



# Política Integral de Sustentabilidad de EXXI México

## Política Integral de Sustentabilidad

### 1. Marco ético y de cumplimiento

1.1 Código de ética

1.2 Derechos humanos y laborales

1.3 Trabajo infantil

1.4 Salud y seguridad

### 2. Condiciones laborales y bienestar del personal

2.1 Política de Recursos Humanos

2.2 Condiciones laborales justas para guías, líderes de viaje y personal local

### 3. Responsabilidad social y comunitaria

3.1 Responsabilidad social comunitaria

3.2 Educación y sensibilización de clientes

### 4. Conservación ambiental y biodiversidad

4.1 Política de conservación ambiental

4.2 Bienestar animal e interacciones con vida silvestre

4.3 Generación y gestión de residuos

### 5. Operación turística responsable

5.1 Actividades y excursiones sustentables

5.2 Transporte a los destinos

5.3 Conducción eficiente

### 6. Cadena de valor y proveedores

6.1 Compra responsable y gestión de proveedores

6.2 Sustentabilidad en el alojamiento

### 7. Monitoreo y mejora continua



# Política Integral de Sustentabilidad

En Exxi México estamos comprometidos con un turismo responsable que promueva la conservación ambiental, el respeto a las comunidades locales y condiciones de trabajo justas y seguras. Esta política establece los principios y lineamientos que guían nuestras operaciones y la relación con clientes, proveedores y aliados, fomentando buenas prácticas, ética, transparencia y mejora continua en toda nuestra cadena de valor.

## 1. Marco ético y de cumplimiento

### 1.1 Código de ética

En EXXI actuamos con integridad, transparencia y responsabilidad en todas nuestras actividades. Este Código de Ética establece los principios que guían la conducta del personal, la Dirección General, y las relaciones con clientes, proveedores, competidores, comunidades anfitrionas y demás partes interesadas.

El cumplimiento de este Código es obligatorio y forma parte del compromiso de EXXI con un modelo de turismo responsable y sostenible.

#### **Integridad, anticorrupción y antisoborno**

EXXI reconoce que las empresas desempeñan un papel esencial en la lucha contra la corrupción. En alineación con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, EXXI adopta una política de tolerancia cero frente a la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

#### **Definiciones clave:**

- **Corrupción:** Abuso de poder para obtener un beneficio indebido.
- **Soborno:** Oferta, promesa, entrega, solicitud o aceptación de un beneficio indebido —económico o de otro tipo— con el fin de influir en una decisión o acción.
- **Extorsión:** Obtención de beneficios mediante amenazas, presión indebida o abuso de autoridad.

#### **Lineamientos:**

- Queda prohibido ofrecer, prometer, dar, solicitar, aceptar o acordar sobornos, pagos indebidos, regalos inapropiados o cualquier ventaja que pueda influir en decisiones laborales, comerciales o administrativas.
- No se permiten pagos de facilitación ni el uso de intermediarios para realizar prácticas corruptas en nombre de EXXI.
- El personal deberá actuar con especial cuidado en interacciones con autoridades públicas, socios comerciales y proveedores.



La Dirección General asume un compromiso explícito con el liderazgo ético y la prevención de la corrupción, promoviendo la sensibilización del personal y brindando orientación ante situaciones de riesgo ético.

### **Competencia justa**

EXXI actúa bajo los principios de la libre competencia y el respeto a las reglas del mercado. Se prohíbe estrictamente:

- Fijar precios de manera concertada con competidores.
- Participar en licitaciones amañadas o colusorias.
- Establecer restricciones artificiales o cuotas de producción.
- Dividir mercados mediante la asignación de clientes, proveedores, territorios o líneas comerciales.

Todas las decisiones comerciales de EXXI se basan en la calidad de los servicios, la innovación, la sostenibilidad y el valor ofrecido a los clientes.

### **Protección de los consumidores y de la información**

EXXI respeta los derechos de sus clientes y protege la confianza depositada en la empresa.

- Se garantiza la privacidad y seguridad de los datos personales que se recaben, almacenen, procesen o compartan.
- La información sobre productos y servicios turísticos será clara, veraz y no engañoso.
- Se prioriza la seguridad, el bienestar y la satisfacción de los viajeros en todas las etapas de la experiencia.

### **Conducta profesional y respeto**

Todo el personal de EXXI deberá conducirse con respeto, profesionalismo y responsabilidad. Por ello, no se tolerarán:

- Actos de discriminación, acoso o violencia de cualquier tipo.
- Conflictos de interés no declarados.
- Uso indebido de información confidencial o recursos de la empresa.

### **Denuncia, protección y no represalias**

EXXI fomenta una cultura de transparencia y responsabilidad.

- Cualquier persona podrá reportar de buena fe conductas contrarias a este Código.
- Las denuncias serán tratadas con confidencialidad y sin represalias.
- La empresa evaluará los casos de manera objetiva y proporcional.

### **Cumplimiento y consecuencias**

El incumplimiento de este Código podrá dar lugar a medidas disciplinarias, la terminación de la relación laboral o comercial y, en su caso, a acciones legales conforme a la legislación aplicable.



Este Código de Ética se comunica a todo el personal y se pone a disposición de proveedores y socios comerciales, pudiendo integrarse como referencia en contratos laborales y acuerdos comerciales.

## 1.2 Derechos humanos y laborales

**Marco normativo y estándares:**

- **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Art. 123) y Ley Federal del Trabajo (LFT):** derechos laborales, seguridad social y prohibiciones (trabajo infantil, jornadas, condiciones).
- **Convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT):** entre otros, Convenios sobre edad mínima y peores formas de trabajo infantil, convenios sobre trabajo forzoso y no discriminación (p. ej. C29, C100, C111, C138, C182).
- **Ley Federal para la Prevención y Eliminación de la Discriminación** y demás normativas nacionales en materia de igualdad y no discriminación.
- **Estándares y principios de Travelife** sobre derechos laborales y condiciones justas en la cadena de suministro.

**Declaración:**

Respetamos y protegemos los derechos humanos y laborales de todo el personal, colaboradores, proveedores y comunidades vinculadas a nuestras operaciones. Rechazamos cualquier forma de explotación, discriminación o abuso laboral.

**Nuestros compromisos:**

- No contratar ni permitir trabajo infantil, trabajo forzoso o condiciones de explotación en nuestras operaciones o cadena de suministro.
- Promover condiciones laborales justas y seguras, incluyendo remuneración adecuada, horarios razonables y acceso a seguridad social cuando corresponda.
- Fomentar igualdad de oportunidades y trato, eliminando discriminación por género, edad, etnia, discapacidad, orientación sexual o cualquier otra condición.
- Verificar que proveedores cumplan legislación laboral y estándares internacionales, y actuar frente a incumplimientos.

