

	<b>AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD</b>	Anexo 02
		Versión: 01
		Fecha: 10/02/2017

Es responsabilidad de todos los colaboradores, clientes y proveedores de **QUINTA GENERACIÓN S.A.S Y JAIMES COBOS SONIA** Implementar buenas prácticas y procedimientos encaminados a darle cumplimiento al Sistema de Gestión con relación en la Sostenibilidad Turística, por esta razón se da a conocer por diferentes medios los siguientes compromisos:

## 1. SOCIAL

- Mantener comportamientos que contribuyan a las buenas relaciones laborales, tolerando las diferencias de las personas.
- Respetar a las personas con las que se relacione, independiente de su raza, credo, género, estatus, etc.
- Mantener una actitud cordial y respetuosa con los compañeros de trabajo, proveedores y clientes.
- Informar cualquier anomalía que pueda afectar aspectos relacionados con el tema social, considerando en éste el turismo sexual o la explotación laboral de niños y adolescentes.
- Cumplir las normas de seguridad.
- No entablar discusiones con los superiores, empleados, proveedores en público, si no estamos de acuerdo con una observación, esperemos que la persona este calmada; para trate de razonar y mostrar su punto de vista de manera privada.
- Respetar las jerarquías, edades y demás, ya que los protocolos deben cumplirse también con personas mayores, independiente del cargo que este ejerza.
- Informar a los proveedores y a los clientes sobre los compromisos en sostenibilidad adquiridos por la empresa. Darles a conocer los esfuerzos que realizamos por el ambiente, colocando en todo medio de comunicación impreso y electrónico, símbolos e indicadores de gestión. De esta manera contribuirás también a su concientización y educación en sostenibilidad.

## 2. ECONÓMICO

- Cumplir con las directrices trazadas por la Gerencia General, relacionadas con el desarrollo económico de la empresa.
- Informar cualquier inconveniente o falla que pueda impactar negativamente la economía de la empresa.
- Proponer acciones relacionadas con la sostenibilidad, que conlleven a generar ingresos adicionales al personal, a la empresa, los proveedores o a la comunidad local donde se opere.

### **QUINTA GENERACIÓN S.A.S. – JAIMES COBOS SONIA**

CARRERA 32 N° 13 – 49 Oficina 402 EDIFICIO C13, Medellín / PBX: 574 6043742 /

E-mail: eventos@qgeneracion.com / Colombia

**LOGÍSTICA INTELIGENTE PARA SUS PROYECTOS**

### **3. AMBIENTAL**

- Respetar las áreas de la oficina y su entorno, asignadas para actividades específicas (ej.: parqueadero discapacitados, etc.).
- Ayudar a conservar la flora y la fauna y evitar su tráfico ilícito
- Ayudar a conservar las piezas y lugares que se consideren patrimonio cultural del país y los destinos ofrecidos y evitar su tráfico ilícito
- Conservar y usar de forma adecuada las piezas que se consideren patrimonio cultural que se encuentren en la empresa.
- Elegir materiales, insumos y productos que provengan de recursos renovables, fabricados por medio de procesos que empleen un mínimo de agua y energía o que sean productos que provengan de materiales reciclados. "Sello Biodegradable, o amigable con el ambiente o con materias primas reciclables".
- Adquisición de equipos que tengan las menores consecuencias para la salud de los trabajadores (sobre la vista, por ejemplo) y sobre el medio ambiente (con sistemas de ahorro de energía, silenciosos, etc.).
- Promover en los colaboradores el conocimiento sobre los sellos y etiquetas "ecológicas".
- Utilizar productos de limpieza no agresivos con el medio ambiente y detergentes sin fosfato ni productos corrosivos.

#### **3.1 Agua**

- ✓ Cerrar correctamente las llaves de los grifos cuando se termine de utilizar.
- ✓ Cuando se lave los dientes o las manos, no dejar los grifos abiertos, preferiblemente utilice un vaso. En promedio se ahorran 19 litros de agua
- ✓ No utilizar el agua para arrastrar restos en el fregadero. Se deben recoger y tíralos a la caneca de basura de residuos orgánicos.
- ✓ En el lavado, de los utensilios de cocina, vajillas y portacomidas utilizar la mínima cantidad de detergente.
- ✓ No utilizar el sanitario como basurero, ni como depósito de toallas sanitarias, colillas, pañuelos desechables, desperdicios, etc.
- ✓ Utilizar debidamente los sistemas ahorradores de agua instalados en inodoros de edificios públicos y privados (sistemas de doble descarga o con interrupción voluntaria de descarga en inodoros), utilizando el agua adecuada para cada necesidad.
- ✓ Colocar dentro del tanque mecanismos de ahorro o cambiar el tanque del escusado por uno más pequeño ejemplo si es de 16 litros, cambiarlo por uno de 6 litros.
- ✓ No verter sustancias dañinas en lavabos o en inodoros e informarnos sobre la forma correcta de desecharlos.
- ✓ En las juntas de trabajo y reuniones no servir vasos con agua, esperar a que los soliciten, para no desperdiciarla por si no la toman.

