



# POLITICAS DE SUSTENTABILIDAD

Grupo Playa Mia

Cuando uno llama hogar a una hermosa isla tropical, el cuidado de su pedazo de paraíso no es negociable. Después de todo, queremos dejar un legado sostenible para las siguientes generaciones. Es por eso que Playa Mia Grand Beach Park toma en serio la responsabilidad social y la sostenibilidad ambiental.

**WT GROUP INTERNATIONAL WILD TOURS, S.A. DE C.V.**

Carretera Costera Sur. Km 15, Zona Hotelera Sur, Cozumel, Q.Roo 77600 México.



[wildtours.com](http://wildtours.com)



[playamia.com](http://playamia.com)



[cozumeltrolleytour.com](http://cozumeltrolleytour.com)

Como empresa de viajes que se relaciona con diversas partes involucradas en el turismo, a saber, consumidores, guías turísticos, agencias de viajes, hoteles, empresas de transporte, y atracciones, en Playa Mia entendemos nuestro papel clave y nuestra influencia en el desarrollo sostenible del turismo. Por ello nos comprometemos a promover la sostenibilidad. Nuestro objetivo es seguir, aplicar y promover buenas prácticas de sostenibilidad, para maximizar los impactos positivos y minimizar los negativos de nuestras operaciones turísticas, e influir en nuestros clientes y socios para que hagan lo mismo.

Nuestra política de sostenibilidad se divide en 8 temas. Cada tema consta de un conjunto de principios y acciones prácticas relacionadas.

## 1. Gestión de la sostenibilidad y cumplimiento legal

Nos comprometemos con la gestión de la sostenibilidad, practicada mediante las siguientes acciones:

- Contar con un colaborador designado que se encargue de las tareas de coordinador de sostenibilidad;
- Disponer de una declaración de misión de sostenibilidad que se comunique a los clientes, socios y proveedores;
- Disponer de una política de sostenibilidad accesible y escrita que tenga como objetivo la reducción de los impactos negativos sociales, culturales, económicos y medioambientales de las actividades de la empresa; e incluya los aspectos de salud y seguridad relacionados con los empleados;
- Colaborar y participar activamente en foros y grupos de trabajo externos que apoyen la sostenibilidad del turismo;
- Llevar a cabo una evaluación de referencia de los resultados de la empresa en materia de prácticas sostenibles;
- Disponer de directrices de sostenibilidad y de un sistema de evaluación para identificar los resultados de sostenibilidad de los principales proveedores/socios;
- Disponer de un plan de acción de sostenibilidad con objetivos, acciones, medidas, responsabilidades y planificación temporal claros;
- Desarrollar procedimientos documentados para supervisar y evaluar la aplicación de la política, los objetivos y las metas de sostenibilidad;
- Garantizar la transparencia de la empresa en materia de sostenibilidad mediante la presentación de informes públicos y la comunicación;

**WT GROUP INTERNATIONAL WILD TOURS, S.A. DE C.V.**

Carretera Costera Sur. Km 15, Zona Hotelera Sur, Cozumel, Q.Roo 77600 México.

- Garantizar que todo el personal conoce perfectamente nuestra política de sostenibilidad y se compromete a aplicarla y mejorarla.

Nos comprometemos a cumplir toda la legislación, la normativa y los códigos de prácticas nacionales.

## 2. Gestión interna: política social y derechos humanos

Nos comprometemos a llevar a cabo una gestión interna sostenible mediante una política social clara, escrita y bien comunicada, que incluye los siguientes principios:

- Incluir en el contrato de trabajo las condiciones laborales según la legislación laboral nacional y una descripción del puesto de trabajo;
- El salario debe mencionarse en el contrato y debe ser igual o superior al salario legal nacional;
- Determinar y compensar las horas extraordinarias de trabajo en base al convenio;
- Proporcionar un seguro médico y de responsabilidad civil de acuerdo con la legislación nacional;
- Conceder a los empleados vacaciones anuales pagadas y permisos por enfermedad justificadas;
- Disponer de una política de salud y seguridad para los empleados que cumpla con las normas legales nacionales;
- Disponer de equipos de primeros auxilios y de personal formado en todos los lugares pertinentes;
- Cumplir la normativa nacional sobre la edad mínima de admisión al empleo;
- Disponer de procedimientos eficaces y documentados para que los empleados expresen sus quejas y expectativas;
- Disponer de un procedimiento disciplinario claro que se comunique eficazmente a los empleados;
- Disponer de un sistema de medición de la satisfacción de los empleados de forma periódica;
- Proporcionar orientación y formación periódica a los empleados sobre sus funciones, derechos y responsabilidades en materia de salud y seguridad. Esto incluye los incendios y las catástrofes naturales pertinentes;
- Crear oportunidades para que los estudiantes participen en prácticas/pasantías/aprendizaje;
- Fomentar las oportunidades de empleo para las personas con necesidades especiales;

