GRUPO **AVIATUR**

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2014

CONTENIDO

5 Acerca del informe

6 Mensaje del presidente

8 Nuestro Grupo

10 Nuestras Empresas

21 Nuestras Marcas

26 Agencias de la Organización

27 Afiliaciones

29 Menciones, reconocimientos y premios

30 Política y Gestión de Calidad, Salud, Seguridad y medio ambiente

32 Modelo de sostenibilidad

34 Análisis de materialidad

- 34 ¿Cómo se definieron los asuntos relevantes?
- 35 Así nos comunicamos con nuestros grupos de interés

36 CAPÍTULO I - Eficiencia económica y crecimiento continuo

- 37 Desempeño económico
- 38 Estructura Gobierno Corporativo
- 38 Miembros de la Junta Directiva
- 39 Comportamiento ético

40 Cero Error
41 Gestión del Riesgo
42 Mecanismos para verificar el cumplimiento del Código de Ética
44 Política de prevención contra el lavado de activos y financiación del terrorismo
45 Modelo de prevención de riesgos
45 Cero tolerancia a la corrupción
46 Participación política responsable
47 Formación a colaboradores
48 Cumplimiento regulatorio de nuestro servicio

50 CAPÍTULO II - Nuestra Gente

51 Número de colaboradores
51 Participación por género
52 Clima Organizacional
53 Bienestar laboral y condiciones de trabajo
53 Una de las mejores empresas para trabajar
54 Comité de Vigilancia de Conductas Laborales
56 Compensación
57 Beneficios sociales
57 Índice de rotación
58 Salud y seguridad de nuestros colaboradores
59 Comité Paritario de salud y seguridad COPAST
60 Indicadores de Salud Ocupacional
60 Programas dirigidos a los colaboradores
61 Desarrollo del talento Humano
63 Respeto a la libertad de Asociación
63 Contra el trabajo infantil
65 Apoyo al día mundial contra la Explotación Sexual de niños, niñas y adolescentes
65 Concurso "La Mejor Sugerencia"

66 CAPÍTULO III - Satisfacción de clientes y consumidores

68 Nuestra política
69 Trabajamos con calidad
70 Objetivos de Calidad
72 Certificaciones obtenidas
74 Atención de No Conformidades
76 Innovación de productos
77 Lanzamientos
78 Así nos comunicamos con nuestros clientes
79 Nuestra innovación nos permite lograr resultados satisfactorios
80 Premio Portafolio 2014, categoría Servicio al Cliente
81 Nuestros proveedores

82 CAPÍTULO IV - Enfoque social

82 Fundación Aviatur
84 Proyecto Productivo Pareos Baruleros
85 Conozcámonos: Convivencia a través del deporte
86 Proyecto reciclaje Barú
88 Voluntariado corporativo
89 Donaciones voluntarias
90 Labor Social en el Tayrona

92 CAPÍTULO V - Nuestro compromiso con el planeta

93 Reciclaje
94 Manejo de papel
95 Energía
96 Gestión del cambio climático
97 Oportunidades de mejora para el 2015
99 Biodiversidad

Acerca del informe

(G4-18, G4-28, G4-30, G4-31, G4-32 y G4-33)

El presente informe reporta el desempeño de la Organización Aviatur durante el año 2014, sobre los temas definidos como relevantes en su estrategia de sostenibilidad. De igual manera incluye el Comunicado de Progreso al Pacto Global (COP) referido al nivel de compromiso frente a los diez principios que promueve el Pacto en las áreas de Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción, bajo la premisa de responsabilidad, transparencia y una mejora continua.

Para la elaboración de este documento se consideraron los aportes de nuestros grupos de interés, recolectados a lo largo del año a través de la interacción y el diálogo permanente. La selección de los contenidos fue el resultado de un proceso de definición de materialidad, donde se determinaron los asuntos relevantes tanto para la empresa como para nuestros grupos de interés.

Este informe ha sido elaborado de acuerdo con la Global Reporting Initiative (GRI) de informes de sostenibilidad G4, de conformidad "Esencial". En su proceso de elaboración se involucraron representantes de las diferentes áreas de la Organización, quienes recopilaron las acciones desarrolladas y las cifras que las sustentan, así como los soportes que permiten garantizar la fiabilidad de la información incluida.

Nuestro informe no cuenta con verificación externa que certifique el nivel de aplicación del GRI; sin embargo, los datos e información suministrada se soportan en los revisores fiscales externos de la empresa y en las auditorías anuales de calidad que realiza el ICONTEC, en donde se verifica la mejora continua de los procesos certificados.

Para mayor información sobre los contenidos, consultas, sugerencias o comentarios, favor comunicarse con:

Sandra Aguilera Bernal
Directora Fundación Aviatur
Sandra.aguilera@aviatur.com
Avenida 19 No. 4 - 62
Bogotá, Colombia

Mensaje del Presidente

(G4-1)

Me resulta satisfactorio presentarles nuestro quinto Informe de Progreso 2014, un año de crecimiento y evolución en nuestra gestión, en el cual se tomaron dos decisiones importantes:

La primera fue establecer cinco pilares estratégicos para nuestra política de sostenibilidad, lo cual nos permitió focalizar la gestión, definir nuestros asuntos relevantes y ofrecer a nuestros grupos de interés los avances y compromisos en el cumplimiento de sus expectativas.

Con base en lo anterior, quiero destacar logros tan importantes como la implementación de nuestra política de prevención contra el lavado de activos y financiación del terrorismo, esto con el fin de dar cumplimiento a los convenios internacionales firmados por Colombia con relación a la lucha contra las actividades ilícitas y el terrorismo. Así mismo debo destacar el haber sido merecedores del premio Portafolio 2014, categoría servicio al cliente. Gracias a todos nuestros clientes, a nuestros prestadores de servicios y colegas, quienes nos han colaborado en esta tarea diaria. Este premio nos compromete más que nunca a no bajar la guardia y a tratar de lograr la excelencia.

Por otra parte, cumplir con los principios del Pacto Global sigue siendo una prioridad para nuestra Organización, lo cual se ve reflejado no solo en avances tan importantes en materia

ambiental, como la medición de nuestra huella de Carbono en nuestra oficina Administrativa de la ciudad de Bogotá, sino la adhesión como socios fundadores de la Red Colombia contra el Trabajo Infantil.

Finalmente, es muy satisfactorio hacer parte del Ranking de Reputación Corporativa, Merco, categoría personas, en el cual durante el 2014 fuimos reconocidos como una de las 100 mejores empresas para trabajar en Colombia.

Pero no todo fueron buenas noticias. El pasado 22 de noviembre ocurrió el ataque perpetrado por las Farc al parque Nacional Natural Gorgona, en donde teníamos concesionado los servicios ecoturísticos desde 2005. En el ataque falleció el teniente John Álvaro Suárez Carvajal.

Como se estaba terminando el lapso de la Concesión, la Viceministra de Turismo reunió en su despacho a la directora de Parques Nacionales Naturales y a responsables de la Armada Nacional para que el parque sea reinaugurado lo más pronto que se pueda.

Parques Nacionales Naturales nos informó que prestarán algunos servicios directamente. Otros, se harán vinculando seguramente el personal de Guapi que había formado la Concesión. El ecoturismo se reanudará en Gorgona en un lapso muy corto, con una conectividad aérea mejorada.

La isla de Gorgona amerita ser conocida y creemos que la muerte del Teniente Suárez Carvajal, Q.E.P.D., no será en vano. Los colombianos tendrán en Gorgona los máximos niveles de seguridad para poder seguir disfrutando de un reducto de infinita biodiversidad.

Continuamos trabajando con convicción y compromiso para lograr los objetivos a corto, mediano y largo plazo que nos hemos propuesto, manteniendo una estrecha relación con nuestros grupos de interés y contribuyendo al desarrollo de las comunidades donde hacemos presencia.

Cordialmente,

JEAN-CLAUDE BESSUDO
Presidente de la Organización AVIATUR

NUESTRO GRUPO

(G4-3, G4-5 y G4-6)

¿Quiénes somos?

El 6 de febrero de 1957 se fundó la Agencia de Viajes y Turismo Aviatur con cinco empleados y un capital de $60.000. Su primer local estuvo ubicado en la Avenida Jiménez número 4 - 86.

Con la agencia de viajes se da inicio al Grupo Empresarial Aviatur, que actualmente cuenta con 116 oficinas propias en 23 ciudades del país, además cuenta con 28 empresas, una unión temporal y más de 4.000 colaboradores de los cuales 1.888 laboran en la agencia de viajes.

De igual forma la Organización Aviatur tiene representación en La Habana (Cuba), ciudad de Panamá, París y Miami, en donde funciona una oficina del Grupo Logístico Aviatur Carga.

Aviatur fue el primer grupo empresarial colombiano en participar como miembro del Global Compact desde el 10 de mayo de 2005.

En el 2005 la Agencia de Viajes y Turismo recibió la Certificación de Calidad ISO 9001:2000 que fue renovada y revalidada en auditorías anuales de seguimiento. En septiembre de 2013 se obtuvo la renovación por tres años de los certificados en la norma NTC ISO 9001:2008 (Sistema de Gestión de Calidad), NTS AV01 (Reservas en agencias de viajes), NTS AV02 (Atención al cliente), NTS AV03 (Infraestructura), NTS AV04 (Diseño de paquetes turísticos).

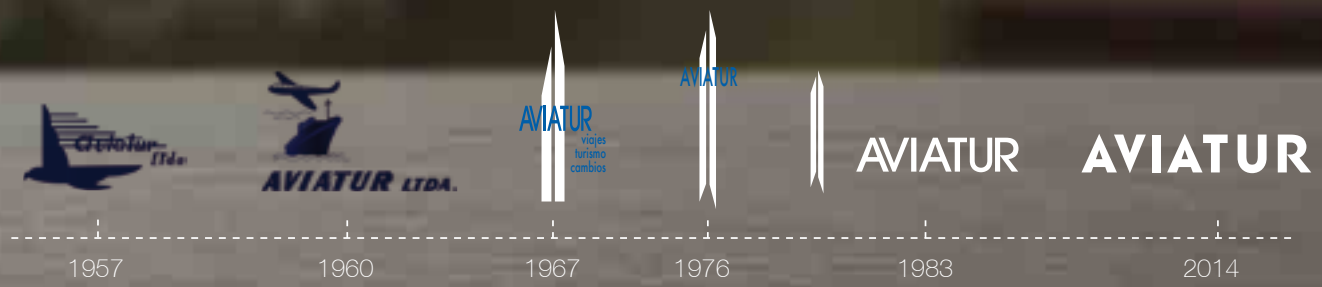
Misión

Ofrecer productos de altos estándares de calidad a través de un óptimo servicio y de la mano de un equipo humano comprometido no solo con la satisfacción del cliente, sino con la sostenibilidad del negocio.

Visión

Ser una Organización reconocida por su interés no solo en tratar de satisfacer lo mejor posible las necesidades de sus clientes, sino por la garantía, respaldo y calidad de los productos y servicios que ofrece. Encontrar oportuna y adecuadamente la solución a los errores cometidos, tomar los correctivos necesarios y aprender de ellos.

Nuestra Imagen Corporativa



GRUPO **AVIATUR**

AVIATUR

AVIA CARIBBEAN

CAMPUS

OCTOPUS TRAVEL

UNIÓN DE REPRESENTACIONES

REPRESENTACIONES **AVIA**

CIELOS ABIERTOS

MAYATUR

AVIATUR ECOTURISMO

HOTELES **AVIA**

POSADAS **AVIA**

TAYRONA

CASA NAVEGANTE CHOLÓN

AVIA ISLETA

AVIATUR COLOMBIA

AVIATUR GRUPO LOGÍSTICO CARGA

AVIATUR AGENCIA DE CARGA

AVIATUR AGENCIA DE ADUANAS

AVIA USUARIOS DE SERVICIOS

SERVICIOS **AVIA**

LAD LATIN AMERICA DISTRIBUTION

UNIÓN CARGO

AVIA EXPRESS

TRANSPORTES **AVIA**

AVIATUR DEPÓSITO ADUANERO

AVIA EXPORT

AVIA MARKETING

AVIA CORREDORES DE SEGUROS

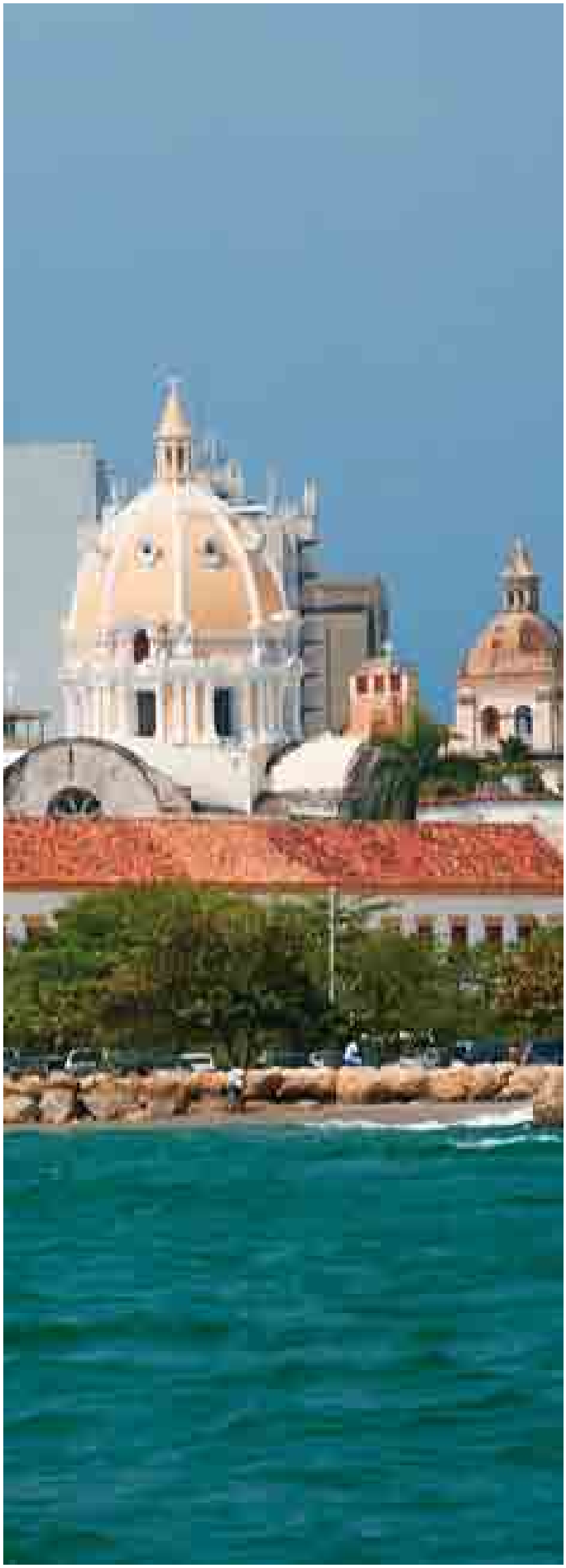
AVIA ASISTENCIA

AVIATUR ASISTENCIA

AVIA SERVICIOS MÉDICOS

FUNDACIÓN **AVIATUR**

AVIATUR CENTRO DE FORMACIÓN



AVIATUR

Aviatur S.A. (1957)

El 6 de febrero de 1957 se fundó la Agencia de Viajes y Turismo Aviatur con cinco empleados y un capital de $60.000. Su primer local estuvo ubicado en la Avenida Jiménez número 4 - 86.

Con la agencia de viajes se da inicio al Grupo Empresarial Aviatur, que actualmente cuenta con 116 oficinas propias en 23 ciudades del país, además cuenta con 28 empresas, una unión temporal y más de 3.000 colaboradores de los cuales 1.888 laboran en la agencia de viajes.

REPRESENTACIONES AVIA

Representaciones Avia Ltda (1979)

Empresa de representación de: Aerolíneas, hoteles, compañías de alquiler de vehículos, operadores y tarjeta de asistencia médica al viajero.

AVIA CORREDORES DE SEGUROS

Avia Corredores de Seguros S.A. (1977)

Inició sus actividades como intermediario de seguros el 17 de octubre de 1977. Presta asesoría para la identificación y prevención de riesgos, encaminados a la protección del patrimonio. Ofrece servicios de seguros generales, seguro de automóviles, seguro para personas y seguros patrimoniales. Actualmente, trabaja con todas las compañías aseguradoras constituidas en Colombia.

Unión de Representaciones

Unión de Representaciones Ltda. (1987)

Es la empresa del grupo que hace parte del Capítulo Mayoristas de ANATO y son los representantes en Colombia de: Walt Disney World Resort en Florida, Club Med, American Vacation Home, Disneyland, Sea World y Busch Garden en la Florida, Universal Studios, Circo Soleil, Action Travel, Abreu, Air Europa, Scenic Airlines, Alitalia, Auto Europe, Disney Cruise Line, Heli Air Monaco, Licencia internacional de Conducción, entre otros.

Cielos Abiertos

Cielos Abiertos, Ltda. (1991)

Es la agencia mayorista de turismo especializada en el diseño y elaboración de programas a destinos internacionales para agencias de viajes minoristas, cumpliendo con expectativas de los clientes individuales y corporativos.

Entre su portafolio de servicios están: Programas de mayoreo en el Caribe: Cuba (con oficina propia en este destino), Punta Cana, Aruba, Curacao, Jamaica, entre otras. Alquiler de vehículos en Estados Unidos. Salidas especiales con vuelos fletados y bloqueos de sillas aéreas. Hotelería y servicios en línea con: AlliedTpro, Tourico, Hotel Beds, Transhotel, GTA, Grand Destination, Travco y Restel. Cruceros con las principales navieras: Royal Caribbean, Princces, Holand, Carnival, Celebrity, Costa, Norwegian, Azamara, MSC. Circuitos por Europa con Europamundo, Special Tours y Pullmantur. Programas a Sur, Centro y Norte América. Programas especiales de luna miel, golf y buceo.

