

**RESPONSABILIDAD  
SOCIAL Y AMBIENTAL  
EMPRESARIAL**

**OPERADORA AVIOMAR  
S.A. DE C.V.**



## Contenido

Presentación	2
Mensaje del Director	3
Filosofía empresarial	4
Política general de Responsabilidad Social	6
Objetivo	6
Compromisos	6
Ética empresarial	6
Derechos Humanos	7
Recursos Humanos	7
Seguridad e Higiene	8
Relación con los clientes	8
Relación con los proveedores	9
Relación con el Gobierno y las Autoridades	9
Relación con la comunidad y la sociedad	9
Política de Sustentabilidad	10
Política de Compras	11
Código de conducta para visitantes en Ecosistemas Marinos y Terrestres	12
Código de conducta para visitantes en Zonas Sensibles Cultural e Históricamente	13
Código de Conducta Nacional para la protección de las niñas, niños y adolescentes en el sector de los viajes y el turismo	14
Autorizaciones	15

## Presentación

---

Operadora Aviomar S.A. de C.V. / Aviomar Adventours es una empresa que se dedica a la operación de Tours y Excursiones a los pasajeros de cruceros que vienen en las diferentes navieras en la isla de Cozumel. Durante más de 40 años, se ha ganado su lugar en el mercado de las Tour Operadoras en el Caribe Mexicano. Opera excursiones para 18 diferentes líneas navieras, entre las más importantes del mundo como son: Royal Caribbean, Carnival, Princess, Celebrity, Costa etc. Ofreciendo un catálogo de más de 150 diferentes productos que van de los tours de aventura a los paseos arqueológicos y experiencias culturales, brindando servicios a miles de pasajeros al año.

Operadora Aviomar S.A. de C.V. / Aviomar Adventours es una empresa comprometida con el desarrollo sustentable y busca contribuir al mismo, integrando lineamientos éticos, económicos, sociales y medioambientales, tanto internos como externos, a fin de asumir la responsabilidad generada por el impacto de nuestras actividades en la sociedad y en el medioambiente, promoviendo el respeto a los derechos humanos y en especial de las niñas, niños y adolescentes de nuestro país, involucrando a sus empleados y a la comunidad en general. Y es por eso que en el ejercicio de implementar dichos preceptos, se cumple con la responsabilidad de establecer y aprobar políticas mismas que serán de carácter obligatorio.

El presente documento forma parte de las políticas de la compañía y se considera como parte de un proceso de actualización, retroalimentación y mejora continua por lo que se aclara que podrá sufrir modificaciones que serán informadas de acuerdo a los procedimientos definidos por la empresa.

Asimismo, considera la relación del negocio con aspectos de autorregulación, derechos humanos y aspectos laborales, partes involucradas en el negocio, medio ambiente y el impacto comunitario y social.

## **Mensaje del director**

---

Nuestro compromiso y éxito como empresa líder en el sector, radica principalmente en los valores fundamentales integrados en nuestras políticas.

Este documento rector es de vital importancia para asegurar y mantener un mutuo respeto entre todos nuestros colaboradores, clientes, socios comerciales, medio ambiente y sociedad, integra las bases e inspira nuestro modo de actuar dentro y fuera de la empresa. Hemos propuesto asumir conscientemente, formalizar e impulsar, las acciones con el afán de contribuir a la construcción del bien común, que trasciendan, e impliquen un beneficio para los grupos con los que estamos vinculados.

Invito a todos nuestros colaboradores a que cada uno actúe como ciudadanos responsables, adoptando nuestras políticas, manteniendo el alto grado de integridad y honestidad que nos ha caracterizado en nuestro entorno de trabajo, para seguir manteniendo el prestigio de ser una empresa confiable, innovadora, ética, transparente, con valores humanos y socialmente responsables.

Agradecemos como siempre, tu compromiso y colaboración.

**Lic. Joana Silva Peralta**  
**Director General**  
**Operadora Aviomar S.A. de C.V.**

## Filosofía empresarial

---

### Visión

Creamos experiencias únicas, emocionantes, entregando lo mejor de nuestra cultura con pasión por el ambiente.

### Principios Fundamentales de la Misión

CALIDAD EN EL SERVICIO, donde nuestra actitud entusiasta, sea la base para satisfacer las necesidades de nuestros clientes tanto externos como internos.

