

¿QUÉ SON LOS DERECHOS HUMANOS?

Los derechos humanos son los derechos y las libertades básicos a los cuales todo ser humano tiene derecho desde el momento de su nacimiento hasta su muerte. En Travelife, esperamos que nuestros miembros sigan la [Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas](#) (DUDH). Esta incluye 30 derechos esenciales a los cuales tiene derecho todo ser humano. Puede [hacer clic aquí](#) para leerlos en su totalidad y, a continuación, le presentamos un resumen de las áreas más relevantes para los miembros de Travelife. Las Naciones Unidas también han establecido derechos especiales para niños y pueblos indígenas que se espera que los miembros de Travelife respeten. En la Zona de Miembros encontrará más directrices al respecto.

¿A QUIÉN SE APLICAN?

Se aplican a todo ser humano, aunque hay determinadas personas a las cuales se espera que los miembros de Travelife presten especial atención:

- Su personal (fijo, temporal, de media jornada, eventual, de jornada completa y contratado)
- Su comunidad local
- Sus huéspedes
- Sus proveedores y subcontratistas, incluido el personal que contrata

Necesita prestar especial atención a las personas de su comunidad que sean particularmente vulnerables a la explotación y el abuso. Es probable que se incluyan las siguientes:

- Niños
- Gente que vive en la pobreza y sin techo
- Personas mayores
- Mujeres
- Minorías (étnicas, religiosas, etc.)
- Gente con discapacidades o enfermedades
- Gente que no conoce bien su área y/o no habla el idioma local

¿QUÉ ÁREAS DE SU NEGOCIO CUBREN?

El respeto hacia los derechos humanos y contar con condiciones laborales justas son una parte esencial para ser un negocio sostenible y deberá tratar esta cuestión con la misma seriedad que su trabajo medioambiental. En cuanto a su Certificación Travelife, necesita asegurarse de respetar y proteger los derechos humanos en todas las áreas siguientes de su negocio:

- Contratación de personal, tanto directamente como a través de agencias
- Términos y condiciones de empleo, en particular, sueldos, horas de trabajo, horas extras y días libres
- Condiciones laborales en general
- Progresión profesional del personal, incluyendo oportunidades de formación
- Proveedores y subcontratistas
- Participación y respaldo de la comunidad
- Sus huéspedes y personal (qué trato reciben y qué trato dan a otros)
- Formación del personal en derechos humanos y protección de la infancia
- Comunicaciones con los huéspedes
- Sus informes internos
- Sus políticas e informes públicos
- Gestión medioambiental
- Utilizar aspectos de la cultura indígena local en su negocio, como arte, ocio, gastronomía, etc.
- Venta minorista

LOS DERECHOS HUMANOS RELEVANTES PARA LA CERTIFICACIÓN TRAVELIFE

Esperamos que todos los miembros de Travelife respeten los 30 derechos expuestos en la Declaración de las Naciones Unidas. No obstante, algunos de ellos se cubren específicamente en el Travelife Standard, por tanto, deberá proporcionar pruebas de que cumple con ellos a fin de obtener la Certificación Travelife. Estos se resumen a continuación junto con la manera en la que se relacionan con su negocio, qué área de su negocio cubren y el criterio relacionado en el Travelife Standard.

IGUALDAD

Resumen de los derechos universales

Toda persona, vaya donde vaya, está protegida por derechos humanos y no puede recibir un trato distinto debido a su nacionalidad, sexo, edad (aunque existen derechos especiales para niños), etnia, creencias, pensamientos, ideas, religión, estado civil u orientación sexual.

Cómo se aplica esto a los miembros certificados de Travelife

No puede discriminar al personal ofreciendo tipos distintos de alojamiento, áreas de descanso, alimentos y comida, acceso a servicios esenciales o niveles de privacidad y seguridad.

Ejemplo: no puede poner al personal que pertenezca a una etnia en un alojamiento peor que a la gente de otra etnia distinta.

