

	TIPS DE BUENAS PRACTICAS AL CLIENTE	CÓDIGO: SS-HM-10
		VERSIÓN: 001
		FECHA: 30/08/2019
		RESPONSABLE: Líder de sostenibilidad

Respetado cliente,

Nuestro equipo operativo, está capacitado para darle toda la asesoría necesaria para que su viaje sea lo más placentero posible y que ningún evento imprevisto afecte la continuidad del mismo.

Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones en caso de:

Emergencias

- Identifique la señalización de emergencia y la ubicación de los extintores en los lugares que visita, tenga en cuenta los puntos de encuentro y siga las recomendaciones de los líderes de emergencia.
- Comuníquese con los encargados y reporte inmediatamente a las autoridades competentes, cualquier situación de riesgo que se pueda presentar y que pueda comprometer su integridad física.
- Reciba instrucciones de cada lugar y siga las medidas de prevención que ayuden a reducir el daño que puede derivarse de los desastres.

Buenas prácticas

Uso eficiente del papel

- Mantén una comunicación digital con tu equipo, de esta forma la necesidad de imprimir documentos se reducirá en gran medida.
- No deseches el papel al usarlo solo una vez, recuerda que puede ser reciclado y reutilizado.
- Involucra con tu ejemplo a tus compañeros de trabajo mediante ideas creativas, como agendas o cuadernos de notas recicladas y personalizadas.

Uso eficiente del agua.

- Minimiza el tiempo de uso de las llaves en la oficina dentro de tu rutina.
- Analiza cómo haces uso del agua dentro de la oficina, de esta forma sabrás como cambiar tus hábitos en pro de ahorrar más agua.
- Puedes impulsar el ahorro de agua en tu oficina a través de imágenes con mensajes que motiven a la conservación del medio ambiente, como: Del agua que cuidemos hoy tomarán mañana nuestros nietos.
- Al terminar de usar un grifo, bien sea en la cocina o en el baño de la oficina, ten presente siempre dejarlos serrados de tal forma de que no goteen.
- Cuando vayas a regar plantas de tu oficina ten presente el tiempo y la constancia con que las riegas, de esta forma no desaprovecharás el agua que pueda regarse.
- Mantén actualizados y en buen estado tus equipos de limpieza como traperos y baldes de escurrido, así tendrás que usar una menor cantidad de agua cada vez que realices el aseo general de la oficina.

Elaboró:	Comité de Calidad	Cargo:	Administrativo y Financiero	Fecha	16/08/2016
Aprobó:	Mauricio Materon Castilla	Cargo:	Gerente General	Fecha	16/08/2016

	TIPS DE BUENAS PRACTICAS AL CLIENTE	CÓDIGO: SS-HM-10
		VERSIÓN: 001
		FECHA: 30/08/2019
		RESPONSABLE: Líder de sostenibilidad

Uso eficiente de la energía.

- Aprovecha la luz natural al máximo.
- Haz una revisión a todas las instalaciones eléctricas con las que cuentes en la oficina, así sabrás si presentan cortos que pueden verse representados en gasto de energía y peor aún en peligro de incendio.
- Instala bombillas de bajo consumo de energía en toda tu oficina, de seguro verás los resultados en tu próximo recibo.
- Recuerda apagar la luz siempre que no la necesites.
- Configura la suspensión o hibernación automática de tu equipo para un periodo máximo de diez minutos de inactividad, de esta forma en dado caso de que olvides apagarlo cuentas con un plan B.
- Cuando termines tu jornada de trabajo, desconecta computadoras, impresoras y demás artefactos que utilicen energía.
- Desconecta los cargadores de celular o computadora portátil que no estés utilizando.

Uso eficiente de los Residuos

Clasificación

Peligrosos: Es aquel residuo que, en función de sus características de Corrosividad, reactividad, explosividad, toxicidad, Inflamabilidad, volátil y patogenicidad, puede presentar riesgo a la salud pública o causar efectos adversos al medio ambiente.

