

	DERECHOS Y DEBERES	CODIGO:	FO-GS-03
		VERSION:	2
		FECHA:	16/10/2016

DERECHOS	DEBERES
CLIENTES	
1. Disfrutar de una atención personalizada y respetuosa evitando ejercer discriminación por razón de nacionalidad, lugar de procedencia, raza, sexo, religión, opinión u otra circunstancia personal o social.	1. Es deber del pasajero confirmar y reconfirmar el servicio cotizado para efecto de reservación, así como cancelar las reservas realizadas cuando estas no se vayan a utilizar de acuerdo a los términos y condiciones del servicio.
2. Disfrutar de los sitios de interés turístico ofertados por Munditur.	2. Respeto por la cultura, creencias, tradiciones y hábitos de las comunidades receptoras.
3. Conocer la información del manejo de los recursos naturales, socioculturales y económicos que impactan en las actividades turísticas manejadas por Munditur.	3. Hacer un buen uso de los recursos naturales de los destinos a visitar y de los disponibles en Munditur.
4. Conocer la información de los requisitos legales o normativos aplicables de acuerdo al servicio o destino a visitar.	4. Acatar las instrucciones impartidas por los asesores de servicios turísticos, relativas a la seguridad, ingreso o salidas del destino, condiciones de salud, cumplimiento de itinerarios, etc.
5. Conocer las políticas y directrices de la prestación de servicios de Munditur.	5. Cumplir con los parámetros establecidos del contrato para la prestación de los servicios.
6. Conocer sobre las actividades y campañas que se están llevando a cabo en Munditur para la promoción de la sostenibilidad.	6. Cumplir con las leyes establecidas sobre explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
7. Ser atendido de manera oportuna y brindando toda la información necesaria para el cierre oportuno de las ventas.	7. Contratar servicios turísticos verificando la legalidad de los prestadores de servicios como medio de garantía y fortalecimiento del sector.
8. Conocer los canales de atención disponibles en la agencia para atención de solicitudes, sugerencias, quejas o reclamaciones.	8. Retroalimentar a la agencia sobre el servicio recibido en destino con la finalidad de ofrecerle oportunidades de mejoramiento.
9. Conocer la información referente a vigencia y validez de promociones y ofertas de paquetes turísticos en la agencia.	9. Comprometerse a aceptar las responsabilidades


	DERECHOS Y DEBERES	CODIGO:	FO-GS-03
		VERSION:	2
		FECHA:	16/10/2016

DERECHOS	DEBERES
COLABORADORES	
1. Conocer la información del manejo de los recursos naturales, socioculturales y económicos que impactan en nuestra agencia.	1. Respetar la cultura, creencias, tradiciones y hábitos de las personas de los destinos operados por Munditur.
2. Conocer y promocionar los sitios de interés turístico locales y de la región.	2. Hacer uso adecuado de las instalaciones de Munditur y de sus recursos.
3. Conocer la política de sostenibilidad de Munditur.	3. Cumplir con los programas de sostenibilidad ambiental, sociocultural y económicos.
4. A conocer los perfiles de cargo, funciones, la estructura de responsabilidad y autoridad frente a la gestión para la sostenibilidad. Igualmente, el Manual de Inducción, el Manual de Imagen y Servicio, y los procedimientos y programas correspondientes a la gestión para la sostenibilidad.	4. Realizar su trabajo a conciencia tanto en la dedicación de tiempo como en la calidad de ejecución.
5. Medidas de seguridad, que reduzcan los riesgos y peligros	5. Cumplir los requisitos legales para la prevención de la explotación sexual de menores
6. Jornada razonable de trabajo, descansos y vacaciones	6. Reportar casos que identifique de ESCNNA, vulneración de derechos a población vulnerable y comercialización de flora y fauna en vía de extinción.
7. A recibir una formación complementaria, para apoyar el mejor cumplimiento de s trabajo.	7. Participar de las capacitaciones establecidas para fortalecer sus competencias laborales y las que sean relacionadas con la sostenibilidad.
8. Ser parte de los grupos internos conformados para trabajar en los pilares de la sostenibilidad.	8. Aplicación de medidas de seguridad que protejan la vida y la integridad física propia y la de los demás.


	DERECHOS Y DEBERES	CODIGO:	FO-GS-03
		VERSION:	2
		FECHA:	16/10/2016

DERECHOS	DEBERES
PROVEEDORES	
1. Ser tratados con dignidad y respeto, sin ejercer ningún tipo de discriminación.	1. Informar sobre los productos que causen algún impacto negativo en el medio ambiente, al igual de aquellos que son amigables con el mismo.
2. Conocer la política de sostenibilidad que tiene definida Munditur.	2. Enviar la documentación legal conforme a las solicitudes realizadas por Munditur.
3. Participar en las campañas de sostenibilidad organizadas en Munditur.	3. Proporcionar personal capacitado en sus labores y que cuenten con sus equipos y herramientas para ejecutar sus actividades sin riesgos a su integridad.
4. Conocer el estado de su facturación.	4. Promover las buenas prácticas de sostenibilidad y seguridad.
5. Recibir pagos oportunos.	5. Cumplir con el pago por las prestaciones sociales de sus colaboradores.
6. Presentar quejas, reclamos y o sugerencias asociadas a la relación comercial con Munditur.	6. Cumplir los requisitos legales para la prevención de la explotación sexual de menores y el trabajo infantil
7. Participar en el mercado igualitariamente y sin discriminaciones arbitrarias de acuerdo a los criterios de selección exigidos por Munditur.	