Debe pagarle a la gente el mismo sueldo por el mismo trabajo. Cualquier diferencia de sueldo deberá estar relacionada con el nivel de responsabilidad y experiencia que sea relevante para su trabajo.

Ejemplo: no puede pagarle más a un aprendiz de la limpieza de habitaciones que nació en su país que a un aprendiz de la limpieza de habitaciones que sea inmigrante.

Los términos y condiciones de empleo deben ser los mismos para todos. Esto incluye horas, descansos, vacaciones, prestaciones, oportunidades, formación, y procedimientos disciplinarios y procedimientos para presentar querellas. La única excepción consiste en si emplea a niños de manera legal, para lo cual necesitará cumplir determinadas condiciones y no entorpecer su educación, salud y bienestar general.

Ejemplo: no puede darle a los hombres más oportunidades de formación que a las mujeres.

No puede discriminar a la hora de contratar personal.

Ejemplo: no puede insistir (de manera pública o privada) en que solo los menores de 30 años sean recepcionistas.

Debe tratar a los miembros de su comunidad que sean clientes de su hotel del mismo modo que trata a sus huéspedes.

Ejemplo: si su restaurante acepta comensales de otros hoteles en su destino, no puede denegar ni restringir el acceso a miembros de su comunidad.

Todos sus huéspedes deben tener el mismo acceso a sus servicios e instalaciones.

Ejemplo: no puede negarle el servicio en su bar a personas de determinadas nacionalidades.

LIBERTAD

Resumen de los derechos universales:

- Todo el mundo es libre de viajar dentro de un mismo país o de dejar su país y regresar como deseen.
- Todo el mundo es libre de acceder o abandonar un empleo sin riesgo de sanción o represalias.
- Todo el mundo es libre de buscar asistencia legal.
- Todo trabajador es libre de unirse a un sindicato o a cualquier otro grupo a fin de garantizar de una manera pacífica el respeto de sus derechos y de buscar mejores condiciones.
- Nadie puede ser retenido contra su voluntad.
- Ningún ser humano puede ser esclavo ni ningún ser humano puede esclavizar a otro.

Cómo se aplica esto a los miembros certificados de Travelife

No debe recaudar ningún tipo de comisión de contratación de ningún empleado ni permitir que una agencia de empleo recaude comisiones a fin de que el personal asegure o mantenga su empleo.

Ejemplo: no debe utilizar agencias de contratación que recauden comisiones de empleados; usted deberá pagar todos sus costes de contratación.

No debe retener ni ocultar ningún documento que pertenezca a un empleado y que pudiera impedirle viajar libremente tanto dentro como fuera de su país.

Ejemplo: nunca debe retener pasaportes, visados u otros documentos de viaje originales.

No debe retener ni ocultar ningún documento que pertenezca a un empleado y que pudiera impedirle abandonar su empleo, y debe asegurarse de que ninguna agencia de contratación con la que trabaje lo haga. Esto incluye pasaportes, otros documentos de identidad o financieros (incluidas tarjetas de crédito o débito), sueldos sin pagar y pertenencias personales.

Ejemplo: no puede ponérselo difícil a los empleados que deseen abandonar su empresa reteniendo artículos de su pertenencia o sueldos por horas que ya hayan trabajado.

Nunca debe retener físicamente a los empleados para evitar que abandonen áreas, como alojamiento del personal o áreas de trabajo, encerrándoles o de cualquier otro modo.

Ejemplo: aun cuando es aceptable restringir el acceso a determinadas áreas (almacenes, áreas de los huéspedes cuando no están de servicio, etc.), al personal debe resultarles fácil salir de su alojamiento y de las instalaciones.

Debe permitir que su personal se una a un sindicato o a una asociación similar, que forme su propio grupo para hablar acerca de sus términos y condiciones de empleo, y que dirija quejas, ideas y sugerencias a la dirección sin temor ni miedo a represalias.