OCTOPUS TRAVEL

Octopus Travel Ltda (1994)

Es la empresa del Grupo que ofrece sus servicios como consolidador turístico, dirigido a agentes de viajes independientes y agencias de viajes. Su estructura organizacional está conformada por profesionales de viajes y turismo en sus distintas áreas de operación y cuenta con herramientas para el ejercicio efectivo de su actividad.

AVIATUR GRUPO LOGÍSTICO CARGA

Grupo Logística Carga (1977)

Es la empresa especializada en servicios de apoyo al comercio internacional en las áreas cambiaria, importación, exportación, almacenamiento, manejo de inventarios, transporte y mensajería; cumpliendo con todas las reglamentaciones exigidas por las autoridades. Hacen parte de este Grupo:

- Agencia de Carga Aviatur S.A. (1995)
- Agencia de Aduanas Aviatur S.A. Nivel 1. (1995)
- Depósito Aduanero Aviatur S.A. (1977)
- Latin America Distribution Colombia S.A. (2008)
- Union Cargo Inc. (Miami) (1992)
- Aviaexpress Ltda. (2007)
- Usuario de Servicios Avia Ltda. (2000)
- Transportes Avia SAS (2014)
- Servicios Avia Ltda (2003)

AVIATUR DEPÓSITO ADUANERO

Depósito Aduanero Aviatur S.A. (1977)

Durante el tiempo en que se realizan los trámites aduaneros de nacionalización, se encarga de almacenar la carga en un depósito habilitado de aduanas en la Zona Franca de Bogotá.

UNIÓN CARGO

Unión Cargo Inc. (1992)

Coordina la carga aérea y marítima desde y hacia Colombia y diferentes ciudades del mundo. Transporte en Estados Unidos y Canadá. Su servicio se enfoca en el manejo de carga, bodegaje, nacionalización e importación de mercancías.

AVIATUR AGENCIA DE CARGA

Agencia de Carga Aviatur S.A. (1995)

Ofrece servicios integrales para la coordinación del transporte nacional e internacional en todas las modalidades de carga aérea, marítima y terrestre, así como mudanzas internacionales.

AVIATUR AGENCIA DE ADUANAS
NIVEL 1

Agencia de Aduanas Avia Ltda. (1995)

Como agencia de aduana realiza todos los trámites pertinentes para la nacionalización o exportación de mercancías, cumpliendo con todas las reglamentaciones exigidas por las autoridades.

Por su actividad ha sido homologada por la DIAN como Agencia de Aduanas Nivel 1.

AVIA EXPRESS

Avia Express Ltda (2007)

Es la empresa de mensajería especializada y envíos urgentes. Creada con el fin de satisfacer las necesidades de transporte, manejo y distribución de documentos y paquetes a nivel nacional e internacional. Ofrece los servicios de casillero internacional, y logística de documentos y paquetes.

LAD LATIN AMERICA DISTRIBUTION

Latin American Distribution Ltda. (2008)

Es la empresa a la operación logística internacional y nacional de bienes, materias primas, equipos, maquinaria, alimentos y otros productos perecederos.

Ofrece: la consolidación y transporte internacional de carga general y refrigerada en origen y destino; coordinación de agenciamiento de carga y aduana desde origen y destino; almacenamiento simple y coordinación de cadena de frío, asesoría y trámite de permisos previos ante las autoridades gubernamentales. Realiza lo que se conoce a nivel mundial como Operación Logística 4PL.

SERVICIOS AVIA

Servicios Avia (2003)

Con base de operación en la zona franca de Rionegro (Antioquia) ofrece el procesamiento parcial de mercancía, maquilas, logística integral, transformación y ensamble.

AVIA USUARIOS DE SERVICIOS

Usuarios de Servicios Avia Ltda. (2000)

Aprovechamiento de beneficios en Zona Franca de Bogotá, mediante calificación como usuario industrial y de servicios de procesamiento parcial de mercancía, máquinas, transformación y ensamble.

TRANSPORTES AVIA

Transportes Avia SAS (2014)

Ofrece el transporte terrestre de todo tipo de carga de importación y exportación que llega y sale en los puertos de Buenventura y Cartagena, desde y hacia Bogotá. Se ofrece operación de transporte multimudal, declaración de tránsito aduanero, transporte de carga urbano y de refrigerados.

AVIA MARKETING

Avia Marketing Ltda. (2003)

Es una compañía que desarrolla sus operaciones en Colombia, Brasil y Ecuador. Se dedica al desarrollo de estrategias de mercadeo y programas de fidelización e incentivos internos para empresas y equipos comerciales. Partiendo de las necesidades de los clientes, se investiga, se analiza y se diseña estrategias para obtener los resultados propuestos.

AVIA CARIBBEAN

Avia Caribbean (2003)

Operador turístico en Colombia y Panamá especializado en la operación de turismo receptivo para cruceros en el Caribe. Además ofrece asesoría en congresos, ferias, eventos y programas de incentivos internacionales.

AVIA SERVICIOS MÉDICOS

Servicios Médicos Avia SAS (2001)

Es la clínica del viajero de Aviatur, única agencia de viajes en el mundo que ofrece servicios de vacunación, laboratorio clínico, asesoría médica al viajero y medicina laboral. Está habilitado y acreditado ante la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá.

FUNDACIÓN AVIATUR

Fundación Aviatur (2004)

La Fundación Aviatur se adhirió en el 2005 al Pacto Global y es miembro Fundador del Centro Regional para América Latina y el Caribe en apoyo al Pacto Mundial de Naciones Unidas. Actualmente trabaja en seis líneas de acción con las cuales busca dar cumplimiento a los principios firmados y a los objetivos del milenio.

MAYATUR

Mayatur SAS (2005)

En el año 2005 Aviatur compró a Mayatur SAS, con el fin de participar en el mercado de las licitaciones públicas y la atención de las entidades oficiales en los servicios de agencia de viajes.

AVIA EXPORT

Avia Export (2006)

Consolida los servicios y la experiencia de la Organización Aviatur para el desarrollo de dos tipos de producto:

1. Consultoría en planificación, gestión y promoción de destinos turísticos.
2. Asesoría en negocios internacionales, principalmente para empresarios colombianos que buscan incursionar en el mercado asiático.

HOTELES AVIA

Hoteles Avia (2006)

Su actividad se centra en la promoción, construcción y operación de hoteles propios y de terceros para viajeros nacionales y extranjeros en sus requerimientos de alojamiento, reuniones, convenciones de carácter empresarial o de turismo. Opera bajo su marca propia HOTELES AVIA e igualmente tiene la posibilidad de establecer acuerdos de franquicia con las principales cadenas hoteleras internacionales.

Axa Asistencia Colombia S.A. (1994)

Filial del Grupo asegurador AXA, ofrece los servicios de asistencia al hogar y auto y central de emergencias de servicios médicos.

Muchoviaje SAS (2011)

Es la agencia on line de viajes en España. Desde 2011 se estableció en Colombia gracias a un convenio entre Aviatur S.A., Casa Editorial El Tiempo y Mucho Viaje España.

Sociedad de Sistematización de la Industria Turística Limitada (2000)

Comercialización de software.

Digilowcost Colombia (2013)

Es una empresa especializada en RTB (programática analítica) que implanta estrategias publicitarias de difusión global en Sites Premium y long tail, desarrollo de retarding, de captación de leads y ventas online (CPM CPC, CPL Y CPA).

Hace parte de una red internacional presente en Europa, Latinoamérica y en Nueva Zelanda y su objetivo es ofrecer a los clientes corporativos un sistema para contratar publicidad online a bajo costo, es decir que las empresas contratantes pueden llegar a ahorrar desde un 50 hasta un 80% frente al valor actual del mercado.

Nuestras marcas

(G4-4)

BUCEO COLOMBIA

muchoviaje colombia

Gaytravel

AVIATUR CENTRO DE FORMACIÓN

AVIATUR ECOTURISMO

Birdwatching Colombia

Gaytravel
Con el respaldo de Aviatur ofrece servicios turísticos en destinos nacionales e internacionales para la comunidad LGBT.
BUCEO
COLOMBIA
Organiza y coordina viajes de buceo en Colombia y en el exterior. Cuenta con un centro de buceo y certificación de cursos PADI.

Birdwatching Colombia

Ofrece planes de Avistamiento de Aves en Colombia.

muchoviaje colombia

Portal de viajes en línea con oferta en producto vacacional y en la reserva de hoteles. En el 2011 se establece en Colombia con el respaldo de Aviatur S.A., Casa Editorial El Tiempo y Mucho Viaje España.

AVIATURECOTURISMO

Ofrece servicios de turismo para conocer, aprender y disfrutar la naturaleza, respetando y cuidando el medio ambiente.

AVIATUR CENTRO DE FORMACIÓN

Empresa de la Organización que ha apoyado la formación de las personas ofreciendo conocimientos de alta calidad, buscando siempre generar una formación integral basada en conocimiento actual y herramientas de última tecnología en el sector del turismo.

En 2007 se dictó el primer curso libre Asesor en Viajes con una intensidad de 159 horas. Posteriormente se diseñaron nuevos cursos de formación abordando las necesidades del sector turismo: Agencia de Viajes en Línea (Turismo On Line), Actualización en Impuestos, Presentaciones Exitosas, Elaboración y Venta de Producto Turístico, Servicio al Cliente, Internet una herramienta para los negocios, entre otros.

El Centro de Formación Aviatur también ha diseñado y desarrollado cursos a medida, para empresas de turismo, respondiendo a las necesidades particulares de cada organización y su personal.

CONCESIÓN DE SERVICIOS ECOTURÍSTICOS

A partir de octubre de 2004, el Gobierno Nacional ordenó la apertura de Licitación Pública Internacional con el objeto de recibir ofertas para seleccionar y contratar bajo la modalidad de concesión, la prestación de servicios ecoturísticos, la dotación, mantenimiento, rehabilitación, construcción y mejoramiento de la infraestructura física de los Parques Nacionales Naturales Tayrona, Gorgona y Los Nevados. Aviatur a través de la conformación de Uniones Temporales recibió en concesión estos parques.

A la fecha únicamente se administran los servicios Ecoturísticos en el Parque Nacional Natural Tayrona.

El 24 de noviembre de 2014 se dejó de operar la Concesión en el Parque Nacional Natural Gorgona, luego de que las Farc realizara un atentado, el 22 de ese mismo mes, en el cual falleció el Teniente John Álvaro Suárez Carvajal.

Como se estaba terminando el lapso de la Concesión, la Viceministra de Turismo reunió en su despacho a la directora de Parques Nacionales Naturales y a responsables de la Armada Nacional para que el parque sea reinaugurado lo más pronto que se pueda.

Parques Nacionales Naturales nos informó que prestarán algunos servicios directamente. Otros, se harán vinculando seguramente el personal de Guapi que había formado la Concesión. El ecoturismo se reanudará en Gorgona en un lapso muy corto, con una conectividad aérea mejorada.

La isla de Gorgona amerita ser conocida y creemos que la muerte del Teniente Suárez Carvajal, Q.E.P.D., no será en vano. Los colombianos tendrán en Gorgona los máximos niveles de seguridad para poder seguir disfrutando de un reducto de infinita biodiversidad.

Con el atentado de las Farc y el fallecimiento del teniente John Álvaro Suárez Carvajal, nuestra despedida del PNN Gorgona no podía ser más triste… pero muy pronto seguiremos promocionando ese destino.

Agencias de la Organización

Afiliaciones

(G4-16)

Internacionales

- Asociación de la Amistad Colombo China
- Concejo Empresarial de América Latina - CEAL
- Consolid Travel LLC
- Convention & Visitors Bureau
- Colombian American Chamber of Commerce
- IATA Netherlands Data Publications
- ICCA Congress and Conventions Association
- Internacional Air Transport Association IATA Colombia
- Lufthansa City Center International
- Pacto Global
- Service Gestion Administration
- Visit USA Committe
- Virtuoso Ltda.
- Wyse Travel Confederation
- Business Alliance For Secure Commerce BASC
- International Air Transport Association IATA
- International Associations of Mover- IAM
- Afiliación con membresía a WCA 2014 - 2015

Nacionales

- Alianza Cultural Colombo Francesa – Medellín
- Asociación Amigos del Parque 93
- Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo
- Asociación Empresarios del Magdalena
- Asociación Nacional Colombiana de Agencia de Viajes y Turismo – ANATO
- Asociación Nacional de Anunciantes de Colombia – ANDA
- Asociación Nacional de Empresarios de Colombia – ANDI
- Asociación para el Progreso de la Dirección APD Colombia
- Bogotá Convention Bureau
- Cartagena de Indias Convention and Visitors Bureau
- Concejo Gremial y Empresarial del Cauca
- Federación Nacional de Comerciantes - FENALCO
- Fundación Pro – Barranquilla
- Jockey Club
- Skal Club de Bogotá
- Federación Colombiana de Transitarios, Intermediarios Aduaneros y Almacenadoras FITAC

Cámaras de Comercio

- Cámara Colombia India de Comercio e Industria
- Cámara Colombo Coreana de Comercio
- Cámara Colombo China de Inversión y Comercio
- Cámara Colombo Ecuatoriana de Industria y Comercio
- Cámara Colombo Francesa de Comercio e Industrial
- Cámara Colombo Japonesa de Industria y Comercio
- Cámara de Comercio e Integración Colombo Mexicana
- Cámara de Comercio Colombo Venezolana
- Cámara de Comercio Colombo Alemana
- Cámara de Comercio Colombo Americana
- Cámara de Comercio Colombo Argentina
- Cámara de Comercio Colombo Británica
- Cámara de Comercio Colombo Israelí
- Cámara de Comercio Colombo Rusa
- Cámara de Comercio Colombo Suiza
- Cámara de Comercio e Industrias Colombo Panameña
- Cámara de Comercio e Integración Colombo Brasilera
- Cámara de Comercio e integración Colombo Peruana
- Cámara de Comercio Hispano Colombiana
- Cámara de Comercio Italiana
- Cámara de Comercio y Cultura Colombo Nórdica

Menciones, Reconocimientos y Premios

A lo largo de los 58 años de historia, Aviatur ha recibido varias distinciones tanto de entidades gubernamentales como de empresas y organismos del gremio turístico de las cuales destacamos:

Condecoración al Mérito Turístico en la Categoría de Medalla de Oro, otorgada por la Corporación Nacional de Turismo en 1987.

Premio Portafolio, en la categoría de Servicio al Cliente 2014.

- Primer premio al mejor programa de Excursiones Nacionales y a la mejor imagen corporativa, otorgados por ANATO, Asociación de Agencias de Viaje y Turismo, en 1991.

- Primer puesto por mas de 40 años consecutivos al mejor vendedor de Avianca.

- Merecedor del XI Premio Nacional de Exportaciones Proexport Colombia 2001 Analdex, en la modalidad de: Labor de Exportación Empresas de Servicios.

- Medalla al Mérito Ciudadano de la Policia Nacional.

- Orden de la Democracia Simón Bolívar en el grado Gran Cruz otorgada al señor Jean-Claude Bessudo Presidente del Grupo Aviatur.

- Más de 300 menciones, placas, diplomas y medallas otorgadas por aerolíneas, cadenas hoteleras y operadores en general de servicios turísticos.

Política y Gestión de Calidad, Salud, Seguridad y medio ambiente.

La Organización Aviatur consciente de la importancia que tiene el satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, la seguridad y salud de sus trabajadores, el respeto y cuidado que se debe tener con el medio ambiente y la implementación de esquemas de seguridad en toda la cadena logística, establece y mantiene un Sistema Integrado de Gestión basado en los estándares ISO 9001: 2000, RUC y BASC.

