

	MANUAL DE SOSTENIBILIDAD DE MTO	CÓDIGO: MTO-001
		VERSIÓN: 2: ES - EN
	MACROCLUSTER TURÍSTICO ORIENTE	FECHA DE APROBACIÓN: Enero 2026
	RESPONSABLE DIRECCION EJECUTIVA	PAGINAS: 16

MANUAL DE SOSTENIBILIDAD DE MTO

MANUAL DE SOSTENIBILIDAD MTO – Territorio La Vorágine Agencia Operadora de Viajes y Eventos RNT 33655 – Agencia Operadora RNT 246602 – Operador Profesional de Congresos, Ferias y Convenciones Compromiso con la Sostenibilidad Cumplimiento Normativo: Ley 300 · Ley 679 · Ley 397 · Ley 1185 · Decreto 2438 · NTS-TS 003 · GSTC · ODS · OMT

MANUAL DE SOSTENIBILIDAD DE MTO Documento Oficial Edición Bilingüe – Minimalista y Moderna Fecha: 2026 Revisión: 01 Responsable: Dirección General – MTO Este manual consolida los lineamientos, políticas, procedimientos y compromisos que garantizan la operación sostenible, ética y responsable de MTO. MTO SUSTAINABILITY

1. MARCO GENERAL DE SOSTENIBILIDAD

Enfoque de Sostenibilidad MTO integra la sostenibilidad en todas sus operaciones turísticas, logísticas y de eventos, bajo los pilares ambiental, sociocultural y económico.

Objetivos • Reducir impactos ambientales • Proteger el patrimonio cultural • Fortalecer comunidades locales • Garantizar prácticas económicas responsables • Cumplir la normativa nacional e internacional • Prevenir la ESCNNA • Promover la mejora continua

2. POLÍTICAS INSTITUCIONALES

2.1 POLÍTICA LEGAL Y DE SOSTENIBILIDAD

MTO cuenta con la Agencia de Viajes Operadora “Territorio La Vorágine” (RNT 33655) y con registro como Operadores Profesionales de Congresos, Ferias y Convenciones (RNT 246602). Desde estas líneas de servicio promovemos experiencias responsables, seguras y respetuosas con las comunidades, los territorios y el patrimonio natural y cultural de Colombia.

POLÍTICA LEGAL Y DE SOSTENIBILIDAD

1. Prevención ESCNNA • Rechazo total a la explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes. • Cumplimiento estricto de la Ley 679 de 2001. • Información preventiva a viajeros, proveedores y aliados. • Protocolos internos de actuación y denuncia. • Capacitación anual obligatoria.

2. Protección de Flora, Fauna y Patrimonio • Prohibición absoluta del tráfico ilícito de flora, fauna o bienes culturales. • Respeto por el patrimonio material e inmaterial. •

	MANUAL DE SOSTENIBILIDAD DE MTO	CÓDIGO: MTO-001
		VERSIÓN: 2: ES - EN
	MACROCLUSTER TURÍSTICO ORIENTE	FECHA DE APROBACIÓN: Enero 2026
	RESPONSABLE DIRECCION EJECUTIVA	PAGINAS: 16

Sensibilización a viajeros sobre prácticas responsables. • No extracción, no alimentación de fauna, no alteración de ecosistemas.

3. Sistema de Gestión Sostenible NTS-TS 003• Identificación y gestión de impactos ambientales, socioculturales y económicos. • Uso eficiente de recursos. • Manejo responsable de residuos. • Selección responsable de proveedores. • Información clara y accesible. • Auditorías internas y mejora continua.

4. Relación con Comunidades• Respeto por la identidad cultural y las prácticas locales. • Participación comunitaria. • Prioridad a proveedores y mano de obra local. • Salvaguarda del patrimonio cultural.

5. Gestión Económica Responsable• Comercio justo y precios transparentes. • Contratación formal y empleo digno. • Cadenas de valor sostenibles.

6. Cumplimiento Legal• Cumplimiento de la normativa colombiana. • Cumplimiento de estándares internacionales. • Actualización anual de la matriz legal.

7. Ética, Transparencia y Derechos Humanos• Operación ética y transparente. • Respeto por la vida y la dignidad humana. • Cero tolerancias a la discriminación.

