g. pens, furniture) are labelled sustainable or are locally produced.</p>	<p>✓ —</p>	<p>La empresa prefiere suministros de oficina ecologicos, con certificación de sostenibilidad .</p>
<p><b>3.7. Bulk purchasing</b> Products are purchased in bulk to reduce the amount of packaging materials.</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>Cuando sea posible, las decisiones de compra deberán cumplir los requisitos siguientes:</p> <p>Productos que contienen el más alto porcentaje posible de contenido reciclado de postconsumo. Los productos que reducen la contaminación del aire y el agua. Productos que reducen desechos. Productos reutilizables. Productos que tengan funciones múltiples y reducir el número total de productos comprados (ej. limpiadores, multiusos)</p> <p>A fin de evitar envolturas innecesarias y disminuir la frecuencia de compra, se realizaran en lo posible adquisiciones en mayores cantidades.</p>

<p><b>3.8. Catering</b> Catering works sustainable and offers a large range of local, organic, MSC, fairtrade and healthy food.</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>En Renta Safari S.A de C.V. DBA Aviomar Adventours, las locaciones que manejan alimentos realizan cambios, sustituyendo platos, vasos y popotes de plástico por composteables y de reuso.</p> <p>En las oficinas se implemento el uso de tazas de reuso y se trabaja a traves de actividades comunitarias como limpiezas de playas para concientizar sobre el problema del uso del plástico de un solo uso.</p>
<p><b>3.9. Local goods and services</b> The company buys locally and sustainably produced goods and services, if available.</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>En nuestra politica de compras (pag. 12), se describe lo siguiente:</p> <p>Renta Safari se esforzará, cuando sea factible, a comprar productos y servicios que cumplan con las normas de la organización en cuanto a sustentabilidad.</p> <p>Cuando sea posible, las decisiones de compra deberán cumplir los requisitos siguientes:</p> <p>Productos que reducen las emisiones de gases de efecto invernadero o se hacen con energías renovables. Reducir el uso de productos químicos que sean dañinos al medio ambiente, los empleados y la salud pública. Productos que contienen el más alto porcentaje posible de contenido reciclado de postconsumo. Los productos que reducen la contaminación del aire y el agua. Productos que reducen desechos. Productos reutilizables. Productos que tengan funciones múltiples y reducir el número total de productos comprados (ej. limpiadores, multiusos ) Proveedores que ofrecen los productos amigables con el medio ambiente y que puedan documentar estos impactos en la cadena de suministro. Productos y servicios ecológicamente mejores en cuanto a calidad y precio comparable a sus contrapartes habituales. En situaciones donde los productos favorables para el medio ambiente no estén disponibles o sea poco práctica su compra, se tomarán consideraciones secundarias que deberán incluir tomar en cuenta las prácticas de gestión ambiental de proveedores y productores. La compra de productos ecológicos forma parte del</p>

		<p>compromiso a largo plazo de la organización con el medio ambiente, enviando una clara señal a los productores y distribuidores.</p> <p> RSAEFIN.pdf</p>
<p><b>3.10. Giveaways</b> Sustainability criteria are considered for giveaways and merchandise.</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>La compra de productos ecológicos forma parte del compromiso a largo plazo de la organización con el medio ambiente.</p> <p>Renta Safari se esforzará, cuando sea factible, a comprar productos y servicios que cumplan con las normas de la organización en cuanto a sustentabilidad.</p> <p> RSAEFIN.pdf</p>
<p><b>3.11. Cleaning materials</b> Cleaning materials are non-hazardous, non-eutrophic, biodegradable and eco-labelled, when locally available.</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>La empresa usa los materiales de limpieza más sostenibles, que estén disponibles en el mercado, en la medida de los posible preferimos productos amigables con el ambiente, y con la salud de nuestros colaboradores.</p> <p>En la empresa para la limpieza de los pisos se utiliza un producto denominado Oxivir Five 16 concentrate de la marca Diversey, este producto es un virucida, bactericida y fungicida. Formulado con tecnología patentada de peróxido de hidrogeno que desinfecta en 5 minutos, cuando se emplea adecuadamente es un efectivo desinfectante contra microorganismos como:</p> <p><i>Salmonella Enterica</i></p> <p><i>Norovirus</i></p> <p><i>VIH-1</i></p> <p>Es un desinfectante de amplio espectro, sus activos se convierten en agua y oxígeno,</p>

no requiere enjuague y brinda limpieza rápida y efectiva.

Sustentable y responsable ambientalmente:

AHP® es una mezcla patentada de ingredientes seguros y muy comúnmente usados que cuando se combinan con dos niveles de peróxido de hidrógeno, dramáticamente incrementan su potencia germicida y su desempeño de limpieza.

Todos los ingredientes de Oxivir® Five 16 Concentrado aparecen en listados en FDA como compuestos GRAS (Generalmente Reconocidos como Seguros).

Para mejorar inclusive la responsabilidad ambiental, ningún compuesto Alquil Fenol Etoxilado (APE's) o Nonilfenol Etoxilados (NPE's) son usados en la formulación de Oxivir® Five 16 Concentrate. Su formulación incluye materias primas alternativas que son más amigables para el medio ambiente.

Para mejorar la calidad del aire en espacios cerrados, Oxivir® Five 16 Concentrado, es libre de compuestos orgánicos volátiles (VOC's).












Biodegradable:

El ingrediente activo, peróxido de hidrógeno, se degrada en compuestos amigables con el ambiente, agua y oxígeno justo minutos después de su uso.

Utilizamos otros productos como brilla silic plus, aromatizante de ambiente, multiusos desinfectante, limpiador de vidrio y cristales, shampoo para manos, desengrasante quita cochambre, entre otros con un alto porcentaje de biodegradabilidad, adjunto certificados de biodegradabilidad.

Se revisa la posibilidad de integrar remedios naturales como el **vinagre blanco** que disuelve la suciedad, los restos de jabón y los residuos minerales, corta la grasa, absorbe los olores y se emplea como suavizante para la ropa. **El limón** es antioxidante, desengrasante, desinfectante y tiene un olor refrescante. Además se usa en control de plagas (hormigas, pulga).






			<ul style="list-style-type: none"> <li> Reconocimiento Cozuclean.pdf</li> <li> TABLA DE BIODEGRABILIDAD.pdf</li> <li> H 1 AROMATIZANTE.pdf</li> <li> H 2 MULTIUSOS CON DESINFECTANTE.pdf</li> <li> H 3 LIMPIADOR DE VIDRIOS Y CRISTALES.pdf</li> <li> H 9 SHAMPOO PARA MANOS CON AROMA.pdf</li> <li> K 6 DESENGRASANTE QUITA COCHAMBRE.pdf</li> <li> 20029069_TD.PDF</li> <li> detergente.jpeg</li> <li> aromatizante.jpeg</li> <li> cloro.jpeg</li> </ul>
<b>3.12. Other purchasing practices</b> Other sustainable purchasing practices are in place.	✓	—	

### Paper (promotional materials)

3

--	--	--	--

Action			Details
<b>3.13. Printing company</b> The printing company works with a certified environmental management system (e.g. ISO 14001, EMAS).	✓	✓	La empresa trabaja con imprentas que usan papel reciclable, con tintas a base de agua que son orgánicas.  50
<b>3.14. Promotional materials</b> Brochures are printed on environmentally friendly paper (recycled, FSC or chlorine free) for more than 50% of total corporate use (in kilos, pages or costs).	✓	✓	La empresa ha reducido al 50% el material promocional impreso, el otro 50% imprime en imprentas que usan papel reciclable y tintas que son orgánicas.  50
<b>3.15. Efficient brochure use</b> The company has implemented measures to reduce brochure wastage. The amount of brochures is measured on an anual basis.	✓	✓	Se favorece el uso eficiente de los folletos.  La empresa Renta Safari ha reducido el uso de material promocional impreso, el uso de material promocional impreso se hace solo en casos específicos, con algunas compañías navieras.  Las últimas compras de folletos fueron en enero de 2017, adjunto facturas (aún tenemos en stock algunos), nuestro proveedor está comprometido con la sustentabilidad, sus productos para la impresión de formatos biodegradables cero contaminantes, adjunto constancia del proveedor.  Actualmente solo se entrega folletos a Carnaval (con frecuencia no se piden) las demás navieras ya no se usan y se han optado por lo digital, cuentan con los videos continuos en las pantallas de cada habitación y transmiten videos de los mismos en los lugares públicos del barco , también cuentan con Ipads en los módulos de venta o recepción para apoyar en la parte ilustrativa de las excursiones.   CARTA imprenta.jpg

		ENCUESTA_FE0000006047.pdf ENCUESTA_FE0000006215.pdf
--	--	--

## Energy

12

Action			Details
<b>3.16. Energy reduction policy</b> The company has an active commitment to reduce energy consumption, which is monitored and implemented. All measurements, with a reasonable return on investment, are planned and implemented.			Se implementan acciones para la reducción del consumo de energía, estas son:  <b>Iluminación.</b> Utilizar focos ahorradores y luces LED  <b>Energía en equipos.</b> Al comprar computadores o impresoras, buscar etiquetas de energía y comparar su uso, evitar dejar equipos en stand-by durante recesos, apagar pantallas cuando no se las necesite, programar para el modo de protección después de 20 minutos sin uso, apagar impresoras durante la noche, usar regletas de enchufes con botones de encendido, lo cual permite apagar varios equipos simultáneamente.  <b>Emails,</b> la extensión del correo determina su uso de energía y su huella de carbono, mantenerlo corto y correcto.  RSAEFIN.pdf CLAUSULAS DE SUSTENTABILIDAD AVIOMAR.pdf
<b>3.17. Energy consumption and sources</b> Energy consumption for heating and electricity is measured by type			La oficina de la empresa Renta Safari, se ubica en un edificio rentado, el pago de la energía se hace de acuerdo al cargo que establece la Comisión Federal de Electricidad

and total of green house gases and/or carbon emissions. Different periods are compared with the aim to reduce emissions.

de México.

En los recibos oficiales de la Comisión Federal de Electricidad que se emiten cada 2 meses se encuentra el consumo de kwh, en el año 2018 en las oficinas el consumo fue de 44,896 KWh. Según la calculadora de carbonfund.org, nuestra huella de carbono es de 21.52 toneladas de CO2.

OFICINAS CENTRALES

ENERO -MARZO

MARZO-MAYO

MAYO-JULIO

JULIO-SEPTIEMBRE

SEPT-NOVIEMBRE

NOVIEMBRE-ENERO

MEDIDOR

KWH

KWH

KWH

KWH

KWH

KWH

908DME

2007

2907

2954

3076

2274

1949

1XOG93

316

0

743

0

0

0

541G9Y

50

47

50

0

0

0

64H9IV

3178

5633

6050

6139

5466

2057

5551

8587

9797

9215

7740

4006

		44896
		44896
<b>3.18. Energy audit</b> A building energy audit has been conducted by an approved company and its advice is implemented.	✓	<p>Actualmente se realiza una verificación de las intaciones electricas de las oficinas generales, a travez de una unidad de Verificación de Instalaciones Eléctricas (UVI), entidad reconocida ante la Secretaría de Energía (SENER), persona física o moral que realiza actos de verificación para evaluar la conformidad con la Norma Oficial Mexicana NOM-001-SEDE-2012. Se realizan las recomendaciones adscritas, una vez cumplidas se entrega el dictamen con el informe final, el cual se adjuntará una vez que se nos haga llegar.</p> <p>Con los cambios de focos led, ac inverter y la verificación se espera reducir el consumo de energia hasta el 30% en los siguientes meses.</p>
<b>3.19. Sustainable energy</b> Where available and practical, sustainable (green) energy is purchased or locally produced for use by the business.	✓	✓ La electricidad de la oficina llega a traves de la Comisión Federal de Electricidad del país.
<b>3.20. Carbon offset</b> CO2 emissions from fossil energy used in the offices are offset.	✓	<div style="background-color: #cccccc; height: 40px; width: 100%;"></div> <p>En el marco de estrategias de la coordinación de sustentabilidad, se trabaja en la mitigación de emisiones se Co2 a través de la participación con grupos ambientales en actividades de reforestación.</p>

Se llevó a cabo nuestra primera actividad de reforestación la cual denominaremos "Jornadas de reforestación Aviomas", con la participación de 11 colaboradores de la empresa y la subdirección de ecología del municipio de Cozumel, plantando un total de 29 árboles autóctonos de la región en una de las principales avenidas de la Isla de Cozumel. Con el objetivo de compensar nuestra huella de carbono, nuestras jornadas de reforestación.

El plan de actividades tiene propuesto 5 actividades de reforestación al año, intercalando con las actividades de limpieza de playas (7 al año). Se invitará a grupos ambientales que trabajan activamente en la Isla, así como a la subdirección de ecología.

#### Consumo energético

En el año 2018 en las oficinas el consumo fue de 44,896 KWh. Según la calculadora de carbonfund.org, nuestra huella de carbono es de 21.52 toneladas de CO2.

Para mitigar este impacto la empresa ha decidido desarrollar acciones como cambiar focos incandescentes por focos de tecnología LED y cambiar sus A/C obsoletos por unos de tecnología inverter.

La empresa ha medido sus emisiones de CO2 a través de una calculadora ambiental avalada por una institución gubernamental (SEMARNAT), estas mediciones se han hecho para energía eléctrica, de octubre a noviembre se ha ahorrado **12,312 KWH.**

**OCT / NOV**



**DIC/ ENE**



**AHORRO KWH**

2017



		26618	
		24944	
		2018	
		24125	
		15125	
		2493	
		9,819	
		<b>12,312</b>	
		<b>12,312 KWH EQUIVALE A ABASTECER DE ENERGÍA ELECTRICA A 4 HOGARES AL AÑO O 51 HOGARES AL MES</b>	
<b>3.21. Energy efficient lighting</b> At least 75% of lighting is energy efficient (class A: KLLs, LEDs, T-8s, or T-5s), including outside and parking spaces.	✓	✓	La oficina cuenta con 97 focos los cuales son ahorradores marca philip, halógeno colo blanco frio, rosca GU4 de 23 W algunos son de 25W otros de 15W, con forma de espiral. Se ha cambiado por focos led philips luz blanca-fria de bajo consumo de energía ya que utiliza 8 W, hasta 7 veces menos que un foco convencional.  TOTAL FOCOS 97 LED TALAL 60 % de cambio 61.8556701

			 BITACORA FOCOS LED_ENERGIA GENERAL oficina.pdf
<b>3.22. Automatic switch on/off system</b> An automatic switch on/off system is operational in locations where it's practically feasible (e.g. with timers or movement sensors).	✓	—	La empresa se encuentra en proceso de instalar sensores de movimiento que asegure la iluminacion solo cuando se la necesite; que deben apagarse por la noche o en cualquier momento durante el cual no se espera público, se intalara en lugares estrategicos que tambien serviran como seguridad para las diferentes locaciones.
<b>3.23. Equipment “switch-off” policy</b> Equipments (including aircon) are switched off after office hours or during lunch breaks (and, not on sleep modes), whenever feasible.	✓	✓	Las politicas de sustentabilidad de la empresa dicen que los equipos electronicos de trabajo deberán apagarse al finalizar el trabajo.  Se han cambiado el 80% de los focos ahorradores a led.  Los aires acondicionados se van prendiendo uno a uno y se apagan cuando todos salen a comer.   politicas de energia.docx
<b>3.24. Light “switch-off” policy</b> Office lights are switched off after office hours.	✓	✓	Los colaboradores de la empresa son informados de las politicas de sustentabilidad. Para el criterio de ahorro de energia, la politica es: Reducir y monitorear el uso de la energía (pág. 10 doc. Responsabilidad social y empresarial ambiental), de igual forma se encuentra en la seccion de clausulas de sustentabilidad en el punto número 3.-EL TRABAJADOR SE COMPROMETE A HACER USO EFICIENTE DE LA ENERGIA EN EL CENTRO DE TRABAJO, APAGAR Y DESCONECTAR LOS APARATOS ELECTRONICOS CUANDO NO ESTEN EN USO Y NO SEA NECESARIO DEJAR ENCENDIDO.  Al termino de la jornada laboral se deberán apagar las luces. Estas politicas son difundidas via mail, para evitar el uso de papel impreso.

