

## Política de desarrollo sostenible

### ÍNDICE

1. Gestión de la sostenibilidad y cumplimiento legal .....	4
2. Gestión interna: política social y derechos humanos .....	4
3. Gestión interna: medio ambiente y relaciones comunitarias .....	6
4. Agencia asociada .....	8
5. Transportes .....	9
6. Alojamiento .....	9
7. Excursiones y actividades .....	11
8. Acompañantes, representantes locales y guías .....	12
9. Destino .....	13
10. Comunicación y protección de los clientes .....	14

## Introducción

Como agencia de viajes comprometida con diversas partes interesadas en el turismo, como consumidores, guías turísticos, agencias de viajes, hoteles, empresas de transporte, restaurantes y atracciones, Tafoukt Travel comprende nuestro papel clave y nuestra influencia en el desarrollo sostenible del turismo. Por lo tanto, nos comprometemos a promover la sostenibilidad. Nuestro objetivo es seguir, implementar y promover buenas prácticas de sostenibilidad para maximizar los impactos positivos y minimizar los impactos negativos en el turismo de nuestras operaciones e influir en nuestros clientes y socios para que hagan lo mismo.

Nuestra política de desarrollo sostenible se divide en 10 temas. Cada tema consta de un conjunto de principios y acciones prácticas correspondientes.

### 1. **\*\*Gestión de la sostenibilidad y cumplimiento legal\*\***

Nos comprometemos con una gestión sostenible, practicada a través de las siguientes acciones:

- Tener un empleado designado como coordinador de sostenibilidad;
- Contar con una declaración de misión de desarrollo sostenible que se comunique a los clientes, socios y proveedores;
- Disponer de una política de desarrollo sostenible escrita y accesible que busque reducir los impactos negativos sociales, culturales, económicos y ambientales de las actividades de la empresa; incluyendo aspectos de salud y seguridad de los empleados;
- Colaborar y participar activamente en foros externos y grupos de trabajo que apoyen la sostenibilidad en el turismo;
- Realizar una evaluación de la performance de la empresa en prácticas sostenibles;
- Implementar directrices y un sistema de evaluación de sostenibilidad para identificar la performance de sostenibilidad de los principales proveedores/socios;
- Contar con un plan de acción de sostenibilidad con objetivos claros, acciones, medidas, responsabilidades y cronograma;
- Desarrollar procedimientos documentados para monitorear y evaluar la implementación de la política, objetivos y metas de sostenibilidad;
- Asegurar la transparencia de la empresa en sostenibilidad mediante informes y comunicación pública;
- Garantizar que todo el personal esté plenamente consciente de nuestra política de sostenibilidad y se comprometa a implementarla y mejorarla.

Nos comprometemos a cumplir con toda la legislación, normativas y códigos de práctica nacionales.

### 2. **\*\*Gestión interna: política social y derechos humanos\*\***

Nos comprometemos con una gestión interna sostenible mediante una política social escrita, clara y bien comunicada que incluya los siguientes principios:

- Otorgar a los empleados libertad de trabajo y de terminar el contrato con previo aviso (idealmente mínimo un mes) sin penalización;
- Incluir las condiciones laborales de acuerdo con la legislación laboral nacional y una descripción del puesto en el contrato de trabajo;
- Establecer que el salario debe figurar en el contrato y ser igual o superior al salario mínimo nacional;
- Determinar y compensar las horas extraordinarias según un acuerdo;

- Proporcionar seguro médico y de responsabilidad civil de acuerdo con la legislación nacional;
  - Conceder vacaciones anuales pagadas y permisos por enfermedad, así como indemnización por licencias anuales no remuneradas;
  - Contar con una política de salud y seguridad para empleados conforme a los estándares legales nacionales;
  - Disponer de botiquines de primeros auxilios y personal capacitado en todos los lugares relevantes;
  - Cumplir con la edad mínima de admisión al empleo nacional;
  - Tener procedimientos documentados efectivos para que los empleados expresen sus quejas y expectativas;
  - Contar con un procedimiento disciplinario claro comunicado eficazmente a los empleados;
  - Disponer de un sistema para medir la satisfacción de los empleados de forma regular;
  - Proporcionar orientación y capacitación periódica a los empleados sobre sus roles, derechos y responsabilidades en cuanto a salud y seguridad, incluyendo incendios y desastres naturales relevantes;
  - Crear oportunidades para que los estudiantes participen en prácticas/aprendizajes;
  - Fomentar oportunidades laborales para personas con necesidades especiales.
- Nos comprometemos a respetar los derechos humanos aplicando las siguientes prácticas:
- Declarar que no se obstruye la afiliación sindical, negociaciones colectivas y representación sindical de los miembros;
  - Participar y cumplir con una estructura de negociación colectiva de condiciones de trabajo (si existe a nivel local);
  - Prohibir la discriminación en contratación, condiciones de empleo, acceso a formación y puestos de dirección, o promoción en términos de género, raza, edad, discapacidad, etnia, religión/creencias o orientación sexual;
  - Asegurar que todos los empleados tengan igualdad de oportunidades y acceso a recursos y desarrollo personal mediante formación y educación regulares.

