

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

| ACTOR | DERECHOS | DEBERES |
|---|---|---|
| HÚESPEDES | 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. | | |



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

| | | |
|----------------------|--|--|
| COLABORADORES | 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. | |
| PROVEEDORES | 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. |



| | | |
|----------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| | MATRIZ DE DERECHOS Y DEBERES | Código: D-SGI-02 |
| | | Fecha: 01/02/2021 |
| | GESTIÓN SGI | Versión: 001 |
| | | Página 3 de 4 |
| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
| 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. | |
| CLIENTES | 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