		 RSAEFIN.pdf  CLAUSULAS DE SUSTENTABILIDAD AVIOMAR.pdf
<p><b>3.25. Low energy equipment</b>            When buying new equipment, the company gives preference to low energy equipment, based on highest local available standards (taking into account return on investment and quality considerations).</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>La empresa analiza y compara las diferentes opciones antes de hacer una compra, los puntos que se toman en cuenta al hacer una compra son: consumo, marcas y modelos.</p> <p><b>REFRIGERADOR LG TOP MOUNT LT32BPP 11 PIES</b></p> <p>Está fabricado con la tecnología Inverter por lo que el recibo de electricidad se reduce considerablemente.</p> <p>Gracias al compresor LG Inverter Linear, se garantiza una eficiencia líder en el mercado al utilizar menos componentes que los compresores convencionales. De esta manera, el compresor Inverter Linear tiene menos puntos de fricción generando menos ruido.</p> <p>La iluminación de Panel LED brinda una mayor eficiencia energética y una vida útil más larga que la iluminación de los focos convencionales.</p> <p><b>FOCOS LED PHILIPS LUZ BLANCA-FRÍA</b></p> <p>Bajo consumo de energía ya que utiliza 8 W, hasta 7 veces menos que un foco convencional</p> <p>Su luz blanca evita el calentamiento del foco y mejora la visibilidad por la noche</p> <p>Los focos Essential Led de Philips te proporcionan una iluminación blanca que se asemeja a la luz de día. Ahorrarás hasta un 85% de energía eléctrica, además de que contarás con la intensidad de luz que sueles utilizar a diario.</p> <p>Olvídate de reemplazar tus focos constantemente, los focos Essential Led de Philips poseen una vida larga útil ya que pueden tener hasta 1000 horas de vida.</p>

Especificaciones de energía:

-Bulbo tipo A19

-Consumo de energía de 8 Watts

-Sustituye a focos de 60 Watts

### **SISTEMA DE REFRIGERACIÓN BMAD**

Modelo VR-35

Consumo de energía: 7.3 KWh/24h\*

Refrigerante R-134 a 0.42 kg \*

Compresor: 3/8 hp\*

Evaporador: Estático

Rango temperatura: 0 °C a 7 °C

*Control inteligente de funciones CIF*

Asegura el óptimo funcionamiento del equipo, asegurando que los productos siempre estén a la temperatura ideal para su consumo

*Motores ventilador electrónicos*

Permiten un mejor rendimiento, utilizando una fracción de la energía requerida por un motor de polos sombreados.

*Puertas de alta eficiencia*

Nuestras puertas contienen un doble panel de vidrio templado con gas Argón y película

Low-E por lo que reducen la transferencia de calor por radiación.

*Condensador de bajo mantenimiento:*

Previene que el polvo bloquee el flujo de aire, ahorrando energía y aumentando la vida útil del compresor.

*Iluminación leds:*

Nuestro sistema de LEDs patentado usa una porción de la energía y tiene más de diez veces el tiempo de vida que un foco de luz fluorescente.

*Espuma aislante de ciclopentano:*

Es ecológico ya que no contiene CFC ni HFC y es aislante altamente eficiente.

*Parrilla frontal plástica:*

Por ser de plástico son más durables y resistentes, no se oxidan ni decoloran con el tiempo y pueden ser recicladas al final de su vida útil.

### **MINISPLIT INVERSOR ULTIMADO**

Tecnología Prime Inverter.

La revolucionaria tecnología Prime Inverter optimiza el consumo de energía generando ahorros de hasta un 80%.

Refrigerante ecológico.

Amigable con el medio ambiente al utilizar el gas ecológico R410A que no daña la capa de ozono.

Aire limpio y puro.

Filtros con tecnología antibacterial (opcional) que recogen micropartículas de polvo, virus, bacterias y alérgenos, ofreciendo una mayor calidad en el aire que respiras.

Disfrute de un ambiente confortable.








Tecnología que regula la temperatura de la habitación sin necesidad de prender y apagar el aire acondicionado de manera constante, brindando mayor confort. Funcionamiento silencioso para disfrutar del descanso deseado, temporizador de encendido o apagado automático y funciones anti-moho, autolimpieza y deshumidificación que evitan que la habitación se encuentre húmeda y bochornosa.

Política de compras: Renta Safari S.A. de C.V. se esforzará, cuando sea factible, a comprar productos y servicios que cumplan con las normas de la organización en cuanto a sustentabilidad.

Cuando sea posible, las decisiones de compra deberán cumplir los requisitos siguientes:

Productos que reducen las emisiones de gases de efecto invernadero o se hacen con energías renovables. Reducir el uso de productos químicos que sean dañinos al medio ambiente, los empleados y la salud pública. Productos que contienen el más alto porcentaje posible de contenido reciclado de postconsumo. Los productos que reducen la contaminación del aire y el agua. Productos que reducen desechos. Productos reutilizables. Productos que tengan funciones múltiples y reducir el número total de productos comprados (ej. limpiadores, multiusos ) Proveedores que ofrecen los productos amigables con el medio ambiente y que puedan documentar estos impactos en la cadena de suministro. Productos y servicios ecológicamente mejores en cuanto a calidad y precio comparable a sus contrapartes habituales. En situaciones donde los productos favorables para el medio ambiente no estén disponibles o sea poco práctica su compra, se tomarán consideraciones secundarias que deberán incluir tomar en cuenta las prácticas de gestión ambiental de proveedores y productores.


La compra de productos ecológicos forma parte del compromiso a largo plazo de la



			<p>organización con el medio ambiente, enviando una clara señal a los productores y distribuidores.</p> <p> EBC INVERTER.pdf</p> <p> EBC inverterultimate.pdf</p> <p> EBC REFRIGERAD LG LT32BPP.pdf</p> <p> EBC10PKFOCOLED.pdf</p> <p> EBCbarracuda.jpg</p> <p></p> <p>EBCfocos_led_philips_luz_blanca_fria_10_piezas_60_w_8_w_D_NQ_NP_631505_MLM29010992576_122018_F.jpg</p> <p> EBCENFRIADOR DE 3 PUERTAS.pdf</p>
<p><b>3.26. Efficiency mode</b> Where applicable, equipments are set by default to the energy-saving mode.</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>Los equipos de la empresa estan configurados en modo ahorro de energia. Se informa a los colaboradores via mail, que configuren sus aparatos en modo ahorrador.</p>
<p><b>3.27. Other measures</b> Other measures, not previously mentioned, have been implemented.</p>	<p>✓</p>	<p>—</p>	

## Water

Action			Details
<p><b>3.28. Water reduction policy</b> The company has implemented a policy to reduce its water consumption, which is monitored and based on a water risk assessment. In areas of high water risk, context-based water stewardship goals are identified and pursued.</p>	✓	✓	<p>En la política de sustentabilidad se expresa que “Renta Safari S.A. de C.V. / Aviomar Adventours se compromete a salvaguardar las riquezas naturales y culturales de nuestro destino. Mejorando el desempeño de sostenibilidad de la organización a través de la promoción de una cultura de sostenibilidad, administrando nuestras operaciones de manera que minimice nuestros impactos ambientales y sociales y permitiendo la integración de los principios y prácticas de sostenibilidad en nuestras operaciones “y uno de los compromiso mencionados en la política es <b>‘Reducir y monitorear el uso de agua’</b> (Página 10 del documento <b>Responsabilidad social, empresarial y ambiental</b>).</p> <p>De igual manera dentro de las cláusulas de sustentabilidad se expresa lo siguiente</p> <p><b>“El trabajador se compromete a hacer uso eficiente del recurso agua en todos las locaciones, reportará inmediatamente cuando se percate de alguna fuga o situación donde se desperdicie agua” (Punto 4 de las cláusulas de sustentabilidad)</b></p> <p>La empresa realiza el control mensual del consumo de agua, basándose en los recibos de agua, la información sirve para comparar la evolución del consumo e identifica posibles fugas, adicionalmente, se motiva a los empleados a reducir su consumo de agua dentro y fuera de la oficina. Los medidores de agua registran el consumo en metros cúbicos.</p>
<p><b>3.29. Water sourcing</b> Water sourcing is sustainable and does not harm environmental flows.</p>	✓	✓	<p>El agua para la operación de las diferentes locaciones de Aviomar se obtiene del sistema de la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado (CAPA), organismo público descentralizado, de naturaleza mixta estatal y municipal, cuya constitución y funcionamiento están regulados por la Ley De Agua Potable y Alcantarillado Del Estado De Quintana Roo. Se encargan de la vigilancia, conservación, operación y mantenimiento de las instalaciones correspondientes, así como la distribución del agua potable.</p>








		<p>En Cozumel la cobertura de agua potable es del 99.00% de la población y 97.00% de drenaje y saneamiento. Por lo que no compite con las necesidades de la comunidad.</p> <p> LEY DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO.pdf</p>
<p><b>3.30. Water use</b> The office water use is measured on a monthly or yearly basis for benchmark purposes, and sources of water are indicated.</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>La empresa realiza el control mensual del consumo de agua, basándose en los recibos de agua, la información sirve para comparar la evolución del consumo e identifica posibles fugas, adicionalmente, se motiva a los empleados a reducir su consumo de agua dentro y fuera de la oficina. Los medidores de agua registran el consumo en metros cúbicos.</p> <p>En promedio al año se consumen 108 m3 de agua potable en las oficinas generales.</p> <p>129</p>
<p><b>3.31. Flow restrictors</b> Flow restrictors are installed in minimum 75 % of the taps.</p>	<p>✓ —</p>	<p>Las oficinas donde se encuentra la empresa Renta Safari son rentadas, sin embargo se planteara una vez realizado la evaluación de consumo.</p>
<p><b>3.32. Aerators</b> Aerators are installed.</p>	<p>✓ —</p>	<p>Las oficinas donde se encuentra la empresa Renta Safari son rentadas, sin embargo se planteara una vez realizado la evaluación de consumo.</p>
<p><b>3.33. Percussion taps</b> Percussion taps, or other water saving technologies, are installed in min. 75 % of all taps.</p>	<p>✓ —</p>	<p>Las oficinas donde se encuentra la empresa Renta Safari son rentadas.</p>

<p><b>3.34. Water saving toilets</b> Dual flush or other water saving equipment is installed in the toilets</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>Las oficinas donde se encuentra la empresa Renta Safari son rentadas.</p>
<p><b>3.35. Rain water</b> Waste water and/or collected rain water is re-used.</p>	<p>✓</p>	<p>—</p>	<p>En la Península, para lograr un uso de agua racional, ecológico y sustentable es fundamental que aprendamos a aprovechar el mayor y más accesible recurso hídrico que actualmente se desperdicia: La lluvia.</p> <p>En Cozumel el clima predominante es cálido húmedo con abundantes lluvias en verano, observándose en la isla de Cozumel una precipitación media del orden de los 1 300 mm.</p> <p>En Aviomar se ha implementado un sistema de captación de agua de lluvia en dos de nuestras locaciones, Rancho Palancar y Barracuda, que es utilizada para lavar los vehiculos usados en los tours.</p> <p>En el Rancho Palancar el consumo anual de agua en pipas era 240 m3 (2 pipas al mes), con el sistema de captación de agua de lluvia se tiene un ahorro de 1 pipa al mes, la capacidad de captación es de 10 m3 al mes (60 m3 de octubre 2018 a marzo 2019).</p> <p>En Barracuda se instaló el sistema en el mes de Diciembre 2018, y se han ahorrado aproximadamente 40 m3 de diciembre a marzo de 2019.</p> <p> INFORME OCTUBRE_ENERO FINAL.pdf</p> <p> sistema captacion agua lluvia.jpeg</p>
<p><b>3.36. Other examples</b> Other water-saving measures, not previously mentioned, have been implemented.</p>	<p>✓</p>	<p>—</p>	<p>Compartir consejos de ahorro de agua con los colaboradores a travez de mensajes en el correo electronico y news letter.</p>

## Waste management

8

Action			Details
<p><b>3.37. Waste legislation</b> The company complies with the national legislation concerning waste disposal. Any residual waste disposal has no adverse effect on the local population and the environment.</p>			<p>La empresa se encarga de separar sus residuos y busca el servicio de empresas recolectoras de basura clasificada publicas y privadas que se ubicadan dentro del destino.</p> <p>DISPOSICIÓN FINAL Y CENTROS DE ACOPIO</p> <p><b>ORGÁNICOS / COMPOST</b></p> <p>El material orgánico se dispone al servicio municipal de recoja de basura (PASA), sin embargo a mediano plazo se busca estandarizar y disponer en la medida de lo posible en centros de compostaje o en una composta contralada en el sitio.</p> <p><b>INORGÁNICOS / NO RECICLABLES</b></p> <p>OTROS (ENVOLTURAS, TETRAPACK, UNICEL), SANITARIOS</p> <p>Se dispone para entrega al sistema municipal de recoja de basura (PASA)</p> <p><b>INORGÁNICOS / RECICLABLES</b></p> <p>PLÁSTICOS (PET, HDPE), CARTÓN, LATA, VIDRIO, TELA</p> <p>Se entregan a los centros de acopios municipales o empresas certificados ante la Secretaria de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) o la Secretaria de Medio Ambiente Estatal (SEMA), como TAAK-IN (privada) y CAMAR (Municipal)</p> <p>PLÁSTICOS / TAPITAS</p>

		<p>Se entrega al banco de tapitas A.C. a través de los embajadores en los municipios, para apoyo a tratamientos a niños con cancer.</p> <p><b>MANEJO ESPECIAL</b></p> <p>PILAS, FOCOS, ACEITES</p> <p>Se entregan en los centros de acopio certificados para el manejo de este material, en el caso de aceites se entrega a la empresa ECOLSUR (Almacén), certificada bajo las normativa ambiental de la SEMARNAT.</p>
<p><b>3.38. Waste reduction</b> The company has developed and implemented a solid waste reduction and recycling policy with quantitative goals to reduce non re-useable or recyclable waste (for example reuse or recycling of coffee cups, double sided printing, bulk purchasing).</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>La empresa está iniciando una evaluación inicial de la cantidad y tipo de basura que produce; para establecer metas de reducción, despues de los resultados de la evaluación la empresa pretende usar de productos reciclables, disminuir empaques a través de compras al granel, usar productos amigables con el ambiente.</p> <p>lo que la empresa si hace es, los equipos electrónicos viejos son llevados a centros de reciclaje, mientras aun sirven.</p> <p> 5. The Mayan Cacao presentacion.ppt</p>
<p><b>3.39. Waste measurement and benchmark</b> The business is aware and keeps records of the type and amount of substantial portions solid waste generated (including food waste).</p>	<p>✓ —</p>	<p>Actualmente se lleva a cabo un monitoreo mensual de la cantidad de residuos inorganicos reciclables generados por las locaciones. Los residuos son llevados a centros de reciclaje, disminuyendo la disposicion en el relleno sanitario de la isla.</p> <p>En Aviomar Adventours existe una política de sustentabilidad y compras que considera productos amigables con el medio ambiente, de tal modo que minimicen la generación de residuos y de contaminación.</p> <p>Renta Safari se esforzará, cuando sea factible, a comprar productos y servicios que cumplan con las normas de la organización en cuanto a sustentabilidad.</p>

Cuando sea posible, las decisiones de compra deberán cumplir los requisitos siguientes:

Productos que reducen las emisiones de gases de efecto invernadero o se hacen con energías renovables. Reducir el uso de productos químicos que sean dañinos al medio ambiente, los empleados y la salud pública. Productos que contienen el más alto porcentaje posible de contenido reciclado de postconsumo. Los productos que reducen la contaminación del aire y el agua. Productos que reducen desechos. Productos reutilizables. Productos que tengan funciones múltiples y reducir el número total de productos comprados (ej. limpiadores, multiusos). Proveedores que ofrecen los productos amigables con el medio ambiente y que puedan documentar estos impactos en la cadena de suministro. Productos y servicios ecológicamente mejores en cuanto a calidad y precio comparable a sus contrapartes habituales. En situaciones donde los productos favorables para el medio ambiente no estén disponibles o sea poco práctica su compra, se tomarán consideraciones secundarias que deberán incluir tomar en cuenta las prácticas de gestión ambiental de proveedores y productores. La compra de productos ecológicos forma parte del compromiso a largo plazo de la organización con el medio ambiente, enviando una clara señal a los productores y distribuidores.









#### REVALORIZAR Y RECICLAR

En todas las locaciones de Aviomar Adventours, se encuentran ubicados contenedores para la correcta separación de los residuos. De tal forma que tanto el cliente como los colaboradores se les facilite la correcta disposición de sus residuos.

Los supervisores son los encargados de llevar a cabo tal actividad de modo que tienen que mantener en las mejores condiciones el lugar.

La coordinación de sustentabilidad en conjunto con los supervisores llevan a cabo una bitácora de los residuos inorgánicos reciclables.

Se adjunta registros.

			 RECICLABLES _CM.pdf  RECICLATÓN _ PLAYA DEL CARMEN _ 2018_2019.pdf  WhatsApp Image 2018_12_14 at 7.20.50 PM.jpeg  WhatsApp Image 2019_04_18 at 11.20.24 AM.jpeg  IMG_20181113_103033835.jpg
<b>3.40. Sustainable packaging</b> The company has taken measures to reduce the amount of packaging materials and is not providing non-recyclable or non-biodegradable package materials.	✓	—	La empresa cuenta con una boutique donde se venden souvenirs lo cuales son envueltos con papel reciclable.
<b>3.41. Plastic water bottles</b> The business takes action to reduce the amount of (non-refillable) plastic bottles it consumes. This criterion is related to drinking water for office use.	✓	—	La empresa adquiere botellones de agua rellenable, los empleados hacen uso de ella con una botella reutilizable,  Se realizan cambios para la reducir el consumo de botellas de plástico en nuestras locaciones, se adquieren dispensadores de agua rellenable.   Dispensador Rancho.jpeg  DISPENSADOR OFICINA.jpg  DISPENSADOR MOTORIZADOS.jpeg
<b>3.42. Reuse / recycling of waste</b> The business demonstrates that it separates all materials which can	✓	✓	Aviomar Adventours reconoce que los residuos separados correctamente pueden ser revalorizados de manera que pueden servir o transformarse en nuevos productos, de

be recycled or reused (including glass, paper, metal, organic waste and plastics). It organizes collection and proper disposal, whenever locally feasible, if collection is not provided by the local authorities.

esta manera no se dispone en el relleno sanitario y por tanto ayudamos a darle mayor tiempo de vida y un correcto manejo.

