

 	POLÍTICA DE ACCESIBILIDAD E INFORMACIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD	Código:	PO-SIGSR-006
	SISTEMA INTERNO DE GESTIÓN SOSTENIBLE REGIONAL	Versión:	01
		Fecha:	20/07/2023

POLÍTICA DE ACCESIBILIDAD E INFORMACIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Función Central	Comercial, Costos y Negociaciones, Operaciones y Producto	Función Central

 	POLÍTICA DE ACCESIBILIDAD E INFORMACIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD	Código:	PO-SIGSR-006
	SISTEMA INTERNO DE GESTIÓN SOSTENIBLE REGIONAL	Versión: Fecha:	01 20/07/2023

ÍNDICE

I.	OBJETIVO	2
II.	ALCANCE	2
III.	ALINEACIÓN	2
IV.	RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN	2
V.	INFORMACIÓN SOBRE CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD	2
VI.	MEJORA CONTINUA	3
VII.	CONTROL DE CAMBIOS	4

 	POLÍTICA DE ACCESIBILIDAD E INFORMACIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD	Código:	PO-SIGSR-006
	SISTEMA INTERNO DE GESTIÓN SOSTENIBLE REGIONAL	Versión:	01
		Fecha:	20/07/2023

I. OBJETIVO

Proporcionar un entorno inclusivo y accesible para todas las personas, incluidas aquellas con discapacidades, en las actividades de la empresa y la operación de productos turísticos. Asimismo, asegurar que las instalaciones, servicios y actividades sean accesibles en medida de lo posible, y que se brinde la información adecuada sobre la accesibilidad y adaptación de los productos turísticos a los clientes y pasajeros.

II. ALCANCE

La presente política es aplicable para la organización Condor Travel a nivel regional (Perú, Chile, Ecuador, Brasil, Argentina y Bolivia) y Tropic DMC, incluyendo a colaboradores, clientes, socios, proveedores y comunidades con las que se opera.

III. ALINEACIÓN

- Política de Sostenibilidad
- Política de selección y evaluación de proveedores

IV. RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

4.1. INFRAESTRUCTURA PROPIA

- Realizar una evaluación de las instalaciones y vehículos propios de la organización para identificar barreras y determinar áreas de mejora en términos de accesibilidad.
- Mantener un registro de las características de accesibilidad de las instalaciones, vehículos y, en medida de lo posible, productos turísticos adaptables.

4.2. PROVEEDORES EXTERNOS

- Solicitar a los diferentes tipos de proveedores información sobre la accesibilidad de sus instalaciones y servicios.

V. INFORMACIÓN SOBRE CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD

5.1. ATENCIÓN AL CLIENTE

- Informar a todos los colaboradores sobre las características de accesibilidad en instalaciones, vehículos y productos adaptables, especialmente a las áreas que tienen contacto con clientes.
- Capacitar al personal en la atención adecuada a personas con diferentes tipos de discapacidades durante la operación turística de productos adaptables.
- Aprovechar los canales de comunicación establecidos para brindar información adicional o responder preguntas de los clientes sobre la accesibilidad.

 	POLÍTICA DE ACCESIBILIDAD E INFORMACIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD	Código:	PO-SIGSR-006
	SISTEMA INTERNO DE GESTIÓN SOSTENIBLE REGIONAL	Versión:	01
		Fecha:	20/07/2023

5.2. MATERIALES DE PROMOCIÓN

- Proporcionar información sobre la accesibilidad en materiales de promoción, resaltando las instalaciones y productos turísticos adaptables disponibles.
- Aprovechar los canales de venta y reservas establecidos para realizar reservas de productos turísticos accesibles o adaptables.

5.3. SITIO WEB

- Proporcionar a través del sitio web que se cuenta con información para satisfacer necesidades de accesibilidad de las instalaciones, servicios y la disponibilidad de adaptaciones en los productos turísticos.

5.4 PROCESO DE VENTAS, RESERVAS Y OPERACIONES

Ventas (pre venta y cierre venta)

- En toda venta se debe de incluir en las notas (T&C) que contamos con opciones para atender requerimientos o necesidades especiales de alimentación (vegano, gluten free, para niños, etc.) y de accesibilidad y movilidad (acceso para silla de ruedas y personas con movilidad reducida).
- Ventas, al recibir la solicitud, debe ofrecer las opciones disponibles en los destinos cotizados, para poder ofrecer una experiencia de viaje exitosa, ajustada a la medida de las necesidades de los pasajeros.
- Ventas debe de recibir el requerimiento e incluir el detalle en los campos designados para esto dentro de Tourplan, legibles por Reservas y Operaciones.

Reservas y Operaciones (pre viaje)

- Reservas debe siempre revisar los campos de notas definidos e informar a todos los proveedores involucrados en el file.
- A la hora de reconfirmar servicios R&O debe siempre validar la disponibilidad de opciones para la correcta atención de los requerimientos especiales (de alimentación, de accesibilidad, u otros).

Operaciones ON TOUR y staff de campo (durante el viaje)

- Trasladistas/Guías validan con pasajeros la existencia y detalle de requerimientos especiales (de alimentación, de accesibilidad, u otros) a la hora del traslado de llegada y al inicio de cada servicio.
- Trasladistas/Guías van re-reconfirmando con proveedores la correcta atención de estos requerimientos.
- Trasladistas/Guías informan inmediatamente a la oficina On-tour en caso no se esté brindando la atención al requerimiento.

VI. MEJORA CONTINUA

- Revisar periódicamente la presente Política para garantizar su efectividad y realizar las actualizaciones necesarias.
- Fomentar la retroalimentación de los clientes, pasajeros y colaboradores para identificar oportunidades de mejora en la accesibilidad de instalaciones propias y de proveedores.
- Revisar periódicamente los registros de características de accesibilidad y hacer los esfuerzos para aumentar los productos turísticos adaptables a diferentes discapacidades.

 	POLÍTICA DE ACCESIBILIDAD E INFORMACIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD	Código:	PO-SIGSR-006
	SISTEMA INTERNO DE GESTIÓN SOSTENIBLE REGIONAL	Versión:	01
		Fecha:	20/07/2023

VII. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	IDENTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN	FECHA
01	Elaboración de la Política de accesibilidad e información para personas con discapacidad dentro del Sistema Interno de Gestión Sostenible Regional.	20/07/23