



Política de Sostenibilidad y Manual de Procedimientos



Como empresa especializada en el diseño, operación y comercialización de experiencias turísticas en Colombia, que interactúa con múltiples actores del sector entre ellos consumidores, guías turísticos, agencias de viajes, alojamientos, empresas de transporte, restaurantes y operadores de atracciones, en Magical Colombia SAS comprendemos nuestro papel estratégico y nuestra capacidad de influencia en el desarrollo sostenible del turismo.

En este contexto, asumimos el compromiso de promover activamente la sostenibilidad en todas nuestras operaciones. Nuestro objetivo es adoptar, implementar y difundir buenas prácticas sostenibles que permitan maximizar los impactos positivos y minimizar los efectos negativos de nuestras actividades turísticas, influyendo de manera responsable en nuestros clientes, colaboradores y aliados estratégicos para que adopten estos mismos principios.

Nuestra política de sostenibilidad se estructura en diez (10) ejes temáticos, cada uno compuesto por principios rectores y acciones prácticas orientadas a garantizar una gestión integral, responsable y alineada con los criterios establecidos por Travelife.

1. GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD Y CUMPLIMIENTO LEGAL

En Magical Colombia, nos comprometemos a una gestión integral de la sostenibilidad, implementada mediante las siguientes acciones:

- ❖ Designar un responsable o coordinador de sostenibilidad, encargado de liderar, implementar y hacer seguimiento a las estrategias y acciones sostenibles de la organización.
- ❖ Definir y comunicar una declaración de misión en sostenibilidad, dirigida a clientes, colaboradores, proveedores y demás partes interesadas.
- ❖ Mantener una política de sostenibilidad formal, documentada y accesible, orientada a la reducción de los impactos negativos sociales, culturales, económicos y ambientales derivados de nuestras actividades, incluyendo aspectos relacionados con la salud y la seguridad de nuestros colaboradores.
- ❖ Participar activamente en iniciativas, redes, foros y espacios de trabajo colaborativo que promuevan la sostenibilidad del turismo a nivel local, nacional e internacional.
- ❖ Realizar evaluaciones periódicas de línea base (diagnóstico inicial) para medir el desempeño de la organización en materia de sostenibilidad.
- ❖ Establecer directrices y criterios de sostenibilidad, así como sistemas de evaluación, para analizar y mejorar el desempeño de nuestros proveedores y aliados estratégicos.
- ❖ Diseñar e implementar un plan de acción en sostenibilidad que incluya objetivos claros, actividades específicas, indicadores de medición, responsables definidos y cronogramas de ejecución.
- ❖ Desarrollar e implementar procedimientos documentados para el monitoreo, seguimiento y evaluación del cumplimiento de la política, los objetivos y las metas de sostenibilidad.
- ❖ Garantizar la transparencia organizacional en materia de sostenibilidad mediante la elaboración y divulgación de informes periódicos, así como la comunicación efectiva de los resultados a las partes interesadas.
- ❖ Asegurar que todo el personal de Magical Colombia conozca, comprenda y se comprometa activamente con la implementación y mejora continua de la política de sostenibilidad.

Adicionalmente, en Magical Colombia nos comprometemos a cumplir estrictamente con toda la legislación, normativa vigente y códigos de buenas prácticas aplicables al sector turístico, así como con los estándares nacionales e internacionales en materia de sostenibilidad.

