



SISTEMA DE GESTION DE SOSTENIBILIDAD TURISTICA
NTS TS 003-2

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SOSTENIBILIDAD

REQUISITOS AMBIENTALES

CODIGO
SGST-MT-MAN 4.1b-005

VERSION 2


FECHA ACTUALIZACION
15/01/2019

MARASHA TOURS AGENCIA OPERADORA DE TURISMO NIT. 40176644-4



MANUAL DE BUENAS PRACTICAS

LETICIA – AMAZONAS
7 ABRIL 2016

	SISTEMA DE GESTION DE SOSTENIBILIDAD TURISTICA NTS TS 003-2	REQUISITOS AMBIENTALES
	MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SOSTENIBILIDAD	CODIGO SGST-MT-MAN 4.1b-005 VERSION 2 FECHA ACTUALIZACION 15/01/2019

INTRODUCCIÓN


Con el objeto de mitigar los impactos negativos sobre los ecosistemas, la cultura, el patrimonio y la comunidad local, minimizar los riesgos y fortalecer las actividades que contribuyen a la sostenibilidad del destino, surge la necesidad de implementar buenas prácticas por parte de los actores del turismo.

La formulación de nuestro plan de buenas prácticas parte de la realización de una política de sostenibilidad, así como de cumplir con las leyes y regulaciones que competen a Marasha Tours y al destino, por lo que resulta una necesidad propender por la mejora continua para brindar un servicio turístico que cumpla con las expectativas del visitante.

INTRODUCTION

In order to mitigate the negative impacts on ecosystems, culture, heritage and local community, minimize risk and strengthen the activities that contribute to the sustainability of the trip destination; it comes out the need to implement best practices by tourism players.

The formulation of our plan of best practices starts from the implementation of a sustainability policy as well as to comply with the laws and regulations that concern Marasha Tours and the trip destination, making it a necessity for continuous improvement tending to provide tourist service that meets visitor expectations.

	SISTEMA DE GESTION DE SOSTENIBILIDAD TURISTICA NTS TS 003-2	REQUISITOS AMBIENTALES
	MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SOSTENIBILIDAD	CODIGO SGST-MT-MAN 4.1b-005 VERSION 2 FECHA ACTUALIZACION 15/01/2019

POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

En Marasha Tours estamos comprometidos con la sostenibilidad, contribuyendo a la conservación del patrimonio natural del Amazonas, por medio de un manejo adecuado de los recursos energéticos, hídricos y la generación de residuos.

Así mismo transmitimos de manera responsable la información del patrimonio cultural que poseen los diferentes escenarios de este destino. Declaramos nuestro total rechazo hacia la explotación sexual comercial de niños niñas y adolescentes, la explotación laboral infantil, y la discriminación racial o género.


Promovemos la generación de empleo para la comunidad de base local, por medio de relaciones legales, justas y amigables con nuestros clientes internos, externos y proveedores.

SUSTAINABILITY POLICY

In Marasha Tours we are committed to sustainability, contributing to the conservation of the natural heritage of the Amazon, through proper management of energy and water resources and waste generation.

Also we transmit cultural heritage information responsibly of these different scenarios for this trip destination. We declare our total rejection to the commercial sexual exploitation of children and adolescents, child labor exploitation, and racial or gender discrimination.

We promote job creation for the local community base, through legal, fair and friendly relations with our internal, external customers and suppliers.

	SISTEMA DE GESTION DE SOSTENIBILIDAD TURISTICA NTS TS 003-2	REQUISITOS AMBIENTALES
	MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SOSTENIBILIDAD	CODIGO SGST-MT-MAN 4.1b-005 VERSION 2 FECHA ACTUALIZACION 15/01/2019

1. BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES BEST ENVIRONMENTAL PRACTICES

Gestión de los recursos - energía:


Compromiso de los empleados para el ahorro energético.

- Cambio de las lámparas por bombillos ahorradores.
- Desconexión de los sistemas eléctricos sin uso.
- Apagado luces innecesarias.
- Apagado de todos los equipos una vez que dejen de utilizarse o al final de la jornada laboral ej.: computador, impresora, aire acondicionado, ventilador, bombillos.
- Apagado del expendedor de agua fría y caliente al final de la jornada.
- Instalación de letreros alusivos al ahorro de energía, en las instalaciones de Marasha Tours
- Mantenimiento y revisión preventiva de las instalaciones eléctricas
- Registro del consumo de energía mensual.