## 1.3 Trabajo infantil

Exxi México no contrata, directa o indirectamente, a quienes estén involucradas con el trabajo forzoso, trabajo infantil\* o que empleen a niños para completar el trabajo que normalmente realizan los adultos.



El Artículo 22 de la Ley Federal del Trabajo establece que las personas, apenas cumplan los 15 años, pueden ofrecer sus servicios y ser contratados; sin embargo antes de los 16 años cumplidos, necesitan autorización de sus padres o tutores. Mientras que la norma de la Organización Internacional del Trabajo nº 138 prohíbe el trabajo hecho por niños menores de 14 años (en el caso de México, 15 años) y establece que el trabajo peligroso sólo está permitido a partir de los 18 años.

\*Es importante mencionar que el “trabajo infantil” es el trabajo que: 1) es mental, físico, social o moralmente peligroso y dañino para los niños; y/o que 2) interfiere con su escolarización. En sus formas más extremas, el trabajo infantil implica que los niños sean esclavizados, expuestos a peligros y enfermedades graves o utilizados como niños soldados. Así, no todo el trabajo realizado por niños debe clasificarse como “trabajo infantil”, como ayudar a los padres en el hogar, ayudar en un negocio familiar o ganar dinero fuera del horario escolar y durante las vacaciones escolares.

Por lo anterior, le alentamos a:

- Demostrar cumplimiento de las leyes y reglamentos laborales nacionales, tener licencias y seguros legales;
- Contar con una cláusula en los contratos a lo largo de toda la cadena de suministro que establezca una política de tolerancia cero hacia la explotación sexual de niños y el trabajo infantil.

## 1.4 Salud y seguridad

**Marco normativo y estándares:**

- **Constitución y Ley Federal del Trabajo (LFT):** obligaciones patronales de seguridad y salud de las y los trabajadores (Art.123 y disposiciones aplicables).
- **Normas Oficiales Mexicanas (NOM)** relacionadas con seguridad e higiene laboral (por ejemplo NOM-017-STPS-2008 y otras aplicables emitidas por la STPS) y normas de salud pública cuando proceda.
- **Reglamentación de transporte de pasajeros y seguridad vial** aplicable a rutas y vehículos (autoridades federales y estatales).
- **ISO 45001** (gestión de la salud y seguridad en el trabajo) y recomendaciones internacionales sobre gestión de riesgos.
- **Recomendaciones de la OMT y criterios de Travelife** para seguridad del turista y gestión de emergencias.

**Declaración:**

La salud y la seguridad de clientes, personal, colaboradores y comunidades son prioritarias. Aplicamos procedimientos preventivos, formación práctica y coordinación con autoridades y proveedores para minimizar riesgos en cada actividad.



## Nuestros compromisos:

- Mantener protocolos claros de evaluación de riesgos, emergencia y evacuación para cada actividad.
- Capacitar a personal y guías en primeros auxilios, manejo de incidentes y uso de equipo de seguridad.
- Verificar el estado y mantenimiento de vehículos, embarcaciones, equipos y materiales empleados.
- Informar a clientes sobre requerimientos de salud, equipamiento recomendado y comportamientos seguros durante los tours.
- Coordinar con autoridades y servicios locales (salud, protección civil, rescate) cuando sea necesario.

## 2. Condiciones laborales y bienestar del personal

### 2.1 Política de Recursos Humanos

En EXXI reconocemos que nuestro equipo es el pilar fundamental para ofrecer experiencias turísticas responsables, de calidad y alineadas con nuestros valores de sustentabilidad. Esta política establece los principios y lineamientos que rigen la gestión de personas dentro de la empresa, garantizando condiciones de trabajo justas, equitativas, legales y respetuosas.

#### **Igualdad de oportunidades y no discriminación**

EXXI promueve la igualdad de oportunidades en todos los procesos de reclutamiento, contratación, compensación, capacitación y desarrollo profesional.

No se permite ningún tipo de discriminación por motivos de género, edad, origen étnico, nacionalidad, orientación sexual, identidad de género, religión, estado civil, condición de salud, discapacidad u otra condición personal o social, en apego a la **Ley Federal del Trabajo** y a los principios de derechos humanos.

#### **Modalidad de trabajo, flexibilidad y trabajo desde casa**

EXXI promueve esquemas de trabajo flexibles, basados en el cumplimiento de objetivos, responsabilidades y resultados, más que en la presencia física continua.

- Las jornadas laborales no excederán los máximos establecidos por la LFT.
- Los horarios podrán ajustarse de acuerdo con las necesidades operativas de la empresa y de cada proyecto, garantizando tiempos de descanso y una hora mínima para alimentos.



- El trabajo remoto o desde casa podrá ser autorizado cuando la naturaleza de las funciones lo permita y exista acuerdo con la Dirección General, manteniendo siempre la responsabilidad y disponibilidad necesarias para el correcto desempeño del puesto.

### **Compensación, prestaciones y seguridad social**

EXXI garantiza que todas las relaciones laborales se rigen por la **Ley Federal del Trabajo** y demás disposiciones aplicables.

La empresa se compromete a:

- Registrar a todo el personal ante el **IMSS, INFONAVIT y Sistema de Ahorro para el Retiro**.
- Otorgar prestaciones de ley, incluyendo aguinaldo, prima vacacional, vacaciones, días de descanso obligatorio y prima dominical cuando corresponda.
- Reconocer incapacidades médicas únicamente mediante los certificados oficiales emitidos por el IMSS.
- Cubrir las prestaciones de maternidad y paternidad conforme a la legislación vigente.

### **Vacaciones, descansos y ausencias**

El personal contará con vacaciones conforme a lo establecido por la Ley Federal del Trabajo y los contratos individuales, así como con los días de descanso obligatorio establecidos en la legislación mexicana. Las ausencias por motivos de salud deberán justificarse mediante incapacidad oficial del IMSS. EXXI promueve una cultura de cuidado de la salud y prevención de riesgos laborales.

### **Código de conducta**

Todo el personal de EXXI deberá conducirse con profesionalismo, respeto, honestidad y responsabilidad. No se tolerarán conductas que impliquen:

- Discriminación, acoso o violencia de cualquier tipo.
- Uso indebido de información confidencial.
- Conflictos de interés o competencia desleal.
- Uso inadecuado de recursos, sistemas o información de la empresa.

