Ámbito 1, Criterio 1, Indicador 1

Política de Sostenibilidad, Planes de Acción o Sistema de Gestión

Las empresas deben diseñar políticas y plasmarlas en manuales de operación, planes de acción o sistemas de gestión, que son sus instrumentos para ordenar la gestión del servicio. Son la guía fundamental para el personal en la ejecución de las tareas y funciones particulares. Una de las políticas más importantes, en materia de operación turística en el campo, tiene que ver con las situaciones de emergencia, para lo cual el personal de servicio inmediato debe estar suficientemente preparado.

Prácticas recomendadas

• Elaborar un catálogo impreso, con las políticas generales y específicas para la operación de la empresa.

• Efectuar talleres de capacitación con respecto a este listado de políticas para todo el personal.

• Elaborar los manuales de operación del servicio, en los cuales se establezcan los principios y políticas de la empresa.

• Incorporar al personal en el proceso de elaboración de los manuales, de tal forma que este se compenetre, en el sentido de las tareas que le competen.

• Elaborar un manual de capacitación específico para situaciones de emergencia, que sea aplicable a todo el personal, en especial a los guías y choferes.

• Informarse sobre los adelantos en materia de políticas de sostenibilidad del desarrollo social y ambiental en el mundo, a través de los medios de comunicación tradicionales e Internet.