



RESPONSABILIDADES QUE GARANTICEN EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA NTS-TS 002

Los colaboradores del Hotel B'Quin Plaza tienen en sus funciones responsabilidades propias del cargo relacionadas con la Gestión de Sostenibilidad.

Área Contable

1. Análisis de Costos.
2. Gestión de Recursos
3. Elaboración de Planillas.

Recepción Y Botones

4. Información y Socialización de la Política de Sostenibilidad.
5. Promoción de la Cultura y el Patrimonio Regional.
6. Sensibilización sobre el Uso Responsable de los Recursos.
7. Evaluación Continua de la Satisfacción y la Sostenibilidad.
8. Prevención de la Explotación Sexual y Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes.

Camareras

9. Uso de productos químicos.
10. Registros de recursos utilizados.
11. Buen manejo de los recursos.
12. Fichas de seguridad.
13. Separación de residuos.
14. Reciclaje.

Mantenimiento

15. Uso de productos químicos.
16. Registro de recursos.
17. Buen manejo de los recursos.
18. Registro de mantenimiento de equipos.
19. Fichas de seguridad.
20. Separación de residuos.

Cocina

21. Buen uso de recursos
22. Buenas prácticas de manufactura
23. Separación de residuos

Auxiliar de Parquadero

24. Recepción Eficiente de Vehículos.



25. Colaboración en la Gestión de Residuos.

26. Información y Socialización de la Política de Sostenibilidad.

Es responsabilidad de todos los colaboradores, del Hotel B'QUIN PLAZA, implementar y dar continuidad a las buenas prácticas, medioambientales, socioculturales y económicas para contribuir al Sistema de Gestión para la Sostenibilidad involucrando en el proceso de las actividades a proveedores, clientes y huéspedes:

Ambientales

1. Respetar las áreas de la oficina y su entorno, asignadas para actividades específicas (ej. área de fumadores, parqueadero, discapacitados, etc.).
2. Informar a clientes y huéspedes, la legislación vigente aplicable en Flora y Fauna y las sanciones establecidas en caso de incumplimiento.
3. Proponer acciones relacionadas con la sostenibilidad, que conlleven a generar comportamientos responsables con el entorno natural.
4. Crear conciencia de las consecuencias que conllevan nuestras acciones por un mal comportamiento con nuestro ambiente.
5. Ayudar a conservar las especies de flora, fauna y patrimonio natural que encuentren en el Hotel y su entorno.

Agua

1. Cerrar llaves de los grifos cuando no se estén utilizando e informar fugas o escapes de agua cuando se detecten.
2. Usar la cantidad de agua necesaria en el lavado de la lencería según los parámetros establecidos.
3. Aplicar las instrucciones informativas, en cuanto a ahorro de agua, que difunde el Hotel.

Energía

1. Apagar los equipos cuando no se utilicen.
2. Mantener zonas que generen calor aisladas de las frías.
3. Reportar a la Dirección daños detectados, en las fuentes, equipos o conductores de energía.
4. Cerrar las puertas de los lugares donde se encuentren aires acondicionados encendidos.
5. Apagar luces cuando no sean necesarias y usar la luz natural el mayor tiempo posible.
6. Desconectar los cargadores de los equipos cuando hayan terminado de cargar.



Residuos

1. Reutilizar las hojas que por error fueron impresas.
2. Separar y depositar los residuos en los lugares asignados.
3. Identificar destino final de los residuos sólidos y/o peligrosos.
4. Imprimir por ambas caras de las hojas de papel cuando sea posible, utilizando la opción de ahorro de tinta para la impresión.
5. Imprimir únicamente cuando se requiera mantener copias físicas de los documentos.

Socioculturales

1. Ser cortés a la hora de responder las llamadas.
2. Utilizar un tono de voz moderado en su lugar de trabajo.
3. Valorar el trabajo en equipo, así como el trabajo individual.
4. Cumplir las normas de seguridad establecidas por el Hotel.
5. Crear ambientes de diálogos para la resolución de conflictos.
6. Mantener una actitud cordial y respetuosa con los huéspedes del hotel.
7. Informar a huéspedes y clientes la legislación vigente aplicable de bienes culturales y las sanciones establecidas en caso de incumplimiento.
8. Contribuir responsablemente al desarrollo de cadenas de valores, como honestidad, transparencia, humildad, educación entre otras.
9. Responder siempre con una disculpa a las quejas y sugerencias del cliente interno y externo brindando a su vez una solución.
10. Mantener comportamientos que contribuyan a las buenas relaciones laborales, tolerando las diferencias de las personas, independientemente de su raza, credo, género, estatus, entre otros.
11. Informar cualquier anomalía que pueda afectar aspectos relacionados con el tema social, en lo referente al turismo sexual o la explotación laboral de niños, niñas y adolescentes.
12. Asegurar que no se ejerza ningún tipo de discriminación ni exclusión de las poblaciones vulnerables.
13. Informar cualquier anomalía o falla que pueda impactar negativamente al patrimonio cultural.

Económicas

1. Proponer acciones relacionadas con la sostenibilidad, que conlleven a generar ingresos adicionales al personal del Hotel o a la comunidad.
2. Concientizar a los colaboradores en el buen uso de los implementos de trabajo de esta forma evitar incurrir en gastos innecesarias.
3. Cumplir con las directrices trazadas por la Dirección, relacionadas con el desarrollo económico del Hotel.



4. Informar cualquier inconveniente o falla que pueda impactar negativamente la economía del Hotel.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS COLABORADORES, EN SU COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

Deberes

1. Hacer uso adecuado de las instalaciones y recursos del Hotel.
2. Utilizar los formatos de captura de información que la empresa disponga y a su vez realizar las tareas que se le asignen en cuanto a sostenibilidad.
3. Comunicar a los clientes y huéspedes las actividades que se adelantan en la implementación del Sistema de Gestión de Sostenibilidad.
4. Reportar o informar cualquier irregularidad o sospecha que se tenga de casos de ESCNNA.
5. Promover los programas de sostenibilidad que se están implementando en la empresa.

Derechos

1. Derecho a recibir un buen trato y no ser discriminado.
2. Conocer las medidas de seguridad del hotel en caso de emergencia.
3. Contratación justa de acuerdo con la legislación vigente aplicable.
4. Contar con un plan de capacitaciones que les permita mejorar sus competencias en los servicios que ofrece en la empresa.
5. Contar con los suministros necesarios que les permita ejercer su labor adecuadamente.
6. Contar con un mecanismo de comunicación interna que les permita socializar las inconformidades con huéspedes, desarrollo de sus actividades y en general.

Atentamente:

Volmar Johan Becerra Orejarena
Jefe de Recursos Humanos