El incumplimiento de estas normas podrá derivar en medidas correctivas proporcionales, conforme a lo establecido en los contratos laborales y la legislación vigente.

### **Exclusividad, confidencialidad y propiedad intelectual**

El personal que preste servicios a EXXI lo hará de manera exclusiva, salvo autorización expresa y por escrito de la Dirección General para actividades temporales compatibles. Toda la información, metodologías, contenidos, diseños, investigaciones y desarrollos generados en el marco laboral



serán propiedad de EXXI, reconociendo siempre la autoría y colaboración del personal participante. La información confidencial deberá resguardarse y utilizarse únicamente para fines autorizados por la empresa.

### **Quejas, comunicación interna y satisfacción del personal**

Dado el tamaño de la empresa, EXXI promueve una comunicación directa, abierta y de confianza.

- Cualquier inquietud, queja o sugerencia podrá ser comunicada directamente a la Dirección General.
- Las quejas serán atendidas de manera confidencial, respetuosa y sin represalias.
- Se fomenta un ambiente de retroalimentación constante para mejorar el clima laboral y los procesos internos.

### **Capacitación, desarrollo y crecimiento**

EXXI promueve la capacitación continua y el desarrollo profesional de su equipo.

- Se impulsarán oportunidades de actualización, cursos, formación técnica y desarrollo de habilidades relevantes para el puesto.
- La empresa reconoce la importancia del aprendizaje continuo para fortalecer la calidad del servicio, la sustentabilidad y el crecimiento profesional del personal.

## **2.2 Condiciones laborales justas para guías, líderes de viaje y personal local**

Exxi Mx se compromete a garantizar condiciones laborales justas, seguras y dignas para los líderes de viaje, representantes, guías y demás personal local involucrado en la operación de actividades turísticas, incluyendo —pero no limitándose a— escalada, buceo, senderismo, snorkel, tirolesa, avistamiento de fauna, actividades acuáticas y de aventura, así como cualquier otra experiencia ofrecida a sus clientes.

Esta política busca asegurar que el turismo desarrollado por Exxi Mx contribuya positivamente al bienestar de las personas que hacen posible la experiencia turística.

### **Alcance**

Esta política aplica a:

- Personal contratado directamente por Exxi Mx.
- Guías, líderes de actividad y representantes locales contratados a través de proveedores o aliados.
- Personal temporal o por actividad que participe durante la operación de los tours.

### **Principios generales**

Exxi Mx promueve relaciones laborales basadas en:

- Legalidad y cumplimiento normativo.
- Respeto a los derechos humanos y laborales.



- Seguridad y bienestar en el trabajo.
- Trato digno, equitativo y libre de discriminación.
- Reconocimiento del conocimiento local y experiencia profesional.

### **Condiciones laborales y contratación**

Exxi Mx prioriza la contratación de guías, porteadores, conductores y personal local calificado, promoviendo el pago de salarios dignos y condiciones de trabajo seguras y justas. Asimismo, espera que los proveedores que contratan personal en nombre de Exxi Mx cumplan con estos mismos principios y estándares laborales.

Exxi Mx se compromete a que el personal local involucrado en sus actividades:

- Reciba una compensación justa, acordada de manera transparente y conforme a la legislación laboral local o a prácticas justas del sector cuando se trate de servicios independientes.
- Cunte con acuerdos claros sobre funciones, duración del servicio, horarios, responsabilidades y pagos.
- No sea objeto de trabajo forzoso, explotación laboral ni trabajo infantil.
- Tenga derecho a descansos razonables y jornadas acordes a la naturaleza de la actividad.

Cuando el personal sea provisto por terceros, Exxi Mx procurará trabajar únicamente con proveedores que cumplan con estas condiciones.

### **Salud, seguridad y condiciones de trabajo**

Exxi Mx prioriza la seguridad del personal local y se compromete a:

- Trabajar con guías y operadores que cuenten con capacitación adecuada, certificaciones y experiencia para cada tipo de actividad.
- Asegurar que se utilice equipo adecuado, en buen estado y conforme a normas de seguridad aplicables.
- Respetar los límites físicos y técnicos del personal, evitando sobrecargas de trabajo.
- Garantizar que las actividades se realicen bajo protocolos de seguridad, evaluación de riesgos y planes de emergencia.
- Suspender o modificar actividades cuando las condiciones ambientales, climáticas o de seguridad no sean adecuadas.

### **Igualdad, respeto y prevención del acoso**

Exxi Mx promueve un entorno de trabajo seguro y respetuoso y no tolera:

- Discriminación por género, origen, edad, orientación sexual, religión, discapacidad u otra condición.
- Acoso laboral, sexual o cualquier forma de violencia.
- Trato degradante, intimidación o abuso de poder.



Cualquier situación de este tipo podrá ser comunicada directamente a la empresa para su atención inmediata.

### **Capacitación y desarrollo**

En la medida de lo posible, Exxi Mx:

- Fomenta la capacitación continua de guías y personal local en temas de seguridad, atención al cliente, sostenibilidad y conservación, incluyendo el promover el uso de la plataforma de capacitación en línea de Travelife.
- Valora y promueve el conocimiento local, cultural y ambiental como un activo clave del producto turístico.
- Apoya el desarrollo profesional y la mejora de capacidades del personal involucrado en sus actividades.
- Procura que todos los guías y líderes de viaje que operan en su nombre cuenten con conocimientos adecuados sobre la cultura local, la biodiversidad y el contexto socioambiental del destino, ya sea mediante formación previa, experiencia comprobada o capacitación específica.

Exxi Mx se compromete a informar y sensibilizar a los guías y líderes de viaje sobre temas sensibles vinculados al turismo, incluyendo explotación laboral e infantil, trata de personas, explotación sexual infantil, discriminación y otras violaciones a derechos humanos, con el fin de prevenir riesgos y actuar de manera responsable ante posibles situaciones.

### **Relación con proveedores y operadores locales**

Exxi Mx integra esta política dentro de sus criterios de selección y evaluación de proveedores, esperando que los operadores y aliados locales:

- Cumplan con la legislación laboral vigente.
- Garanticen condiciones de trabajo justas y seguras.
- Respeten los derechos humanos y laborales de su personal.
- Actúen con ética, transparencia y responsabilidad social.

La empresa se reserva el derecho de suspender o terminar relaciones comerciales en caso de incumplimiento grave de esta política.

