

TourCert

Informe de Auditoría

Nombre del turoperador	Arawi Peru	
Certificado desde	No tiene certificación	Contacto E-Mail:
Responsable RSE	Renée Quiñones	arawi@arawiperu.com
Auditor	Andrea Martinez	
Fecha de la auditoría	9/14/18	
Tipo de la auditoría	Visita al lugar	

* Para turoperadores hasta 4,9 colaboradores (equivalentes a tiempo completo) se aplican las normas para turoperadores pequeños (véase las Normas de Aplicación).

Resumen

Evaluación general

Arawi es una empresa touroperadora joven que inició sus operaciones en el 2014, sus principales mercados son el Europeo y el Americano. Su principal canal de distribución es el comercial, a través de empresas mayoristas y operadores en los mercados emisivos, así como OTA's. Después de las recomendaciones durante la auditoría, la empresa Arawi ha enviado el informe de RSE actualizado. Así también se pudo observar que Tati Quiñones como Milagros Figueroa manejaban la plataforma de avanti y las respuestas durante la auditoría fueron bien argumentadas. Al ser una oficina con pocos colaboradores, se tuvo la oportunidad de dialogar con todos respecto al proceso y a diversos criterios de sostenibilidad, encontrándose un personal muy comprometido.

La empresa está recomendada para la (re-) certificación:	<input type="radio"/>	Si	Andrea Martinez 9/17/18
	<input checked="" type="radio"/>	Si, con condiciones	
	<input type="radio"/>	No	

Condiciones	Fechas
1. Actualizar el Plan de Mejora incorporando mes y año de cumplimiento de la actividad	Diciembre 15, 2018
2. Dar seguimiento al proceso para la obtención de la nueva licencia de funcionamiento y el certificado de Defensa Civil.	Diciembre 15, 2018
3.	
4.	

Recomendaciones

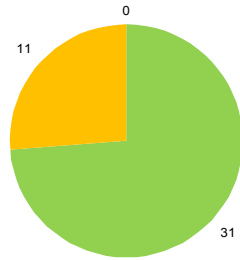
1.	Mejorar la comunicación sobre aspectos de sostenibilidad con sus proveedores y la respuesta de las encuestas a fin de conocer su situación en materia de sostenibilidad, así como lograr la firma de una mayor cantidad de códigos de conducta para proveedores y desarrollo de criterios estandarizados para su elección.
2.	Continuar y finalizar la actualización de la web a fin de incorporar su política RSE y demás información vinculada al proceso Tourcert
3.	Poner el reglamento interno en un lugar accesible para los colaboradores
4.	Incorporar en el PM fecha del próximo Ecomapeo

Cumplimiento de los criterios

		Cantidad	Porcentaje
■	Buena práctica	0	0%
■	Criterio cumplido	31	74%
■	Mejorable	11	26%
■	Criterio no cumplido	0	0%
n/a	No aplica	0	0%

Cumplimiento	Arawi Peru	Benchmark
Buena práctica & Criterio cumplido	74%	




■ Buena práctica
 ■ Criterio cumplido
 ■ Mejorable
 ■ Criterio no cumplido
 ■ No aplica







Matriz de evaluación

La auditoría esta basada en el TourCert Catálogo de Criterios para turoperadores del mayo 2016.