#### **QUINTA GENERACIÓN S.A.S. – JAIMES COBOS SONIA**

CARRERA 32 N° 13 – 49 Oficina 402 EDIFICIO C13, Medellín / PBX: 574 6043742 /

E-mail: eventos@qgeneracion.com / Colombia

#### **LOGÍSTICA INTELIGENTE PARA SUS PROYECTOS**

- ✓ Reducir el consumo de agua embotellada de botellas de plástico (PET). Reutilizar la misma botella, rellenándola con agua del garrafón o de la llave, es más económico y contaminará menos.
- ✓ Controlar el consumo de agua de la Organización a través de la facturación
- ✓ Seleccionar materiales que faciliten la limpieza con métodos en seco o bajo requerimiento de agua.
- ✓ Realizar un mantenimiento preventivo periódico revisando el estado del conjunto de las instalaciones hidráulicas y sanitarias
- ✓ Reportar a la Dirección, fugas o escapes de agua que detecte.
- ✓ Aplicar las instrucciones informativas, en cuanto a ahorro de agua que difunde la Organización.

### **3.2 Energía**

- ✓ Apagar luces cuando no sean necesarias y usar la luz natural el mayor tiempo posible.
- ✓ Configurar los computadores en "ahorro de energía", con esto podemos reducir el consumo de electricidad hasta un 50%.
- ✓ Ajustar el brillo de la pantalla del monitor a un nivel medio
- ✓ Apagar la pantalla del monitos cuando no se esté utilizando (reuniones, capacitaciones, entre otros).
- ✓ Configurar fondos de escritorio en tonos oscuros y salvapantallas negro (protector de pantalla preferiblemente el negro "Vacío"). Es deseable configurarlo para que se active tras 10 minutos de inactividad.
- ✓ Mantener limpios los aparatos y herramientas de oficina. Mantener limpios los teclados de computadora e impresoras contribuirá a mantener su buen estado de funcionamiento y a evitar la pérdida de tiempo, el desperdicio de energía y de materiales
- ✓ Apagar los computadores, impresoras y demás equipos eléctricos cuando no los utilicen y una vez finalizada la Jornada de trabajo
- ✓ Sustituir progresivamente por focos ahorradores las antiguas bombillas incandescentes y tubos fluorescentes, que usan tecnología ineficiente que desprende más calor que luz (contra lo cual, entre otras cosas, tiene que luchar el aire acondicionado en verano).
- ✓ Usar interruptores independientes para iluminar sólo las zonas necesitadas de una misma área.
- ✓ Preferir que colores claros para las paredes de la oficina esto reduce la necesidad de utilizar la luz artificial
- ✓ Desconectar los cargadores de los equipos cuando hayan terminado de cargar.
- ✓ Desconectar todos los aparatos eléctricos que no estén utilizando o al final de la jornada laboral y durante los fines de semana, al estar conectados consumen energía (aunque no estén encendidos).

#### **QUINTA GENERACIÓN S.A.S. – JAIMES COBOS SONIA**

CARRERA 32 N° 13 – 49 Oficina 402 EDIFICIO C13, Medellín / PBX: 574 6043742 /

E-mail: eventos@qgeneracion.com / Colombia

#### **LOGÍSTICA INTELIGENTE PARA SUS PROYECTOS**

- ✓ Mantener limpias las bombillas y tubos fluorescentes y emplear lámparas y apliques traslúcidos en vez de opacos, de este modo aumentaremos la efectividad de la iluminación artificial.
- ✓ Cuando se requiera comprar equipos de cómputo tener presente que un portátil consume un 50% menos que uno de mesa o una pantalla plana consume entre un 50-70% menos que una convencional.
- ✓ Realizar un mantenimiento preventivo periódico revisando el estado del conjunto de las instalaciones de las fuentes de energía.
- ✓ Reportar a la Dirección daños detectados, en las fuentes, equipos o conductores de energía.
- ✓ Aplicar las instrucciones informativas, en cuanto a ahorro de energía que difunde la Organización.