### **Comunicación y mejora continua**

Exxi Mx mantiene canales abiertos de comunicación con guías, líderes de viaje y personal local para escuchar sugerencias de mejora, atender inquietudes relacionadas con condiciones laborales o seguridad y promover relaciones de trabajo justas, transparentes y de largo plazo.



Esta política se revisará periódicamente como parte del compromiso de Exxi Mx con la mejora continua y el turismo responsable.

## 3. Responsabilidad social y comunitaria

### 3.1 Responsabilidad social comunitaria

Marco normativo y estándares:

- **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Art. 7 y 27)** y normativas sobre uso de suelo, territorios y patrimonio comunitario a nivel federal y local.
- **Instrumentos internacionales relevantes:** Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas (UNDRIP), Convenio sobre la Diversidad Biológica (y el Protocolo de Nagoya en lo relativo a acceso y participación en beneficios), y principios internacionales sobre consentimiento previo, libre e informado (FPIC) aplicables en contextos indígenas y comunitarios.
- **Recomendaciones de la OMT y criterios de Travelife** sobre turismo comunitario, beneficios locales y comercio justo.
- **Buenas prácticas de desarrollo comunitario y comercio justo** (Fair Trade / comercio justo, normas y códigos de conducta sectoriales).

**Declaración:**

Buscamos que el turismo que facilitamos aporte beneficios reales y sostenibles a las comunidades anfitrionas, respetando su autonomía, cultura y derechos sobre sus recursos y patrimonio.

**Nuestros compromisos:**

- Incluir a las comunidades en la planificación y diseño de experiencias, respetando su visión y prioridades.
- Priorizar la compra de bienes y servicios locales y la contratación de guías y prestadores comunitarios cuando sea posible.
- Respetar y promover la protección del patrimonio cultural e inmaterial, evitando prácticas que lo desnaturalicen o exploten.
- Promover formas de beneficio compartido y colaborar en iniciativas locales de conservación o desarrollo cuando las comunidades así lo soliciten.

### 3.2 Educación y sensibilización de clientes

Marco normativo y estándares:



- **Global Code of Ethics for Tourism (OMT)** y recomendaciones de la Organización Mundial del Turismo sobre información y formación al turista.
- **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 11 y 12** (ciudades y comunidades sostenibles; producción y consumo responsables).
- **Criterios y buenas prácticas de Travelife** para interpretación ambiental y comunicación al visitante.
- **Instrumentos UNESCO** relativos al patrimonio cultural y su salvaguardia (Convención del Patrimonio Mundial, Convención para la Salvaguardia del Patrimonio Cultural Inmaterial).
- **Normatividad federal y estatal sobre patrimonio cultural y natural**, y lineamientos de instituciones mexicanas competentes (INAH, autoridades estatales y municipales de cultura y turismo).

#### **Declaración:**

Reconocemos que la formación y la comunicación con nuestros clientes son herramientas clave para reducir impactos y fortalecer el respeto por ambientes y comunidades anfitrionas. Comunicamos de forma clara y accesible las normas de conducta, la importancia de la conservación y las razones culturales detrás de cada práctica responsable.

#### **Nuestros compromisos:**

- Brindar a cada cliente información previa y durante el tour sobre conducta responsable, manejo de residuos, protección de flora y fauna y respeto cultural.
- Incorporar mensajes de sensibilización en itinerarios, briefings y materiales (impresos o digitales) y adaptarlos al público cuando sea necesario.
- Capacitar a guías y personal en técnicas de interpretación ambiental y comunicación efectiva para visitantes.

Favorecer herramientas educativas (charlas, folletos, audiovisuales) que expliquen el valor natural y cultural de los lugares visitados.

## **4. Conservación ambiental y biodiversidad**

### **4.1 Política de conservación ambiental**

Esta política establece los lineamientos para proteger los ecosistemas, la biodiversidad y el patrimonio natural en todas nuestras operaciones turísticas, minimizando impactos negativos y fomentando la educación ambiental entre clientes y personal.

#### **Marco normativo y estándares:**



- **Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente (LGEEPA), México:** Promueve la conservación de la biodiversidad y la gestión sostenible de recursos naturales.
- **Ley de Vida Silvestre, México:** Protege especies de flora y fauna.
- **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU:** ODS 13 (Acción por el clima), ODS 14 (Vida submarina) y ODS 15 (Vida de ecosistemas terrestres).
- **Recomendaciones de la Organización Mundial del Turismo (OMT) sobre turismo sostenible.**

#### Nuestros compromisos:

1. Evitar la alteración o degradación de ecosistemas y hábitats naturales durante todas las actividades turísticas.
2. Educar y sensibilizar a clientes y colaboradores sobre la importancia de la conservación de la flora, fauna y recursos naturales.
3. Fomentar prácticas responsables de uso de agua, energía y otros recursos naturales durante tours y operaciones.
4. Colaborar con proveedores y comunidades locales que compartan el compromiso de conservación ambiental y manejo sostenible de recursos.
5. Monitorear y evaluar regularmente nuestras actividades para asegurar que cumplen con las normativas ambientales y buenas prácticas de turismo sostenible.

#### 4.2 Bienestar animal e interacciones con vida silvestre

En Exxi México creemos que la mejor manera de ver la vida silvestre es en su hábitat natural o no. Rechazamos todo tipo de crueldad o maltrato animal. La observación de la vida silvestre se lleva a cabo en condiciones que no perturben los ecosistemas ni el comportamiento de la vida silvestre. Trabajamos bajo los siguientes principios:

- Los animales en cautiverio sólo podrán ser mantenidos por personas autorizadas y debidamente equipadas para albergarlos y cuidarlos humanamente, y con la autorización de las autoridades mexicanas pertinentes.
- Las especies de vida silvestre no se cosechan, consumen, exhiben, venden ni comercializan, excepto como parte de una actividad regulada que garantice que su utilización sea sostenible y cumpla con las leyes locales, nacionales e internacionales.
- Las excursiones que incluyen interacciones con animales cumplen con los códigos de conducta pertinentes. Teniendo en cuenta los impactos acumulativos del turismo de vida silvestre, las actividades no deberán producir ningún efecto adverso sobre la viabilidad y el comportamiento de las poblaciones en la naturaleza. La perturbación de los ecosistemas naturales se minimizará, rehabilitará y compensará mediante una contribución a la gestión de la conservación.



Esta Política tiene como objetivo:

- Minimizar el riesgo de bienestar animal y promover el bienestar animal positivo en todas las actividades de Exxi México.
- Proporcionar pautas y especificar expectativas y comportamientos inaceptables en relación con el bienestar animal para todo nuestro personal, líderes turísticos, guías locales y clientes.