Management of resources - energy:

- Employee commitment to energy saving.
- Change lamps by CFLs.
- Disconnecting unused electrical systems.
- Turning off unnecessary lights.
- Turning off all the equipment once they are stopped of being used or end of the workday e.g. computer, printer, air conditioning, fan, light bulbs.
- Turning off the dispenser with hot and cold water at the end of the day.
- Installation of signs referring to energy savings in our Marasha Tours facilities
- Preventive maintenance and revision of electrical installations
- Monthly energy consumption record.

	SISTEMA DE GESTION DE SOSTENIBILIDAD TURISTICA NTS TS 003-2	REQUISITOS AMBIENTALES
	MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SOSTENIBILIDAD	CODIGO SGST-MT-MAN 4.1b-005 VERSION 2 FECHA ACTUALIZACION 15/01/2019


Gestión de los recursos - agua:

- Compromiso de los empleados para el ahorro del agua.
- Instalación de ahorrador de agua en la llave de lavamanos.
- Mantenimiento preventivo instalaciones sanitarias e hidráulicas.
- Ubicación de habladores en el baño.
- Dar buen uso al sanitario, arrojar el papel higiénico y toallas en la papelera, evitar taponamiento en la tubería.
- Utilizar los productos de aseo adecuados para evitar la contaminación del medio ambiente.



Management of resources - water:

- Employee commitment to saving water.
- Installing water saving in sink taps.
- Preventive sanitary and plumbing maintenance.
- Informative posts location in the bathroom.
- Make good use of the toilet, throwing toilet paper and towels in the trash, avoid plugging in the pipeline.
- Use appropriate grooming products to prevent contamination of the environment.

	SISTEMA DE GESTION DE SOSTENIBILIDAD TURISTICA NTS TS 003-2	REQUISITOS AMBIENTALES
	MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SOSTENIBILIDAD	CODIGO SGST-MT-MAN 4.1b-005 VERSION 2 FECHA ACTUALIZACION 15/01/2019


Gestión de los recursos - Uso adecuado del papel:

- Impresión y fotocopiado a doble cara utilizando papel ecológico
- Documentos elaborados preferiblemente con fuente arial tamaño 11
- Lectura y corrección de documentos en pantalla.
- Se evita copias e impresiones innecesarias.
- Reutilización del papel impreso por una cara (reciclar).
- Uso de correo electrónico para comunicaciones internas, circulares e invitaciones.
- Uso de material publicitario en papel ecológico.



Management of resources – Proper use of paper:

- Printing and photocopying using environmentally-friendly paper
- Documents preferably made with arial 11 font size
- Reading and correction of documents on screen.
- Copies and unnecessary printing are avoided.
- Reuse printed paper on one side (recycle).
- Use email for internal communications and invitations.
- Advertising materials on recycled paper.

	SISTEMA DE GESTION DE SOSTENIBILIDAD TURISTICA NTS TS 003-2	REQUISITOS AMBIENTALES CODIGO SGST-MT-MAN 4.1b-005
	MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SOSTENIBILIDAD	VERSION 2 FECHA ACTUALIZACION 15/01/2019


Gestión de los recursos - manejo adecuado de residuos:

- Instalación de recipientes adecuados para la clasificación de residuos.
- Realizar separación de residuos en los recipientes apropiados.
- Registrar semanalmente las cantidades generadas de residuos.
- Ubicar en un depósito interno de la oficina los residuos en sus respectivas bolsas, en espera de la recolección que realiza la empresa de servicio público.
- Los residuos generados en los botes una vez separados en sus respectivas bolsas serán depositados al finalizar el servicio de transporte fluvial, en las canecas ubicadas en el puerto civil para que sean recolectados por la empresa, las botellas plásticas se entregan a personas que las recolectan.
- Los residuos inorgánicos generados en el destino (Natamu Refugio Ecológico), una vez separados en sus respectivas bolsas, serán transportados a la ciudad de Leticia y depositados en las canecas ubicadas en el puerto civil para se sean recolectados por la empresa de servicio público, las botellas plásticas se entregan a las personas que las recolectan y los cartones de huevos se devuelven a la avícola.
- Los productos contaminantes como pilas, toners, bombillas, etc, se ubicaran en los puntos autorizados de recolección para el adecuado tratamiento de los mismos.