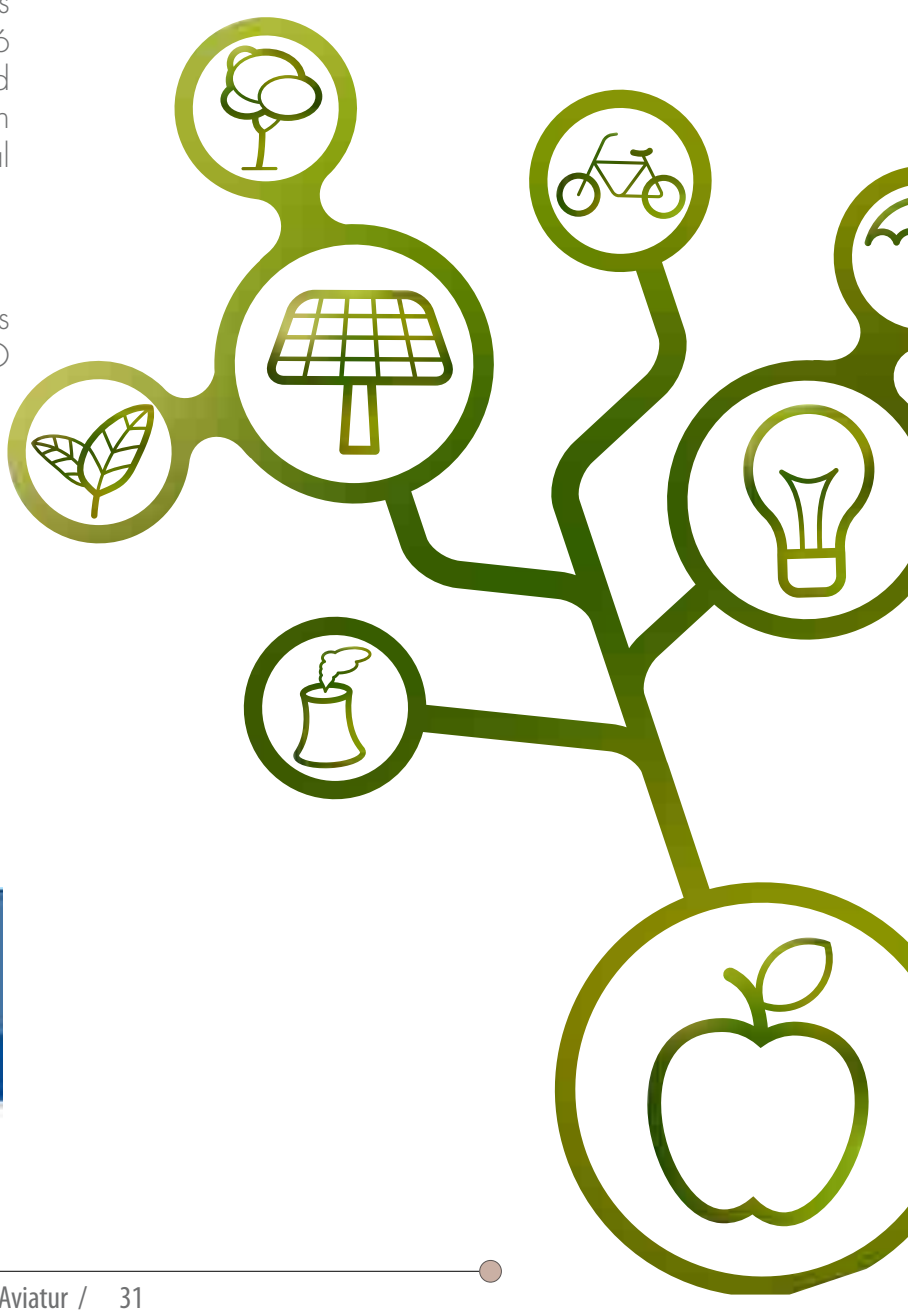
En el 2005 la Agencia de Viajes y Turismo recibió la Certificación de Calidad ISO 9001:2000; que fue renovada y revalidada en auditorías anuales de seguimiento. En septiembre de 2013 se obtuvo la renovación por tres años de los certificados en la norma NTC ISO 9001:2008 (Sistema de Gestión de Calidad), NTS AV01 (Reservas en agencias de viajes), NTS AV02 (Atención al cliente), NTS AV03 (Infraestructura), NTS AV04 (Diseño de paquetes turísticos).

Para lograrlo, destina los recursos necesarios a nivel tecnológico, infraestructura y talento humano; cumple los requisitos acordados con el cliente, la legislación colombiana vigente y los demás requisitos aplicables, soportado en un sistema de gestión que funciona en procura de la mejora continua y un ambiente de Responsabilidad Social Empresarial que garantice relaciones armónicas entre sus colaboradores y grupos de interés (accionistas, clientes, proveedores, la comunidad y el estado).

Mayatur SAS, empresa de la Organización que participa en el mercado de las licitaciones públicas y la atención de las entidades oficiales en los servicios de agencia de viajes, recibió en el 2013 la Certificación de Calidad ISO 9001:2008, NTS AV01 (Reservas en agencias de viajes), NTS AV02 (Atención al cliente) y NTS AV03 (Infraestructura).

Aviatur Carga, por su parte, tiene las siguientes certificaciones vigentes en ISO 9001, BASC y calificación RUC:

- ISO 9001- Agencia de Aduanas, Agencia de Carga y Depósito Aduanero
- ISO 28000 – Agencia de aduanas, Agencia de Carga y Depósito Aduanero
- BASC- Agencia de Aduanas y Agencia de Carga
- RUC – Agencia de Aduanas



Modelo de sostenibilidad

(G4-18)

La Organización Aviatur asume el compromiso voluntario de gestionar sus negocios creando valor económico y social, usando de manera eficiente los recursos naturales, teniendo un diálogo fluido con sus grupos de interés, reconociendo sus necesidades y expectativas, con el fin de asegurar la confianza, la reputación de la empresa y la sostenibilidad de la Organización a largo plazo.

Como nuestro propósito es siempre brindar un servicio de calidad como el que se merecen nuestros clientes y con el ánimo de certificarnos en el tema de Sostenibilidad, hemos realizado el análisis de los requisitos de las normas mencionadas a continuación, las cuales tienen un enfoque hacia el turismo sostenible y son aplicables a las agencias de viajes, resaltando los siguientes aspectos:

01

NTS 003 / 07: Agencias de Viajes y Turismo - Requisitos de Sostenibilidad Ambientales, Socioculturales y Económicos.

Aspectos como: ambientales, patrimonio natural, requisitos socioculturales, beneficios indirectos, contratación y generación de empleo, comunidades locales.

02

NTS TS 006 / 12: Operadores Profesionales de Congresos, Ferias y Convenciones – Requisitos de Sostenibilidad.

Aspectos como: requisitos legales, política de sostenibilidad, gestión de proveedores, capacitación, información y sensibilización.

03

NTS OPC 001 / 09: Operadores Profesionales de Congresos, Ferias y Convenciones – Requisitos de Calidad.

Para esta norma los aspectos relevantes son: Selección de ciudad, locación, control de participantes, alojamiento, transporte, actividades paralelas, requisitos de personal, proveedores, comunicación organizada y evaluación del servicio.

EFICIENCIA ECONÓMICA Y CRECIMIENTO: (G4-9, G4-34, G4-56, G4-EC1, G4-SO3 y G4-SO4)	
Grupo de Interés:	¿Cómo medimos el asunto relevante?
Accionistas	• Desempeño Económico • Comportamiento Ético • Política cero tolerancia al fraude • Gobierno Corporativo
Colaboradores	• Bienestar laboral • Salud y Seguridad de los colaboradores • Desarrollo del Talento Humano
Organizaciones vinculadas al cuidado del medio ambiente, sociedad.	• Reciclaje • Manejo del papel • Energía • Gestión del cambio climático
Clientes	• Satisfacción de clientes • Marketing responsable • Innovación • Atención de No Conformidades
Comunidad	• Fundación Aviatur

Nuestra estrategia de sostenibilidad se enmarca en la ética, los valores corporativos, los principios del Pacto Global y el respeto por los Derechos Humanos.

Análisis de materialidad

(G4-18 y G4-19)

Durante 2014 realizamos un análisis de materialidad, que nos permitió definir los pilares estratégicos, verificar los asuntos relevantes que contienen nuestros cinco pilares de gestión y que son importantes tanto para la Organización como para nuestros grupos de interés.

Este análisis representa nuestro marco de actuación ya que nos guía en el camino de satisfacer las expectativas de todas las partes interesadas.

Para la elaboración de este ejercicio tuvimos, como insumo importante, más de diez diálogos con grupos de interés realizados con colaboradores, clientes y proveedores; la encuesta de clima organizacional aplicada a través del Departamento de Bienestar Laboral, la encuesta de Satisfacción de Clientes y reuniones con más de 50 clientes.

Cabe resaltar, que además de los temas específicos que se debían tratar con cada grupo, de manera transversal todas nuestras partes interesadas recibieron información y nos retroalimentaron sobre nuestra gestión ética y prácticas sociales.

¿Cómo se definieron los asuntos relevantes?

(G4-18 y G4-19)

Con todos los aspectos ya mencionados realizamos grupos de trabajo con los líderes de los comités de sostenibilidad, encabezados por vicepresidentes de las diferentes áreas, con quienes se validaron y definieron todos nuestros asuntos relevantes. Por último estos asuntos se sometieron a la aprobación del Presidente de la Organización.

Así nos comunicamos con nuestros grupos de interés

Además de los diálogos, durante todo el año mantuvimos relaciones con nuestros públicos mediante canales de comunicación que nos permitieron conocer de cerca sus necesidades y expectativas.

ACCIONISTAS

- Junta Directiva
- Asamblea general de Accionistas
- Informe Financiero

GOBIERNO

- Participación en gremios
- Reuniones con entes de control
- Reuniones con entidades oficiales

COLABORADORES

- Encuesta de clima organizacional
- Aviatur.comunicaciones
- Avianet
- Reunión de áreas
- Reunión de Coordinación
- Reunión de Gerentes
- Comité Recursos Humanos
- Reuniones con el sindicato

CLIENTES Y CONSUMIDORES

- Encuesta de satisfacción al cliente
- Mail marketing
- Redes sociales

COMUNIDAD

- Reuniones con Fundaciones
- Reuniones con instituciones educativas
- Reuniones con entidades que trabajan en pro de la niñez
- Reuniones con entidades públicas como Ministerio de Trabajo
- Reuniones con comunidades aledañas a nuestros proyectos
- Relaciones públicas

NUESTRO PLANETA

- Reuniones con comunidades aledañas a nuestros proyectos (Concesión Tayrona)
- Participación en mesa ambiental de Pacto Global
- Reuniones con empresas como CO2 para medición de la huella de carbono.

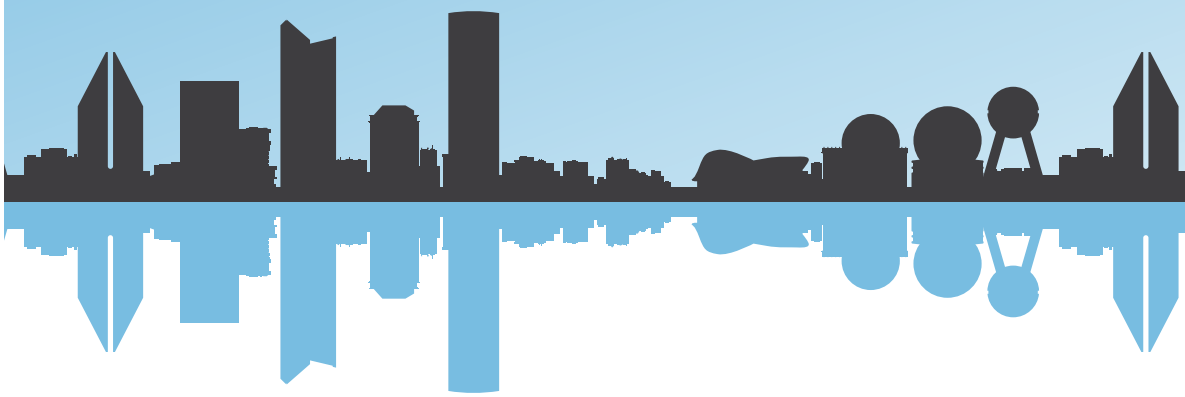
Capítulo 1

EFICIENCIA ECONÓMICA Y CRECIMIENTO CONTINUO

(G4-9, G4-34, G4-35, G4-36, G4-37, G4-38, G4-56, G4-58, G4-EC1, G4-SO3, G4-SO4, G4-SO6, G4-SO7 y G4-SO8)

El crecimiento de la Organización se fundamenta en buscar mayor eficiencia operacional, administrativa y comercial, enmarcada en una conducta ética y transparente en las relaciones con nuestros clientes, colaboradores, accionistas y demás grupos de interés.

VALOR ECONÓMICO GENERADO	
INGRESOS	262.367.557.387
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	
PROVEEDORES	153,528,321,393
APORTES SEGURIDAD SOCIAL	6.997.502.239
APORTES PARAFISCALES	2.402.387.342
PRESTACIONES LEGALES	11.222.398.050
PRESTACIONES EXTRALEGALES	0
IMPUESTOS	9.312.659.643
DONACIONES OTRAS EMPRESAS DEL GRUPO	549.335.970
GASTOS FUNDACIÓN AVIATUR	37.947.884
VALOR ECONÓMICO GENERADO	
AMORTIZACIONES, DEPRECIACIONES Y RESERVAS	13.028.595.104
TOTAL VENTAS EN PESOS GRUPO AVIATUR	1.032.553.872.412
DEPRECIACIÓN	3.250.134.507
AMORTIZACIÓN	9.778.460.597
Total	13.028.595.104



Desempeño económico

116

Oficinas propias en Colombia

76

Agencia vinculadas a la Organización

2.855

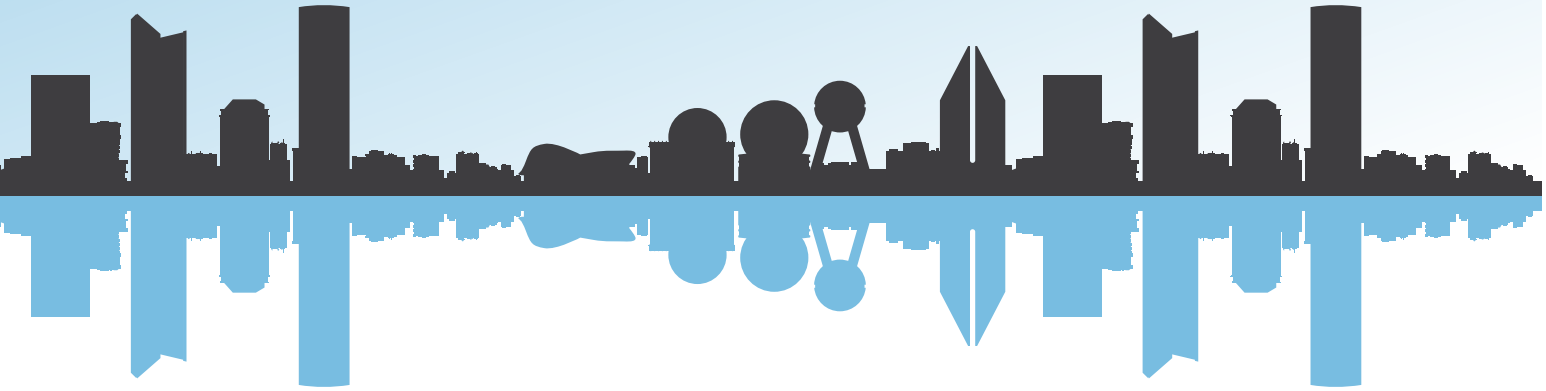
Empleos directos generados por el Grupo Aviatur

28

Empresas de la Organización

23

Ciudades donde hacemos presencia



Estructura del Gobierno Corporativo

Nuestro Gobierno Corporativo tiene una estructura circular en la cual todos los departamentos, gerencias, vicepresidencias, presidencias y departamentos de apoyo tienen la misma importancia, al ser parte de un engranaje en donde cada uno debe desempeñar sus funciones para lograr los objetivos estratégicos de la Organización.

Todos los colaboradores tienen comunicación directa, para todo tipo de consulta, con la Presidencia de la Organización, que establece y formula estrategias y políticas generales dirigidas a obtener el mejor aprovechamiento de los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos en busca del objetivo final del Grupo.

Por su parte, la Junta Directiva opera como máximo órgano de Gobierno y ejerce todos los actos relacionados con la dirección de la Sociedad que no corresponden privativamente a la Asamblea General de Accionistas, al presidente o al revisor fiscal.

La Asamblea General de Accionistas por su parte dirige y administra la sociedad como suprema entidad directiva y entre sus funciones está nombrar al Presidente de la Sociedad y sus suplentes, por períodos de dos años, segregarles sus funciones y remuneraciones.

Miembros de la Junta Directiva

Principales:

- Alfonso López Caballero
- Ximena Tapias Delporte
- Victor G. Ricardo Piñeros

Suplentes:

- Adriana Murtra de Bessudo
- Leo Bessudo Levy
- Norberto Carrasco Gordo

Ética y Conducta Empresarial

El código define las conductas que deben ser ejercidas por parte de los directivos y empleados del Grupo Aviatur. Está diseñado para impedir la ocurrencia de actos indebidos y fomentar:

- La responsabilidad personal por las labores asignadas y ejecutadas planteando soluciones por los errores cometidos.

- La adhesión al código de ética.

- El respeto al ser humano, su desempeÑo y la calidad de vida como la razón del ser en todos los niveles.

- Un comportamiento ético y honesto en el ejercicio de las labores y en la relación con los clientes, la competencia y los proveedores.

- El cumplimiento de las leyes nacionales e internacionales vigentes así como las normas y reglamentaciones.

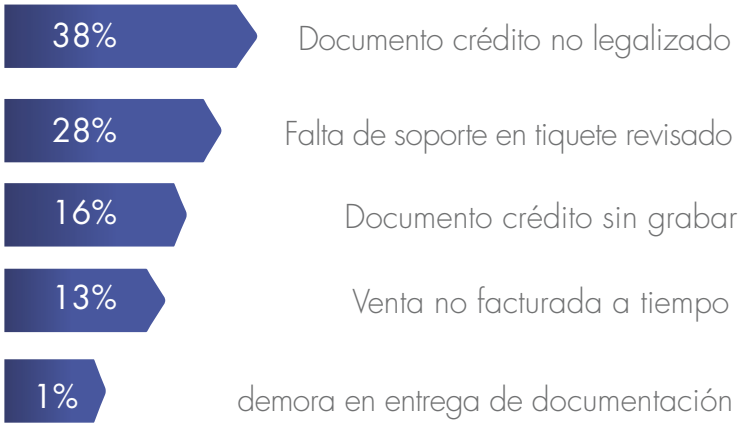
- La equidad en el trato con los clientes.
- Transparencia en la ejecución de las labores y en los resultados obtenidos en las actividades de la empresa.

- La responsabilidad personal por las labores asignadas y ejecutadas planteando soluciones por los errores cometidos.

Cero Error

En Aviatur es tan importante el cliente externo como el interno y es por ello que se tiene implementado en la empresa el "Cero Error", que tiene como fin atender las quejas y reclamos de los colaboradores desde la Vicepresidencia de Gestión Empresarial y Sostenibilidad.