No peligrosos:

- **Ordinarios.** Son aquellos generados en el desempeño normal de las actividades. Estos residuos se generan en oficinas, pasillos, áreas comunes, cafeterías, salas de espera, auditorios y en general en todos los sitios del establecimiento del generador.
- **Biodegradables.** Son aquellos restos químicos o naturales que se descomponen fácilmente en el ambiente. Como: los vegetales, residuos alimenticios no infectados, jabones y detergentes biodegradables.
- **Inertes.** Son aquellos que no se descomponen ni se transforman en materia prima y su degradación natural requiere grandes períodos de tiempo como: el icopor, el papel carbón y algunos plásticos.
- **Reciclables.** Son aquellos que no se descomponen fácilmente y pueden volver a ser utilizados en procesos productivos como materia prima, como: papeles y plásticos, chatarra, vidrio, telas, entre otros

Etapas.

1. Generación

Es la etapa en la cual el ciudadano adquiere un producto, lo consume o utiliza y posteriormente lo desecha. Allí se inicia la generación de los residuos sólidos.

Una vez que ya no le es útil, debe de tomar la decisión de qué hacer al respecto.

Elaboró:	Comité de Calidad	Cargo:	Administrativo y Financiero	Fecha	16/08/2016
Aprobó:	Mauricio Materon Castilla	Cargo:	Gerente General	Fecha	16/08/2016

	TIPS DE BUENAS PRACTICAS AL CLIENTE	CÓDIGO: SS-HM-10
		VERSIÓN: 001
		FECHA: 30/08/2019
		RESPONSABLE: Líder de sostenibilidad

Reducir: Podría preguntarse ¿realmente necesito comprar esto? ¿Estoy consciente del impacto al ambiente que puede ocasionar este producto una vez desechado?

Reusar: podría darle otro uso al material que va a desechar, o donarlo, regalarlo, en fin tratar de que no se convierta en basura.

2. Separación y selección.

- Caneca gris: residuos y aprovechables Papel, cartón, son recuperables si están limpios
- Caneca Verde: residuos ordinarios son los sobrantes de las comida, vasos, platos, cubiertos, desechables, papel de mecato, papel engrasado, carbón y aluminio.
- Caneca Azul: Residuos aprovechables son vidrio y plástico, botellas retornables, bolsas plásticas.

3. Recolección y transporte.

Comprende la actividad mediante la cual se pretende con ruteos y frecuencia previamente establecida la evacuación de los residuos de los centros o fuentes generadoras

4. Aprovechamiento y revalorización

Comprende la actividad mediante la cual se pretende con ruteos y frecuencia previamente establecida la evacuación de los residuos de los centros o fuentes generadoras

5. Tratamiento.

Implica la alteración física, química o biológica de los residuos, la posibilidad de transformarlos para darles nuevos usos.

6. Disposición final.

Implica la alteración física, química o biológica de los residuos, la posibilidad de transformarlos para darles nuevos usos.

Realice una adecuada disposición de los residuos que genera en los destinos que visita, ya sean aprovechables, no aprovechables u orgánicos y siempre en los recipientes destinados para tal fin.

Salud y Seguridad

- Evite la exposición al sol por largos tiempos del viaje. Le recomendamos utilizar ropa cómoda y protector solar, especialmente cuando visite reservas naturales o realice actividades en lugares abiertos.
- Use ropa adecuada de colores claros, cubriendo la mayor parte del cuerpo, especialmente la cabeza.
- Tome comidas ligeras, bebidas y alimentos abundantes en agua y sales minerales, como las frutas y hortalizas, que le ayuden a reponer las sales perdidas por el sudor.
- Prever las actividades que va a realizar y seguir las indicaciones de la agencia que presta el servicio.

Elaboró:	Comité de Calidad	Cargo:	Administrativo y Financiero	Fecha	16/08/2016
Aprobó:	Mauricio Materon Castilla	Cargo:	Gerente General	Fecha	16/08/2016

	TIPS DE BUENAS PRACTICAS AL CLIENTE	CÓDIGO: SS-HM-10
		VERSIÓN: 001
		FECHA: 30/08/2019
		RESPONSABLE: Líder de sostenibilidad

Asistencia médica

- Recuerde que la asistencia médica es voluntaria, por tanto en el formato de reservas usted acepta o rechaza este servicio, tiene un costo adicional
- En caso de acceder a este servicio tendrá derecho a: Asistencia médica por accidente, enfermedad, medicamentos ambulatorios, renta por hospitalización, gastos odontológicos por accidente, dependiendo de las limitaciones y servicios que ofrece la compañía de asistencia médica.

