

AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

(BUENAS PRACTICAS PARA LA SOSTENIBILIDAD)

Es responsabilidad de todos los colaboradores, clientes y proveedores de **LUZ VERDE REPRESENTACIONES S.A.S** Implementar buenas prácticas y procedimientos encaminados a darle cumplimiento al Sistema de Gestión con relación en la Sostenibilidad Turística, por esta razón a continuación damos a conocer los siguientes compromisos, los cuales son publicados adicionalmente por diferentes medios:

1. SOCIAL

- Mantenga comportamientos que contribuyan a las buenas relaciones laborales, tolerando las diferencias de las personas.
- Respete a las personas con las que se relacione, independiente de su raza, credo, género, estatus, etc.
- Mantenga una actitud cordial y respetuosa con los compañeros de trabajo, proveedores y clientes.
- Informe cualquier anomalía que pueda afectar aspectos relacionados con el tema social, considerando en éste el turismo sexual o la explotación laboral de niños y adolescentes.
- Cumpla las normas de seguridad establecidas por la empresa.
- Respetar las jerarquías, edades y demás, ya que los protocolos deben cumplirse también con personas mayores, independiente del cargo que este ejerza.
- Contracción con proveedores turísticos responsables y comprometidos con la sostenibilidad turística
- Informe a los proveedores y a los clientes sobre los compromisos en sostenibilidad adquiridos por la empresa.
- Ofrecer productos a través de operadores turísticos que respaldan el respeto hacia las culturas y las poblaciones locales.
- Concientice y eduque en temas relacionados con la sostenibilidad a sus allegados, clientes, proveedores y comunidad.

2. ECONÓMICO

- Cumpla las directrices trazadas por la Gerencia General, relacionadas con el desarrollo económico de la empresa.
- Informe cualquier inconveniente o falla que pueda impactar negativamente la economía de la empresa.
- Proponga acciones relacionadas con la sostenibilidad, que conlleven a generar ingresos adicionales al personal, a la empresa, los proveedores o a la comunidad local donde se opere.



- Procure disminuir el ruido en lo posible, este también se considera una forma de contaminación
- Ayuda a conservar la flora y la fauna y evitar su tráfico ilícito
- Ayuda a conservar las piezas y lugares que se consideren patrimonio cultural del país y los destinos ofrecidos y evitar su tráfico ilícito
- Elige de ser posible materiales, insumos y productos que provengan de recursos renovables, fabricados por medio de procesos que empleen un mínimo de agua y energía o que sean productos que provengan de materiales reciclados. Es decir que posean los sellos "Biodegradable", "Amigable con el ambiente" o "Logo o mensaje de realizado con materias primas reciclables".
- Utilizar productos de limpieza no agresivos con el medio ambiente y detergentes sin fosfato ni productos corrosivos.
- Lleve a los diferentes puntos ecológicos o de control ambiental que hay en la ciudad los residuos peligrosos como (Pilas, Toner, Tubos Fluorescentes, etc.), nunca los arroje con los residuos orgánicos y ordinarios generados en la empresa

3.1 Agua

- ✓ Cierre correctamente las llaves de los grifos cuando se termine de utilizar.
- ✓ No deja correr el agua o los grifos abiertos cuando se lave los dientes o manos preferiblemente utilice un vaso.
- ✓ No utilice el agua para arrastrar restos en el lavadero en la cocina. Estos deben separarse y tíralos a la caneca de residuos orgánicos u ordinarios.
- ✓ No utilice el sanitario como basurero, ni como depósito de toallas sanitarias, colillas, pañuelos desechables, desperdicios, etc.
- ✓ Utilice debidamente los sistemas ahorradores de agua instalados en inodoros de edificios públicos y privados.
- ✓ Coloque dentro del tanque mecanismos de ahorro o cambiar el tanque del escusado por uno más pequeño ejemplo si es de 16 litros, cambiarlo por uno de 6 litros o difusores en las canillas.
- ✓ No vierta sustancias dañinas en lavabos o en inodoros e infórmate sobre la forma correcta de desecharlos.
- ✓ Seleccione materiales que faciliten la limpieza con métodos en seco o bajo requerimiento de agua.
- ✓ Controle el consumo de agua de la Agencia a través de la facturación
- ✓ Realice un mantenimiento preventivo periódico revisando el estado del conjunto de las instalaciones hidráulicas y sanitarias

PBX: (+57 4) 444 27 37

LÍNEA INSTALACIONES HIDRÁULICAS Y SANITARIAS

01 8000 413 779

www.luzverde.com.co



Cra. 43D #10-84 Of: 301
Medellín, Colombia

Pág. 2 de 8



- ✓ Reporte a la Dirección, fugas o escapes de agua que detecte.
- ✓ Aplique las instrucciones informativas, en cuanto a ahorro de agua que difunde la Agencia.