En el 2014 se atendieron 1.832 No Conformes internos, principalmente por las siguientes causas:



En estos casos se hace un seguimiento continuo a los colaboradores que no cumplen con los procedimientos de la empresa, trabajo que ha rendido sus frutos en los últimos años, presentándose un decremento del **14%** frente al año anterior. Los casos de manejos indebidos son remitidos al Departamento de Auditoría para seguir el proceso de investigación y resolución.

Gestión del Riesgo

Aviatur desarrolla sus actividades bajo el marco legal y las normas que la rigen. Obramos bajo el concepto de confidencialidad y derecho a la intimidad.

Aviatur encamina todos sus esfuerzos en la creación de un lugar óptimo para el desarrollo laboral y personal de su recurso humano.

Aviatur comprometido con la libre empresa, respeta la Ley de Competencia, es decir guarda lealtad comercial, por lo que solo puede competir con excelencia en el servicio, y con creatividad en sus productos y soluciones. Así mismo, mantiene una política de cero tolerancia a la corrupción, el soborno y a prácticas cuyo fin sea efectuar negocios indebidos.

Aviatur aplica altos estándares en lo que se refiere al registro de la información. Todos los estados financieros y libros, registros y cuentas de la empresa deberán reflejar operaciones y acontecimientos con precisión y cumplir tanto los requisitos legales como contables.

Mecanismos para verificar el cumplimiento del Código de Ética

MANEJOS INDEBIDOS COMPARATIVO 2013 Y 2014

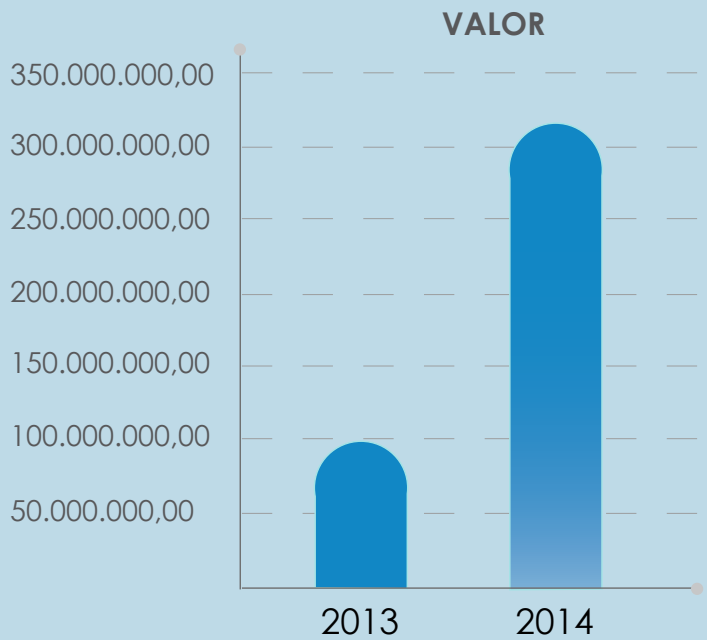
	2013	2014	Variación
Valor	105.904.054,00	313.558.490,00	196%
Cantidad de manejos indebidos	17	18	6%

Con relación al tema de anticorrupción el Centro Regional para America Latina y el Caribe en apoyo al Pacto Mundial de Naciones Unidas en alianza con Transparencia Internacional implementó en Colombia el Sistema de Información sobre el Cumplimiento del Principio 10 en América Latina y el Caribe, como parte del plan de trabajo y en el cual Aviatur participó.

Este principio indica que todas "las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno".

El Sistema es una plataforma de información en línea, que sistematiza y ordena la información sobre las empresas de América Latina y el Caribe que trabajan en favor de la anticorrupción y la transparencia.

Para tal efecto se tienen las siguientes herramientas para fomentar la ética y prevenir la corrupción:



- Código de ética y conducta empresarial
- Reglamento interno de trabajo
- Deberes y derechos del empleado
- Reglamento de la Junta Directiva
- Programas de Gestión de control
- Sistema de auditorías internas
- Programas de formación
- Estatutos legales de la Organización
- Sistema integral para la prevención de lavados de activos

En este aspecto, la Vicepresidencia de Auditoría se encarga de comprobar la aplicación y respeto del código de ética a todos los niveles de la empresa, por ende:

- Recibe y analiza la criticidad de las denuncias y, dependiendo del análisis las remite al área involucrada para ser objeto de respuesta y seguimiento. De acuerdo a la gravedad del caso se puede proceder a realizar una investigación más profunda o si es el caso, instaurar las respectivas denuncias ante las entidades competentes.

- Semanalmente se informa a través del boletín Manejos Indebidos, las malas prácticas que atentan contra la sostenibilidad de la empresa. El objetivo es que todos los colaboradores tengan conocimiento de lo sucedido, para evitar que dicha situación se repita a futuro.

Política de prevención contra el lavado de activos y financiación del terrorismo

La Organización Aviatur expidió en el 2014 su Política de Prevención contra el lavado de activos y financiación del terrorismo, así:

POLÍTICA 1. Colaborar en la lucha contra el Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo (A/FT), además propender por el adecuado funcionamiento de este sistema.

POLÍTICA 2. Criterios de actuación de los colaboradores: La actuación de todos los colaboradores de la compañía frente a la prevención del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo será siempre acorde con los principios y valores empresariales, los cuales se enmarcan dentro de los más altos estándares éticos. Como criterios específicos se definen los siguientes:

- Conocimiento de los terceros relacionados: Todo trabajador de Aviatur, que intervenga en operaciones o transacciones de índole nacional o internacional, está obligado a aplicar las medidas de control que establezca la empresa, tanto en esta política como en los procedimientos para la adecuada y diligente identificación de terceros, en el marco de sus funciones.

- Colaboración para el logro de los objetivos: Todos los trabajadores de Aviatur están obligados a colaborar en las verificaciones o recopilación de información requerida para el Sistema de Prevención en Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, así como a informar las operaciones que dentro del desarrollo normal de sus labores y lo definido en esta política corresponda a una operación inusual o sospechosa de Lavado de Activos o Financiación del Terrorismo.

- Confidencialidad de la información: Ningún colaborador de Aviatur podrá dar a conocer a terceros, información sobre procedimientos o controles en Lavado de Activos o Financiación del Terrorismo, así como los informes que sobre el tema se envíen a las autoridades competentes.

POLÍTICA 3. Principios de relación con Terceros Aviatur, realiza sus operaciones bajo los siguientes principios:

• Cumplimos las leyes nacionales e internacionales vigentes, así como las normas y reglamentaciones que le aplican a la actividad y relacionados con LA/FT.
• Cumplimos los principios fundamentales del Pacto Global de las Naciones Unidas.
• Cumplimos con el Código de Ética Empresarial.
• Actuamos con transparencia en la ejecución de las labores y en los resultados obtenidos en las actividades de las empresas. Gestionamos el riesgo de forma responsable, razonable y sostenible.
• No tranzamos con vinculados en las listas ONU y OFAC
• Reportamos a la UIAF las operaciones inusuales y sospechosas.

POLÍTICA 4. Analizar, revisar y reportar cuando corresponda los pagos recibidos desde paraísos fiscales según lista de la OCDE del 2 de noviembre de 2011.

Modelo de prevención de riesgos

En materia de Prevención en Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, contamos con matrices de riesgo y una serie de controles establecidos frente a cada uno de los riesgos que se tienen identificados, también contamos con Manual de Prevención del riesgo en Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

Cero tolerancia a la corrupción

El Principio 10 del Pacto Global establece que "las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno", por ello la empresa cuenta con una serie de metodologías e instrumentos de lucha contra la corrupción, el soborno y el fraude, las cuales se detallan a continuación:

Participación política responsable

Con el ánimo de no deteriorar el proceso político público del país, Aviatur evita el uso de influencias indebidas, la manipulación, la intimidación y la coerción. Por lo tanto no realiza donaciones, ni aportes de ningún tipo a partidos políticos, ni a actividades proselitistas.

Aviatur le interesa apoyar las políticas públicas que ayuden a las diferentes comunidades, como la que lleva a cabo a través de la Fundación Aviatur, que en más de 10 años de labor ha beneficiado a más de un centenar de fundaciones y entidades, con el único propósito de atender las necesidades del país ofreciendo apoyo financiero y material a las personas y comunidades que se encuentran en alto riesgo de exclusión en cualquier lugar de Colombia.

El propósito ha sido brindar apoyo a la ejecución y promoción de los proyectos comunitarios de responsabilidad social, que involucran actividades culturales, educativas, ambientales y en derechos humanos, orientadas a la inclusión social y mejoramiento de la calidad de vida en la población identificada como de alto riesgo.

Formación a colaboradores

La intención de atender los compromisos de responsabilidad social de la organización empresarial que tiene presencia nacional e internacional, hacen que nuestro sentir social con las necesidades de los diferentes grupos y comunidades, sean atendidas buscando como objetivo fundamental la realización de los proyectos de vida y las soluciones a problemáticas que ponen en riesgo la integridad humana.

Para exigir el cumplimiento de nuestra política de cero tolerancia frente al fraude, debemos igualmente ofrecer formación a nuestros grupos de interés. Por esto, en el 2014 se generó una capacitación virtual. El curso recibió 1.628 visitas de las cuales confirmaron haber terminado el curso 513 personas.

Nuestro reto para 2015: Lograr que el 100% de los colaboradores realicen la capacitación virtual.

Cumplimiento regulatorio de nuestro servicio

Con la entrada en vigencia de la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor - ajustamos nuestro proceso de reclamos con el fin de cumplir a cabalidad con los nuevos reglamentos establecidos y como complemento se creó el procedimiento PR30020 (Atención de las solicitudes de los clientes).

El cumplimiento de este proceso de atención, está bajo la responsabilidad de los gerentes y jefes de oficina, quienes son los encargados de realizar el seguimiento periódico de las solicitudes generadas en cada sede de atención al cliente. Por su lado, la Vicepresidencia de Gestión Empresarial y Sostenibilidad realiza el monitoreo en forma permanente de las solicitudes de No Conformidades recibidas en cualquier oficina del país, de todas las empresas del Grupo, y las cuales son generadas por las fallas en el servicio internas y las generadas por terceros, como los operadores (aerolíneas, hoteles, cruceros…).

Con el fin de evitar quejas o reclamos, es de carácter obligatorio la gestión oportuna a la atención de las solicitudes de los clientes, es decir se debe dar a conocer la información completa acerca de las condiciones, restricciones y políticas de cancelación de los servicios.

Es por ello, que el asesor debe brindar toda la información por escrito desde el momento de la asesoría, cotización o venta. En todos los casos se debe hacer firmar del cliente en señal de recibido una copia de las condiciones entregadas, en el caso que sea enviado por correo electrónico, se debe indicar al cliente en el texto del mensaje que verifique que la información enviada es recibida a conformidad y guardar la copia de confirmación de lectura y el correo enviado.

El eje central de la Ley 1480 gira entorno al pleno conocimiento que debe tener un consumidor frente al producto o servicio que pretende adquirir. Es pertinente aclarar que cuando el estatuto menciona bienes, se refiere a productos y servicios, por esta razón aplica para todas las empresas del Grupo Aviatur.

Somos conscientes de que el consumidor tiene derecho a recibir información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos (bien o servicio) que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos.

Para la Organización Aviatur la información es un activo de valor estratégico para la prestación del servicio y la toma de decisiones eficientes. Por ende, hay un compromiso con la protección de la información como parte de una estrategia orientada a la sostenibilidad de la empresa, la administración de riesgos y la consolidación de una cultura de seguridad de la información.

Para ello, contamos con una Política de Protección y tratamiento de los datos personales, con base en la implementación de la norma 1581 del 17 de octubre de 2012, la cual incluye dentro de sus principios rectores el "Principio de Confidencialidad" mediante el cual "todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos, están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo solo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley y en los términos de la misma".

Capítulo 2

NUESTRA GENTE

(G4-10, G4-11, G4-15, G4-LA1, G4LA5, G4-LA6, G4-LA9, G4-LA10, G4-LA12, G4-LA13, G4-HR4, G4-HR5, G4-LA5, G4-LA6, G4-LA9 y G4-LA10)

En Aviatur sabemos que nuestros resultados y logros no son posibles sin el compromiso de nuestros colaboradores, por eso tenemos el firme propósito de generar constantemente estrategias para su desarrollo profesional y personal. Nuestro objetivo es llegar a ser el mejor lugar para trabajar.

Así es que por medio de la revisión de políticas y actividades que involucran a nuestro Talento Humano, Aviatur demuestra el gran valor que tiene este grupo en sus acciones diarias y en el camino hacia la sostenibilidad del negocio.

Por ello, rechaza cualquier tipo de discriminación o acoso, respetando a cada colaborador como ser pensante y brindando igualdad de oportunidades a todas las personas. De igual forma, reconoce la importancia que aportan sus colaboradores al desarrollo corporativo sostenible y tiene en cuenta los siguientes elementos del talento humano:

1. El éxito de la provisión y selección de "personas" radica en la vocación y gusto para hacer bien las tareas que exige nuestra empresa.

2. Las "personas" creativas e innovadoras en Aviatur somos las piezas fundamentales para la sostenibilidad de nuestra organización.

3. Las "personas" de Aviatur somos un proyecto de vida constante.

Número de colaboradores

Pasamos de 2.721 colaboradores en el 2013
a 2.855 en el 2014

Participación por género

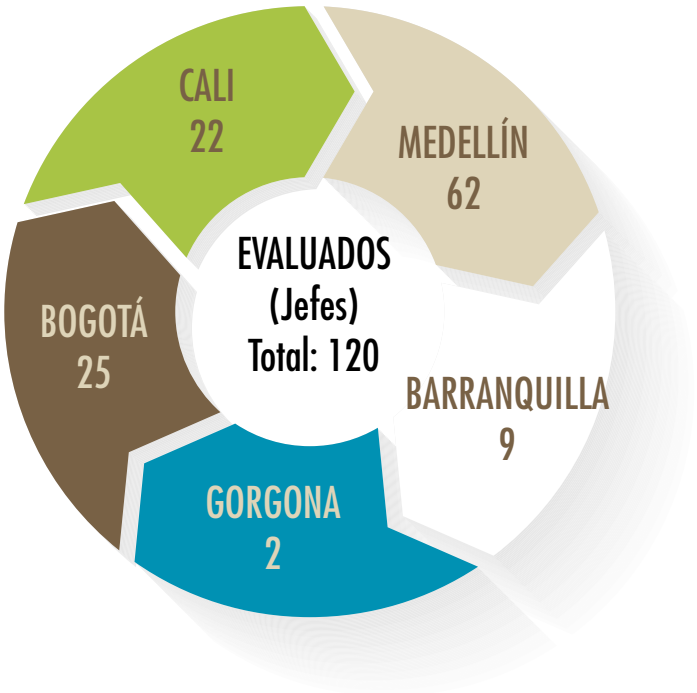
Participación por género	Totales
Total colaboradores Grupo aviatur	2,855
Mujeres Grupo Aviatur	1,453
Hombres Grupo Aviatur	1,402
Integrantes alta dirección	177
Mujeres alta dirección	58
Hombre alta dirección	36

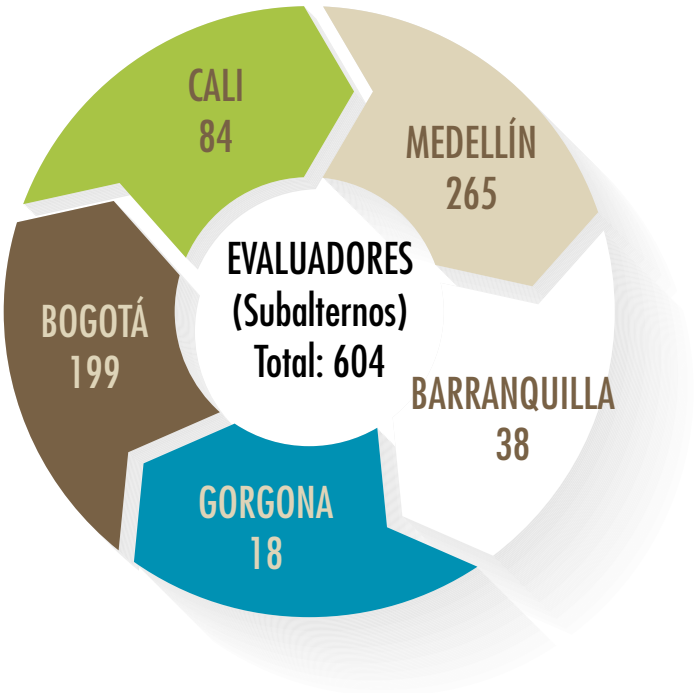
Clima Organizacional

Durante 2014 se realizó una encuesta presencial de clima Organizacional en algunas regionales con el ánimo de conocer de primera mano fortalezas y debilidades en cuanto a las relaciones entre colaboradores y jefes. En este caso los evaluados fueron los jefes.

Una vez se conocieron los resultados de cada encuesta, se procedió a la intervención de cada una de las oficinas estudiadas, con el ánimo de tomar correctivos en pro de un buen clima organizacional. Los resultados y expresiones de satisfacción por parte de los colaboradores a través de llamadas y correos electrónicos dan cuenta que se lograron los objetivos trazados.

En total participaron 724 personas:





Así mismo, se realizaron asesorías de tipo psicológico a 34 personas de manera presencial y a seis de manera telefónica, para solucionar aspectos relacionados con el clima organizacional en sus oficinas.

Bienestar laboral y condiciones de trabajo

Estamos convencidos de que generar bienestar y satisfacción a nuestros colaboradores contribuye de manera significativa a mejorar su calidad de vida y la de sus familias, quienes a su vez impactan positivamente a nuestra compañía y en la sociedad.

