	HOTEL TERMALES EL BATÁN	Código: HTB-PSG-SGS-DE-01
	SISTEMAS DE GESTIÓN	Fecha: 11/8/22
	SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD	Versión: 2
	DERECHOS Y DEBERES DE CLIENTES, COLABORADORES, PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	Página: 1 de 7


CLIENTES Y HUÉSPEDES

Derechos de Clientes y Huéspedes

1. Conocer la información del manejo de los recursos naturales, socioculturales y económicos que afecten a [Hotel Termales El Batán](#) y sus alrededores (ríos, quebradas, manantiales, bosques, suelo).
2. Disfrutar de instalaciones limpias, aseadas y ordenadas.
3. Consumir productos y servicios ambiental, social y económicamente sostenibles.
4. Comunicar cualquier queja, reclamo o comentario respecto a la prestación del servicio de [Hotel Termales El Batán](#).
5. Conocer las políticas y los lineamientos de la prestación de servicio de [Hotel Termales El Batán](#).
6. Conocer la información sobre los requisitos legales aplicables a los huéspedes
7. Confiar en que la información personal que le suministre a la empresa, será preservada y utilizada únicamente para fines propios de la operación y no será compartida ni divulgada sin previa autorización.
8. Recibir información por varios canales con respecto a la prevención del ESCNNA y cuáles son sus repercusiones legales.

Deberes de Clientes y Huéspedes

1. Hacer uso adecuado de las instalaciones y equipos, conservando su integridad y uso.
2. Respetar los criterios definidos por nuestro establecimiento para ahorro energético, ahorro de agua, prevención de contaminación (AVA), prevención de generación de (SAO), segregación en la fuente de residuos sólidos.
3. Hacer uso racional de los recursos tales como el agua potable y energía eléctrica.
4. Respetar los espacios sociales o áreas comunes de [Hotel Termales El Batán](#).
5. Respetar la tranquilidad de los otros clientes y huéspedes.
6. Acatar las directrices legales para la prevención del ESCNNA, en todos los niveles. Colaborando con la facilitación de la información requerida por la institución o por la autoridad policial cuando sea necesario.
7. Hacer separación en la fuente de los residuos generados en [Hotel Termales El Batán](#) y en los lugares que visite durante su estadía.
8. Cumplir las normas y reglamentos establecidos por [Hotel Termales El Batán](#).

	HOTEL TERMALES EL BATÁN	Código: HTB-PSG-SGS-DE-01
	SISTEMAS DE GESTIÓN	Fecha: 11/8/22
	SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD	Versión: 2
	DERECHOS Y DEBERES DE CLIENTES, COLABORADORES, PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	Página: 2 de 7

9. Recibir información acerca de la legislación existente con respecto a la Preservación del Patrimonio Natural y Cultural.

10. Recibir información acerca de los protocolos establecidos en materia de seguridad y bioseguridad adoptados por el establecimiento.

11. Conocer los criterios ambientales de ahorro energético, ahorro de agua, prevención de contaminación atmosférica, visual y auditiva (AVA), prevención de generación de sustancias agotadoras de ozono (SAO), segregación en la fuente de residuos sólidos.


9. Respetar las zonas exclusivas para fumadores y abstenerse de fumar fuera de estas.

10. Respetar las costumbres y tradiciones locales, así como apoyar la economía local.

11. Respetar el medio ambiente, mediante la reducción del impacto ambiental, cuidando los recursos naturales y los tesoros arqueológicos.

12. Proteger la vida silvestre y su hábitat natural.

13. No participar de manera directa o indirecta en ningún tipo de explotación o acción discriminatoria con ningún tipo de persona que esté involucrada en la prestación del servicio hotelero, ni en los diferentes elementos que hagan parte del destino o región.

	HOTEL TERMALES EL BATÁN	Código: HTB-PSG-SGS-DE-01
	SISTEMAS DE GESTIÓN	Fecha: 11/8/22
	SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD	Versión: 2
	DERECHOS Y DEBERES DE CLIENTES, COLABORADORES, PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	Página: 3 de 7


COLABORADORES

Derechos de los colaboradores

1. Conocer la información del manejo de los recursos naturales, socioculturales y económicos que afecten a [Hotel Termales El Batán](#) y sus alrededores (ríos, quebradas, manantiales, bosques, suelo).
2. Conocer la política de sostenibilidad de la organización.
3. Participación continua en iniciativas de formación y calificación profesional, generado por la empresa.
4. Derecho a la participación continua en programas y entrenamientos específicos
5. Conocer las políticas y lineamientos de la prestación de servicios de la organización.
6. Confiar en que la información personal que le suministre a la empresa, será preservada y utilizada únicamente para fines propios de la operación y no será compartida ni divulgada sin previa autorización.
7. Conocer los criterios ambientales de ahorro energético, ahorro de agua, prevención de contaminación atmosférica, visual y auditiva (AVA), prevención de generación de sustancias agotadoras de ozono (SAO), segregación en la fuente de residuos sólidos.
8. Recibir información acerca de la legislación existente con respecto a la Preservación del Patrimonio Natural y Cultural.
9. Recibir información por varios canales con respecto a la prevención del ESCNNA y cuáles son

Deberes de los colaboradores

1. Hacer uso adecuado de las instalaciones y equipos, conservando su integridad y uso.
2. Comunicar al huésped la Política de Sostenibilidad de la compañía.
3. Asistir a las capacitaciones establecidas para fortalecer sus competencias laborales
4. Cumplir los requisitos legales para prevenir la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
5. Cumplir las normas y reglamentos establecidos por [Hotel Termales El Batán](#).
6. Hacer separación en la fuente de los residuos generados en [Hotel Termales El Batán](#)
7. Respetar los criterios definidos por nuestro establecimiento para ahorro energético, ahorro de agua, prevención de contaminación (AVA), prevención de generación de (SAO), segregación en la fuente de residuos sólidos.
8. Respetar las costumbres y tradiciones locales, así como apoyar la economía local.
9. Proteger la vida silvestre y su hábitat natural.