### **\*\*3. Gestión interna: Medio ambiente y relaciones comunitarias\*\***

Nos comprometemos a practicar la protección del medio ambiente y mejorar las relaciones comunitarias asegurando la implementación de las siguientes prácticas:

- Reducir activamente el uso de productos desechables y de consumo;
- Fomentar la compra de bienes y servicios sostenibles, suministros de oficina y restauración, regalos y productos comerciales;
- Comprar productos a granel para reducir la cantidad de materiales de embalaje;
- Configurar las fotocopiadoras e impresoras por defecto para impresión a doble cara u otros modos de ahorro de papel;
- Utilizar productos de limpieza no peligrosos, no eutróficos, biodegradables y certificados por una etiqueta ecológica, si están disponibles localmente;
- Imprimir folletos en papel respetuoso con el medio ambiente, con una imprenta que trabaje con un sistema de gestión medioambiental certificado, si está disponible localmente a costos razonables;
- Implementar medidas para reducir el desperdicio de folletos o adoptar una política de "solo en línea";
- Tener un compromiso activo para medir, monitorear y reducir el consumo de energía;
- Calcular y compensar las emisiones de CO<sub>2</sub> y comparar diferentes periodos;

- Comprar energía verde y luces de bajo consumo para todas las áreas, cuando sea posible;
  - Apagar las luces y equipos cuando no se utilicen, usar un sistema de encendido/apagado automático con temporizadores o detectores de movimiento y configurar los equipos por defecto en modo de ahorro de energía, cuando sea posible;
  - Preferir equipos de bajo consumo energético al comprar nuevos artículos, considerando el costo y la calidad;
  - Tener una política activa de reducción del consumo de agua, implementada y seguida mensualmente o anualmente para benchmarking;
  - Utilizar fuentes de agua sostenibles, que no afecten negativamente los flujos ambientales;
  - Instalar equipos ahorradores de agua en los baños, reutilizar aguas residuales y/o recolectar agua de lluvia;
- 
- Cumplir con la legislación nacional sobre eliminación de residuos;
  - Desarrollar e implementar una política de reducción y reciclaje de residuos sólidos, con objetivos cuantificables;
  - Tomar medidas para reducir la cantidad de materiales de embalaje y no suministrar materiales no reciclables o no biodegradables;
  - Tomar medidas para reducir la cantidad de botellas de plástico (no recargables) de agua potable de uso en oficina;
  - Separar todos los materiales reciclables y organizar su recolección y eliminación adecuada;
  - Implementar métodos de reducción de residuos en el uso de cartuchos de tinta y tóner para impresión y fotocopia, cuando sea posible;
  - Reciclar o eliminar correctamente las pilas;
  - Cumplir con la legislación nacional sobre el tratamiento de aguas residuales, que deben ser reutilizadas o desechadas de manera segura;
  - Minimizar y reemplazar el uso de sustancias nocivas y gestionar correctamente el almacenamiento, manejo y eliminación de productos químicos;
  - Utilizar pinturas sin plomo y a base de agua, tanto en el interior como en el exterior, cuando estén disponibles localmente;
  - Implementar prácticas para minimizar la contaminación de sus edificios (en la medida en que la empresa pueda controlarlo);
  - Medir y reducir los desplazamientos del personal y utilizar modos de transporte más sostenibles. Calcular sus emisiones, con el objetivo de reducirlas y compensarlas, a través de un programa confiable disponible localmente;
  - Incentivar financieramente a los empleados a usar el transporte público o medios de transporte sostenibles;
  - Reducir los impactos relacionados con el transporte mediante el teletrabajo, reuniones tele/vídeo, políticas de trabajo desde casa u otros medios;
  - Mantener y controlar correctamente los vehículos motorizados de la empresa para reducir las emisiones y el consumo de energía, asegurándose de que cumplan con las normas legales de emisión;
  - Proporcionar orientación, formación y/o información periódica a todos los miembros del personal sobre sus roles y responsabilidades en cuanto a las prácticas ambientales internas;