PASIÓN POR EL MEDIO AMBIENTE, donde nuestro cuidado y respeto por el aire, el agua, la tierra, así como el manejo de los desechos y adquisición de equipos sea la plataforma sustentable de nuestro comportamiento.

ORGULLO POR NUESTRA CULTURA, la cual presentemos con conocimiento, imagen personal, donde lo más bello de nuestra diversidad cultural se lleve en sus corazones quienes nos visitan.

MEDIO AMBIENTE LABORAL, donde nuestra capacidad de relación y calidez humana, nos ayuden a superar los retos diarios, creando una atmósfera positiva para sentirnos productivos y realizados.

RENTABILIDAD DEL NEGOCIO, el cual nos ayudará a generar un mejor crecimiento, sólido y consistente.

### Valores

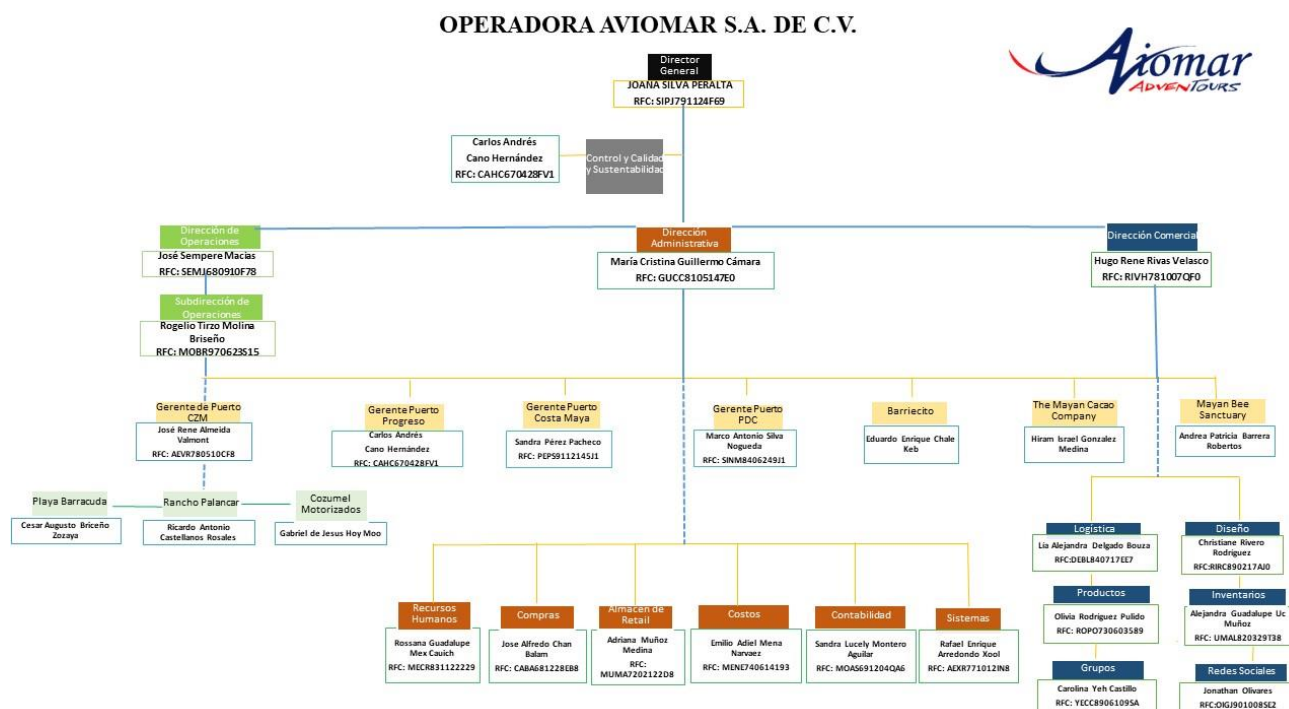
COMPROMISO: Es cumplir responsablemente con nuestras tareas, generando con ello excelente imagen personal y empresarial.

CALIDAD: Es satisfacer las necesidades y deseos de nuestros clientes, haciendo siempre lo correcto de manera correcta, en el momento correcto y todas las veces necesarias.

