Manual de Buenas Prácticas: Guías

En KonTour Travel estamos comprometidos con el planeta de manera integral. Nuestra conciencia por la sostenibilidad no deja de crecer y continuamos reivindicando nuestros procesos con las certificaciones obtenidas bajo la norma nacional NTS TS 003 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo e internacional de Responsabilidad Social Corporativa Tourcert. Creemos que promover un destino es más enriquecedor si las personas que lo visitan perciben el valor del patrimonio sociocultural y ambiental que fomentamos. Nos sentimos orgullosos de hacerlo a diario y por eso queremos compartirlo con ustedes. Nuestra responsabilidad se sustenta en la normatividad legal vigente.

La labor del guía es una esencial para el éxito de un viaje. Ustedes son la cara de KonTour Travel cuando se encuentran con los clientes y nos apoyamos en la buena comunicación, retroalimentación y preparación de ustedes para ofrecer el excelente servicio que nos caracteriza. Mediante este documento queremos darles las pautas sostenibles que en KonTour Travel tenemos para que las puedan compartir con nuestros viajeros.

ACCIONES SOBRE PATRIMONIO NATURAL, FAUNA Y FLORA

Requisito 4.1. b)

Los lugares o zonas naturales con un valor excepcional desde el punto de vista estético, científico o de conservación son patrimonio natural de fauna y flora.

Estamos comprometidos a proceder responsablemente durante el uso, consumo y reciclaje (cuando sea posible) de los recursos naturales. Nuestros programas reflejan dicho compromiso y le daremos preferencia a aquellos proveedores que reflejen dentro de sus políticas la misma responsabilidad que nosotros.

Para realizar un turismo sostenible promovemos los comportamientos responsables en el entorno natural. Se debe:

- Informarse sobre el destino a visitar para promover y difundir dicho territorio o zona natural.
- Nuestros clientes son curiosos y ávidos de información. Asegúrate de manejar de manera responsable y verídica la información de los atractivos y actividades.
- Prevenir impactos negativos

  Ser ejemplo es la mejor forma de enseñar una conducta. Haz un uso eficiente y adecuado de los residuos que tú y tus viajeros tengan en cualquier caminata o visita.

  Antes de la actividad repasa con los viajeros las normas que se deben respetar en un parque nacional natural o una zona de reserva.

Requisito 4.1. c) y d)

- Protección del patrimonio natural

  Durante la actividad con los viajeros deberás (a menos que no haya otra alternativa) caminar y transitar por los senderos reglamentarios.

Por ningún motivo es posible coleccionar, comercializar y traficar especies vegetales que no cuenten con los permisos y licencias respectivas otorgadas por las autoridades ambientales competentes.

Tampoco es viable comercializar o consumir especies o productos derivados de la flora y fauna prohibidas o según vedas establecidos por la ley.

ACCIONES SOBRE EL BUEN USO DEL AGUA Y ENERGÍA / CORRECTO MANEJO DE LOS RESIDUOS

Requisito 4.2

Para realizar un turismo sostenible necesitamos:

- Dar ejemplo y hacer uso eficiente de los recursos naturales.
- No desperdiciar
- Reciclar en los casos que sea posible

ACCIONES SOBRE REQUISITOS SOCIOCULTURALES

PATRIMONIO CULTURAL

Requisito 5.1

Todos los bienes y valores culturales que son expresión de la nacionalidad colombiana en cualquier forma son patrimonio cultural.

Estamos comprometidos en respetar, preservar y promocionar el patrimonio cultural de las diversas comunidades y tradiciones que se han desarrollado en Colombia. Fomentamos el intercambio cultural entre nuestros clientes y los colombianos sin comprometer ninguna tradición o creencia.

Se debe:

- Saber y conocer la importancia histórica y/o cultural de los atractivos turísticos que promocionamos es prerrequisito para trabajar con nosotros.

  No sólo hay que saber las coordenadas y el nombre del atractivo turístico; hay que saber también por qué es importante para la sociedad colombiana y su impacto en la misma.

- Mantenerse actualizado sobre el calendario cultural de la zona en la que vives y expones a nuestros viajeros.

  Nuestros clientes quieren obtener lo más que puedan de cada lugar y querrán aprovechar su tiempo libre al máximo, recomendar un evento que promocione el patrimonio cultural del país siempre será una opción excelente.