Nos comprometemos a practicar los derechos humanos garantizando el cumplimiento de las siguientes prácticas:

**WT GROUP INTERNATIONAL WILD TOURS, S.A. DE C.V.**

Carretera Costera Sur. Km 15, Zona Hotelera Sur, Cozumel, Q.Roo 77600 México.

- Prohibir la discriminación en lo que respecta a la contratación, las condiciones de empleo, el acceso a la formación y a los puestos superiores, o la promoción en términos de género, raza, edad, discapacidad, etnia, religión/creencias u orientación sexual;
- Garantizar que todos los colaboradores tengan las mismas posibilidades y acceso a los recursos y oportunidades de desarrollo personal a través de la formación periódica y educación;

### 3. Gestión interna: Medio ambiente y relaciones con la comunidad

Nos comprometemos a practicar la protección del medio ambiente y a mejorar las relaciones con la comunidad, garantizando el cumplimiento de las siguientes prácticas:

- Reducir activamente el uso de bienes desechables y de consumo;
- Se le invita a todos los colaboradores a traer sus propios termos y tazas para reducir el uso de desechables.
- Favorecer la compra de bienes y servicios, suministros de oficina y de catering, regalos y mercancías sostenibles;
- Comprar productos a granel, para reducir la cantidad de materiales de embalaje;
- Configurar las máquinas de copia e impresión por defecto, para la impresión a doble cara u otras formas de ahorro de papel;
- Utilizar materiales de limpieza no peligrosos, no eutróficos y biodegradables y que estén certificados con una etiqueta ecológica, si están disponibles localmente;
- Imprimir los folletos en papel respetuoso con el medio ambiente, con una empresa de impresión que trabaje con un sistema de gestión medioambiental certificado, si está disponible localmente y a un coste razonable;
- Aplicar medidas para reducir el desperdicio de folletos o una política de "sólo Internet";
- Tener un compromiso activo para medir, controlar y reducir el consumo de energía;
- Adquirir energía verde e iluminación eficiente para todas las áreas, cuando esté disponible;
- Apagar las luces y los equipos cuando no se utilicen y poner los equipos por defecto en el modo de ahorro de energía, siempre que sea posible;
- Preferir los equipos de bajo consumo cuando se compran artículos nuevos, incluyendo consideraciones de coste y calidad;

WT GROUP INTERNATIONAL WILD TOURS, S.A. DE C.V.

Carretera Costera Sur. Km 15, Zona Hotelera Sur, Cozumel, Q.Roo 77600 México.

- Disponer de una política activa de reducción del consumo de agua, aplicada y controlada mensual o anualmente a efectos de evaluación comparativa;
- Utilizar fuentes de agua sostenibles, que no afecten negativamente a los flujos ambientales;
- Instalar equipos de ahorro de agua en los aseos, reutilizar las aguas residuales y/o recoger el agua de lluvia;
- Cumplir con la legislación nacional relativa a la eliminación de residuos;
- Desarrollar y aplicar una política de reducción y reciclaje de residuos sólidos, con objetivos cuantitativos;
- Tomar medidas para reducir la cantidad de materiales de embalaje y no proporcionar materiales de embalaje no reciclables o no biodegradables;
- Tomar medidas para reducir la cantidad de botellas de plástico (no rellenables) de agua potable para uso en la oficina;
- Separar todos los materiales que puedan ser reciclados y organizar la recogida y eliminación adecuada;
- Aplicar métodos de reducción de residuos al utilizar cartuchos de tinta y tóner para imprimir y copiar, siempre que sea posible;
- Reciclar o desechar correctamente las pilas;
- Cumplir con la legislación nacional de tratamiento de aguas residuales, que deben ser reutilizadas o vertidas de forma segura;
- Minimizar y sustituir el uso de sustancias nocivas y gestionar adecuadamente el almacenamiento, la manipulación y la eliminación de productos químicos;
- Utilizar pinturas sin plomo y a base de agua, tanto en el interior como en el exterior, cuando estén disponibles localmente;
- Aplicar prácticas para minimizar la contaminación de sus instalaciones (en la medida en que pueda ser controlada por la empresa);
- Medir y reducir los desplazamientos relacionados con el personal y utilizar modos de transporte más sostenibles.
- Incentivar económicamente a los empleados para que utilicen el transporte público o medios de transporte sostenibles;