En caso de que el pasajero no tome la asistencia médica dejamos constancia que durante este viaje **Discover América Marketing S.A.S.** queda eximida de parte del pasajero de toda responsabilidad por localización e indemnización a causa de pérdida de equipaje, asistencia médica, medicamentos, exámenes de laboratorio, radiografías, hospitalización, cirugía, traslados en caso de emergencia por enfermedad o accidente, repatriación sanitaria en cuidados intensivos, atención odontológica de emergencia, traslado de un familiar en caso de ser necesario, pago de diferencia de tarifa aérea por incapacidad médica o fallecimiento de un familiar, asistencia en caso de pérdida de pasajes o documentos y todo lo que pueda amparar la tarjeta de asistencia, siendo de su entera responsabilidad y cargo, viajar sin los mencionados amparos asumiendo personalmente y en su totalidad los riesgos y costos que se puedan ocasionar en el viaje, al no adquirir dicho producto.

- Recuerde que nuestra organización está comprometida con la prevención de la explotación sexual infantil, la comercialización ilegal de flora y fauna y de bienes culturales, cualquier incumplimiento de esta normatividad, será sancionada por el estado colombiano.
- Evite la recolección de plantas nativas y cualquier intento por capturar animales de las zonas que visita.
- Al planificar su viaje, elija aquellos proveedores que le ofrezcan garantías de calidad y de respeto a los derechos humanos y al medio ambiente.
- Si visita ecosistemas sensibles, como arrecifes de coral o selvas, infórmese de cómo hacerlo para causar el menor impacto posible y no degradarlos.
- Al comprar regalos y recuerdos busque productos que sean expresión de la cultura local. Favorecerá la economía de los pueblos que le acogen y la diversidad cultural.
- No adquiera flora y fauna protegida por el Convenio de Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres (CITES), ni productos derivados de dichas especies. Es un delito y contribuye a su extinción.
- En su destino disfrute conociendo la cultura, costumbres, gastronomía y tradiciones de las poblaciones locales. Respételas y acérquese a ellas, tienen mucho que contarle.
- Trate de contribuir con su presencia al desarrollo de un turismo responsable y sostenible, construyendo con su viaje un planeta más saludable y solidario.

Decálogo Del Turista Responsable

Las áreas protegidas se han creado para preservar ambientes de gran valor ecológico. Cuando las visite tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

Elaboró:	Comité de Calidad	Cargo:	Administrativo y Financiero	Fecha	16/08/2016
Aprobó:	Mauricio Materon Castilla	Cargo:	Gerente General	Fecha	16/08/2016

	TIPS DE BUENAS PRACTICAS AL CLIENTE	CÓDIGO: SS-HM-10
		VERSIÓN: 001
		FECHA: 30/08/2019
		RESPONSABLE: Líder de sostenibilidad

1. Todos los lugares tiene su propia historia, naturaleza y cultura. Los turistas deben informarnos sobre estos temas, de manera que nuestra conducta y actitud no les provoque ningún daño.
2. Conviva en armonía con la naturaleza. Observe la fauna silvestre desde cierta distancia sin perturbar su habitat.
3. Respete el silencio. La naturaleza tiene sus propios sonidos, permita escucharlos es una buena forma de conocerla un poco más.
4. Si visita ecosistemas sensibles, como zonas desérticas, bosques o selvas, infórmese de cómo hacerlo para causar el menor impacto posible y no degradarlos.
5. Utilice los recursos naturales, como el agua y la energía, con moderación. Recuerde que son bienes escasos.
6. No arroje residuos. Consérvelos con usted hasta su regreso o hasta encontrar recipientes habilitados al efecto.
7. Sea cuidadoso con el fuego. Puede provocar daños irreparables al ambiente.
8. Consuma productos que sean expresión de la cultura local, pruebe su gastronomía artesanal, conozca su patrimonio histórico y cultural.
9. Trate de contribuir con su presencia al desarrollo de un turismo responsable y sostenible, construyendo con su viaje un planeta más saludable y solidario.
10. En un espacio natural procure que la única huella que deje detrás suyo sea la de sus pisadas

Apoye la economía local

- Adquiera productos y artículos de artesanía fabricados en la zona.
- Respete los medios de vida de vendedores y artesanos, pagándoles un precio justo.
- No compre productos y artículos falsificados, prohibidos por las normativas nacionales o internacionales.
- Contrate a guías locales que conozcan bien la zona.
- Cuando se trata de adquisición de tours procura siempre el comercio establecido para evitar estafas y engaños. Prefiere los servicios turísticos que son operados por habitantes del destino.
- Infórmese sobre los productos que estén con restricción legal de salida o entrada al destino visitado.