Aiomar separa tapitas de plástico para ser entregadas al banco de tapitas A.C., iniciativa que apoya a pequeños de 0 a 21 años con algún diagnóstico de cáncer, a través de sus diferentes programas financiados por empresas inyectoras de plástico (recicladoras) con quienes tienen convenio y les entregan recursos económicos

De igual manera se realiza un acopio de colillas de cigarro, las cuales serán entregadas a la empresa Verde Halago, empresa que desarrolla un material nuevo (macetas biodegradables y biocompostables) a partir del reciclado de colillas de cigarro.

#### **INORGÁNICOS / NO RECICLABLES**

OTROS (ENVOLTURAS, TETRAPACK, UNICEL), SANITARIOS

Se dispondrá para entrega al sistema municipal de recoja de basura.

#### **INORGÁNICOS / RECICLABLES**

PLÁSTICOS (PET, HDPE), CARTÓN, LATA, VIDRIO, TELA

Centros de acopios municipales o empresas certificados ante SEMARNAT o SEMA.











PLÁSTICOS / TAPITAS

Se entregarán al banco de tapitas A.C. a través de los embajadores en los municipios.

#### **MANEJO ESPECIAL**













PILAS, FOCOS, ACEITES

Se entregarán en los centros de acopio certificados para el manejo de este material, en el caso de aceites se entrega a la empresa ECOLSUR (Almacén), certificada bajo las normativas ambientales de la SEMARNAT.

			 Contenedores oficina.jpg  Contenedor tapitas.jpg  colillas de cigarro.jpeg  CONTENEDORES SEPARACIÓN DE RESIDUOS.jpg
<b>3.43. Toner/ink</b> When using ink and toner cartridges for printing and copying, waste reducing methods (recycling, refilling) are implemented, whenever feasible.			<p>Se disminuye su uso reduciendo la impresion de documentos al minimo indispensable y a traves de impresion en dos caras. Los toner o cartuchos que quedan vacios, son colectados en un contenedor, los cuales son llevados al Centro de Acopio de Materiales Reciclables (CAMAR) , quienes se encargan de darle un destino final adecuado.</p>  Lista de Materiales CAMAR.jpg
<b>3.44. Recycling of batteries</b> Batteries, including powercut inverter batteries, are recycled (if locally possible) or properly disposed.			<p>La empresa ha instalado contenedores para depositar las baterias en lugares accesibles para los empleados, ellos desechas en estos contenedores las baterias de uso de la empresa y las de sus hogares.</p> <p>Son enviados al centro de reciclaje municipal de la isla de Cozumel CAMAR, quienes le dan un destino final correcto.</p>  Lista de Materiales CAMAR.jpg

## Reducing pollution



Action			Details
<b>3.45. Waste water: treatment</b> Wastewater, including grey water, is effectively treated, complies with national legislation and is only reused or released safely, with no adverse effects on the local population and the environment.			Las aguas residuales de la empresa son vertidas al sistema de alcantarillado del gobierno, por lo tanto, su disposición final esta fuera del control de la empresa.
<b>3.46. Pollution reduction policy</b> The company has a policy to minimize and substitute the use of harmful substances, including pesticides, paints, and cleaning materials, by harmless products and processes. All storage, handling and disposal of chemicals is properly managed.			La empresa compra productos de limpieza que son amigables con el ambiente, que esten certificados en calidad y que tengan los permisos correspondientes para su venta   FacCFDI_HUHL670917QW8_A_11670.pdf  facturacozuclean.pdf
<b>3.47. Paint</b> Lead-free and water-based paints are both used inside and outside, when locally available.			La empresa adquiere preferentemente pinturas con certificacion o sello ambiental, en la medida de la disponibilidad local.
<b>3.48. Noise, light, erosion and ozone</b> If the company is a source of pollution, it implements practices to minimise pollution from noise, electric generators, light, runoff, erosion, ozone-depleting compounds; and air, water and soil contaminants from its buildings (as far as being able to control by the company).			La empresa no es una fuente de contaminacion por ruido, generacion electrica u otro tipo de contaminante. Minimizamos los impactos ambientales utilizando productos biodegradables, luces led, separando los desechos, reciclando lo más posible, conservando agua.

## Mobility

Action			Details
<p><b>3.49. Staff travel policy</b> The company has a sustainability mobility policy for staff related travel, which includes reduction of travel and more sustainable modes of transport.</p>	✓	✓	<p>La isla de Cozumel tiene una extensión de 647,33 km<sup>2</sup>, y las distancias son relativamente cortas en comparación con el continente, las distancias más largas se recorren aproximadamente en 30 a 45 min (zona oriental de la isla), mientras que dentro de la ciudad todo es relativamente cerca (10-15 min). La mayor parte de la población se transporta a través de motocicletas por tiempo, distancia y dinero, el transporte público no es eficiente y aunque el servicio de taxis funciona generalmente es caro y no resuelve el problema. En los últimos años, afortunadamente, en la isla se ha incrementado el deporte del ciclismo.</p> <p>En Aviomar más del 50% de los colaboradores se transportan en la motocicleta en el lugar de trabajo, en los centros más alejados de la ciudad los empleados se transportan con el transporte del personal de la empresa, que se encargan de recogerlos en los puntos específicos, de esta manera disminuimos el impacto de co2 en la atmosfera</p> <p>Tenemos como objetivo establecer estrategias para implementar un sistema de movilidad eficiente y sostenible.</p> <p>El reto aquí es romper con una cultura de malos hábitos de transporte muy arraigados en la población en general; Aviomar Adventours a través de nuestro comité de sustentabilidad trabajamos en la implementación de estrategias de acorde a las características de nuestra localidad, incentivando de alguna manera a los colaboradores, primeramente con un cambio de hábitos a través de la infografía, comunicados y a través de la política de movilidad sostenible, trabajar en la búsqueda de las mejores alternativas para incentivar a nuestros colaboradores como parte de nuestras metas a mediano y largo plazo , hay que recordar que todo los cambios requieren un proceso constante de mejoras.</p>
<p><b>3.50. Business travel emission</b> Staff related business travel is measured (type, distance). Carbon or Green House Gas emissions are calculated, with the aim to reduce</p>	✓	✓	<p>En Renta Safari, los directivos son los únicos que realizan viajes aéreos por negocios, se calcula un estimado de las emisiones 8.228 tons de CO2 para el 2018.</p>

<p>and offset.</p>		<p>Quando no se requiere un viaje, se tienen charlas o reuniones vía internet.</p> <p>Se incorporará en la empresa el registro de los desplazamientos de los colaboradores, con la finalidad de calcular la emisión de CO2 al año, compensar las emisiones e identificar posibles mejoras. Se utilizan las calculadoras disponibles de la Secretaria de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT), plataforma mexicana de carbono y carbonfound.</p> <p>En el marco de estrategias de la coordinación de sustentabilidad, se trabaja en la mitigación de emisiones se Co2 a través de la participación con grupos ambientales en actividades de reforestación. Se llevó a cabo nuestra primera actividad de reforestación con la participación de 11 colaboradores de la empresa y la subdirección de ecología del municipio de Cozumel, plantando un total de 29 árboles autóctonos de la región en una de las principales avenidas de la Isla de Cozumel. Con el objetivo de compensar nuestra huella de carbono. Se espera tener un estimado anual para poder trabajar en proyectos estratégicos de compensación, como bonos de carbono si fuera necesario.</p> <p>8</p>
<p><b>3.51. Business travel carbon offset</b> Carbon or Green House Gas emissions of staff related travel is offset, through a reliable locally available scheme or methodology.</p>	<p>✓ —</p>	<p>Se incorporará en la empresa el registro de los desplazamientos de los colaboradores, con la finalidad de calcular la emisión de CO2 al año, compensar las emisiones e identificar posibles mejoras. Se utilizará las calculadoras disponibles de la Secretaria de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT), plataforma mexicana de carbono y carbonfound.</p>
<p><b>3.52. Employee incentives</b> Employees are (financially) encouraged to use public transport or sustainable means of transport (e.g. bicycles).</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>El lugar donde se ubica la empresa Renta Safari, es una ciudad pequeña los empleados hacen uso de motos, bicicletas o andan a pie, de igualmanera el transporte publico esta disponible.</p>

<p><b>3.53. Transport reduction</b> Transport related impacts are reduced by tele-work, tele/video meetings, work-at-home policies or other means.</p>	<p>✓</p>	<p>— La empresa tiene oficinas en otros destinos, sin embargo se tienen reuniones y conferencias a través de facetime o skype. Solo cuando son casos necesarios el personal viaja para una junta presencial.</p>
<p><b>3.54. Car purchase or lease</b> If the company buys, leases or hires cars, there is a policy to obtain the greatest fuel-efficiency (e.g. EU category A or B).</p>	<p>✓</p>	<p>— La empresa tiene una flota de 79 vehículos que han sido seleccionados según las actividades de la empresa (tours y operaciones), se lleva una relación de los vehículos y las pólizas, así como el mantenimiento periódico. Para la adquisición de nuevos vehículos, se realiza una evaluación de las opciones disponibles, en relación a precio y eficiencia en el consumo de combustible.</p>
<p><b>3.55. Well maintained cars</b> Motorised company vehicles are well maintained and checked regularly to reduce emissions and energy use. They comply with the legal emission standards.</p>	<p>✓</p>	<p>— Los vehículos de la empresa son revisados regularmente cada año (servicio y seguros), además de que cada locación que cuenta con vehículos tiene su propio mecánico para mantenimiento habitual. Para la adquisición de nuevos vehículos, se realiza una evaluación de las opciones disponibles, en relación a precio y eficiencia en el consumo de combustible.</p> <p>Los vehículos están en constante mantenimiento para eficientar su funcionamiento, tienen motores de la más alta tecnología para el ahorro de combustible y mantienen una velocidad máxima.</p> <p>Nuestra flota de ATV, Buggies se renueva 1/3 de la flota cada año de manera que después de tres años la flota completa ha sido renovada. Todos nuestros vehículos operan con tours guiados, donde los guías controlan la velocidad de la caravana, la seguridad y el consumo de gasolina.</p> <p>De igual forma los proveedores de autobuses están comprometidos a las verificaciones que marca la ley para hacer un buen uso del combustible y evitar al máximo la contaminación que genera cada unidad, se hacen responsables que los pasajeros también respeten la limpieza de áreas arqueológicas y cuerpos de agua a los que son trasladados en los tours.</p>

## Sustainability training and awareness raising

1

Action			Details
<p><b>3.56. Staff environmental training and information</b>            All staff members (including field staff) receive periodic guidance, training and/or information about their roles and responsibilities with respect to environmental practices, including water, energy saving, paper, and waste issues.</p>			<p>Periodicamente los colabradores reciben información para tomar cursos y talleres, de igual manera reciben informacion para participar en actividades comunitarias ambientales, esto se hace via email.</p> <p>Todos los trabajadores y trabajadoras reciben capacitaciones periódicas acerca del ahorro de recursos y actividades ecoamigables.</p> <p>Los trabajadores y trabajadoras participan en acciones de conservacion desarrolladas en la comunidad.</p> <p> IMG_20181215_WA0016.jpg</p> <p> WhatsApp Image 2018_10_17 at 10.51.10 AM.jpeg</p> <p> WhatsApp Image 2019_01_21 at 1.17.05 PM.jpeg</p> <p> 52417032_2029420697178780_6194393995422990336_o.jpg</p>

## Land use and community relations

10

Action			Details
--------	--	--	---------

<p><b>3.57. Land use and construction</b>          Planning, land use, siting, design, construction, renovation, operation and demolition are in compliance with zoning requirements, with laws related to protected and sensitive areas, and to heritage considerations.</p>	✓	✓	La empresa cumple con las normativas locales respecto a ordenamiento de territorio y uso de suelo, tal como lo establecen el Plan de Ordenamiento Territorial de la zona.
<p><b>3.58. Siting and design</b>          Siting, planning and design of newly constructed company buildings takes into account the capacity and integrity of protected and sensitive natural and cultural heritage, and complies with zoning requirements and laws. Best practices should be implemented within reasonable extra costs.</p>	✓	✓	Renta Safari S.A de C.V. cumple con las normativas locales respecto a ordenamiento de territorio, uso de suelo y conservación del patrimonio cultural y ecológico, tal como lo establecen los Planes de Ordenamiento Territorial y demás normas relacionadas.
<p><b>3.59. Natural and cultural impact</b>          In case of new constructions (or substantial renovations or demolitions), an environmental, natural and cultural impact assessment has been conducted. Its conclusions and recommendations are taken into account.</p>	✓	✓	SS
<p><b>3.60. Property acquisition</b>          Property and water rights have been acquired in a legal manner, complying with local, communal and indigenous rights (where applicable). Property has been acquired including free, prior and informed consent of local communities, and do not require involuntary resettlement.</p>	✓	✓	SS
<p><b>3.61. Sustainable design and construction</b>          Planning, design, construction of new buildings or renovations (from the moment of first certification) is based on locally appropriate and sustainable practices and materials.</p>	✓	✓	SS
<p><b>3.62. Invasive species</b></p>	✓	✓	SS











<p>The business takes measures to avoid the introduction of invasive alien species. Native species are used for landscaping and restoration, wherever feasible, particularly in natural landscapes.</p>			
<p><b>3.63. Community consultation</b> Local communities are consulted, regarding activities that the business conducts in areas where it resides, with the aim to avoid adverse effects on local access to livelihoods, including land and aquatic resource use, rights-of-way, transport and housing.</p>	✓	✓	Se cumple con todas las legislaciones vigentes.
<p><b>3.64. Community services</b> The activities of the company do not jeopardize the provision of basic services, such as food water, energy, healthcare or sanitation, to neighboring communities.</p>	✓	✓	SS
<p><b>3.65. Local cultural sites</b> The business contributes to the protection, preservation and enhancement of properties, sites and traditions of historical, archaeological, cultural, and spiritual significance and does not impede access to them by local residents.</p>	✓	✓	SS
<p><b>3.66. Local elements</b> The business values and incorporates authentic local culture (traditional and contemporary) in its operations, design, decoration, cuisine, or shops; while respecting the intellectual property rights of local communities.</p>	✓	✓	Las instalaciones de la locaciones fueron construidas respetando el desarrollo local y tradicional de la entidad, incorporando elementos de arte,cultura y diseño.

