



POLÍTICA DE DESARROLLO SOSTENIBLE

En Mexikoo, estamos comprometidos con una política de desarrollo sostenible. Creemos en un turismo responsable que conserve el medio ambiente, respete los derechos humanos y apoye a las comunidades locales.

1. Introducción.....	3
1.1. Propósito.....	3
1.2. Ámbito.....	3
1.3. Gestión de sostenibilidad y cumplimiento legal.....	3
1.3.1. Gestión de sostenibilidad y cumplimiento legal Compromiso con la sostenibilidad.....	3
1.3.2. Gestión de sostenibilidad y cumplimiento legal.....	4
2. Mexikoo : historia y ADN.....	4
2.1. Nuestra historia.....	4
2.2. El ADN Mexikoo.....	5
2.3. El Equipo.....	6
3. Nuestra política de desarrollo sostenible interna.....	6
3.1. Política social y derechos humanos.....	6
3.2. Medio ambiente.....	7
3.2.1. Gestión ambiental de las operaciones de oficina.....	7
3.2.2. Gestión de carbono de las operaciones de oficina.....	8
3.2.3. Uso de la tierra.....	8
4. Nuestra política de desarrollo sostenible externa.....	9
4.1. Política general de proveedores.....	9
4.1.1. Transporte.....	10
4.1.2. Alojamiento.....	10
4.1.3. Actividades y excursiones.....	11
4.1.4. Representantes locales y guías.....	12
4.2. Destinos.....	12
4.2.1. Destinos sostenibles.....	12
4.2.2. Contribución a las comunidades locales / red económica local.....	13
4.2.3. Gestión ambiental en los destinos.....	13
4.3. Comunicación y protección al cliente.....	14
4.3.1. Privacidad.....	14
4.3.2. Marketing y comunicación.....	14
4.3.3. Comunicación de sostenibilidad.....	14
4.3.4. Experiencia del cliente.....	15
5. Contacto.....	15
6. Definiciones.....	16

1. Introducción

1.1. Propósito

Mexikoo se compromete a **evolucionar el viaje y crear conciencia entre las personas sobre el viaje responsable**. Viajar respetando la naturaleza, minimizando el impacto de nuestra presencia y asegurándonos de que la economía beneficie a todos: ese es nuestro objetivo.

El propósito de esta política es **demostrar el compromiso de Mexikoo** con la protección del medio ambiente, la preservación de la cultura local y el respeto a las comunidades en los destinos turísticos. Esta política tiene como objetivo integrar prácticas sostenibles en todas las actividades de la empresa, desde la selección de proveedores y socios hasta el diseño de itinerarios de viaje y la concienciación de los clientes.

1.2. Ámbito

Nuestra política de desarrollo sostenible está diseñada para **abarcarnos a todos los interesados de Mexikoo**, tanto interna como externamente. **Nicolas CONDOURET es responsable de implementar esta política**, asegurando su integración en todas las facetas de nuestra empresa.

Internamente, esta política involucra a **todo nuestro personal**, desde los equipos operativos hasta los equipos de ventas y de gestión, concientizándolos sobre la importancia de practicar un turismo responsable y sostenible. Externamente, esta política también se aplica a **nuestros proveedores**, quienes deben cumplir con nuestros principios de sostenibilidad y comprometerse en prácticas que se alineen con nuestra visión.

1.3. Gestión de sostenibilidad y cumplimiento legal

1.3.1. Gestión de sostenibilidad y cumplimiento legal Compromiso con la sostenibilidad

El liderazgo de Mexikoo está **totalmente comprometido con el desempeño de sostenibilidad de la empresa** y respalda la declaración de misión y la política de sostenibilidad de la empresa. **Utilizaremos la plataforma Travelife** para informar sobre nuestro progreso en sostenibilidad y para monitorear y evaluar dicho

progreso. Nos comprometemos a comunicar (públicamente) nuestro desempeño en sostenibilidad (mediante el informe de Travelife) cada dos años.

