

# CARTA DEL BUEN TRATO CATEDRAL DE SAL DE ZIPAQUIRÁ S.A. S.E.M.

En cumplimiento de lo dispuesto en la norma técnica sectorial de turismo sostenible, se expide y hace visible los deberes y derechos dispuestos para garantizarlos efectivamente. Por lo que se establecen mediante el presente documento.



## 1. DE LOS TURISTAS, VISITANTES Y CLIENTES

Tomando como base el Código Ético Mundial para el Turismo expedido por la Organización Mundial de Turismo (OMT), 1999, que para afirmar el derecho al turismo y a la libertad de desplazamiento turístico, se expresa la voluntad de promover un orden turístico equitativo, responsable y sostenible, en beneficio mutuo de todos los sectores de la sociedad.

### 1.1. DEBERES DEL VISITANTE DE LA CATEDRAL DE SAL:

- Cumplir con la normatividad establecida en la Ley Nacional de turismo, respecto del desarrollo de la actividad turística de Catedral de Sal de Zipaquirá.
- Atender las recomendaciones para el ingreso a Catedral de Sal teniendo en cuenta la seguridad y los protocolos de emergencia. **Al turista le está prohibido:**
  - Ingresar si presenta problemas de claustrofobia o cardiacos.
  - Fumar, consumir e ingresar bebidas alcohólicas o entrar en estado de embriaguez o bajo el consumo de sustancias psicoactivas.
  - Ingresar armas de fuego o cualquier elemento que genere chispa.
- Respetar a los trabajadores y las orientaciones que imparten para la buena información y disfrute de su estadía
- Respetar a los otros visitantes en sus creencias políticas, religiosas, de raza y género
- Cuidar sus objetos personales. La empresa no se responsabiliza por la pérdida de los mismos.
- De la misma manera no se responde por la pérdida de tiquetes extraviados y su valor no es reembolsable
- Los turistas y visitantes tienen la responsabilidad de informar y ser conscientes de los riesgos de salud y seguridad inherentes a todo desplazamiento fuera de su entorno habitual, y se comportarán de modo que minimicen esos riesgos
- Consultar previamente en la enfermería si presentan síntomas de claustrofobia, hipertensión o problemas cardiacos
- Las mujeres embarazadas no deben hacer uso de las sillas de ruedas
- Las personas con algún grado de discapacidad deben proporcionarse su propio medio de desplazamiento y un acompañante
- Los niños deben permanecer al cuidado de sus padres o personas responsables
- Todos los turistas y visitantes deberán salva- guardar el medio ambiente y los recursos, en particular el agua y la energía, y evitar en lo posible la producción de desechos.
- El visitante debe mantener las buenas condiciones de la infraestructura y los servicios públicos del parque de la Sal
- Atender y acatar las señales de seguridad y recomendaciones dentro del Parque de Sal.
- Cancelar el importe correspondiente por los tiquetes de acceso a las diferentes atracciones
- Hacer separación en la fuente de los residuos generados dentro de Parque de Sal.



- Cumplir con los requisitos legales para la prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
- Cumplir la legislación vigente aplicable y el régimen sancionatorio relacionado con el tráfico ilegal de especies de flora, fauna y patrimonio cultural de la región y Catedral de Sal.

### 1.2. DERECHOS DEL VISITANTE A CATEDRAL DE SAL

- Beneficiarse de la póliza de seguros a que tiene derecho con la adquisición del tiquete de ingreso, para cada una de las atracciones del Parque de la Sal.
- Disfrutar de las atracciones del parque de acuerdo con los planes y tarifas adquiridos
- Obtener Información de manera veraz y precisa sobre el atractivo.
- Recibir atención esmerada por parte del personal de todas las áreas de la organización
- Ser atendidas las peticiones, quejas y reclamos instauradas.
- Garantizar la comprensión y la promoción de los valores éticos comunes de la humanidad, en un espíritu de tolerancia y respeto de la diversidad de las creencias religiosas, filosóficas y morales son, a la vez, fundamento y consecuencia de un turismo responsable. Los agentes del desarrollo turístico y los propios turistas prestarán atención a las tradiciones y prácticas sociales y culturales de todos los turistas y visitantes.
- La Catedral de Sal facilitará el establecimiento de medios de información, prevención de accidentes, protección, seguro, y asistencia específicos que correspondan a sus necesidades.
- Tener un acceso rápido y fácil a los servicios administrativos y sanitarios locales.
- Cuando se incumplan de manera total o parcial los servicios ofrecidos o pactados, el turista tendrá derecho, a su elección, de recibir otro servicio de la misma calidad.
- Disfrutar de los servicios públicos e infraestructura del clúster turístico.
- Conocer la información del manejo de los recursos naturales, socioculturales y económicos que impactan catedral de sal
- Disfrutar de los sitios de interés turísticos de la región y de catedral de Sal, de acuerdo a las políticas y lineamientos de la prestación de servicios de Catedral de Sal.
- Conocer la información de los requisitos legales aplicables de los turistas y visitantes para las actividades de turismo.
- Conocer las políticas y lineamientos de la prestación del servicio

## Canales de Atención

### Canal Presencial




Atención al ciudadano:

Calle 6 Carrera 1, Zipaquirá

Horario de Atención:

Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.

### Redes Sociales

 catedraldesalzipaquirá  
 @Catedraldesalzipaquirá  
 @Catedraldesalzipaquirá

### Canal escrito y virtual

Calle 6 Carrera 1 Zipaquirá  
social@catedraldesal.gov.co  
www.catedraldesal.gov.co

### Canal Telefónico

Teléfono de contacto:

851 9502 en Zipaquirá

Línea gratuita:

01 8000 955 528

Horario de Atención:

Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.



