

	HERRAMIENTA	CÓDIGO:SGS-HE- 042
	<b>GUIA DE BUENAS PRÁCTICAS Y COMPORTAMIENTOS RESPONSABLES</b>	VERSIÓN: 01 FECHA 15 DE ENERO DE 2018 Página 1 de 33

## COMPORTAMIENTOS RESPONSABLES

1. Verificar la legalidad de los productos y servicios que adquiere.
2. Cumplir con la Legislación relacionada con tráfico ilegal de flora y fauna, patrimonio cultural, Explotación Laboral Infantil y ESCNNA y hacer las respectivas denuncias a las autoridades correspondientes (Policía Ambiental, de Infancia y Adolescencia, Policía de Turismo, Policía Nacional).
3. Atender las recomendaciones de las autoridades locales
4. Atender las recomendaciones de emergencia y seguridad de los Establecimientos para garantizar su seguridad y evitar accidentes.
5. Usar los equipos de protección recomendados en los atractivos del destino.
6. Preferenciar el consumo de los productos gastronómicos propios del destino.
7. Diligenciar las encuestas de satisfacción al cliente y manifestar la satisfacción o no con los servicios recibidos por medio de los buzones de sugerencia de los establecimientos.
8. Dar a conocer las irregularidades del servicio al personal (daños en la infraestructura, redes de agua o eléctricas, falta de aseo o de insumos)
9. Preferenciar el consumo de cafés especiales y del destino.
10. Preferenciar la compra de artesanías y productos elaborados por las comunidades y organizaciones locales.
11. Evitar comportamientos discriminatorios con la población vulnerable.
12. Exigir calidad en la prestación del servicio, comodidad en las instalaciones y buen estado del mobiliario.
13. Exigir que el servicio prestado este acorde con los medios publicitarios que lo ofrecieron.
14. Disponer adecuadamente los residuos, clasificándolos de acuerdo a su tipo.
15. Usar taxis de las empresas formales y evitar en todo caso transportarse en motos o vehículos informales.
16. Contratar guías certificados para los desplazamientos a los Parques Naturales, sitios reconocidos como Patrimonio Cultural y acoger sus recomendaciones.
17. Tomar los seguros complementarios recomendados por los establecimientos
18. Lo invitamos a adquirir los bienes y servicios locales especialmente aquellos que resaltan el patrimonio cultural del destino.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Fecha:</b>
Elizabeth y Yolanda Chaves Martínez – Consultora Aura Stella Urbano Londoño – Gerente	15 de Enero de 2018