**LEALTAD:** Es ser fiel al compromiso de defender los preceptos y normas del trabajo y de la vida personal, de manera entusiasta, mostrando amplio sentido de pertenencia a la organización.

**HONESTIDAD:** Actuar con responsabilidad entre lo que dices y lo que haces, cuidando los bienes y la información de nuestra empresa.

## Organigrama



## Política general de Responsabilidad Social Empresarial

Operadora Aviomar S.A. de C.V. / Aviomar Adventours adopta los siguientes principios de Responsabilidad Social Empresarial en el ánimo de practicar conductas éticas con apego a la legalidad, que permitan el crecimiento constante, profesional y personal de cada uno de los colaboradores así como de la organización, basado en prácticas de trato humano y justo entre dueños,

colaboradores, proveedores, clientes, autoridades y competencia, así como acciones que permitan el desarrollo de la comunidad y la preservación ambiental.

## **Objetivo**

- Desarrollar prácticas éticas por parte del negocio y sus colaboradores.
- Definir las Políticas y Códigos de Conducta de las actividades de la empresa.

## **Compromisos**

- Operadora Aviomar S.A. de C.V. / Aviomar Adventours se consolida como una organización comprometida con la implementación de políticas de responsabilidad social y corresponsable con la protección de los recursos naturales y los derechos de las niñas, niños y adolescentes en el sector de los viajes y el turismo.
- Los lineamientos definidos en la presente política aplican a todos los colaboradores, accionistas, proveedores y clientes del negocio, y deben ser integrados a todas las áreas de la organización.

## **Ética empresarial**

- Nuestra organización genera y desarrolla planes, estrategias y campañas que promuevan y apoyen la práctica de principios y valores socialmente aceptados.
- Nuestras actividades están orientadas a apoyar el crecimiento económico y el desarrollo social de las localidades donde ejercemos, a través de la generación de empleo y del rechazo a prácticas no apegadas a la legalidad.
- La organización se abstiene de entrar o llevar a cabo acuerdos anticompetitivos entre competidores tales como: a) fijar precios; b) hacer ofertas amañadas, licitaciones colusorias; c) establecer restricciones o cuotas

de producción; o d) compartir o dividir mercados mediante la asignación de clientes, proveedores, territorios o líneas de comercio.

- La organización se compromete a respetar los derechos del consumidor.
- La ética de nuestra organización rechaza toda práctica ilícita, que merme la calidad de vida de la sociedad, que divulgue violencia o que dañe al medio ambiente.

### **Derechos humanos**

- En esta empresa se asume que los clientes, proveedores, visitantes y empleados tenemos los mismos derechos por lo cual no se realizan prácticas de discriminación por: sexo, género, raza, credo, edad, afiliación política o cualquier diferencia de condición que pudiera existir.
- Todas las actividades y tratos en la organización se realizan con respeto y justicia sin importar género, niveles jerárquicos, académicos, antigüedad o condiciones sociales.
- Nuestra organización rechaza y denuncia toda forma de explotación sexual y laboral.
- La empresa y todos sus colaboradores promueven activamente la protección de los derechos de las personas menores de edad.
- Nuestra organización capacita a sus colaboradores en la importancia de los derechos humanos y en la identificación de situaciones que los pongan en riesgo dentro del sector de los viajes y el turismo.

### **Recursos Humanos**

- Promovemos para nuestro personal un lugar de trabajo saludable y seguro; un ambiente laboral agradable, motivador, que estimule una comunicación abierta y genere confianza.



- Promovemos también su capacitación y entrenamiento, para contribuir a su desarrollo profesional y a su vez aportar a la competitividad de la empresa.
- Cumplimos con las regulaciones nacionales respecto al manejo y contratación de personal, garantizando el acceso al trabajo en forma equitativa y sin ningún tipo de discriminación, incluyendo aspectos relativos a salud y seguridad ocupacional.
- Contribuimos a fortalecer en el personal, una actitud y comportamiento favorables al medio ambiente.

### **Seguridad e higiene**

- En nuestra empresa todos los colaboradores observan y llevan a cabo acciones que eliminen condiciones inseguras que puedan ocasionar accidentes o enfermedades.
- Nuestras actividades se desarrollan en estricto apego a normas de higiene que protejan a nuestros clientes y colaboradores.
- Nuestra empresa desarrolla relaciones con las autoridades municipales, estatales y federales para establecer protocolos de denuncia en caso de que se detecten situaciones delictivas.