**WT GROUP INTERNATIONAL WILD TOURS, S.A. DE C.V.**

Carretera Costera Sur. Km 15, Zona Hotelera Sur, Cozumel, Q.Roo 77600 México.



- Reducir los impactos relacionados con el transporte mediante el teletrabajo, las telereuniones o las políticas de trabajo en casa u otros medios;
- Mantener y revisar adecuadamente los vehículos motorizados de la empresa, para reducir las emisiones y el consumo de energía y asegurarse de que cumplen las normas legales de emisión,
- Proporcionar orientación, formación y/o información periódica a todos los miembros del personal, sobre sus funciones y responsabilidades con respecto a las prácticas medioambientales internas;
- Cumplir con las leyes y reglamentos sobre el uso del suelo, la zonificación y las áreas protegidas o patrimoniales; al planificar, diseñar, construir, renovar, operar o demoler los edificios e infraestructuras de la empresa;
- Basar la planificación, el diseño y la construcción de nuevos edificios o renovaciones en prácticas y materiales sostenibles, localmente adecuados y viables;
- Contribuir a la protección y preservación de los bienes y sitios locales de importancia histórica, arqueológica, cultural y espiritual, y no impedir su acceso a los residentes locales;

#### 4. Transporte

Intentamos que los vehículos utilizados en las excursiones no causen una contaminación superior a la media. Creemos que el transporte es un aspecto importante del turismo sostenible, y hacemos todo lo posible por disminuir el nivel medio de contaminación.

Nos comprometemos a ello a través de

- Seleccionar las opciones más sostenibles teniendo en cuenta el precio y la comodidad a la hora de elegir las opciones de transporte al destino;
- Considerar y dar preferencia a las alternativas más sostenibles a la hora de seleccionar las opciones de transporte para los traslados y excursiones en el destino, teniendo en cuenta el precio, la comodidad y las consideraciones prácticas;

#### 5. Excursiones y actividades

Valoramos mucho el bienestar de los animales y de la comunidad, y nuestro objetivo es que las excursiones dejen sólo una pequeña huella. Salvaguardamos la autenticidad de las comunidades y el entorno natural, y nos oponemos firmemente a dañar la vida silvestre y contaminar el medio ambiente.

Nos comprometemos a ello a través de

**WT GROUP INTERNATIONAL WILD TOURS, S.A. DE C.V.**  
Carretera Costera Sur. Km 15, Zona Hotelera Sur, Cozumel, Q.Roo 77600 México.

- Disponer de un inventario de las excursiones sensibles, desde el punto de vista medioambiental o cultural, que se ofrecen en cada destino;
- Aconsejar a los visitantes sobre las normas de comportamiento durante las excursiones y actividades, centrándose en el respeto a la cultura local, la naturaleza y el medio ambiente;
- Comunicar nuestros objetivos y requisitos de sostenibilidad a los proveedores contratados y a otros proveedores de excursiones relevantes, distribuyendo esta información a través del código de conducta, los agentes representativos, las redes sociales, el correo electrónico, los debates y/o las reuniones, para minimizar el impacto negativo de los visitantes y maximizar el disfrute;
- No ofrecer ninguna excursión que perjudique a las personas, los animales, las plantas, los recursos naturales como el agua y la energía, o que sea social y culturalmente inaceptable;
- No ofrecer ninguna excursión en la que se mantenga a la fauna en cautividad, salvo en el caso de actividades debidamente reguladas en cumplimiento de la legislación local, nacional e internacional;
- No involucrarse con empresas que recolecten, consuman, exhiban, vendan o comercien con especies silvestres, a menos que forme parte de una actividad regulada que garantice que su utilización es sostenible y conforme a la legislación local, nacional e internacional;
- Disponer de guías cualificados y/o certificados para guiar a nuestros visitantes en sitios culturales sensibles, sitios del patrimonio o destinos ecológicamente sensibles;
- Promover y asesorar a nuestros visitantes sobre excursiones y actividades que impliquen y apoyen directamente a las comunidades locales mediante la compra de servicios o bienes, la artesanía tradicional y los métodos de producción locales (de alimentos), o la visita a proyectos sociales;
- Promover y asesorar a nuestros visitantes sobre excursiones y actividades que apoyen el medio ambiente y la biodiversidad locales, como la visita a zonas protegidas o proyectos de protección del medio ambiente;

