

¡Importante!

Esta autoevaluación es para los proveedores de alojamiento que están renovando su certificación Travelife Gold y tienen una ocupación máxima de 1 a 30 huéspedes por noche.

Si esta es su primera auditoría de Travelife, o si es una propiedad o grupo más grande, entonces por favor haga [clic aquí](#) para encontrar la versión correcta de este documento.

Introducción

Esta autoevaluación está diseñada para ayudarle a entender qué mejoras y cambios necesitará hacer en su negocio para cumplir con los requisitos de Travelife. Resume la Lista de Comprobación de Travelife y agrupa los requisitos en áreas operativas comunes. Es importante recordar que durante una auditoría, el auditor de Travelife utilizará la Lista de Control de Travelife ([Travelife Checklist](#)) para encontrar pruebas de cumplimiento y para escribir un informe de auditoría. Recomendamos que descargue una copia de esta lista de comprobación para utilizarla junto con la autoevaluación.

Instrucciones

1. Lea cada pregunta y establezca si tiene evidencias que demuestren que cumple con el criterio.
2. Si tiene evidencias, entonces incluya algunas notas sobre cuáles son esas pruebas y dónde se pueden encontrar en "Evidencia de Cumplimiento".
3. Si actualmente no cumple o no puede encontrar evidencias, entonces anote lo que tiene que hacer en "mejoras que tenemos que realizar". Le recomendamos que incluya los nombres de los empleados o departamentos específicos que son responsables de tomar estas acciones.
4. Cuando haya tomado medidas para asegurarse de que tiene evidencias, debe actualizar esta lista de verificación
5. Travelife recomienda que este proceso se complete antes de programar su auditoría y que utilice este documento como un plan de mejora, junto con la Lista de Comprobación de Travelife.

Sobre las evidencias.

Durante una auditoría de Travelife, el auditor buscará evidencias de que se ha cumplido cada requisito de la Lista de Control de Travelife. A medida que se vaya abriendo camino en esta evaluación, debería pensar en cómo un auditor podría encontrar evidencias de cumplimiento en su propiedad. Aquí hay algunos ejemplos de pruebas que los auditores podrían buscar:

Políticas y procedimientos escritos, junto con las pruebas de que han sido comunicadas a las personas pertinentes.

Documentos y registros de empleados, incluyendo condiciones de empleo firmadas, registros de salarios, registros de horas trabajadas, materiales de capacitación y registros de capacitación.

Letreros, carteles, avisos y otras comunicaciones escritas que usted provee al personal, huéspedes, proveedores y su comunidad. Estos pueden incluir carteles de información para empleados, letreros en las habitaciones de huéspedes, folletos de información para huéspedes, manuales para empleados, avisos de salud y seguridad.

Registros de las mediciones que ha hecho sobre la energía, el agua, los residuos y los productos químicos peligrosos

Registros y listas de cosas como la legislación que debe cumplir, equipos, registros de mantenimiento y productos químicos peligrosos.

Licencias, permisos, autorizaciones y documentos de propiedad oficiales que demuestren que cumple con la legislación

Inspecciones visuales y pruebas como la comprobación de que las tuberías no tienen fugas, que los productos químicos se almacenan correctamente, el flujo de agua en las habitaciones de los huéspedes, que los letreros y avisos se colocan en los lugares adecuados, que las políticas se comunican y así sucesivamente.

Entrevistas con el personal sobre su empleo y para comprobar si entienden cómo seguir procedimientos como el reciclaje, el mantenimiento adecuado de los equipos, el ahorro de agua, etc.

Ejemplos.

A continuación se presenta un ejemplo que muestra cómo completar la evaluación.