	Criterio	Evaluación	Comentario
1.	Gestión		
1.1	Política empresarial El turoperador tiene una política empresarial que hace referencia a los siguientes aspectos: (i) derechos humanos, (ii) condiciones laborales, (iii) protección del ambiente, (iv) biodiversidad, (v) gestión y mejora continua. La política empresarial está disponible en materiales impresos y digitales de los que dispone la empresa.		Si cuentan con política empresarial siguiendo los criterios de Tourcert Perú. La política empresarial diseñada bajo los criterios de tourcert aun no se encuentra difundida en la página web de la empresa por encontrarse en proceso de actualización. Se ha incluido en el PM.
1.2	Encargado/a de sostenibilidad La alta dirección de la empresa es el responsable máximo del sistema de RSE y ha nombrado un/a persona como encargado/a de la sostenibilidad y RSE, el mismo que cuenta con los conocimientos, competencias y el tiempo necesario para esta actividad. El/la encargado/a de RSE coordina las tareas de sostenibilidad interna y actúa como persona de contacto para los interesados externos.		Se cuenta con el documento de delegación a un Responsable de RSE, dicho documento está firmado por ambas partes
1.3	Cumplimiento legal y disponibilidad de seguros El turoperador garantiza el cumplimiento de las leyes en su ámbito de acción (p.ej. salud, seguridad, aspectos ambientales y laborales, lucha contra la corrupción) para su efectiva operación y prestación de servicios. También dispone de seguros para afrontar las posibles eventualidades que puedan ocurrir a personas y daños a la propiedad.		Cumplimiento tour operadores: Licencia de funcionamiento en trámite por encontrarse en nuevo local, cuentan con registro DIRCETUR, inscritos en el directorio de Mincetur, ficha RUC, código ESNNA. Trámite de Defensa Civil corre en paralelo con licencia de funcionamiento. Pago de impuesto predial e impuesto a la renta Personal: CV del personal en planilla, contratos, boletas, seguro. Guías: Carnet y CV Transportistas: se cuenta con los CV de cada uno y documentación relativa a las unidades de transporte como SOAT, seguro, Revisiones Técnicas
1.4	Directrices para proveedores El turoperador asegura a través de cláusulas contractuales que sus proveedores cumplen con los principios básicos de la sostenibilidad en: (i) derechos humanos, (ii) condiciones laborales, (iii) protección del ambiente, (iv) biodiversidad, (v) gestión y mejora continua.		A través de los codigos de conducta que se vienen firmando se han establecido los principios de sostenibilidad, pero aun son pocos, se incluirá en el PM. Se va a evaluar la firma de contratos con los proveedores mas importantes.
1.5	Derechos Humanos El turoperador ha identificado los aspectos y riesgos relativos a los derechos humanos en el ámbito de su actividad empresarial, y ha establecido un procedimiento para velar por su cumplimiento.		Si cumple con los requisitos que debe incluir el Reglamento Interno.
1.6	Código de protección infantil El turoperador se compromete con el código hacia la prevención eficaz de los delitos de Explotación Sexual de Niñas, Niños y Adolescentes (ESNNA).		Cuenta con código ESNNA firmado.Falta incluirlo en la página Web que está en proceso de mejora. Se ha incluido como actividad en el PM. Estan ademas suscritos a The Code.
1.7	Análisis de los grupos de interés El turoperador ha identificado sus grupos de interés internos y externos y ha evaluado las interacciones mutuas.		Cuenta con analisis de los grupos de interes
1.8	Diálogo con los grupos de interés El turoperador lleva un diálogo activo sobre sostenibilidad y RSE con sus grupos de interés, informa sobre su propio sistema de gestión de sostenibilidad y RSE y promueve el desarrollo sostenible de los grupos de interés.		Se comunica a los proveedores por correo el código de conducta.y en sus visitas anuales lo entregaran para la firma. Asimismo se entrega un Dossier e información a los viajeros en la comunicación via email que se establece con los mismos.Taranna (su principal cliente) ha creado un manual para el guía sobre temas de sostenibilidad. La idea es hacer un manual propio para los guías con los que trabajan en general.
1.9	Información y comunicación El turoperador promueve activamente un turismo sostenible entre sus clientes, colaboradores y demás partes interesadas.		Comunican a los clientes que cuentan con toucertcheck. En la web promueven el turismo responsable y se incluirá mas información en la actualización de la página web (incluido en el Plan de Mejora) . A los clientes se les entrega un "Dossier" con información que incluye los valores y acciones de la empresa a favor del turismo sostenible.
1.10	Priorización de ámbitos de acción Sobre la base del diagnóstico inicial, el turoperador ha realizado un análisis de fortalezas y debilidades, así como una priorización de los temas de la sostenibilidad, RSE y ha identificado sus principales campos de acción a ser considerados en el plan de mejora continua.		Si cuenta con el FODA. Y se ha realizado Ecomapeo e incluido acciones en el Plan de Mejora. Asimismo realizan una memoria anual que les permite conocer que aspectos tienen que ser mejorados. Asimismo han realizado un Customer Journey Map.
1.11	Monitoreo y mejora continua El sistema de sugerencias y la gestión de mejoras del turoperador son aplicados en la empresa. El programa de mejora se actualiza anualmente y se monitorea.		Si cuenta con el Programa de Mejoras, tiene actividades finalizadas y en proceso. Actualizarán el documento con las observaciones recogidas durante la auditoría.
1.12	Informe de sostenibilidad Para cada certificación y re-certificación, el turoperador elabora/actualiza un informe de sostenibilidad con los datos e indicadores actuales.		Se ha elaborado el informe RSE en formato word y se adjunta
2.	Datos económicos		
2.1	Sostenibilidad económica El turoperador regularmente recoge datos sobre la sostenibilidad económica de la empresa. El desarrollo económico es favorable.		Se cuenta con Balance General y se ha ordenado la información contable desde el 2016
3.	Oferta turística		
3.1	Cartera de ofertas El turoperador regularmente analiza las ventas de la oferta.		Si se hace un monitoreo de las ventas de manera regular y los canales que las generan.