Management of resources – Proper waste management:

- Install suitable containers for waste classification.
- Conduct waste segregation in appropriate containers.
- Record the quantities of waste generated weekly.
- Locate an internal reservoir in the office for its correspondent waste in their respective bags, in order to await its collection from the cleaning public company.
- The waste generated in the trash bins, once separated into their respective bags, are deposited at the end of the river transport service in the bins located in the civilian port to be collected by the cleaning company; plastic bottles are delivered to the people who recycle them.
- Inorganic waste in the trip destination (Marasha Reserve), once separated into their respective bags, are transported to the city of Leticia and deposited in the bins located in the civilian port to be collected by the cleaning company; the plastic bottles are delivered to the people who recycle them and cartons of eggs are returned to the poultry factory.
- The polluting products such as batteries, toners, light bulbs, etc., are located at authorized collection points for proper their treatment.

	SISTEMA DE GESTION DE SOSTENIBILIDAD TURISTICA NTS TS 003-2	REQUISITOS AMBIENTALES
	MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SOSTENIBILIDAD	CODIGO SGST-MT-MAN 4.1b-005 VERSION 2 FECHA ACTUALIZACION 15/01/2019


2. BUENAS PRÁCTICAS SOCIALES BEST SOCIAL PRACTICES

De acuerdo con nuestro compromiso Marasha Tours rechaza toda clase de explotación y violencia sexual infantil, en cumplimiento con los artículos 16 y 17 de la Ley 679 de 2001 y 1336 de 2009. Advierte a los usuarios que este tipo de comportamientos son sancionados penal y administrativamente, conforme a las disposiciones legales vigentes. Marasha Tours apoya el comportamiento responsable con el entorno, los invitamos a que protejan la fauna y flora silvestre y evite su comercialización de forma ilegal. Ley 17 de 1981 y la Ley 299 de 1996. Estamos comprometidos contra el tráfico de patrimonio cultural, Ley 397 de 1997.

In accordance with our commitment Marasha Tours rejects any kind of child sexual exploitation and violence, in accordance with Articles 16 and 17 of Law 679 of 2001 and Law 1336 of 2009. Marasha Tours warns users that such actions are criminally and administratively sanctioned according to the existing legislation. Marasha Tours supports responsible behavior with the environment; we invite you to protect wild fauna and flora and avoid its illegal marketing, Law 17 of 1981 and Law 299 of 1996. We are committed against cultural heritage trafficking, Law 397 of 1997.

Patrimonio natural y cultural


- Apoyar a la comercialización de productos hechos por la comunidad o empresas locales en condiciones justas.
- Contar con información y algunas piezas artesanales adornando las instalaciones de la Agencia como promoción de productos hechos por la comunidad local.
- Promover el conocimiento del patrimonio cultural y natural en la comunidad estudiantil local.
- Apoyar actividades de salida de campo, programadas por una institución educativa con énfasis en turismo.
- Promover el conocimiento sobre sostenibilidad en la comunidad local, apoyando actividades de sensibilización sobre la sostenibilidad dirigida a la comunidad local, en temas como normatividad en cuanto a la sostenibilidad ambiental, social y económica.
- Promocionar de manera responsable y respetuosa los destinos turísticos buscando la conservación y preservación del patrimonio natural y cultural de la región y nacional.
- Dar a conocer a colaboradores, clientes y proveedores acerca de la normatividad legal vigente, con relación al tráfico ilícito de especies de Flora y Fauna y Bienes Culturales.