2.2 POLÍTICA AMBIENTAL

Política Ambiental MTO se compromete a prevenir, mitigar y compensar los impactos ambientales derivados de sus operaciones turísticas y de eventos. La gestión ambiental se basa en el uso eficiente de recursos, la reducción de residuos, la protección de la biodiversidad y la promoción de prácticas responsables entre viajeros, proveedores y colaboradores. Compromisos Ambientales• Uso eficiente del agua, energía y materiales. • Reducción progresiva de plásticos de un solo uso. • Gestión integral de residuos: separación, reducción, reciclaje y disposición adecuada. • Protección de ecosistemas y biodiversidad. • Prohibición de extracción de flora, fauna o elementos naturales. • Señalética ambiental en puntos críticos. • Capacitación continua en buenas prácticas ambientales. • Selección de proveedores con criterios de sostenibilidad. • Monitoreo de indicadores ambientales. • Mejora continua del desempeño ambiental.

2.3 POLÍTICA SOCIOCULTURAL

Política Sociocultural MTO promueve el respeto, la valoración y la protección del patrimonio cultural material e inmaterial, así como la participación activa de las comunidades locales en el desarrollo turístico. Compromisos Socioculturales• Respeto por las prácticas, tradiciones y normas comunitarias. • Promoción de la participación

	MANUAL DE SOSTENIBILIDAD DE MTO	CÓDIGO: MTO-001
		VERSIÓN: 2: ES - EN
	MACROCLUSTER TURÍSTICO ORIENTE	FECHA DE APROBACIÓN: Enero 2026
	RESPONSABLE DIRECCION EJECUTIVA	PAGINAS: 16

comunitaria en actividades turísticas. • Priorización de proveedores y mano de obra local. • Salvaguarda del patrimonio cultural material e inmaterial. • Información cultural adecuada y respetuosa para viajeros. • Prohibición de apropiación cultural indebida. • Solicitud de permiso para fotografías de personas o espacios sagrados. • No discriminación por género, etnia, edad, orientación sexual o condición social. • Prevención de la ESCNNA en todos los contextos. • Capacitación sociocultural para guías y personal operativo.

2.4 POLÍTICA ECONÓMICA RESPONSABLE

Política Económica Responsable MTO garantiza prácticas económicas éticas, transparentes y orientadas al fortalecimiento de las economías locales y regionales. Compromisos Económicos • Comercio justo y precios transparentes. • Contratación formal y empleo digno. • Priorización de proveedores locales y comunitarios. • Cumplimiento de obligaciones laborales y contractuales. • Promoción de cadenas de valor sostenibles. • Transparencia en tarifas, condiciones y servicios. • Apoyo a emprendimientos locales. • Evaluación periódica del desempeño económico sostenible.

3. PLAN DE GESTIÓN SOSTENIBLE

Identificación de Impactos MTO identifica los impactos ambientales, socioculturales y económicos asociados a sus actividades, productos y servicios. Impactos Ambientales • Generación de residuos • Consumo de agua y energía • Afectación de biodiversidad Impactos Socioculturales • Interacción con comunidades • Presión sobre patrimonio cultural Impactos Económicos • Compras locales • Empleo • Distribución de beneficios

3.2 MATRIZ DE IMPACTOS

Impacto	Tipo	Nivel	Medidas de Manejo	Indicador	Responsable
Residuos	Ambiental	Medio	Separación en fuente y reducción	kg de residuos / mes	Logística
Patrimonio	Sociocultural	Alto	Sensibilización a visitantes	% de turistas informados	Coordinación
Compras	Económico	Medio	Priorización de proveedores locales	% de compras locales	Administración

	MANUAL DE SOSTENIBILIDAD DE MTO	CÓDIGO: MTO-001
		VERSIÓN: 2: ES - EN
	MACROCLUSTER TURÍSTICO ORIENTE	FECHA DE APROBACIÓN: Enero 2026
	RESPONSABLE DIRECCION EJECUTIVA	PAGINAS: 16

