

## **POLITICA DE SOSTENIBILIDAD**

En el hotel Pacanaima nos comprometemos a implementar programas para el mejoramiento continuo en el uso de los recursos ambientales, socioculturales y económicos.

A minimizar los impactos negativos que podamos estar generándole al medio ambiente; a participar en el desarrollo del turismo en la región promoviendo los atractivos turísticos de ésta, velaremos por el cumplimiento en la prevención de la explotación sexual y comercial de niñas, niños y adolescentes asociada al turismo en nuestra región (ESCNNA); a prevenir el tráfico de flora y fauna y al cumplimiento de la Ley anti-tabaco.

A dar a conocer y respetar los derechos y deberes de nuestros colaboradores, clientes, huéspedes y proveedores con quienes emprenderemos acciones orientados a mejorar el bienestar de la comunidad.

## **MISION**

Ofrecer servicios hoteleros de calidad a nuestros clientes y huéspedes; mediante una atención amable y personalizada a través de productos y servicios que garanticen su satisfacción. Aportar por medio de nuestra actividad al desarrollo económico y turístico de nuestra región respetando el medio ambiente.

## **VISION**

En el año 2020 ser reconocidos como la primera y mejor opción en servicios hoteleros de la ciudad del Espinal y municipios cercanos para empresas y turistas.

Mantenernos como el hotel por tradición del Espinal con un mejoramiento continuo en la prestación de nuestro servicio con responsabilidad corporativa; cumplir con las expectativas de nuestros clientes respetando y cumpliendo la normatividad vigente.

## **CODIGO DE CONDUCTA**

En cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 1º de la Ley 1336 de 2009, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo ha elaborado un modelo de Códigos de Conducta, el cual de acuerdo a lo estipulado en esta Ley deberá ser adoptado y cumplido por todos los prestadores de servicios turísticos. Los compromisos consagrados en este Código de Conducta fueron presentados ante representantes de gremios representativos del sector, quienes hicieron aportes y recomendaciones en reunión adelantada el pasado 21 de octubre de 2009 en las instalaciones del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Atendiendo los aportes recibidos en

esta reunión, se redactaron los compromisos mínimos que debe contener el Código de Conducta que deberán adoptar y cumplir los prestadores de servicios turísticos de la siguiente manera:

1. Abstenerse de ofrecer en los programas de promoción turística y en planes turísticos, expresa o subrepticamente, planes de explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.
2. Abstenerse de dar información a los turistas, directamente o por interpuesta persona acerca de lugares desde donde se coordinen o donde practique explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
3. Abstenerse de conducir a los turistas, directamente o a través de terceros a establecimientos o lugares donde se practique la explotación sexual comercial de niños, niñas, así como conducir a éstos a los sitios donde se encuentran hospedados los turistas, incluso si se trata de lugares localizados en altamar, con fines de explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
4. Abstenerse de facilitar vehículos en rutas turísticas con fines de explotación o de abuso sexual con niños, niñas y adolescentes.
5. Impedir el ingreso de niños, niñas y adolescentes a los hoteles o lugares de alojamiento y hospedaje, bares, negocios similares y demás establecimientos en los que se presten servicios turísticos, con fines de explotación o de abuso sexual.
6. Adoptar las medidas tendientes a impedir que el personal vinculado a cualquier título con la empresa, ofrezca servicios turísticos que permitan actividad sexual con niños, niñas y adolescentes.
7. Proteger a los niños, niñas y adolescentes nacionales o extranjeros de toda forma de explotación y violencia sexual originada por turistas nacionales o extranjeros.
8. Denunciar ante el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y demás autoridades competentes, los hechos de que hubiere tenido conocimiento por cualquier medio, así como la sospecha de estos, relacionados con explotación sexual de niños, niñas y adolescentes y asegurar que al interior de la empresa existan canales para denunciar ante las autoridades competentes tales hechos.
9. Diseñar y divulgar al interior de la empresa y con sus proveedores de bienes y servicios, una política en la que el prestador establezca medidas para prevenir y contrarrestar toda forma de explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en viajes y turismo.
10. Capacitar a todo el personal vinculado y que vaya vinculando a la empresa, así como a los proveedores que por la naturaleza de sus actividades tengan contacto con turistas, frente al tema de prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
11. Informar a sus usuarios sobre las consecuencias legales en Colombia de la explotación y el abuso sexual de niños, niñas y adolescentes.