## 4. Inbound partner agencies

16

### Inbound partner agencies

8



Action			Details
<b>4.1. Partner agency policy</b> Based on an inventory of its inbound key partner agencies, the company has developed and implemented a policy to improve the sustainability of its partner agencies. It should include the motivation of existing partner agents, as well as the selection of new partner agents.			La empresa no cuenta con agentes entrantes, debido a que el modelo del negocio no lo contempla.
<b>4.2. Communication to partners</b> The key partners agencies are informed about the company's sustainability policy and are expected to comply with it and/or communicate it to final customers (where relevant).			
<b>4.3. Contract conditions</b> Key sustainability clause(s) are included in contracts with inbound / receptive partners (e.g. child labour, anti-corruption and bribery, waste management and protection of biodiversity). In case written contracts do not exist, these clauses are communicated and documented otherwise (e.g. through policy on the company web site, correspondence etc.).			
<b>4.4. Sustainability training - motivation</b> Incoming/inbound partners are motivated to participate in			



sustainability training(s) for travel companies.			
<b>4.5. Sustainability training - completed</b> Key receptive partners have completed a basic sustainability training for travel companies.	✓	✓	SS
<b>4.6. Sustainability reporting</b> The key partners have reported on their sustainability achievements and have shared their results.	✓	✓	SS
<b>4.7. Sustainability award</b> The key partners have obtained a sustainability award and have shared their achievements.	✓	✓	SS
<b>4.8. Incentives</b> Incentives are offered to receptive partner agencies who engage actively in more sustainable production (e.g. financial, contract conditions, marketing benefits).	✓	✓	SS

## Specific conditions

8

Action			Details
<b>4.9. Contracts</b> Written contracts with partner agencies are in place.	✓	✓	
<b>4.10. Briefing contract managers</b> Receptive/incoming agents, outbound product and contract managers discuss relevant sustainability issues in the destination on a regular basis.	✓	✓	

<p><b>4.11. Anti-corruption</b> The company expects its partners to have an anti-corruption policy (e.g. through inclusion as contract condition).</p>	✓	✓	
<p><b>4.12. Sexual exploitation of children: contracting</b> Partner contracts include clauses which enable contract partners to end the contractual agreement prematurely if the partner company does not take adequate measures to prevent sexual exploitation of children within the direct supply chain (e.g. accommodations and excursions).</p>	✓	✓	
<p><b>4.13. Licence</b> Partner companies comply with local, national and international legislation and regulations.</p>	✓	✓	
<p><b>4.14. Customer communication</b> In case partner agencies are directly in contact with clients, they provide information and interpretation on relevant sustainability matters in the destination (protection of flora &amp; fauna and cultural heritage; resource use) and on social-cultural values (tips, dressing code and photography), including the distribution of customer codes of conduct.</p>	✓	✓	
<p><b>4.15. Labour conditions</b> Partner companies comply with all relevant national laws protecting the rights of employees.</p>	✓	✓	
<p><b>4.16. Living wage</b> The company partner agencies pay their employees at least a living wage that is equal to or above the legal minimum.</p>	✓	✓	ss

## 5. Transport


9


### Selecting transport suppliers

8

Action			Details
<p><b>5.1. Transport to destination</b> In selecting transport options to the destination, a policy is followed to select the most sustainable options (considering price and comfort arguments).</p>	✓	✓	<p>Aviomar Adventours es una tour operadora que se encarga de transportar a grupos de turistas de los cruceros que llegan a los principales puertos de la península de Yucatán, <b>nuestra responsabilidad inicia una vez en tierra (puerto), nos encargamos de trasladarlos hacia locaciones culturales, naturaleza, parques acuáticos, etc.</b> La empresa se encarga del transporte dentro del destino, nuestros vehículos están en constante mantenimiento para eficientar su funcionamiento, tienen motores de la más alta tecnología para el ahorro de combustible y mantienen una velocidad máxima.</p> <p>Nuestras lanchas todas usan motores de 4 tiempos. Nuestra flotilla de ATV, Buggies se renueva 1/3 de la flotilla cada año de manera que después de tres años la flotilla completa ha sido renovada. Todos nuestros vehículos operan con tours guiados, donde los guías controlan la velocidad de la caravana, la seguridad y el consumo de gasolina.</p> <p>De igual forma los proveedores de autobuses están comprometidos a las verificaciones que marca la ley para hacer un buen uso del combustible y evitar al máximo la contaminación que genera cada unidad, se hacen responsables que los pasajeros también respeten la limpieza de áreas arqueológicas y cuerpos de agua a los que son trasladados en los tours.</p>
<p><b>5.2. GHG / Carbon offset</b> GHG or Carbon offset for the international transport is included in the</p>	✓	✓	SS



package price.			
<b>5.3. GHG / Carbon measurement</b> The GHG or carbon emissions are measured for the transport to the destination with the aim to make informed decisions for product development and to inform clients.	✓	✓	
<b>5.4. Transfer to departure airport</b> Sustainable (public) transport is preferably included or offered to the point of departure for the international/long distance journey. This includes avoidance of short distance connection flights (in balance with price and comfort arguments).	✓	✓	Renta Safari S.A. de C.V, Aviomas Adventours, no es responsable del traslado a los aeropuertos, nuestro servicio se basa en ofrecer a los pasajeros de cruceros que visitan México, experiencias únicas y memorables a distintas locaciones culturales, historicos, naturales.
<b>5.5. Local transport</b> In selecting transport options for transfers and excursions in the destination, more sustainable alternatives are always considered and given preference to (taking into account price, comfort and practical considerations).	✓	✓	<p>Aviomas Adventours es una tour operadora que se encarga de realizar excursiones culturales, de aventura, playa, historicos, etc., a grupos de turistas que llegan a travez de los cruceros en los principales puertos de la península de Yucatán.</p> <p>Nuestros vehículos están en constante mantenimiento para eficientar su funcionamiento, tienen motores de la más alta tecnología para el ahorro de combustible y mantienen una velocidad máxima.</p> <p>Nuestras lanchas todas usan motores de 4 tiempos. Nuestra flotilla de ATV , Buggies se renueva 1/3 de la flotilla cada año de manera que después de tres años la flotilla completa ha sido renovada. Todos nuestros vehículos operan con tours guiados, donde los guías controlan la velocidad de la caravana, la seguridad y el consumo de gasolina.</p> <p>Los proveedores de autobuses están comprometidos a las verificaciones que marca la ley para hacer un buen uso del combustible y evitar al máximo la contaminación que genera cada unidad, se hacen responsables que los pasajeros también respeten la limpieza de áreas arqueológicas y cuerpos de agua a los que son trasladado en los tours.</p>

<p><b>5.6. Boating</b> The business encourages any boat/cruise operator it works with, to follow sustainability best practices in respect of their operations.</p>	<p>✓</p>	<p>Existe un Código de conducta de la empresa para visitantes en Ecosistemas Marinos y Terrestres donde los guías son los encargados de replicar la información a los visitantes . Se adjunta documento, pagina 12.</p> <p><b>Código de conducta para visitantes en Ecosistemas Marinos y Terrestres</b></p> <p>Los siguientes códigos de conducta se han desarrollado para proporcionar directrices para todos nuestros empleados, visitantes y público en general que participa en nuestras excursiones y visita zonas sensibles ambientalmente.</p> <p>Minimizar el impacto al medio ambiente. Respetar los animales marinos y la fauna silvestre. Ser considerado con los demás. Utilizar sólo los caminos abiertos. Dejar todo aquello que encuentre. Eliminar los desperdicios adecuadamente. Reducir al mínimo el riesgo de incendio. Educar a los visitantes sobre el bajo impacto y las prácticas de conservación en las visitas. Evitar el contacto con el fondo marino. No tocar el coral. No recolectar ningún objeto del agua (estrellas, conchas de mar, caracoles etc.) Utilizar siempre un salvavidas y controlar su flotabilidad. No alimentar a los animales. Observar la ley. Usar el sentido común.</p> <p> RSAEFIN.pdf</p>
<p><b>5.7. Bus / Coach safety</b> In selecting coach transport companies, minimum quality and safety arguments are considered.</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p> <p>Como se menciona anteriormente, los proveedores de autobuses están comprometidos a las verificaciones que marca la ley para hacer un buen uso del combustible y evitar al máximo la contaminación que genera cada unidad, se hacen responsables que los pasajeros también respeten la limpieza de áreas arqueológicas y cuerpos de agua a los que son trasladado en los tours.</p>

<p><b>5.8. Code of conduct for drivers</b> Transport providers are provided with codes of conduct and guidance regarding sustainable driving techniques.</p>	<p>✓</p>	<p>— En línea con el Registro Nacional de Estándares de Competencia y manteniendo los criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social. La empresa firma un convenio con los proveedores de servicio de transporte, en el cual está estipulado el código de conducta de los conductores y se identifican técnicas sostenibles de conducción. El Operador se compromete a seguir y mantener el siguiente código de Conducta:</p> <p> CODIGO DE CONDUCTA CONDUCTORES.pdf</p>
--	----------	---

## Sustainable packages

1

Action		 Details
<p><b>5.9. Sustainable packages</b> The company has integrated and/or is promoting one or more sustainable holiday products/packages, based on a recognised methodology (including sustainable transport, sustainable accommodations and sustainable activities).</p>	<p>✓</p>	<p>— La empresa Renta Safari SA de CV ofrece excusiones a las diferentes navieras que llegan al destino, estas excusiones incluye los traslados al destino y al traslado de regreso, estas son en parques naturales, áreas protegidas, zonas arqueológicas o playas reconocidas, todas estas excusiones se hacen siguiendo la normatividad legal local.</p> <p>Ejemplo de tours sustentables:</p> <p><b>Tour: Discover Mexico and Chankanaab Park</b></p> <p>Transportation: Bus or Van</p> <p>Total Time (hrs): 4:30 hrs</p> <p>Transportation Time (hrs): 00:40:00 15%</p>

Activity time (hrs): 03:50:00 85%

15 min. Transfert to Discover Mexico

60 min. Visit Discover Mexico

10 min. Transfer to Chankanaab Park

170 min. Free time

15 min. Transfer Back to Pier

Razones de ser sustentable: El 85% de la actividad se recorre en tierra, utilizando solo el 15% del tiempo en el transporte hacia las locaciones, incluye la visita al parque natural Chankanaab reserva de gran atractivo escénico y valor natural, proporcionando a la comunidad humana actual y futura, espacios adaptados para desarrollar actividades recreativas, educativas y culturales.

Descripción: "A short bus transfer will take you to Discover Mexico Park, a cultural Park that brings the country's heritage to life in a colourful and educational exhibit. Upon arrival a four-screen video collage takes you on a journey from the Riviera Maya, to Oaxaca, to Chihuahua and brings one of the world's oldest and richest cultures vividly to life. Afterwards you can take a walk around the miniature archaeological sites and colonial buildings, visit the Arts Museum, the Diorama Garden and see the Papantla Flyers. These dare-devils re-create the heart-stopping performance of the ancient 'voladores' - a ritual dance where participants climb a 30m pole and launch themselves, tied only by their waists, towards the ground.

You then head over to Cozumel's popular Chankanaab National Park, a beautiful beach-front oasis set on a natural lagoon. On arrival you are free to explore independently, take a stroll along one of the nature trails, visit the botanical gardens or simply relax on the white sandy beach. Included in your stay is a buffet lunch and soft drinks."

**Tour: Bike and Kayak**

Transportation: Bike, Kayak

Total Time (hrs): 03:00:00

Transportation Time (hrs) 0 0%

Activity time (hrs) 3 100%

15 min. Briefing, orientation and Equipment for Biking

45 min. Bicycle tour through Mahahual Coastline

10 min. Briefing, orientation and Equipment for Kayak

50 min. Kayak Experience

25 min. Relaxing Time

35 min. Ride bike back to the Pier

Razones de ser sustentable: El 100% de la actividad se recorre en vehículos amigables con el ambiente, disfrutando del paisaje natural de la costa de Mahahual.

Descripción: "The perfect excursion for people who enjoy exercise and wish to explore the pristine coastline of this new destination's secluded white sand beaches by bike and kayak the Caribbean waters. Experience first-hand the endless stretches of beach and local flavor as you ride and kayak the coast on this exciting adventure. Endless stretches of beach and a quaint village encompass your biking and kayaking adventure. You'll begin with a warm Mexican-style welcome. Your guides will provide a safety briefing, gear and your bicycle. Breathtaking views of a small mangrove lagoon and the coastline surround you as you cycle to the sleepy fishing village of Majahual. Enjoy a short break and a complimentary beverage before collecting your kayak and paddling out to sea."















## 6. Accommodations

16

### Accommodations



9

Action			Details
<b>6.1. Sustainable accommodations policy</b> The company has developed and implemented a long term strategy (with targets and timelines) to improve the sustainability of its contracted accommodations.			La empresa no proporciona servicios de alojamiento, sin embargo, la empresa conoce los hoteles que tienen algún tipo de certificación ambiental, o conoce algún hotel que este desarrollando acciones amigables con el ambiente, es decir, que este haciendo bien las cosas, esto con el fin de proporcionar información adecuada algún turista que lo requiera
<b>6.2. Accommodation communication</b> The company is clearly and actively communicating its sustainability objectives and requirements regarding accommodations to contracted and other relevant accommodations.			La empresa no proporciona servicios de alojamiento, ya que los servicios están enfocados al turismo de las navieras, este tipo de turismo está presente por lapso máximo de 10 horas al día en el destino.
<b>6.3. Certified accommodations</b> Preference is given to accommodations that work with internationally acknowledged (e.g. GSTC recognised) and/or Travelife certification. The percentage of certified companies/overnight stays is measured, is growing and exceeds the market average.			La empresa no proporciona servicios de alojamiento
<b>6.4. Contract conditions</b> Basic/standard sustainability clause(s) are included in all contracts with accommodation providers (e.g. child labour, anti-corruption and bribery, waste management and protection of biodiversity). In case			La empresa no proporciona servicios de alojamiento, ya que los servicios están enfocados al turismo de las navieras, este tipo de turismo está presente por un corto tiempo en el destino.

there are no (direct) contracts in place, the company has a mandatory policy (including sanctions) which is clearly communicated to partners and/or accommodation providers.			
<b>6.5. Distribution of 'Best practice' standards and guidance</b> Best practice standards (e.g. Travelife) and other guidance towards more sustainable management (e.g. training manuals) are distributed to the bestselling accommodations.	✓	✓	
<b>6.6. Baseline / self-evaluation</b> Contracted accommodations are required to self-evaluate their company on a regular basis and share this information with the tour operator (e.g. through the Travelife Sustainability System for hotels or other acknowledged programmes).	✓	✓	
<b>6.7. Participation to training/education</b> Contracted accommodations are stimulated to participate in local or (inter)national sustainability training and education (in case these trainings are offered in the destination).	✓	✓	La empresa no proporciona servicios de alojamiento, ya que los servicios estan enfocados al turismo de las navieras, este tipo de turismo está presente por un corto tiempo en el destino.
<b>6.8. Collective actions</b> Upon request, the company supports collaborative initiatives with other tour operators and/or stakeholders to promote sustainability among accommodations in destinations.	✓	✓	La empresa no proporciona servicios de alojamiento, ya que los servicios estan enfocados al turismo de las navieras, este tipo de turismo está presente por un corto tiempo en el destino.
<b>6.9. Incentives</b> Incentives are offered to accommodations which engage actively in sustainability (e.g. contract conditions or marketing benefits, such as green logos/indications).	✓	✓	La empresa no proporciona servicios de alojamiento, ya que los servicios estan enfocados al turismo que permanece en el destino por lapso tiempo aproximado de 4 horas.

## Specific conditions

7

Action			Details
<p><b>6.10. Child and compulsory labour</b> The business ensures that, through its accommodation supply chain, the rights of children are respected and safeguarded. If the supplier employs children below the age of 14, the business should ensure that there are special working conditions put in place to safeguard them.</p>	✓	✓	
<p><b>6.11. Locally produced souvenirs</b> Accommodations are stimulated to offer locally and/or sustainably produced souvenirs that are based on the area's history and culture.</p>	✓	✓	
<p><b>6.12. Accommodations respecting and featuring local architecture, settings and cultural heritage.</b> The company prefers accommodations and restaurants that incorporates elements of local art, architecture or cultural heritage; while respecting the intellectual property rights of local communities (taken into account price, comfort and other selection criteria).</p>	✓	✓	La empresa no proporciona servicios de alojamiento, ya que los servicios estan enfocados al turismo que permanece en el destino por lapso tiempo aproximado de 4 horas.
<p><b>6.13. Sexual exploitation of children: contracting</b> Accommodation contracts include clauses which enable the tour operator to end the contractual agreement prematurely if the accommodation supplier does not take adequate measures to prevent sexual exploitation of children.</p>	✓	✓	La empresa no proporciona servicios de alojamiento, ya que los servicios estan enfocados al turismo que permanece en el destino por lapso tiempo aproximado de 4 horas.
<p><b>6.14. Local communities resources</b> In case of clear evidence that contracted accommodations jeopardize the provision or integrity of basic services such as food, water, energy, healthcare or soil to the neighbouring communities, it can be reason to terminate the cooperation with the accommodation.</p>	✓	✓	La empresa no proporciona servicios de alojamiento, ya que los servicios estan enfocados al turismo que permanece en el destino por lapso tiempo aproximado de 4 horas.