2. GESTIÓN INTERNA: POLÍTICA SOCIAL Y DERECHOS HUMANOS

En Magical Colombia, nos comprometemos a implementar una gestión interna sostenible basada en una política social clara, documentada y comunicada a todos los niveles de la organización, fundamentada en los siguientes principios:

- ❖ Garantizar a nuestros colaboradores la libertad de empleo y la posibilidad de terminación del contrato laboral con el debido preaviso, conforme a la legislación vigente, sin penalizaciones indebidas.
- ❖ Formalizar las condiciones laborales mediante contratos de trabajo que incluyan, de manera explícita, las funciones del cargo, responsabilidades, condiciones de empleo y demás aspectos exigidos por la normativa laboral colombiana.
- ❖ Asegurar que la remuneración de los colaboradores sea igual o superior al salario mínimo legal vigente, cumpliendo con todas las prestaciones sociales establecidas por la ley.
- ❖ Regular, reconocer y compensar las horas extraordinarias conforme a la normativa laboral aplicable.
- ❖ Garantizar el acceso a afiliación al sistema de seguridad social integral (salud, pensión y riesgos laborales), así como a coberturas de responsabilidad civil cuando aplique.
- ❖ Otorgar a los colaboradores vacaciones remuneradas, licencias y permisos por enfermedad de acuerdo con la legislación vigente.
- ❖ Implementar y mantener una política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), conforme a la normativa nacional, que garantice condiciones laborales seguras y saludables.
- ❖ Disponer de equipos de primeros auxilios y personal capacitado en su uso en los espacios de trabajo pertinentes.
- ❖ Cumplir estrictamente con la normativa sobre edad mínima de admisión al empleo, rechazando cualquier forma de trabajo infantil.
- ❖ Establecer procedimientos formales, confidenciales y accesibles para que los colaboradores puedan expresar sus inquietudes, quejas y expectativas.
- ❖ Contar con un procedimiento disciplinario claro, transparente y comunicado adecuadamente a todos los colaboradores.
- ❖ Implementar mecanismos periódicos para medir y evaluar el nivel de satisfacción y bienestar de los empleados.
- ❖ Proporcionar formación continua y orientación a los colaboradores sobre sus funciones, derechos y responsabilidades, incluyendo aspectos relacionados con la seguridad, prevención de riesgos laborales, incendios y gestión de emergencias.



- ❖ Promover espacios de aprendizaje mediante la vinculación de estudiantes en prácticas, pasantías o programas de formación dual.
- ❖ Fomentar la inclusión laboral, generando oportunidades para personas con necesidades especiales o en condición de vulnerabilidad.
- ❖ Compromiso con los derechos humanos

En Magical Colombia, adoptamos un enfoque de respeto irrestricto a los derechos humanos, garantizando el cumplimiento de las siguientes prácticas:

- ❖ Respetar la libertad de asociación, la afiliación sindical y el derecho a la negociación colectiva de nuestros colaboradores, conforme a la legislación vigente.
- ❖ Participar y cumplir con los marcos de negociación colectiva del sector turístico cuando estos existan a nivel local o nacional.
- ❖ Prohibir cualquier forma de discriminación en los procesos de contratación, condiciones laborales, acceso a formación, promoción o desarrollo profesional, basada en género, raza, edad, discapacidad, origen étnico, religión, creencias u orientación sexual.
- ❖ Garantizar igualdad de oportunidades y acceso equitativo a recursos, formación y desarrollo profesional para todos los colaboradores.

3. GESTIÓN INTERNA: MEDIO AMBIENTE Y RELACIONES CON LA COMUNIDAD

En Magical Colombia, nos comprometemos a implementar prácticas responsables que contribuyan a la protección del medio ambiente y al fortalecimiento de las relaciones con las comunidades locales, mediante el cumplimiento de las siguientes acciones:

- ❖ Gestión de recursos y consumo responsable
- ❖ Reducir de manera progresiva el uso de materiales desechables y bienes de consumo, priorizando alternativas reutilizables y sostenibles.
- ❖ Favorecer la adquisición de bienes y servicios responsables, incluyendo suministros de oficina, servicios de catering, material promocional y merchandising sostenible.
- ❖ Priorizar la compra de productos a granel con el fin de minimizar el uso de empaques.
- ❖ Configurar los equipos de impresión y copiado para el uso eficiente del papel, incluyendo impresión a doble cara y digitalización de procesos.
- ❖ Utilizar productos de limpieza biodegradables, no tóxicos y, cuando sea posible, certificados con ecoetiquetas reconocidas.
- ❖ Promover el uso de materiales impresos en papel ecológico y trabajar con proveedores que cuenten con sistemas de gestión ambiental certificados.
- ❖ Implementar estrategias para reducir el uso de material impreso, fomentando el uso de medios digitales (“política de oficina sin papel”).
- ❖ Gestión energética y cambio climático
- ❖ Medir, monitorear y reducir de manera continua el consumo de energía en nuestras operaciones.
- ❖ Implementar estrategias para la cuantificación, reducción y compensación de la huella de carbono, evaluando su evolución en el tiempo.
- ❖ Promover el uso de energías renovables y tecnologías de iluminación eficiente cuando estén disponibles.
- ❖ Optimizar el uso de equipos mediante sistemas de apagado automático, sensores de movimiento y configuraciones de ahorro energético.
- ❖ Priorizar la adquisición de equipos con alta eficiencia energética, considerando criterios técnicos, económicos y ambientales.
- ❖ Gestión del recurso hídrico
- ❖ Implementar una política activa de uso eficiente del agua, con seguimiento periódico y evaluación de desempeño.
- ❖ Utilizar fuentes de agua sostenibles que no afecten negativamente los ecosistemas locales.

- ❖ Incorporar tecnologías de ahorro de agua en las instalaciones, así como prácticas de reutilización y captación de aguas lluvias cuando sea viable.
- ❖ Gestión de residuos y sustancias peligrosas
- ❖ Cumplir con la normativa vigente en materia de gestión integral de residuos.
- ❖ Desarrollar e implementar un programa de reducción, reutilización y reciclaje de residuos sólidos, con metas cuantificables.
- ❖ Reducir el uso de materiales de embalaje y evitar el uso de materiales no reciclables o no biodegradables.
- ❖ Disminuir el consumo de plásticos de un solo uso, especialmente botellas no reutilizables.
- ❖ Separar los residuos en la fuente y garantizar su adecuada recolección y disposición final.
- ❖ Implementar prácticas sostenibles en el uso de insumos como cartuchos de tinta y tóner, promoviendo su reutilización y reciclaje.
- ❖ Gestionar adecuadamente residuos especiales como baterías y dispositivos electrónicos.
- ❖ Cumplir con la normativa sobre vertimientos y tratamiento de aguas residuales.
- ❖ Minimizar el uso de sustancias peligrosas, garantizando su almacenamiento, manipulación y disposición segura.
- ❖ Utilizar, cuando sea posible, pinturas ecológicas libres de plomo y a base de agua.
- ❖ Implementar medidas para prevenir y reducir la contaminación en todas las operaciones de la empresa.
- ❖ Movilidad sostenible y transporte
- ❖ Medir y gestionar los desplazamientos del personal, promoviendo la reducción de emisiones asociadas.
- ❖ Fomentar el uso de medios de transporte sostenibles, incluyendo transporte público, movilidad compartida o alternativas de baja emisión.
- ❖ Incentivar prácticas como el teletrabajo, reuniones virtuales y esquemas flexibles para reducir la movilidad innecesaria.
- ❖ Garantizar el mantenimiento adecuado de los vehículos utilizados en la operación, asegurando eficiencia energética y cumplimiento de la normativa ambiental vigente.
- ❖ Evaluar y compensar las emisiones generadas por desplazamientos mediante programas reconocidos.
- ❖ Formación y cultura ambiental
- ❖ Proporcionar capacitación periódica a todos los colaboradores sobre sus responsabilidades en la gestión ambiental interna.
- ❖ Promover una cultura organizacional orientada a la sostenibilidad mediante la sensibilización y el intercambio de buenas prácticas.
- ❖ Relación con la comunidad y entorno



- ❖ Cumplir con la normativa vigente en materia de uso del suelo, ordenamiento territorial y protección de áreas naturales o patrimoniales.
- ❖ Incorporar criterios de sostenibilidad en el diseño, adecuación o mejora de infraestructuras, utilizando materiales y prácticas responsables.
- ❖ Contribuir a la protección y preservación del patrimonio cultural, histórico y natural de los destinos donde operamos, garantizando el respeto y acceso de las comunidades locales.