Ejemplo: sus términos de empleo no pueden restringir la afiliación sindical ni prohibir a los empleados que formen una asociación.

No debe impedir que ningún miembro de su personal denuncie un problema o busque asistencia del orden público u otras asociaciones legales, ni tomar represalias contra ellos por denunciar delitos contra ellos mismos u otras personas.

Ejemplo: si un huésped asalta a un empleado, este tiene derecho a denunciar el incidente a la policía local.

NIVELES DE VIDA

Resumen de los derechos universales:

- Todo el mundo tiene derecho a un salario justo que le permita tener comida en la mesa, techo, asistencia médica y educación para ellos y para su familia, y de perseguir oportunidades en su vida tal y como desee.
- Todo el mundo tiene derecho a descansar y relajarse del trabajo, incluyendo vacaciones remuneradas.
- Los trabajadores tienen derecho a condiciones de trabajo y niveles de vida seguros, limpios y sin masificar.

Cómo se aplica esto a los miembros certificados de Travelife

Debe pagar a todos sus trabajadores un salario digno que sea, como mínimo, equivalente al salario mínimo nacional o internacional en su país.

Ejemplo: todas las personas que trabajan en su propiedad, independientemente de su tipo de contrato y de quién las haya empleado, deberán cobrar, como mínimo, el salario mínimo legal.

Debe asegurarse de que horas, descansos, días libres y vacaciones remuneradas cumplan los estándares nacionales e internacionales en un nivel mínimo.

Ejemplo: si se permite hacer horas extra, debe pagarlas o dar una compensación en forma de tiempo libre por las horas trabajadas que superen el máximo legal, siempre y cuando el empleado acepte libremente el tiempo libre en compensación en lugar de salarios.

Debe asegurarse de proporcionar a su personal cualquier prestación y condición adicional tal y como lo exijan las normativas locales e internacionales, como planes de pensiones, baja por enfermedad, baja de maternidad, etc.

Ejemplo: en el Reino Unido, todos los empleadores deben pagar un plan de pensiones para el personal.

En muchos países, los mínimos legales siguen sin proporcionar una buena calidad de vida, por tanto, los miembros de Travelife deberán considerar ofrecer al menos una prestación que supere el mínimo legal y que mejorará la calidad de vida de su personal.

Ejemplo: en países sin asistencia médica gratuita, podría ofrecer un descuento en seguro médico o vales para visitar una clínica local. En países que ya ofrecen sólidas prestaciones para los empleados a través de la legislación local, podría ofrecer vales para guardería o cotizaciones para pensiones más altas.

Consejo de Travelife



Durante su auditoría, podría pedírsele que enseñe evidencias de que está cumpliendo con la legislación sobre empleo local o internacional. Depende de su auditor juzgar dichas evidencias, pero usted puede prepararse asegurándose de tener a mano toda la documentación siguiente:

- ✓ Registro de horas trabajadas y sueldos pagados
- ✓ Términos y condiciones de empleo firmados por los empleados
- ✓ Evidencia de que proporciona a todos sus empleados todos sus derechos legales
- ✓ Evidencia de que no está discriminando cuando contrata a personal
- ✓ Evidencia de que a todo el personal se le trata por igual
- ✓ Un documento que contenga toda la legislación sobre empleo y derechos humanos que debe cumplir

ACCESO A SERVICIOS ESENCIALES

Resumen de los derechos universales:

- Todo el mundo tiene derecho a acceder a servicios públicos en su país, como la educación, la asistencia sanitaria, el agua y el saneamiento.
- Todo el mundo tiene derecho a recibir una educación, que debe ser gratuita y obligatoria durante las etapas elementales.

Cómo se aplica esto a los miembros certificados de Travelife

Debe asegurarse de que sus operaciones, incluida cualquier obra o renovación, no impida a su personal o a su comunidad el acceso a servicios básicos como la asistencia sanitaria, la educación, el agua y el saneamiento.

