

# POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD



## ÍNDICE

|                                                       |          |
|-------------------------------------------------------|----------|
| <b>MISIÓN.....</b>                                    | <b>3</b> |
| <b>VISIÓN.....</b>                                    | <b>3</b> |
| 1. POLÍTICA SOCIAL Y DE DERECHOS HUMANOS.....         | 4        |
| 2. PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE.....                 | 5        |
| 3. REDUCCIÓN DEL USO DE AGUA.....                     | 6        |
| 4. AGENCIAS SOCIAS DE RECEPTIVO (INBOUND).....        | 7        |
| 5. MEDIOS DE TRANSPORTE.....                          | 8        |
| 6. ALOJAMIENTO.....                                   | 9        |
| 7. ACTIVIDADES Y VISITAS TURÍSTICAS.....              | 10       |
| 8. LÍDER DE TOUR, REPRESENTANTES LOCALES Y GUÍAS..... | 11       |
| 9. DESTINO.....                                       | 12       |
| 10. COMUNICACIÓN Y PROTECCIÓN.....                    | 14       |

# POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

## DMC MEKONG IMAGE TRAVEL & EVENTS

### MISIÓN

Travel & Events mantiene su compromiso de organizar viajes sostenibles, ofrecer actividades ecológicas y preservar el medio ambiente, al mismo tiempo que impulsa la economía local en los destinos donde los viajeros visitan y se hospedan. El objetivo es fomentar el desarrollo comunitario y contribuir a mejorar la calidad de vida de los habitantes locales.

### VISIÓN

Adoptando el turismo sostenible como nuestro estándar, integramos de manera constante actividades respetuosas con el medio ambiente, promovemos la preservación del patrimonio cultural, conectamos con las comunidades locales, protegemos a los niños e impulsamos cambios positivos en la sociedad dentro de nuestros programas. A través de experiencias de viaje responsables y sostenibles, aspiramos a inspirar a todos los participantes a comprender y trabajar por un futuro más sostenible, hermoso, verde y limpio.

#### ● Gestión de la Sostenibilidad

IMAGE Travel & Events cumple estrictamente con las regulaciones legales y establece medidas preventivas contra cualquier acción que pueda generar infracciones. Supervisamos continuamente las actividades de las organizaciones e individuos que prestan servicios. En caso de cualquier violación, el contrato será rescindido de inmediato. Esto se especifica claramente en el Anexo del Contrato al momento de la firma.

#### ● Elementos Clave de la Política

- Nombrar a un coordinador dedicado responsable del desarrollo sostenible, supervisando las tareas de los empleados y actuando conjuntamente hacia los objetivos de sostenibilidad.
- Proporcionar apoyo financiero y crear condiciones adecuadas para implementar las estrategias de sostenibilidad de la empresa, incluyendo teletrabajo, videoconferencias/llamadas telefónicas, etc.
- Capacitar al personal clave/esencial sobre sostenibilidad mediante plataformas reconocidas como Travelife.
- Actualizar regularmente a todos los miembros de la empresa sobre temas de sostenibilidad a través de reuniones colectivas.



- Participar en eventos y foros de protección ambiental, contribuir financieramente y apoyar proyectos comunitarios.
- Colaborar con las partes relevantes y compartir actividades sostenibles en busca de soluciones innovadoras.
- Utilizar los medios de comunicación y eventos para intercambiar experiencias sobre viajes y estilos de vida sostenibles.
- Buscar activamente y colaborar con proveedores que compartan los mismos valores en turismo sostenible, incluidos hoteles, restaurantes y destinos turísticos.

## **1. POLÍTICA SOCIAL Y DE DERECHOS HUMANOS**

IMAGE Travel & Events respeta de manera constante las opiniones y los derechos de sus empleados. Todas las prácticas son claras, cumplen con la ley y garantizan un entorno laboral seguro, saludable y amistoso. Priorizando la equidad, promovemos oportunidades de formación para que los empleados desarrollen sus competencias profesionales.

IMAGE Travel & Events está comprometida con la protección de sus empleados, aplicando medidas estrictas contra cualquier caso de acoso o explotación en el lugar de trabajo. La empresa mantiene una postura firme contra el soborno, la corrupción, la discriminación, la coerción, la trata de personas y la explotación infantil.