1.3.2. Gestión de sostenibilidad y cumplimiento legal

Mexikoo se compromete a **la mejora continua de las prácticas de sostenibilidad**, incluida la monitorización y evaluación continua de nuestra política de sostenibilidad, con personal y recursos dedicados para alcanzar nuestros objetivos de sostenibilidad. Mexikoo cumple con todas las regulaciones locales, regionales, nacionales e internacionales relacionadas con los recursos humanos, los derechos humanos, los derechos de los niños, los derechos de tierras, la gestión ambiental, la vida silvestre y el uso de la tierra. **Seguimos un estricto Código de Ética, que incluye una política de tolerancia cero hacia la corrupción, el soborno, el trabajo forzado y la discriminación.**

2. Mexikoo : historia y ADN

2.1. Nuestra historia

Somos dos aventureras : Élise y Alexia, que **nos hemos enamorado de México**. Nuestra historia comenzó en Luxemburgo, donde nos conocimos en una agencia de comunicación y nos conectamos de inmediato. En 2016, tomamos la decisión de ir juntas a México por un período inicial de seis meses. **Después de recorrer este país tan colorido de arriba a abajo, nos enamoramos perdidamente de su cultura, sus valores y su cálida hospitalidad, y decidimos establecernos aquí de forma indefinida.**

Además de nuestro amor por México y los viajes, **estamos concienciadas sobre las cuestiones medioambientales**. En nuestras vidas personales, estamos comprometidas y somos vegetarianas, viviendo de manera que reduzca al máximo nuestro impacto. Queremos **cambiar la forma de viajar y concienciar a las personas sobre el turismo responsable**. Viajar respetando la naturaleza y minimizando nuestra huella: ese es nuestro objetivo.

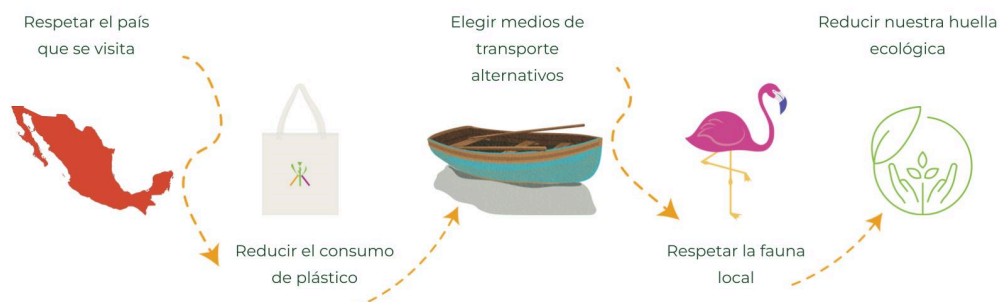
La idea de Mexikoo surgió cuando nos aventuramos en Chiapas, con nuestras mochilas al hombro. Nuestra especialidad es salir de los caminos trillados, porque

es ahí donde la verdadera experiencia comienza: **acercarse a las comunidades locales en pueblos remotos, dormir en la jungla escuchando a los monos aulladores, observar animales en su entorno natural...** En resumen, crear recuerdos únicos. Y así surgió el deseo de compartir y descubrir México de una manera diferente: **fuera de los caminos habituales y, sobre todo, asegurándonos de que la economía beneficie a todos.**