Ejemplo: su uso del agua reduce la disponibilidad del agua en cualquier otra parte de su comunidad o lleva a cabo obras que alteran el acceso a un centro médico local.

Debe asegurarse de que sus operaciones no impidan el acceso de los niños a la educación.

Ejemplo: promover excursiones visitando colegios locales que pudieran alterar clases u horarios laborales que impidan a los padres llevar y recoger a sus hijos del colegio.

RESPALDO DE LOS DERECHOS HUMANOS

El artículo 29 de la Declaración de las Naciones Unidas establece que todo ser humano tiene el deber de proteger los derechos y libertades de los demás.

Cómo se aplica esto a los miembros certificados de Travelife

Todos los servicios esenciales que proporciona a sus huéspedes también deben estar disponibles para las personas de la localidad si estos servicios no existen en su comunidad local.

Ejemplo: si se encuentra en una ubicación remota y ofrece acceso a su personal a un centro médico, debe ofrecer un servicio similar a las personas de la localidad.

Debe asegurarse de que su personal y proveedores comprendan la importancia de respetar los derechos humanos.

Ejemplo: puede impartir formación en derechos humanos a todo el personal nuevo e incluir su declaración sobre derechos humanos en sus comunicaciones con proveedores.

Debe adoptar medidas para prevenir la explotación y discriminación en su hotel y en su comunidad.

Ejemplo: forme al personal en cómo identificar y denunciar ejemplos de explotación y discriminación.

Debe servirse de su influencia como negocio para tratar de educar a personas como proveedores, huéspedes y líderes de comunidad en la importancia de respetar los derechos humanos.

Ejemplo: publique su política sobre derechos humanos y la labor que ha llevado a cabo en esta área en sus informes públicos o añada cláusulas a sus contratos con proveedores que garanticen que estos respetarán los derechos humanos.

RESPECTO A LAS VIDAS PERSONALES, SUSTENTOS, CREENCIAS Y CULTURAS DE LAS PERSONAS

Resumen de los derechos universales:

- Todo el mundo tiene derecho a la privacidad allí donde viva, dentro de su familia y con su correspondencia.
- Nadie debería estar sujeto a ataques ni acusaciones que pudieran perjudicar su reputación, todo el mundo se considera inocente hasta que se demuestre lo contrario y tiene derecho a defenderse a sí mismo frente a acusaciones en una audiencia imparcial.
- Todo el mundo tiene derecho a sus propias posesiones y propiedades, y a únicamente compartirlos si así lo desea.
- Todo el mundo tiene derecho a participar en los aspectos culturales, artísticos y científicos de su comunidad.
- Todo el mundo tiene derecho a disfrutar de derechos de propiedad intelectual para creaciones científicas, escritas o artísticas. Nadie puede copiar ni tomar las creaciones originales de alguien sin su permiso.

Cómo se aplica esto a los miembros certificados de Travelife

Todo el personal debe poder utilizar los aseos, las duchas y los vestuarios, que son privados y seguros. El alojamiento del personal debe tener puertas que el personal pueda cerrar con llave y, en alojamientos compartidos, debe haber un lugar designado donde cada miembro del personal pueda guardar sus pertenencias. Debe permitirse al personal que disfrute de su alojamiento sin intromisiones y cualquier inspección debe llevarse a cabo con un aviso adecuado para garantizar que no se perturbe su privacidad.

Ejemplo: debe proporcionar un lugar seguro para que el personal guarde sus pertenencias cuando esté de servicio.

Debe tener en vigor procedimientos que prevengan cualquier tipo de abuso o acoso en su lugar de trabajo e impartir formación a su personal sobre derechos humanos.

Ejemplo: debe tener en vigor procedimientos para presentar querrelas personales y cualquier empleado que acose o abuse de otras personas debe afrontar procedimientos disciplinarios apropiados.

El funcionamiento de su negocio no debería impedir que su personal o su comunidad participe en sus tradiciones culturales, y debe proteger estas tradiciones y su forma de vida.