- Cumplir con las leyes y regulaciones sobre el uso de la tierra, zonificación y áreas protegidas o patrimoniales, al planificar, diseñar, construir, renovar, operar o demoler edificios e infraestructuras de la empresa;
- Basar la planificación, diseño y construcción de nuevos edificios o renovaciones en prácticas y materiales sostenibles adecuados y factibles localmente;
- Contribuir a la protección y preservación de bienes y sitios locales de importancia histórica, arqueológica, cultural y espiritual, y no obstaculizar el acceso de los residentes locales.

#### **\*\*4. Agencia asociada\*\***

Sobre la base de un inventario de nuestras principales agencias asociadas, hemos elaborado e implementado una política destinada a mejorar la sostenibilidad de nuestras agencias asociadas. Nuestro objetivo es materializar el desarrollo sostenible con cada uno de nuestros socios. Nos comprometemos a ello mediante las siguientes acciones:

- Mantener un listado de las prácticas de sostenibilidad de los alojamientos y agentes asociados;
- Trabajar únicamente con organizaciones que implementen realmente la sostenibilidad en su política turística;
- Minimizar la huella ecológica de la oficina desplazándose principalmente en transporte público, utilizando la menor cantidad de papel posible, clasificando los residuos y utilizando papel reciclado certificado;
- Prestar atención a los beneficios locales para las comunidades al elegir alojamientos locales y su política social para los empleados;
- Sensibilizar a los socios clave sobre el consumo sostenible mediante la organización de campañas y formaciones (en línea);
- Informar a los socios clave sobre las normas de Travelife y las normativas nacionales de turismo;
- Contar con un contrato de cooperación que incluya un anexo con el código de conducta nacional para los socios locales, a fin de fomentar sus prácticas hacia la sostenibilidad;
- Evaluar regularmente las prácticas de desarrollo sostenible de nuestros socios clave para asegurarnos de que sus prácticas son realmente sostenibles;
- Informar a los socios clave sobre la política de sostenibilidad de las agencias de viajes y de que están obligados a cumplirla y/o a comunicarla a los clientes finales, cuando sea el caso;
- Incluir cláusulas clave de sostenibilidad en los contratos con los socios entrantes/receptivos;
- Motivar a los socios entrantes/receptivos a participar en formaciones sobre sostenibilidad para agencias de viaje;
- Contar con un contrato escrito con las agencias asociadas;
- Incluir en los contratos de los socios cláusulas que permitan a los socios contractuales terminar el acuerdo de forma prematura si la empresa asociada no toma las medidas adecuadas para prevenir la explotación sexual infantil en su cadena de suministro directa;
- Asegurarse de que las empresas asociadas cumplan con todas las leyes nacionales pertinentes que protegen los derechos de los empleados.

#### **\*\*5. Transporte\*\***

Tratamos de asegurarnos de que los vehículos utilizados durante los circuitos no generen más contaminación que el promedio. Consideramos que el transporte es un aspecto

importante del turismo sostenible y hacemos todo lo posible para reducir el nivel medio de contaminación.

Nos comprometemos a ello mediante las siguientes acciones:

- Selección de las opciones más sostenibles, considerando el precio y la comodidad, al elegir las opciones de transporte hacia el destino;
- Incluir el transporte (público) sostenible hasta el punto de partida del viaje internacional/de larga distancia;
- Considerar y priorizar alternativas más sostenibles al seleccionar las opciones de transporte para los traslados y las excursiones en el destino, teniendo en cuenta el precio, la comodidad y las consideraciones prácticas;
- Integrar y/o promover uno o más productos/paquetes de vacaciones sostenibles basados en una metodología reconocida, que incluyan transporte sostenible, alojamiento sostenible y actividades sostenibles.

#### **\*\*6. Alojamiento\*\***

Tratamos de lograr una cadena de suministro turística plenamente sostenible. Los alojamientos socios juegan un papel importante en la consecución de este objetivo y se les motiva y estimula para adoptar prácticas sostenibles.