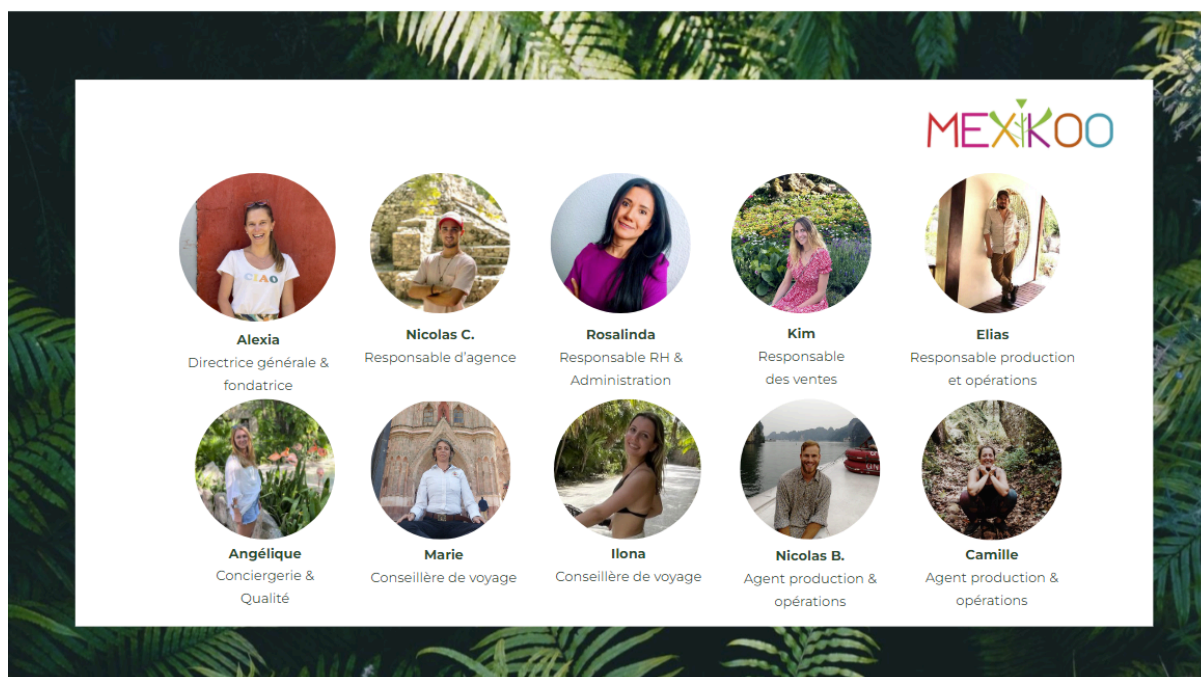
Rápidamente, dimos nombre al concepto de ecoturismo y decidimos agrupar **nuestro proyecto de excursiones ecoturísticas bajo la marca Mexikoo, que es la traducción de "México"** en maya. Para nosotros, era evidente crear una agencia que nos representara y encarnará nuestros valores compartidos.

2.2. El ADN Mexikoo

Viajar con MEXIKOO es



2.3. El Equipo



3. Nuestra política de desarrollo sostenible interna

3.1. Política social y derechos humanos

En Mexikoo, creemos firmemente que **nuestros empleados desempeñan un papel central en la creación de experiencias de viaje excepcionales** para nuestros clientes. Para garantizar su bienestar y promover un ambiente de trabajo positivo, hemos establecido una política integral de recursos humanos que abarca los siguientes principios:

- **Cumplimiento legal:** Nos comprometemos a cumplir con todas las leyes y regulaciones laborales relevantes, asegurando que nuestras prácticas de empleo se alineen con los requisitos legales.
- **Lugar de trabajo seguro, saludable y acogedor:** Nos esforzamos por proporcionar un lugar de trabajo que priorice la seguridad, la salud y el bienestar de nuestros. Esto incluye la implementación de medidas adecuadas para mantener un entorno seguro e inclusivo.

- **Condiciones de contrato y compensación justas:** Creemos en condiciones de contrato justas y equitativas para nuestros empleados, lo que incluye proporcionar paquetes de compensación competitivos y equitativos que reconozcan sus habilidades y contribuciones.
- **Inclusión e igualdad de oportunidades:** Nos comprometemos a fomentar un entorno de trabajo inclusivo que valore la diversidad y garantice igualdad de oportunidades para todos los empleados. Esto se extiende a áreas como la compensación, la promoción, la distribución de beneficios y las oportunidades de desarrollo profesional.