Pregunta 6
<p>¿Se asegura de que sus documentos de política medioambiental, laboral y de derechos humanos, de relaciones con la comunidad local, de calidad y de salud y seguridad, o las partes pertinentes de los mismos, se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none">- Disponibles en las áreas de personal y en los idiomas que todo su personal entiende- Disponibles en las áreas de huéspedes y en los idiomas más comúnmente entendidos por sus huéspedes- Publicados en su sitio web en los idiomas más comúnmente entendidos por sus huéspedes, su comunidad local y otros interesados clave.- Son proporcionado a sus proveedores y subcontratistas
Lista de Control Travelife criterios/criterio: 7 + 8 + 9 + 121
<p>Evidencias de cumplimiento</p> <p><i>Las políticas de sostenibilidad se publican en nuestro sitio web y se muestran en los tableros de anuncios de los huéspedes y del personal en inglés y español.</i></p>
<p>Mejoras que debemos realizar</p> <p><i>La traducción al alemán y necesitamos enviarla por correo electrónico a nuestros proveedores</i></p>

Creando un Plan de Mejora.

La forma en que escriba su plan depende de usted y hemos proporcionado un ejemplo a continuación de una forma en que podría hacerlo. Recomendamos encarecidamente que incluya una lista de los criterios de Travelife que aún no cumple, qué acciones deben llevarse a cabo, quién será responsable de cada una y los plazos.

No. de Criterio	Requisito Travelife	Acciones/Por realizar	Persona/ Departamento Responsable	Notas	Fecha Límite
21 al 23	<p>¿Registra el consumo de energía diario, semanal o mensualmente?</p> <p>¿Registra la energía utilizada de todas las fuentes?</p>	<p>Crear una hoja de cálculo a partir de la plantilla de Travelife</p> <p>Averiguar con el ingeniero jefe todas las fuentes de combustible y cómo se registran</p> <p>Acordar el proceso de registro de forma regular</p>	Gerente General Ingeniero Jefe	Asegurarse de que el ingeniero jefe tiene una copia de la lista de control de Travelife, las guías y la plantilla	20DIC

Más información y recursos

- Las listas de comprobación de Travelife [Travelife Checklists](#) están disponibles en varios idiomas
- El conjunto de herramientas de sostenibilidad en la Zona de Miembros [Member Zone](#) contiene guías, plantillas y ejemplos que le ayudarán.
- La guía de preparación de la auditoría en la Zona de Miembros [Member Zone](#) también contiene información para ayudarle a preparar su auditoría
- Puede contactar con info@travelife.org en cualquier momento si tiene alguna pregunta o necesita más apoyo

Contenido

Puede hacer clic en los siguientes enlaces para ir directamente a la sección en la que le gustaría trabajar o seguir desplazándose para iniciar la evaluación desde el principio.

Legislación

- [Pregunta 1:](#) Creación y mantenimiento de un registro legal
- [Pregunta 2:](#) Regulaciones de diversidad y artefactos históricos
- [Pregunta 3:](#) Licencias y permisos
- [Pregunta 4:](#) Declaración de cumplimiento de Travelife

Políticas

- [Pregunta 5:](#) Políticas que necesita tener en vigor
- [Pregunta 6:](#) Hacer las políticas disponibles y accesibles

Recursos y apoyo interno

- [Pregunta 7:](#) Recursos de Personal
- [Pregunta 8:](#) Entrenamiento y Compromiso
- [Pregunta 9:](#) Contratación de personal y contratistas

Evaluando y comunicando su progreso

- [Pregunta 10:](#) Reportes
- [Pregunta 11:](#) Retroalimentación de huéspedes
- [Pregunta 12:](#) Evaluaciones de sustancias Peligrosas

Mediciones ambientales y Mantenimiento de Registros

- [Pregunta 13:](#) Energía
- [Pregunta 14:](#) Agua
- [Pregunta 15:](#) Residuos (Incluyendo residuos peligrosos y aguas residuales)
- [Pregunta 16:](#) Sustancias Peligrosas

