
	<b>SISTEMA DE GESTION DE SOSTENIBILIDAD TURISTICA NTS TS 002-2 PRIMERA ACTUALIZACION</b>			<b>GESTION PARA LA SOSTENIBILIDAD</b>
	<b>MANUAL DE DERECHOS Y DEBERES</b>			<b>FECHA ULTIMA ACTUALIZACION 8 AGOSTO DE 2017</b>
<b>RESPONSABLE DILIGENCIAMIENTO</b>	<b>CODIGO</b>	<b>CRITERIO NTS TS 002</b>	<b>VERSION</b>	<b>PAGINA</b>
LIDER SOSTENIBILIDAD	SGS MAN 3.1c-005	3.1c	2	Página 1 de 2

# MANUAL DE DERECHOS Y DEBERES



**DIRIGIDO A:  
CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE LA EMPRESA HOTELERA**

**LETICIA – AMAZONAS – COLOMBIA  
AGOSTO 2017**

	<b>SISTEMA DE GESTION DE SOSTENIBILIDAD TURISTICA NTS TS 002-2 PRIMERA ACTUALIZACION</b>			<b>GESTION PARA LA SOSTENIBILIDAD</b>
	MANUAL DE DERECHOS Y DEBERES			<b>FECHA ULTIMA ACTUALIZACION</b> 8 AGOSTO DE 2017
<b>RESPONSABLE DILIGENCIAMIENTO</b>	<b>CODIGO</b>	<b>CRITERIO NTS TS 002</b>	<b>VERSION</b>	<b>PAGINA</b>
LIDER SOSTENIBILIDAD	SGS MAN 3.1c-005	3.1c	2	Página 2 de 2

El hotel Waira sigue trabajando por la sostenibilidad por tal razón y dando cumplimiento a los requisitos de la NTS TS 002 Primera actualización estableció el manual de derechos y deberes de nuestros clientes con la sostenibilidad turística.

<b>TIPOLOGIA DEL CLIENTE: EXTERNO (Demandan servicios del hotel) CLIENTES</b>	
<b>DERECHOS</b>	<b>DEBERES</b>
Recibir información oportuna sobre las políticas del hotel	Contribuir con los programas de sostenibilidad del hotel
Recibir el servicio de conformidad a las condiciones establecidas	Hacer un buen uso de las instalaciones y equipos del hotel
Conocer los proyectos e iniciativas que desarrollo en Hotel en cuanto a la sostenibilidad turística	Acatar la normatividad vigente en los relacionado con la Explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes, tráfico de bienes culturales, flora y fauna
Contar con medidas de seguridad dentro de las instalaciones del hotel	Tratar con respeto al personal del hotel
Presentar sus preguntas, quejas, reclamos y sugerencias	Respetar y contribuir al fortalecimiento de la cultura local y el medio ambiente

<b>TIPOLOGIA DEL CLIENTE: EXTERNO (Oferta bienes y servicios) PROVEEDORES</b>	
<b>DERECHOS</b>	<b>DEBERES</b>
Recibir información oportuna sobre las políticas de compra del hotel	Cumplir con los requerimientos legales
Conocer el manual de compras sostenibles del Hotel	Implementar criterios de sostenibilidad ambiental y socioculturales en la prestación de los servicios, bienes y productos
Recibir un pago justo y oportuno por los productos o servicios suministrados	Propender por ofrecer productos amigables con el medio ambiente
Conocer los proyectos e iniciativas que desarrolla el hotel en cuanto a la sostenibilidad turística	Suministrar los productos buscando reducir empaques con agentes contaminantes del medio ambiente
Vincularse en los proyectos e iniciativas que desarrolla el hotel	Contribuir con la óptima disposición final de los residuos sólidos que generan los productos que provee al hotel
Recibir información por parte de la(s) personas encargada del área de compras para que los productos o servicios que ofrezca estén armonizados con las necesidades y políticas del hotel	Prestar servicios y ofertar productos que contribuyan a la sostenibilidad turística
Conocer y acatar las medidas de seguridad y manejo que ha implementado el hotel para mitigar riesgos	Ampliar su portafolio de servicios con productos innovadores que aporten al cuidado del medio ambiente y al fortalecimiento de la comunidad local
	Facilitar acciones de sensibilización sobre el manejo integral de los productos que suministra