## 6. Líderes turísticos, representantes locales y guías

Nuestro objetivo es involucrar al mayor número posible de habitantes locales empleándolos en el negocio del turismo. Defendemos un entorno de trabajo justo y seguro que apoye y respete a las comunidades locales.

Nos comprometemos a ello a través de

**WT GROUP INTERNATIONAL WILD TOURS, S.A. DE C.V.**

Carretera Costera Sur. Km 15, Zona Hotelera Sur, Cozumel, Q.Roo 77600 México.



- Garantizar que todos los colaboradores tengan un contrato de trabajo por escrito, que incluya las condiciones laborales y una descripción del puesto de trabajo, y que comprendan plenamente los términos y condiciones;
- Preferir trabajar con líderes turísticos locales, representantes locales, guías turísticos locales, porteadores, conductores, cocineros y otro personal local en caso de igual capacidad, y proporcionar formación según sea necesario;
- Garantizar que nuestros socios locales cumplan con todas las leyes y reglamentos internacionales, nacionales y locales aplicables, las normas mínimas de la industria y cualquier otro requisito legal pertinente, en caso de que los requisitos sean más estrictos;
- Garantizar que nuestros guías turísticos, anfitriones y otros empleados contratados estén cualificados y reciban formación regularmente;
- Garantizar que nuestros colaboradores locales estén informados sobre los aspectos relevantes de nuestra política de sostenibilidad y la cumplan, mediante boletines informativos, referencias o suplementos a los contratos, correos electrónicos o sesiones de formación e información;
- Ofrecer un módulo especial de *viajes sostenibles* en el programa de formación para los guías turísticos y anfitriones locales, en el que se señalen los principales aspectos del turismo responsable y el papel que se espera de los empleados. Este módulo también incluirá conocimientos sobre el destino y sus aspectos relevantes de sostenibilidad;
- Hacer que nuestros guías informen a los visitantes sobre asuntos relevantes de sostenibilidad en el destino (por ejemplo, protección de la flora, la fauna y el patrimonio cultural, uso de recursos), normas y valores sociales (por ejemplo, propinas, código de vestimenta y fotografía) y derechos humanos (por ejemplo, explotación sexual);
- Formar a nuestros guías turísticos empleados y a los representantes locales para evitar la explotación sexual de los niños. Esto incluirá la formación sobre cómo comprobar los requisitos relativos a la exclusión del abuso infantil;

## 7. Destino

Nuestro objetivo es maximizar los impactos positivos y minimizar los negativos en el destino para garantizar el desarrollo sostenible de los lugares en los que operamos.

WT GROUP INTERNATIONAL WILD TOURS, S.A. DE C.V.

Carretera Costera Sur. Km 15, Zona Hotelera Sur, Cozumel, Q.Roo 77600 México.





Nos comprometemos a ello a través de

- Tener en cuenta los aspectos de sostenibilidad en el proceso de selección de nuevos destinos y, posiblemente, ofrecer destinos alternativos no convencionales;
- Considerar la selección de nuevos destinos a los que se pueda llegar con medios de transporte más sostenibles;
- Cumplir con las normas de ordenación del territorio, áreas protegidas y patrimonio con base legal. También con las estrategias de gestión de destinos de las autoridades locales, regionales y nacionales;
- Apoyar iniciativas que mejoren las relaciones entre los alojamientos y los productores locales;
- Influir y apoyar al gobierno local (cuando sea posible, junto con otras empresas de viajes y partes interesadas) en lo que respecta a la sostenibilidad, la planificación y la gestión de los destinos, el uso de los recursos naturales y las cuestiones socioculturales;
- Apoyar la conservación de la biodiversidad, incluidas las zonas protegidas y de alta biodiversidad, mediante la contribución financiera, el apoyo político y la integración en las ofertas de productos;
- No promocionar recuerdos que contengan especies de flora y fauna amenazadas según el tratado CITES y la "Lista Roja" de la UICN; o artefactos históricos y arqueológicos (excepto si lo permite la ley);

## 8. Comunicación y protección del cliente

El bienestar y la información de los clientes son muy importantes para nosotros. En Grupo Playa Mia, garantizamos una comunicación clara y constante y una alta protección a nuestros clientes.