3.2 Energía

- ✓ Apague las luces cuando no sean necesarias y usar la luz natural el mayor tiempo posible.
- ✓ Configure los computadores en "ahorro de energía", con esto podemos reducir el consumo de electricidad hasta un 50%.
- ✓ Ajuste el brillo de la pantalla del monitor a un nivel medio
- ✓ Configure el computador con fondos de escritorio en tonos oscuros y salvapantallas negro (protector de pantalla preferiblemente el negro "Vacío"). Es deseable configurarlo para que se active tras 10 minutos de inactividad.
- ✓ Apague la pantalla del monitos cuando no se esté utilizando (reuniones, capacitaciones, entre otros).
- ✓ Apague los computadores, impresoras y demás equipos eléctricos cuando no los utilicen y una vez finalizada la Jornada de trabajo
- ✓ Sustituya progresivamente por focos ahorradores las antiguas bombillas incandescentes y tubos fluorescentes, que usan tecnología ineficiente que desprende más calor que luz (contra lo cual, entre otras cosas, tiene que luchar el aire acondicionado en verano).
- ✓ Use interruptores independientes para iluminar sólo las zonas necesitadas de una misma área.
- ✓ Pinte las paredes de la oficina o vivienda preferiblemente de colores claros esto reduce la necesidad de utilizar la luz artificial
- ✓ Gradúa el termostato del aire acondicionado a una temperatura adecuada. Cada grado suplementario del aire acondicionado representa un 7% más de consumo energético.
- ✓ Desconecte los cargadores de los equipos cuando hayan terminado de cargar.
- ✓ Desconecte todos los aparatos eléctricos que no estén utilizando o al final de la jornada laboral y durante los fines de semana, al estar conectados consumen energía (aunque no estén encendidos).
- ✓ Mantenga limpias las bombillas y tubos fluorescentes y emplear lámparas y apliques traslúcidos en vez de opacos, de este modo aumentaremos la efectividad de la iluminación artificial.
- ✓ Controle el consumo de energía de la Agencia a través de la facturación
- ✓ Realice un mantenimiento preventivo periódico revisando el estado del conjunto de las instalaciones de las fuentes de energía.
- ✓ Reporte a la Dirección daños detectados, en las fuentes, equipos o conductores de energía.
- ✓ Aplique las instrucciones informativas, en cuanto a ahorro de energía que difunde la Agencia.

PBX: (+57 4) 444 27 37

LÍNEA NACIONAL GRATUITA:
01 8000 413 779



www.luzverde.com.co



Cra. 43D #10-84 Of: 301
Medellín, Colombia

Pág. 3 de 8



3.3 Residuos/Papel

- ✓ Adquiera papel reciclado o que no esté blanqueado con cloro.
- ✓ Separe y deposite los residuos en los lugares asignados.
- ✓ Imprima únicamente cuando se requiera mantener copias físicas de los documentos y comparta en la red la información con los demás procesos, compañeros, proveedores o clientes para evitar imprimir varias veces los mismos documentos.
- ✓ Imprima por ambas caras de las hojas de papel cuando sea posible, utilizando la opción de ahorro de tinta para la impresión.
- ✓ Imprima en calidad de borrador y en blanco y negro para evitar el derroche de tinta y facilitar la reutilización del papel.
- ✓ Reduzca el tamaño de los documentos y fuentes al imprimir o fotocopiar. Además realizar una lectura de la información para configurar y corregir en pantalla antes de imprimir
- ✓ Utiliza medios de comunicación electrónicos en la medida de lo posible, para reducir el uso de impresoras y faxes.
- ✓ Implemente la recepción de manera virtual de documentos de respaldo que puedan ser archivados de manera electrónica o que serán eliminados inmediatamente se termine la actividad (Hoja de Vida, Formato de Entrevista, Cotizaciones, etc.)
- ✓ Coordine con el personal de servicios generales, la diferenciación como mínimo los residuos orgánicos, ordinarios y de reciclaje en canecas o papeleras de colores verde, gris y azul. Es importante que el personal tenga conocimiento de cuáles son los residuos generados y como se van a gestionar.
- ✓ Incluya el reuso dentro de las actividades diarias, en la medida de lo posible, de los residuos generados o los recursos ya usados y potencialmente desechables, para darles usos alternativos (Ejm: cajas, carpetas, sobres, material de encuadernación, clip, etc.)
- ✓ Sustituya en la Agencia progresivamente las pilas de un solo uso, por pilas recargables con mayor vida útil.
- ✓ Suscríbese a versiones electrónicas de periódicos, revistas y otras publicaciones, cuando solo sea física la publicación informar a los proveedores, medios y demás que se desea recibir solo un ejemplar de cada publicación. Se debe organiza bien la biblioteca, de forma que todo el personal pueda consultar fácil y rápidamente las publicaciones que llegan.
- ✓ Utilice mecanismos de promoción virtuales y en el caso de los impresos, utilice papel reciclado (Mínimo un 50% de este) o reutilice material e imprima lo necesario.
- ✓ Controle el consumo de papel blanco a través de las compras para gestionar mejor su consumo
- ✓ Realice mantenimiento preventivo de equipos ofimáticos, especialmente impresoras y fotocopiadoras para evitar el despilfarro de papel por averías frecuentes.