4. GESTIÓN DE AGENCIAS ASOCIADAS

En Magical Colombia, reconociendo el papel estratégico de nuestras agencias y aliados comerciales en la cadena de valor del turismo, hemos desarrollado e implementado una política orientada a fortalecer la sostenibilidad de nuestras agencias asociadas. Nuestro propósito es integrar principios de desarrollo sostenible en todos los niveles de colaboración con nuestros socios.

En este sentido, nos comprometemos a:

- ❖ Mantener un inventario actualizado de nuestras agencias asociadas, incluyendo información sobre sus prácticas de sostenibilidad.
- ❖ Priorizar la vinculación con organizaciones que demuestren un compromiso real y verificable con la sostenibilidad en sus operaciones y políticas.
- ❖ Colaborar con agencias que promuevan la reducción de su huella ecológica, mediante prácticas como el uso eficiente de recursos, la digitalización de procesos (reducción de papel), la correcta gestión de residuos y el uso de materiales sostenibles.
- ❖ Favorecer agencias que integren criterios de sostenibilidad social, especialmente en la generación de beneficios para las comunidades locales y en la implementación de condiciones laborales justas para sus colaboradores.
- ❖ Sensibilizar y capacitar a nuestros socios estratégicos en temas de sostenibilidad, mediante la organización de campañas, talleres y procesos formativos (presenciales o virtuales).
- ❖ Informar a nuestros socios sobre los estándares y lineamientos de sostenibilidad, incluyendo los criterios de Travelife y la normativa turística nacional aplicable.
- ❖ Establecer acuerdos de cooperación que incorporen códigos de conducta y lineamientos de sostenibilidad, fomentando la mejora continua de las prácticas de nuestros aliados.
- ❖ Realizar evaluaciones periódicas del desempeño en sostenibilidad de nuestras agencias asociadas, con el fin de verificar el cumplimiento de los compromisos establecidos.
- ❖ Comunicar a nuestros socios la política de sostenibilidad de Magical Colombia, promoviendo su adopción y difusión hacia los clientes finales cuando corresponda.
- ❖ Incluir cláusulas específicas de sostenibilidad en los contratos con agencias y operadores, orientadas al cumplimiento de estándares sociales, ambientales y éticos.



- ❖ Incentivar la participación de nuestras agencias asociadas en procesos de formación y certificación en sostenibilidad turística.
- ❖ Formalizar la relación con nuestros socios mediante contratos escritos que definan claramente responsabilidades y compromisos.
- ❖ Incorporar cláusulas contractuales que permitan la terminación anticipada del acuerdo en caso de incumplimiento de principios fundamentales, especialmente aquellos relacionados con la prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes en el contexto del turismo.
- ❖ Verificar que las agencias asociadas cumplan con la legislación nacional vigente en materia laboral y de protección de los derechos de los trabajadores.

5. TRANSPORTE

En Magical Colombia, reconocemos que el transporte constituye uno de los principales factores de impacto ambiental dentro de la actividad turística. Por ello, orientamos nuestras decisiones hacia la reducción de emisiones y la promoción de alternativas de movilidad más sostenibles, procurando que los medios de transporte utilizados en nuestras operaciones no generen niveles de contaminación superiores a los estándares promedio del sector.