### **Relación con los clientes**

- Nuestro objetivo es garantizar la plena satisfacción de los clientes desarrollando productos y servicios de calidad tanto en sus materiales como en presentación y costo.
- Todas nuestras acciones buscarán satisfacer a los clientes siempre que no causen detrimento a los intereses empresariales o a la comunidad, por lo que se informa desde su llegada de los códigos de conducta que la empresa establece.

## **Relación con los proveedores**

- Promovemos con nuestros proveedores el compromiso con el ambiente y la adopción e implementación del Código de Conducta Nacional para la protección de niños, niñas y adolescentes en el sector de los viajes y el turismo.

## **Relación con el gobierno y las autoridades**

- La organización desarrolla relaciones con las dependencias de gobierno en favor de lograr el desarrollo social y sustentable de la región.
- Nuestra empresa considera al gobierno como aliado fundamental para la protección de los derechos de las niñas, niños y adolescentes en el sector de los viajes y el turismo.

## **Relación con la comunidad y la sociedad**

- Esta empresa respeta los usos y costumbres de las comunidades y localidades donde se desempeña siempre que sean congruentes con los valores empresariales.
- La organización evita ser parte de actividades o actos que pongan en riesgo el desarrollo comunitario, social y en particular aquellas actividades ilícitas en contra de las personas menores de edad.
- Nuestra empresa busca apoyar a la comunidad a través del enlace con organizaciones no gubernamentales y grupos de pobladores que efectúen acciones para la mejora de las condiciones de vida de los habitantes.
- Nuestra empresa se compromete a salvaguardar los derechos niñas, niños y adolescentes de las localidades y comunidades en el sector de los viajes y el turismo

## Política de Sustentabilidad

---

Operadora Aviomar S.A. de C.V. / Aviomar Adventours se compromete a salvaguardar las riquezas naturales y culturales de nuestro destino. Mejorando el desempeño de sostenibilidad de la organización a través de la promoción de una cultura de sostenibilidad, administrando nuestras operaciones de manera que minimice nuestros impactos ambientales y sociales y permitiendo la integración de los principios y prácticas de sostenibilidad en nuestras operaciones diarias al:

- Cumplir con la legislación, normativa y requisitos ambientales pertinentes.
- Reducir la cantidad de material de desecho producido.
- Reducir y monitorear el uso de la energía.
- Reducir y monitorear el uso de agua.
- Pagar a nuestros empleados un salario base igual o superior al salario digno.
- Promover y proteger el patrimonio natural y cultural de nuestros destinos.
- La compañía tiene una política de compras que da preferencia a los materiales de construcción, materiales de limpieza, mercaderías, alimentos, consumibles y servicios respetuosos con el medio ambiente y socialmente responsables, y evita la compra de productos que son perjudiciales para el ambiente

## Política de Compras

---

El objetivo de esta política es asegurar que los productos o servicios adquiridos o contratados para Operadora Aviomar SA de CV / Aviomar Adventours sea conforme a las políticas de Travelife de sustentabilidad ambiental. Operadora Aviomar S.A. de C.V. se esforzará, cuando sea factible, a comprar productos y servicios que cumplan con las normas de la organización en cuanto a sustentabilidad.

Cuando sea posible, las decisiones de compra deberán cumplir los requisitos siguientes:

- Productos que reducen las emisiones de gases de efecto invernadero o se hacen con energías renovables.
- Reducir el uso de productos químicos que sean dañinos al medio ambiente, los empleados y la salud pública.
- Productos que contienen el más alto porcentaje posible de contenido reciclado de postconsumo.
- Los productos que reducen la contaminación del aire y el agua.
- Productos que reducen desechos.
- Productos reutilizables.
- Productos que tengan funciones múltiples y reducir el número total de productos comprados (ej. limpiadores, multiusos )
- Proveedores que ofrecen los productos amigables con el medio ambiente y que puedan documentar estos impactos en la cadena de suministro.

- Productos y servicios ecológicamente mejores en cuanto a calidad y precio comparable a sus contrapartes habituales. En situaciones donde los productos favorables para el medio ambiente no estén disponibles o sea poco práctica su compra, se tomarán consideraciones secundarias que deberán incluir tomar en cuenta las prácticas de gestión ambiental de proveedores y productores.
- La compra de productos ecológicos forma parte del compromiso a largo plazo de la organización con el medio ambiente, enviando una clara señal a los productores y distribuidores.