	SISTEMA DE GESTION DE SOSTENIBILIDAD TURISTICA NTS TS 003-2	REQUISITOS AMBIENTALES CODIGO SGST-MT-MAN 4.1b-005
	MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SOSTENIBILIDAD	VERSION 2 FECHA ACTUALIZACION 15/01/2019

Natural and cultural heritage

- Support the marketing of products made by the community and local businesses on fair terms.
- Having information and some handmade pieces adorning the premises of the Agency as a promotion of the products made by the local community.
- Promote awareness of the cultural and natural heritage in the local student community.
- Support field trip activities programmed by educational institutions with emphasis on tourism.
- Promote awareness on sustainability in the local community, supporting encouragement on sustainability aimed at the local community on issues such as regulations regarding environmental, social and economic sustainability.
- Promote responsibly and respectfully tourism destinations seeking the conservation and preservation of natural and cultural heritage of the region and country.
- Introduce to employees, customers and suppliers about current legal regulations in relation to the illicit traffic of species of Wildlife and Cultural Assets.



	SISTEMA DE GESTION DE SOSTENIBILIDAD TURISTICA NTS TS 003-2	REQUISITOS AMBIENTALES
	MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SOSTENIBILIDAD	CODIGO SGST-MT-MAN 4.1b-005 VERSION 2 FECHA ACTUALIZACION 15/01/2019


Actividades benéficas

- Participar en actividades sociales, recreativas o benéficas.
- Aportar con dotación deportiva, camisetas o refrigerios en campeonatos deportivos con la comunidad local.
- Apoyar en actividades benéficas en la cruz roja o liga contra el cáncer dentro de las posibilidades cuando lo requieran.



Charitable Activities

- Participate in social, recreational and charitable activities.
- Contribute to sports provision, shirts or snacks in sports competitions with the local community.
- Support charitable activities in the Red Cross or league against cancer within the possibilities when required.

	SISTEMA DE GESTION DE SOSTENIBILIDAD TURISTICA NTS TS 003-2	REQUISITOS AMBIENTALES
	MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SOSTENIBILIDAD	CODIGO SGST-MT-MAN 4.1b-005 VERSION 2 FECHA ACTUALIZACION 15/01/2019

Prevención ESCNNA

- Apoyar campañas de prevención de ESCNNA con autoridades competentes para sensibilización de la comunidad estudiantil.
- Sensibilizar a los clientes y proveedores para dar a conocer el compromiso de la agencia con la protección de los niños, niñas y adolescentes a través de la página web, correo electrónico, material publicitario, cartelera de la Agencia.




**We protect
children from
sex tourism.**



SECA (Sexual Exploitation of Children and Adolescents) prevention

- Support campaigns to prevent SECA with competent authorities to sensitize the student community.
- Raise awareness among customers and suppliers to publicize the agency's commitment to protecting children and teenagers through the website, e-mail, advertising materials, and billboards in the Agency.

	SISTEMA DE GESTION DE SOSTENIBILIDAD TURISTICA NTS TS 003-2	REQUISITOS AMBIENTALES
	MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SOSTENIBILIDAD	CODIGO SGST-MT-MAN 4.1b-005 VERSION 2 FECHA ACTUALIZACION 15/01/2019

3. BUENAS PRÁCTICAS ECONOMICAS BEST ECONOMICAL PRACTICES


Generación de empleo

- Generar empleo con personal local en condiciones justas y equitativas.
- Mantener la planta de personal con colaboradores de base local.
- Rechazamos cualquier tipo de discriminación de Raza o Género y la explotación laboral infantil, respetando los derechos y deberes de la comunidad local.
- Hacer la planeación anual en capacitaciones teniendo en cuenta: Política de sostenibilidad (firmar recibido de la política), Requisitos legales, Comportamientos responsables con el desarrollo sostenible, Programa de capacitación requisitos de la norma y mejora de sus competencias, Tráfico de especies de flora y fauna, ESCNNA, Gestión de residuos, Buenas prácticas, fortalecimiento de competencias laborales como inglés, SENA, programas de contabilidad, etc., Salud ocupacional, Seguridad laboral entre otros.



Job Generation

- Generate employment with local staff on fair and equitable terms.
- Keep the staffing with locally based partners.
- We reject any race or gender discrimination and child labor, respecting the rights and duties of the local community.
- Make annual planning in training considering: Sustainability policy (registration of the explanation of the policy), legal requirements, responsible behaviors with sustainable development, training program requirements of the standard and skills improvements, Traffic of flora and fauna, SECA, waste management, best practices, strengthen job skills like English, SENA (National Apprenticeship Service), accounting software, etc., occupational Health, occupational safety and others.