3.2. Medio ambiente

3.2.1. Gestión ambiental de las operaciones de oficina

En Mexikoo, estamos profundamente comprometidos con minimizar el impacto ambiental de nuestros viajes. Para lograrlo, hemos establecido los siguientes cinco compromisos:

- **Descubrir la vida silvestre y la flora respetando el medio ambiente y los animales:** Mexikoo fomenta experiencias de viaje que permiten descubrir la naturaleza y la biodiversidad de manera responsable. Esto incluye actividades como la observación de vida silvestre en su hábitat natural, siguiendo prácticas respetuosas para minimizar las perturbaciones y preservar los ecosistemas.
- **Hospedarse en alojamientos ecológicos:** Mexikoo promueve el alojamiento en establecimientos que adoptan prácticas eco-amigables. Nos basamos en los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, que abarcan el uso de energías renovables, la gestión de residuos y agua, y el apoyo a las cadenas de suministro locales, entre otros.
- **Reducir los residuos durante el viaje:** Alentamos a los viajeros a adoptar comportamientos responsables para reducir los residuos durante sus viajes. Para apoyar esto, proporcionamos un kit de bienvenida que incluye una botella de agua reutilizable, dos pajitas de acero inoxidable, repelente de mosquitos y protector solar biodegradable, para evitar el uso de plásticos de un solo uso y proteger los ecosistemas.
- **Apoyar a las comunidades locales:** Valoramos el apoyo y la participación de las comunidades locales en las actividades de viaje. Trabajamos con guías locales y comunidades para fomentar interacciones respetuosas y positivas entre los viajeros y los residentes locales.
- **Equilibrar nuestra huella ecológica:** Mexikoo reconoce la importancia de medir y minimizar su huella ecológica. Internamente, adoptamos prácticas

ambientalmente responsables dentro de la empresa, y nuestro equipo está altamente consciente de estos problemas.

3.2.2. Gestión de carbono de las operaciones de oficina

En Mexikoo, **nos comprometemos a reducir nuestra huella de carbono** y nos esforzamos por implementar las siguientes medidas:

- **Gestión de residuos:** Hemos adoptado medidas ambientales como la digitalización de documentos, la separación de residuos y la promoción de hábitos sostenibles entre nuestros empleados. Nuestro objetivo es reducir el consumo de papel, fomentar el reciclaje y limitar el uso de plásticos desechables. Distribuimos a los recién llegados una bolsa de bienvenida que incluye una bolsa de tela reutilizable y una botella de agua reutilizable con un popote. Además, preferimos utilizar pilas recargables para nuestros ratones de computadora.
- **Eficiencia energética:** En Mexikoo, estamos dedicados a reducir nuestra huella de carbono en nuestras oficinas. Fomentamos el uso mínimo de aire acondicionado, apagar los electrodomésticos y luces no utilizados en habitaciones vacías.
- **Movilidad sostenible:** Animamos activamente a nuestros empleados a utilizar el transporte público. Para facilitar esta transición, hemos elegido reubicar nuestras oficinas en el centro de la ciudad, beneficiándonos de una excelente accesibilidad en transporte público.
- **Trabajo desde casa:** Cuando nuestros empleados trabajan de forma remota, se reduce el desplazamiento y las emisiones de gases de efecto invernadero asociadas.
- **Reducción de la contaminación:** Nos comprometemos a mantener un entorno de trabajo saludable y respetuoso con el medio ambiente. Por eso, no utilizamos ningún producto químico o sustancia dañina.

En Mexikoo, estamos comprometidos con la gestión responsable de carbono en nuestras operaciones de oficina y trabajamos constantemente para reducir nuestro impacto ambiental y promover prácticas sostenibles entre nuestros empleados.

3.2.3. Uso de la tierra

El espacio de coworking de Mexikoo se encuentra en una zona urbana y cumple con todas las leyes locales de uso de suelo. **Nuestro espacio de coworking está certificado por LEED** (Liderazgo en Energía y Diseño Ambiental), lo que demuestra nuestro compromiso con la sostenibilidad y la gestión ambiental. El

edificio está **equipado con paneles solares** para conservar energía, sensores de movimiento en cada piso, en los pasillos del elevador y en los baños, así como iluminación eficiente en las oficinas.