**Marco normativo y estándares:**

- **Ley General de Vida Silvestre (LGVS)** y su reglamento, que regula la conservación, aprovechamiento y manejo sustentable de especies en México.
- **Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente (LGEPA)**, en lo relativo a la preservación de ecosistemas y especies.
- **Normas Oficiales Mexicanas** (p. ej. NOM-059-SEMARNAT-2010) sobre especies en riesgo y su protección.
- **Convención sobre la Diversidad Biológica (CDB)** y compromisos internacionales en materia de conservación.
- **Guías de la Organización Mundial del Turismo (OMT)** y criterios de Travelife sobre interacciones responsables con fauna silvestre y animales de trabajo.
- **Normas internacionales de bienestar animal** (p. ej. los "Cinco Principios de Bienestar Animal" de la Organización Mundial de Sanidad Animal, OIE).

**Declaraciones:**

1. Todos los miembros del personal de Exxi Mexico responsables de diseñar, reservar o guiar actividades relacionadas con la operación de la empresa, deberán:
  - a) Identificar claramente la naturaleza específica de las actividades que tengan alguna relación con el bienestar animal e interacciones con la vida silvestre.
  - b) Identificar proactivamente las capacidades del personal y las necesidades de capacitación en relación con el manejo de la vida silvestre y el bienestar animal y, cuando sea necesario, fomentar actividades de desarrollo de capacidades de manera oportuna.
  - c) Nunca ocultar ni distorsionar el verdadero estado de bienestar animal y de la vida silvestre, presentar circunstancias falsas o embellecer resultados o consecuencias de las actividades de la empresa.
2. Cualquier miembro del personal de Exxi México que observe animales en cualquier contexto durante el transcurso de su trabajo deberá:
  - a) Reconocer y responder a incidentes de maltrato animal real o sospechado como resultado de crueldad, negligencia o ignorancia.
  - b) Hacer todos los esfuerzos razonables para intervenir sin demora para prevenir, cesar o reducir el sufrimiento de los animales, o alentar a otros a hacerlo si no pueden actuar



personalmente (por ejemplo, debido a barreras del idioma, falta de conocimientos técnicos suficientes, incertidumbre sobre la idoneidad cultural).

3. Los miembros del personal de Exxi México que operan actividades de turismo en comunidades locales, deben de:

- a) Recibir capacitación sobre conceptos actuales de bienestar animal y fomentar la capacitación en los miembros de las comunidades.
- b) Buscar abordar cualquier problema de importancia para el bienestar animal que los aliados locales (proveedores de servicios turísticos, guías locales, miembros de las comunidades que visitamos) no hayan identificado y buscar soluciones en conjunto.
- c) Priorizar el bienestar animal en actividades relacionadas con animales y vida silvestre y no realizar actividades que comprometan el bienestar de estos, independientemente de los posibles beneficios para el desarrollo o los medios de vida.
- d) Probar y evaluar suficientemente las actividades con la comunidad para determinar si puede haber consecuencias previstas y no deseadas para el bienestar animal antes de ampliarlas, ampliarlas o replicarlas.

4. Los miembros del personal de Exxi México involucrados en la recopilación de información y material gráfico o audiovisual, y diseño de materiales de comunicación, deberán:

- a) Garantizar que el bienestar animal nunca se vea comprometido en el proceso de recopilación de contenido. Esto incluye, entre otros: cargar o retrasar un animal cargado, solicitar trabajo adicional, interferir con análisis o tratamiento, interferir con actividades programáticas, organizar escenarios que comprometan el bienestar.
- b) Garantizar que los mensajes e imágenes sobre bienestar animal e interacciones con vida silvestre sean técnicamente correctos, objetivamente precisos y relevantes antes de su difusión a audiencias externas.
- c) Garantizar que cualquier material destinado a difusión a audiencias externas no esté sujeto a retoques, retoques fotográficos u otras formas de alternancia de imágenes para modificar falsamente la percepción del estado de bienestar de un animal (o del dueño o de la condición ambiental), ya sea positiva o negativamente.

5. Los miembros del personal de Exxi México que establecen contacto directo con clientes, deberán:

- a) Seguir todo lo establecido previamente en este documento.
- b) Garantizar que los mensajes y las orientaciones sobre bienestar animal y manejo de la vida silvestre sean técnicamente correctos y relevantes antes de difundirlos entre los miembros de la comunidad.
- c) Integrar mensajes y orientaciones sobre bienestar animal en todas las actividades y comunicaciones sobre otros temas.



## 4.3 Generación y gestión de residuos

### **Marco normativo y estándares:**

- **Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos (LGPGIR)** y su reglamento, que establecen la responsabilidad de quienes generan residuos sólidos urbanos y de manejo especial en México.
- **Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente (LGEEPA)** y disposiciones estatales y municipales sobre gestión de residuos.
- **Norma Oficial Mexicana NOM-161-SEMARNAT-2011**, relativa a residuos de manejo especial.
- **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS 12)**: Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.
- **Lineamientos y criterios de Travelife** en materia de reducción, separación y disposición adecuada de residuos en operaciones turísticas.

### **Declaración:**

Estamos comprometidos a minimizar la generación de residuos en todas nuestras operaciones turísticas, adoptando medidas de reducción, reutilización, reciclaje y disposición responsable. Reconocemos que el manejo inadecuado de los residuos impacta gravemente en los ecosistemas, en la salud de las comunidades y en la calidad de la experiencia turística, por lo que adoptamos un enfoque preventivo y responsable.

### **Nuestros compromisos:**

- Reducir al máximo el uso de plásticos de un solo uso en nuestros tours y operaciones internas.
- Implementar prácticas de separación de residuos en la oficina y durante los recorridos, facilitando su entrega a sistemas de reciclaje o disposición final autorizada.
- Promover el uso de materiales reutilizables y biodegradables en las actividades turísticas, incluyendo botellas, utensilios y empaques.
- Capacitar a nuestro personal, guías y proveedores en buenas prácticas de manejo de residuos.
- Sensibilizar a clientes sobre la importancia de reducir su generación de basura durante los viajes y proporcionarles pautas claras para lograrlo.
- Establecer alianzas con proveedores y prestadores de servicios locales que comparten este compromiso con la reducción y gestión adecuada de residuos.