### **Elementos de la política:**

- Respetar las libertades democráticas y fomentar que los empleados expresen sus opiniones en las reuniones.
- Evitar restricciones injustificadas en los contratos laborales. Los empleados tienen derecho a rescindir el contrato si la empresa viola sus derechos; sin embargo, el aviso previo y las ausencias deben cumplir con la legislación laboral vigente.
- Garantizar que todos los empleados reciban salarios iguales o superiores al salario mínimo regional.
- Todos los empleados tienen derecho a licencia de maternidad y paternidad.
- Cumplimiento de los días festivos anuales, licencias por enfermedad, seguro de salud, etc., conforme a las leyes vigentes.
- Compromiso de ofrecer igualdad de oportunidades laborales sin discriminación por raza, color, religión, género, edad, discapacidad, etc.
- Procedimientos oficiales para gestionar quejas mediante el formulario correspondiente de la empresa.

- Procedimientos oficiales para acciones disciplinarias siguiendo el proceso reglamentado de la empresa.
- Ofrecer oportunidades de empleo a medio tiempo para trabajadores con circunstancias especiales o urgentes.
- Medir y supervisar regularmente la satisfacción de los empleados mediante encuestas internas.
- Invertir en formación y desarrollo a través de cursos profesionales, talleres, formación online y experiencias reales en tours.
- Ofrecer programas de prácticas para estudiantes interesados en adquirir experiencia en turismo y marketing.

## **2. PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE**

IMAGE Travel & Events implementa activamente medidas de protección ambiental, ahorro de energía y agua, y reducción de emisiones de carbono. Todas estas prácticas están integradas tanto en las operaciones internas como en el diseño de los programas de viaje para los clientes.

La empresa prioriza la compra de equipos y productos de bajo consumo energético, utiliza energía solar, emplea sistemas de iluminación eficientes, aprovecha al máximo la luz natural y utiliza dispositivos y sistemas de ahorro de agua. Además, fomentamos que los empleados utilicen bicicletas o transporte público, configuren los ordenadores en modo de suspensión cuando no se usan, apaguen las luces al salir y desconecten los dispositivos electrónicos. Con estas acciones, buscamos reducir el consumo energético, disminuir las emisiones de carbono y contribuir a un entorno más limpio y saludable.

La empresa también aplica rigurosamente la clasificación de residuos, separando reciclables, inorgánicos y orgánicos. Asimismo, priorizamos productos sostenibles como tinta y papel no tóxicos, recargables y reutilizables. Se fomenta el uso de papel impreso por un solo lado.

### **Elementos de la política:**

- Minimizar el uso de bolsas plásticas, nylon y vasos de plástico; promover el uso de botellas reutilizables personales.
- Utilizar cartuchos de tinta recargables; fomentar el uso de contenedores reutilizables.
- Usar papel por un solo lado y limitar la impresión a color cuando no sea necesaria.
- Priorizar compras al por mayor para reducir embalajes y emisiones de transporte.

- Los servicios de alimentos y bebidas deben utilizar productos orgánicos, sostenibles y de origen local.
- Priorizar bienes y servicios locales para reducir emisiones y apoyar a la comunidad.
- Utilizar productos de limpieza no tóxicos, ecológicos y seguros para los usuarios.
- Apagar ordenadores, luces y aire acondicionado antes de salir; elegir equipos de bajo consumo que cumplan con estándares de calidad.
- Clasificar los residuos; los reciclables se recogerán por separado para su reciclaje.

### **3. REDUCCIÓN DEL USO DE AGUA**

Nuestra empresa reconoce que el agua es un recurso valioso. El uso eficiente del agua tiene un significado importante en la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero y en la contribución a la mejora del cambio climático. Estamos comprometidos con apoyar el Desarrollo Sostenible: Agua Limpia y Saneamiento, para garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos, a través del monitoreo efectivo del consumo de agua y la implementación de iniciativas de mejora en toda la empresa.

El departamento de gestión supervisará el consumo y la reducción del uso de agua.