Para ello nos hemos enfocado en impulsar actividades de desarrollo social en las que se involucra a todos los colaboradores y, en algunos casos a sus familias. Esta es la forma en que les damos la oportunidad de encontrar crecimiento y trascendencia en su comunidad, además de mejorar su calidad de vida al fomentar un mayor balance entre trabajo y familia.

Una de las mejores empresas para trabajar

Durante 2014 Aviatur se ubicó en el puesto 57 del Ranking del Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco), perspectiva personas.

Según el Presidente de la Organización Aviatur, dentro de los pilares que hacen parte de la cultura Organizacional para ser considerada una de las mejores empresas para trabajar en Colombia, se encuentran:

- La Organización ofrece estabilidad laboral.
- Existe un pacto interno en el cual jamás se desvinculará a un colaborador por motivos ajenos al incumplimiento de sus funciones. En el caso de una crisis financiera, por ejemplo, se tratará de encontrar entre todos las soluciones a la situación, antes que despedir a algún colaborador.
- En la Organización a la hora de suplir vacantes, jamás se nombrará a alguien por encima de otra, siempre y cuando la primera sea capaz de cumplir con las funciones del cargo.
- Se brinda la mejor capacitación para el desarrollo de los colaboradores a nivel personal y profesional.
- En la Organización es claro que una empresa es tan mala como el peor de sus empleados, y tan buena como el mejor de los empleados. Tratamos que el peor de los empleados sea lo menos malo posible.

Comité de Vigilancia de Conductas Laborales

De acuerdo con la Ley 1010 de 2006 y teniendo en cuenta que Aviatur, respeta a cada individuo y promueve un intercambio abierto de opiniones, críticas e ideas, ofrece igualdad de oportunidades a todas las personas y no promueve formas ilegales de discriminación ni el acoso de ningún tipo, el 24 de diciembre de 2012 creó el Comité de Vigilancia y Manejo de las Conductas Laborales.

De acuerdo con lo anterior, Aviatur cumple con los siguientes principios del Pacto Global:

- Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.
- Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

Este Comité de Convivencia Laboral está conformado por dos representantes del empleador y dos de los trabajadores, con sus respectivos suplentes y se ha convertido en el canal por medio del cual se atienden y solucionan posibles situaciones de acoso laboral, buscando mantener ambientes de trabajo en armonía y con una sana relación entre las personas. En el 2013 se presentaron 18 casos y el en 2014 no hubo ninguno.

Las funciones del Comité son las contempladas en la norma que lo rige. Estas son:

1. Recibir y dar trámite a las quejas presentadas en las que se describan situaciones que puedan constituir acoso laboral, así como las pruebas que las soportan.

2. Examinar de manera confidencial los casos específicos o puntuales en los que se formule queja o reclamo, que pudieran tipificar conductas o circunstancias de acoso laboral, al interior de la entidad pública o empresa privada.

3. Escuchar a las partes involucradas de manera individual sobre los hechos que dieron lugar a la queja.

4. Adelantar reuniones con el fin de crear un espacio de diálogo entre las partes involucradas, promoviendo compromisos mutuos para llegar a una solución efectiva de las controversias.

5. Formular un plan de mejora concertado entre las partes, para construir, renovar y promover la convivencia laboral, garantizando en todos los casos el principio de la confidencialidad.

6. Hacer seguimiento a los compromisos adquiridos por las partes involucradas en la queja, verificando su cumplimiento de acuerdo con lo pactado.

7. En aquellos casos en que no se llegue a un acuerdo entre las partes, no se cumplan las recomendaciones formuladas o la conducta persista, el Comité de Convivencia Laboral informará a la alta dirección de la empresa, cerrará el caso y el trabajador puede presentar la queja ante el inspector de trabajo o demandar ante el juez competente.

8. Presentar a la alta dirección de la empresa las recomendaciones para el desarrollo efectivo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral, así como el informe anual de resultados de la gestión del comité de convivencia laboral y los informes requeridos por los organismos de control.

9. Hacer seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones dadas por el Comité de Convivencia a las dependencias de gestión del recurso humano y salud ocupacional de las empresas e instituciones públicas y privadas.

10. Elaborar informes trimestrales sobre la gestión del Comité que incluya estadísticas de las quejas, seguimiento de los casos y recomendaciones, los cuales serán presentados a la alta dirección de la entidad pública o empresa privada.

Compensación

Nuestro propósito es ofrecer condiciones favorables para nuestros colaboradores, por esto continuamos manteniendo un salario mínimo superior en un 13.5% al salario mínimo legal vigente.

En cuanto a la relación entre el salario de hombre Vs. mujer no existe diferencia alguna por discriminación.

Las diferencias entre salarios van de acuerdo al cargo y las funciones que desempeñe cada colaborador.

Colaboradores por tipo de cargo y de género

Tipo de cargo	Femenino	Masculino	Totales
Auxiliares	610	689	1,299
Técnicos	547	456	1,003
Profesionales	103	96	199
Directores	45	41	86
Jefes	89	84	173
Gerentes	56	26	82
Vicepresidentes	3	8	11
Presidentes		2	2
Total			2,855

Beneficios sociales

Índice de rotación

Año	Empresa	Femenino	Masculino
2013	- 4,5	- 1,05	- 3,41
2014	0,09	- 1,26	- 14,09

SALUD Y SEGURIDAD
de nuestros colaboradores

Aviatur cumple con todas las disposiciones legales respecto a salud y seguridad, ofreciendo a los colaboradores lugares dignos y seguros para trabajar, suministrando los elementos de protección personal, los implementos y elementos de seguridad industrial necesarios para el desempeño de las funciones asignadas.

Contamos con un Política de Seguridad Social en el Trabajo basada en un sistema integrado de gestión, apoyado en los principios de derechos humanos, estándares laborales nacionales e internacionales, teniendo al ser humano como eje central de todo el proceso productivo, por lo que instaura lineamientos para prevenir y controlar los factores de riesgo laborales que puedan afectar a sus colaboradores, directos e indirectos, sin importar el tipo de contratación.

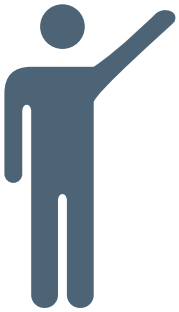
A nivel nacional se tienen 34 representantes, quienes tienen a su cargo el desarrollo de la Política en aras de dar cumplimiento en forma permanente a los siguientes lineamientos:

- Implementación de un sistema integrado de gestión, cuyo fin sea el mejoramiento continuo, que permita alcanzar los objetivos y metas fijados, así como su revisión y actualización periódica.
- Identificación de peligros y valoración de riesgos de las actividades de cada una de nuestras empresas e implementación de controles a estos, con el fin de reducir las enfermedades laborales y accidentes de trabajo.
- Orientación de sus acciones de bienestar, prevención y protección al cuidado de la salud de los trabajadores y protección a la propiedad.
- Implementación de Sistemas de Vigilancia Epidemiológica de los riesgos prioritarios, a fin de promover la salud y prevenir las enfermedades de origen laboral y accidentes de trabajo.
- Fomento al no consumo de alcohol, tabaco y drogas, mediante la promoción de estrategias de apoyo a actividades dirigidas a la comunidad trabajadora y el entorno laboral
- Educación a nuestros colaboradores con el fin de prevenir los incidentes asociados a la conducción de vehículos

Comité Paritario de Salud y seguridad COPASST

Para garantizar el cumplimiento del programa de Salud Ocupacional e impulsar la mayoría de las mejoras de las condiciones de trabajo inseguras y los comportamientos críticos peligrosos, se cuenta con el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo, Copasst. De esta manera cumplimos con lo dispuesto en la Resolución 2013 de 1986, en la Resolución 1016 de 1989 y en el Decreto 1295 de 1994, así como a las demás exigencias del Ministerio de Protección y Seguridad Social, ahora Ministerio del Trabajo y a lo dispuesto en el Programa de Salud Ocupacional de la empresa.

Funciones



- Proponer la adopción de medidas que procuren y mantengan la salud en los lugares y ambientes de trabajo.
- Proponer y participar en actividades de capacitación en salud ocupacional.
- Participar de actividades de promoción, divulgación e información.
- Promover actividades de capacitación dirigido a todos los niveles de la empresa.
- Colaborar en el análisis de las causas de los accidentes de trabajo y enfermedad profesionales y proponer las medidas correctivas necesarias.
- Servir como organismo de coordinación entre empleador y los trabajadores en la solución de problemas relativos a Salud Ocupacional.

Hay que aclarar que en el caso específico de Aviatur S.A., la sede administrativa de la Avenida 19 cuenta con el servicio médico, con el fin de prestar a los colaboradores una oportuna atención y remisión a las respectivas EPS.

De igual forma, se realizan acuerdos con entidades como Compensar, las EPS y las ARL, para educar y formar a los colaboradores en procesos de salud y seguridad.

Indicadores de Seguridad y Salud en el trabajo

Fatalidades	0
Accidentes de trabajo reportados	51
Enfermedades ocupacionales detectadas	3
Accidente graves	2

Durante el 2014 no se presentaron accidentes que hayan originado víctimas mortales.

La accidentalidad en la Organización ha permanecido constante en los últimos años. Es importante anotar que durante el 2014 hubo una baja hasta el mes de agosto, época en la cual se presentaron ocho accidentes deportivos, registrando así un incremento importante.

Es de aclarar, que en el tema de accidentes, algunos son por causa del trabajo como los presentados con los mensajeros motorizados, mientras otros son ocasionados por falta de atención, exceso de confianza en los trabajadores o por eventos deportivos.

A fin de evitar los accidentes que se presentan en la jornada laboral, el Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo lanzó su campaña sobre lecciones aprendidas, en la que se describen algunos de los accidentes que han sucedido en la empresa, sus causas y las medidas de prevención que se deben tener para evitar estos mismos.

Programas dirigidos a colaboradores

- Partiendo de nuestro objetivo de disminuir la accidentalidad en el personal motorizado, en los meses de mayo y junio de 2014 se efectuaron capacitaciones en seguridad vial a personal motorizado en todo el país a través de la ARL con la asistencia de 50 personas. La información está disponible en formato DVD con el fin de poder ser vista cuando se requiera en las diferentes sedes, además se aprobó el procedimiento de seguridad vial.

- En la actualidad la Organización cuenta con sistemas de vigilancia epidemiológicos referentes a patologías osteomusculoarticulares de miembro superior y de región lumbar.

- Igualmente, se suministran elementos ergonómicos al personal que así lo requiere, se publican por la Intranet recomendaciones sobre ergonomía, posturas adecuadas, se hace seguimiento a personas de riesgo o con patologías en fase inicial, se inspeccionan puestos de trabajo con el fin de corregir y mejorar las condiciones del mismo.

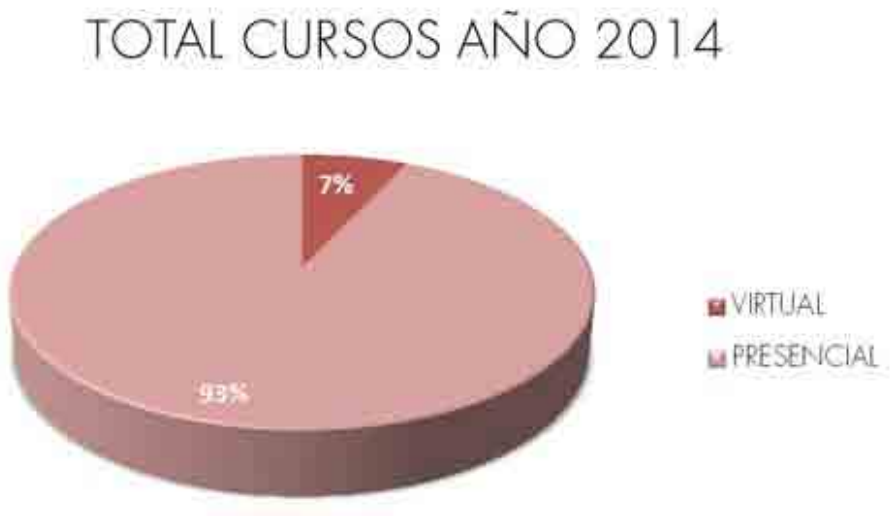
- En 2014 se efectuó un programa de promoción y prevención de patologías visuales donde se determinó que el 22% de nuestros colaboradores tiene visión normal mientras que el 78% tiene alguna alteración visual. Se dieron recomendaciones a través de la Avianet para evitar el síndrome de fatiga visual.

Desarrollo del talento Humano

Dentro de nuestras estrategias de fortalecimiento del talento humano contamos con varios programas que nos permiten fomentar el interés de nuestros colaboradores en la generación de ideas que garanticen la sostenibilidad de la Organización.

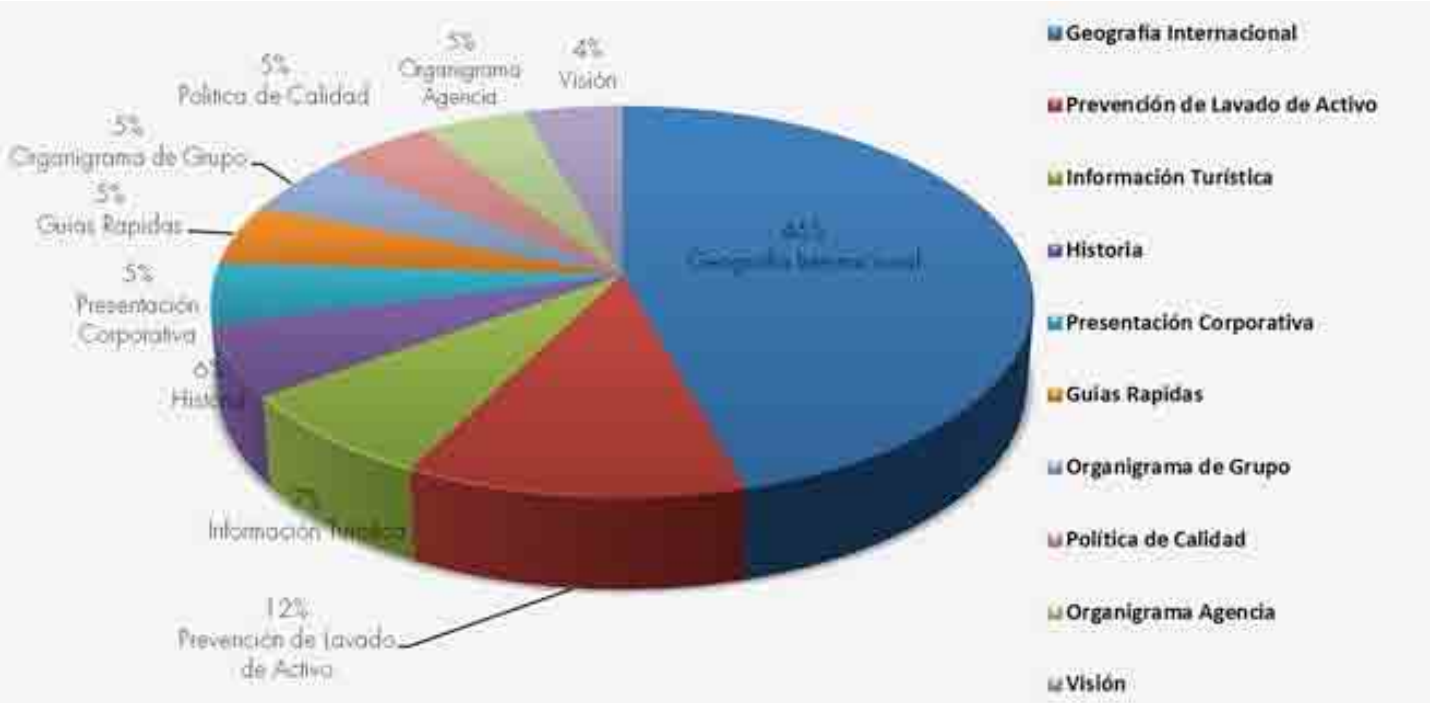
El objetivo es que todos los colaboradores refuercen y adquieran nuevos conocimientos que impacten no solo a nivel personal, sino también con el cumplimiento de las metas organizacionales, que es tener un personal integral y calificado que preste un servicio de calidad como el que se merecen nuestros clientes.