En este sentido, nos comprometemos a:

- ❖ Seleccionar, siempre que sea posible, opciones de transporte más sostenibles, considerando criterios de eficiencia ambiental, así como variables de costo, comodidad y viabilidad operativa.
- ❖ Promover e integrar el uso de transporte público o compartido en los desplazamientos hacia los puntos de inicio de viajes nacionales e internacionales.
- ❖ Evaluar y priorizar alternativas de transporte de menor impacto ambiental en los traslados y excursiones en destino, equilibrando aspectos ambientales, económicos y logísticos.
- ❖ Trabajar con proveedores de transporte que implementen buenas prácticas en sostenibilidad, tales como mantenimiento adecuado de vehículos, control de emisiones y optimización del consumo de combustible.
- ❖ Fomentar la inclusión de opciones de movilidad sostenible dentro de nuestros programas turísticos, tales como caminatas, ciclismo, transporte colectivo o alternativas de baja emisión.
- ❖ Integrar y promover productos y paquetes turísticos sostenibles, diseñados bajo metodologías reconocidas, que incluyan transporte responsable, alojamientos sostenibles y actividades de bajo impacto ambiental.

6. ALOJAMIENTOS

En Magical Colombia, reconocemos que los alojamientos constituyen un elemento clave dentro de la cadena de valor del turismo sostenible. Por ello, promovemos activamente la consolidación de una red de proveedores de alojamiento comprometidos con prácticas responsables, incentivando su mejora continua en términos ambientales, sociales y culturales.

En este sentido, nos comprometemos a:

- ❖ Seleccionar alojamientos que cumplan con estándares de calidad y sostenibilidad, evaluando aspectos como:
 - ❖ Existencia de compromisos o políticas de sostenibilidad formalmente adoptadas.
 - ❖ Implementación de programas de uso eficiente del agua y la energía.
 - ❖ Gestión adecuada de residuos sólidos.
 - ❖ Estrategias de reducción del consumo energético.
 - ❖ Aplicación de criterios de sostenibilidad en su cadena de suministro.
 - ❖ Implementación de políticas de protección de la infancia.
 - ❖ Desarrollo de iniciativas de responsabilidad social empresarial (RSE).
 - ❖ Capacitación del personal en salud y seguridad.
 - ❖ Motivar y acompañar a los alojamientos asociados en la obtención de certificaciones de sostenibilidad reconocidas a nivel nacional e internacional.
 - ❖ Priorizar la contratación de alojamientos de propiedad y gestión local, que contribuyan al desarrollo económico de las comunidades.
 - ❖ Favorecer alojamientos que generen empleo local en condiciones justas y dignas.
 - ❖ Solicitar a los alojamientos evidencia documentada de sus objetivos, políticas y estrategias en materia de sostenibilidad.
 - ❖ Incorporar compromisos de sostenibilidad mediante la firma de adendas o anexos contractuales específicos.
 - ❖ Incentivar la participación de los alojamientos en procesos de formación y adopción de buenas prácticas en turismo responsable.
 - ❖ Promover el diligenciamiento de herramientas de diagnóstico (cuestionarios de sostenibilidad) para evaluar el desempeño de los alojamientos.

- ❖ Comunicar de manera clara y continua los objetivos y requisitos de sostenibilidad de Magical Colombia a todos los proveedores de alojamiento.
- ❖ Dar preferencia a alojamientos que cuenten con certificaciones reconocidas internacionalmente (por ejemplo, alineadas con criterios del GSTC) y/o certificaciones como Travelife.
- ❖ Incluir cláusulas contractuales de sostenibilidad que aborden temas críticos como la prohibición del trabajo infantil, la prevención de la corrupción, la gestión ambiental responsable y la protección de la biodiversidad.
- ❖ Establecer incentivos para aquellos alojamientos que demuestren un compromiso activo y verificable con la sostenibilidad.
- ❖ Protección de la infancia y derechos humanos en la cadena de alojamiento

En Magical Colombia, asumimos un compromiso de tolerancia cero frente a la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes, por lo cual:

- ❖ Incorporamos cláusulas contractuales en toda la cadena de suministro que establecen una política de rechazo absoluto a cualquier forma de explotación infantil.
- ❖ Establecemos mecanismos contractuales que permiten la terminación anticipada de acuerdos con proveedores que incumplan estos principios.
- ❖ Promovemos la formación del personal de los alojamientos en temas de derechos de la infancia, prevención de la explotación y protocolos de denuncia.
- ❖ Fomentamos la colaboración con actores locales para la prevención de la explotación infantil en el turismo.
- ❖ Relación con el entorno cultural y social
- ❖ Promovemos la vinculación con alojamientos y establecimientos que integren elementos del patrimonio cultural local, respetando los derechos de propiedad intelectual de las comunidades.
- ❖ Garantizamos que los alojamientos seleccionados no afecten negativamente el acceso de las comunidades locales a recursos básicos como agua, energía, alimentación, salud o territorio.
- ❖ Nos reservamos el derecho de finalizar relaciones comerciales con alojamientos que incumplan estos principios o generen impactos negativos significativos en su entorno.

7. EXCURSIONES Y ACTIVIDADES

En Magical Colombia, reconocemos que las excursiones y actividades turísticas tienen un impacto directo sobre el entorno natural, la biodiversidad y las comunidades locales. Por ello, promovemos experiencias responsables que salvaguarden el bienestar animal, respeten la autenticidad cultural y minimicen la huella ambiental de nuestras operaciones.

En este sentido, nos comprometemos a:

- ❖ Mantener un inventario actualizado de excursiones y actividades sensibles desde el punto de vista ambiental, social y cultural en cada destino donde operamos.
- ❖ Orientar y sensibilizar a nuestros clientes sobre normas de comportamiento responsable durante las actividades, promoviendo el respeto por la cultura local, el entorno natural y las comunidades anfitrionas.
- ❖ Comunicar de manera clara nuestros objetivos y requisitos de sostenibilidad a los proveedores de excursiones, a través de códigos de conducta, lineamientos operativos, reuniones, medios digitales y otros canales de comunicación.
- ❖ Diseñar y ofrecer únicamente actividades que no generen impactos negativos sobre las personas, la fauna, la flora, los ecosistemas o los recursos naturales, ni que resulten social o culturalmente inapropiadas.
- ❖ Excluir de nuestra oferta cualquier actividad que implique maltrato animal o el mantenimiento de fauna en cautiverio, salvo aquellas debidamente reguladas y certificadas conforme a la legislación local, nacional e internacional.
- ❖ Evitar la vinculación con organizaciones que participen en la recolección, comercialización o explotación no sostenible de especies silvestres, salvo en contextos regulados que garanticen su uso responsable y legal.
- ❖ Garantizar que las excursiones en sitios culturales, patrimoniales o ambientalmente sensibles sean guiadas por personal cualificado y, cuando aplique, certificado.
- ❖ Promover experiencias turísticas que generen beneficios directos para las comunidades locales, mediante la compra de bienes y servicios locales, el apoyo a la artesanía tradicional, la gastronomía local y la visita a proyectos comunitarios.
- ❖ Fomentar y recomendar actividades que contribuyan a la conservación del medio ambiente y la biodiversidad, tales como visitas a áreas protegidas, reservas naturales y proyectos de conservación.

8. LÍDERES TURÍSTICOS, REPRESENTANTES LOCALES Y GUÍAS

En Magical Colombia, promovemos activamente la participación de talento local en nuestras operaciones turísticas, reconociendo su papel fundamental en la generación de experiencias auténticas y en el desarrollo sostenible de los destinos. Nos comprometemos a garantizar condiciones laborales justas, seguras y dignas, que respeten y fortalezcan a las comunidades locales.