4. Nuestra política de desarrollo sostenible externa

4.1. Política general de proveedores

Mexikoo otorga gran importancia a la selección de proveedores que se alineen con nuestros valores y principios de desarrollo sostenible. Así es como operamos:

- **Estudio de los sitios web de los proveedores y comunicación directa:** Mexikoo se toma el tiempo para estudiar los sitios web de los proveedores y entablar una comunicación directa con ellos para comprender sus prácticas y evaluar su alineación con los valores de la agencia. Esto asegura que los proveedores seleccionados cumplan con criterios como prácticas libres de plástico, uso de energías renovables cuando sea posible, promoción de la agricultura local y orgánica, gestión y clasificación de residuos, y diseño de hoteles eco-amigables con materiales sostenibles.
- **Uso de una herramienta de base de datos:** Mexikoo utiliza una herramienta de base de datos para catalogar a todos sus socios y proveedores. Esta herramienta se actualiza regularmente y registra información importante sobre cada socio, incluyendo los pilares de desarrollo sostenible que abordan.
- **Selección de tags de desarrollo sostenible correspondientes:** Mexikoo selecciona los tags de desarrollo sostenible de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas que corresponden a las prácticas y compromisos de sus socios. Esto identifica claramente las contribuciones de cada proveedor a los objetivos de desarrollo sostenible.
- **Iniciativas detalladas de ecoturismo:** Mexikoo también destaca en una columna específica las iniciativas de ecoturismo emprendidas por cada socio. Esto ayuda a identificar las acciones concretas implementadas por los proveedores para promover un turismo sostenible y responsable.

Al utilizar los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas como marco, Mexikoo demuestra su compromiso con el turismo sostenible y responsable. Este enfoque permite la selección de proveedores que comparten

estos valores y promueve prácticas alineadas con los objetivos globales de desarrollo sostenible.

Mexikoo espera que sus proveedores cumplan con **un Código de Conducta** que incluye las siguientes prácticas comerciales responsables:

- Cumplimiento de todas las regulaciones locales, regionales, nacionales e internacionales.
- Respeto de todos los derechos humanos, incluidos los derechos laborales, los derechos de los niños y los derechos de las mujeres.
- Compromiso con condiciones laborales justas.
- Adopción de políticas contra la corrupción, el soborno, la extorsión y la discriminación.
- Protección de los niños contra la explotación (sexual) a través del turismo.
- Protección del medio ambiente y los recursos naturales.
- Actuación en el mejor interés de las comunidades locales.

Si un proveedor no cumple con nuestros criterios ambientales o las iniciativas de ecoturismo que han proporcionado, **consideraremos la posibilidad de terminar nuestra colaboración** para mantener nuestros estándares de calidad y sostenibilidad.

4.1.1. Transporte

En lo que respecta a la logística doméstica en México, reconocemos que la infraestructura ferroviaria no está tan desarrollada como en algunos otros países. Esto limita nuestra capacidad para ofrecer opciones de transporte más amigables con el medio ambiente para los viajes nacionales. Sin embargo, **nos esforzamos por encontrar soluciones de transporte sostenibles para brindar una experiencia ecológica a nuestros clientes.**

Durante nuestras excursiones y actividades, **priorizamos modos de transporte no motorizados y “suaves”**. Esto incluye opciones como catamaranes, bicicletas, kayaks y caminatas. Estos modos de transporte permiten a los viajeros disfrutar de la belleza natural del país mientras minimizan su impacto en el medio ambiente.

4.1.2. Alojamiento

Aquí están nuestros diferentes criterios para seleccionar hoteles:

- Calificación de TripAdvisor de 4.5 o superior y una calificación de reserva de 8.5.
- Opiniones y comentarios positivos de los clientes en TripAdvisor (calificación excelente).