4. PROCEDIMIENTOS

4.1 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RESIDUOS

Procedimiento de Gestión de Residuos Objetivo Garantizar la correcta separación, reducción, almacenamiento y disposición final de los residuos generados en las operaciones de MTO. Alcance Aplica a todas las actividades operativas, administrativas, logísticas y de campo. Responsables• Coordinación Operativa• Equipo Logístico• Proveedores aliados Pasos del Procedimiento

1. Identificación del tipo de residuo generado.
2. Separación en origen según código de colores.
3. Reducción de residuos en puntos críticos.
4. Almacenamiento temporal en contenedores adecuados.
5. Entrega a gestor autorizado o punto de reciclaje.
6. Registro mensual de cantidades generadas.
7. Reporte de indicadores ambientales. Registros Asociados• Formato de residuos• Indicadores ambientales.

4.2 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

Procedimiento de Atención de Emergencias Objetivo Garantizar la respuesta inmediata, segura y coordinada ante emergencias durante actividades turísticas y eventos. Alcance Aplica a todas las actividades con viajeros, personal y proveedores. Responsables• Coordinación de Campo• Guías y facilitadores• Equipo de apoyo Pasos del Procedimiento

1. Identificación del tipo de emergencia.
2. Activación del protocolo correspondiente.
3. Comunicación inmediata al responsable operativo.
4. Evacuación o atención según el caso.
5. Contacto con autoridades si aplica.
6. Registro del incidente.

	MANUAL DE SOSTENIBILIDAD DE MTO	CÓDIGO: MTO-001
		VERSIÓN: 2: ES - EN
	MACROCLUSTER TURÍSTICO ORIENTE	FECHA DE APROBACIÓN: Enero 2026
	RESPONSABLE DIRECCION EJECUTIVA	PAGINAS: 16

7. Informe final y acciones correctivas. Registros Asociados• Formato de incidentes• Informe de cierre

5. PROCEDIMIENTO DE PQRS

Procedimiento de PQRS Objetivo Garantizar la recepción, análisis, respuesta y cierre de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias. Alcance Aplica a clientes, proveedores, aliados y comunidad. Responsables• Dirección General• Coordinación Administrativa Pasos del Procedimiento

1. Recepción de la PQRS por correo, formulario o presencial.
2. Registro en el sistema interno.
3. Clasificación según tipo.
4. Análisis del caso.
5. Respuesta formal en máximo 5 días hábiles.
6. Implementación de acciones correctivas.
7. Cierre y archivo. Registros Asociados• Formato PQRS• Informe de acciones

6. PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES

Procedimiento de Selección de Proveedores Objetivo Asegurar que los proveedores cumplan criterios de calidad, legalidad y sostenibilidad. Alcance Aplica a todos los proveedores de servicios turísticos, logísticos y de apoyo. Responsables• Coordinación Administrativa• Dirección General Pasos del Procedimiento

1. Solicitud de documentos legales.
2. Verificación de cumplimiento normativo.
3. Evaluación de criterios de sostenibilidad.
4. Visita o entrevista si aplica.
5. Aprobación o rechazo.
6. Registro en base de datos.
7. Reevaluación anual. Registros Asociados• Matriz de proveedores• Evaluación anual

	MANUAL DE SOSTENIBILIDAD DE MTO	CÓDIGO: MTO-001
		VERSIÓN: 2: ES - EN
	MACROCLUSTER TURÍSTICO ORIENTE	FECHA DE APROBACIÓN: Enero 2026
	RESPONSABLE DIRECCION EJECUTIVA	PAGINAS: 16

7. INDICADORES

Categoría	Indicador	Unidad / Métrica
Ambiental	Consumo de agua	Litros / mes (L/mes)
Ambiental	Consumo de energía	kWh / mes
Ambiental	Residuos generados	kg / mes
Ambiental	Residuos reciclados	%
Sociocultural	Compras locales	%
Sociocultural	Proveedores comunitarios	%
Sociocultural	Turistas sensibilizados	%
Económico	Empleo local	%
Económico	Pagos a tiempo	%
Económico	Crecimiento sostenible anual	% anual

8. CÓDIGO DE CONDUCTA DEL VIAJERO

Código de Conducta del Viajero • Respetar la cultura local. • No extraer flora, fauna o elementos naturales. • No alimentar animales. • No generar residuos en espacios naturales. • Solicitar permiso antes de fotografiar personas. • No participar en actividades que afecten el patrimonio. • No discriminar. • Reportar situaciones de riesgo o ESCNNA. • Seguir instrucciones del guía.