#### **Elementos de la política:**

- Esforzarnos por reducir el consumo de agua cada año.
- Monitorear y reportar el consumo de agua cada mes.
- Promover el uso consciente del agua entre el personal, visitantes y la comunidad, impulsando la eficiencia y la conservación del agua.
- Implementar tecnologías de ahorro y recolección de agua en la empresa.
- Proporcionar oportunidades educativas para que el personal aprenda sobre una buena gestión del agua.

### **COMPROMISO Y OBJETIVOS**

IMAGE Travel & Events se compromete a adquirir productos y servicios de manera responsable, limitando y evitando impactos negativos en la sociedad, la cultura y la naturaleza. Nuestro objetivo es trabajar directamente con socios gestionados localmente, minimizando intermediarios, para beneficiar a la comunidad local. Tenemos normas claras y no toleramos ninguna violación a nuestro Código de Conducta, incluyendo abusos de derechos humanos, discriminación, violencia y corrupción.

Toda la empresa está comprometida en elevar la conciencia al seleccionar proveedores asociados, manteniendo comunicación directa, interacción regular y mejorando el desempeño en sostenibilidad. Acogemos activamente los comentarios para mejorar y fortalecer continuamente la sostenibilidad en cada viaje.

#### **4. AGENCIAS SOCIAS DE RECEPTIVO (INBOUND)**

IMAGE Travel & Events siempre busca y colabora con socios que respeten el Código de Conducta en relación con la protección del medio ambiente y que prioricen el desarrollo de la comunidad local. La empresa ofrece de manera constante recursos para aprender sobre turismo sostenible, incluyendo lecciones prácticas y cursos en línea en plataformas como Travelife.

Además, para mejorar la eficacia de sostenibilidad de nuestros socios colaboradores, realizamos encuestas periódicas en varios lugares, difundimos políticas sobre turismo verde y brindamos orientación sobre su implementación.

Mantenemos un canal de comunicación abierto a través de nuestra página de Facebook y sitio web, actualizando regulaciones y promoviendo actividades relacionadas con el turismo sostenible en destinos, transporte, alojamientos y más.

##### **Elementos de la política:**

- Priorizar socios que cuenten con políticas de sostenibilidad por escrito y que cumplan con las políticas de sostenibilidad de IMAGE Travel & Events.
- Establecer anexos contractuales que detallen claramente cláusulas relacionadas con la prevención de la explotación sexual, el trabajo infantil, la lucha contra la discriminación, corrupción, sobornos, gestión de residuos y protección de la biodiversidad.
- Permitir que los agentes socios reciban formación en sostenibilidad turística a través de IMAGE Travel & Events.
- Fomentar que socios y proveedores participen en actividades sostenibles, implementen medidas de protección ambiental y reduzcan las emisiones de carbono.
- Exigir el cumplimiento de leyes y regulaciones locales, nacionales e internacionales, incluidas las leyes de salario digno.
- Evaluar periódicamente las declaraciones de sostenibilidad para asegurar su alineación con las políticas de la empresa.
- Comunicar claramente las políticas a las partes relevantes, garantizando la comprensión y el compromiso con esos principios.

- Realizar encuestas en puntos reales, recopilar comentarios y compartir información sobre actividades sostenibles para una implementación colaborativa.
- Evaluar regularmente la calidad del servicio mediante comentarios de guías y formularios de evaluación/retroalimentación de clientes después del tour.
- Publicar canales de comunicación abiertos en la página de Facebook y el sitio web de la empresa, actualizando regulaciones, actividades promocionales y reconocimientos relacionados con el turismo sostenible en destinos, transporte, alojamiento y más.

## **5. MEDIOS DE TRANSPORTE**

IMAGE Travel & Events siempre prioriza la selección de medios de transporte respetuosos con el medio ambiente y convenientes para que los viajeros se desplacen entre los puntos de partida y sus destinos.

Para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero derivadas del transporte, la empresa integra actividades como ciclismo y caminatas en rutas cortas para los huéspedes. También brinda oportunidades para que los viajeros experimenten ferris, trenes, kayaks y transporte público. Los vuelos innecesarios se reducen al mínimo.

La empresa incentiva a sus empleados a utilizar transporte público como autobuses o bicicletas para desplazarse al trabajo, ofreciendo un apoyo económico de 500.000 VND. Además, se permite el teletrabajo y reuniones por videoconferencia con el fin de reducir los desplazamientos.