12. Fijar en lugar público y visible del establecimiento o establecimientos de comercio el presente Código de Conducta y los demás compromisos que el prestador desee asumir con el fin de proteger a los niños, niñas y adolescentes.

## **PROTECCION DE DATOS**

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y demás normas reglamentarias para la protección de datos personales de menores de edad (niños, niñas y adolescentes), personas naturales y jurídicas que suministran sus datos personales y/o información que se encuentran incluidos en nuestras bases de datos con fines turísticos u otros, preservando su protección, conservación y garantizando su uso responsable y seguro, procurando proteger el derecho a la privacidad y protección de su información personal y toda aquella que se suministra a través de los formatos de registro en el hotel y de la página web.

La finalidad de contar con dichos registros es, entre otros:

- Mantenerlo informado sobre nuestros servicios, promociones, novedades, recomendaciones, información relacionada con nuestros programas y el sector turismo.

- Realizar encuestas y sondeos para el mejoramiento de nuestros servicios.
- Generar mecanismos de comunicación eficientes en caso de necesitar contacto permanente.

Podrá solicitar información, rectificación, cancelación y oposición del tratamiento de sus datos reenviando este mensaje al correo electrónico [hpacanaima@hotmail.com](mailto:hpacanaima@hotmail.com) y/o enviando comunicación escrita a nuestra dirección CARRERA 4 # 10 – 34.

## **NORMATIVIDAD**

En desarrollo de lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 679 de 2001, el Hotel Pacanaima, advierte al turista que la explotación y el abuso sexual de menores de edad en el país son sancionados penal y administrativamente conforme a las leyes vigentes.

Esta prohibido el expendio de bebidas embriagantes a menores de edad según Ley 124 de 1994. El exceso de alcohol es perjudicial para la salud Ley 30 de 1986.

El Hotel Pacanaima rechaza la comercialización y tráfico ilegal de bienes culturales regionales y nacionales, Ley 103 de 1991 y su Decreto 904 de 1941, Ley 397 de 1997 y su decreto 833 de 2002, Ley 1185 de 2008. Cumple la Ley 17 de 1981 y Resolución 1367 de 2000 contra la comercialización y tráfico de especies de fauna y flora silvestre.

El Hotel Pacanaima rechaza la discriminación o actos de racismo a la población vulnerable, Ley 1752 de 2015 y Ley 1482 de 2011.

El Hotel Pacanaima cumple los requisitos exigidos en el Decreto 4000 de 2004 Referente al Control de Extranjeros. Protege los espacios libres de humo Ley 1335 de 2009.

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y demás normas reglamentarias para la protección de datos personales de menores de edad (niños, niñas y adolescentes) y de los adultos que suministran sus datos personales que se encuentran incluidos en nuestras bases de datos con fines turísticos u otros, preservando su protección, conservación y garantizando su uso responsable y seguro, procurando proteger el derecho a la privacidad y protección de su información personal y toda aquella que se suministra a través de los formatos de registro en el hotel y también en la página web.

*Te invitamos hacer un uso racional del agua y de la energía, a hacer una buena disposición final de los residuos y a comprometernos por su reducción, reutilización y reciclaje.*

## **POLITICAS DE RESERVACIÓN**

### **Política de Garantía:**

Se requiere de una tarjeta de crédito o del pago de la primera noche para garantizar la reservación.

### **Política de Cancelación:**

En Temporada Baja favor cancelar hasta 24 horas antes de la fecha de llegada para no generar cargos y en Temporada Alta 48 horas antes de la fecha de llegada.

### **Política de No Arribo/ No show:**

En caso de No Arribo, se cobrará una (1) noche de estancia.

### **Política de Mascotas:**

Disculpe, no se aceptan mascotas.

### **Política de Sobreventa/Overbooking:**

En caso que el Hotel no pueda brindar el servicio de hospedaje contratado por el consumidor con una reservación proveniente de Internet, el Hotel por su propia cuenta encontrará alternativas para suplir el servicio contratado buscando que sean similares o mejores a los beneficios contratados originalmente.

Al huésped se le ofrecerá transporte gratis al nuevo Hotel y se le otorgará al menos una llamada a su casa u oficina.