4. CULTURAL

Esta información se brinda a las Agencias Minoristas quienes son las encargadas de transmitir al turista las recomendaciones y buenas prácticas en sostenibilidad a ejecutar en el destino visitado.

- Promocione y divulgue las actividades sociales que se llevan a cabo en el destino
- Respete los derechos, valores y costumbres, así como la visión del mundo de los pobladores locales. Evite llevar a los turistas a comunidades indígenas sin autorización.
- Sensibilice y explique al personal y clientes sobre el daño que puede ocasionar el turismo a la comunidad y cómo evitarlo.
- Comunique al turista que debe evitar hacer donaciones negativas para las costumbres locales como juegos modernos para niños, golosinas, medicinas obsoletas, dinero, etc.
- Incentive la compra por parte del turista de productos y artesanías locales
- Informe al cliente que cuando visite monumentos religiosos, procure estar vestido de manera sobria, y asegurarse de que es permitido tomar fotos. De esta manera evitará inconvenientes con los lugareños. Disfruta tu viaje con mente abierta y con la disposición de aprender y gozar.
- Informe al cliente sobre la importancia de proteger la flora y la fauna silvestre y su hábitat, y no comprar productos elaborados a partir de plantas o animales en peligro, así como también que debe evitar tomarse fotografías con la fauna, puede causar que estas especies se alejen del lugar y no retornen, con el perjuicio de que le será más difícil para el próximo grupo de turistas observar estas especies
- Informe al cliente sobre la importancia de realizar las actividades turísticas con respeto por el patrimonio artístico, arqueológico y cultural
- Informe al cliente sobre la importancia de evitar sentirse tentado a llevarse pedazos de restos arqueológicos, plantas, flores, ya que si cada turista que visitara el lugar se llevara una muestra, muy pronto dejaría de existir el recurso.

5. SEGURIDAD

- Conozca los planes y rutas de evaluación y de emergencias de su lugar de trabajo o destino visitado para saber actuar ante alguna eventualidad.
- Mantenga ordenado y aseado su lugar de trabajo o los lugares que visite, evitando así potencializar los diferentes riesgos que amenacen las instalaciones (p. ej., incendio).
- Acate las recomendaciones de evacuación ubicando las salidas y rutas previstas.
- Aplique las recomendaciones dadas por la empresa con relación a la seguridad y salud (Pausas activas, tips de estilo de vida saludable, etc.)

PBX: (+57 4) 444 27 37

LÍNEA NACIONAL GRATUITA:
01 8000 413 779



www.luzverde.com.co



Cra. 43D #10-84 Of: 301
Medellín, Colombia

Pág. 5 de 8



AUTHORITY AND RESPONSIBILITY (GOOD PRACTICES IN SUSTAINABILITY)

It is the responsibility of all LUZ VERDE REPRESENTACIONES S.A.S implement the following best practices in addition to those set out in the various processes of System Sustainability:

1. SOCIAL

- Maintain behaviors that contribute to good working relationships, tolerating the differences of people.
- Respect people with whom it relates, regardless of race, creed, gender, status, etc.
- Use a moderate tone of voice in their workplace.
- Maintain a cordial and respectful attitude with coworkers and clients of the agency.
- Report any anomalies that may affect social issue related aspects, considering it sex tourism and the exploitation of children and adolescents.
- Comply with safety standards set by the Agency.
- Share all information at our fingertips with colleagues for a better workflow in the office. It is honest and correct "save" information that can affect other people and processes.
- Not to attribute credit for jobs or projects that have not been part of, or even having been a party, are not our whole. Even as themselves, should always be shared with other colleagues and stressing the importance of them in achieving these goals.
- Do not engage in discussions with superiors or employees in public, if we do not agree with a comment, hopefully the person is calm and is vacated; then in the office when you are alone try to reason and show their point of view
- Respect hierarchy, age and so on, since the protocols must also be complied with, regardless of the position that this exercise elderly.
- Inform suppliers and customers on sustainability commitments made by the company. Let them know about our efforts for the environment by placing all paper and electronic means of communication, symbols and indicators. This way you also will contribute to their awareness and sustainability education.