Reduciendo el Impacto Ambiental

- [Pregunta 17:](#) Mantenimiento
- [Pregunta 18:](#) Acciones

Biodiversidad y Bienestar Animal

- [Pregunta 19:](#) Animales y áreas naturales sensibles

Integración y Apoyo a la Comunidad

- [Pregunta 20:](#) Salvaguardar la gente, la cultura y el patrimonio
- [Pregunta 21:](#) Trato justo

Sus huéspedes

- [Pregunta 22:](#) Compromiso y apoyo de los huéspedes

Prácticas de Trabajo Justo

- [Pregunta 23:](#) Reclutamiento e Inducción
- [Pregunta 24:](#) Términos y Condiciones Generales
- [Pregunta 25:](#) Quejas, Retroalimentación y Representación
- [Pregunta 26:](#) Mantenimiento de Registros
- [Pregunta 27:](#) Empleados menores de 18 años

LEGISLACIÓN

Propósito

Una parte importante de los negocios responsables es asegurarse de que cumple con todas las leyes y regulaciones aplicables y que tiene todos los permisos necesarios para operar. Si esto no se hace, puede indicar que su empresa no está mostrando un cuidado adecuado de las personas y el medio ambiente y también le deja vulnerable al riesgo.

Objetivos

- Asegurar que su empresa conozca toda la legislación pertinente que debe cumplir
- Tener un sistema para comprobar que siempre se cumple.
- Comprobar regularmente si hay nuevas leyes o códigos de práctica que puedan aplicarse a su negocio.
- Asegurarse de que tiene todas las licencias, permisos y autorizaciones necesarias para operar su negocio

Pregunta 1: Creación y mantenimiento de un registro legal

¿Mantiene una lista de toda la legislación (incluida la legislación regional, nacional e internacional) que es pertinente para su negocio? Esta lista debe abarcar la legislación relacionada con cada una de las siguientes áreas:

- Medio ambiente (incluidos todos los tipos de residuos)
- Trabajo
- Derechos humanos
- Salud y seguridad
- Responsabilidades financieras

Criterios de la lista de control de Travelife: 9 + 10 + 11 + 12

Recursos de Travelife: Guía rápida: Registro de legislación y licencias [Español](#). Ejemplo de un registro legal que cumple con los requisitos mínimos [Español](#). Plantilla de un registro legal que cumple con los requisitos mínimos [Español](#). Ejemplo de buena práctica de un registro legal [Español](#). Plantilla de registro legal de mejores prácticas [Español](#)

Evidencias de Cumplimiento

Mejoras que debemos realizar

Pregunta 2: Regulaciones de Diversidad y Artefactos históricos

Si participa en alguna de las actividades que se enumeran a continuación, ¿puede aportar evidencias de que cumple los reglamentos y códigos de práctica internacionales? Esto incluye las actividades que se llevan a cabo en su empresa y cualquier actividad que usted promueva fuera de ella. Por ejemplo, [CITES](#) (Convención Internacional sobre el Comercio de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestre) o las leyes sobre la venta de artefactos históricos.

- Tomar especies de la naturaleza
- Utilización de especies protegidas para alimentos/bebidas
- Mostrar/exhibir especies de vida silvestre
- El comercio de especies de fauna y flora silvestres
- La venta de artículos originalmente hechos de materiales de la vida silvestre
- La venta de productos históricos o arqueológicos

Criterios de la Lista de Control Travelife: 76 + 116

Recursos de Travelife: Guía rápida: Registro de Legislación y licencias [Español](#). Guía detallada: Biodiversidad, vida silvestre y bienestar animal [Español](#). Lista de control de biodiversidad y bienestar animal [English](#). Guía detallada: Derechos humanos [Español](#)

Evidencias de Cumplimiento

Mejoras que debemos realizar

Pregunta 3: Licencias y permisos

¿Cuenta con copias de todas las licencias y permisos que necesita para los locales comerciales y sus operaciones? Esto incluye las licencias necesarias para operar cualquier tipo de atracción, entretenimiento o actividad relacionada con la vida silvestre, según lo requerido por las organizaciones reguladoras de la vida silvestre.