3.2	Diseño del producto El turoperador regularmente evalúa el nivel de sostenibilidad de la propia oferta turística.		Aun el índice de RSE es bajo por el transporte que se usa . En el mercado es difícil encontrar transporte de bajas emisiones pero se está explorando. Igualmente van a establecer criterios de sostenibilidad para la selección y contratación de proveedores.
3.3	Operaciones El turoperador regularmente evalúa el nivel de sostenibilidad de las operaciones realizadas.		Hacen una evaluación previa de cada proveedor. A partir de Tourcert van a hacer una evaluación de estos aspectos.
4. Clientes			
4.1	Nivel de satisfacción de los clientes El turoperador evalúa regularmente el nivel de satisfacción de los clientes incluyendo la percepción de los aspectos sostenibles de los viajes ofertados.		Si evalúa el nivel de satisfacción de los clientes a través de una encuesta de satisfacción. Piden las encuestas que hacen los operadores locales y los internacionales , las analizan y hacen un monitoreo de todo el viaje. También analizan los reviews de las On line Travel Agencies que venden sus productos. Se ha sugerido también medición cuantitativa.
4.2	Información de los clientes El turoperador regularmente evalúa el nivel de calidad y sostenibilidad de su información al cliente.		Si realiza esta evaluación
5. Colaboradores			
5.1	Capacitación en aspectos de sostenibilidad Todos los colaboradores han recibido capacitación en sostenibilidad y RSE (por lo menos una vez al año) en temas específicos como (i) derechos humanos, (ii) condiciones laborales (incluyendo seguridad y protección de la salud), (iii) protección del ambiente y biodiversidad (iv) respeto al patrimonio y cultura local, así como medidas y acciones a ser consideradas para evitar la explotación sexual .		Se cuenta con un plan de capacitación actualizado y ya se han ido desarrollando capacitaciones que cubren aspectos de sostenibilidad. Se han realizado capacitación interna con los links de tourcert. Municipalidad va a capacitar en manejo y segregación de residuos sólidos.
5.2	Remuneración El turoperador cumple con la legislación nacional en cuanto a remuneraciones, paga los salarios promedios de la industria y negociados en forma colectiva.		Cumple con lo establecido en el reglamento interno y en se detalla en el Contrato.
5.3	Régimen de horas extraordinarias El turoperador dispone de normas para la gestión de las horas extraordinarias, enmarcadas en la legislación nacional.		Cumple con lo establecido en el reglamento interno y en se detalla en el Contrato.
5.4	Beneficios sociales voluntarios El turoperador dispone de un sistema de beneficios sociales voluntarios adicionales a los establecidos por la legislación nacional.		Tiene un sistema de bonos por metas de venta . Y también han premiado por desempeño pero requieren establecer criterios estandarizados para este beneficio.
5.5	Defensa de los intereses de los colaboradores El turoperador facilita la conformación de una representación de los intereses de los colaboradores.		El reglamento menciona la defensa de los intereses de los colaboradores.
5.6	Justicia e inclusión El turoperador ofrece condiciones de igualdad para capacitación, formación, crecimiento profesional y empleo sin distinción de etnia, edad, religión, orientación sexual y discapacidad.		Mencionan este punto en el reglamento interno y el clima laboral es bueno.
5.7	Estructura ocupacional El turoperador recopila regularmente datos sobre sus colaboradores.		Hay un file con la documentación de cada colaborador
5.8	Satisfacción de los colaboradores El turoperador evalúa regularmente el grado de satisfacción de sus colaboradores.		A pesar que por la cantidad de trabajadores no aplica se ha realizado la encuesta, sin embargo será vuelta a aplicar pues aun el tiempo en la empresa de la mayor parte es corto.
6. Gestión ambiental en la empresa			
6.1	Energía El turoperador mide regularmente el consumo de energía en su sede y cuenta con medidas de reducción del consumo energético.		ya se ha empezado a medir a partir de la mudanza a la nueva oficina
6.2	Emisiones de CO2 El turoperador evalúa regularmente las emisiones de CO2 en su sede y los va optimizando.		Se están midiendo las emisiones gracias a la plataforma Avanti y han incorporado en el PM , incorporar en la web un medidor de la huella de carbono.
6.3	Papel El turoperador registra, monitorea y reduce el consumo de papel.		Se encuentran gestionando el control de su consumo de papel. Utilizan papel con certificación FSC.
6.4	Abastecimiento El turoperador se abastece de productos y servicios sostenibles (producidos regionalmente, biodegradables, ambientalmente amigables y con prácticas sostenibles o de responsabilidad social empresarial).		A partir del proceso van a cambiar a productos de limpieza a biodegradables
6.5	Conservación y uso sostenible de la biodiversidad El turoperador contribuye a la conservación y uso sostenible de la biodiversidad a través de diferentes mecanismos o actividades que puedan ser implementadas de forma directa o los con el apoyo de colaboradores, clientes y demás partes interesadas.		Han elaborado una guía de buenas prácticas y gestionarán una alianza con Conservamos por Naturaleza para el 2019 , lo cual está incluido en el PM.
6.6	Áreas naturales protegidas El turoperador apoya de forma directa o indirecta a la conservación de áreas naturales protegidas bajo diferentes mecanismos de gestión sean estas privadas, municipales, comunitarias o estatales.		Apoya de forma indirecta a través de una operación responsable.
7. Proveedores de servicios turísticos			
7.1	Hospedajes El turoperador realiza regularmente una encuesta entre los alojamientos con los cuales trabaja y evalúa su grado de sostenibilidad.		Antes del proceso Tourcert no se evaluaban a los hospedajes respecto a su grado de sostenibilidad. A raíz del proceso se han empezado a realizar, aunque el grado de contestación ha sido bajo. Han previsto realizar la encuesta a partir de la reunión anual con proveedores . Desarrollaran criterios estandarizados para la selección (ver PM)