En el 2014 se dictaron 42 cursos virtuales y 561 presenciales

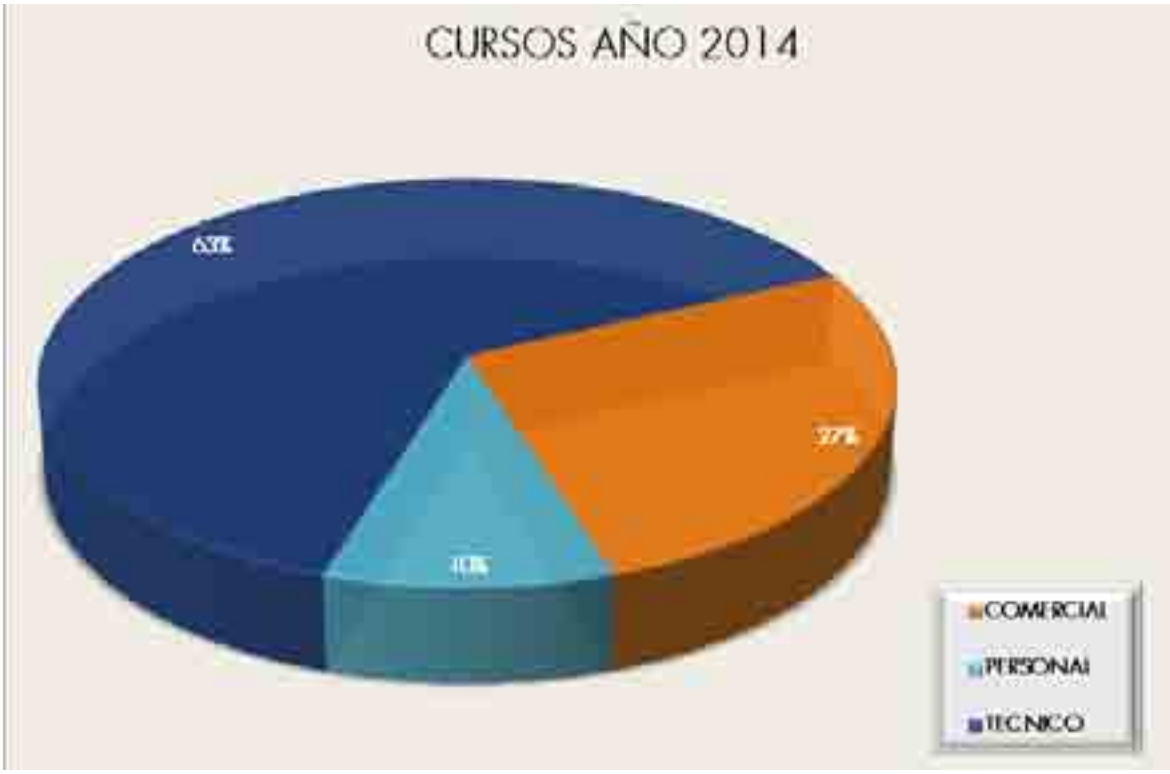


Esta fue la participación por regionales:

Estos fueron los cursos más visitados:



Los cursos que se dictaron en el año fueron con énfasis técnico, comercial y de temas de crecimiento personal. Este fue el comportamiento:



Respecto a la libertad de Asociación

El 22 de octubre de 2012 se creó el grupo de Aviatur afiliado a Sinaltratur (Sindicato Nacional de Trabajadores del Turismo). Actualmente 225 colaboradores de la Organización están afiliados a este sindicato. Desde entonces hemos mantenido permanente comunicación con sus representantes, con quienes se han establecido unas relaciones laborales constructivas en un marco de respeto y cumpliendo con el tercer principio del Pacto Global: "Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva."

Contra el trabajo infantil

La Organización Aviatur, en el desarrollo de su ejercicio comercial y teniendo en cuenta los principios del Pacto Global, no contrata menores de edad, como tampoco permite actividades con riesgo de trabajo forzoso en ninguna de las operaciones en el territorio nacional. La empresa no presenta ningún tipo de incidentes en materia de violación de derechos humanos en relación a minorías presentes en nuestras zonas de influencia comercial.

Como muestra de nuestro compromiso, durante el 2014 la Organización Aviatur fue socia fundadora de la Red Colombia contra el trabajo infantil, iniciativa liderada por el Ministerio de Trabajo y Pacto Global.

El objetivo de la Red es promover al interior de cada una de las organizaciones adheridas, en sus cadenas de valor y sus áreas de influencia, la inclusión de estrategias, programas o proyectos para la prevención y erradicación del trabajo infantil como parte de su política de Responsabilidad Social Empresarial – RSE y cumpliendo con el quinto principio del Pacto Global: "Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil".

AVIATUR

CARTA COMPROMISO
RED COLOMBIA CONTRA EL TRABAJO INFANTIL

GRUPO AVIATUR, representado legalmente por JEAN CLAUDE BESSUDO, se compromete a lo siguiente:

1. Participar activamente en la RED.
2. Identificar y gestionar los riesgos e impactos del trabajo infantil y promovar el respeto de los derechos de los niños, niñas y los (as) adolescentes, al interior de la empresa y en la cadena de suministro.
3. Cumplir la normativa legal nacional y los convenios internacionales para prevenir y erradicar toda forma de trabajo infantil, y promover el respeto de los derechos de los niños, niñas y los (as) adolescentes, al interior de las empresas, en la cadena de suministro y el área de influencia.
4. Sensibilizar y capacitar periódicamente a los colaboradores directos e indirectos acerca del compromiso de prevenir y erradicar todo tipo de trabajo infantil, al interior de la empresa y en la cadena de suministro.
5. Promover una cultura de cero tolerancia al trabajo infantil en sus áreas de influencia.
6. Comunicar la implementación de estos compromisos y planes de acción a los grupos de interés.
7. Promover la continuidad de la RED, ajustándose a las nuevas circunstancias que resulten en su desarrollo.

Cordialmente,

JEAN CLAUDE BESSUDO.

Presidente Organización Aviatur

AVIATUR

Apoyo al día mundial contra la Explotación Sexual de niños, niñas y adolescentes

En septiembre de 2014 la Organización apoyó la campaña #YoProtejoLaNiñez, a través de nuestras redes sociales. Así mismo, se ayudó con la realización del evento Homenaje a las víctimas de Explotación Sexual que se llevó a cabo en el Centro Memoria de Bogotá, el cual fue organizado por Unicef, Renacer, IDT y la Secretaría de Integración Social.

Concurso "La Mejor Sugerencia"

Es un espacio generado para la participación de todos los colaboradores, a través de la cual se escuchan sus opiniones y propuestas para el mejoramiento continuo de los procesos internos y externos de la empresa.

La administración del concurso se encuentra a cargo de la Presidencia de la Agencia de Viajes. Las sugerencias susceptibles de ser premiadas son aquellas que tienen un componente innovador que se pueda implementar, que reporte un beneficio y/o mejora y que no se haya premiado anteriormente.

En el 2014 se recibieron 67 sugerencias, de las cuales se premiaron 19.

Satisfacción de clientes y consumidores

(G4-12, G4-13, G4- LA14, G4-PR5, G4-PR7 y G4-PR8)

Capítulo 3

Nuestro objetivo ha sido crear relaciones sostenibles con nuestros clientes y consumidores, a través de una oferta con productos y servicios de alta calidad, constante innovación y una óptima gestión de ventas. Hoy estamos presentes en más de 263 oficinas en todo el país, incluidas 76 agencias de viajes vinculadas a la Organización Aviatur, bajo un concepto generalizado de trayectoria, confianza y responsabilidad.

Para lograrlo, nos hemos enfocado en satisfacer las necesidades de nuestros clientes, teniendo como principio la calidad en cada uno de nuestros servicios y la innovación constante de nuestros productos.

Nuestra política

"Obtener la satisfacción de los clientes ofreciendo productos y servicios que se ajusten a sus necesidades, procurando sobrepasar sus expectativas, atendiéndolos con un equipo humano competente, motivado y comprometido con la empresa"

Para lograrlo, la Organización se desempeña dentro del marco legal que la rige y cuenta con:

- Un sólido sistema de gestión de la calidad
- Los recursos actualizados necesarios para la operación
- El liderazgo de la Presidencia y del grupo directivo de Aviatur

Trabajamos con calidad

Nuestros procesos se rigen por normas de calidad internacionalmente reconocidas por la industria y los consumidores, ya que laboramos con ética y Responsabilidad Social Empresarial – RSE, porque:

- Desarrollamos nuestras actividades bajo el marco legal y las normas que la rigen.
- Obramos bajo el concepto de confidencialidad y derecho a la intimidad.
- Solo competimos con excelencia en el servicio, y con creatividad en los productos y soluciones.
- No toleramos la corrupción, el soborno ni las prácticas cuyo fin sea efectuar negocios indebidos.
- Encaminamos todos nuestros esfuerzos en la creación de un lugar óptimo para el desarrollo laboral y personal del recurso humano.
- Aplicamos altos estándares en el registro de la información.
- Todos los estados financieros y libros, registros y cuentas de la empresa reflejan las operaciones y los acontecimientos con precisión y cumplimiento, tanto con los requisitos legales como con los contables.

Objetivos de Calidad

1. Incrementar el grado de satisfacción de los clientes.

2. Mejorar continuamente los procesos.

3. Mantener el desarrollo tecnológico actualizado.

4. Seleccionar y mantener el personal motivado, competente y capacitado para el desempeño del cargo.

5. Mantener el Sistema de Gestión de la Calidad funcionando eficazmente.

6. Lograr la disminución de errores en la prestación de los servicios y aplicación de los procesos.

7. Mejorar el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad.

8. Desarrollar las actividades de la empresa bajo el marco legal de las normas que la rigen.

9. Mantener la infraestructura adecuada para la operación.

Certificaciones obtenidas

Aviatur S.A.

En el 2005 la Agencia de Viajes y Turismo recibió la Certificación de Calidad ISO 9001:2000; que fue renovada y revalidada en auditorías anuales de seguimiento. En septiembre de 2013 se obtuvo la renovación por tres años de los certificados en la norma NTC ISO 9001:2008 (Sistema de Gestión de Calidad), NTS AV01 (Reservas en agencias de viajes), NTS AV02 (Atención al cliente), NTS AV03 (Infraestructura) y NTS AV04 (Diseño de paquetes turísticos).

Mayatur SAS

Empresa de la Organización que participa en el mercado de las licitaciones públicas y la atención de las entidades oficiales en los servicios de agencia de viajes, recibió en el 2013 la Certificación de Calidad ISO 9001:2008, NTS AV01 (Reservas en agencias de viajes), NTS AV02 (Atención al cliente) y NTS AV03 (Infraestructura).

Aviatur Carga

Organización especializada en la prestación servicios de apoyo al comercio internacional en las áreas cambiaria, importación, exportación, almacenamiento, manejo de inventarios, transporte y mensajería; cumpliendo con todas las reglamentaciones exigidas por las autoridades.

Cuenta con las siguientes certificaciones: Business Alliance For Secure Commerce BASC, International Air Transport Association IATA, International Associations of Mover-IAM, Federación Colombiana de Transitarios, Intermediarios Aduaneros y Almacenadoras FITAC y WCA 2014 – 2015.

Atención de No Conformidades

El cumplimiento del deber con nuestros clientes contempla también la atención inmediata de cualquier anomalía que se presente con el servicio ya sea causada por la agencia, así como por terceros.

Es así, que a través de la Vicepresidencia de Gestión Empresarial y Sostenibilidad son atendidos todos los casos de No Conformes o PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias) y como política, la atención a cada uno de los clientes que acuda a este canal de comunicación, debe ser entre las 24 y las 48 horas máximo, después de recibida la solicitud.

De los 719 No Conformes recibidos durante el 2014, los errores más frecuentes fueron causados por error del cliente (16%), por errores de la aerolínea (9%), por problemas con los aplicativos del sistema (6%), por error de terceros diferentes

Tabla No Conformes

Fuente	2014	2013	% de variación
Inconsistencias Internas Cero Error	1832	2152	-14
Quejas y Reclamos	719	696	2
Total	**2551**	**2848**	-10

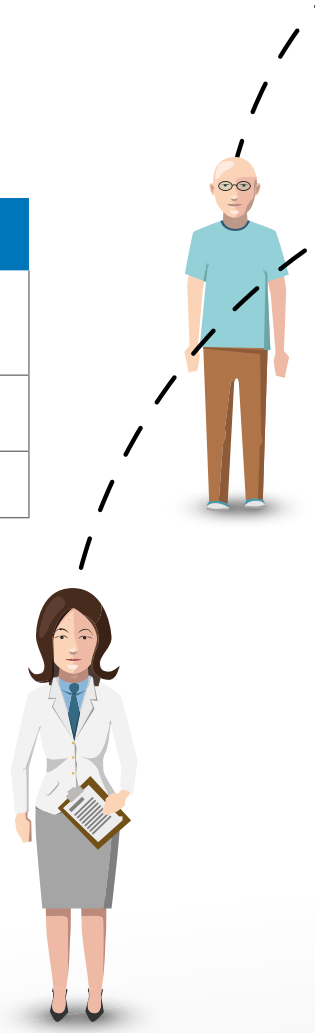
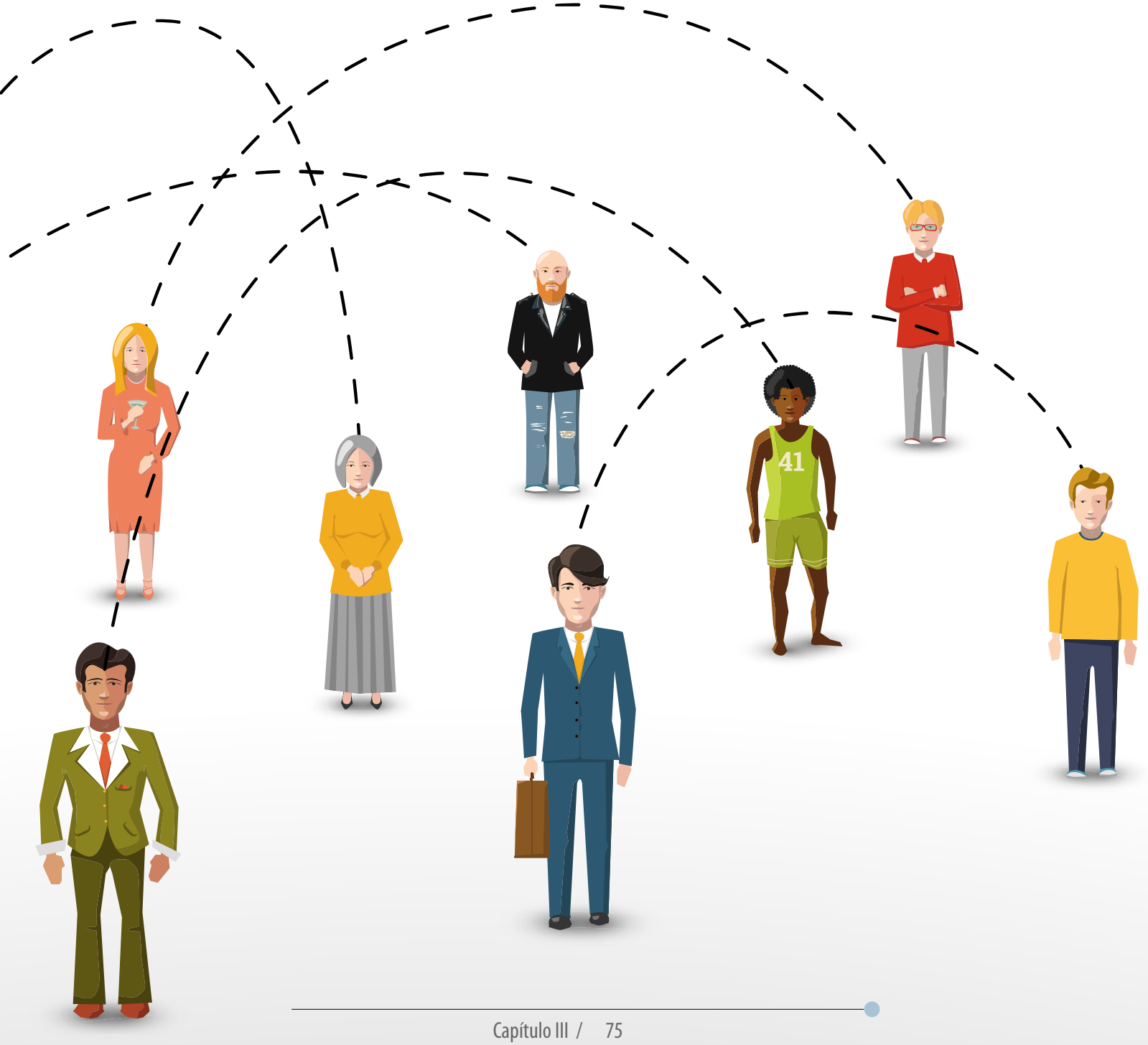


Tabla No Conformes

	2014	2013
Transacciones	2.265.007	2.356.826
Quejas y Reclamos	719	696
Participación	0.03	0.03

a operadores como por ejemplo los bancos (5%) y por no atender oportunamente las solicitudes de los clientes por parte de los asesores (5%).

Lo anterior, refleja que la mayoría de No Conformes se presenta por causas externas a la prestación del servicio en Aviatur. Sin embargo, la empresa trabaja permanentemente capacitando al personal en los diferentes temas relacionados con la atención del cliente, con el objetivo de seguir prestando un servicio de calidad, nuestro propósito principal.



Innovación de productos

Abrir el espectro para ingresar en nuevos negocios y prestar otros servicios complementarios basados en la evolución de las necesidades y expectativas de nuestros clientes, es parte de la razón del por qué la Organización ha sido fiel a la estrategia de innovar y reinventarse cada día.

Después de ser una compañía de cinco empleados y con un capital inicial de $60.000, Aviatur hoy tiene negocios en Venezuela, Ecuador, Perú, Brasil, Cuba, Panamá, Estados Unidos, Francia, entre otros. Además, en diez años dobló su cifra de empleados hasta 4.500 y empezó una campaña de expansión nacional. Eso, sumado a un agresivo plan de sistematización de cada proceso a través de BPM y al fortalecimiento en Internet, que le ha permitido una diversificación que ha llevado al Grupo Aviatur a tener doce empresas del sector viajes y turismo; ocho compañías en el segmento de carga; una concesión para la prestación de servicios ecoturísticos en el PNN Tayrona; y otras cuatro firmas de asistencia, seguros y servicios médicos.

Lanzamientos

A través de su historia Aviatur ha implementado formas novedosas de hacer turismo con la gran visión futurista de su Presidente.

Visita en helicóptero a Ciudad Perdida y viaje en Globo en la sabana de Bogotá en los 80. Submarino turístico en San Andrés en los 90, Casas Navegantes sobre el Río Amazonas, Represa de la Copa en Boyacá y en Cholón, Hovercraft (aerodeslizador) sobre el río Magdalena y próximamente traslados en helicóptero al aeropuerto El Dorado, son iniciativas pioneras de una nueva perspectiva del turismo en Colombia, siempre con alto sentido de responsabilidad ambiental y con fuerte conciencia de inclusión de las comunidades relacionadas con cada iniciativa.