### **Código de conducta para visitantes en Ecosistemas Marinos y Terrestres**

---

Los siguientes códigos de conducta se han desarrollado para proporcionar directrices para todos nuestros empleados, visitantes y público en general que participa en nuestras excursiones y visita zonas sensibles ambientalmente.

- Minimizar el impacto al medio ambiente.
- Respetar los animales marinos y la fauna silvestre.
- Ser considerado con los demás.
- Utilizar sólo los caminos abiertos.
- Dejar todo aquello que encuentre.
- Eliminar los desperdicios adecuadamente.
- Reducir al mínimo el riesgo de incendio.
- Educar a los visitantes sobre el bajo impacto y las prácticas de conservación en las visitas.

- Evitar el contacto con el fondo marino.
- No tocar el coral.
- No recolectar ningún objeto del agua (estrellas, conchas de mar, caracoles etc.)
- Utilizar siempre un salvavidas y controlar su flotabilidad.
- No alimentar a los animales.
- Respetar la ley.
- Usar el sentido común.

### **Código de conducta para visitantes en Zonas Sensibles Cultural e Históricamente**

---

Los siguientes códigos de conducta se han desarrollado para proporcionar directrices para todos nuestros empleados, visitantes y público en general al visitar y hacer excursiones en áreas sensibles cultural e históricamente. Tales prácticas se basan en la normativa general del INAH.

- Respetar a la población local con sus costumbres y religión.
- No tocar nada.
- No subir a los edificios y pirámides.
- Asegurarse de que se tiene los permisos adecuados para las cámaras fotográficas y videocámaras.
- Pedir permiso antes de tomar fotografías a la población local.
- Respetar los lugares santos y sagrados, así como no tocar o mover objetos religiosos.

- Desechar los residuos adecuadamente.
- Utilizar sólo los caminos abiertos.
- Dejar lo que se encuentre.
- Asegurarse de contratar sólo a guías certificados federales.
- Los visitantes que valoran las tradiciones locales fomentan el orgullo local y mantienen las culturas locales, así que por favor muestra interés en su cultura y en la comprensión de sus tradiciones.

### **Código de Conducta Nacional para la protección de las niñas, niños y adolescentes en el sector de los viajes y el turismo**

---

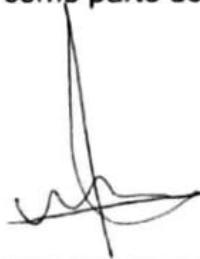
Los siguientes códigos de conducta se han desarrollado para proporcionar directrices para todos nuestros empleados, visitantes y público para casos presumiblemente de Explotación Sexual y/o Laboral de Niñas, Niños y Adolescentes en el Sector de los Viajes y el Turismo.

- Informar y capacitar para la actuación de casos presumibles de manera que cuando se detecte al menos un indicador se informe de manera inmediata al encargado/a de la aplicación del protocolo.
- Aplicar el Protocolo de Acción para casos presumiblemente de Explotación Sexual y Laboral de Niñas, Niños y Adolescentes en el Sector de los Viajes y el Turismo
- Promover valores de respeto y compromiso entre los turistas nacionales y extranjeros que visitan nuestro país.

- En ninguna circunstancia se trastocarán los derechos del viajero o turista, se debe ser amable, pero manifestando una postura firme y clara.

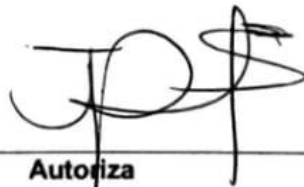
## **Autorizaciones**

La presente política de Responsabilidad Social se autoriza y publica para conocimiento y observancia de todos los miembros de Operadora Aviomar S.A de C.V / Aviomar Adventours el día 09 de Septiembre de 2022 y aplica para todas las áreas y gestiones de la empresa como parte de su compromiso de Responsabilidad Social y Ambiental Empresarial.



Revisa

**Lic. Carlos Andrés Cano Hernández**  
**Gerente de Calidad y Riesgos**



Autoriza

**Lic. Joana Silva Peralta**  
**Director General**

14/03/2023