7.2	Guías turísticas El turoperador realiza regularmente una encuesta entre los/las guías con los cuales trabaja y evalúa su comportamiento y prácticas de sostenibilidad en su actividad.		Antes del proceso Tourcert no se evaluaban a los guías respecto a su grado de sostenibilidad. A raíz del proceso se han empezado a realizar, aunque el grado de contestación ha sido bajo. Han previsto realizar la encuesta a partir de la reunión anual con proveedores .
7.3	Transportistas El turoperador aplica regularmente una encuesta entre los transportistas con los cuales trabaja y evalúa su grado de sostenibilidad.		Antes del proceso Tourcert no se evaluaban a los Transportistas respecto a su grado de sostenibilidad. A raíz del proceso se han empezado a realizar, aunque el grado de contestación ha sido bajo. Han previsto realizar la encuesta a partir de la reunión anual con proveedores y buscar proveedores de transportes con prácticas mas sostenibles (ver PM) .
7.4	Ofertantes de actividades El turoperador realiza regularmente una encuesta entre los ofertantes de actividades con los cuales trabaja y evalúa su grado de sostenibilidad.		Antes del proceso Tourcert no se evaluaban a los ofertantes de actividades respecto a su grado de sostenibilidad. A raíz del proceso se han empezado a realizar, aunque el grado de contestación ha sido bajo. Han previsto realizar la encuesta a partir de la reunión anual con proveedores .
7.5	Satisfacción de los proveedores de servicios El turoperador evalúa regularmente el grado de satisfacción de sus proveedores de servicios así como la calidad en la comunicación sobre aspectos de sostenibilidad con los mismos.		Antes del proceso Tourcert no evaluaba la satisfacción de sus proveedores respecto a su grado de sostenibilidad. A raíz del proceso se han empezado a realizar, aunque el grado de contestación ha sido bajo. Han previsto realizar la encuesta a partir de la reunión anual con proveedores .