Criterios de la Lista de Control Travelife: 13 + 77

Recursos de Travelife: Guía rápida: Registro de Legislación y licencias [Español](#). Guía detallada: Biodiversidad, vida silvestre y bienestar animal [Español](#). Lista de control de biodiversidad y bienestar animal [English](#).

Evidencias de Cumplimiento

Mejoras que debemos realizar

Pregunta 4: Declaración de cumplimiento de Travelife

¿Puede un Gerente o representante de la Dirección de su empresa firmar la Declaración de Cumplimiento de Travelife que muestra su compromiso con el cumplimiento de la legislación en todo su negocio?

Criterios de la Lista de Control Travelife: 14

Recursos de Travelife:: [Vea o descarge la Declaración de Cumplimiento de Travelife](#)

Evidencias de Cumplimiento

Mejoras que debemos realizar

POLÍTICAS

Propósito

El hecho de contar con políticas escritas que establezcan sus compromisos, objetivos, metas y los pasos que dará para lograrlos es una forma muy importante de asegurarse de que todos en su empresa entiendan lo que se requiere para operar de manera responsable. También muestran a sus huéspedes, proveedores y comunidad lo que está haciendo para mejorar sus impactos ambientales y sociales. El hecho de poder remitirse a sus políticas también le ayuda a hacer un seguimiento de sus progresos.

Objetivos

- Asegurar que el personal directivo entienda y apoye los compromisos que su empresa ha asumido
- Asegurar que se incorporen prácticas comerciales responsables en sus operaciones diarias, en lugar de algo en lo que sólo piensa una o dos veces al año
- Tener metas, objetivos y procedimientos escritos que se puedan rastrear y medir para ver qué cosas se están haciendo bien y qué otras mejoras se pueden hacer
- Ayudarle a mantenerse responsable frente a sus huéspedes, partes interesadas, personal y comunidad haciendo públicas las partes importantes y relevantes de sus políticas

Pregunta 5: Las políticas que debe tener en vigor

Sus políticas escritas deben cubrir todos los impactos de sus operaciones, tanto dentro como fuera de sus instalaciones. Debe recordar que debe tener en cuenta a los subcontratistas, como los operadores de tiendas de regalos o salones de belleza y cualquier otro aspecto de su negocio, como piscinas, parques acuáticos, etc. Puede tener varias políticas individuales o combinarlas en uno o dos documentos de políticas que cubran varias áreas.

Criterios de la Lista de Control Travelife: 6

No importa cómo decida hacerlo, debe tener políticas escritas que cubran todas las siguientes áreas y ser capaz de demostrar que está tomando medidas para asegurar que sus políticas se están aplicando:

Cómo se reduce, minimiza y gestiona el impacto en el medio ambiente.

Criterios de la Lista de Control Travelife: 1

Recursos de Tavelife: Guía rápida: Política Ambiental [Español](#) . Ejemplo de Política [Español](#)

Evidencias de Cumplimiento

Mejoras que debemos realizar

Cómo se asegura de tener buenas condiciones de trabajo para sus empleados y de proteger los derechos humanos, asegurando que las personas sean tratadas de manera justa e igualitaria.

Criterios de la Lista de Control Travelife: 2

Recursos de Travelife: Guía rápida: Derechos humanos y política laboral [Español](#) . Guía detallada: Prácticas laborales justas [Español](#)
Guía detallada: Derechos humanos [Español](#). Guía rápida: Evitando la discriminación [Español](#) Ejemplo de Política [Español](#)

Evidencias de Cumplimiento

Mejoras que debemos realizar

Cómo se compromete con la gente y los negocios locales para apoyar la economía y la comunidad. Cómo protege las tradiciones y culturas locales.

