

# CÓDIGO DE CONDUCTA

@juan.cif

## DERECHOS Y DEBERES

### Deberes y Derechos de los Proveedores

#### DERECHOS

1. Ser informado sobre la Política de Sostenibilidad de la empresa
2. Ser informado a través de medios visibles acerca de la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA.
3. Que se priorice la contratación de proveedores de base local en condiciones justas y equitativas de acuerdo con la disponibilidad del mercado y la legislación vigente aplicable.
4. Que se priorice a los proveedores que incluyan en sus productos y servicios consideraciones sostenibles relacionadas con el desarrollo ambiental, sociocultural y económico, de acuerdo con la disponibilidad en el mercado.
5. Que se especifique claramente las condiciones de pago y los requisitos del producto o servicio solicitado.
6. Que se realice el pago establecido en tiempo y forma por los servicios o productos convenidos.

#### DEBERES

1. Cumplir con la normativa que le aplique a la empresa.
2. Brindar información completa, veraz e idónea respecto de los productos que ofrezcan, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización.

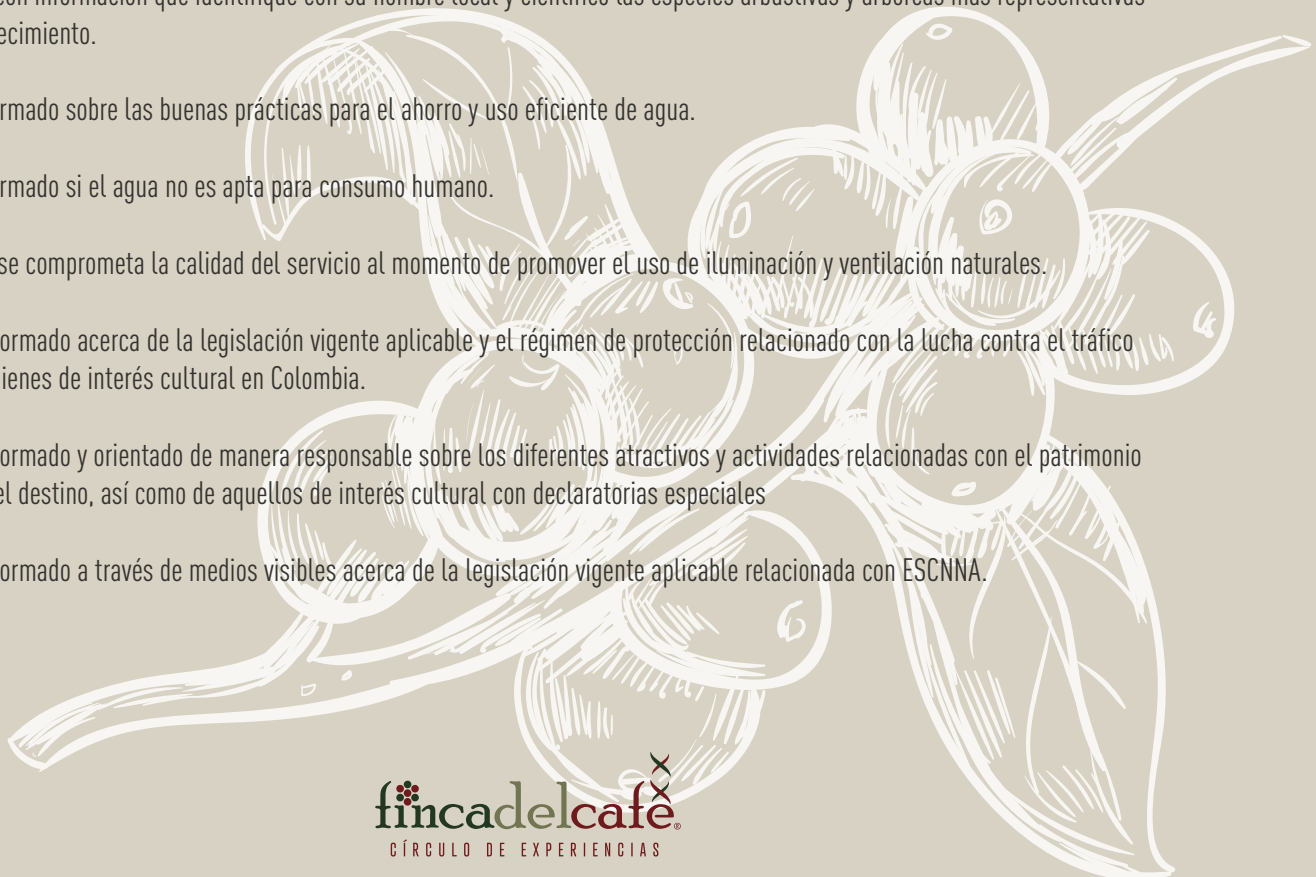
3. Dar a conocer la naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, el volumen, peso o medida, los precios, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad o la cantidad, y toda otra característica o referencia relevante respecto de los productos.
4. Responder por los productos defectuosos, y de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información.
5. Informar a los consumidores claramente en qué consisten los beneficios ambientales, determinando las características o atributos ambientales de los productos, con el propósito de promover un consumo y producción sostenibles.
6. Rechazar y denunciar la Explotación Sexual y Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes, en cumplimiento con la legislación vigente.