## **5. Operación turística responsable**



## 5.1 Actividades y excursiones sustentables

### **Compromiso general**

En Exxi Mx estamos comprometidos con el diseño, selección y operación de **actividades y excursiones sustentables**, ofrecidas de manera directa o a través de proveedores y aliados locales. Reconocemos que las excursiones son un componente central de nuestros viajes y una de las principales formas en que generamos impactos ambientales, sociales y culturales en los destinos.

Nuestro objetivo es asegurar que todas las actividades —incluyendo senderismo, snorkel, visitas a cenotes, avistamiento de fauna terrestre y marina, visitas a sitios arqueológicos, tirolesa, escalada, rappel, acampado, visitas a comunidades rurales e indígenas, y talleres comunitarios— se realicen de forma responsable, segura y respetuosa.

### **Alcance**

Esta política aplica a:

- Todas las excursiones y actividades incluidas en los programas de Exxi Mx.
- Actividades operadas directamente por la empresa.
- Actividades ofrecidas por proveedores, operadores locales, guías comunitarios y aliados estratégicos.

### **Principios rectores**

Exxi Mx selecciona y opera actividades con base en los siguientes principios:

- **Respeto ambiental:** Minimizar impactos negativos sobre ecosistemas, flora, fauna y recursos naturales.
- **Respeto sociocultural:** Valorar la cultura local, los saberes tradicionales y los derechos de las comunidades anfitrionas.
- **Bienestar animal:** Evitar cualquier actividad que implique maltrato, estrés, explotación o alteración del comportamiento natural de la fauna.
- **Seguridad y calidad:** Garantizar condiciones adecuadas de seguridad, higiene y experiencia para visitantes y personal.
- **Legalidad y ética:** Cumplir con la normativa local, nacional e internacional aplicable.

### **Selección y evaluación de actividades**

Al desarrollar nuevos productos o revisar la cartera existente de excursiones, Exxi Mx se compromete a:



- Evaluar las actividades disponibles y **priorizar aquellas con mejores prácticas de sostenibilidad**, dentro del presupuesto y condiciones del cliente.
- Considerar alternativas de menor impacto ambiental y social antes de incorporar nuevas actividades.
- Identificar **actividades de mayor riesgo ambiental, social, cultural o de seguridad**, y analizarlas con mayor profundidad antes de su inclusión.
- Excluir actividades que impliquen daños irreversibles al entorno, explotación de personas o animales, o que vulneren derechos humanos.

### Criterios de sostenibilidad para excursiones

En la selección y evaluación de proveedores de excursiones, Exxi Mx toma en cuenta, entre otros, los siguientes aspectos:

#### a) Condiciones laborales

- Existencia de condiciones de trabajo justas para guías y personal local.
- No uso de trabajo infantil ni forzado.
- Jornadas razonables y compensación adecuada.

#### b) Gestión ambiental

- Prácticas de manejo de residuos (reducción, reutilización y separación cuando sea posible).
- Uso responsable del agua y la energía.
- Reducción del uso de plásticos de un solo uso.
- Respeto a senderos, arrecifes, cuevas, cenotes y áreas naturales.

#### c) Biodiversidad y fauna

- No interacción invasiva con fauna silvestre.
- No alimentación, manipulación ni extracción de especies.
- No promoción de especies en peligro o souvenirs derivados de flora o fauna protegida.

#### d) Comunidades locales

- Respeto a la organización comunitaria y la propiedad intelectual de conocimiento tradicional.
- Participación justa y consentimiento informado en actividades comunitarias.
- Contribución positiva a la economía local.

### Código de conducta y comunicación

Exxi Mx:



- Distribuye y comunica un **Código de Conducta para Actividades y Excursiones Sustentables** a proveedores relevantes, guías y personal operativo.
- Informa a clientes, de manera clara, sobre comportamientos esperados durante las actividades (por ejemplo: no tocar fauna, no salirse de senderos, respeto a normas culturales y arqueológicas).
- Asegura que la información en folletos, programas y materiales de venta sea coherente con esta política.

### **Capacitación y sensibilización**

Exxi Mx se compromete a:

- Capacitar, en la medida de lo posible, a responsables de producto, líderes de viaje y guías en la identificación de **prácticas no sostenibles**.
- Fomentar la corrección de prácticas inadecuadas durante la operación de las excursiones.
- Promover el aprendizaje continuo en temas de sostenibilidad, seguridad y turismo responsable.

### **Monitoreo y mejora continua**

La evaluación de las excursiones se realizará a través de:

- Observaciones del personal y líderes de viaje.
- Retroalimentación de clientes.
- Visitas de campo cuando sea posible.

Exxi Mx trabajará con proveedores habituales para mejorar su desempeño en sostenibilidad y, en caso de detectar prácticas graves o reiteradas contrarias a esta política, podrá suspender o terminar la relación comercial.

## **5.2 Transporte a los destinos**

En EXXI reconocemos que el transporte es uno de los principales contribuyentes a las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) en el turismo. Por ello, nos comprometemos a seleccionar y promover opciones de transporte que reduzcan el impacto ambiental, sin comprometer la seguridad, la calidad del servicio y la experiencia del viajero.

### **Criterios de selección**

Al diseñar y operar nuestros productos turísticos, EXXI evalúa los medios de transporte considerando:



- Emisiones de GEI y eficiencia energética.
- Tipo de combustible y mantenimiento de las unidades.
- Cumplimiento de la normatividad ambiental y de seguridad.
- Condiciones laborales de los proveedores de transporte.
- Precio, comodidad y duración del trayecto.

Siempre que sea posible, se priorizan opciones de menor impacto ambiental, como transporte terrestre compartido, tren o autobús, sobre opciones más intensivas en emisiones.

### Diseño de nuevos paquetes turísticos

En el desarrollo de nuevos productos, EXXI:

- Analiza diferentes modos de transporte disponibles.
- Toma decisiones motivadas considerando sostenibilidad, costo y comodidad.
- Evita, cuando sea viable, la inclusión de vuelos en trayectos cortos (aprox. 500–1,000 km), promoviendo alternativas terrestres.
- Realiza análisis más profundos cuando se trate de rutas sensibles, áreas naturales protegidas o trayectos con impactos ambientales significativos.

### Referencias y coherencia comercial

Esta política se inspira en los **Criterios de Contratación Pública Verde (GPP) de la Unión Europea** para transporte, y sus principios se reflejan de manera coherente en nuestros folletos, itinerarios y materiales de venta, evitando mensajes contradictorios.

## 5.3 Conducción eficiente

Los conductores y operadores de transporte son actores clave para la seguridad, la experiencia del viajero y la reducción de impactos ambientales.