Criterios de la Lista de Control Travelife: 3

Recursos de Travelife: Guía rápida: Política de compromiso con la comunidad [Español](#). Guía detallada: Integración y apoyo a la comunidad [Español](#). Guía detallada: Compras sostenibles (incluye compras locales) [Español](#) Ejemplo de Política [Español](#)

Evidencias de Cumplimiento

Mejoras que debemos realizar

Cómo protegerá a los niños del abuso y la explotación, incluyendo la denuncia de actividades sospechosas que involucren a los niños a la autoridad competente.

Criterios de la Lista de Control Travelife: 109 + 111

Recursos de Travelife: Guía rápida: Política de protección de la infancia [Español](#). Guía detallada: Salvaguardar a los niños [Español](#). Guía detallada: Derechos humanos [Español](#) Ejemplo de Política [Español](#)

Evidencias de Cumplimiento

Mejoras que debemos realizar

Su compromiso con altos estándares y sus procedimientos de aseguramiento de calidad.

Criterios de la Lista de Control Travelife: 4

Recursos de Travelife: Guía rápida: Aseguramiento de calidad [Español](#) . Guía detallada: Comentarios de los huéspedes [Español](#). Ejemplo de política de aseguramiento de calidad [Español](#). Plantilla de la encuesta de opinión de huéspedes [Español](#). Ejemplo de encuesta de opinión de huéspedes [Español](#). Ejemplo de cómo pedir la opinión de los huéspedes [Español](#)

Evidencias de Cumplimiento

Mejoras que debemos realizar

Sus Políticas de Salud y Seguridad

Criterios de la Lista de Control Travelife: 5

Recursos de Travelife: No proporcionamos orientación sobre su política de salud y seguridad. Simplemente necesitamos ver que tiene una en vigor, que cubre todos los aspectos de su negocio y que la está siguiendo.

Evidencias de Cumplimiento

Mejoras que debemos realizar

Cómo se asegura de comprar responsablemente y apoyar a los negocios locales. Esto incluye asegurarse de que se compromete a hacer todo lo siguiente siempre que sea posible:

- Considerar las tecnologías de bajo consumo de energía al comprar o sustituir equipos eléctricos y optar por equipos eléctricos de bajo consumo de energía cuando sea posible
- Pedir/comprar alimentos de manera que se reduzcan los residuos de alimentos proporcionando una guía para comprar porciones de tamaño apropiado de alimentos perecederos
- Pedir/comprar alimentos de manera que se reduzcan los residuos plásticos siempre que sea posible, por ejemplo, comprando productos a granel o con menos embalaje
- Comprar productos localmente y utilizar proveedores de servicios locales
- Comprar productos producidos/obtenidos de forma sostenible cuando sea posible
- Buscando artículos que son reciclables y/o hechos de materiales reciclados
- Donde hay una opción, optar por productos con etiquetas de sostenibilidad de buena reputación como Fair Trade, Rainforest Alliance, FSC (Forest Stewardship Council), MSC (Marine Stewardship Council) y así sucesivamente.

Criterios de la Lista de Control Travelife: 29 + 33 + 57 + 64 +118 +119 +120

Recursos de Travelife: Guía rápida: Política de compromiso con la comunidad [Español](#). Guía detallada: Integración y apoyo a la comunidad [Español](#). Guía detallada: Compras sostenibles (incluye compras locales) [Español](#) Ejemplo de Política [Español](#)

Evidencias de Cumplimiento

Mejoras que debemos realizar

Pregunta 6: Hacer que las políticas estén disponibles y sean accesibles

Se asegura de que sus documentos de política: Ambiental, laboral, derechos humanos, compromiso con la comunidad, calidad y salud y seguridad, o las partes relevantes de los mismos se encuentran:

- Disponibles en las áreas de personal y en los idiomas que todo su personal entiende
- Disponibles en las áreas de huéspedes y en los idiomas más comúnmente entendidos por sus huéspedes
- Proporcionados a sus proveedores y subcontratistas

Criterios de la Lista de Control Travelife: 7 + 8 + 121

Recursos de Travelife: También podemos ayudarle a entender qué idiomas deben ser cubiertos en cuanto a sus huéspedes, pero generalmente recomendamos que cubra los idiomas que hablan alrededor del 80% de sus huéspedes.