- Menos de 30 habitaciones, con énfasis en pequeños hoteles boutique.
- Exclusión de resorts y hoteles de cadenas todo incluido (por ejemplo, Holiday Inn, Fiestamericana, Mission, Posadas, etc.).
- Arquitectura auténtica utilizando materiales locales, evitando elementos folklóricos excesivos.
- Hoteles con estilo con una temática en blanco y negro, que brinden una atmósfera acogedora y llena de encanto.
- Eliminación de botellas de plástico desechables y uso de amenities ecológicos.
- Utilización de energía solar, promoción de productos locales (orgánicos) en el restaurante, recolección de agua de lluvia, conservación del hábitat circundante, compostaje de residuos orgánicos y prácticas de separación de residuos.
- Reconocimiento como Travelers' Choice por TripAdvisor.
- Servicio de desayuno disponible.
- Excelente ubicación en una ciudad o pueblo con acceso conveniente a atracciones importantes o restaurantes locales (a menos que una ubicación remota sea parte de una experiencia única).

4.1.3. Actividades y excursiones

Aquí están nuestros diferentes criterios para seleccionar excursiones:

- **Sin animales en cautiverio:**
 - Tiburones, delfines, tortugas, etc. (en piscinas)
 - Jaguares, etc. (animales en jaulas bajo el pretexto de "preservación"). A menudo, esto es muy sutil.
- **Sin plástico, sin desechables:** si ofrecen agua, debe ser en recipientes reutilizables o jarras.
- **Guías certificados** (referencias de Sectur):
 - Guías turísticos generales.
 - Guías especializados en temas específicos o expertos culturales locales.
 - Guías especializados en actividades específicas.
- **Verificar en qué idioma se ofrece el servicio.**
- **Sin corrupción** (sin sobornos, sin favores, etc.).
- **Respeto a las comunidades** (sin explotación, sin apresuramientos, sin mentiras, etc.). Esto se aplica a las comunidades, y se debe verificar la autenticidad de la experiencia.

En el caso de la interacción con animales en su entorno natural:

- Elegir proveedores que respeten a los animales en su entorno.

- Observar el lenguaje utilizado por los infractores:
 - Señales de alerta: "Seguramente verás las ballenas", "Haremos todo lo posible para que las veas".
 - Señal positiva: "No es seguro que las veas, no podemos molestar a los animales, no tocar corales o animales", "mantener distancia de los animales".
- Promover el transporte no motorizado, como visitas a pie, en bicicleta, en kayak, paseos en catamarán, cualquier cosa "sin motor".
- Priorizar áreas menos turísticas para evitar el turismo masivo, y si se trata de un lugar como Chichén Itzá, ofrecer visitas fuera de las horas punta.
- Verificar en TripAdvisor. Opiniones + comentarios (tomar nota de las calificaciones de estrellas o evitar).
- Elegir proveedores que prohíban el uso de protectores solares no biodegradables.

4.1.4. Representantes locales y guías

En Mexikoo, damos gran importancia a nuestros guías, representantes locales y acompañantes, ya que desempeñan un papel clave en la entrega de experiencias auténticas y sostenibles de viaje a nuestros clientes. Estamos comprometidos con los siguientes principios:

- Contratación de guías locales cualificados: Damos prioridad a la contratación de guías y conductores locales cualificados. Les ofrecemos salarios dignos y condiciones laborales seguras y justas. De manera similar, esperamos que nuestros proveedores contraten personal local en las mismas condiciones en nombre de Mexikoo.
- Desde el momento en que se unen a nuestro equipo, transmitimos nuestro compromiso con prácticas que respetan el medio ambiente y la cultura local.
- Alentamos a nuestros guías a compartir su conocimiento y experiencia con nuestros clientes, haciendo hincapié en la importancia de preservar los recursos naturales, respetar los sitios culturales sensibles y adoptar un comportamiento responsable durante las excursiones.

4.2. Destinos

4.2.1. Destinos sostenibles

En Mexikoo, **hacemos una elección consciente de no ofrecer ciertos destinos de turismo masivo**, como Cancún, que no están alineados con nuestra política de desarrollo sostenible. En su lugar, priorizamos destinos como Akumal que ofrecen

una experiencia más auténtica y respetuosa con el medio ambiente. Akumal es un hermoso destino ubicado en la costa del Caribe mexicano. A diferencia de Cancún, aún conserva su encanto natural y su carácter preservado. Al fomentar los viajes a Akumal, apoyamos prácticas de turismo responsable y sostenible.