Tel.: 3157607376 Fax.: 8519502

Cra. 6 Cl. 1 - Zipaquirá - Cundinamarca - Colombia.

www.catedraldesal.gov.co



Tel.: 3157607376 Fax.: 8519502

Cra. 6 Cl. 1 - Zipaquirá - Cundinamarca - Colombia.

www.catedraldesal.gov.co



# LETTER OF GOOD TREATMENT CATEDRAL DE SAL DE ZIPAQUIRÁ S.A. S.E.M.

In compliance with the provisions of the sectorial technical norm of sustainable tourism, the duties and rights of tourists and/or visitors are issued and made visible, as well as the means available to guarantee them effectively. For what they are established by means of the present document.



## 1. TOURISTS, VISITORS AND CLIENTS

Based on the Global Code of Ethics for Tourism issued by the World Tourism Organization (WTO), 1999, which to affirm the right to tourism and freedom of tourist travel, expresses the will to promote an equitable, responsible and sustainable tourism order, for the mutual benefit of all sectors of society.

### 1.1. DUTIES OF THE VISITOR TO THE SALT CATHEDRAL:

- Comply with the regulations established in the National Tourism Law, regarding the development of the tourist activity of Catedral de Sal de Zipaquirá.
- Follow the recommendations for the entrance to the Salt Cathedral taking into account the security and emergency protocols. **Tourists are prohibited from:**
  - Enter if he/she presents claustrophobia or heart problems.
  - Smoke, consume and enter alcoholic beverages or enter in a state of drunkenness or under the consumption of psychoactive substances.
  - Enter firearms or any element that generates sparks.
- Respect the workers and the guidance they provide for the good information and enjoyment of your stay.
- Respect other visitors in their political, religious, racial and gender beliefs.
- Take care of your personal belongings. The company is not responsible for their loss.
- Likewise, the company is not responsible for the loss of lost tickets and their value is not refundable.
- Tourists and visitors are responsible for informing and being aware of the health and safety risks inherent in any travel outside their usual environment, and will behave in a way that minimizes these risks.
- Consult the infirmary in advance if they have symptoms of claustrophobia, hypertension or heart problems.
- Pregnant women should not use wheelchairs.
- People with some degree of disability should provide their own means of transportation and a companion.
- Children should remain in the care of their parents or responsible persons.
- All tourists and visitors should save the environment and resources, particularly water and energy, and avoid producing waste as much as possible.
- Visitors should maintain the good condition of the infrastructure and public services in the Salt Park.
- Pay attention to and abide by the safety signs and recommendations inside the Salt Park.
- Pay the corresponding amount for the entrance tickets to the different attractions.
- Separate at the source of the waste generated inside Parque de la Sal.
- Comply with the legal requirements for the prevention of commercial sexual exploitation of children and adolescents.



- Comply with current applicable legislation and the sanctioning regime related to illegal trafficking of species of flora, fauna and cultural heritage of the region and Salt Cathedral.

### 1.2. RIGHTS OF THE VISITOR TO THE SALT CATHEDRAL

- Benefit from the insurance policy to which he/she is entitled with the purchase of the admission ticket for each of the attractions of the Salt Park.
- Enjoy the attractions of the park according to the plans and rates acquired.
- Obtain truthful and accurate information about the attraction.
- Receive careful attention from the staff of all areas of the organization.
- Receive attention to requests, complaints and claims filed.
- Guarantee the understanding and promotion of the common ethical values of humanity, in a spirit of tolerance and respect for the diversity of religious, philosophical and moral beliefs are, at the same time, the foundation and consequence of responsible tourism. Tourism development agents and tourists themselves will pay attention to the social and cultural traditions and practices of all tourists and visitors.
- The Salt Cathedral will facilitate the establishment of specific means of information, accident prevention, protection, insurance, and assistance that correspond to their needs.
- Have quick and easy access to local administrative and health services.
- In the event of total or partial non-compliance with the services offered or agreed upon, the tourist shall have the right, at his/her choice, to receive another service of the same quality.
- Enjoy the public services and infrastructure of the tourist cluster.
- Know the information on the management of natural, socio-cultural and economic resources that impact Catedral de Sal.
- Enjoy the sites of tourist interest in the region and Catedral de Sal, according to the policies and guidelines for the provision of services of Catedral de Sal.
- Know the information of the applicable legal requirements of tourists and visitors for tourism activities.
- Know the policies and guidelines for the provision of the service.

## Attention channels

### Presential Channel

**Attention to citizens:**

Calle 6 Carrera 1, Zipaquirá

**Attention Hours:**

Monday to Friday from 8:00 a.m. to 5:30 p.m.

### Social Media

catedraldesalzipaquirá  
 @Catedraldesalzipaquirá  
 @Catedraldesalzipaquirá

### Written and Virtual Channel

Calle 6 Carrera 1 Zipaquirá  
social@catedraldesal.gov.co  
www.catedraldesal.gov.co

### Telephone Channel

**Contact Phone:**

851 9502 en Zipaquirá

**Toll Free Hotline:**

01 8000 955 528

**Hours of Operation:**

Monday to Friday from 8:00 a.m. to 5:30 p.m.



Tel.: 3157607376 Fax.: 8519502

Cra. 6 Cl. 1 - Zipaquirá - Cundinamarca - Colombia.

www.catedraldesal.gov.co



Tel.: 3157607376 Fax.: 8519502

Cra. 6 Cl. 1 - Zipaquirá - Cundinamarca - Colombia.

www.catedraldesal.gov.co