Patrimonio

- Investigue sobre su destino para averiguar todo lo que pueda sobre las costumbres locales, las tradiciones y las condiciones de vida. Es una estupenda manera de entender a la comunidad local y de cultivar la ilusión por la aventura que se abre ante usted.
- Aprenda algunas palabras en el idioma autóctono. Con ello podrá establecer un contacto más significativo con la comunidad local y con sus gentes.
- Disfrute y respete todo aquello que hace de un destino internacional un lugar único y diferente: desde su historia, arquitectura, religión, códigos de vestimenta y comunicación, hasta su música, su arte y su cocina.
- Pida siempre permiso antes de hacer una foto a alguien, ya que, para ellos, su intimidad es tan importante como para usted la suya.

Elaboró:	Comité de Calidad	Cargo:	Administrativo y Financiero	Fecha	16/08/2016
Aprobó:	Mauricio Materon Castilla	Cargo:	Gerente General	Fecha	16/08/2016

	TIPS DE BUENAS PRACTICAS AL CLIENTE	CÓDIGO: SS-HM-10
		VERSIÓN: 001
		FECHA: 30/08/2019
		RESPONSABLE: Líder de sostenibilidad

Protección de bienes culturales

No apoyamos el comercio ilegal de bienes culturales, respetamos y promovemos la conservación de nuestra cultura, acorde a la Ley 63 de 1986 para la prevención del tráfico ilegal de los bienes culturales del país y la Ley 1185 de 2008 que busca la salvaguardia, protección, sostenibilidad, divulgación y estímulo para los bienes del patrimonio cultural de la Nación

No Discriminación Ni Exclusión De Poblaciones Vulnerables

Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos. Toda persona tiene los derechos y libertades proclamados en esta Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole. Todos son iguales ante la ley y tienen, sin distinción, derecho a igual protección de la ley. Todos tienen derecho a igual protección contra toda discriminación que infrinja esta Declaración y contra toda provocación a tal discriminación. Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo. Toda persona tiene derecho, sin discriminación alguna, a igual salario por trabajo igual. Toda persona que trabaja tiene derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria. Toda persona tiene derecho a fundar sindicatos y a sindicarse para la defensa de sus intereses. Declaración Universal de los Derechos Humanos Art. 1, 2,7, 23

Voluntariado

El voluntariado es el trabajo no remunerado que las personas realizan en su tiempo libre para apoyar a diferentes causas sociales. Este trabajo es un importante agente de cambio y de desarrollo económico, social y ambiental para los países y contribuye la formación de mejores ciudadanos.

- ✓ Formulario de inscripción para ser Voluntario social por la Protección y Bienestar Animal
<http://ambientebogota.gov.co/bg/programa-distrital-de-voluntariado-pdvs>
- ✓ Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas – VNU
<http://www.co.undp.org/content/colombia/es/home/about-us/vnu.html>.
- ✓ ¡Sé parte de la #FuerzaVoluntariaAFS!
Únete a un movimiento de ciudadanos activos ayudando a las personas y las comunidades a aprender a convivir juntos
<https://www.afs.org.co/voluntariado-local/>
- ✓ Guardaparques Voluntarios
<http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/interesting/guardaparquesvoluntarios/>

MAURICIO MATERON CASTILLA
GERENTE GENERAL

Elaboró:	Comité de Calidad	Cargo:	Administrativo y Financiero	Fecha	16/08/2016
Aprobó:	Mauricio Materon Castilla	Cargo:	Gerente General	Fecha	16/08/2016

	TIPS DE BUENAS PRACTICAS AL CLIENTE	CÓDIGO: SS-HM-10
		VERSIÓN: 001
		FECHA: 30/08/2019
		RESPONSABLE: Líder de sostenibilidad

Dear Customer,

Our operational team is qualified to give you all the necessary advice to make your trip as pleasant as possible and that no unforeseen event affects the continuity of it.

Observe the following recommendations in case of:

Emergency

- Identify emergency signage and the location of extinguishers in the places they visit, take into account meeting points and follow the recommendations of emergency leaders.
- Contact the managers and report immediately to the competent authorities, any situation of risk that may arise and that could compromise their physical integrity.
- Get instructions from each site and follow prevention measures that help reduce the damage that can result from disasters.