9. CÓDIGO DE CONDUCTA DEL PROVEEDOR

Código de Conducta del Proveedor • Cumplir la normativa colombiana. • Garantizar prácticas laborales dignas. • No participar en ESCNNA. • Proteger el patrimonio cultural y natural. • Gestionar adecuadamente residuos. • Cumplir estándares de calidad. • Respetar acuerdos comerciales. • Promover prácticas sostenibles. • Reportar incidentes.

	MANUAL DE SOSTENIBILIDAD DE MTO	CÓDIGO: MTO-001
		VERSIÓN: 2: ES - EN
	MACROCLUSTER TURÍSTICO ORIENTE	FECHA DE APROBACIÓN: Enero 2026
	RESPONSABLE DIRECCION EJECUTIVA	PAGINAS: 16

MTO SUSTAINABILITY MANUAL

MTO Sustainability Manual

Territorio La Vorágine – Travel & Events Operating Agency

RNT 33655 – Travel Operator Agency

RNT 246602 – Professional Operator of Congresses, Fairs and Conventions

Commitment to Sustainability

Regulatory Compliance: Law 300 · Law 679 · Law 397 · Law 1185 · Decree 2438 · NTS-TS 003 · GSTC · SDGs · UNWTO

Official Document – Bilingual Edition (Modern & Minimalist)

Date: 2026

Revision: 01

Responsible: General Management – MTO

This manual consolidates the guidelines, policies, procedures, and commitments that ensure MTO's sustainable, ethical, and responsible operations.

1. GENERAL SUSTAINABILITY FRAMEWORK

Sustainability Approach

MTO integrates sustainability into all its tourism, logistics, and event operations, based on three pillars: environmental, sociocultural, and economic.

Objectives

- Reduce environmental impacts
- Protect cultural heritage
- Strengthen local communities
- Ensure responsible economic practices
- Comply with national and international regulations
- Prevent CSEC (Commercial Sexual Exploitation of Children)
- Promote continuous improvement

	MANUAL DE SOSTENIBILIDAD DE MTO	CÓDIGO: MTO-001
		VERSIÓN: 2: ES - EN
	MACROCLUSTER TURÍSTICO ORIENTE	FECHA DE APROBACIÓN: Enero 2026
	RESPONSABLE DIRECCION EJECUTIVA	PAGINAS: 16

2. INSTITUTIONAL POLICIES

2.1 LEGAL AND SUSTAINABILITY POLICY

MTO operates through the travel agency “**Territorio La Vorágine**” (RNT 33655) and is registered as a **Professional Operator of Congresses, Fairs, and Conventions (RNT 246602)**.

Through these services, we promote responsible, safe, and respectful experiences aligned with communities, territories, and Colombia’s natural and cultural heritage.

Legal and Sustainability Commitments

1. CSEC Prevention

- Zero tolerance for the commercial sexual exploitation of children and adolescents
- Full compliance with Law 679 of 2001
- Preventive information for travelers, suppliers, and partners
- Internal reporting and action protocols
- Mandatory annual training

2. Protection of Flora, Fauna, and Heritage

- Absolute prohibition of illegal trafficking of flora, fauna, or cultural assets
- Respect for tangible and intangible heritage
- Awareness for travelers on responsible practices
- No extraction, no wildlife feeding, no ecosystem alteration

3. Sustainable Management System (NTS-TS 003)

- Identification and management of environmental, sociocultural, and economic impacts
- Efficient use of resources
- Responsible waste management
- Responsible supplier selection
- Clear and accessible information

	MANUAL DE SOSTENIBILIDAD DE MTO	CÓDIGO: MTO-001
		VERSIÓN: 2: ES - EN
	MACROCLUSTER TURÍSTICO ORIENTE	FECHA DE APROBACIÓN: Enero 2026
	RESPONSABLE DIRECCION EJECUTIVA	PAGINAS: 16

