



**DERECHOS Y DEBERES DE LOS CLIENTES,
PROVEEDORES Y COLABORADORES EN EL
COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD**

CÓDIGO: SO-HE-12

VERSIÓN: 001

FECHA: 11/03/2016

RESPONSABLE: Comité de Calidad

CLIENTES		PROVEEDORES	COLABORADORES
DERECHOS	Estar informados sobre el Programa de Sostenibilidad	Conocer el programa de sostenibilidad turística	Estar informados sobre el Programa de Sostenibilidad
	Ser informados sobre la normatividad aplicable a la sostenibilidad turística.	Ser evaluados de forma imparcial y objetiva.	Conocer sus funciones y responsabilidades de cara al programa de Sostenibilidad Turística.
	Gozar de espacios limpios y adecuados para la prestación de los servicios.	Recibir pago justo y oportuno por sus servicios y productos vendidos.	Recibir la capacitación pertinente que les permita aportar al Programa de Sostenibilidad
	Recibir información de calidad sobre los sitios de interés turístico	Presentar reclamos asociados con la relación comercial con el proceso	Conocer la información de los requisitos legales aplicables para las actividades de turismo y alojamiento.
	Ser tratados por igual y bajo ninguna clase de discriminación.	Conocer las políticas de compras y selección de proveedores de la institución.	Recibir un trato equitativo y respetuoso, libre de cualquier tipo de discriminación laboral.
	Conocer las políticas e información importante para la prestación de los servicios.		Trabajar bajo condiciones seguras y controladas.
DEBERES	Respetar el entorno natural, flora y fauna de los destinos que se visiten.	Cumplir con la reglamentación legal vigente para desempeñar sus actividades comerciales.	Cumplir con la política, objetivos y actividades asignadas para mantener y mejorar el programa de sostenibilidad turística
	Respetar a los demás usuarios, trabajadores y personas en los destinos que visiten.	Aportar al cumplimiento del programa de sostenibilidad turística.	Apojar al cumplimiento de la normatividad inherente al programa de sostenibilidad turística.
	Respetar la cultura, creencias, tradiciones y hábitos del destino.	Trabajar por la mejora de sus procesos y productos de manera que estos sean ambientalmente más responsables.	Entregar información oportuna y veraz a los usuarios sobre atractivos turísticos del destino.
	Hacer uso racional y adecuado de los recursos naturales.		Informar y reportar cualquier situación anómala que vaya en contra de la política y objetivos del programa de sostenibilidad turística.
	Cumplir con los requisitos y recomendaciones propias del servicio.	Atender a las convocatorias que realice la empresa para dar información respecto del Programa de Sostenibilidad Turística.	Cumplir con la normatividad para la prevención de la explotación sexual de menores e informar toda situación que pueda presentarse.
	Cumplir con la normatividad para la prevención de la explotación sexual de menores		
CUSTOMERS		SUPPLIERS	COLLABORATORS
RIGHTS	Be informed about the Program Sustainability	Know the tourism sustainability program	Be informed about the Program Sustainability
	Be informed about the regulations applicable to tourism sustainability.	Be evaluated impartially and objectively.	Know their roles and responsibilities vis-à-vis the Tourism Sustainability program.
	Enjoy clean and adequate spaces for Provision of services.	Receive fair and timely payment for your services and sold products.	Receive the relevant training that allow to contribute to the Sustainability Program
	Receive quality information about the sites of touristic interest	File claims associated with the relationship commercial with the process	Know the information of the legal requirements applicable for activities tourism and accommodation.
	Be treated equally and under no class of discrimination.	Know the purchasing and selection policies of Institution providers.	Receive a fair and respectful treatment, free from any type of employment discrimination.
	Know the policies and important information for the provision of services.		Work under safe conditions and controlled.
	Respect the natural environment, flora and fauna of the destinations that are visited.	Comply with current legal regulations to carry out your business activities.	Comply with the policy, objectives and activities assigned to maintain and improve the program tourism sustainability

HOMEWORK	Respect other users, workers and people in the destinations they visit.	Contribute to the fulfillment of the program tourism sustainability.	Support compliance with regulations inherent in the sustainability program tour.
	Respect the culture, beliefs, traditions and habits of destiny.	Work for the improvement of its processes and products so that these are more environmentally responsible.	Deliver timely and truthful information to users about tourist attractions of the destination.
	Make rational and adequate use of resources natural.		Inform and report any anomalous situation that goes against the policy and objectives of the tourism sustainability program.
	Meet the requirements and recommendations own of the service.	Attend the calls made by the company to provide information regarding of the Tourism Sustainability Program.	Comply with the regulations for prevention of the sexual exploitation of minors and inform any situation that may arise.
	Comply with the regulations for the prevention of sexual exploitation of minors		