Nos comprometemos a ello mediante las siguientes acciones:

- Seleccionar alojamientos que cumplan con las normas de sostenibilidad y calidad, con un enfoque particular en los siguientes aspectos:
  - ¿Han firmado un contrato de sostenibilidad?
  - ¿Tienen un programa de ahorro de agua?
  - ¿Tienen un programa de ahorro de energía?
  - ¿Tienen un programa de gestión de residuos?
  - ¿Tienen un sistema de reducción de energía?
  - ¿Tienen una cadena de suministro sostenible?
  - ¿Tienen una política de protección infantil?
  - ¿Realizan actividades de RSE?
  - ¿Forman a los empleados en salud y seguridad?
- Motivar y fomentar que los alojamientos socios se certifiquen como sostenibles;
- Preferir y seleccionar alojamientos que sean propiedad y estén gestionados localmente;
- Elegir alojamientos que empleen a las comunidades locales;
- Asegurarse de que los alojamientos proporcionen pruebas claras de sus objetivos y estrategias de sostenibilidad;
- Hacer firmar a los alojamientos un anexo sobre sostenibilidad;
- Fomentar que los alojamientos sigan las mejores prácticas/formaciones sobre turismo responsable;
- Fomentar que los alojamientos completen el cuestionario de sostenibilidad para obtener una visión general de sus prácticas;
- Comunicar clara y activamente nuestros objetivos y requisitos en materia de sostenibilidad a los alojamientos contratados y otros alojamientos relevantes;
- Dar preferencia a los alojamientos que operan con certificación internacionalmente reconocida;
- Incluir cláusulas de sostenibilidad estándar en todos los contratos con proveedores de alojamiento, centradas en el trabajo infantil, la lucha contra la corrupción y los sobornos, la gestión de residuos y la protección de la biodiversidad;

- Ofrecer incentivos a los alojamientos que se comprometan activamente con la sostenibilidad;
- Asegurarse de que, a través de nuestra cadena de suministro de alojamiento, se respeten y protejan los derechos de los niños mediante:
  - Incluir una cláusula en los contratos a lo largo de la cadena de valor que indique una política común de repudio y tolerancia cero ante la explotación sexual infantil;
  - Incluir una cláusula dedicada a este aspecto en su contrato que permita a la agencia de viajes poner fin prematuramente al acuerdo si el proveedor de alojamiento no toma las medidas adecuadas para prevenir la explotación sexual infantil;
  - Formar a los empleados sobre los derechos de los niños, la prevención de la explotación sexual y la denuncia de casos sospechosos;
  - Apoyar, colaborar e involucrar a las partes interesadas en la prevención de la explotación sexual infantil;
- Trabajar con alojamientos y restaurantes que integren elementos del arte, la arquitectura o el patrimonio cultural local, respetando los derechos de propiedad intelectual de las comunidades locales;
- Poner fin a la cooperación con un alojamiento si hay pruebas claras de que los alojamientos bajo contrato comprometen la provisión de servicios básicos como comida, agua, energía, atención médica o suelo a las empresas vecinas.

#### \*\*7. Excursiones y actividades\*\*

Le damos gran importancia al bienestar de los animales y las comunidades, y buscamos circuitos que dejen una huella mínima. Protegemos la autenticidad de las comunidades y del entorno natural, y nos oponemos firmemente a la destrucción de la fauna y a la contaminación ambiental.

Nos comprometemos a ello mediante las siguientes acciones:

- Tener un inventario de las excursiones ecológica o culturalmente sensibles que se ofrecen en cada destino;
- Asesorar a los clientes sobre las normas de comportamiento durante las excursiones y actividades, haciendo hincapié en el respeto a la cultura, la naturaleza y el medio ambiente locales;
- Comunicar nuestros objetivos y requisitos en materia de sostenibilidad a los proveedores de excursiones contratados y otros interesados, difundiendo esta información a través de un código de conducta, agentes representativos, redes sociales, correos electrónicos, discusiones y/o reuniones, para minimizar el impacto negativo de los visitantes y maximizar el disfrute;
- No ofrecer excursiones que perjudiquen a los seres humanos, animales, plantas, recursos naturales como el agua y la energía, o que sean social o culturalmente inaceptables;
- No ofrecer excursiones en las que la fauna esté retenida en cautiverio, salvo actividades debidamente reguladas conforme a la legislación local, nacional e internacional;
- No estar involucrado en empresas que recojan, consuman, exhiban, vendan o comercialicen especies salvajes, a menos que forme parte de una actividad regulada que garantice que su uso sea sostenible y conforme a las leyes locales, nacionales e internacionales;
- Tener guías cualificados y/o certificados para guiar a nuestros huéspedes en sitios culturales sensibles, sitios patrimoniales o destinos ecológicamente sensibles;
- Promover y asesorar a nuestros clientes sobre excursiones y actividades que involucren y apoyen directamente a las comunidades locales mediante la compra de servicios o bienes,