### **3.3 Residuos/Papel**

- ✓ Adquirir papel reciclado o que no esté blanqueado con cloro.
- ✓ Utilizar cuando sea posible hojas de 70g/m<sup>2</sup> en lugar de 90g/m<sup>2</sup>, ya que permite una reducción de más de un 10% de la cantidad de papel utilizado.
- ✓ Separar y depositar los residuos en los lugares asignados.
- ✓ Imprimir únicamente cuando se requiera mantener copias físicas de los documentos y compartir en la red la información con los demás procesos o compañeros para evitar imprimir varias veces los mismos documentos.
- ✓ Imprimir por ambas caras de las hojas de papel cuando sea posible, utilizando la opción de ahorro de tinta para la impresión.
- ✓ Imprimiendo en calidad de borrador y en blanco y negro para evitar el derroche de tinta y facilitar la reutilización del papel.
- ✓ Reducción del tamaño de los documentos y fuentes al imprimir o fotocopiar. Además realizar una lectura de la información para configurar y corregir en pantalla antes de imprimir
- ✓ Utilizar medios de comunicación electrónicos en la medida de lo posible, para reducir el uso de impresoras y faxes.
- ✓ Implementar la recepción de manera virtual de las hojas de vida y los documentos de respaldo que puedan ser archivados de manera electrónica o que serán eliminados inmediatamente se termine la actividad (Entrevista, análisis de una cotización, etc.)
- ✓ Programar campañas de medición de consumo de papel, otorgando incentivos para aquellas áreas que presenten el menor índice de consumo, en proporción con el tipo de proceso y cantidad de personas que lo integran.
- ✓ Coordinar con el personal de servicios generales, la diferenciación como mínimo los residuos orgánicos, ordinarios y de reciclaje en canecas o papeleras de colores verde, gris y azul. Es importante que el personal tenga conocimiento de cuáles son los residuos generados y como se van a gestionar.

#### **QUINTA GENERACIÓN S.A.S. – JAIMES COBOS SONIA**

CARRERA 32 N° 13 – 49 Oficina 402 EDIFICIO C13, Medellín / PBX: 574 6043742 /

E-mail: eventos@qgeneracion.com / Colombia

#### **LOGÍSTICA INTELIGENTE PARA SUS PROYECTOS**

- ✓ Incluir el reusó dentro de las actividades diarias, en la medida de lo posible, de los residuos generados o los recursos ya usados y potencialmente desechables, para darles usos alternativos (Ejm: cajas, carpetas, sobres, material de encuadernación, clip, etc.)
- ✓ Suscribirse a versiones electrónicas de periódicos, revistas y otras publicaciones, cuando solo sea física la publicación informar a los proveedores, medios y demás que se desea recibir solo un ejemplar de cada publicación. Se debe organiza bien la biblioteca, de forma que todo el personal pueda consultar fácil y rápidamente las publicaciones que llegan.
- ✓ Sustituir las toallas de papel por secadores de manos de aire, toallas de tela o toallas fabricadas con papel reciclado.
- ✓ Realizar mantenimiento preventivo de equipos ofimáticos, especialmente impresoras y fotocopiadoras para evitar el despilfarro de papel por averías frecuentes.

#### **4. CULTURAL**

- Informar a los turistas sobre los verdaderos valores y tradiciones de la comunidad
- Sensibilizar y explicar al personal sobre el daño que puede ocasionar el turismo a la comunidad y cómo evitarlo. Que el personal informe a los visitantes sobre la cultura local.
- Comunicar la turista que debe evitar hacer donaciones negativas para las costumbres locales como juegos modernos para niños, golosinas, medicinas obsoletas, dinero, etc.
- Incentivar la compra por parte del turista de productos y artesanías locales
- Informar al cliente que cuando visite monumentos religiosos, procure estar vestido de manera sobria, y asegurarse de que es permitido tomar fotos. De esta manera evitará inconvenientes con los lugareños. Disfruta tu viaje con mente abierta y con la disposición de aprender y gozar.
- Invitar al cliente a abrirse a las culturas y tradiciones distintas de las suyas
- Ayudar a conservar el entorno natural. Proteger la flora y la fauna silvestre y su hábitat, y no comprar productos elaborados a partir de plantas o animales en peligro. Evitar tomarse fotografías con la fauna, puede causar que estas especies se alejen del lugar y no retornen, con el perjuicio de que le será más difícil para el próximo grupo de turistas observar estas especies
- Respete los recursos culturales. Las actividades turísticas deben practicarse con respeto por el patrimonio artístico, arqueológico y cultural
- Evitar sentirse tentado a llevarse pedazos de restos arqueológicos, plantas, flores, ya que si cada turista que visitara el lugar se llevara una muestra, muy pronto dejaría de existir el recurso