Good practices

Efficient use of paper

- Maintain a digital communication with your computer, in this way the need to print documents will be greatly reduced.
- Do not dispose of paper in a single use, remember that it can be recycled and reused.
- Involve your co-workers with creative ideas, such as recycled notebooks and personalized notebooks.

Efficient use of water.

- Minimize the time of use of keys in the office within your routine.
- Discuss how you make the use of water inside the office, this way you will know how to change the habits and pro to save more water.
- You can boost the saving of water in your office through images with messages that motivate the conservation of the environment, such as: The water we care today tomorrow to take our grandchildren.
- At the end of using a faucet, either sea in the kitchen or in the bathroom of the office, ten present always leave them serrated so that they do not drip.
- When you go to water plants of your office ten present the time and constancy with which you water them, this way you will not waste the water you can water.

Elaboró:	Comité de Calidad	Cargo:	Administrativo y Financiero	Fecha	16/08/2016
Aprobó:	Mauricio Materon Castilla	Cargo:	Gerente General	Fecha	16/08/2016

	TIPS DE BUENAS PRACTICAS AL CLIENTE	CÓDIGO: SS-HM-10
		VERSIÓN: 001
		FECHA: 30/08/2019
		RESPONSABLE: Líder de sostenibilidad

- Keep your cleaners up to date and in good condition, such as rags and drain buckets, so you'll need to use a smaller amount of water each time you do the general office cleaning.

Efficient use of energy.

- Take full advantage of natural light.
- Make a review of all the electrical installations you have in the office, so you know if they have shorts that can be represented in energy expenditure and worse still in danger of fire.
- Install energy-saving light bulbs throughout your office, you will surely see results on your next receipt.
- Remember to turn off the light whenever you do not need it.
- Set the automatic suspension or hibernation of your equipment for a maximum period of ten minutes of inactivity, in this way in case you forget to turn it off you have a plan B.
- When you finish your workday, disconnect computers, printers and other devices that use energy.
- Disconnect any cellphone or laptop chargers you are not using.

Efficient use of waste

Classification

Dangerous : It is a waste which, depending on its Corrosivity, Reactivity, Explosivity, Toxicity, Flammability, Volatility and Pathogenicity, may present a risk to public health or cause adverse effects on the environment.

Non-dangerous

Ordinary. They are those generated in the normal performance of activities. These residues are generated in offices, corridors, common areas, cafeterias, waiting rooms, auditoriums and in general in all the places of the establishment of the generator.

Biodegradable. They are those chemical or natural remains that decompose easily in the environment. As: vegetables, uninfected food waste, soaps and biodegradable detergents.

Inertes. They are those that do not decompose or become raw material and their natural degradation requires large periods of time such as: icopor, carbon paper and some plastics.

Recyclable. They are those that do not decompose easily and can be used again in productive processes as raw material, such as: papers and plastics, scrap, glass, fabrics, among others.

Stages.

1. Generation

Elaboró:	Comité de Calidad	Cargo:	Administrativo y Financiero	Fecha	16/08/2016
Aprobó:	Mauricio Materon Castilla	Cargo:	Gerente General	Fecha	16/08/2016

	TIPS DE BUENAS PRACTICAS AL CLIENTE	CÓDIGO: SS-HM-10
		VERSIÓN: 001
		FECHA: 30/08/2019
		RESPONSABLE: Líder de sostenibilidad

It is the stage in which the citizen acquires a product, consumes it or uses it and then discards it. There begins the generation of solid waste.

Once it is no longer useful, you must make the decision of what to do about it.

Reduce: You might ask do I really need to buy this? Am I aware of the impact on the environment that this product can cause once it is discarded?

Reuse: you could give another use to the material you are going to discard, or donate, give it away, in order to try not to become trash.

2. Separation and selection.

Gray Can: waste and disposable Paper, cardboard, are recoverable if clean

Green Can: ordinary waste is the leftover food, glasses, plates, cutlery, disposable, mop paper, greased paper, charcoal and aluminum.

Blue Can Usable waste is glass and plastic, returnable bottles, plastic bags.