2. ECONOMIC

- Comply with the guidelines issued by the Department related to the economic development of the Agency.
- Report any problem or failure that may adversely impact the economy of the Agency.
- Propose actions related to sustainability, which lead to additional income to the Agency staff or the community.



Respect the office areas and their surroundings, assigned to specific activities (eg .: handicapped parking, etc.).

- Help conserve the flora, fauna and cultural heritage are in the agency and its environment.

3.1 Water

- Close faucet handles when not in use.
- Do not use the toilet as a trash can, or as a store of sanitary napkins, cigarette butts, tissues, waste, etc.
- Use a solid or Líquido deodorant toilet. This will help build some urination, eliminating odors before flushing.
- Place in the tank or change saving mechanisms I toilet tank for a smaller example if 16 liters, change it to June 1 liter water.
- Do not discharge harmful substances into sinks or toilets and inform us about the correct way of disposal.
- On the job boards and meeting not serve glasses of water, it is best to wait for the request, and if not taken, will be wasted.
- Reduce consumption of bottled water in plastic bottles (PET). Reuse the bottle, filling it with water from the jug or key, is cheaper and pollute less.
- Report to the Director, leaks or water leaks detected.
- Apply the informative instructions about saving water diffuses Agency.

3.2 Energy

- Turn off lights when not needed and use natural light as much as possible.
- Make wise use of air conditioners, lighting only when necessary.
- Set the computer to "energy saving", with this we can reduce power consumption up to 50%.
- Turn off computers, printers and other electric appliances once the Workday
- Turn off the screen when not in use (meetings, training, etc.).
- The only screen saver that saves power is black "Empty". It is desirable to set it to activate after 10 minutes of inactivity.
- Maintain office equipment and tools clean. Keep clean computer keyboards and printers help maintain good working and avoid loss of time, waste of energy and materials
- Replace saving bulbs progressively older incandescent bulbs and fluorescent tubes, which use inefficient technology that gives off more heat than light (at which, among other things, have to fight the air conditioning in summer).
- Use separate switches to illuminate only the neediest areas of the same area.
- Report to the Directorate damage detected in the sources, equipment or power conductors.



PBX: (+57 4) 411 07 87

LÍNEA NACIONAL GRATUITA:

01 8000 413 779



www.luzverde.com.co



Cra. 43D #10-84 Of: 301
Medellín, Colombia

Pág. 7 de 8



Disconnect chargers teams when they have finished loading.

3.3 Waste / Paper

- Detach and deposit waste in assigned locations.
- Print only as required to keep physical copies of documents.
- Print on both sides of sheets of paper when possible, using the option of saving ink for printing.
- Use electronic media to the extent possible, to reduce the use of printers and faxes.
- Coordinate with the cleaning staff, differentiation least organic, inorganic and hazardous cans or bins in green, yellow and red residues. It is important that the cleaning staff aware of what wastes considered hazardous and non-hazardous are in accordance with current national standard.
- Include reuse in daily activities, to the extent possible, the waste generated or already used and potentially disposable resources, to give alternative uses (Ejm boxes, folders, binding materials, clip, clips stitcher etc.)
- Replace the batteries in the offices of a single use and rechargeable batteries with longer life.
- Incorporate actions for waste management, in particular attention to solid waste inorganic origin (paper, glass, cardboard) to be deposited in the right place, facilitating proper management.
- To coordinate the donation with NGOs, charities, and others engaged in recycling of materials like aluminum fibers, wood, cardboard, plastic, etc.

4. CULTURAL

- Inform tourists about the true values and traditions of the community
- Respect the rights, values and customs, and worldview of local people. Do not bring tourists to indigenous communities without authorization.
- Raise awareness and explain to staff about the damage that can cause tourism to the community and how to avoid it. Staff tell visitors about the local culture.
- Communicate the tourist should avoid making negative donations to local customs and modern playground, candy, outdated medicines, money, etc.
- Encourage the purchase by the tourist products and local handicrafts

In most activities (Cultural Party) are made by travel suppliers and / or wholesale customers.



PBX: (+57 4) 444 27 37
LÍNEA NACIONAL GRATUITA:
01 8000 413 779



www.luzverde.com.co



Cra. 43D #10-84 Of: 301
Medellín, Colombia

Pág. 8 de 8