- Internal audits and continuous improvement

4. Community Relations

- Respect for cultural identity and local practices
- Community participation
- Priority for local suppliers and workforce
- Safeguarding cultural heritage

5. Responsible Economic Management

- Fair trade and transparent pricing
- Formal hiring and decent employment
- Sustainable value chains

6. Legal Compliance

- Compliance with Colombian regulations
- Compliance with international standards
- Annual update of legal compliance matrix

7. Ethics, Transparency, and Human Rights

- Ethical and transparent operations
- Respect for life and human dignity
- Zero tolerance for discrimination

2.2 ENVIRONMENTAL POLICY

MTO is committed to preventing, mitigating, and compensating environmental impacts arising from its tourism and event operations.

Environmental Commitments

	MANUAL DE SOSTENIBILIDAD DE MTO	CÓDIGO: MTO-001
		VERSIÓN: 2: ES - EN
	MACROCLUSTER TURÍSTICO ORIENTE	FECHA DE APROBACIÓN: Enero 2026
	RESPONSABLE DIRECCION EJECUTIVA	PAGINAS: 16

- Efficient use of water, energy, and materials
- Progressive reduction of single-use plastics
- Integrated waste management: separation, reduction, recycling, and proper disposal
- Protection of ecosystems and biodiversity
- Prohibition of extraction of flora, fauna, or natural elements
- Environmental signage at critical points
- Continuous training in environmental best practices
- Supplier selection based on sustainability criteria
- Monitoring environmental indicators
- Continuous environmental performance improvement

2.3 SOCIOCULTURAL POLICY

MTO promotes respect, appreciation, and protection of tangible and intangible cultural heritage, as well as active participation of local communities in tourism development.

Sociocultural Commitments

- Respect for community practices, traditions, and norms
- Promotion of community participation in tourism activities
- Prioritization of local suppliers and workforce
- Protection of cultural heritage
- Accurate and respectful cultural information for travelers
- Prohibition of cultural appropriation
- Permission required for photographing people or sacred spaces
- Non-discrimination (gender, ethnicity, age, sexual orientation, social condition)
- Prevention of CSEC in all contexts
- Sociocultural training for guides and operational staff

	MANUAL DE SOSTENIBILIDAD DE MTO	CÓDIGO: MTO-001
		VERSIÓN: 2: ES - EN
	MACROCLUSTER TURÍSTICO ORIENTE	FECHA DE APROBACIÓN: Enero 2026
	RESPONSABLE DIRECCION EJECUTIVA	PAGINAS: 16

2.4 RESPONSIBLE ECONOMIC POLICY

MTO ensures ethical, transparent, and sustainable economic practices that strengthen local and regional economies.

Economic Commitments

- Fair trade and transparent pricing
- Formal hiring and decent employment
- Prioritization of local and community suppliers
- Compliance with labor and contractual obligations
- Promotion of sustainable value chains
- Transparency in pricing, conditions, and services
- Support for local entrepreneurship
- Periodic evaluation of sustainable economic performance

3. SUSTAINABLE MANAGEMENT PLAN

Impact Identification

MTO identifies environmental, sociocultural, and economic impacts associated with its activities, products, and services.

Environmental Impacts

- Waste generation
- Water and energy consumption
- Biodiversity impact

Sociocultural Impacts

- Interaction with communities
- Pressure on cultural heritage

Economic Impacts

- Local procurement
- Employment

	MANUAL DE SOSTENIBILIDAD DE MTO	CÓDIGO: MTO-001
		VERSIÓN: 2: ES - EN
	MACROCLUSTER TURÍSTICO ORIENTE	FECHA DE APROBACIÓN: Enero 2026
	RESPONSABLE DIRECCION EJECUTIVA	PAGINAS: 16

- Distribution of benefits

3.2 IMPACT MATRIX

Impact	Type	Level	Management Measures	Indicator	Responsible
Waste	Environmental	Medium	Source separation and waste reduction	kg of waste / month	Logistics
Heritage	Sociocultural	High	Visitor awareness and education	% of informed tourists	Coordination
Procurement	Economic	Medium	Prioritization of local suppliers	% of local purchases	Administration

4. PROCEDURES

4.1 WASTE MANAGEMENT PROCEDURE

Objective

Ensure proper separation, reduction, storage, and final disposal of waste generated.