<p><b>6.15. Local and fair food</b> Accommodations are stimulated to purchase and use local food products which are produced based on fairtrade and sustainability principles.</p>	✓	✓	
<p><b>6.16. Biodiversity</b> Contracted accommodations are expected to limit their negative impact on local and global biodiversity, wherever feasible (e.g. not to offer red-listed species on the menu).</p>	✓	✓	

## 7. Activities

27

### Activities

8


Action			Details
<p><b>7.1. Activities offered</b>            The company has made an inventory of environmentally or culturally sensitive excursions, which are offered in each destination. This includes excursions offered by the company or by local partners to your clients (partner agency and/or accommodations).</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>La empresa cuenta con 57 tours diferentes que se ofrece a las navieras, estos son operados durante todo el año, incluyen visitas a zonas protegidas, áreas arqueológicas, zonas de playa, áreas acuáticas, todos los sitios visitados tienen regulaciones específicas. La empresa se apega a la normatividad y lineamientos de cada institución.</p> <p><b>Contamos con 21 tours sensibles</b>, se visitan áreas arqueológicas reguladas por el INAH (Chichen Itza, Tulum, Cobá, Uxmal, Dzibilchaltun) parques naturales estatales (chankanaab, laguna Colombia de punta sur, laguna de Bacalar), cabe destacar que dentro el destino Isla Cozumel en su totalidad es parte de la Red Mundial de Reservas de la Biósfera del programa MAB Unesco.</p> <p>INAH: Instituto Nacional de Antropología e Historia Regula los centros Arqueológicos</p> <p>PROFEPA: Procuraduría Federal de Protección al Ambiente, regula cuestiones ambientales.</p> <p>CONANP: Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas, regula la Áreas naturales Protegidas.</p> <p>ESTADO: Regula parques ecológicos Naturales.</p> <p>Se cuenta con un inventario que a continuación se adjunta.</p> <p>21</p>

<p><b>7.2. Sustainable excursion policy</b> The company has developed and implemented a policy to improve the sustainability of its excursion base.</p>	✓	✓	<p>La empresa tiene como política que todo el personal que este relacionado con las excursiones deberá estar en constante capacitación, para ofrecer un mejor servicio y mejores excursiones.</p> <p>Correspondiendo a esta política desde mayo del 2018 todo el personal de operaciones esta tomando un curso de capacitación y se supervisa que esten implementando los conocimientos adquiridos en el curso.</p> <p>De igual manera las excursiones de la empresa, son hacia sitios que estan comprometidos con la conservacion del medio ambiente, que realicen acciones de sustentabilidad y que esten en proceso de algun tipo de certificación.</p>
<p><b>7.3. Suppliers communication</b> The company is communicating (directly or indirectly) its sustainability objectives and requirements to contracted and other relevant excursion providers.</p>	✓	✓	<p>La empresa proporciona las excursiones</p>
<p><b>7.4. Distribution of codes of conduct/guidelines for sensitive excursions or activities.</b> Providers for sensitive excursions or activities, which are integrated into packages or offered through local partners, receive and implement documented guidelines and/or codes of conduct in order to minimise negative visitor impact and maximize enjoyment. The guidelines are developed with the collaboration and consent of relevant NGO's and the affected community.</p>	✓	—	<p>Las excursiones ofrecidas a los turistas, tienen políticas de sustentabilidad y reglas que les indican como deben conducirse.</p> <p>Los guias informan a los turistas sobre los lugares que visitan y sus codigos y reglas que deben respetar en cada sitio.</p> <p><b>Código de conducta para visitantes en Ecosistemas Marinos y Terrestres (pag 12)</b></p> <p>Los siguientes códigos de conducta se han desarrollado para proporcionar directrices para todos nuestros empleados, visitantes y público en general que participa en nuestras excursiones y visita zonas sensibles ambientalmente.</p>

		<p>Minimizar el impacto al medio ambiente. Respetar los animales marinos y la fauna silvestre. Ser considerado con los demás. Utilizar sólo los caminos abiertos. Dejar todo aquello que encuentre. Eliminar los desperdicios adecuadamente. Reducir al mínimo el riesgo de incendio. Educar a los visitantes sobre el bajo impacto y las prácticas de conservación en las visitas. Evitar el contacto con el fondo marino. No tocar el coral. No recolectar ningún objeto del agua (estrellas, conchas de mar, caracoles etc.) Utilizar siempre un salvavidas y controlar su flotabilidad. No alimentar a los animales. Observar la ley. Usar el sentido común.</p> <p><b>Código de conducta para visitantes en Zonas Sensibles Cultural e Históricamente (pag. 13)</b></p> <p>Los siguientes códigos de conducta se han desarrollado para proporcionar directrices para todos nuestros empleados, visitantes y público en general al visitar y hacer excursiones en áreas sensibles cultural e históricamente. Tales prácticas se basan en la normativa general del INAH.</p> <p>Respetar a la población local con sus costumbres y religión. No tocar nada. No subir a los edificios y pirámides. Asegurarse de que se tiene los permisos adecuados para las cámaras fotográficas y videocámaras. Pedir permiso antes de tomar fotografías a la población local. Respetar los lugares santos y sagrados, así como no tocar o mover objetos religiosos. Desechar los residuos adecuadamente. Utilizar sólo los caminos abiertos. Dejar lo que se encuentre. Asegurarse de contratar sólo a guías certificados federales. Los visitantes que valoran las tradiciones locales fomentan el orgullo local y mantienen las culturas locales, así que por favor muestra interés en su cultura y en la comprensión de sus tradiciones.</p> <p>30</p>
<p><b>7.5. Baseline / self evaluation</b> Contracted sensitive excursion providers are required to self-evaluate</p>	<p>✓ —</p>	<p>Renta Safari S.A. de C.V./ Aiomar Adventours , ofrece experiencias únicas a los pasajeros de las diferentes navieras, a través de diferentes excursiones.</p>



<p>their company on a regular basis and share this information with their clients.</p>		<p>Aviomar provee de las excursiones, y se evalua según los reportes de los guías y encuestas de satisfacción de los visitantes.</p>
<p><b>7.6. Certified excursions</b> Where available, preference is given to activities and excursions who operate on the basis of acknowledged and controlled sustainability standards.</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>No hay excursiones 'certificadas' pero si procesos de gestion de destinos y certificacion de guías.</p> <p>La isla de Cozumel, tiene diferentes áreas naturales protegidas y es parte de la Red Mundial de Reservas de la Biosfera del Programa del Hombre y la Biosfera (MaB, por sus siglas en inglés), de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO).</p> <p>Parte de los tours que se tienen en renta Safari S.A. de C.V. / Aviomar Adventours, se llevan a cabo en áreas naturales o de valor cultural.</p> <p>Nuestros guías se encuentran actualmente certificándose como guías de excelencia a través del programa internacional de certificación y capacitación ofrecido por Aquila.s Center for Cruise Excellence, es un programa diseñado específicamente para Guías Turísticos en la industria de cruceros en cualquier parte del mundo, los guías turísticos aprenderán habilidades críticas, desde las habilidades de presentación hasta la logística para llevar a cabo una visita, lidiar con situaciones difíciles y gestionar riesgos, las líneas de cruceros, los operadores turísticos y los destinos alrededor del mundo entienden que el desempeño de la Guía turística afecta más que la experiencia del huésped en una gira en particular, por ello se dará preferencia a los Guías turísticos que hayan alcanzado un nivel de excelencia sostenible.</p> <p>De igual manera parte de los guías se certifican como guías orientado a la naturaleza a través de UNICVA (Universidad Internacional de Ciencias de Vanguardia) en coordinación con la FPMC (Fundación de Parques y Museos de Cozumel) cumpliendo los requisitos de la NOM-09-TUR-2002, el turismo orientado a la naturaleza se destaca en la aplicación de los principios de turismo sustentable, contribuyendo activamente en la conservación del patrimonio natural y cultural, por lo que es indispensable reconocer, fomentar e incentivar a los prestadores de servicios turísticos que cumplen con criterios óptimos de desempeño ambiental, mediante un certificado que constituya una ventaja</p>









		<p>competitiva en el mercado turístico, elevando así su imagen ante turistas nacionales e internacionales, comunidades y organismos públicos.</p>
<p><b>7.7. Training materials and advice</b> Training manuals and other guidance towards more sustainable management are distributed to excursion providers.</p>	<p>✓ —</p>	<p>Renta Safari S.A. de C.V. / Aviomas Adventours es proveedor de excursiones, dentro de las acciones se encuentra distribuir información de buenas prácticas de turismo, actualmente a través de los cursos, platicas y talleres impartidos a los diferentes colaboradores, se llevan información actualizada que incorporan en sus actividades.</p> <p>Como ejemplo, en la isla de Cozumel se impartieron pláticas sobre la problemática del síndrome blanco en los corales, se compartió y distribuyo información digital proporcionada por la CONANP, asimismo sobre la anidación de tortugas marinas y atropellamiento de fauna silvestre.</p> <p>De igual forma a travez del NEWSLETTER de cada mes, se comparte información relevante en materia de sustentabilidad.</p> <p><a href="https://mailchi.mp/3874795b1e2e/newsletter-no7">https://mailchi.mp/3874795b1e2e/newsletter-no7</a></p> <p> WhatsApp Image 2019_04_11 at 7.24.08 PM _2_.jpeg</p>
<p><b>7.8. Contract conditions</b> Basic sustainability clause(s) are included in activity provider contracts (e.g. child labour, anti-corruption and bribery, waste management and protection of biodiversity).</p>	<p>✓ —</p>	<p>Renta Safari S.A. de C.V. / Aviomas Adventours es proveedor de excursiones, actualmente se ha distribuido a los colaboradores las políticas de responsabilidad social y ambiental de la empresa, así como las cláusulas de sustentabilidad que <b>seles ha pedido que firmen como parte de su compromiso y se ha integrado a la documentación de contratación a la empresa. Dentro de estos documentos se encuentra expreso temas relativas al trabajo infantil, la lucha contra la corrupción y el soborno, la gestión de residuos y la protección de la biodiversidad.</b></p> <p><b>CLAUSULAS DE SUSTENTABILIDAD</b></p>


EL TRABAJADOR SE COMPROMETE A SALVAGUARDAR LAS RIQUEZAS NATURALES Y CULTURALES DE NUESTRO DESTINO. MEJORANDO EL DESEMPEÑO DE SOSTENIBILIDAD DE LA ORGANIZACIÓN. EL TRABAJADOR SE COMPROMETE A CONOCER E IMPLMETAR LA POLITICA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL EMPRESARIAL DE RENTA SAFARI S.A. DE CV/ AVIOMAR ADVENTOURS. EL TRABAJADOR SE COMPROMETE A HACER USO EFICIENTE DE LA ENERGIA EN EL CENTRO DE TRABAJO, APAGAR Y DESCONECTAR LOS APARATOS ELECTRONICOS CUANDO NO ESTEN EN USO Y NO SEA NECESARIO DEJAR ENCENDIDO. EL TRABAJADOR SE COMPROMETE A HACER USO EFICIENTE DEL RECURSO AGUA EN TODOS LAS LOCACIONES, REPORTARÁ INMEDIATAMENTE CUANDO SE PERCATE DE ALGUNA FUGA O SITUACIÓN DONDE SE DESPERDICIE AGUA. EL TRABAJADOR RESPETARÁ LA FLORA Y FAUNA SILVESTRE QUE SE ENCUENTRE EN LAS UBICACIONES SENSIBLES DE LA EMPRESA Y DE LOS LUGARES DE VISITA. EL TRABAJADOR SE COMPROMETE A REDUCIR EL USO DE PLÁSTICO DE UN SOLO USO EN SU CENTRO DE TRABAJO, DE MANERA QUE PREFIERA MATERIAL BIODEGRADABLE Y RETORNABLE. EL TRABAJADOR SE COMPROMETE A UTILIZAR PRODUCTOS AMIGABLES CON EL AMBIENTE EN SU CENTRO DE TRABAJO. EL TRABAJADOR SE PERCATARÁ Y COMUNICARÁ CUALQUIER SITUACION ILICITA EN TORNO AL MANEJO DE FLORA Y FAUNA EN SU CENTRO DE TRABAJO (SUVENIRS PROHIBIDOS). EL TRABAJADOR PARTICIPARA DE MANERA ACTIVA EN LAS ACCIONES DE SUSTENTABILIDAD DE LA EMPRESA, COMO TALLERES, CAPACITACIONES, LIMPIEZAS DE PLAYA, REFORESTACIÓN Y DEMAS ACTIVIDADES. EL TRABAJADOR QUE SU CENTRO DE TRABAJO SE ENCUENTRE EN EL MAR, SE COMPROMETE A RESPETAR LA VIDA MARINA Y COMPARTIR SU COMPROMISO Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CON LOS CLIENTES. EL TRABAJADOR QUE SU CENTRO DE TRABAJO SE ENCUENTRE EN EL MAR SE COMPROMETE A UTILIZAR PRODUCTOS BIODEGRADABLES DE MODO QUE NO PERFUDIQUE LA FAUNA MARINA. EL TRABAJADOR SEPARARÁ SUS RESIDUOS DE FORMA ADECUADA EN LOS CONTENEDORES QUE SE UBICAN EN LAS DIFERENTES LOCACIONES DE AVIOMAR. EL TRABAJADOR SE COMPROMETE A LLEVAR A CABO EL PROTOCOLO DE

ACCIÓN PARA LA PROTECCIÓN DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES EN EL SECTOR DE VIAJES Y TURISMO, CUANDO SE PERCATE DE UNA SITUACIÓN SENSIBLE, SEGÚN LA GUIA DEL CÓDIGO DE CONDUCTA NACIONAL.

## Specific criteria

7

Action			Details
<b>7.9. No excessive negative impact activities</b> The company offers no activities that harm humans, animals, plants, natural resources (e.g. water/energy), or which are socially/culturally unacceptable.			La empresa tiene como politica ofrecer excursiones sostenibles que cuiden y protejan al ambiente, actualmente la empresa esta en proceso de capacitación para ofrecer mejores productos, de iugal manera en la pagina web publica las acciones que se hacen en favor del medio ambiente
<b>7.10. Wildlife featuring</b> Excursions and attractions in which captive wildlife is held are not offered, except for properly regulated activities in compliance with local, national and international law. In case of living specimens of protected and wildlife species these are only kept by those authorized and suitably equipped to house and care for them humanely.			La empresa realiza excursiones a Xcaret, que es una empresa que cuenta con animales en cautiverio y que esta regulada por las normatividades nacionales legales, asi mismo cuenta con un certificado de empresa amigable con el ambiente.
<b>7.11. Wildlife harvesting</b> Wildlife species are not harvested, consumed, displayed, sold, or traded, except as part of a regulated activity that ensures that their utilisation is sustainable and in compliance with local, national and international law.			La politica de sostenibilidad de la empresa habla de salva guardar las riquezas naturales del destino, durante las excursiones los guías informan al turista sobre estas politicas. En caso de incumplimiento se hace una denuncia a la instancia local correspondiente.





<p><b>7.12. Wildlife interactions</b> Excursions which include interactions with wildlife comply with relevant (e.g. Travelife) codes of conduct. Taking into account cumulative impacts, they do not lead to any adverse effects on the viability and behavior of populations in the wild. Any disturbance of natural ecosystems is minimised, rehabilitated, and there is a compensatory contribution to conservation management.</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>Las excursiones especiales se hacen respetando la normatividad correspondiente en cada atractivo. Los guías informan a los turistas sobre las normatividades que regulan los sitios naturales y culturales.</p>
<p><b>7.13. Skilled Guides</b> In sensitive cultural sites (e.g. indigenous villages), heritage sites or ecologically sensitive destinations, guests will be guided by skilled and/or certified guides.</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>Una de las políticas de la empresa es que: Todos los guías que desarrollen las excursiones, deberán estar actualizados y capacitados.</p> <p>24 Guías tomaron el curso de “Aguila TOUR GUIDE EXCELLENCE”, programa de Certificación Internacional diseñado específicamente para Guías Turísticos en la industria de cruceros en cualquier parte del mundo, brinda a los guías turísticos actuales y aspirantes la oportunidad de obtener la Certificación Internacional en reconocimiento a su nivel de excelencia sostenible. Los guías turísticos aprenden habilidades críticas, desde la logística para llevar a cabo una visita, lidiar con situaciones difíciles y gestionar riesgos. 36 colaboradores tomaron el Curso de “Extintores y Primeros auxilios”, coordinado por el departamento de calidad y riesgos</p> <p> ANGEL GABRIEL DE LA CRUZ UC KOH.pdf</p>
<p><b>7.14. Supporting local communities</b> The company includes into packages or promotes to clients excursions and activities which directly involve and support local communities (by purchasing services or goods, traditional crafts and local (food) production methods, visiting social projects).</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>Dentro de las excursiones que ofrece la empresa se incluyen visitas a sitios locales de venta de productos y preparación de alimentos típicos de la región</p>
<p><b>7.15. Supporting environmental and biodiversity protection</b> The company includes into packages or promotes to clients, excursions and activities which support local environment and</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>Algunas de las excursiones de la empresa son en Áreas Naturales Protegidas, que cuentan con su plan de manejo y reglamento. Los guías de turistas informan a los turistas cuando se encuentran en un Área Natural. Todas las excursiones cumplen con</p>



biodiversity (e.g. visiting protected areas, visiting environmental protection projects).

la normatividad de cada sitio.