Así nos comunicamos con nuestros clientes

Para nosotros es muy importante escuchar y estar cerca de nuestros clientes. Es por eso que durante el 2014 las campañas de mercadeo estuvieron enfocadas en la experiencia de viaje, acercando el sentido aspiracional del viaje a la posibilidad de más segmentos de mercado.

Se rediseño nuestra web con el objetivo de hacer la experiencia del visitante más amigable, dinámica y sencilla. Haciendo esfuerzos tecnológicos y comerciales para tener siempre alternativas competitivas y de valor para los clientes.

Nos sentimos satisfechos con la gestión de Aviatur en los medios digitales y la interacción que tuvimos con nuestros usuarios. Sin embargo, seguiremos buscando alternativas que nos permitan estar aún más cerca de ellos con contenido de valor agregado, además de otros espacios para establecer conversaciones cercanas a nuestros clientes.

A través de nuestra página web, fan page en Facebook, canal de You Tube, Instagram, Pinterest y Twitter, para el caso de Aviatur S.A., los usuarios pueden encontrar consejos para viajar, qué sitios visitar, qué temporada es la mejor para visitar ciertos destinos, cómo hacer maletas, qué hacer en caso de extravío de documentos, cómo hacer para viajar con mascotas, etc. Todo con el ánimo de ayudarles a tener una mejor experiencia a la hora de viajar.

De igual manera, a través de estas herramientas, los usuarios pueden conocer ofertas de viajes tanto nacionales como internacionales, planes especiales para lunas de miel, cruceros, viajes de quinceañeras, entre otros paquetes especiales.

Nuestra innovación nos permite lograr resultados satisfactorios

Para Aviatur es muy importante medir la percepción que tienen nuestros clientes y la sociedad en general sobre nuestra gestión.

Destacamos los resultados más representativos:
96% de los clientes encuestados consideran que el personal que atiende sus requerimientos es amable y tiene una adecuada actitud de servicio.

96% recomienda el servicio de Aviatur a otras personas.

95% de las personas encuestadas señala que Aviatur escucha y atiende sus preferencias de viaje.

El 97% de los encuestados manifestó que Aviatur le informa de manera clara y completa el itinerario de sus vuelos.

Como respuesta a los resultados de la encuesta, seguiremos trabajando por mejorar nuestra metodología de servicio en las siguientes acciones:

- Monitoreo en los tiempos de respuesta para la atención de los requerimientos de los clientes, los cuales deben ser atendidos en su totalidad y oportunamente.
- Cumplir con los estándares de calidad que nos hemos propuesto a fin de superar las expectativas de nuestros clientes en todos los servicios de nuestro portafolio.
- Monitoreo constante al tiempo transcurrido en la atención de los No Conformes, de tal forma que se cumpla con el procedimiento para tal fin.
- Garantizar que se realice el proceso de servicio al cliente a través de los canales definidos para reportar un caso de reclamo, y que suministren la información requerida para la trazabilidad.

Premio Portafolio 2014, categoría Servicio al Cliente

En diciembre anterior recibimos el premio Portafolio 2014, categoría Servicio al Cliente.

Obviamente la recibimos a nombre de todos los colaboradores de esta Organización. Gracias a todos nuestros clientes, a nuestros prestadores de servicios y colegas, quienes nos han colaborado en esta tarea diaria. Este premio nos compromete más que nunca a no bajar la guardia y a tratar de lograr la excelencia.

Nuestros Proveedores

La Organización Aviatur espera que todos sus trabajadores cumplan con la ley y actúen con ética en todos los aspectos. De igual forma, espera el mismo proceder de sus proveedores, por lo tanto estableció el Código de conducta que define los requisitos básicos que se les exigen a los proveedores de productos y servicios de la Organización en relación con sus responsabilidades para con sus interesados y con el medio ambiente.

Los proveedores que tengan contrato con nuestra empresa deben firmar este Código de Conducta CO001 que contempla:

- Cumplir con todas las leyes y regulaciones especiales vigentes aplicables.
- Cumplir con la ética de negocios.
- Cumplimiento de las normas nacionales e internacionales acerca del respeto y cuidado que se debe tener con el medio ambiente.
- Respeto por los derechos fundamentales de los trabajadores (no discriminación, prohibición del trabajo infantil, salud y seguridad de los trabajadores).
- El proveedor debe informar sobre cualquier conducta anómala de un trabajador de Aviatur.

El incumplimiento de alguna de las anteriores normas serán motivo suficiente para que Aviatur de por terminado el contrato con dicho proveedor.

ENFOQUE SOCIAL

(G4-SO1)

Capítulo 4

La Fundación Aviatur nace el 8 de mayo de 2004, como una respuesta a la Responsabilidad Social Empresarial del Grupo Aviatur, con el propósito de atender las necesidades del país, ofreciendo apoyo financiero y material a las personas y comunidades que se encuentran en alto riesgo de exclusión en cualquier lugar de Colombia.

Por ende, los programas de la Fundación Aviatur y las acciones que hemos realizado para beneficiar a nuestras comunidades son las iniciativas que componen nuestro aporte al desarrollo de la comunidad.

La meta es continuar vinculándonos con proyectos de alto impacto, con organizaciones y personas naturales, los cuales deben estar alineados con las estrategias de Sostenibilidad de la Organización.

Programas

Proyecto Productivo Pareos Baruleros

La Fundación Aviatur lidera el Proyecto Pareos Baruleros en el corregimiento de Barú, Bolívar. Este programa lo componen en la actualidad 25 mujeres cabeza de hogar a quienes la fundación les proporciona capacitación y maquinaria para la elaboración de Pareos para traje de baño de manera artesanal.

A partir del mes de mayo de 2014 se puso en marcha un plan de comercialización dentro de la Organización para dar a conocer este producto hecho a mano. Para tal fin se instaló un mostrador en la agencia de viajes de la Avenida 19, en donde nuestros clientes tienen la oportunidad de adquirir su Pareo Barulero. Actualmente funciona con buenos resultados el punto de venta, en donde se han exhibido y logrado mostrar como una alternativa de regalo y complemento para los viajes de nuestros clientes.

Testimonios

"Gracias a Dios este proyecto le ha servido a muchas mujeres aquí en Barú para educar a sus hijos y muchas de ellas ya hasta han podido construir su casa. No podemos más que agradecer a la Fundación Aviatur y pedirles que siempre nos apoyen para que este proyecto no se nos caiga" Mariela Zuñiga, líder proyecto pareos baruleros

"El trabajo me ha servido para pagarle la universidad a mi hijo y también me ha ayudado para construir la casita". Carmen Vargas

"Estoy muy contenta con el proyecto de Fundación Aviatur por todos los beneficios que hemos recibido. ¡Gracias!" Ana Zimanca

Nuestro reto para 2015 es volver a participar en Expoartesanías.

Proyecto Conozcámonos: Convivencia a través del deporte

En el segundo semestre de 2014 se desarrolló la quinta versión del Proyecto Conozcámonos con el objetivo de promover espacios de convivencia ciudadana entre jóvenes de diferentes zonas de Bogotá, a través de un torneo de fútbol. En esta ocasión participaron las siguientes instituciones:

- Colegio Reyes Católicos
- Colegio San Mateo Apóstol
- Colegio Distrital Fanny Mickey – Localidad de Ciudad Bolívar.
- Colegio Distrital Virginia Gutierrez de Pineda – Localidad de Suba.

El mecanismo de este torneo consiste en que alumnos de instituciones educativas privadas y públicas conforman al azar su equipo de fútbol, con el ánimo de participar de este espacio en el cual más que el triunfo, lo importante es la integración en medio del respeto y la tolerancia

El equipo que demuestre mayor integración, como premio es llevado cuatro días a Cartagena y Barú donde tienen la oportunidad de jugar un partido amistoso de fútbol con jóvenes residentes de la isla.

Testimonios

"Este año participamos en el proyecto Conozcámonos y fue la primera vez que pudimos conocer el mar y viajar en avión ¡Gracias!" Brayan Rodríguez, estudiante colegio Fanny Mickey

"He participado en el proyecto de Aviatur y me pareció una experiencia muy divertida con mis amigos no solo jugando al fútbol, sino en la piscina y en la playa" Iñigo Dámaso, estudiante colegio Reyes Católicos.

Proyecto Reciclaje Barú

Convertir los residuos sólidos en una fuente de ingreso para los habitantes de Barú, es el objetivo que se han trazado varias mujeres líderes de la isla, quienes ya han comenzado a dar los primeros pasos para la puesta en marcha de una estación de reciclaje.

En este sentido, y con el apoyo de la Fundación Aviatur, las señoras Mariela Zuñiga, Laura Rincón y Zoraida Castro, se han trazado la meta de replicar la experiencia de la Ecoaldea Nashira, en Palmira; un proyecto en donde madres cabeza de familia y de escasos recursos han convertido un predio de 32.000 metros cuadrados en un modelo de desarrollo sostenible premiado por varias organizaciones.

Para conocer la experiencia de primera mano y mirar la factibilidad de replicar el proyecto en la isla, las líderes baruleras viajaron a la Ecoaldea en Palmira, en donde sus impresiones fueron positivas.

Con el material que se ha recolectado, y luego de varios talleres dictados, se trabaja actualmente en la elaboración de canastas con tapas de botellas, floreros con el cuerpo de las botellas y, algunas mujeres por iniciativa propia ya se han puesto a diseñar sus propios móviles con botellas.

A corto plazo se dará inicio al diseño, también con botellas, de materas para plantas y de cestos para ropa, reutilizando bolsas plásticas. Adicionalmente, se dictará el taller para hacer papel reciclado y su utilización en bolsas, cajas, tarjetas y agendas. También se dictarán charlas sobre compostaje.

Como parte de una segunda fase, se busca la adecuación de un lote en Barú para ubicar allí el centro de acopio y una tienda "de trueque", donde se recolectarán los residuos y se canjearán por algunos productos de la canasta familiar.

La etapa final contempla la comercialización de los productos elaborados y la incursión en nuevas líneas como el abono orgánico y los lombricompuestos.

Voluntariado Corporativo

A partir del segundo semestre de 2014 la Fundación Aviatur realizó un convenio con la Fundación Angiopediatría para la implementación de su programa de voluntariado corporativo, el cual consiste en promover la causa de la Fundación, la cual trabaja en pro de la niñez con enfermedades huérfanas, tales como malformaciones y síndromes vasculares, con el fin de garantizarles mejores condiciones de vida personal y familiar.

Asimismo, y con el visto bueno de la Junta Directiva de la Fundación Aviatur, fueron instaladas en la sede principal de Aviatur en Bogotá máquinas de bebidas calientes de la empresa Juan Valdez. De esta forma por cada bebida que los colaboradores de Aviatur compren, se aporta el 100% de los recursos para ayudar a los niños que padecen las denominadas enfermedades huérfanas.

Donaciones voluntarias

Además de las acciones y programas que hacen parte del Plan de Responsabilidad Social y Sostenibilidad, la Organización continuó apoyando en 2014 a diferentes Fundaciones e iniciativas en Latinoamérica, que contribuyen a mejorar la calidad de vida de los habitantes de estos países, al atender necesidades puntuales.

DONACIONES 2014		
BENEFICIARIO	CONCEPTO	VALOR
SECRETARIADO SOCIAL DE SOACHA	Donación para la participación de dos personas al evento Eternelle Favorite	3.000.000,00
AVIA EXPRESS LTDA.	Donación para el servicio de transporte de los artículos y agua donados a comunidades de la Guajira	1.850.000,00
AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO AVIATUR S.A.	Donación para la compra de regalos para niños de Barú	1.000.000,00
FUNDACION MENORAH	Donación para la Fundación Menorah	2.000.000,00
ASOCIACION DE MUJERES CABEZA DE FAMILIA DE BARÚ	Donación	1.210.000,00
FUNDACION BELCORP	Donación para el programa de becas	2.000.000,00
ASOC. OBRAS SOCIALES EN BENEFICIO DE LA POLICIA NACIONAL	Donación obras sociales	1.000.000,00
UNIVERSIDAD DE MANIZALES	Donación para la Universidad de Manizales	1.600.000,00
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Tiquetes en la ruta Bogotá/San Andrés/Bogotá para niñas de la institución	1.630.575,00
JOSE FERNANDOGIRALDO	Donación a un colaborador de la empresa por incapacidad médica mayor a 100 días	2.000.000,00
TOTAL		18.090.575,00

Labor social en el Tayrona

Como parte del compromiso de Responsabilidad Social y labor de sostenibilidad de la Concesión del Parque Tayrona, se vienen realizando las siguientes actividades con las comunidades de la zona:

- Nos articulamos con Parques Nacionales y la institución educativa INEDTER al proyecto ambiental educativo (PRAE) en marzo de 2014, la Concesión donó 2 licuadoras industriales y materiales requeridos para la puesta en marcha del taller para la elaboración de papel artesanal. Dicho taller tiene como sede la institución educativa INEDTER Calabazo, allí los estudiantes desarrollan actividades de la cátedra Gestión Ambiental.

- El 10 de mayo de 2014 la Concesión Tayrona donó materiales y mano de obra para la mejora locativa de la institución educativa Palangana, en esta actividad participó la Policía Nacional y Parques Nacionales.

- El 23 de abril de 2014 se donaron, en la vereda colinas de Calabazo, refrigerios a las madres comunitarias del Instituto de Bienestar Familiar, en el marco de la celebración del Día del Niño.

- Mensualmente se donan víveres a una familia indígena que vive en el Parque.

- Con la participación de la Concesión Tayrona y Parques Nacionales, el 15 de noviembre de 2014 se dio inicio al Cine Club con los niños del sector Palangana, actividad que se realiza un día de cada mes, donde los niños, además de ver la película programada y recibir un refrigerio, tienen la oportunidad de participar en lúdicas de sensibilización ambiental.

- Dentro del programa de capacitaciones se puso a disposición de la comunidad y de los funcionarios de la Concesión un curso de modistería, el cual es dictado en nuestras instalaciones una vez a la semana. El objetivo es que las personas que se están capacitando formen una microempresa que va a ser la proveedora de los uniformes para los empleados de la Concesión.

- En diciembre de 2014, se trabajó en conjunto con la comunidad, la Unidad de Parques Nacionales, algunos prestadores de servicios y la Policia Nacional, en la organización de la novena navideña. El 24 del mismo mes se dieron 4.000 regalos a los niños de la zona de amortiguamiento del Parque Tayrona.

Capítulo 5

NUESTRO COMPROMISO CON EL PLANETA

(G4-EN1, G4- EN2, G4-EN3, G4-EN5, G4-EN7, G4- EN11, G4-EN12, G4-EN13, G4-EN15, G4-EN16, G4-EN18 y G4-EN19)

En la Organización Aviatur la gestión ambiental se convirtió en uno de nuestros principales pilares de actuación. De ahí que en 2014 reestructuramos nuestros objetivos estratégicos de gestión, y dentro de ellos definimos los asuntos relevantes, que son el foco de acción en nuestro compromiso con el medio ambiente: reciclaje, manejo del papel, energía y cambio climático.

Reciclaje:

Llevamos ya varios años con la campaña de reciclaje, principalmente del papel. Para esto se ha destinado un sitio en cada oficina de nuestras sedes principales en Bogotá, en donde se desecha el papel que ya ha sido usado por las dos caras. El dinero recaudado ha sido destinado en obras sociales de la Fundación Aviatur y en la reforestación de bosques en diferentes regiones del país.

En el 2013 se recolectaron
6.214 kilos de reciclaje

En el 2014 se recolectaron
6.888 kilos de reciclaje

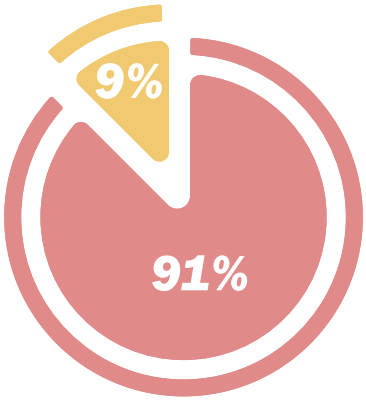
Manejo del papel:

Dentro de nuestro compromiso con la conservación y preservación del medio ambiente, desde septiembre de 2012, Aviatur reemplazó el papel bond blanco por uno elaborado 100% con fibra de caña de azúcar, que es una materia prima natural, renovable, reciclable y totalmente biodegradable.

De igual forma, el papel se debe usar por las dos caras con el fin de cumplir con nuestro compromiso con el medio ambiente y por ende ahorrar costos.

CONSUMO AÑO 2014

Aviatur, en el 2014, ahorro en costos frente al valor del papel carta blanco $4'602.935.