### Deberes y Derechos de los Clientes y Huéspedes

#### DERECHOS

1. Ser informado sobre la Política de Sostenibilidad de la empresa
2. Ser informado y sensibilizado para la promoción y difusión de las buenas prácticas de sostenibilidad.
3. Ser informado acerca de la legislación vigente aplicable y el régimen sancionatorio relacionado con el tráfico ilegal de especies de flora y fauna;
4. Que le sean promovidos comportamientos responsables con el entorno natural.
5. Contar con información de las áreas naturales con uso recreativo permitido en el destino y promover sus visitas.
6. Contar con información que identifique con su nombre local y científico las especies arbustivas y arbóreas más representativas del establecimiento.
7. Ser informado sobre las buenas prácticas para el ahorro y uso eficiente de agua.
8. Ser informado si el agua no es apta para consumo humano.
9. Que no se comprometa la calidad del servicio al momento de promover el uso de iluminación y ventilación naturales.
10. Ser informado acerca de la legislación vigente aplicable y el régimen de protección relacionado con la lucha contra el tráfico ilegal de bienes de interés cultural en Colombia.
11. Ser informado y orientado de manera responsable sobre los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural del destino, así como de aquellos de interés cultural con declaratorias especiales
12. Ser informado a través de medios visibles acerca de la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA.

#### DEBERES



1. Asumir comportamientos responsables con el entorno natural y las áreas naturales de uso recreativo.
2. Acogerse a la Política de Sostenibilidad del establecimiento y a las buenas prácticas de sostenibilidad.
3. Cumplir con la legislación vigente aplicable relacionado con el tráfico ilegal de especies de flora y fauna.
4. Abstenerse de coleccionar, comercializar y traficar especies animales o vegetales que no cuenten con los permisos y licencias respectivas otorgadas por las autoridades ambientales competentes;
5. Evitar comercializar o consumir especies o productos derivados de la flora y fauna prohibidas o según vedas establecidos por la ley.
6. Acatar las disposiciones y reglamentación dispuesta en el establecimiento.
7. Rechazar y denunciar la Explotación Sexual y Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes, en cumplimiento con la legislación vigente.

### CONSEJOS PARA EL TURISTA RESPONSABLE

Les compartimos los consejos de la Organización Mundial del Turismo, para el turista responsable, los invitamos a tenerlos presentes durante éste y futuros viajes: <http://ethics.unwto.org/es/node/30923>

### CULTURA Y NATURALEZA

En los siguientes enlaces encontrará información sobre los sitios de interés turístico para conocer durante su visita en Santa Rosa de Cabal

<http://www.carder.gov.co/web/es/ecoturismo-risaralda>

<http://paisajeculturalcafetero.org.co/>

### ESCNNA – EXPLOTACIÓN SEXUAL DE NIÑOS, NIÑAS ADOLESCENTES

En Colombia la Explotación Sexual de Niños Niñas y Adolescentes es un delito penalizado hasta con 25 años de prisión, sin rebaja de penas. La pena se agravará de una tercera parte a la mitad:

1. Si la conducta se ejecuta por un turista o viajero nacional o extranjero.
2. Si la conducta constituyere matrimonio o convivencia, servil o forzado.
3. Si la conducta es cometida por un miembro de un grupo armado organizado al margen de la ley.
4. Si la conducta se comete sobre persona menor de catorce (14) años de edad.
5. El responsable sea integrante de la familia de la víctima. (Ley 1329 del 2009).

Ayúdenos a proteger los menores de edad

Denuncie en:

Línea gratuita Nacional del ICBF 018000 112 440 o marcando 106

Página web:<http://www.teprotejo.org>

## ENERGÍA RENOVABLE

Se denomina energía renovable a la energía que se obtiene de fuentes naturales virtualmente inagotables, ya sea por la inmensa cantidad de energía que contienen, o porque son capaces de regenerarse por medios naturales. Entre las energías renovables se cuentan la eólica, geotérmica, hidroeléctrica, mareomotriz, solar, undimotriz, la biomasa y los biocarburantes.