artesanía tradicional y métodos de producción (alimentaria) locales, o visitando proyectos sociales;

- Promover y asesorar a nuestros clientes sobre excursiones y actividades que apoyen el entorno local y la biodiversidad, como la visita a zonas protegidas o proyectos de conservación ambiental.

#### **\*\*8. Acompañantes, representantes locales y guías\*\***

Nuestro objetivo es involucrar a tantos locales como sea posible, empleándolos en el sector turístico. Defendemos un entorno de trabajo justo y seguro que apoye y respete a las comunidades locales.

Nos comprometemos a ello mediante las siguientes acciones:

- Asegurarnos de que todos los empleados tengan un contrato de trabajo por escrito, que incluya las condiciones laborales y una descripción del puesto, y que comprendan perfectamente los términos y condiciones;
- Preferir trabajar con acompañantes locales, representantes locales, guías turísticos locales, porteadores, conductores, cocineros y otros miembros del personal local con capacidades equivalentes, y proporcionar formación si es necesario;
- Asegurarnos de que nuestros socios locales cumplan con todas las leyes y regulaciones internacionales, nacionales y locales aplicables, los estándares mínimos de la industria y cualquier otro requisito legal pertinente, según los requisitos más estrictos;
- Pagar a los acompañantes, representantes locales, guías, porteadores y otros empleados locales contratados por nosotros al menos un salario decente igual o superior al mínimo legal o a la norma de la industria pertinente;
- Asegurarnos de que nuestros guías turísticos, anfitriones y otros empleados contratados estén cualificados y reciban formación regular;
- Asegurarnos de que nuestros empleados locales estén informados sobre los aspectos pertinentes de nuestra política de desarrollo sostenible y la cumplan, mediante boletines informativos, referencias o anexos a los contratos, correos electrónicos o sesiones de formación e información;
- Ofrecer un módulo especial sobre viajes sostenibles en el programa de formación de guías turísticos y anfitriones locales, en el que se destaquen los principales aspectos del turismo responsable, seguido del rol esperado de los empleados. Este módulo también incluirá conocimientos sobre el destino y sus aspectos relevantes de sostenibilidad;
- Pedir a nuestros líderes, representantes locales y guías que informan a los clientes sobre los temas de sostenibilidad pertinentes en el destino (por ejemplo, la protección de la flora, fauna y patrimonio cultural, el uso de recursos), las normas y valores sociales (por ejemplo, propinas, código de vestimenta y fotografía) y los derechos humanos (por ejemplo, explotación sexual);
- Formar a nuestros acompañantes empleados y representantes locales sobre la prevención de la explotación sexual infantil. Esto incluirá formación sobre cómo verificar los requisitos relacionados con la exclusión del maltrato infantil.

#### **\*\*9. Destino\*\***

Nuestro objetivo es maximizar los impactos positivos y minimizar los impactos negativos en los destinos para asegurar el desarrollo sostenible de los lugares donde operamos.

Nos comprometemos a ello mediante las siguientes acciones:



- Tener en cuenta los aspectos de sostenibilidad en el proceso de selección de nuevos destinos y, cuando sea posible, proponer destinos alternativos no tradicionales;
- No seleccionar destinos en los que el turismo cause efectos negativos estructurales locales (a menos que la implicación de la empresa genere efectos compensatorios evidentes);
- Considerar la selección de nuevos destinos accesibles mediante medios de transporte más sostenibles;
- Cumplir con la planificación territorial basada en la ley, las zonas protegidas y las regulaciones patrimoniales. También con las estrategias de gestión de destinos de las autoridades locales, regionales y nacionales;
- Apoyar iniciativas que mejoren las relaciones entre los alojamientos y los productores locales;
- Influir y apoyar al gobierno local (si es posible, con otras agencias de viajes y partes interesadas) en cuestiones de sostenibilidad, planificación y gestión de destinos, el uso de recursos naturales y cuestiones socioculturales;
- Apoyar la conservación de la biodiversidad, incluidas las áreas protegidas y las zonas de alta biodiversidad, mediante contribuciones financieras, apoyo político e integración en las ofertas de productos;
- No promover souvenirs que contengan especies de fauna y flora amenazadas, como se indica en el tratado CITES y la "Lista roja" de la UICN; ni artefactos históricos y arqueológicos (excepto en la medida permitida por la ley).

#### \*\*10. Comunicación y protección de los clientes\*\*

El bienestar y la información de los clientes son muy importantes para nosotros. En Tafoukt Travel, garantizamos una comunicación clara y constante y una alta protección para nuestros clientes.

Antes de la reserva, nos comprometemos a:

- Poner a disposición una guía de la empresa para la consulta de los clientes, la cual es seguida por los asesores de atención al cliente;
- Asegurarnos de que la confidencialidad de los clientes no se vea comprometida;
- Cumplir con las normas relevantes y los códigos de conducta voluntarios en los mensajes de marketing y publicidad, y no prometer más de lo que se entrega;
- Hacer que la información sobre productos y precios sea clara, completa y exacta, en lo que respecta a la empresa y sus productos y servicios, incluyendo las afirmaciones sobre sostenibilidad;
- Proporcionar información sobre el destino, incluidos los aspectos de sostenibilidad, que sea factualmente correcta, equilibrada y completa;
- Informar a los clientes sobre el impacto ambiental de las diferentes opciones de transporte para llegar al destino (en caso de que no estén incluidas en el paquete) y ofrecer alternativas sostenibles, cuando sea posible;
- Promover alojamientos, excursiones, paquetes y/o opciones de transporte sostenibles (certificados), con logotipos u otros mensajes; asegurándose de que sean reconocibles por el consumidor y presentados como la "mejor" opción;
- Informar al cliente sobre las alternativas sostenibles en alojamiento, excursiones, paquetes vacacionales y opciones de transporte, si están disponibles;
- Informar claramente a los clientes directos (potenciales) sobre los compromisos y acciones en materia de desarrollo sostenible;

Después de la reserva y durante las vacaciones, nos comprometemos a:

- Proporcionar información a los consumidores sobre el entorno natural, la cultura local y el patrimonio cultural del destino de vacaciones;
- Informar a los consumidores sobre los principales aspectos y problemas de sostenibilidad del destino y recibir recomendaciones sobre cómo hacer una contribución positiva;
- Informar a los clientes sobre los riesgos y precauciones relacionados con cuestiones de salud y seguridad en el destino;
- Mantener a una persona de contacto y un número de teléfono disponibles de manera permanente para situaciones de emergencia;
- Formar al personal y tener a disposición directrices sobre cómo afrontar situaciones de emergencia;
- Proporcionar a los clientes directrices documentadas y/o códigos de conducta para excursiones y actividades sensibles, con el fin de minimizar el impacto negativo de los visitantes y maximizar el disfrute. Cuando sea posible, estas directrices se elaboran en colaboración con las ONG correspondientes y la comunidad afectada;
- Proporcionar a los clientes información sobre la explotación comercial, sexual o cualquier otra forma de explotación y acoso, especialmente de niños y adolescentes;
- Informar a los clientes sobre la legislación aplicable en cuanto a la compra, venta, importación y exportación de objetos y artículos históricos o religiosos que contengan materiales de flora y/o fauna amenazadas en el destino;
- Motivar a los clientes a utilizar restaurantes y tiendas locales (cuando sea aplicable);
- Informar a los clientes sobre opciones de transporte sostenible en los destinos, cuando sea posible;
- Animar a los clientes a hacer donaciones a organizaciones benéficas locales e iniciativas sostenibles;

Después de las vacaciones, nos comprometemos a:

- Medir sistemáticamente la satisfacción de los clientes y tener en cuenta los resultados para mejorar los servicios y productos;
- Incluir la sostenibilidad como parte integral de la investigación sobre la satisfacción de los clientes;
- Tener procedimientos claros en caso de quejas de los clientes.