Ejemplo: eduque a sus huéspedes en cómo interactuar con culturas locales de una manera respetuosa.

Debe respetar la propiedad intelectual sin copiar, apropiarse, comercializar ni, de ningún otro modo, utilizar las creaciones originales o los artefactos de importancia de una persona o cultura indígena.

Ejemplo: asegúrese de no vender artefactos locales de importancia cultural o histórica, o pida información a representantes indígenas sobre cómo incorporar arte, gastronomía o música en su negocio.

OTRAS CONSIDERACIONES IMPORTANTES

¿Cuáles son sus necesidades exclusivas?

Para algunas propiedades, el respeto y respaldo a los derechos humanos será algo muy sencillo de implementar, mientras que, para otras, será más complejo. Lo que haga depende del tamaño de su propiedad y el destino en el que se encuentre.

Por ejemplo, un negocio de gran tamaño tiene una mayor influencia, por tanto, tiene una responsabilidad mayor que la de negocios más pequeños. Además, si se encuentra en una ubicación remota donde la mayoría de personas sea indígena, tendrá consideraciones muy distintas a las de un hotel situado en un aeropuerto principal. Deberá investigar más a fondo sobre cómo proteger a los pueblos indígenas, mientras que un hotel en el aeropuerto podría centrarse principalmente en los aspectos laborales de los derechos humanos.

Otra consideración importante es aquello que se incluya en su legislación local y nacional. Por ejemplo, la Unión Europea cuenta con muchas leyes que protegen los derechos humanos y las condiciones laborales justas. Para propiedades situadas en la Unión Europea, sigue siendo importante garantizar que cumplan con el Travelife Standard, sin embargo, hay algunos aspectos que son más fáciles de seguir, porque las directrices locales son claras y se hacen cumplir.

Miembros en países que carecen de una legislación estricta necesitarán realizar esfuerzos aún mayores al respecto investigando directrices internacionales. Además, también podrían encontrar que sus leyes en su propio país contradicen el Travelife Standard. Por ejemplo, Travelife establece que no debe discriminar en base al sexo o a la orientación sexual, y algunos países incluyen este tipo de discriminación en sus leyes. Si desea consultar directrices sobre cómo abordar cuestiones únicas como esta, póngase en contacto con el equipo de Travelife en Londres.

¿Cuáles son los problemas que más preocupan a su comunidad y a su personal?

La mejor política y el mejor plan abordarán aspectos que preocupen particularmente a su comunidad y su personal. Por ejemplo, si la asistencia médica es extremadamente cara en su destino, puede que eso sea un aspecto en el cual su propiedad pudiera tener poder para ayudar, tanto subvencionando asistencia para su propio personal como respaldando iniciativas que aborden el problema.

Si a su personal le preocupa lo sin techo o la educación, céntrese primero en respaldar estas áreas. Cuanto más involucrado se sienta su personal a la hora de decidir dónde destinar sus esfuerzos, más probable será que este, sus huéspedes y su comunidad le respalden.

Mantenga registros

Un auditor de Travelife le pedirá que le enseñe evidencias de que está cumpliendo con todas las áreas relacionadas con los derechos humanos y laborales del Travelife Standard. Asegúrese de mantener la documentación relevante y los registros a mano para enseñárselos.

MÁS INFORMACIÓN Y RECURSOS

Guías rápidas de Travelife: Política de derechos laborales y humanos, Protección de la infancia, Procedimientos disciplinarios, Procedimientos para presentar querrelas, Evitar la discriminación en el lugar de trabajo, Participación de la comunidad

Guía detallada de Travelife: Prácticas laborales justas, Protección de la infancia, Participación de la comunidad

[Haga clic aquí](#) si desea consultar la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas.

[Haga clic aquí](#) si desea consultar la Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas.

[Haga clic aquí](#) si desea consultar la Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño.

[Haga clic aquí](#) para dirigirse al sitio web de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), donde se detallan cuestiones como los salarios mínimos y las horas de trabajo.