### **AUTORIDAD RELACIONADA CON LA SOSTENIBILIDAD**

#### **QUINTA GENERACIÓN S.A.S. – JAIMES COBOS SONIA**

CARRERA 32 N° 13 – 49 Oficina 402 EDIFICIO C13, Medellín / PBX: 574 6043742 /

E-mail: eventos@qgeneracion.com / Colombia

### **LOGÍSTICA INTELIGENTE PARA SUS PROYECTOS**

Únicamente la Gerencia General están autorizados para modificar o establecer directrices relacionadas con la sostenibilidad.

## OTROS COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD

**No comercialice ni trafique de manera ilegal con los bienes culturales**, ya que está penalizado por medio de las Leyes, decretos y resoluciones colombianas, específicamente las leyes de prevención y protección del patrimonio: Ley 103 de 1991 y su decreto 904 de 1991, ley 397 de 1997 y su decreto 833 de 2002, ley 1185 de 2008.



**No comercialice ni trafique con las especies de fauna y flora silvestre**, ya que está penalizado por medio de la Ley 17 de 1981 y por la Resolución Ministerial No 1367 de 2000. **Decreto 1608** no se puede cazar, tener como mascota y/o transportar ningún individuo de fauna silvestre. **Denuncie y prevenga del tráfico de flora y Fauna.** Ley 599 del 2000 Código Penal Colombiano. Ley 165 de 1994 Convenio de las Naciones unidas sobre diversidad biológica



**Protegemos los derechos de una persona o grupo de personas, comunidad o pueblo, que son vulnerados en actos de racismo o discriminación** ley 1482 del 2011 y la ley 1752 del 2015 castigo penal para aquellos que realicen actos de discriminación en contra de personas con discapacidad



**QUINTA GENERACIÓN S.A.S. – JAIMES COBOS SONIA**

CARRERA 32 N° 13 – 49 Oficina 402 EDIFICIO C13, Medellín / PBX: 574 6043742 /

E-mail: eventos@qgeneracion.com / Colombia

**LOGÍSTICA INTELIGENTE PARA SUS PROYECTOS**

**Tenga en cuenta que es ilegal la explotación, la pornografía, y el turismo sexual con niños, niñas y adolescentes**, ya que está penalizado por medio de la Ley 1336 de 2009 por la cual se robustece la Ley 679 de 2001.



En desarrollo de lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 679 de 2001, La organización advierte al cliente que la explotación y el abuso sexual de menores de edad en el país son sancionados penal y administrativamente, conforme a las leyes vigentes. Así mismo y con el fin de dar cumplimiento a la Resolución 3840 del 24 de diciembre de 2009 y según el Artículo 1 de la Ley 1336 del 21 de julio de 2009, La organización adoptó un modelo de Código de Conducta, con el fin de prevenir e impedir la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en la actividad turística.

### **Si desea visitar algunos Sitio o Áreas Naturales, tenga en cuenta:**

- ✓ Hable en voz baja.
- ✓ Evite consumir cualquier tipo de alimento o bebida.
- ✓ Tenga un comportamiento responsable con el entorno.
- ✓ No colecte plantas pertenecientes al hábitat que visita.
- ✓ Los residuos que genere durante su visita, deposítelos en una bolsa y tráigalos con gusto de vuelta al Establecimiento, acá se les dispondrá de una forma adecuada.