RIGHTS AND RESPONSABILITIES

	DERECHOS Y DEBERES	CODIGO:	FO-GS-03
		VERSION:	2
		FECHA:	16/10/2016

RIGHTS	RESPONSABILITIES
CLIENTS	
1. Enjoy personalized and respectful attention, avoiding discrimination based on nationality, place of origin, race, sex, religion, opinion or any other personal or social circumstance.	1. It is the passenger's duty to confirm and reconfirm the service quoted for reservation purposes, as well as to cancel reservations made when they are not going to be used according to the terms and conditions of the service.
2. Enjoy the tourist attractions offered by Munditur.	2. Respect for the culture, beliefs, traditions and habits of the host communities.
3. To know the information on the management of natural, socio-cultural and economic resources that have an impact on the tourism activities managed by Munditur.	3. Make good use of the natural resources of the destinations to be visited and those available in Munditur.
4. To know the information of the applicable legal or regulatory requirements according to the service or destination to be visited.	4. Follow the instructions given by the tourist service advisors, related to safety, entry or departure from the destination, health conditions, compliance with itineraries, etc. itineraries, etc.
5. To be familiar with Munditur's policies and guidelines for the provision of services.	5. Comply with the established parameters of the contract for the provision of services.
6. To learn about the activities and campaigns being carried out at Munditur to promote sustainability. Munditur for the promotion of sustainability.	6. Comply with established laws on commercial sexual exploitation of children and adolescents.
7. To be attended in a timely manner and provided with all the necessary information for the timely closing of sales.	7. To contract tourism services by verifying the legality of service providers as a means of guaranteeing and strengthening the sector.
8. To know the channels of attention available in the agency for requests, suggestions, complaints or claims.	8. Provide feedback to the agency on the service received at destination in order to offer opportunities for improvement.
9. To know the information regarding validity and validity of promotions and offers of tourist packages in the agency.	9. Commit to accept the responsibilities

	DERECHOS Y DEBERES	CODIGO:	FO-GS-03
		VERSION:	2
		FECHA:	16/10/2016

RIGHTS	RESPONSABILITIES
SUPPLIERS	
1.To be treated with dignity and respect, without discrimination of any kind.	1. Informar sobre los productos que causen algún impacto negativo en el medio ambiente, al igual de aquellos que son amigables con el mismo.
2.To know the sustainability policy defined by Munditur.	2. Enviar la documentación legal conforme a las solicitudes realizadas por Munditur.
3.Participate in the sustainability campaigns organized by Munditur.	3. Proporcionar personal capacitado en sus labores y que cuenten con sus equipos y herramientas para ejecutar sus actividades sin riesgos a su integridad.
4.Know the status of your billing.	4. Promover las buenas prácticas de sostenibilidad y seguridad.
5.Receive timely payments.	5. Cumplir con el pago por las prestaciones sociales de sus colaboradores.
6.Submit complaints, claims and or suggestions associated with the business relationship with Munditur.	6. Cumplir los requisitos legales para la prevención de la explotación sexual de menores y el trabajo infantil
7. Participate in the market equally and without arbitrary discrimination according to the selection criteria required by Munditur.	

	DERECHOS Y DEBERES	CODIGO:	FO-GS-03
		VERSION:	2
		FECHA:	16/10/2016

RIGHTS	RESPONSABILITIES
PARTNERS	
1.To know the information on the management of natural, socio-cultural and economic resources that impact our agency.	1.Respect the culture, beliefs, traditions and habits of the people of the destinations operated by Munditur.
2.To know and promote local and regional sites of tourist interest.	2. Make proper use of Munditur's facilities and resources.
3.To learn about Munditur's sustainability policy.	3. Comply with environmental, socio-cultural and economic sustainability programs.
4.To know the job profiles, functions, responsibility and authority structure for sustainability management. Likewise, the Induction Manual, the Image and Service Manual, and the procedures and programs corresponding to sustainability management.	4. Perform their work conscientiously in both time commitment and quality of execution.
5.Safety measures to reduce risks and hazards.	5.Comply with legal requirements for the prevention of sexual exploitation of minors.
6.Reasonable working hours, breaks and vacations.	6.Report identified cases of CSEC, violation of rights of vulnerable population and commercialization of endangered flora and fauna.
7.To receive complementary training to support the best performance of their work.	7. Participate in the trainings established to strengthen their labor competencies and those related to sustainability.
8. Be part of the internal groups formed to work on the pillars of sustainability.	8. Implementation of safety measures to protect life and physical integrity of self and others.