3. Collection and transportation.

It comprises the activity by means of which it is intended with routines and frequency previously established the evacuation of the waste from the generating centers or sources

4. Use and revaluation

It comprises the activity by means of which it is intended with routines and frequency previously established the evacuation of the waste from the generating centers or sources

5. Treatment.

It implies the physical, chemical or biological alteration of the residues, the possibility of transforming them to give them new uses.

6. Final provision.

It implies the physical, chemical or biological alteration of the residues, the possibility of transforming them to give them new uses.

Health and security

- Avoid sun exposure for long travel times. We recommend wearing comfortable clothing and sunscreen, especially when visiting nature reserves or doing activities in open places.
- Wear light colored clothing, covering most of the body, especially the head.
- Take light meals, drinks, and foods rich in water and mineral salts, such as fruits and vegetables, to help replenish salts lost through sweat.

Elaboró:	Comité de Calidad	Cargo:	Administrativo y Financiero	Fecha	16/08/2016
Aprobó:	Mauricio Materon Castilla	Cargo:	Gerente General	Fecha	16/08/2016

	TIPS DE BUENAS PRACTICAS AL CLIENTE	CÓDIGO: SS-HM-10
		VERSIÓN: 001
		FECHA: 30/08/2019
		RESPONSABLE: Líder de sostenibilidad

- Predict the activities that will perform and follow the indications of the agency that provides the service.

Medical assistance

- Remember that medical assistance is voluntary, so in the reservations format you accept or reject this service, it has an additional cost
- In case of access to this service you will have the right to: Medical assistance due to accident, illness, outpatient medication, hospitalization income, dental expenses due to accident, depending on the limitations and services offered by the medical assistance company.

In the event that the passenger does not take the medical assistance, we hereby certify that during this trip, Discover América Marketing S.A.S. Is exempt from the passenger's liability for location and compensation for lost luggage, medical assistance, medication, laboratory tests, X-rays, hospitalization, surgery, emergency transportation due to illness or accident, repatriation of health care in intensive care , Emergency dental care, transfer of a relative if necessary, payment of difference in air fare for medical incapacity or death of a relative, assistance in case of loss of tickets or documents and anything that can cover the attendance card , Being of its entire responsibility and charge, to travel without the mentioned amparos assuming personally and in its totality the risks and costs that can be caused in the trip, not to acquire said product.

- Remember that our organization is committed to the prevention of child sexual exploitation, illegal commercialization of flora and fauna and cultural property, any breach of these regulations, will be sanctioned by the Colombian state.
- Avoid picking native plants and any attempt to catch animals from the areas you visit.
- When planning your trip, choose those providers that offer you quality assurances and respect for human rights and the environment.
- If you visit sensitive ecosystems, such as coral reefs or jungles, learn how to do so to minimize impact and not degrade them.
- When buying gifts and souvenirs look for products that are an expression of the local culture. It will favor the economy of the peoples that welcome it and the cultural diversity.
- Do not purchase flora and fauna protected by the Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora (CITES) or products derived from such species. It is a crime and contributes to its extinction.
- In your destination, enjoy knowing the culture, customs, gastronomy and traditions of the local populations. Respect them and come close to them, they have much to tell you.
- Try to contribute with your presence to the development of responsible and sustainable tourism, building with your trip a healthier and more solid planet.

Elaboró:	Comité de Calidad	Cargo:	Administrativo y Financiero	Fecha	16/08/2016
Aprobó:	Mauricio Materon Castilla	Cargo:	Gerente General	Fecha	16/08/2016

	TIPS DE BUENAS PRACTICAS AL CLIENTE	CÓDIGO: SS-HM-10
		VERSIÓN: 001
		FECHA: 30/08/2019
		RESPONSABLE: Líder de sostenibilidad

Decalogue of the Responsible Tourist

Protected areas have been created to preserve environments of great ecological value. When you visit them, consider the following recommendations:

1. All places have their own history, nature and culture. Tourists must inform us about these issues, so that our behavior and attitude does not cause them any harm.
2. Live in harmony with nature. Observe the wildlife from a distance without disturbing its habitat.
3. Respect the silence. Nature has its own sounds, let's listen to them, it's a good way to get to know them a bit more.
4. If you visit sensitive ecosystems, such as desert areas, forests or forests, find out how to do so to have as little impact as possible and not degrade them.
5. Use natural resources, such as water and energy, in moderation. Remember that they are limited goods.
6. Do not throw waste. Keep them with you until your return or until you find suitable containers for this purpose.
7. Be careful with fire. It can cause irreparable damage to the environment.
8. Consume products that are an expression of the local culture, taste its artisan gastronomy, know its historical and cultural heritage.
9. Try to contribute with your presence to the development of responsible and sustainable tourism, building a healthier and more supportive planet with your trip.
10. In a natural space, make sure that the only trace left behind is that of your footsteps

Support the local economy

- Purchase products and handicrafts manufactured in the area.
- Respect the livelihoods of sellers and artisans, paying them a fair price.
- Do not buy counterfeit products and articles, prohibited by national or international regulations.