### **OTROS DEBERES**

Señor Cliente, le informamos que usted debe:

1. Hacer uso adecuado de las instalaciones del evento
2. Hacer uso racional de los recursos naturales
3. Respetar los espacios sociales del establecimiento
4. Cumplir las condiciones contractuales para la prestación del servicio.
5. Respete los derechos humanos. Cualquier forma de explotación vulnera los objetivos fundamentales del turismo. La explotación sexual infantil es un delito punible, tanto en el lugar donde se lleve a cabo como en el país de residencia de quien lo cometa.
6. Ayude a conservar el entorno natural. Proteja la flora y la fauna silvestre y su hábitat, y no compre productos elaborados a partir de plantas o animales en peligro. Evite tomarse fotografías con la fauna, puede causar que estas especies se alejen del lugar y no retornen, con el perjuicio de que te será más difícil para tu próximo grupo de turistas observar estas especies
7. No consumir especies derivados de flora y fauna prohibidas o según vedas establecidos por la ley

### **QUINTA GENERACIÓN S.A.S. – JAIMES COBOS SONIA**

CARRERA 32 N° 13 – 49 Oficina 402 EDIFICIO C13, Medellín / PBX: 574 6043742 /

E-mail: eventos@qgeneracion.com / Colombia

### **LOGÍSTICA INTELIGENTE PARA SUS PROYECTOS**

8. Respete los recursos culturales. Las actividades turísticas deben practicarse con respeto por el patrimonio artístico, arqueológico y cultural
9. No se sienta tentado a llevarse pedazos de restos arqueológicos, plantas, flores, y demás si cada turista que visitara el lugar se llevara una muestra, muy pronto dejaría de existir el recurso
10. Cuando compre artesanía y productos locales para apoyar la economía del lugar aténgase a los principios del comercio justo. Cuando regatee, tenga presente el concepto de salario justo. Las artesanías son el más importante reflejo de la cultura e identidad local y sus beneficios van directamente a las poblaciones de las localidades visitadas. Además, son producidas con muy bajo impacto para el ambiente y contribuyen a incrementar la valoración de la cultura local
11. Infórmese de la legislación vigente para no cometer ningún acto que se considere delictivo en el país visitado. No trafique con drogas, armas, antigüedades, especies protegidas, ni productos o sustancias peligrosas o prohibidas por los reglamentos nacionales.
12. Mantenga orden y aseo en los lugares que visite, evitando así potencializar los diferentes riesgos que amenacen las instalaciones, área natural protegida y demás
13. No arroje restos de alimentos en los lugares visitados. Tenga especial cuidado en áreas naturales protegidas; los restos de frutas pueden contener semillas que pueden crecer en el lugar y convertirse después en una especie invasora perjudicando a especies nativas.
14. Cerrar los grifos, apaga el aire acondicionado y las luces cuando salga del lugar de hospedaje. Así, ayudas a no desperdiciar agua y energía, recursos valiosísimos para todo el planeta.
15. Minimice la generación de basura, rechaza los productos con envoltorios innecesarios y opte por utilizar envases reciclables.
16. Evite dar limosnas a gente en la calle. Es mejor acudir a lugares como organizaciones o escuelas donde harán una mejor gestión de esta ayuda.

## **ALGUNOS DE SUS DERECHOS**

1. Disfrutar de los sitios turísticos del destino
2. Disfrutar de las instalaciones
3. Conocer la información sobre los requisitos legales aplicables a los clientes para las actividades de turismo, alojamiento y el evento
4. Conocer las políticas y lineamientos de la prestación de servicios por la organización
5. Derecho a fumar en las áreas destinadas.
6. Conocer de la política de sostenibilidad de la organización
7. Ser respetado por el personal de la organización y demás clientes
8. Ser informado de las atracciones turísticas de la región.
9. Conocer sobre las campañas o actividades realizadas por el establecimiento para la promoción de sostenibilidad.

## **QUINTA GENERACIÓN S.A.S. – JAIMES COBOS SONIA**

CARRERA 32 N° 13 – 49 Oficina 402 EDIFICIO C13, Medellín / PBX: 574 6043742 /

E-mail: eventos@qgeneracion.com / Colombia

## **LOGÍSTICA INTELIGENTE PARA SUS PROYECTOS**

10. Realizar petición, quejas, reclamos o sugerencias si son pertinentes y obtener soluciones en el menor tiempo posible
11. Recibir información sobre la seguridad del evento, es decir, salidas de emergencia, puntos de encuentro, rutas de evacuación, etc.
12. Recibir información veraz y oportuna de los servicios y productos ofrecidos por la organización

### **PROVEEDORES:**

#### **DEBERES:**

- Cumplir con los requisitos legales en materia de turismo, permisos y registros.
- Desarrollar programas orientados al desarrollo sostenible en el campo del turismo.
- Mantener la calidad de los productos o servicios ofrecidos a la agencia de viajes.
- No mantener prácticas discriminatorias hacia poblaciones vulnerables.
- Utilizar materias primas ecológicas o renovables tanto como sea posible.
- No exceda el uso de bolsas de plástico o empaques al realizar entregas.
- No realizar manifestaciones que afecten el buen nombre de los Establecimientos a los que presta servicios o suministra productos.
- No promover la comercialización con fines gastronómicos de especies silvestres que se encuentran cerradas o en peligro de extinción.
- Mantener condiciones de comercio justo con sus propios proveedores.
- La prestación de servicios debe ser realizada por personal calificado.

