

	ACTA DE DERECHOS Y DEBERES	Código: GER-O-07
		Versión: 00
	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 002	Fecha: 19/09/2016

Acorde con la Norma Técnica Sectorial 002:2014-Requisito de sostenibilidad para establecimiento de Alojamiento y Hospedaje, del capítulo 3.1 en su inciso **c** se deben identificar los derechos, deberes y compromisos frente a la gestión de sostenibilidad de cada uno de los grupos de actores, sean colaboradores, proveedores o huéspedes.

De acuerdo a la aprobación del líder de sostenibilidad por medio de la matriz se determina los derechos y deberes de los siguiente autores.

	CLIENTES	PROVEEDORES	COLABORADORES
DERECHOS	Conocer la información del manejo de los recursos naturales, socioculturales y económicos que impactan en el Hotel Casa la Fe.	Conocer la política de sostenibilidad y los programas asociados.	Conocer la información del manejo de los recursos naturales, socioculturales y económicos que impactan en el Hotel Casa la Fe.
	Disfrutar de los sitios de interés turístico de la región y de las instalaciones del Hotel Casa la Fe, de acuerdo a las políticas y lineamientos de la prestación de servicios del hotel.	Conocer la política de manejo sostenible de los productos y servicios comprados por el Hotel.	Disfrutar de los sitios de interés turístico de la región y de las instalaciones del Hotel Casa la Fe, de acuerdo a las políticas y lineamientos de la prestación de servicios del hotel.
	Disfrutar de su intimidad personal y familiar.	A recibir pago justo y oportuno por sus servicios y productos vendidos.	Saber con exactitud el contenido de la norma y la responsabilidad de ellos en su implementación.
	El respeto a sus creencias religiosas, filosóficas y morales.	Ser tratados con dignidad y respeto.	Conocer la información de los requisitos legales aplicables.
	Conocer la información de los requisitos legales aplicables a los huéspedes para las actividades de turismo y alojamiento.	Presentar reclamos asociados con la relación comercial con el Hotel.	Recibir capacitación en los aspectos de sostenibilidad, código de conducta, requisitos ambientales, actividades sociales y culturales.
	Conocer las políticas y lineamientos de la prestación de servicios del Gran Hotel.	A tener preferencia por aquellos proveedores que sean de la región	
	Conocer toda la información respecto a la seguridad, rutas de evacuación, punto de encuentro y plan de emergencias del hotel.	Participar en la capacitación generadas por el hotel.	
	Derecho a fumar en las áreas destinadas para dicho fin.		
	CLIENTES	PROVEEDORES	COLABORADORES
DEBERES	Respeto por la cultura, creencias, tradiciones y hábitos de las personas de la Región	Cumplir con la reglamentación legal para proveer del producto o servicios.	Dar cumplimiento a las capacitaciones establecidas para cada función para fortalecer sus competencias laborales
	Hacer uso adecuado de las instalaciones y de los recursos naturales del Hotel Casa la Fe.	Cumplir los requisitos legales para la prevención de la explotación sexual de menores	Hacer uso adecuado de las instalaciones, implementos de trabajo y de los recursos naturales del Hotel Casa la Fe.
	Hacer separación en la fuente de los residuos generados dentro del Hotel como afuera del Hotel.	Cumplir las condiciones contractuales para la prestación del servicio o compra de sus productos	Cumplir con las responsabilidades de Sostenibilidad asignadas por el líder de Gestión.
	Cumplir los requisitos legales para la prevención de la explotación sexual de menores.	Cumplir con los estándares de calidad para el producto o servicio que ofrece.	Informar y Cumplir los requisitos legales para la prevención de la explotación sexual de menores.

	ACTA DE DERECHOS Y DEBERES	Código: GER-O-07
		Versión: 00
	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 002	Fecha: 19/09/2016

<i>Cumplir las condiciones contractuales para la prestación del servicio.</i>	<i>Cumplir de las entregas oportunas de los servicios y productos.</i>	<i>Respeto por la tranquilidad de los huéspedes.</i>
<i>Respeto por la tranquilidad de otros huéspedes</i>		<i>Cumplir los Objetivos y Política de Sostenibilidad del Hotel.</i>
<i>Respetar los espacios sociales del Hotel Casa la Fe, al igual que el trabajo de los colaboradores.</i>		<i>Hacer separación en la fuente de los residuos generados</i>
<i>No amenaza la flora, la fauna y el patrimonio cultural de la región</i>		
<i>No realizar actos delictivos o conductas consideradas criminales por las leyes del país</i>		

Nota: El líder del sistema de la Gestión para la sostenibilidad será responsable de divulgar los derechos y deberes de los autores antes mencionado.

Firmado en Cartagena al líder en el mes de Junio del año 2016.

	ACTA DE DERECHOS Y DEBERES	Código: GER-O-07
		Versión: 00
	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 002	Fecha:19/09/2016