En este sentido, nos comprometemos a:

- ❖ Garantizar que todos los colaboradores y personal vinculado cuenten con contratos laborales formales por escrito, que incluyan condiciones claras de trabajo, funciones específicas y cumplimiento de la normativa laboral vigente, asegurando que comprendan plenamente sus derechos y obligaciones.
- ❖ Priorizar la contratación de líderes turísticos, guías, representantes locales, conductores, porteadores, cocineros y demás personal local, siempre que cumplan con los requisitos de competencia, promoviendo además su capacitación continua.
- ❖ Verificar que todos nuestros socios y aliados locales cumplan con la legislación aplicable a nivel internacional, nacional y local, así como con las normas mínimas del sector turístico, adoptando siempre el estándar más exigente cuando corresponda.
- ❖ Garantizar que la remuneración del personal local contratado sea justa, equitativa y al menos igual o superior al salario mínimo legal vigente o a los estándares del sector, promoviendo condiciones de trabajo dignas.
- ❖ Asegurar que los guías turísticos, anfitriones y demás personal vinculado cuenten con la formación, cualificación y actualización necesarias para el desarrollo de sus funciones.
- ❖ Comunicar y socializar de manera efectiva los principios y lineamientos de la política de sostenibilidad de Magical Colombia a todo el personal local, mediante herramientas como capacitaciones, comunicaciones formales, anexos contractuales y materiales informativos.
- ❖ Incorporar módulos específicos de turismo sostenible dentro de los programas de formación para guías y representantes locales, abordando temas como buenas prácticas ambientales, respeto cultural, interacción responsable con comunidades y gestión sostenible del destino.
- ❖ Garantizar que los líderes turísticos, guías y representantes informen adecuadamente a los clientes sobre prácticas responsables en el destino, incluyendo el respeto por la biodiversidad, el patrimonio cultural, el uso adecuado de recursos naturales, las normas sociales locales y los principios de derechos humanos.



- ❖ Capacitar a los guías turísticos y representantes locales en la prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes, incluyendo protocolos de identificación, prevención y reporte de situaciones sospechosas.

9. GESTIÓN DEL DESTINO

En Magical Colombia, asumimos el compromiso de contribuir activamente al desarrollo sostenible de los destinos en los que operamos, buscando maximizar los impactos positivos del turismo y minimizar los efectos negativos sobre el entorno natural, social y cultural.

En este sentido, nos comprometemos a:

- ❖ Integrar criterios de sostenibilidad en el proceso de evaluación y selección de destinos, considerando aspectos ambientales, socioculturales y económicos, así como la posibilidad de promover destinos alternativos o emergentes que contribuyan a la desconcentración turística.
- ❖ Evitar la operación en destinos donde el turismo genere impactos negativos estructurales significativos, salvo en aquellos casos donde nuestra intervención contribuya de manera demostrable a mitigar dichos efectos.
- ❖ Priorizar la inclusión de destinos que puedan ser accedidos mediante medios de transporte más sostenibles, reduciendo así la huella ambiental asociada a los desplazamientos.
- ❖ Cumplir estrictamente con la normativa vigente en materia de ordenamiento territorial, protección de áreas naturales, patrimonio cultural y demás regulaciones aplicables a nivel local, regional y nacional.
- ❖ Alinear nuestras operaciones con las estrategias y planes de gestión de destinos definidos por las autoridades competentes, contribuyendo a su fortalecimiento e implementación.
- ❖ Fomentar la articulación entre alojamientos, proveedores turísticos y productores locales, promoviendo el desarrollo de cadenas de valor sostenibles en los destinos.
- ❖ Apoyar, en la medida de nuestras posibilidades, iniciativas públicas y privadas orientadas a la sostenibilidad del turismo, incluyendo la planificación territorial, la gestión de recursos naturales y la protección de la identidad cultural.
- ❖ Contribuir a la conservación de la biodiversidad mediante el apoyo a áreas protegidas, proyectos de conservación y acciones que integren la sostenibilidad en la oferta turística.
- ❖ Promover prácticas responsables entre nuestros clientes, evitando la comercialización o recomendación de productos que involucren especies de flora y fauna amenazadas, conforme a lo establecido por la Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas (CITES) y la Lista Roja de la UICN, así como la comercialización de bienes patrimoniales no autorizados por la ley.