	HOTEL TERMALES EL BATÁN	Código: HTB-PSG-SGS-DE-01
	SISTEMAS DE GESTIÓN	Fecha: 11/8/22
	SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD	Versión: 2
	DERECHOS Y DEBERES DE CLIENTES, COLABORADORES, PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	Página: 4 de 7

sus repercusiones legales


10. No participar de manera directa o indirecta en ningún tipo de explotación o acción discriminatoria con ningún tipo de persona que esté involucrada en la prestación del servicio hotelero, ni en los diferentes elementos que hagan parte del destino o región.

11. Cumplir con las condiciones contractuales para la prestación del servicio.

12. Hacer uso racional de los recursos tales como el agua potable y energía eléctrica.

13. Actuar como guías turísticos brindando información turística y la gastronomía de la región.

14. Respetar las zonas exclusivas para fumadores y abstenerse de fumar fuera de estas.

	HOTEL TERMALES EL BATÁN	Código: HTB-PSG-SGS-DE-01
	SISTEMAS DE GESTIÓN	Fecha: 11/8/22
	SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD	Versión: 2
	DERECHOS Y DEBERES DE CLIENTES, COLABORADORES, PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	Página: 5 de 7


PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

Derechos de proveedores y contratistas

1. Conocer la información del manejo de los recursos naturales, socioculturales y económicos que afecten a [Hotel Termalés El Batán](#) y sus alrededores (ríos, quebradas, manantiales, bosques, suelo).
2. Conocer la política de sostenibilidad de la organización.
3. Conocer los valores y principios asociados al desarrollo sostenible en nuestros procesos de negocio y en la relación con todos nuestros grupos de interés, como son:
 - La disminución de nuestro impacto sobre el entorno natural.
 - La reducción de los riesgos sociales.
 - La conservación del patrimonio cultural de la Provincia de Sugamuxi.
 - El fomento de la economía de la región.
4. Conocer las políticas de selección y contratación de las compras de materias primas e insumos requeridos, así como los cambios que se presenten en ellas.
5. Presentar sus propuestas comerciales, basadas en el conocimiento y la experiencia.
6. Respeto por los acuerdos pactados.

Deberes de proveedores y contratistas

1. Estar comprometido con los valores y principios asociados al desarrollo sostenible en nuestros procesos de negocio y en la relación con todos nuestros grupos de interés.
2. Entregar información veraz y oportuna, sobre los bienes y servicios que ofrece, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes.
3. Contar con programas que ayuden a la conservación del medio ambiente como:
 - Tratamiento de residuos, manejo y manipulación de los alimentos cuando fuere el caso.
 - Usar químicos amigables con el medio ambiente.
 - Usar empaques con materiales preferiblemente reciclables.
4. Cumplir con los requerimientos de calidad y puntualidad pactados en la negociación.
5. Asignar al personal competente para la ejecución de las actividades contratadas y brindar los soportes que se requieran para respaldar dicha competencia.
6. Cumplir los requisitos legales para prevenir la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.

	HOTEL TERMALES EL BATÁN	Código: HTB-PSG-SGS-DE-01
	SISTEMAS DE GESTIÓN	Fecha: 11/8/22
	SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD	Versión: 2
	DERECHOS Y DEBERES DE CLIENTES, COLABORADORES, PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	Página: 6 de 7

- | | |
|--|--|
| <p>7. Confidencialidad en la información entregada a Hotel Termalés El Batán.</p> <p>8. Atención oportuna a las quejas y reclamos.</p> <p>9. Recibir el pago oportuno del bien o servicio entregado en las condiciones pactadas.</p> <p>10. Confiar en que la información que le suministre a la empresa, será preservada y utilizada únicamente para fines propios de la operación y no será compartida ni divulgada sin previa autorización.</p> | <p>7. Cumplir las normas y reglamentos establecidos por Hotel Termalés El Batán.</p> <p>8. Hacer separación en la fuente de los residuos generados en Hotel Termalés El Batán.</p> <p>9. Respetar los criterios definidos por nuestro establecimiento para ahorro energético, ahorro de agua, prevención de contaminación (AVA), prevención de generación de (SAO), segregación en la fuente de residuos sólidos.</p> <p>10. Respetar los acuerdos pactados.</p> |
|--|--|

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de elaboración	Fecha de actualización	Identificación de los cambios	Responsable
01	1-02-2017		Se creó el documento	Rodrigo Castro Director Científico
02	11-08-2022	18-11-2022	Se separaron derechos y deberes por cada actor y se agregaron algunos adicionales.	Daniela Montaña Líder sistemas de Gestión

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaboró	Revisó	Aprobó
Daniela Montaña Líder Sistemas de Gestión	Rodrigo Castro Rebolledo Director científico	Eleonora Castro Rebolledo Líder del sistema de gestión de la sostenibilidad