## Restaurants selection

2

Action			Details
<p><b>7.16. Selection of restaurants</b> Restaurants are selected on the basis of sustainability principles which (have been communicated to the restaurants).</p>			<p>Durante los tours se ofrece un box lunch del cual nuestro proveedor principal mantiene una política de sustentabilidad adecuada para nuestro servicio, adjunto se encuentra una encuesta que se le realizo.</p> <p>Asimismo Aviomar cuenta con un restaurante en la locación del club de playa barracuda , en la cual se llevan acciones como uso de desechables biodegradables, sin popote, refill de aguas, platos de reuso.</p> <p>De igual manera existe una política de compras que da preferencia a los materiales de construcción, materiales de limpieza, mercaderías, alimentos, consumibles y servicios respetuosos con el medio ambiente y socialmente responsables, y evita la compra de productos que son perjudiciales para el medio ambiente</p> <p>Política de Compras</p> <p>Renta Safari se esforzará, cuando sea factible, a comprar productos y servicios que cumplan con las normas de la organización en cuanto a sustentabilidad.</p> <p>Cuando sea posible, las decisiones de compra deberán cumplir los requisitos siguientes:</p> <p style="padding-left: 40px;">Productos que reducen las emisiones de gases de efecto invernadero o se hacen con energías renovables. Reducir el uso de productos químicos que sean dañinos al medio ambiente, los empleados y la salud pública. Productos que</p>

			<p>contienen el más alto porcentaje posible de contenido reciclado de postconsumo. Los productos que reducen la contaminación del aire y el agua. Productos que reducen desechos. Productos reutilizables. Productos que tengan funciones múltiples y reducir el número total de productos comprados (ej. limpiadores, multiusos ) Proveedores que ofrecen los productos amigables con el medio ambiente y que puedan documentar estos impactos en la cadena de suministro. Productos y servicios ecológicamente mejores en cuanto a calidad y precio comparable a sus contrapartes habituales. En situaciones donde los productos favorables para el medio ambiente no estén disponibles o sea poco práctica su compra, se tomarán consideraciones secundarias que deberán incluir tomar en cuenta las prácticas de gestión ambiental de proveedores y productores. La compra de productos ecológicos forma parte del compromiso a largo plazo de la organización con el medio ambiente, enviando una clara señal a los productores y distribuidores.</p> <p> Tatis Sempere.pdf</p>
<p><b>7.17. Selection of menu's</b> Menus are chosen based on sustainability principles.</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>Durante los tours se ofrece un box lunch del cual nuestro proveedor principal realiza acciones sustentables, como compra de materias primas locales, empaque biodegradable, reducción de energía eléctrica, reciclaje entre otras actividades. .</p> <p> Tatis Sempere.pdf</p>

## Preparing food

6

Action			Details

**7.18. Local suppliers**

Food ingredients and drinks are sourced as much as possible from local suppliers.



Renta Safari se esforzará, cuando sea factible, compre productos y servicios que cumplan con las normas de la organización en cuanto a sustentabilidad.

Quando sea posible, las decisiones de compra cumplirán los requisitos que se encuentran en la política de compras que a continuación se adjunta. (pag. 11)

Nuestras compras se basan en la política de sustentabilidad de la empresa, de modo que se toma en cuenta a los productores de nuestra localidad, como por ejemplo los de servicio de alimentos, miel, productos de limpieza, entre otros.



PDF

RSAEFIN.pdf



PDF

Tatis Sempere.pdf

**7.19. Menu's**

Menus are agreed which offer a maximum number of local, organic and responsible food products.







Se prefieren productos y proveedores locales para los insumos de alimentos.

Las decisiones de compra deberán cumplir los requisitos siguientes, como lo indica nuestra política de sustentabilidad y compras (pag. 10-12)

Productos que reducen las emisiones de gases de efecto invernadero o se hacen con energías renovables. Reducir el uso de productos químicos que sean dañinos al medio ambiente, los empleados y la salud pública. Productos que contienen el más alto porcentaje posible de contenido reciclado de postconsumo. Los productos que reducen la contaminación del aire y el agua. Productos que reducen desechos. Productos reutilizables. Productos que tengan funciones múltiples y reducir el número total de productos comprados (ej. limpiadores, multiusos ) Proveedores que ofrecen los productos amigables con el medio ambiente y que puedan documentar estos impactos en la cadena de suministro. Productos y servicios ecológicamente mejores en cuanto a calidad y precio comparable a sus contrapartes habituales. En situaciones donde los productos favorables para el medio ambiente no estén disponibles o



		<p>sea poco práctica su compra, se tomarán consideraciones secundarias que deberán incluir tomar en cuenta las prácticas de gestión ambiental de proveedores y productores. La compra de productos ecológicos forma parte del compromiso a largo plazo de la organización con el medio ambiente, enviando una clara señal a los productores y distribuidores.</p> <p> RSAEFIN.pdf</p>
<p><b>7.20. Regional cuisine</b> Menus reflect the regional cuisine wherever possible.</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>Siempre que sea posible, se ofrecen productos que se reflejan en la cocina de la región, respetando las políticas de compras (pág. 11).</p> <p>Por ejemplo en algunos de nuestros tours, se da degustación de sikilpak un dip de la comida regional yucateca a base de pepita (semilla) molida de calabaza, guacamole, tortillas hechas a mano , entre otros.</p> <p>Todos los productos son obtenidos en tiendas locales .</p> <p> RSAEFIN.pdf</p> <p> Guacamole.jpg</p>
<p><b>7.21. Food waste</b> Food waste is reduced as much as possible by offering proper portions.</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>Los alimentos servidos para el consumo dentro de nuestras locaciones son adecuados y minimiza el desperdicio de alimento.</p> <p><b>Política de Compras</b></p> <p>El objetivo de esta política es asegurar que los productos o servicios adquiridos o contratados para Renta Safari SA de CV / Aviomas Adventours sea conforme a las políticas de Travelife de sustentabilidad ambiental. Renta Safari se esforzará, cuando sea factible, a comprar productos y servicios que cumplan con las normas de la</p>

		<p>organización en cuanto a sustentabilidad.</p> <p>Cuando sea posible, las decisiones de compra deberán cumplir los requisitos siguientes: (pag11)</p> <p>Productos que reducen las emisiones de gases de efecto invernadero o se hacen con energías renovables. Reducir el uso de productos químicos que sean dañinos al medio ambiente, los empleados y la salud pública. Productos que contienen el más alto porcentaje posible de contenido reciclado de postconsumo. Los productos que reducen la contaminación del aire y el agua. Productos que reducen desechos. Productos reutilizables. Productos que tengan funciones múltiples y reducir el número total de productos comprados (ej. limpiadores, multiusos ) Proveedores que ofrecen los productos amigables con el medio ambiente y que puedan documentar estos impactos en la cadena de suministro. Productos y servicios ecológicamente mejores en cuanto a calidad y precio comparable a sus contrapartes habituales. En situaciones donde los productos favorables para el medio ambiente no estén disponibles o sea poco práctica su compra, se tomarán consideraciones secundarias que deberán incluir tomar en cuenta las prácticas de gestión ambiental de proveedores y productores. La compra de productos ecológicos forma parte del compromiso a largo plazo de la organización con el medio ambiente, enviando una clara señal a los productores y distribuidores.</p> <p> RSAEFIN.pdf</p>
<p><b>7.22. Food package</b> Food and drinks are packed minimizing waste (reusable, recyclable or biodegradable).</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>En las locaciones donde se manejan alimentos se realiza el cambio de productos biodegradables y reutilizables paulatinamente, tomando en cuenta nuestra política de sustentabilidad y compras (pag 11-13).</p> <p>Cuando sea posible, las decisiones de compra deberán cumplir los requisitos siguientes:</p> <p>Productos que reducen las emisiones de gases de efecto invernadero o se</p>

hacen con energías renovables. Reducir el uso de productos químicos que sean dañinos al medio ambiente, los empleados y la salud pública. Productos que contienen el más alto porcentaje posible de contenido reciclado de postconsumo. Los productos que reducen la contaminación del aire y el agua. Productos que reducen desechos. Productos reutilizables. Productos que tengan funciones múltiples y reducir el número total de productos comprados (ej. limpiadores, multiusos ) Proveedores que ofrecen los productos amigables con el medio ambiente y que puedan documentar estos impactos en la cadena de suministro. Productos y servicios ecológicamente mejores en cuanto a calidad y precio comparable a sus contrapartes habituales. En situaciones donde los productos favorables para el medio ambiente no estén disponibles o sea poco práctica su compra, se tomarán consideraciones secundarias que deberán incluir tomar en cuenta las prácticas de gestión ambiental de proveedores y productores.

La compra de productos ecológicos forma parte del compromiso a largo plazo de la organización con el medio ambiente, enviando una clara señal a los productores y distribuidores.



RSAEFIN.pdf



plastos compostables \_2\_.jpeg



plastos compostables \_1\_.jpeg



factura tenedor fecula de maiz compostable.jpeg



factura platos compostables.jpeg

7.23. Water bottle



En Aviomar Adventours estamos reduciendo el consumo de agua embotellada (pet) que

Plastic water bottle waste is minimized wherever possible.

se entregan entre los recorridos a los turistas, de manera que se han instalado dispensadores de recarga en los diferentes puntos de los recorridos. Los guías participan activamente invitando a los visitantes a usar termos o reutilizar su botella, de esta forma minimizamos la contaminación por plástico en nuestra región.

Aunado a estas acciones, en todas nuestras locaciones se tienen contenedores exclusivos para PET, los cuales se envían al centro de acopio de materiales reciclables del municipio (CAMAR) para un destino final adecuado y no ser vertidos en el relleno sanitario.



Dispensador Rancho.jpeg



DISPENSADOR MOTORIZADOS.jpeg



CONTENEDORES SEPARACIÓN DE RESIDUOS.jpg



PET TMC.jpg



PET RANCHO.jpg



Dispensador agua rancho2.jpg

## Souvenirs

4

Action			Details
<b>7.24. Local shops</b> Preference to shops and stop-off points providing benefit to local communities (e.g. places that sells local produce, employs people			En Aiomar Adventours se da preferencia a la comunidad local, los insumos de la empresa se compran en la comunidad segun la cercanía de las locaciones. Se da provecho de las empresas del estado, como se menciona en nuestra politica de

<p>from the local community and are locally owned or managed).</p>		<p>compras (pág. 11). Productos de limpieza, higienicos, de oficina, etc. , son adquiridos de tiendas locales.</p> <p>En las locaciones como Mayan Bee Sanctuary y the Mayan cacao se promueven y venden productos eticos y sustentables, como la miel adquirida de productores locales y el chocolate de origen orgánico.</p> <p> RSAEFIN.pdf</p> <p> factura toalla ecologica.pdf</p>
<p><b>7.25. Locally produced</b> Locally produced souvenirs and handicrafts are promoted (rather than imported or mass produced items).</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>Renta safari se esforzará, cuando sea factible, promocióne recuerdos y artesanías que cumplan con las normas de la organización en cuanto a sustentabilidad.</p> <p>El guia menciona a los clientes aprovechar las opciones éticas y alternativas como productos de madera, artesanías de tela o papel, evitar la compra de productos derivados de especies silvestres y marinas, como conchas de caracol, estrellas de mar, corales, o animales vivos de procedencia cuestionable tomando en cuenta las temporadas de vedas.</p> <p>En nuestras locaciones como Mayan Bee y The Mayan Cacao se promueven productos eticos y sustentables para nuestros visitantes.</p> <p><a href="https://www.facebook.com/Mayan-Bee-Sanctuary-216814582603528/">https://www.facebook.com/Mayan-Bee-Sanctuary-216814582603528/</a></p> <p><a href="http://www.themayancacaocompany.com/">http://www.themayancacaocompany.com/</a></p> <p> SOUVENIRS PROHIBIDOS.pdf</p>
<p><b>7.26. Illegal souvenirs guidance</b></p>	<p>✓ ✓</p>	<p>Los consejos que se hacen para los turistas sobre las artesanías o los recuerdos que</p>

Clients receive clear guidance on illegal or not sustainably produced souvenirs, such as historic artefacts or souvenirs from threatened animal and plant species.

representan una amenaza para los recursos naturales existentes. Según la guía de recuerdos prohibidos. a continuación se adjunta.


### ¿QUÉ ES ILEGAL?

Es ilegal la venta de conchas de todos los tipos de tortugas, corales, las pieles de grandes felinos y reptiles, estrellas de mar, etc., es probable que estén con formato de joyas, espejos, peines, lo que provoca que sea más difícil distinguirlos.

La compra de animales vivos está prohibida en varios países. Muchos de los animales exóticos que se pueden adquirir en mercados y otro tipo de establecimientos, provienen de traficantes que los capturan de la naturaleza; otros se crían para satisfacer esta demanda.

### LOS VIAJEROS DEBERÍAN:

En caso de sospechar de la legalidad de un producto, informar al tour operador, a la autoridad turística local o la propia policía. Explicar al vendedor que no se quieren comprar productos que contengan partes animales. Informar a otras personas de esta problemática. **Aprovechar la multitud de opciones éticas y alternativas: productos de madera, artesanías de tela o papel e incluso algo tan propio de una cultura como la música local. Una buena compra, ya sea regalo o recuerdo, salvará la vida silvestre e impulsará la economía local.** Por favor considere el enorme impacto de su poder de compra. Piense dos veces y haga al menos algunas preguntas antes de comprar ese encantador recuerdo de carey, hermosas joyas de coral o cinturón de piel de serpiente. Piense de dónde viene ese artículo, cuánto se tomó y si la naturaleza puede reemplazarlo. Pregunte si es legal transportar el artículo de regreso a su país de origen y si la pieza cumple con los acuerdos internacionales de comercio de vida silvestre como la CITES (Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres). Respetar estas restricciones ayudará en gran medida a garantizar que las generaciones futuras compartan su experiencia en el Caribe. (Lista cites

			<p>: <a href="https://www.cites.org/esp/disc/species.php">https://www.cites.org/esp/disc/species.php</a> ) <b>Disfrute de un viaje divertido y salga con grandes recuerdos, fotos de sus aventuras y recuerdos que son buenas compras para la naturaleza.</b></p> <p><b>LOS GUÍAS DEBERÍAN:</b></p> <p>Informar al cliente de aprovechar las opciones éticas y alternativas: productos de madera, artesanías de tela o papel, evitar la compra de productos derivados de especies silvestres y marinas, como conchas de caracol, estrellas de mar, corales, o animales vivos de procedencia cuestionable tomando en cuenta las temporadas de vedas. Ante una situación que cause sospecha, informar al vendedor de que la empresa recomienda compras seguras y legales, invitarlo a verificar los productos que promueve a los turistas. Informar al tour operador sobre situaciones cuestionables y reincidentes para tomar acciones pertinentes como denuncia a las autoridades.</p> <p><b>PERIODO DE VEDAS DE ESPECIES MARINAS DEL CARIBE</b></p> <p>Pulpo Maya            16 de diciembre al 30 de julio</p> <p>Mero                    1° de febrero al 31 de marzo</p> <p>Langosta              1° marzo al 30 de junio</p> <p><b>Caracol Rosado    1° de mayo al 31 de octubre (en Cozumel no existen permisos vigentes para captura de caracol rosado)</b></p> <p>Tiburones            1° mayo al 30 de junio</p> <p> SOUVENIRS PROHIBIDOS.pdf</p>
<p><b>7.27. Shops with illegal souvenirs</b> Shops which sell forbidden souvenirs are not visited or recommended</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>Los guías y colaboradores deberán, ante una situación que cause sospecha, informar al vendedor de que la empresa recomienda compras seguras y legales, invitarlo a verificar</p>

to visit. This policy is communicated in order to provide the shops with the opportunity to correct themselves.

los productos que promueve a los turistas. Si el vendedor reincide informar al tour operador sobre la situacion para tomar medidas pertinentes, como el no promover su negocio.