- Explica de manera responsable aspectos del patrimonio cultural como las tradiciones, costumbres y hábitos.

ACCIONES PARA EL MANEJO Y PREVENCION DE RIESGOS SOCIALES

Requisitos 5.2 d) e) y f)

La explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA) es ilegal en el país y es nuestra labor prevenir y denunciar cualquier evento que tenga que ver con esta explotación.

De igual forma rechazamos cualquier forma de explotación laboral infantil que afecte la salud, integridad y seguridad de los niños, niñas y adolescentes.

- Nuestros programas nunca promocionarán estas prácticas.
- Si en alguno de los viajes algún pasajero sugiere la intención de cometer este delito, por favor comunícate inmediatamente con nosotros para poder darte instrucciones de cómo proceder.

Kontour Travel hace público su claro y decidido compromiso con la no discriminación ni exclusión de las poblaciones vulnerables y el respeto a la diversidad en el ámbito de la organización. El desarrollo de un clima y de un entorno laboral en el que se respeten los derechos humanos y la dignidad de todas las personas, además de ser una obligación ética, son elementos esenciales para garantizar su crecimiento, sostenibilidad, competitividad y rentabilidad.

- Ayudanos a practicar y extender esta filosofía durante el desarrollo de los servicios a los clientes y toda nuestra cadena de valor.

ACCIONES SOBRE REQUISITOS ECONÓMICOS

Requisito 6

CONTRATACIÓN Y GENERACIÓN DE EMPLEO

Requisito 6.1. a)

Estamos obligados a trabajar con proveedores que estén legalmente constituidos. La contratación se dará en condiciones justas y equitativas de acuerdo con la disponibilidad del mercado y la legislación vigente aplicable. Preferiremos trabajar con proveedores de base local que estén alineados con nuestras políticas, idealmente aquellos que también cuenten con una certificación en sostenibilidad.

Para ser sostenibles el/la guía deben:

- Aceptar los términos y condiciones de contratación con KonTour
- Revisar y confirmar aceptación de las tarifas que la agencia propone

- Enviarnos hojas de vida y actualizarlas anualmente
- Actualizar los documentos legales y administrativos exigidos por la agencia
- Adjuntar él carné de guía, si no lo posees, por favor explícanos por qué no.
- Mantener comunicación efectiva con la agencia, llamar y visitar nuestras oficinas las veces que lo consideres necesario para cualquier viaje que te sea asignado.

REQUISITOS DE SEGURIDAD

Requisito 7.1.

Para Kontour Travel la relación entre la seguridad y el turismo es de vital importancia para la protección de la vida, la salud, la integridad física y psicológica de los turistas y debe ser asumido con responsabilidad por los principales actores del secto turístico. La definición de riesgos turísticos potenciales según tipos de viajes, localizaciones y sectores afectados es nuestra prioridad, así como brindarle de antemano al turista toda la información de las características y condiciones especificas del recorrido y su entorno.

Es así que, la disminución de cualquier evento de seguridad en las diferentes regiones, está directamente relacionado con la correcta implementación (logística y capacitación) en la cadena de valor, como parte del mejoramiento de la calidad del servicio, que redundará en el incremento del nivel de satisfacción del turista, beneficio directo que ayudará a mejorar los servicios para maximizar la experiencia de los visitantes.

Se debe:

- Acatar todas las medidas de seguridad adoptadas por el Gobierno Nacional durante la prestación del servicio
- Enfatizar a los clientes las recomendaciones relacionadas con las normas de seguridad, en los destinos a visitar.
- Exigir a los diferentes proveedores de servicios el cumplimiento de las normas de seguridad en la prestación del servicio.
- Apoyar al cliente con la notificación inmediata de cualquier anomalía al seguro de viaje y/o médico o a realizar gestiones ante la embajada de su país de orígen.
- Asistir en el reporte a las autoridades de cualquier incidente que requiera asistencia de las mismas.
- Mantener comunicación constante con el asesor Kontour y/o nuestra linea de emergencias en caso de cualquier evento que en este aspecto pueda presentarse

Para información adicional sobre este tema por favor contactarnos. Pueden también encontrar material en el Viceministerio de Turismo http://www.mincit.gov.co/minturismo/index.php