#### **DERECHOS:**

- Recibir el pago oportuno por sus servicios o por los productos proporcionados.
- Negociar las condiciones comerciales, entrega y suministro, en un ambiente justo para ambas partes.
- Recibir un trato cordial por parte del personal del Establecimiento.

### **QUINTA GENERACIÓN S.A.S. – JAIMES COBOS SONIA**

CARRERA 32 N° 13 – 49 Oficina 402 EDIFICIO C13, Medellín / PBX: 574 6043742 /

E-mail: eventos@qgeneracion.com / Colombia

**LOGÍSTICA INTELIGENTE PARA SUS PROYECTOS**

- Ser escuchado en relación a propuestas que favorezcan la sostenibilidad del Establecimiento.
- No ser discriminado por ninguna condición.

### **COLABORADORES:**

#### **DEBERES:**

- Utilizar los recursos de forma racional en el uso de las instalaciones del establecimiento
- Use productos de limpieza biodegradables que no contaminen y preferiblemente utilícelos en bajas cantidades con agua, evite aplicarlos directamente.
- Durante las noches o fines de semana, deje apagados su equipo de trabajo, impresoras, monitores; esto ayuda a reducir el consumo de energía
- Intente aprovechar la luz del sol durante las actividades que se realicen durante el día.
- Imprima si es estrictamente necesario.
- Mantener la buena imagen del Establecimiento ante los clientes.

#### **DERECHOS:**

- Reciba un trato justo de su empleador.
- No ser discriminado por ninguna condición.
- Derecho a ser escuchado en relación a propuestas de mejora hacia la sostenibilidad.
- Trabaje en un ambiente seguro y saludable.
- Recibir uniformes, equipos o elementos de protección personal que sean necesarios para el desempeño de su labor.
- Recibir formación continua para la mejora de sus competencias laborales.

### **QUINTA GENERACIÓN S.A.S. – JAIMES COBOS SONIA**

CARRERA 32 N° 13 – 49 Oficina 402 EDIFICIO C13, Medellín / PBX: 574 6043742 /

E-mail: eventos@qgeneracion.com / Colombia

### **LOGÍSTICA INTELIGENTE PARA SUS PROYECTOS**

## **CLIENTES:**

### **DEBERES:**

- Utilizar la energía, el agua y otros recursos naturales de forma racional haciendo uso de las instalaciones del establecimiento y de los prestadores de servicios turísticos.
- Clasificar correctamente los residuos sólidos en los puntos proporcionados por los proveedores de servicios turísticos operados.
- Cumplir con la legislación vigente relacionada con la protección de la flora y fauna, así como el patrimonio cultural
- No exceda el ruido tolerable mientras utiliza los servicios ofrecidos por los proveedores.
- Elimine los residuos sólidos en los espacios previstos para ello, evitando depositarlos en mampostería, ornamentos u otros sitios no aptos para ello.

### **DERECHOS:**

- Recibir servicios de calidad
- Disponer de la seguridad necesaria durante su estancia en el Establecimiento y durante los servicios turísticos contratados.
- Ser atendido cortésmente al realizar solicitudes al Establecimiento.
- Decidir su participación en los programas ambientales que lleve a cabo el Establecimiento.
- No ser discriminado por ninguna condición en el Establecimiento.
- Ser escuchado con respecto a quejas o sugerencias.
- Comunicar su grado de satisfacción en relación al servicio prestado.
- Negociar las condiciones comerciales en un entorno justo para ambas partes.
- No ser discriminado por ninguna condición.

## **QUINTA GENERACIÓN S.A.S. – JAIMES COBOS SONIA**

CARRERA 32 N° 13 – 49 Oficina 402 EDIFICIO C13, Medellín / PBX: 574 6043742 /

E-mail: eventos@qgeneracion.com / Colombia

**LOGÍSTICA INTELIGENTE PARA SUS PROYECTOS**