Consumo papel 2014

- Papel carta Earthpact Natural 72 gr
- Papel carta Fotocopia-laser 75 gr Ofixpres propal

CONSUMOS PAPEL GRUPO AVIATUR 2014		
Nombre Ítém	Cantidad de Resmas	Total Valores
Papel carta Earthpact Natural 72 gr	21409	$ 137.017.600
Papel carta Fotocopia-laser 75 gr Ofixpres propal	2095	$ 13.858.425

Energía

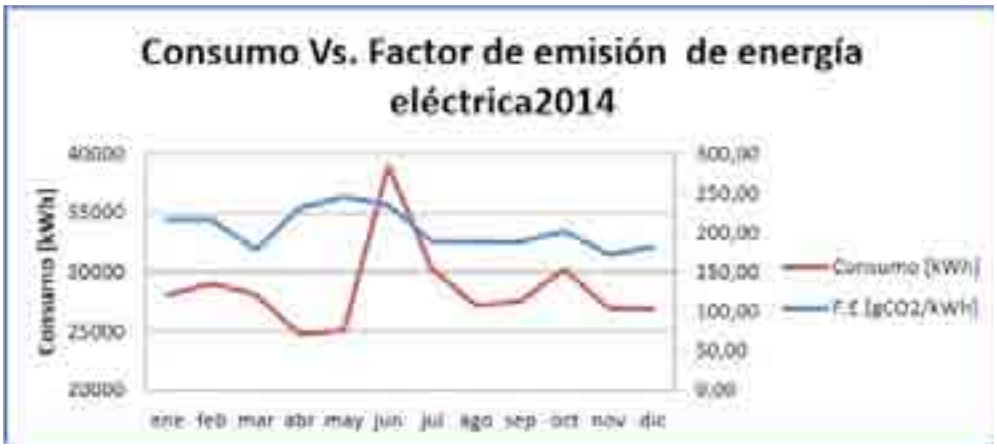
Reducir el consumo de energía no solo nos hace ser más eficientes en nuestras operaciones, sino que nos permite reducir nuestra huella de carbono, considerando fuentes de energía más limpia.

La muestra para la medición de esta gestión tiene las siguientes características:

1. Se tomó sólo el consumo de electricidad en la oficina principal de la Avenida 19.
2. Línea base a partir del 1 enero al 31 de diciembre del 2014.

Emisiones por consumo eléctrico: 70,09 tCO2e. La generación de energía eléctrica produce a su vez emisiones de GEI, aunque en Colombia el factor de emisión es bajo, ya que una gran parte de la energía generada proviene de fuentes hídricas. El factor de emisión para este ítem se obtiene de los reportes de datos de XM expertos, quienes manejan los indicadores del sector eléctrico en Colombia y Ecologic tiene todo el perfil desde diciembre de 2013.

Por cuestiones climáticas, por ejemplo cuando hay temporadas de sequía, se genera energía con fuentes térmicas como el carbón y por ende el consumo de energía eléctrica en esos meses va a generar mayor cantidad de GEI. A continuación se presenta un gráfico en el cual se contrasta el consumo de AVIATUR con el factor de emisión de la generación de energía eléctrica, y se puede observar que en el pico de consumo el factor de emisión fue alto.



Como indicador de este ítem se puede asociar el área y personal de la oficina principal a las emisiones generadas por el consumo de energía. Con un área de 3.763m2 y 400 colaboradores se puede decir que para el año 2014, en la oficina principal de Aviatur, se generó: 175,2 kgCO2 / persona ó 18,63 kgCO2 / m2.

Gestión del cambio climático

Somos conscientes de que las emisiones de gases efecto invernadero generadas por algunos de nuestros procesos tienen impactos negativos con el medio ambiente. De ahí que realizamos el proceso de medición de huella de carbono, a través de la firma CO2, con el fin de establecer mejoras y así lograr reducirla.

Cumpliendo con nuestra responsabilidad social y ambiental, contratamos a Ecologic S.A.S. para cuantificar las emisiones de gases efecto invernadero (GEI), huella de carbono, generadas en el año 2014, como año base, con miras en calcular y reducir las emisiones en los próximos años.

Los cálculos efectuados se hicieron con la metodología del Greenhouse Gas Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard, con bases de datos de la Unidad de Planeación Minero Energética de Colombia UPME y de XM, entidades expertas que garantizan la obtención de resultados más precisos en cuanto a factores de emisión para Colombia.

- El alcance 1 (Scope1) cubre las emisiones directas por combustión de combustibles fósiles en la flota de vehículos y fuga del refrigerante R-22 en uno de sus equipos, según el proveedor encargado de los aires acondicionados.

- El Alcance 2 cubre las emisiones generadas por la energía eléctrica consumida en la oficina principal de Aviatur (Avenida 19 N° 4 - 62).

- Del estudio realizado por Ecologic, obtuvo que Aviatur es responsable de la emisión de 95,94 tCO2e en el año 2014.

- Emisiones directas por combustión móvil: (18,58 tCO2e) Estas emisiones se generan por la operación de los vehículos propiedad de Aviatur y asignados al Departamento de Transporte de la oficina principal. Las emisiones de GEI correspondientes al consumo de gasolina son de 8,53 tCO2e y al consumo de diésel son de 10,05tCO2e. Los factores de emisión se obtienen de las bases de datos de FECOC, UPME y el GHG-Protocol.

- Emisiones por fugas: (147,78 tCO2e) Las fugas de gas refrigerante R-22 o HCFC-22 no sólo aportan negativamente al cambio climático, sino que también reducen la capa de ozono, la cual protege a la tierra de los rayos ultra-violeta del sol. Este tipo de gas no está incluido en el protocolo de Kyoto, pero sí lo está en el protocolo de Montreal. Se tiene en cuenta, pero se reporta aparte, como lo dice el GHG-Protocol. Las fugas de gas se presentaron en un equipo de aire acondicionado y fue reportado por el proveedor.

Oportunidades de mejora para el 2015

Combustión móvil:

- Realizar charlas y capacitaciones de conducción eficiente de vehículos para reducir el consumo de combustible.

- Planear las rutas y operación de los vehículos, hacer seguimiento de los recorridos y evitar los viajes innecesarios.

- Hacer el mantenimiento correspondiente a los vehículos para asegurar el funcionamiento óptimo.

Energía eléctrica:

- Aprovechar al máximo la luz natural.

- Cambiar los bombillos incandescentes por bombillos LED.

- Instalar sensores de movimiento para accionar la iluminación.

- Apagar computadores que no se usan, no dejarlos en stand by.

- Revisar los puntos calientes, conexiones en los barrajes, estado de los cables y motores eléctricos.

Gases refrigerantes:

El gas refrigerante R-22 o HCFC-22 que por su alto potencial de calentamiento global GWP (Global Warming Potential) y potencial de reducción de la capa de ozono ODP (Ozone Depletion Potential) ya se encuentra descontinuado en la Unión Europea y según la agencia americana de protección al medioambiente EPA para el 2020 se debe reducir el consumo de este gas en un 99,5%. Se recomienda consultar al proveedor para cambiar el gas por uno que sea compatible con los equipos de Aviatur, como el R410a.

Revisar las válvulas, mangueras y conexiones de los equipos de aire acondicionado para reducir las fugas de gas refrigerante.

REPORTE DE EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (GEI)	AVIATUR
CO2CERO®	

INFORMACIÓN GENERAL			
Nombre:	AVIATUR	Fecha	enero - dicembre 2014
Ubicación (Ciudad):	Bogotá, Colombia	OFC. PPAL. Av. 19 No.4-62	

RESUMEN: La Huella de Carbono se compone de:	
Vehículos diesel	10,058 tCO_2e
Vehículos gasolina	8,530 tCO_2e
Refrigerantes	7,266 tCO_2e
Energía Eléctrica	70,090 tCO_2e
TOTAL	**95,94 tCO_2e**

Indicadores totales:

25,50 kgCO2e/m2

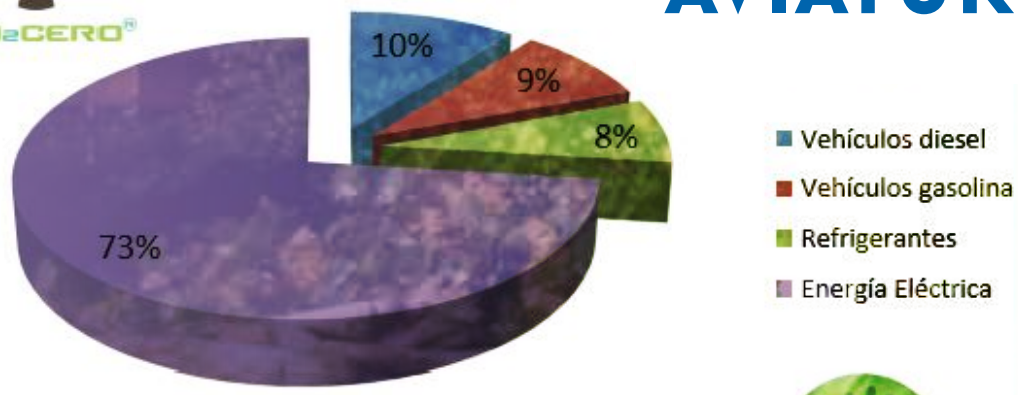
239,86 kgCO2e/colaborador

Protocolo GHG:	Protocolo Montreal:
Alcance 1: 18,58tCO2e	Alcance 1: 7,26tCO2e
Alcance 2: 70,09tCO2e	Emisiones no incluidas en el P. KIOTO

Descripción Huella de Carbono

Aviatur ofc. Principal - 2014

AVIATUR



Nota: Los datos de las fuentes de emisión fueron suministrados por el personal de AVITAUR y están soportados por facturas de consumo de combustibles y energía eléctrica del años 2014.
Las emisiones de Gases Efecto Invernadero (GEI) se expresan en toneladas de dióxido de carbono equivalente (tCO2e)

Biodiversidad

- Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- Principio 8: Las Empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

BIODIVERSIDAD

Concesión Tayrona

En el 2005 el Gobierno Nacional abrió una licitación para entregar en concesión el Parque Tayrona en la Sierra Nevada de Santa Marta. Fuimos invitados a participar con la Cámara de Comercio de Santa Marta. Y si bien fuimos los únicos oferentes que nos presentamos, es necesario aclarar que dicha licitación no comprendía la concesión de la totalidad del parque sino los servicios de ecoturismo referentes a alojamiento en 14 ecohabs en el sector de Cañaveral y las 6 cabañas del sector de Arrecifes. En este sentido y como parte de nuestra gestión de sostenibilidad, la Concesión da cumplimiento a la reglamentación impartida por la Unidad de Parques Nacionales, que prohibe actividades o comportamientos que atentan contra la protección y conservación de dicha área natural, así:

- Arrojar o incinerar basuras o desechos en lugares no habilitados para esto.
- Entrar animales domésticos o material vegetal.
- ngresar o consumir bebidas alcohólicas y/o sustancias psicoactivas, al igual que armas de fuego.
- Transitar con vehículos a más de 30 Km/h.
- Extraer material biológico como fauna, flora, rocas, restos de coral, conchas, etc.
- Realizar caza, pesca, excavaciones y tala de cualquier índole.

- Suministrar alimento a la fauna silvestre, ingresar y/o acampar en lugares no autorizados.
- Causar daño a las instalaciones, alterar, modificar o remover señales, avisos, vallas y mojones.
- Introducir y/o usar sustancias contaminantes que puedan perturbar los ecosistemas.
- Hacer fogatas, tomar fotografías y realizar filmaciones para ser empleadas con fines comerciales sin autorización previa de Parques Nacionales Naturales de Colombia.
- Transitar con vehículos fuera del horario y ruta establecidos.
- Parquear vehículos en sitios no autorizados.
- Ingresar carros a la zona de camping.
- Producir ruidos o utilizar equipos de sonido que perturben el ambiente natural o incomoden a los visitantes.
- Ingresar por vía marítima a zonas no autorizadas por la DIMAR.
- Provocar y participar en escándalos.
- Usar velas, aerosoles o elementos contaminantes.
- Cocinar o fumar dentro de las habitaciones.

Entre los resultados 2014 podemos destacar: La instalación de dispositivos ahorradores de agua en áreas comunes y de operación, insonorización de los cuartos de las plantas eléctricas, instalación energía solar en el sector de Arrecifes. Trimestralmente se realiza la caracterización fisicoquímica y microbiológica de los sistemas de tratamiento de agua potable y semestralmente de los sistemas de tratamiento de aguas residuales domésticas.

Índice GRI

Asunto Relevante	Indicador	Descripción del indicador	Tema	Página
Contenidos Básicos Generales	G4-18	Explicar el proceso para definir el contenido del reporte y los aspectos a reportar.	Acerca del informe	5
	G4-28	Periodo cubierto por la información incluida en el informe.		
	G4-30	Ciclo de reporte (Anual-Bianual).		
	G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al reporte o su contenido.		
	G4-32	Reporte la opción "De acuerdo" con la metodología GRI seleccionada por la organización (Core-Comprehensive). Reporte la tabla de contenido GRI.		
	G4-33	Reportar la política o enfoque de la empresa para buscar auditoría externa del reporte.		
	G4-1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización.	Mensaje del Presidente	6
	G4-3	Nombre de la organización que reporta	Nuestro Grupo	8
	G4-5	Reporte la localización de la casa matriz.		
	G4-6	Reporte el número de países donde opera la empresa y el nombre de los países donde la empresa tiene operaciones significativas o que son relevantes para los temas de sostenibilidad tratados en el informe		
	G4-4	Principales marcas, productos y/o servicios	Nuestras Empresas	10
			Agencias de la Organización	26
			Nuestras Marcas	21
	G4-16	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	Afiliaciones nacionales e internacionales	27
	G4-18	Explicar el proceso para definir el contenido del reporte y los aspectos a reportar.	Modelo de Sostenibilidad	32
	G4-19	Listar todos los aspectos materiales identificados en el proceso para definir el contenido del reporte.	Análisis de materialidad	34
			¿Cómo se definieron los asuntos relevantes?	34
	G4-24	Listar los grupos de interés con los que la organización se relaciona.	Así nos comunicamos con nuestros grupos de interés	35

Asunto Relevante	Indicador	Descripción del indicador	Tema	Página
Eficiencia económica y crecimiento continuo	G4-9	Reporte la escala de la organización, incluyendo: número de empleados, número total de operaciones, ventas netas o ingresos, Cantidad de productos o servicios que ofrece.	Desempeño económico	37
	G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido		
	G4-34	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno. Identificar si existe algún comité responsable de la supervisión de temas económicos, sociales y ambientales.	Estructura Gobierno Corporativo	38
	G4-42	Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	Miembros de la Junta Directiva	38
	G4-56	Describir los valores, principios, estándares y normas de comportamiento de la organización como códigos de conducta y códigos de ética.	Comportamiento ético	39
	G4-SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.		
	G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.		
	G4-58	Reportar los mecanismos internos y externos para reportar preocupaciones acerca de comportamientos no éticos o no íntegros, por medio de reporte a los altos ejecutivos, línea de denuncia o línea ética.	Cero Error	40
	G4-56	Describir los valores, principios, estándares y normas de comportamiento de la organización como códigos de conducta y códigos de ética.	Gestión del Riesgo	41
			Mecanismos para verificar el cumplimiento del Código de Ética	42
			Cumplimiento regulatorio de nuestro servicio	48
	G4-SO6	Valor de las contribuciones políticas por país y destinatario	Participación política responsable	46

Asunto Relevante	Indicador	Descripción del indicador	Tema	Página
Nuestra Gente	G4-9	Determine el tamaño de la organización	Número de colaboradores	51
	G4-10	Número de colaboradores		
	G4-LA1	número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por edad, sexo y región.	Participación por género	51
			Bienestar laboral y condiciones de trabajo	53
			Clima organizacional	52
			Una de las mejores empresas para trabajar	53
	G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desgloce de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Compensación	56
	G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad		
	G4-LA5	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	Comité Paritario de Salud y Seguridad en el Trabajo COPAST	59
	G4-LA6	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por género.	Indicadores de Salud Ocupacional	60
	G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	Programas dirigidos a los colaboradores	60
	G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación contínua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Desarrollo de talento humano	61
	G4-11	Reporte el porcentaje de empleados cubiertos por una convención colectiva.	Respeto a la libertad de Asociación	63
	G4-HR4	Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho a acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.		

Asunto Relevante	Indicador	Descripción del indicador	Tema	Página
Nuestra Gente	G4-HR5	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir con la abolición de la explotación infantil.	Contra el Trabajo Infantil	63
	G4-15	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apoye.	Apoyo al día mundial contra la Explotación Sexual de Niños, Niñas y Adolescentes	65
	G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado.	Trabajamos con calidad	69
	G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	Objetivos de calidad	70
			Certificaciones obtenidas	72
			Atención de No Conformidades	74
	G4-PR5	Resultados de encuestas midiendo la satisfacción del cliente.	Innovación de productos	76
			Lanzamientos	77
			Así nos comunicamos con nuestros clientes	78
	G4-12	Describa la cadena de proveedores de la organización.	Nuestros proveedores	81
	G4-13	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura, propiedad o en la cadena de proveedores de la organización.		
	G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que han sido evaluados usando criterios laborales.		
Enfoque Social	G4-SO1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	Fundación Aviatur	82
			Proyecto Productivo Pareos Baruleros	84
			Proyecto Conozcámonos: Convivencia a través del deporte	85
			Proyecto Reciclaje Barú	86
			Voluntariado Corporativo	88
			Donaciones voluntarias	89
			Labor Social en el Tayrona	90

Asunto Relevante	Indicador	Descripción del indicador	Tema	Página
Nuestro compromiso con el planeta	G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son reciclados	Reciclaje	93
	G4-EN1	Materiales por peso y volumen	Manejo del papel	94
	G4-EN3	Consumo energético interno	Energía	95
	G4-EN5	Intensidad energética		
	G4-EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios		
	G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (nivel 1)	Gestión del cambio climático	96
	G4-EN16	Emisiones indirectas de gases efecto invernadero al generar energía (nivel 2)		
	G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero		
	G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero		
	G4-EN11	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y no protegidas de gran valor para la biodiversidad	Biodiversidad	99
	G4-EN12	Descripción de los impactos más significativosen la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alto valor en términos de diversidad biológica no protegidas derivados de las actividades, productos y los servicios.		
	G4-EN13	Hábitats protegidos o restaurados		

AVIATUR

GRUPO AVIATUR