4.2.2. Contribución a las comunidades locales / red económica local

En Mexikoo, nos comprometemos a realizar una contribución positiva a las comunidades locales en las que operamos. Creemos en el apoyo y fortalecimiento de la red económica local a través de diversas iniciativas. Así es como cumplimos con este compromiso:

- **Abastecimiento local y responsable:** Priorizamos trabajar con proveedores locales, negocios y artesanos para promover el crecimiento económico dentro de la comunidad. Al obtener productos y servicios locales, contribuimos al sustento de los residentes locales y fomentamos un desarrollo económico sostenible.
- **Apoyo a las artes y la cultura local:** Promovemos y apoyamos activamente las tradiciones artísticas y culturales locales. Al mostrar artesanos, músicos y artistas locales, animamos a nuestros huéspedes a apreciar y participar en la rica herencia cultural del destino. Esto no solo brinda oportunidades económicas, sino que también ayuda a preservar y celebrar las tradiciones locales.
- **Compras responsables y educación sobre souvenirs:** Educamos a nuestros huéspedes sobre prácticas de compra responsables, enfatizando la importancia de evitar souvenirs ilegales, prohibidos o perjudiciales para el medio ambiente. Al proporcionar información y orientación, permitimos a nuestros huéspedes tomar decisiones informadas que apoyen a los artesanos locales y prácticas sostenibles.

4.2.3. Gestión ambiental en los destinos

En Mexikoo, nos comprometemos a asumir nuestra responsabilidad ambiental en los destinos donde operamos al:

- Garantizar la preservación de los recursos naturales
- Educar a nuestros clientes sobre los principios de viaje responsable y comportamiento responsable del visitante.

Creemos en la **necesidad de preservar los ecosistemas naturales y educar a nuestros clientes sobre la importancia de viajar de manera responsable.** Como agencia de viajes comprometida, nos esforzamos por minimizar nuestro impacto

ambiental en los destinos donde operamos y alentamos a nuestros clientes a adoptar un comportamiento respetuoso con el medio ambiente durante su viaje.

4.3. Comunicación y protección al cliente

4.3.1. Privacidad

En Mexikoo, **solo recopilamos la información necesaria para personalizar los arreglos de viaje de nuestros clientes**, como sus preferencias de viaje, fechas de estadía, necesidades específicas y otros detalles relevantes para personalizar su experiencia. **Nunca solicitamos información personal sensible que pueda comprometer su privacidad.** Cumplimos estrictamente con las leyes y regulaciones sobre protección de datos personales. La información proporcionada por nuestros clientes se trata de manera confidencial y segura, y se utiliza únicamente con fines de planificación y ejecución de sus arreglos de viaje.

En ningún caso divulgamos la información personal de nuestros clientes a terceros sin su consentimiento explícito. **Nos comprometemos a preservar la confidencialidad de sus datos y utilizarlos únicamente con el fin de proporcionarles servicios de viaje de calidad.**

4.3.2. Marketing y comunicación

En Mexikoo, valoramos la transparencia y la integridad en todas nuestras interacciones con nuestros clientes. Nos aseguramos de proporcionar toda la información necesaria desde el principio del proceso de reserva. **Al enviar el presupuesto de viaje, nos aseguramos de incluir un itinerario completo** que incluya todas las etapas del viaje, así como las distancias entre las diversas etapas. También proporcionamos un precio detallado que aclara claramente qué está incluido y qué no está incluido en el paquete. Esto permite a nuestros clientes comprender exactamente qué pueden esperar de su viaje y evita cualquier confusión o sorpresas desagradables.

En nuestros documentos de viaje, como el diario de viaje, vamos más allá de simplemente describir itinerarios. **Brindamos consejos prácticos sobre qué llevar, ropa recomendada, equipo necesario y cualquier otro detalle relevante para hacer que su viaje sea agradable y sin preocupaciones.** Además, nos aseguramos de que nuestros clientes tengan acceso a los detalles de contacto de nuestro servicio de conserjería las 24 horas, los 7 días de la semana. Esto les permite obtener asistencia si la necesitan, ya sea para hacer preguntas, solucionar problemas imprevistos o realizar solicitudes especiales durante su viaje.