Elaboró:	Comité de Calidad	Cargo:	Administrativo y Financiero	Fecha	16/08/2016
Aprobó:	Mauricio Materon Castilla	Cargo:	Gerente General	Fecha	16/08/2016

	TIPS DE BUENAS PRACTICAS AL CLIENTE	CÓDIGO: SS-HM-10
		VERSIÓN: 001
		FECHA: 30/08/2019
		RESPONSABLE: Líder de sostenibilidad

- Hire local guides who know the area well.
- When it comes to the acquisition of tours always try the established trade to avoid scams and deceptions. It prefers the tourist services that are operated by inhabitants of the destination.
- Find out about products that are legally restricted from leaving or entering the visited destination.

Heritage

- Research your destination to find out everything you can about local customs, traditions and living conditions. It is a great way to understand the local community and to cultivate the illusion for the adventure that opens up before you.
- Learn some words in the native language. With this you can establish a more meaningful contact with the local community and its people.
- Enjoy and respect everything that makes an international destination a unique and different place: from its history, architecture, religion, dress and communication codes, to its music, art and cuisine.
- Always ask for permission before taking a photo of someone, because for them, their privacy is as important as you are yours.

Protection of cultural assets

We do not support the illegal trade of cultural goods, we respect and promote the conservation of our culture, in accordance with Law 63 of 1986 for the prevention of the illegal traffic of cultural goods of the country and Law 1185 of 2008 that seeks the safeguard, protection, sustainability, disclosure and encouragement for the cultural heritage assets of the Nation.

No Discrimination or Exclusion of Vulnerable Populations

All human beings are born free and equal in dignity and rights. Every person has the rights and freedoms proclaimed in this Declaration, without any distinction of race, color, sex, language, religion, political opinion or any other nature. All are equal before the law and have, without distinction, the right to equal protection of the law. Everyone has the right to equal protection against any discrimination that violates this Declaration and against any provocation to such discrimination. Everyone has the right to work, to free choice of their work, to fair and satisfactory conditions of work and to protection against unemployment. Everyone has the right, without any discrimination, to equal pay for equal work. Every person who works has the right to a fair and satisfactory remuneration. Everyone has the right to form trade unions and to organize for the defense of their interests. Universal Declaration of Human Rights Art. 1, 2, 7, 23

Elaboró:	Comité de Calidad	Cargo:	Administrativo y Financiero	Fecha	16/08/2016
Aprobó:	Mauricio Materon Castilla	Cargo:	Gerente General	Fecha	16/08/2016

	TIPS DE BUENAS PRACTICAS AL CLIENTE	CÓDIGO: SS-HM-10
		VERSIÓN: 001
		FECHA: 30/08/2019
		RESPONSABLE: Líder de sostenibilidad

Volunteering

Volunteering is the unpaid work that people do in their free time to support different social causes. This work is an important agent of change and economic, social and environmental development for countries and contributes to the training of better citizens.

- ✓ Registration form to be a Social Volunteer for Animal Welfare and Protection
<http://ambientebogota.gov.co/bg/programa-distrital-de-voluntariado-pdvs>
- ✓ United Nations Volunteer Program – UNV
<http://www.co.undp.org/content/colombia/es/home/about-us/vnu.html>.
- ✓ Be part of the #FuerzaVoluntariaAFS! Join a movement of active citizens helping people and communities learn to live together
<https://www.afs.org.co/voluntariado-local/>
- ✓ Voluntary park rangers
<http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/interesting/guardaparquesvoluntarios/>

**MAURICIO MATERON CASTILLA
GERENTE GENERAL**

Elaboró:	Comité de Calidad	Cargo:	Administrativo y Financiero	Fecha	16/08/2016
Aprobó:	Mauricio Materon Castilla	Cargo:	Gerente General	Fecha	16/08/2016