### Conducta profesional

Los conductores deberán:

- Respetar las leyes de tránsito y seguridad vial.
- Mantener una actitud respetuosa hacia clientes, comunidades locales y compañeros de trabajo.
- Evitar conductas de riesgo, consumo de alcohol o sustancias durante el servicio.

### Conducción sostenible

Para asegurar el consumo eficiente de combustible y reducir las emisiones de GEI en nuestros viajes, se promoverán prácticas como:

- Conducción eficiente (velocidad constante, evitar aceleraciones y frenados bruscos).



- Apagar el motor en paradas prolongadas.
- Uso adecuado del aire acondicionado.
- Reporte oportuno de fallas mecánicas para asegurar eficiencia y seguridad.
- Mantener las llantas en estado óptimo de aire.

Exxi fomentará la sensibilización y capacitación básica en conducción sostenible entre sus proveedores de transporte.

## 6. Cadena de valor y proveedores

### 6.1 Compra responsable y gestión de proveedores

#### **Objetivo y alcance**

En Exxi Mx nos comprometemos a que nuestras decisiones de compra contribuyan a la sostenibilidad ambiental, social y económica, fortaleciendo un turismo responsable, ético y alineado con el desarrollo local. Esta política aplica a todas las compras y contrataciones de bienes y servicios, incluidos insumos operativos, transporte, alojamiento, proveedores turísticos, aliados estratégicos y servicios externos.

#### **Marco normativo y estándares:**

- **Ley Federal de Responsabilidad Ambiental en Compras (México):** Fomenta la adquisición de bienes y servicios que consideren impactos ambientales.
- **Norma ISO 20400 – Compras sostenibles:** Guía internacional sobre prácticas responsables en adquisiciones.
- **Recomendaciones de la Organización Mundial del Turismo (OMT) y Travelife:** Para compras responsables y selección de proveedores sostenibles.

#### **Principios generales**

Exxi Mx orienta sus procesos de compra bajo los siguientes principios:

- Equilibrio entre criterios financieros, ambientales y sociales.
- Prioridad a proveedores responsables y éticos.
- Fomento de relaciones de largo plazo con proveedores comprometidos con la sostenibilidad.
- Abastecimiento responsable que minimice impactos negativos sociales, culturales y ambientales.
- Promoción de prácticas sostenibles a lo largo de la cadena de suministro.



## Preferencia por opciones sustentables

Siempre que sea posible, Exxi Mx da preferencia a:

- Proveedores locales, comunitarios o de economía social.
- Productos y servicios con certificaciones ambientales, sociales, de sostenibilidad o comercio justo reconocidas.
- Empresas con políticas formales de sostenibilidad y cumplimiento legal.
- Bienes durables, reparables, con menor empaque y menor impacto ambiental.
- Proveedores turísticos con certificaciones reconocidas (GSTC, B Corp, ISO u otras equivalentes).

## Enfoque contextual y viabilidad

Reconocemos que la disponibilidad de opciones sustentables varía según el destino y el contexto local. Por ello, las decisiones de compra consideran de forma equilibrada:

- Disponibilidad y cercanía de proveedores locales.
- Viabilidad económica y financiera.
- Calidad, funcionalidad y seguridad de los bienes o servicios.

Cuando no sea posible elegir la opción más sustentable, Exxi Mx priorizará alternativas que minimicen impactos negativos y promoverá la mejora progresiva.

## Expectativas hacia proveedores

Exxi Mx espera que sus proveedores, en la medida de lo posible:

- Cumplan con la legislación vigente y los derechos humanos.
- Garanticen condiciones laborales justas y seguras.
- Eviten cualquier forma de corrupción, discriminación o explotación.
- Protejan a la niñez frente a la explotación asociada al turismo.
- Respeten el medio ambiente, la biodiversidad y el bienestar animal.
- Actúen en beneficio de las comunidades locales.

## Compras excluidas y tolerancia cero

Exxi Mx no adquiere ni colabora con proveedores vinculados a:

- Artefactos arqueológicos o históricos.
- Productos derivados de especies amenazadas (CITES / UICN).
- Violaciones a derechos humanos, explotación laboral o infantil, corrupción o discriminación.



## Colaboración y mejora continua

Exxi Mx fomenta el diálogo, la colaboración y la mejora continua con sus proveedores, promoviendo la adopción progresiva de prácticas responsables y el aprendizaje continuo en sostenibilidad. Cualquier incumplimiento a estos principios será motivo de terminación inmediata de la relación comercial.

## 6.2 Sustentabilidad en el alojamiento

### Objetivo

Esta política tiene como objetivo **mejorar de manera progresiva la sostenibilidad de los alojamientos con los que trabajamos**, prevenir impactos negativos y contribuir activamente al bienestar de las comunidades anfitrionas y a la conservación del patrimonio natural y cultural.

Reconocemos que la mayoría de los alojamientos con los que colaboramos son **pequeños establecimientos locales o comunitarios**, que operan con recursos limitados y que, en muchos casos, **no cuentan con certificaciones formales de sostenibilidad**. Por ello, esta política prioriza un enfoque de mejora continua, acompañamiento y evaluación contextualizada, más que el cumplimiento de estándares rígidos o certificaciones externas.

### Alcance

Esta política forma parte de la Política de Sostenibilidad de Exxi Mx y aplica a:

- Los alojamientos seleccionados y contratados directamente por Exxi Mx.
- Las recomendaciones de alojamiento realizadas a clientes cuando Exxi Mx no tiene control directo sobre la selección.

La política entra en vigor tras su aprobación por la Dirección y será revisada al menos cada dos años, o antes si el contexto operativo, regulatorio o territorial lo requiere.

### Estrategia de largo plazo

Exxi Mx adopta una **estrategia de mejora continua** en relación con sus proveedores de alojamiento, basada en los siguientes ejes:

- Mantener y fortalecer **relaciones de largo plazo con alojamientos pequeños, locales, nacionales y comunitarios**, evitando el trabajo con cadenas hoteleras internacionales.
- Incrementar progresivamente el número de alojamientos que implementan prácticas sostenibles, sociales y ambientales, acordes a su contexto y capacidades.



- Acompañar, cuando sea posible, **procesos graduales de mejora**, priorizando cambios realistas y alcanzables.
- Promover el respeto a los derechos humanos y el bienestar comunitario en toda la cadena de valor.
- Fortalecer economías locales mediante la priorización de proveedores locales.
- Cuando sea posible, **incorporarnos a iniciativas conjuntas** orientadas a promover la sostenibilidad en los alojamientos, el intercambio de buenas prácticas y el fortalecimiento de capacidades, priorizando siempre enfoques accesibles y adecuados a alojamientos pequeños, locales y comunitarios.