Scope

Applies to all operational, administrative, logistical, and field activities.

Responsible

- Operations Coordination
- Logistics Team
- Partner Suppliers

Procedure Steps

1. Identify type of waste
2. Separate at source (color coding)
3. Reduce waste at critical points
4. Temporary storage
5. Deliver to authorized manager or recycling point
6. Monthly record

	MANUAL DE SOSTENIBILIDAD DE MTO	CÓDIGO: MTO-001
		VERSIÓN: 2: ES - EN
	MACROCLUSTER TURÍSTICO ORIENTE	FECHA DE APROBACIÓN: Enero 2026
	RESPONSABLE DIRECCION EJECUTIVA	PAGINAS: 16

7. Environmental reporting

4.2 EMERGENCY RESPONSE PROCEDURE

Objective

Ensure immediate, safe, and coordinated response to emergencies.

Responsible

- Field Coordination
- Guides and facilitators
- Support team

Steps

1. Identify emergency
2. Activate protocol
3. Notify responsible party
4. Evacuate or assist
5. Contact authorities
6. Record incident
7. Final report and corrective actions

5. PQRS PROCEDURE (REQUESTS, COMPLAINTS, CLAIMS, SUGGESTIONS)

Objective

Ensure proper reception, analysis, response, and closure.

Steps

1. Receive
2. Register
3. Classify
4. Analyze

	MANUAL DE SOSTENIBILIDAD DE MTO	CÓDIGO: MTO-001
		VERSIÓN: 2: ES - EN
	MACROCLUSTER TURÍSTICO ORIENTE	FECHA DE APROBACIÓN: Enero 2026
	RESPONSABLE DIRECCION EJECUTIVA	PAGINAS: 16

5. Respond (max 5 business days)
6. Implement actions
7. Close

6. SUPPLIER SELECTION PROCEDURE

Objective

Ensure suppliers meet quality, legal, and sustainability criteria.

Steps

1. Request documentation
2. Verify compliance
3. Evaluate sustainability
4. Visit/interview
5. Approve/reject
6. Register
7. Annual reevaluation

	MANUAL DE SOSTENIBILIDAD DE MTO	CÓDIGO: MTO-001
		VERSIÓN: 2: ES - EN
	MACROCLUSTER TURÍSTICO ORIENTE	FECHA DE APROBACIÓN: Enero 2026
	RESPONSABLE DIRECCION EJECUTIVA	PAGINAS: 16

7. INDICATORS

Category	Indicator	Unit / Metric
Environmental	Water consumption	Liters / month (L/month)
Environmental	Energy consumption	kWh / month
Environmental	Waste generated	kg / month
Environmental	Recycled waste	%
Sociocultural	Local purchases	%
Sociocultural	Community suppliers	%
Sociocultural	Informed tourists	%
Economic	Local employment	%
Economic	On-time payments	%
Economic	Annual sustainable growth	% annually

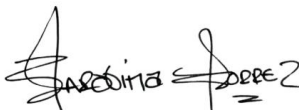
8. TRAVELER CODE OF CONDUCT

- Respect local culture
- Do not extract flora or fauna
- Do not feed animals
- Do not generate waste in natural areas
- Ask permission before photographing
- Do not harm heritage
- Do not discriminate
- Report risks or CSEC
- Follow guide instructions

	MANUAL DE SOSTENIBILIDAD DE MTO	CÓDIGO: MTO-001
		VERSIÓN: 2: ES - EN
	MACROCLUSTER TURÍSTICO ORIENTE	FECHA DE APROBACIÓN: Enero 2026
	RESPONSABLE DIRECCION EJECUTIVA	PAGINAS: 16

9. SUPPLIER CODE OF CONDUCT

- Comply with Colombian regulations
- Ensure fair labor practices
- Do not participate in CSEC
- Protect natural and cultural heritage
- Manage waste responsibly
- Meet quality standards
- Respect agreements
- Promote sustainability
- Report incidents


Andrea Carolina Correa
 Directora Ejecutiva
 Representante Legal