Antes de reservar, nos comprometemos a ello a través de

- Poner a disposición una directriz de la empresa para consulta de los visitantes, que es seguida por los asesores de los clientes;
- Garantizar que la privacidad del visitantes no se vea comprometida;
- Cumplir las normas pertinentes y los códigos de conducta voluntarios en los mensajes de marketing y publicidad, y no prometer más de lo que se entrega;
- Hacer que la información sobre los productos y los precios sea clara, completa y precisa, en relación con la empresa y sus productos y servicios; incluidas las declaraciones de sostenibilidad;
- Proporcionar información sobre el destino, incluidos los aspectos de sostenibilidad, que sea objetivamente correcta, equilibrada y completa;

**WT GROUP INTERNATIONAL WILD TOURS, S.A. DE C.V.**

Carretera Costera Sur. Km 15, Zona Hotelera Sur, Cozumel, Q.Roo 77600 México.

- Informar a los clientes sobre el impacto medioambiental de las diferentes opciones de transporte para llegar al destino (en caso de que no estén incluidas en el paquete), y ofrecer alternativas sostenibles, cuando estén disponibles;
- Promover excursiones, paquetes y/u opciones de transporte sostenibles (certificados), con logotipos u otros mensajes, asegurándose de que sean reconocibles para el consumidor y se presenten como la "mejor" opción;
- Informar al visitantes sobre las alternativas sostenibles en materia de excursiones, viajes combinados y opciones de transporte, si están disponibles;
- Informar claramente a los visitantes directos (potenciales) sobre los compromisos y acciones de sostenibilidad;

Después de la reserva y durante las vacaciones, nos comprometemos a:

- Proporcionar información a los consumidores sobre el entorno natural, la cultura local y el patrimonio cultural del destino de vacaciones;
- Informar a los visitantes sobre los aspectos y problemas clave de la sostenibilidad en el destino y recibir recomendaciones sobre cómo hacer una contribución positiva;
- Informar a los visitantes sobre los riesgos y precauciones relacionados con la salud y la seguridad en el destino;
- Mantener una persona de contacto y un número de teléfono permanentemente disponibles para situaciones de emergencia;
- Formar al personal y mantener disponibles las directrices sobre cómo actuar en situaciones de emergencia;
- Proporcionar a los clientes directrices documentadas y/o códigos de conducta para excursiones y actividades sensibles, con el fin de minimizar el impacto negativo de los visitantes y maximizar el disfrute. Cuando es posible, las directrices se elaboran en colaboración con las ONG pertinentes y la comunidad afectada;
- Informar a los clientes sobre la legislación aplicable en materia de compra, venta, importación y exportación de objetos históricos o religiosos y de artículos que contengan materiales de flora y/o fauna amenazados en el destino;

**WT GROUP INTERNATIONAL WILD TOURS, S.A. DE C.V.**

Carretera Costera Sur. Km 15, Zona Hotelera Sur, Cozumel, Q.Roo 77600 México.

- Motivar a los clientes para que utilicen los restaurantes y tiendas locales (cuando proceda);
- Informar a los clientes sobre las opciones de transporte sostenible en los destinos, cuando sea posible;
- Animar a los clientes a hacer donaciones a la beneficencia local y a las iniciativas sostenibles;

Después de las vacaciones, nos comprometemos a

- Medir sistemáticamente la satisfacción de los clientes y tener en cuenta los resultados para mejorar el servicio y los productos;
- Incluir la sostenibilidad como parte integral de la investigación sobre la satisfacción del cliente;
- Disponer de procedimientos claros en caso de quejas de los clientes;

**WT GROUP INTERNATIONAL WILD TOURS, S.A. DE C.V.**

Carretera Costera Sur. Km 15, Zona Hotelera Sur, Cozumel, Q.Roo 77600 México.