### **Elementos de la política**

- Limitar vuelos adicionales para los huéspedes. Para un viaje a través del país, se permite un máximo de un vuelo.
- Elegir medios de transporte sostenibles para las visitas: caminatas, ciclismo, kayak, etc.
- Los autobuses deben cumplir con todos los requisitos de calidad y seguridad.
- Seleccionar el tamaño de transporte adecuado según el tamaño del grupo y el tipo de vehículo.
- Supervisar el estado de los vehículos y realizar todas las inspecciones y el mantenimiento necesarios.
- Brindar apoyo financiero e implementar estrategias de sostenibilidad como teletrabajo y reuniones virtuales.
- Fomentar que los empleados utilicen bicicletas o autobuses para ir al trabajo, con un apoyo adicional de 500.000 VND al mes.



- Organizar o colaborar con programas de compensación de carbono para brindar oportunidades de participación a los clientes.

## 6. ALOJAMIENTO

La selección de alojamientos sostenibles es siempre una prioridad para IMAGE Travel & Events, así como un compromiso constante de promoción.

Buscamos establecimientos con planes de gestión sostenible bien definidos y medidas para abordar los impactos sociales y ambientales en sus operaciones. Priorizamos alojamientos que implementan el ahorro de energía y agua, minimizan los residuos y utilizan fuentes de energía renovables.

IMAGE Travel & Events se dedica a brindar a los clientes una experiencia de viaje cómoda y agradable, generando al mismo tiempo un impacto positivo en el medio ambiente y en la comunidad local.

### **Elementos de la política**

- Elaborar e implementar estrategias de sostenibilidad a largo plazo para alojamientos según los contratos.
- Comunicar las políticas a los proveedores de alojamiento contratados.
- Priorizar alojamientos con certificaciones reconocidas internacionalmente (por ejemplo, GSTC) y/o certificación Travelife.
- Incluir cláusulas fundamentales en todos los contratos (trabajo infantil, anticorrupción, gestión de residuos, protección de la biodiversidad). En caso de no existir contrato, IMAGE Travel & Events comunicará igualmente sus políticas.
- Animar a los alojamientos a realizar autoevaluaciones periódicas y compartir esta información con los operadores turísticos.
- Apoyar iniciativas colaborativas con otras empresas u organizaciones para promover la sostenibilidad en los alojamientos del destino.
- Ofrecer incentivos a los alojamientos que participen activamente en el turismo sostenible.
- Garantizar, a través de la cadena de suministro de alojamiento, que los derechos de los niños sean respetados y protegidos. Si se emplean menores de 14 años, deben garantizarse condiciones de trabajo específicas para su protección.
- Fomentar que los alojamientos ofrezcan souvenirs producidos localmente o de manera sostenible, basados en la cultura e historia del lugar.

- Priorizar alojamientos y restaurantes que integren elementos de arte, arquitectura o patrimonio cultural local respetando los derechos de propiedad intelectual de la comunidad.
- Los operadores turísticos tienen derecho a rescindir contratos si el alojamiento no toma medidas para prevenir la explotación sexual infantil.
- Finalizar asociaciones con alojamientos si se detectan riesgos en la seguridad alimentaria o del agua.
- Fomentar la compra y uso de productos locales, producidos bajo principios de comercio justo y sostenibilidad.

## **7. ACTIVIDADES Y VISITAS TURÍSTICAS**

IMAGE Travel & Events respeta siempre las costumbres y tradiciones de los destinos, preservando la integridad cultural y los recursos naturales, y cumpliendo con normas éticas en la organización de los viajes. Nos comprometemos a garantizar que, durante todo el recorrido, no se cause daño a las personas, los animales ni al medio ambiente, minimizando el desperdicio de agua y energía.

Promovemos actividades certificadas y ecológicas, apoyando iniciativas ambientales como visitas a especies protegidas, proyectos de conservación del agua y programas de reforestación, contribuyendo al desarrollo de las comunidades locales. En lugares culturalmente sensibles (por ejemplo, aldeas indígenas), sitios patrimoniales o destinos ecológicos delicados, los viajeros serán acompañados por guías altamente calificados y certificados.