Finca del Café aprovecha la energía solar a través de lámparas pequeñas que se auto cargan en el día y alumbran en la noche, éstas están ubicadas alrededor de sus jardines.

## Deberes y Derechos Laborales

### DEBERES

1. Promover y difundir las buenas prácticas de sostenibilidad, incluyendo el ahorro y uso eficiente de la energía y agua.
2. Rechazar y prevenir la Explotación Sexual y Comercial de Niños Niñas y Adolescentes.
3. Prevenir prácticas discriminatorias hacia las personas en condiciones de fragilidad por su condición étnica, de género, edad, capacidad funcional, nivel económico o cultural.
4. Ejecutar las decisiones para el cumplimiento de los requisitos de la norma.
5. Informar a los clientes y huéspedes acerca de la legislación vigente aplicable y el régimen de protección relacionado con la lucha contra el tráfico ilegal de bienes de interés cultural en Colombia.
6. Informar y orientar de manera responsable a los huéspedes sobre los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural del destino, así como de aquellos de interés cultural con declaratorias especiales.
7. Promover de manera responsable las manifestaciones culturales locales, regionales o nacionales
8. Diseñar, operar, promover productos o prestar servicios que no generen impactos negativos en el patrimonio cultural
- 9- Informar a los clientes, huéspedes y proveedores a través de medios visibles acerca de la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA.
10. Prevenir la explotación laboral infantil.

11. Apoyar a las comunidades u organizaciones que elaboran productos o prestan servicios, que resalten las características culturales del destino.
12. No ejercer ningún tipo de discriminación ni exclusión de las poblaciones vulnerables.
13. Dar prioridad en la contratación de proveedores de base local en condiciones justas y equitativas de acuerdo con la disponibilidad del mercado y la legislación vigente aplicable.
14. Adelantar acciones para promover entre los clientes la compra de bienes, servicios, artesanías y productos, fabricados por personas o empresas de base local en condiciones comerciales justas y equitativas, de acuerdo con su disponibilidad.
15. Promover la gastronomía local, regional o nacional.
16. Adelantar acciones de capacitación que apoyen el fortalecimiento de las capacidades de las comunidades del destino donde opera.
17. Promover acciones para la compra y el consumo de bienes y servicios producidos y comercializados por la población local en los destinos donde opera.
18. Diseñar criterios de compra que incluyan consideraciones ambientales, socioculturales y económicas.
19. Dar prioridad a los proveedores que incluyan en sus productos y servicios consideraciones sostenibles relacionadas con el desarrollo ambiental, sociocultural y económico, de acuerdo con la disponibilidad en el mercado.
20. Adelantar acciones para reducir el uso de productos empacados y promover su recuperación, reutilización o reciclaje.
21. Medir el grado de satisfacción de los clientes y huéspedes en relación con la calidad del servicio y adelantar acciones de mejora de acuerdo con los resultados obtenidos.
22. Realizar permanentemente acciones encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de la gestión de sostenibilidad
23. Hacer monitoreo y seguimiento a los programas de gestión de sostenibilidad, que permita garantizar el cumplimiento de la política de sostenibilidad y de los demás requisitos.
24. Contar con el plan de emergencias y contingencias de acuerdo con la legislación vigente aplicable.
25. Rechazar y denunciar la Explotación Sexual y Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes, en cumplimiento con la legislación vigente.

## DERECHOS

1. Ser informado sobre la Política de Sostenibilidad de la empresa

2. Ser informado y sensibilizado para la promoción y difusión de las buenas prácticas de sostenibilidad.
3. Ser capacitado en los requisitos de la norma.
4. Ser informado sobre las buenas prácticas para el ahorro y uso eficiente de agua.
5. Ser informado si el agua no es apta para consumo humano.
6. Ser capacitado periódicamente en la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA.
7. Ser capacitado para prevenir prácticas discriminatorias hacia las poblaciones vulnerables.
8. Que se le dé prioridad en la contratación a los colaboradores de base local, vinculándolos de manera directa a nivel operativo, administrativo o gerencial, en condiciones justas y equitativas de acuerdo con la disponibilidad del mercado y la legislación vigente aplicable.
9. Que se promueva su capacitación y se fortalezcan sus competencias laborales.
10. Tener información disponible para promover el ahorro y uso eficiente de la energía.
11. Ser capacitado periódicamente para que oriente y brinde información de manera responsable a los clientes sobre los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural del destino, así como de aquellos de interés cultural con declaratorias especiales.
12. Contar con la información disponible sobre las hojas de seguridad de productos químicos usados para su consulta y manejo.