8. Community Involvement

8.1	Protección y rescate del patrimonio cultural El turoperador contribuye a la protección y rescate del patrimonio cultural a través de diferentes mecanismos o actividades que puedan ser implementadas por la empresa o con el apoyo de las partes interesadas.		A través de su comunicación y operación de experiencias de viajes promueven la protección, valoración y respeto del patrimonio cultural.
8.2	Respeto a las comunidades y poblaciones locales El hospedaje implementa acciones y medidas que contribuyen al respeto de las comunidades y poblaciones locales, a nivel de colaboradores, clientes y demás partes interesadas		A través de su comunicación y operación de experiencias de viajes promueven la protección, valoración y respeto alas comunidades y poblaciones locales. (Dossier, Manual de Guia de Taranna)
8.3	Impacto en la economía local El turoperador contribuye al desarrollo y crecimiento sostenible de la economía local		Han considerado el establecimiento de una alianza las comunidades con las que trabajan a fin de contribuir con su desarrollo. Se ha incluido en el PM
8.4	Apoyo a proyectos o iniciativas de sostenibilidad El turoperador apoya iniciativas o proyectos de desarrollo local sostenible bajo diferentes mecanismos ubicados en su zona de influencia.		Se está evaluando la realización de una alianza para el apoyo de un proyecto concreto en las zonas que operan.
8.5	Comunidades El turoperador realiza regularmente una encuesta entre las comunidades que visita y evalúa su grado de sostenibilidad y satisfacción de las mismas.		Se han empezado a usar a partir de la herramienta tourcert pero es difícil . Se requiere el apoyo y compromiso de los operadores locales a fin de lograr esta evaluación de manera periódica.

	Buena práctica	El criterio se cumple de una manera ejemplar y sirve a otras empresas como un modelo de ejemplo.
	Criterio cumplido	El criterio se cumple totalmente o en gran parte y existe un pequeño potencial de mejora.
	Mejorable	El criterio se cumple parcialmente y existe una necesidad de mejora.
	Criterio no cumplido	El criterio no se cumple, o se ha cumplido de una manera insuficiente. Hay una necesidad urgente de mejora.
n/a	no aplica	El criterio no es aplicable para el turoperador (por ejemplo, debido a las regulaciones para pequeños operadores).