### Objetivos de mejora

Exxi Mx se compromete a:

- Mantener que **al menos el 70% de los alojamientos utilizados anualmente sean de propiedad local, nacional o comunitaria**.
- Aumentar progresivamente el número de alojamientos que implementan **al menos tres prácticas verificables de sostenibilidad** (ambientales, sociales o culturales).
- Revisar y actualizar estos objetivos cada dos años, con base en la disponibilidad de proveedores y el contexto operativo.

### Principios obligatorios y de tolerancia cero

Exxi Mx no trabajará bajo ninguna circunstancia con alojamientos que incurran, directa o indirectamente, en cualquiera de las siguientes prácticas:

- Explotación laboral de cualquier tipo.
- Trata o tráfico de personas.
- Trabajo infantil.
- Explotación sexual infantil o cualquier forma de abuso hacia niñas, niños o adolescentes.
- Corrupción, soborno o prácticas comerciales ilegales.
- Discriminación por motivos de género, origen étnico, edad, religión, orientación sexual, discapacidad u otros.
- Maltrato animal o uso de animales en condiciones que vulneren su bienestar.
- Daño deliberado o negligente a la biodiversidad o a los ecosistemas locales.
- Prácticas que pongan en riesgo el acceso o la integridad de servicios básicos de comunidades cercanas (agua, alimentos, energía, salud o tierra).

Estos principios constituyen **condiciones mínimas obligatorias** para cualquier colaboración.



## Criterios de selección de alojamiento

Durante el proceso de selección, Exxi Mx evalúa las prácticas de sostenibilidad de cada alojamiento, considerando su contexto y capacidades. En particular:

- Se priorizan alojamientos que respetan el uso del suelo y se integran de manera respetuosa a la arquitectura, cultura y tradiciones locales.
- Se favorecen alojamientos que emplean a personas de comunidades locales, garantizando condiciones laborales justas.
- No se trabaja con cadenas hoteleras internacionales.
- Se da prioridad a alojamientos de propiedad familiar, comunitaria, local o nacional.
- Se valora positivamente el respeto y la promoción de expresiones culturales locales.
- Se busca un equilibrio entre comodidad, seguridad y precio justo, tanto para clientes como para proveedores.

La ausencia de certificaciones formales **no excluye** a un alojamiento, siempre que existan prácticas responsables observables o disposición a mejorar.

## Gestión ambiental y vinculación local

En la evaluación y seguimiento de alojamientos, Exxi Mx considera positivamente que los proveedores:

- Implementen medidas de uso eficiente del agua y la energía.
- Reduzcan el uso de plásticos y gestionen adecuadamente sus residuos.
- Protejan la biodiversidad y eviten el uso o consumo de especies en riesgo.
- Realicen compras locales y promuevan productos y servicios de comercio justo.

## Supervisión e indicadores

La implementación de esta política se supervisa mediante:

- Observaciones de guías y personal operativo.
- Retroalimentación de clientes.
- Comunicación directa con los alojamientos.
- Visitas de seguimiento cuando sea posible.

## Indicadores de seguimiento

Entre los principales indicadores se incluyen:

- Porcentaje de alojamientos de propiedad local, nacional o comunitaria.
- Número de alojamientos que implementan prácticas sostenibles identificables.



- Incidencias relacionadas con derechos humanos, ambiente o comunidad.
- Retroalimentación cualitativa de guías y viajeros.
- Evidencia de mejoras implementadas por proveedores recurrentes.

### Comunicación y acompañamiento

Exxi Mx comunica sus expectativas de sostenibilidad a los alojamientos mediante correos electrónicos, acuerdos, contratos (cuando existan) y comunicación directa. Asimismo, puede compartir buenas prácticas, materiales informativos y herramientas de autoevaluación adaptadas a alojamientos pequeños.

Cuando sea posible, Exxi Mx participa o se suma a **iniciativas conjuntas nacionales o internacionales** que promuevan prácticas sostenibles en el sector alojamiento, con el objetivo de compartir aprendizajes, fortalecer capacidades y facilitar el acceso a herramientas prácticas para alojamientos pequeños que no cuentan con certificaciones formales.

### Cláusula de rescisión y sanciones

En caso de identificarse prácticas contrarias a esta política, Exxi Mx procederá de la siguiente manera:

- Emisión de una advertencia formal solicitando acciones correctivas inmediatas.
- Seguimiento de las acciones acordadas dentro de un plazo razonable.

Si no se observan mejoras satisfactorias, Exxi Mx rescindirá de forma inmediata cualquier relación comercial, informal o contractual y excluirá al proveedor de futuras colaboraciones.

En casos de incumplimientos graves —especialmente aquellos relacionados con derechos humanos, protección infantil, corrupción, daño ambiental severo o afectación directa a comunidades— la rescisión podrá ser inmediata, sin necesidad de advertencia previa.

## 7. Monitoreo y mejora continua

### Marco normativo y estándares:

- **ISO 9001 (gestión de calidad)** y **ISO 14001 (gestión ambiental)** como marcos de referencia para sistemas de gestión y mejora continua.
- **ISO 26000 (guía sobre responsabilidad social)** y **Guías de reporte responsables** (p. ej. GRI) para transparencia y rendición de cuentas.
- **ODS 12 y 17 (producción/consumo responsables y alianzas)** y criterios de Travelife sobre seguimiento, indicadores y revisión periódica.



### **Declaración:**

La sostenibilidad es un proceso dinámico; por eso documentamos, evaluamos y actualizamos nuestras prácticas para maximizar impactos positivos y corregir deficiencias, manteniendo transparencia frente a partes interesadas.

### **Nuestros compromisos:**

- Establecer mecanismos internos para documentar incidencias, buenas prácticas y aprendizajes.
- Revisar periódicamente políticas y procedimientos y actualizarlos conforme a nuevas normativas o recomendaciones internacionales.
- Recoger y analizar retroalimentación de clientes, personal, proveedores y comunidades para orientar mejoras.
- Promover el acceso a oportunidades de aprendizaje en sostenibilidad para su personal, guías y proveedores, incluyendo el uso gratuito de plataformas de formación en línea como Travelife cuando sea posible.

Promover la rendición de cuentas interna y externa, asegurando que los cambios se implementen y se comuniquen.