SOUVENIRS PROHIBIDOS.pdf





## 8. Tour leaders, local representatives and guides

10









### Tour leaders, local representatives and guides

10

Action			Details
<b>8.1. Preference local tour leaders/representatives</b> In case of equal qualification, the company prefers to employ local tour leaders, representatives, tour guides, porters, drivers, cooks and other local staff (including management positions), and provides training as required.	✓	✓	Renta Safari prefiere siempre contratar personal local, especialmente para los servicios de guianza, la selección se hace de acuerdo a las capacidades y cualificaciones disponibles y se fomenta su capacitación.
<b>8.2. Employment conditions</b> The business ensures that tour leaders, representatives, guides and other locally active staff, contracted by the company, understand the terms and conditions of their employment, including remuneration.	✓	✓	Todos los guías al ser contratados por la empresa firman un contrato en el que se especifica las condiciones de empleo así mismo la remuneración estipulada.
<b>8.3. Living wage</b> Tour leaders, local representatives, guides, porters and other local staff, contracted by the company, are paid at least a living wage that is equal to or above the legal minimum or relevant industry standard.	✓	✓	Tanto el personal de planta como el personal eventual, reciben una remuneración por su trabajo que es igual o superior al mínimo establecido en la ley.
<b>8.4. Licence</b> Tour leaders and local representatives, contracted by the company, are working in accordance with all relevant legal requirements for example, licensing requirements.	✓	—	Renta Safari S.A. de C.V., trabaja con el sindicato de guías del estado y con sus propios guías, los cuales cumplen con todas las normativas vigentes para el desempeño de sus actividades, certificaciones y licencias para las visitas a sitios sensibles históricos y culturales administrados por el INAH y por los parques, certificación de primeros auxilios, guías de naturaleza entre otros aplicables a los sitios.  Además el perfil del guía debe ser el siguiente:

		<p>Experiencia en el Área Turística. Inglés Avanzado Licencia de Manejo Preparatoria Terminada Disponibilidad de Horario Referencias comprobables Buena Actitud Excelente presentación.</p> <p>Asimismo en las clausulas de contratación se expresa lo siguiente:</p> <p>I.- OBJETO DEL CONTRATO.- El presente contrato tiene por objeto la prestación de los servicios del trabajador para la empresa, bajo la dirección, subordinación y dependencia de la misma, por conducto de la persona o personas que se designe para tal efecto, desempeñando su trabajo como <b>GUIA</b> consistiendo de forma enunciativa y no limitativa principalmente en: Conducir a los pasajeros en el tour desde que inicia en el muelle y hasta el regreso al mismo, servir de apoyo en el desarrollo de los tours, preparación del equipo antes de cada tour, cuidar que el tour se lleve a cabo sin contra tiempos y con los más altos estándares de calidad, etc., entre otras funciones.</p> <p>II.- CAPACIDAD DEL TRABAJADOR. El trabajador se obliga a prestar sus servicios personales con la mayor intensidad y de la mejor manera posible, trabajo que desempeña para la Empresa en sus dependencias ubicadas en esta Ciudad y en cualquier parte del país o en el lugar que se le indique, obligación que contrae el trabajador enterado de su alcance y consecuencia. Así mismo, el trabajador manifiesta bajo protesta de decir verdad que tiene la capacidad, aptitud y conocimientos necesarios para desarrollar la actividad que requiere el puesto que va a ocupar descrito en la cláusula I que antecede y en consecuencia, la relación de trabajo podrá ser rescindida sin responsabilidad para la empresa si en su concepto el trabajador no tiene, ni demuestra la capacidad y conocimiento con que se ostenta.</p>
<p><b>8.5. Qualification and training</b> Key Tour leaders, local representatives and guides, contracted by the company, are appropriately qualified and are trained regularly.</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>La empresa contrata unicamente personal capacitado, cuya educacion y experiencia estan debidamente acreditadas; contando con registros y certificaciones segun el caso. Adicionalmente, la empresa requiere que sus guias y representantes realicen periódicamente programas de actualización y capacitación, ya sean organizados por la misma empresa o por otros establecimientos habilitados para el efecto.</p>

<p><b>8.6. Sustainability policy</b> Tour leaders, local representatives and guides are informed on the relevant aspects of the companies' sustainability policy and are expected to comply with it.</p>	✓	✓	<p>Los guías al ser contratados, se les da un curso de induccion a la empresa en donde se les explica todas las politicas incluyendo las de sostenibilidad, tambien al establecer contacto con el departamento encargado de las contrataciones, son informado de las politicas de la empresa.</p>
<p><b>8.7. Sustainability knowledge</b> Tour leaders and local representatives have been trained on general tourism sustainability principles.</p>	✓	—	<p>Los guías de la empresa reciben cursos de diferentes temas:</p> <p style="padding-left: 40px;">curso de primeros auxilios curso de inducción a la empresa curso de protección civil curso de conservacion y proteccion al ambiente</p> <p>La empresa realiza programas de capacitación, o identifica otros programas realizados por instituciones educativas u organismos del gobierno local. Es requisito de la empresa, participar en programas de capacitación.</p>
<p><b>8.8. Destination knowledge</b> Tour leaders and local representatives are knowledgeable regarding the destination including relevant sustainability aspects.</p>	✓	—	<p>Todos los guías de la empresa reciben constante capacitación en diferentes entre ellos esta la capacitacion sobre conservación y proteccón al ambiente, capacitación sobre la importancia historica del sitio, de igual manera los guías subcontratados reciben capacitaciones sobre temas de interes historico y cultural.</p>
<p><b>8.9. Customer communication</b> Tour leaders, local representatives and guides provide information and interpretation to clients on relevant sustainability matters in the destination (e.g. protection of flora, fauna, and cultural heritage, resource use), social norms and values (e.g. tips, dressing code and</p>	✓	✓	<p>Desde que se tiene contacto con los turistas, los guías informan sobre la politica de sostenibilidad de la empresa, también brindan información sobre los cuidados que se deben tener al visitar un Área Natural y al conocer otras sitios del destino.</p>





<p>photography) and human rights (e.g. sexual exploitation).</p>		
<p><b>8.10. Sexual exploitation of children: staff training</b>          Tour leaders and local representatives, contracted by the company, receive relevant information and/or training on the avoidance of sexual exploitation of children.</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>Los guías de la empresa son informados sobre la política de sustentabilidad de la empresa, así mismo son informados sobre lo relativo a la prevención de todo tipo de explotación o abuso de menores.</p> <p>Se capacito a 29 colaboradores de aviomar en materia de prevencion contra la trata de menores de edad, a traves de Derechos Humanos en la Isla de Cozumel, se coordinara para integrar a mas colaboradores en los proximos meses , sobre todo a los guias.</p> <p>ver documento a continuacion, pagina 14.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> RSAEFIN.pdf</li> <li> Diploma.do Paul Villanueva.pdf</li> <li> ccn3.jpg</li> <li> ccn_2_.jpg</li> <li> ccn.jpg</li> <li> ccn1 .jpg</li> <li> TRATA DE PERSONAS.ppt</li> <li> INFORMACION CURSO ONLINE.pptx</li> </ul>

## 9. Destinations

10

### Selection of destinations











5



Action			Details
<p><b>9.1. Destinations files</b> Per destination the company keeps a record of relevant and critical sustainability information (waste, biodiversity, legal requirements, minimum and living wages)</p>			<p>Renta Safari S.A. de C.V. is kept informed of the current news of the destinations through the online portals, through local and national dependencies, especially in monitoring problems that are dirty in the destinations as natural disasters, delinquency, certifications, good practices, normativity of the destinations.</p> <p><a href="https://www.inah.gob.mx/2015-06-12-00-10-09/catalogo">https://www.inah.gob.mx/2015-06-12-00-10-09/catalogo</a></p> <p><a href="https://smn.cna.gob.mx/es/">https://smn.cna.gob.mx/es/</a></p> <p><a href="https://www.playariviera.com/category/playa_corazon_riviera_maya/">https://www.playariviera.com/category/playa_corazon_riviera_maya/</a></p> <p><a href="https://www.gob.mx/conanp">https://www.gob.mx/conanp</a></p> <p><a href="https://qroo.gob.mx/sedetur">https://qroo.gob.mx/sedetur</a></p> <p><a href="https://agua.org.mx/quintana-roo-mantos-acuiferos-de-cozumel-altamente-vulnerables-sipse/">https://agua.org.mx/quintana-roo-mantos-acuiferos-de-cozumel-altamente-vulnerables-sipse/</a></p> <p><a href="https://www.lajornadamaya.mx/2019-06-01/Atraen-turismo-europeo-para-la-Peninsula">https://www.lajornadamaya.mx/2019-06-01/Atraen-turismo-europeo-para-la-Peninsula</a></p> <p><a href="http://media.unwto.org/es/news">http://media.unwto.org/es/news</a></p> <p><a href="https://elpais.com/tag/turismo_internacional/a">https://elpais.com/tag/turismo_internacional/a</a></p> <p><a href="https://qroo.gob.mx/segob/coeproc">https://qroo.gob.mx/segob/coeproc</a></p>

<p><b>9.2. Sustainable destinations</b> Sustainability aspects in destinations are considered in the selection process of new destinations (e.g. traffic-free areas, sustainable city planning, proper waste management infrastructure and community participation). Possibly alternative non-mainstream destinations are offered.</p>	✓	✓	<p>La empresa ofrece excursiones que son a áreas naturales protegidas o zonas arqueologicas, que cuentan con programas de manejo, normatividades y regulaciones, misma que la empresa toma encuesta al momento de ofrecer una nueva excursión.</p>
<p><b>9.3. Unsustainable destinations</b> Destinations in which tourism leads to structural negative local effects in terms of biodiversity, waste; sanitation; human rights and healthcare, water, energy and food availability are not selected (unless the company's involvement results in clear counter balancing effects).</p>	✓	—	<p>En la region no existen problemas ambientales extremos, pero de presentrse problemas, se tomara las medidas pertinentes para no exponer a los destinos ni a los turistas a situaciones extremas. Afortunadamente la peninsula de yucatan tiene un porcentaje elevado de conservacion de sus ecosistemas, la calidad del aire, agua es buena. Aproximadamente el 25.3% del territorio de quintana roo esta dedicado a la conservación. La entidad por su ubicación se beneficia de condiciones meteorologicas que facilitan la dispersión de los contaminantes.</p> <p>Se invita a los turistas a cuidar del entorno, respetando la naturaleza, no tirando basura, ni dañar el patrimonio cultural de la entidad, como se expone en nuestras politicas y clausulas de sustentabilida.</p> <p>La empresa no ofrecerá excursiones en destinos con problemas ambientales extremos.</p>
<p><b>9.4. Accessible destinations</b> In selecting new destinations the reachability through more sustainable means of transport is considered.</p>	✓	✓	
<p><b>9.5. International sanctions</b> The company complies with UN and other relevant (EU) sanctions regarding tourism destinations.</p>	✓	✓	<p>Se toman en cuenta todas las solicitudes y documentación segun las normas y regulaciones internacionales.</p>

## Local projects and initiatives

5

Action			Details
<p><b>9.6. Compliance with local planning.</b> The activities of the company are in compliance with legally based spatial planning, protected area and heritage regulations and destination management strategies of local, regional and national authorities.</p>			<p>Las actividades de Renta Safari S.A de C.V. Aviomar Adventours se rigen a travez de los programas de ordenamiento local, normatividad y legislacion del territorio.</p>
<p><b>9.7. Local economic network</b> The company supports initiatives that improve the relationships between accommodations and local producers, among which the production and distribution of local food products and souvenirs etc. (e.g. initiatives to improve quality level, logistics, transport)</p>			<p>Antes de ofrecer una nueva excrusión, la empresa realiza un diagnostico para saber que sitios cuentan con politicas de sustentabilidad y que las esten llevando a cabo de manera correcta o que sitios cuentan con alguna certificación, esto con el fin de asegurar que la empresa ofrece excursiones que sean amigables con el ambiente.</p>
<p><b>9.8. Policy influencing</b> The travel company influences and supports local government (when possible together with other travel companies and stakeholders) concerning sustainability, destination planning and management, use of natural resources and socio-cultural issues. In case of unsustainable management and developments the company discusses this with the relevant authorities (directly or through local partner agencies).</p>			<p>La empresa establece vinculos con las autoridades locales y con organizaciones sociales, a fin de contribuir efectivamente al desarrollo sostenible de la zona.</p> <p>Tenemos acercamiento con la subdireccion de ecologia del municipio, con la Comisión de Areas Naturales Protegidas, Secretaria de media Ambiente del estado, asociaciones civiles como : CIMAC, CODESUS A.C., Manejo de Recursos Naturales Isla Cozumel A.C.. Camara Nacional de Comercio , CANIRAC, COPARMEX, etc.,.</p>
<p><b>9.9. Support biodiversity conservation</b> The business supports biodiversity conservation, including protected</p>			<p>La empresa establece vinculos con las autoridades locales y con organizaciones sociales, a fin de contribuir efectivamente al desarrollo sostenible de la zona.</p>

<p>areas and areas of high biodiversity, through for example financial contribution, political support, and integration in product offers.</p>			<p>Aviomar Adventours participa en el programa Adopta una Playa del municipio de Cozumel, con el fin de mantener en condiciones adecuadas las playas de la isla de Cozumel. De igual manera se busca participar en los programas de la Fundacion de Parques y Museos de Cozumel, asi como en los programas de tortugas marinas, y de reforestacion.</p> <p> IMG_20190102_125313.jpg</p> <p> WhatsApp Image 2019_03_09 at 10.13.59 AM.jpeg</p>
<p><b>9.10. Forbidden souvenirs</b> The company and its direct service providers do not promote souvenirs which contain threatened flora and fauna species as indicated in the CITES treaty and the IUCN 'Red List'; historic and archaeological artefacts (except as permitted by law).</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>Los guias que dirigen las excursiones de la empresa estan capacitados en materia de souvenir prohibidos, ellos platican con los turistas para explicar que objetos si se pueden adquirir y que objetos son catalogados como prohibidos. A continuacion se adjunta la informacion que se les facilita a los guias.</p>







## 10. Customer communication and protection


30

### Prior to booking


15

Action			Details
<b>10.1. Consultation guidelines</b> A company guideline for client consultation is available and is followed by client advisors.	✓	—	La pagina web <a href="http://www.aviomar.com/">http://www.aviomar.com/</a> funge como guia principal para nuestros clientes y proveedores.
<b>10.2. CRM</b> A Customer Relationship Management system is available (CRM)	✓	—	
<b>10.3. Customer privacy</b> The company ensures that customer privacy is not compromised.	✓	✓	<p>La empresa durante las encuestas de satisfacción al cliente que realiza en cada tour, le informa directamente al cliente que sus datos son para fines exclusivos de calidad en el servicio y no para hacer mal uso de estos. La privacidad de los clientes está garantizada.</p> <p>De igual forma en nuestra página web se incluye la política de privacidad para los usuarios <a href="http://www.aviomar.com/?page=politicas-privacidad">http://www.aviomar.com/?page=politicas-privacidad</a></p> <p>Se adjunta encuestas de satisfacción al cliente</p> <div data-bbox="1025 1315 1075 1385" style="text-align: right;">  </div> <p data-bbox="1093 1359 1344 1388" style="text-align: right;">QUEST INGLES.pdf</p>

			 <b>QUEST ESPAÑOL.pdf</b>
<b>10.4. Promotion and communication</b> Promotion materials and marketing communication comply with relevant standards and voluntary codes of conduct, are transparent and accurate and do not promise more than is being delivered.	✓	✓	Los servicios confirmados son descritos en un itinerario detallado con toda la información relevante respecto al alcance de los servicios contratados.
<b>10.5. Product information</b> Product and price information is clear, complete and accurate with regard to the company and its products and services, including sustainability claims.	✓	✓	La empresa ha diseñado folletos que se encuentran dentro de los cruceros al alcance de los turista, en dicho folleto se encuentra la información detallada acerca de cada una de las excursiones que desarrolla la empresa. De igual manera, la empresa cuenta con una sitio web en el cual se encuentra toda la irnformación de las excursiones.
<b>10.6. Destination information, quality</b> Destination information, including sustainability aspects, is factually correct, balanced and complete.	✓	✓	La información de las excursion incluye: descripción del recorrido, recomendaciones y restricciones. Toda esta información se encuentra detallada en la pagina web de la empresa, los turistas pueden consultarla antes de iniciar su viaje.
<b>10.7. Group number</b> In case of group travel, the minimum and maximum number of participants is communicated.	✓	—	<b>GROUP NUMBER/ VIAJES EN GRUPO</b>  Procesos de ventas de tours con las compañías de Cruceros  Nuestra Dirección Comercial vende nuestro catalogo de tours a las Navieras a través de sus ejecutivos de cuenta en sus oficinas centrales. Las Navieras ofrecen este catalogo de productos a bordo de sus embarcaciones por medio de su equipo de excursiones. Existen de 10 a 15 empresas operadoras de tours que venden sus catálogos de productos de la misma manera. Nuestra Dirección de Ventas se encarga de asignar horarios y capacidades a cada barco en base a nuestra capacidad instalada en coordinación con nuestra gente de logística. 12 Horas previas al arribo de los barcos nuestro departamento de logística hace

		<p>un corte de la cantidad de pasajeros que tendremos programados por Naviera, por barco en los diferentes horarios preestablecidos. El promedio de excursiones en nuestro catalogo por Naviera es de 15 diferentes productos o excursiones</p> <p>Process of sale of tours with the Cruiseline Companies</p> <p>Our Commercial Division sells our catalog of tours to the Cruise companies through its account executives at its headquarters. Las Cruise comanies offer this catalog of products on board their Cruise ships through their excursion team. There are 10 to 15 tour operator companies that sell their product catalogs in the same way. Our Sales Management is responsible for assigning schedules, allotments and capacities to each ship based on our installed capacity in coordination with our logistics people. 12 Hours prior to the arrival of the boats our department of lofgistics makes a cut of the number of passengers that we will have scheduled by Cruise Company, by ship in the different pre-established schedules. The average number of excursions in our catalog by Naviera is 15 different products or excursions.</p> <p> GROUP NUMBER_ VIAJES EN GRUPO.pdf</p>
<p><b>10.8. GHG / Carbon emission level</b> Clients are informed about the GHG or carbon emission of the travel offer before booking in order to enable consumers to take this into account in their decision making process.</p>	<p>✓ —</p>	<p>La empresa Renta Safari no influye en la desicion de los turistas para llegar el destino, la empresa simplemente ofrece paquetes para los turistas que llegan por cruceros al destino.</p> <p>Sin embargo la empresa esta trabajando en su pagina web, para incluir todo tipo de informacion sustentable tal como souvenirs prohibidos, evitar el uso de popotes, emisiones de GEI y medidas de mitigación.</p>
<p><b>10.9. Sustainable transport</b> Clients are informed about the environmental impact of different</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>La empresa opera ofreciendo tour tipo excursiones, las cuales incluyen el transporte, a las navieras que llegan al destino.</p>