10. COMUNICACIÓN Y PROTECCIÓN DEL CLIENTE

En Magical Colombia, el bienestar, la seguridad y la información transparente de nuestros clientes constituyen un eje fundamental de nuestra gestión. Nos comprometemos a garantizar una comunicación clara, veraz y continua, así como a ofrecer altos estándares de protección y acompañamiento durante toda la experiencia de viaje.

Antes de la reserva nos comprometemos a:

- ❖ Poner a disposición de los clientes lineamientos claros de atención y asesoría, asegurando que nuestros colaboradores los apliquen de manera consistente.
- ❖ Garantizar la protección de los datos personales y la privacidad de nuestros clientes, conforme a la normativa vigente.
- ❖ Cumplir con los principios éticos en la comunicación comercial y publicitaria, evitando prácticas engañosas y asegurando que la oferta corresponda fielmente a los servicios prestados.
- ❖ Proporcionar información clara, completa y precisa sobre nuestros productos, servicios, condiciones y precios, incluyendo los aspectos relacionados con sostenibilidad.
- ❖ Ofrecer información objetiva, equilibrada y actualizada sobre los destinos, incluyendo sus características ambientales, culturales y sociales.
- ❖ Informar a los clientes sobre el impacto ambiental de las distintas opciones de transporte, promoviendo alternativas más sostenibles cuando estén disponibles.
- ❖ Promover activamente productos turísticos sostenibles, tales como alojamientos certificados, excursiones responsables y opciones de transporte de bajo impacto, asegurando su correcta identificación para el cliente.
- ❖ Informar a los clientes sobre alternativas sostenibles disponibles en alojamiento, actividades, paquetes turísticos y transporte.
- ❖ Comunicar de manera transparente nuestros compromisos, políticas y acciones en sostenibilidad.

Durante el viaje Nos comprometemos a:

- ❖ Proporcionar información relevante sobre el entorno natural, la cultura local y el patrimonio del destino.
- ❖ Sensibilizar a los clientes sobre los principales desafíos de sostenibilidad del destino y brindar recomendaciones para una conducta responsable.
- ❖ Informar sobre aspectos de salud y seguridad, incluyendo riesgos potenciales y medidas preventivas.
- ❖ Garantizar la disponibilidad de canales de contacto permanente para atención de emergencias.
- ❖ Capacitar a nuestro personal para la adecuada gestión de situaciones de emergencia.
- ❖ Proporcionar códigos de conducta y directrices para actividades y excursiones sensibles, orientadas a minimizar impactos negativos y maximizar la experiencia del cliente.
- ❖ Informar sobre la prevención de la explotación sexual comercial, especialmente de niños, niñas y adolescentes, y promover comportamientos responsables.
- ❖ Informar sobre la legislación aplicable en relación con la compra de bienes culturales, históricos o productos derivados de especies protegidas.
- ❖ Incentivar el consumo responsable mediante la recomendación de restaurantes, comercios y servicios locales.
- ❖ Promover el uso de opciones de transporte sostenible dentro de los destinos.
- ❖ Fomentar la participación de los clientes en iniciativas locales sostenibles, incluyendo donaciones voluntarias o apoyo a proyectos comunitarios.

Después del viaje nos comprometemos a:

- ❖ Medir de manera sistemática la satisfacción de nuestros clientes, incorporando los resultados en los procesos de mejora continua.
- ❖ Integrar criterios de sostenibilidad en las evaluaciones de satisfacción del cliente.
- ❖ Contar con procedimientos claros, accesibles y eficaces para la gestión de quejas, reclamos y sugerencias.

La presente política se emite en Cali, Valle del Cauca, a los 20 días del mes de diciembre de 2025.



Luis Darío González Restrepo
C.C 94.538.065
Representante legal