La empresa tiene como objetivo enriquecer los programas de viaje apoyando directamente a las comunidades locales mediante la compra de servicios, productos artesanales tradicionales y la participación en proyectos comunitarios (como la entrega de obsequios a niños y artículos esenciales).

Las actividades recreativas se desarrollan cumpliendo con las normas nacionales y locales de sostenibilidad. Parques nacionales, reservas de fauna y áreas de conservación son gestionados según estándares sostenibles y bajo la supervisión de organismos forestales y autoridades de conservación, garantizando el cumplimiento de las normas correspondientes. Se realizan esfuerzos para minimizar las alteraciones a los ecosistemas.

Para apoyar la protección ambiental y la biodiversidad, la empresa paga tasas de entrada a parques y reservas nacionales. Decimos no a los tours que impliquen actividades ilegales, poco éticas, dañinas o inhumanas hacia animales silvestres.

Las actividades interactivas con animales cumplen estrictamente las regulaciones de Travelife sobre conducta ética, evitando impactos negativos en las poblaciones naturales. La empresa

también facilita formación en sostenibilidad a los proveedores turísticos, ofreciendo acceso gratuito a la plataforma de investigación y cursos en línea de Travelife.

### **Elementos de la política**

- Realizar evaluaciones de sostenibilidad a los proveedores de actividades, priorizando aquellos con certificaciones internacionales. También consideramos lugares que protejan a los niños, limiten los impactos ecológicos locales y mejoren el acceso a recursos naturales.
- Colaborar únicamente con guías locales capacitados, formados y que cumplan con los estándares del sector, especialmente en áreas cultural, histórica o ecológicamente sensibles.
- Clasificar actividades y proporcionar directrices específicas antes de vender los tours. Ofrecer información sobre prácticas locales de protección ambiental (por ejemplo, limitar botellas de plástico de un solo uso). Distribuir códigos de conducta específicos para cada destino o producto.
- Informar a los proveedores sobre actividades sostenibles utilizando materiales de IMAGE Travel & Events y documentos externos recopilados por la empresa.
- Asegurar que los proveedores y socios locales estén familiarizados con las políticas de sostenibilidad de IMAGE Travel & Events. Comunicar claramente los códigos de conducta y promover el diálogo abierto para fortalecer la comprensión de la sostenibilidad.
- No recolectar, consumir, exhibir, vender ni comercializar especies silvestres, excepto en actividades reguladas que garanticen un uso sostenible y conforme a la ley.
- Promover tours que apoyen a las comunidades locales y participen en iniciativas comunitarias (donación de artículos a niños, apoyo a áreas remotas, etc.).
- Garantizar que las actividades de aventura en parques nacionales sean seguras y cumplan con estándares sostenibles, minimizando impactos negativos.
- Pagar las tasas de entrada a parques nacionales y reservas para apoyar la protección ambiental y la biodiversidad.

## **8. LÍDER DE TOUR, REPRESENTANTES LOCALES Y GUÍAS**

IMAGE Travel & Events se compromete a crear un entorno laboral seguro, equitativo y profesional. Esperamos que nuestros proveedores cumplan con estos estándares al contratar personal.

Reconocemos el papel esencial de los Guías Turísticos en la comunicación y conexión con los viajeros. Proporcionamos oportunidades de formación continua para mantener conocimientos actualizados sobre los destinos.

Además de la formación profesional, sensibilizamos continuamente sobre temas como la prevención de la explotación infantil y el acoso sexual en el turismo. Nos oponemos firmemente a cualquier violación ética y actuamos, incluso con la rescisión del contrato.

Facilitamos también la inscripción de los guías en cursos de Turismo Sostenible de Travelife, asegurando acceso a información actualizada.

### **Elementos de la política**

- Garantizar que los salarios del personal y contratistas cumplan con el salario mínimo regional.
- Verificar que los líderes de tour y representantes locales cumplan con todos los requisitos legales pertinentes, incluida la licencia obligatoria.
- Asegurar que los guías contratados tengan las calificaciones adecuadas y reciban formación regular sobre la cultura y políticas de IMAGE Travel & Events.