<p>transport options to reach the destination (in case these are not included in the package). Sustainable alternatives, where available, are offered.</p>			<p>Los turistas son recogidos de la naviera para ser transportados a las diferentes atracciones alrededor del destino con una duración máxima de 5 horas al termino los turistas son dejados en la naviera.</p>
<p><b>10.10. Transport to the airport</b> Clients are informed about and stimulated to choose sustainable transport options to the place of embarkation (e.g. special arrangements in co-operation with public transport companies such as Rail and Fly). Alternatives are provided for short distance connection flights.</p>	✓	✓	<p>La empresa opera ofreciendo tour tipo excursiones a las navieras que llegan al destino, los turistas son recogidos de la naviera para ser transportados a las diferentes atracciones alrededor del destino con una duración máxima de 5 horas al termino los turistas son dejados en la naviera.</p>
<p><b>10.11. GHG / Carbon offset information</b> Clients are informed about the possibilities for Green House Gas or carbon reduction/compensation for the international transport of their journey.</p>	✓	✓	
<p><b>10.12. GHG / Carbon compensation with booking</b> GHG / Carbon off-set of air transport is integrated as voluntary option in the booking form. Payment is channelled through the travel company.</p>	✓	✓	
<p><b>10.13. Indication sustainable accommodation and excursions</b> (Certified) sustainable accommodations, excursions, packages and/or transport options are promoted with logos or other messages. They are recognisable to consumer and presented as the “better” option.</p>	✓	✓	<p>Renta Safari S.A de C.V., tiene una amplia gama de tours, culturales, de aventura, playa y ciudades, ubicados en sitios arqueológicos respaldados por el Instituto Nacional de Antropología e Historia (INAH), patrimonios de la humanidad, áreas naturales protegidas y parques ecológicos, con alto sentido de responsabilidad social. Debido a sus características, regulaciones y sistemas de manejo existentes, todas se realizarn de acuerdo a normas de sustentabilidad. Los programas son vendidos a través de las diferentes navieras, a quienes se entrega la informacion disponible sobre las características del destino y el programa. Las navieras se encargan de ofrecerlas a los pasajeros y en tierra los guías son responsables de transmitir la información relevante de cada sitio, así como las recomendaciones para su conservación.</p>

		<p>La empresa Renta Safari ha desarrollado una encuesta de diagnóstico para saber que sitios dentro del destino están certificados o en proceso de certificación. Esto se ha implementado con el fin de involucrar a más sitios que elaboren mejoras para crear una cultura de sustentabilidad.</p> <p> cuestionario para proveedores.docx</p>
<p><b>10.14. Travel advise sustainable offers</b> In the frame of personal travel advise, the customer is informed about sustainable alternatives concerning accommodations, excursions, package holidays and transport options, if available.</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>Renta Safari S.A. de C.V, ofrece informa a sus clientes (empresas navieras) sobre las alternativas de nuestros programas, experiencias únicas de excursiones con vehículos que están en constante mantenimiento para eficientar su funcionamiento (no se ofrece alojamiento), tienen motores de la más alta tecnología para el ahorro de combustible y mantienen una velocidad máxima.</p> <p>Nuestras lanchas todas usan motores de 4 tiempos. Nuestra flotilla de ATV , Buggies se renueva 1/3 de la flotilla cada año de manera que después de tres años la flotilla completa ha sido renovada. Todos nuestros vehículos operan con tours guiados, donde los guías controlan la velocidad de la caravana, la seguridad y el consumo de gasolina.</p> <p>De igual forma los proveedores de autobuses están comprometidos a las verificaciones que marca la ley para hacer un buen uso del combustible y evitar al máximo la contaminación que genera cada unidad, se hacen responsables que los pasajeros también respeten la limpieza de áreas arqueológicas y cuerpos de agua a los que son trasladado en los tours.</p> <p>Esta información es compartida directamente con las navieras a traves del personal de ventas y es transmitida a los pasajeros y reforzada por nuestros guías en tierra.</p>
<p><b>10.15. Sustainability commitment</b> (Potential) direct customers are clearly informed about the related sustainability commitments and actions.</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>La empresa Renta Safari SA de CV se encuentra en proceso de certificación y comunica a sus colaboradores, proveedores y clientes sobre las acciones de sustentabilidad a traves del sistema interno (intranet), correo electronico, platicas y</p>









pagina web (en actualización) y redes sociales( en actualización) .

## After booking and during holidays

12

Action			Details
<b>10.16. Destination information and interpretation</b> Information is provided to consumers about the natural surroundings, local culture and cultural heritage in the holiday destination.			La informacion recolectada acerca de los sitios a visitar durante las excursiones, es procesada y convertida en un gui3n para ser proporcionada a los gu3as como base de sus interpretaciones, asi, ellos pueden entregarla a los visitantes durante el recorrido en forma oral.
<b>10.17. Destination Do's and Don'ts</b> Customers are informed about key sustainability aspects and issues in the destination and receive recommendations on how to make a positive contribution (e.g. limitation of resource use, waste, illegal souvenirs, cultural habits, dress code, initiatives to be supported).			En la empresa Renta Safari se estan implementando acciones que mejoren las excursiones ofrecidas, esta en proceso de colocacion carteles informativos sobre evitar el consumo de popotes, carteles sobre la importancia del sargaso y su contribucion al medio ambiente, etc. . Los guias se encargan de reforzar la informaci3n durante el tour.  Se desarrollaran guias en los proximos meses para compartirlo a los colaboradores e informar al visitante acerca de los que debe y no debe hacerse en el destino.
<b>10.18. Health and Safety</b> Customers are informed regarding risks and precautions related to health and safety matters in the destination.			Cuando los turistas llegan al sitio a visitar, reciben informacion sobre el desarrollo de la excursi3n con instrucciones especificas de comportamiento, que son entregadas por los guias, a traves de videos de seguridad.  Si en algun momento existiera alguna contingencia sanitaria, se activa los protocolos internacionales segun el manual de procedimientos estandarizados de operaci3n en






		<p>materia de vigilancia epidemiologica internacional. Las autoridades competentes dan aviso a los puertos y aeropuertos de manera que se acaten las advertencias.</p> <p>De igual manera se hace recomendaciones y se informa sobre el protocolo si se detecta algun sintoma de algun contagio.</p>
<p><b>10.19. Destination contact person</b> A contact person and permanently reachable telephone number is available for emergency situations.</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>En una excursion el guia es la primer persona a la que el turista puede comunicarle su emergencia, si el guía puede resolver la emergencia, se hace en ese momento, si la emergencia es un asunto mayor el protocolo a seguir es el siguiente:</p> <p>El guía le habla a su jefe. El jefe reporta al gerente de puerto la emergencia El gerente de puerto reporta la emergencia al shorex en la naviera La naviera soluciona.</p>
<p><b>10.20. Emergency situations</b> Guidelines are available and relevant personnel are educated on how to deal with emergency situations.</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>Los guías reciben capacitación de cursos de primeros auxilios y RCP.</p> <p>Los guías saben que no deben recetar medicamentos, solo deben hacer pequeñas curaciones en caso que sea necesario.</p> <p>a continuación cargo el archivo los protocolos de actuación.</p>
<p><b>10.21. Activities do's and don'ts</b> Clients receive documented guidelines and/or codes of conduct for sensitive excursions and activities in order to minimise adverse visitor impact and maximise visitor fulfilment. The guidelines are based upon international and national good practice and locally agreed.</p>	<p>✓ —</p>	<p>Los guias son responsables de transmitir acerca del comportamiento adecuado en los destinos visitados, respecto a cuestiones ambientales, sociales y culturales. Se incluyen instrucciones claras y especificas, acerca de lo que se puede y lo que no se puede hacer en el destino.</p>

			 RSAEFIN.pdf
<b>10.22. Sexual exploitation</b> Customers are informed about commercial, sexual or any other form of exploitation and harassment, particularly of children and adolescents.			<p>La empresa se encuentra comprometida con la protección de las niñas, niños y adolescentes.</p> <p>"Aviomar Adventours can make a difference, this establishment has ZERO TOLERANCE for sexual and labour exploitation of children and teenagers.</p> <p>Anonymous report 01 (800) 5533 000"</p> <p>Información que se encuentra en proceso para agregar en documentos y áreas visibles de la empresa.</p> <p>Los guías están preparados para abordar cualquier tema, con relación a la explotación sexual y explotación de niños, el guía da la información cuando se está desarrollando el tour y en caso de que algún turista tenga dudas y preguntas con relación a estos temas.</p>
<b>10.23. Illegal souvenirs</b> Clients are informed about applicable legislation concerning the purchasing, sales, in- and export of historic or religious artefacts and articles containing materials of threatened flora and/or fauna in the destination (e.g. CITES).			<p>Los turistas reciben información dentro del destino e instrucciones específicas acerca de lo que se puede o no adquirir o consumir.</p>  SOUVENIRS PROHIBIDOS.pdf
<b>10.24. Local services and goods</b> Clients are motivated to use local restaurants and shops (where appropriate).			<p>Dentro del destino se informa a los turistas sobre productos locales y de la zona, de igual manera se estimula a adquirir y consumir estos productos, estos pueden ser artesanías o a alimentos. Para el efecto, se incluyen estos establecimientos en los recorridos y las excursiones que ofrece la empresa Renta Safari.</p>



<p><b>10.25. Sustainable transport options</b> Where feasible clients are informed on sustainable transport options in destinations. For example by providing information on public transport.</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>La empresa Renta Safari ofrece excursiones en las que se incluye el transporte. Los turistas cuando bajan del crucero, son conducidos al transporte para hacer el recorrido por el destino, al termino de la excursion se regresa al puerto . En caso de que alguno quiera bajar en algun punto durante la excursion, el guía le explica los posibles medios de tranporte para que ellos decidan y regresen a su barco.</p> <p>La empresa se encarga del transporte dentro del destino, nuestros vehículos están en constante mantenimiento para eficientar su funcionamiento, tienen motores de la más alta tecnología para el ahorro de combustible y mantienen una velocidad máxima.</p> <p>Los proveedores de autobuses están comprometidos a las verificaciones que marca la ley para hacer un buen uso del combustible y evitar al máximo la contaminación que genera cada unidad, se hacen responsables que los pasajeros también respeten la limpieza de áreas arqueológicas y cuerpos de agua a los que son trasladado en los tours.</p>
<p><b>10.26. Donations</b> Clients are encouraged to donate (e.g. through travel company supported charities) to local charity and sustainable initiatives (e.g. nature conservation, cultural and social projects).</p>	<p>✓</p>	<p>—</p>	<p>Para un turismo de pernocta es mas factible que tenga oportunidad de conocer mas acerca del destino y si lo desea poder hacer donaciones a intituciones locales.</p> <p>La empresa Renta Safari tiene contacto con turismo que permanece por un corto tiempo en el destino, aproximadamente 5 horas.</p>
<p><b>10.27. Guarantee fund</b> The company participates in a client guarantee or insurance fund (refunding of travel costs in case of bankruptcy)</p>	<p>✓</p>	<p>—</p>	

## After holidays

Action		Details
<b>10.28. Customer satisfaction</b> Customer satisfaction is systematically monitored and corrective actions are taken for service and product improvements.		Al termino de la excursion, se pide al turista llenar un cuestionario con el fin de evaluar la calidad de los servicios obtenidos.
<b>10.29. Sustainability and customer satisfaction</b> Sustainability is an integral part of the research into customer satisfaction.		El departamento de control de calidad de la empresa realiza encuestas de satisfaccion del cliente, esta encuesta contiene información sobre la calidad del guía, la calidad de la excursión y sitios visitados, condiciones de la tansportación y sugerencias. Se integrara a las encuestas preguntas de sustentabilidad una vez se consuma el stock en la empresa.  Se integrara a la encuesta del cliente lo siguiente :  <i>Aviomar Adventours está comprometida con la sostenibilidad, cuidando el medio ambiente y respetando a la gente local". ¿Has experimentado durante el viaje alguna actividad no sostenible? En caso afirmativo, ¿tienes sugerencias para mejorar esto? "</i>  <i>"¿Sentiste que los guías trataban a la gente local con respeto?"</i>  <i>"¿Crees que el tour se organizó con el cuidado del ambiente? ¿Tienes sugerencias para mejorar?"</i>  <i>Sugerencias adicionales ¡bienvenidos!</i>   QUEST INGLES.pdf
<b>10.30. Complaints</b> The company has clear procedures in case of complaints from clients.		<b>RECLAMACIONES/ CLAIMS</b>  La empresa cuenta con procedimientos claros y transparentes en el caso de las quejas de los clientes.

La empresa cuenta con un departamento de control y calidad que mide la satisfacción del cliente.

En la encuesta de satisfacción para los clientes, se incluye una sección para presentar comentarios y quejas. Además, en el sitio web de la empresa hay un vínculo directo con los comentarios de clientes en tripadvisor. Internamente, todas las quejas recibidas son analizadas por el personal involucrado en la operación del servicio y un informe es enviado a la gerencia de marketing o a la gerencia general, desde donde se genera una respuesta al cliente.

#### **PROCESO DE RECLAMACIONES Y QUEJAS AVIOMAR ADVENTOURS**

**El pasajero compra su excursión directamente a bordo de el Crucero con el personal de Excursiones en Tierra firme (Shore Excursions department). Es por esto que la mayoría de las reclamaciones llega a nosotros a por medio del personal de Excurisones.**

LAS QUEJAS PUEDEN LLEGAR POR MEDIO DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE QUE SE REALIZA AL FINALIZAR CADA TOUR. A TRAVES DEL GERENTE O PERSONAL DE EXCURSIONES (SHORE EX DEPT.), QUE LE HACE LLEGAR LA QUEJA AL GERENTE DE VENTAS O AL GERENTE DE PUERTO Y FINALMENTE A CALIDAD Y RIESGOS. EL DEPARTAMENTO DE CONTROL Y RIESGO EVALUA Y REvisa LA QUEJA. EN CASO DE EXISTIR UNA COMPENSACION MONETARIA ESTA SE GESTIONA A TRAVEZ DE EL PERSONAL DE EXCURISIONES DE LA NAVIERA. LA RESOLUCION Y RESPUESTA DE UNA QUEJA SE CONCRETA ENTRE 6 Y 12 HORAS SIGUIENTES A LA EXCURSION. EL PASAJERO OBTIENE UNA SOLUCION Y RESPUESTA MUCHO ANTES DE QUE SU VIAJE TERMINE. LOS PASAJEROS SABEN QUE EXISTE UNA POLITICA DE SATISFACCION GARANTIZADA POR PARTE DE LA NAVIERA, POLITICA A LA CUAL RENTA SAFARI SE ADHIERE. EN LA EMPRESA SE LE DA SEGUIMIENTO, MEDIANDO Y COTEJANDO A LOS INVOLUCRADOS Y DEPENDIENDO DEL HISTORIAL DEL PERSONAL SE SANCIONA O SE LE DA RECOMENDACIONES QUE TIENE QUE ACATAR, SI HAY REINCIDENCIA O NO SE CUMPLE CON LAS

POLITICAS SE SANCIONA CON DÍAS DE TRABAJO Y SI ES ALGO MUY GRAVE PUEDE OCASIONAR SU DESPIDO. EN CASO DE SER RECLAMACIONES SE LE NOTIFICA A LOS GERENTES DE LAS LOCACIONES Y SE LE DA SEGUIMIENTO, YA SEA A TRAVES DE LA NAVIERA O DIRECTAMENTE CON EL CLIENTE. SE ARCHIVAN EN EL DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y RIESGOS.

## **CLAIMS**

The company has clear and transparent procedures in the case of customer complaints.

The company has a control and quality department that measures customer satisfaction.

In the customer satisfaction survey, a section to present comments and complaints is included. In addition, on the website of the company there is a direct link with the comments of customers on tripadvisor. Internally, all the complaints received are analyzed by the personnel involved in the operation of the service and a report is sent to the marketing management or to the general management, from where a response to the client is generated.

## **CLAIMS PROCESS AVIOMAR ADVENTOURS**

**The passenger buys his excursion directly aboard the Cruise ship with Shore Excursions department personnel. That is why most claims come to us through the Shore Excurisons Team**

COMPLAINTS CAN ARRIVE THROUGH THE CUSTOMER SATISFACTION QUESTIONNAIRE THAT IS MADE AT THE END OF EACH TOUR. THROUGH THE SHORE EXCURSIONS PERSONNEL (SHORE EX DEPT.), WHO SENDS THE COMPLAINT TO THE SALES MANAGER OR THE PORT

		<p>MANAGER AND FINALLY TO QUALITY AND RISKS. THE CONTROL AND RISK DEPARTMENT EVALUATES AND REVIEWS THE COMPLAINT. IN CASE OF A MONETARY COMPENSATION THIS IS MANAGED THROUGH THE EXCURSIONS PERSONNEL OF THE NAVIERA THE RESOLUTION AND RESPONSE OF A COMPLAINT IS CONCRETE BETWEEN 6 AND 12 HOURS FOLLOWING THE EXCURSION THE PASSENGER HAS A SOLUTION AND ANSWER BEFORE HIS JOURNEY ENDS PASSENGERS KNOW THAT THERE IS A SATISFACTION POLICY GUARANTEED BY THE CRUISE LINE, POLICY TO WHICH RENT SAFARI IS ADHERED</p>
--	--	--