

 <b>LOS HERMANOS</b>	<b>MATRIZ DE DERECHOS Y DEBERES</b>	<b>Código:</b> D-SGI-02
		<b>Fecha:</b> 01/02/2021
	<b>GESTIÓN SGI</b>	<b>Versión:</b> 001
		<b>Página 1 de 4</b>
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
Responsable Sostenibilidad	Líder Gestión de Sostenibilidad	Gerente

ACTOR	DERECHOS	DEBERES
<b>HÚESPEDES</b>	Conocer la información del manejo de los recursos naturales, socioculturales y económicos que afectan al EAH.	Hacer uso racional de los recursos naturales durante su estancia.
	Conocer la información sobre los requisitos legales aplicables a los huéspedes para las actividades de turismo.	Cumplir los requisitos legales sobre el tráfico ilícito de flora y fauna
	Conocer las políticas y lineamientos de la prestación de servicios del EAH	Cumplir los requisitos legales para prevenir la explotación sexual de menores
	Disfrutar de los servicios ofrecidos por el hotel, de acuerdo con las políticas y lineamientos de la prestación de servicios del hotel.	Respetar las políticas y lineamientos de la prestación de servicios del hotel
	Al respeto de sus creencias religiosas, filosóficas y morales.	Mostrar respeto por la cultura, creencias, tradiciones y hábitos de las personas de la región
	A que se le garanticen la protección de los derechos, como persona, como grupo de personas, comunidad o pueblo.	Hacer uso adecuado de las instalaciones del EAH.
	A la protección de su integridad física, mientras se encuentra en el hotel.	Respetar los espacios sociales de los EAH
	Conocer toda la información respecto a la seguridad, rutas de evacuación, punto de encuentro y plan de emergencias del hotel.	Cumplir con la ley Antitabaco
	Disfrutar de los sitios de interés turístico del destino.	Respetar la tranquilidad de los otros huéspedes
	Adquirir productos propios de la región.	
Presentar quejas, reclamos y sugerencias respetuosamente.		



	<b>MATRIZ DE DERECHOS Y DEBERES</b>	<b>Código:</b> D-SGI-02
		<b>Fecha:</b> 01/02/2021
	<b>GESTIÓN SGI</b>	<b>Versión:</b> 001
		<b>Página 2 de 4</b>
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
Responsable Sostenibilidad	Líder Gestión de Sostenibilidad	Gerente

<b>COLABORADORES</b>	Conocer la información sobre los recursos naturales, socioculturales y económicos que afectan al EAH.	Cumplir con las disposiciones del sistema de gestión para la sostenibilidad (programas ambientales, socioculturales y económicos).
	Recibir capacitación en aspectos de sostenibilidad (requisitos ambientales, sociales y culturales)	Informa a los clientes y huéspedes sobre las disposiciones para la gestión de la sostenibilidad del hotel.
	Conocer el contenido de la norma técnica y la su responsabilidad en su implementación.	Llevar a cabo buenas prácticas de sostenibilidad.
	Conocer la política de sostenibilidad del hotel.	Rechazar totalmente el ESCNNA y denunciar alguna situación que se presente relacionada con esta.
	Recibir capacitación sobre el código de conducta de prevención ESCNNA	Mantener en buen estado las instalaciones del EAH.
	Recibir capacitación sobre los sitios turísticos de la zona para poder informar a los huéspedes y clientes	Utilizar puntos ecológicos.
	Recibir los recursos necesarios para la ejecución de sus actividades	
	Pago y trato justos.	
<b>PROVEEDORES</b>	Ser informados sobre el sistema de gestión para la sostenibilidad	Proveer productos y servicios que cumplan con las exigencias del sistema de gestión para la sostenibilidad.
	Conocer la política de sostenibilidad y los programas asociados.	Cumplir con los criterios de compras de sostenibilidad.
	Conocer los criterios de sostenibilidad para la compra de los productos y servicios	Cumplir los requisitos legales para su funcionamiento.



	<b>MATRIZ DE DERECHOS Y DEBERES</b>	<b>Código:</b> D-SGI-02
		<b>Fecha:</b> 01/02/2021
	<b>GESTIÓN SGI</b>	<b>Versión:</b> 001
		<b>Página 3 de 4</b>
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
Responsable Sostenibilidad	Líder Gestión de Sostenibilidad	Gerente

	Conocer los criterios del hotel para las compras	Hacer uso adecuado de las instalaciones y los recursos del hotel.
	Si es un proveedor local tiene prioridad.	Cumplir las condiciones contractuales para la prestación del servicio o compra de sus productos.
	Presentar reclamos asociados con la relación comercial con el hotel.	Asistir a la capacitación programada en materia de sostenibilidad por el hotel.
	A recibir pago justo y oportuno por sus servicios y productos vendidos.	
<b>CLIENTES</b>	Conocer la información del manejo de los recursos naturales, socioculturales y económicos que afectan al EAH.	Hacer uso racional de los recursos naturales durante su estancia.
	Conocer la información sobre los requisitos legales aplicables a los huéspedes para las actividades de turismo.	Cumplir los requisitos legales sobre el tráfico ilícito de flora y fauna
	Conocer las políticas y lineamientos de la prestación de servicios del EAH	Cumplir los requisitos legales para prevenir la explotación sexual de menores
	Disfrutar de los servicios ofrecidos por el hotel, de acuerdo con las políticas y lineamientos de la prestación de servicios del hotel.	Respetar las políticas y lineamientos de la prestación de servicios del hotel
	Al respeto de sus creencias religiosas, filosóficas y morales.	Mostrar respeto por la cultura, creencias, tradiciones y hábitos de las personas de la región
	A que se le garanticen la protección de los derechos, como persona, como grupo de personas, comunidad o pueblo.	Hacer uso adecuado de las instalaciones del EAH.
	A la protección de su integridad física, mientras se encuentra en el hotel.	Respetar los espacios sociales de los EAH
	Conocer toda la información respecto a la seguridad, rutas de evacuación, punto de encuentro y plan de emergencias del hotel.	Cumplir con la ley Antitabaco



**MATRIZ DE DERECHOS Y DEBERES**

**Código:** D-SGI-02

**Fecha:** 01/02/2021

**Versión:** 001

**Página 4 de 4**

**GESTIÓN SGI**

**ELABORÓ**

**REVISÓ**

**APROBÓ**

Responsable Sostenibilidad

Líder Gestión de Sostenibilidad

Gerente

Presentar reclamos asociados con la relación comercial con el hotel