### **Asegurar los siguientes principios:**

- Los guías deben tener las cualificaciones profesionales adecuadas al tipo de tour y cumplir con las normativas locales.
- La empresa contrata únicamente guías con licencia válida y conserva copias de sus documentos.
- Los guías deben cumplir con la edad laboral legal y contar con un contrato claro.
- Los guías reciben información sobre comportamientos adecuados hacia los clientes (en caso de quejas, la empresa investigará y actuará estrictamente).
- Los guías reciben formación regular, incluyendo primeros auxilios, sostenibilidad, destino y atención al cliente.
- Confirmar que líderes de tour y representantes locales tengan conocimiento del destino y sus aspectos de sostenibilidad.
- Los líderes y guías deben brindar asesoramiento apropiado antes, durante y después del tour.
- Ofrecer oportunidades de formación sobre la prevención de explotación infantil y trata de personas.

## **9. DESTINO**

IMAGE Travel & Events se compromete a proteger la seguridad y los derechos de los viajeros, respetando al mismo tiempo la cultura local y el medio ambiente. Priorizamos el cumplimiento

de las normas laborales, la protección de especies en peligro y el seguimiento de los planes de gestión de destinos para garantizar su coherencia con las iniciativas de turismo sostenible.

Al considerar nuevos destinos, IMAGE Travel & Events evalúa su sostenibilidad y fomenta que los viajeros elijan lugares menos concurridos que mantengan su integridad ambiental. Promovemos prácticas sostenibles incluso en destinos menos responsables.

**Elementos de la política:**

- Proteger a las especies en peligro, respetar los derechos humanos, cumplir las leyes ambientales, seguir los planes de desarrollo turístico y apoyar iniciativas sostenibles.
- Destacar información clave del destino en las comunicaciones y documentos para guías y operadores.
- Informar regularmente a los viajeros sobre lugares en renovación, reparación o con restricciones y riesgos potenciales.
- Considerar aspectos de sostenibilidad al seleccionar nuevos destinos y desarrollar productos.
- Fomentar la promoción de áreas menos conocidas para evitar el turismo excesivo y sus efectos negativos.
- Organizar actividades sostenibles en destinos considerados menos responsables.
- Excluir de los servicios de IMAGE Travel & Events los destinos no sostenibles, con sobrecarga turística, daños ambientales graves o que afecten los recursos básicos de la comunidad local.
- Considerar inaceptables las prácticas que maltraten la vida silvestre, exploten a niños o falten al respeto a las culturas locales.
- Prohibir la compra de recuerdos que contengan especies en peligro, artefactos históricos/arqueológicos obtenidos ilegalmente o drogas.
- Cumplir con las leyes de conservación y los planes de gestión establecidos por las autoridades nacionales, regionales y locales.
- Potenciar la promoción de productos y servicios locales en los paquetes turísticos.
- Fomentar compras al por mayor (cuando sea necesario) a proveedores locales para favorecer prácticas sostenibles y aumentar la capacidad productiva.



## 10. COMUNICACIÓN Y PROTECCIÓN

IMAGE Travel & Events se compromete a la protección absoluta de los datos de los clientes. Durante todo el viaje, comunicamos de manera continua la importancia de tomar decisiones de viaje sostenibles, integradas en las actividades. La información sobre alojamientos siempre se proporciona con total transparencia.

Nuestras actividades de apoyo comunitario, protección ambiental y compras responsables también se comunican claramente.

### **Elementos de la política:**

- Cumplimiento de todas las leyes relacionadas con la protección de datos y el uso transparente de la información del cliente.
- Transmitir mensajes que fomenten elecciones sostenibles, incluidas opciones de alojamiento y compras.
- Garantizar experiencias positivas para los clientes y mantener políticas estrictas de salud y seguridad: seguridad, transporte, resolución de problemas/reclamaciones, etc.



**DMC MEKONG IMAGE TRAVEL & EVENTS**

Calle Nguyen Trong Loi 22, barrio Tan Son

Nhat, ciudad de Ho Chi Minh, Vietnam

[info@dmcmekongimage.com](mailto:info@dmcmekongimage.com)

[www.it.dmcmekongimage.com](http://www.it.dmcmekongimage.com)

*Descúbbrenos más*