	SISTEMA DE GESTION DE SOSTENIBILIDAD TURISTICA NTS TS 003-2	REQUISITOS AMBIENTALES
	MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SOSTENIBILIDAD	CODIGO SGST-MT-MAN 4.1b-005 VERSION 2 FECHA ACTUALIZACION 15/01/2019

4. SEGURIDAD EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS SAFETY IN THE PROVISION OF THE SERVICES

Marasha Tours para el desarrollo de sus operaciones turísticas requiere una adecuada seguridad tanto para el cliente como para sus colaboradores, por lo tanto:

- Los proveedores deben cumplir con las normas de seguridad en la prestación de sus servicios.
- Protege la seguridad de sus viajeros a través de la expedición de un seguro e imparte las recomendaciones necesarias antes de negociar e iniciar el respectivo plan.



Marasha Tours for the development of their tourism operations requires adequate security for both the customer and colleagues, therefore:


- Suppliers must comply with the safety standards in the provision of their services.
- We protect the safety of the travelers through the issue of an insurance and impart the necessary recommendations before negotiating and start the respective plan.



5. VENTAJAS ADVANTAGES






	SISTEMA DE GESTION DE SOSTENIBILIDAD TURISTICA NTS TS 003-2	REQUISITOS AMBIENTALES CODIGO SGST-MT-MAN 4.1b-005
	MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SOSTENIBILIDAD	VERSION 2 FECHA ACTUALIZACION 15/01/2019

6. CAMPAÑA “AMAZONAS RE” “AMAZONAS RE” CAMPAIGN



	SISTEMA DE GESTION DE SOSTENIBILIDAD TURISTICA NTS TS 003-2	REQUISITOS AMBIENTALES CODIGO SGST-MT-MAN 4.1b-005
	MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SOSTENIBILIDAD	VERSION 2 FECHA ACTUALIZACION 15/01/2019




REDUCE


RECICLA


REUTILIZA

**SEPARAR LOS RESIDUOS
FACILITA EL RECICLAJE**

Orgánico e inorgánico

Separar nuestros desechos orgánicos e inorgánicos fomenta una cultura de reciclaje, mejora diferentes procesos productivos para las empresas además dignifica el trabajo de los que seleccionan los desperdicios pues los reciben más limpios.

Tu empresa también cuenta
NO ROMPAS EL CICLO












REDUCE


RECICLA


REUTILIZA

**SEPARAR LOS RESIDUOS
FACILITA EL RECICLAJE**

¿Qué es la Basura?

Se considera basura todos los residuos sólidos que al mezclarse pierden posibilidades de ser reutilizados o reciclados, es por eso que si los separas, estarás generando residuos aprovechables para reusar, reciclar o reutilizar.


Tu empresa también cuenta
NO ROMPAS EL CICLO









	SISTEMA DE GESTION DE SOSTENIBILIDAD TURISTICA NTS TS 003-2	REQUISITOS AMBIENTALES CODIGO SGST-MT-MAN 4.1b-005
	MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SOSTENIBILIDAD	VERSION 2 FECHA ACTUALIZACION 15/01/2019




 REDUCE


 RECICLA


 REUTILIZA

¿CÓMO PREPARA LOS RESIDUOS?

Es recomendable realizar **un enjuague simple** para todo tipo de **envases de sustancias fluidas**.


 1 ENJUAGAR


 2 ESCURRIR


 3 COMPACTAR


 4 DEPOSITAR

Tu empresa también cuenta
NO ROMPAS EL CICLO












 REDUCE


 RECICLA


 REUTILIZA

CUANDO DEPOSITAS TUS RESIDUOS EN EL COLECTOR NO TE ESTÁS DESHACIENDO DE ELLA, SÓLO ESTÁS CAMBIANDO DE LUGAR. REDUCIR, REUTILIZAR Y RECICLAR NUESTROS DESPERDICIOS CONLLEVA GRANDES BENEFICIOS.





-  Ahorramos energía.
-  Disminuimos los residuos que son tomados de diversos ecosistemas.
-  Se contamina y se desperdicia menos agua.
-  Se aprovechan mejor los suelos.
-  Tendremos un aire más limpio.

Tu empresa también cuenta
NO ROMPAS EL CICLO