4.3.3. Comunicación de sostenibilidad

En nuestras presentaciones de viaje, **dedicamos un párrafo específico al aspecto del desarrollo sostenible de cada alojamiento o excursión que ofrecemos.** Este párrafo destaca las iniciativas y prácticas sostenibles implementadas por nuestros proveedores. Mexikoo comparte las mejores prácticas en términos de turismo sostenible con sus clientes a través del diario de viaje, con seis páginas dedicadas al comportamiento ecoresponsable que deben adoptar como viajeros, para respetar tanto el medio ambiente como la cultura local.

4.3.4. Experiencia del cliente

Consideramos que los comentarios de nuestros clientes son esenciales para mejorar constantemente nuestros servicios. Al final de cada viaje, nos ponemos en contacto con nuestros clientes para pedirles que participen en una encuesta de satisfacción del cliente. Esta encuesta nos permite recopilar sus comentarios, sugerencias y experiencias durante el viaje. **Damos gran importancia a estos comentarios, ya que nos ayudan a evaluar nuestro desempeño e identificar áreas de mejora.** Los resultados de la encuesta se analizan cuidadosamente y se integran en nuestros procesos de mejora continua.

Al recopilar comentarios de nuestros clientes a través de nuestra encuesta de satisfacción, **prestamos especial atención a los aspectos relacionados con el desarrollo sostenible.** Formulamos preguntas específicas sobre la experiencia de los clientes en términos de sostenibilidad, como su percepción de las iniciativas ecológicas implementadas por los alojamientos, su apreciación de las actividades respetuosas con el medio ambiente ofrecidas o su satisfacción con las interacciones con las comunidades locales.

5. Contacto

Todo el personal es responsable de la propiedad y el cumplimiento de esta política. Todo el personal es responsable de la promoción e implementación de esta política de sostenibilidad dentro de sus departamentos.

La implementación de esta política será liderada por **el Coordinador de Sostenibilidad, Nicolas CONDOURET**, quien puede ser contactado en nicolas@mexikoo.com.

6. Definiciones

El ecoturismo: Es una forma de turismo sostenible que está directamente relacionada con el medio ambiente y la cultura local, y se practica en áreas naturales protegidas. Su objetivo es minimizar el impacto que los turistas puedan tener en estas áreas protegidas. Las principales actividades que se encuentran en este tipo de turismo incluyen la observación de animales en su hábitat natural, el senderismo, el ciclismo y el kayak. Además, un aspecto importante del ecoturismo es la educación ambiental y la concienciación sobre la conservación de la naturaleza.

Greenwashing: El greenwashing, es una técnica de marketing que puede ser utilizada por empresas y consiste en presentarse con una imagen y posición ecológica, aunque en realidad sean contaminantes y no cumplan con su responsabilidad ecológica.

Ecosistemas: Este término se refiere al conjunto de organismos vivos que interactúan con su entorno.

Turismo sostenible: El turismo sostenible es un enfoque turístico que tiene en cuenta los tres pilares del desarrollo sostenible: el medio ambiente, la economía y lo social. Es un término amplio que abarca diversos tipos de turismo, como el turismo lento, el ecoturismo, el turismo solidario, entre otros. El objetivo del turismo sostenible es reducir al máximo la huella de carbono generada durante un viaje, así como todos los impactos negativos en el territorio, mientras se maximizan los beneficios para la economía local.

Biodiversidad: La biodiversidad incluye todos los entornos naturales, así como las diferentes especies animales, vegetales y microbianas que viven e interactúan en estos entornos. Es esencial para el mantenimiento de todas las especies, incluida la humanidad, y para mantener el equilibrio ecológico de nuestro planeta.

Compensación de carbono: Este proceso consiste en compensar las emisiones de carbono, lo cual se logra mediante la construcción de sumideros de carbono, la plantación de árboles o la participación en proyectos que utilizan energías renovables.