Evidencias de Cumplimiento

Mejoras que debemos realizar

¿Se asegura de que la política de protección de niños esté disponible en las áreas de personal y en los idiomas que todo su personal entiende?

Criterios de la Lista de Control Travelife: 109

Evidencias de Cumplimiento

Mejoras que debemos realizar

RECURSOS Y APOYO INTERNO

Propósito

Las empresas que tienen más éxito con sus iniciativas de sostenibilidad se han asegurado de contar con personal dedicado a la realización de esta labor y con el apoyo del personal directivo superior. También capacitan e involucran regularmente a todo su personal en este trabajo para que entiendan por qué es importante y cómo pueden apoyarlo.

Objetivos

- Asegurarse de tener suficiente personal que asuma la responsabilidad de cumplir con sus compromisos de sostenibilidad
- Asegurarse de que el personal directivo superior apoye a estos trabajadores en su labor de sostenibilidad

- Dar a todo el personal capacitación e información regular acerca de por qué es importante operar responsablemente y cómo pueden apoyar sus esfuerzos

Pregunta 7: Recursos de Personal

¿Tiene suficiente personal dedicado a su trabajo de sostenibilidad? Esto significa que al menos un miembro del personal, con las habilidades adecuadas, tiene una responsabilidad específica para cada una de las áreas de negocio que se enumeran a continuación. Algunos hoteles grandes tienen un miembro del personal diferente para cada área y las propiedades más pequeñas pueden tener una persona que las administre todas.

- Gestión ambiental
- Bienestar del personal y normas laborales
- Derechos humanos
- Compromiso y apoyo de la comunidad

Cada uno de ellos debería informar regularmente al personal directivo superior sobre la labor que está realizando.

Criterios de la Lista de Control Travelife: 18 + 19 + 20

Evidencias de Cumplimiento

Mejoras que debemos realizar

Pregunta 8: Capacitación del Personal

¿Puede demostrar que usted involucra regularmente a su personal proporcionando capacitación e información sobre la importancia de su trabajo de sostenibilidad y cómo pueden apoyarlo?

Esto debería implicar sesiones de capacitación así como recordatorios regulares en forma de cosas como afiches, carteles, información en manuales y así sucesivamente. Debe incluir cómo pueden apoyarlo en todas las áreas de responsabilidad:

- Separación de residuos, incluida la forma de reciclar
- Protección de los niños, incluida la forma de identificar y denunciar a las autoridades competentes las sospechas de abuso o explotación de los niños
- Cómo manejar con seguridad, utilizar, almacenar y eliminar adecuadamente los productos químicos, incluyendo cómo utilizar cualquier equipo de protección y cómo hacer frente a los derrames químicos

Criterios de la Lista de Control Travelife: 59 + 72 + 110

Recursos de Travelife: La información al respecto se incluye en varias guías pertinentes que abarcan la gestión ambiental, el trabajo, los derechos humanos y la protección de los niños. Estas se pueden encontrar en el conjunto de herramientas de sostenibilidad en línea [Sustainability Toolkit](#)

Evidencias de Cumplimiento

Mejoras que debemos realizar

Pregunta 9: Contratación de personal y contratistas

Además de la capacitación formal, ¿puede demostrar que contrata regularmente a su personal y a sus contratistas proporcionando información sobre la importancia de ahorrar energía y agua y cómo pueden hacerlo? Esto debe incluir a cualquier otra persona que trabaje regularmente como parte de sus operaciones, como los contratistas.

Este compromiso debe incluir recordatorios regulares en forma de cosas como afiches, carteles, correos electrónicos, procedimientos operativos estándar, información en manuales, etc.

Criterios de la Lista de Control Travelife: 28 + 36 + 46

Evidencias de Cumplimiento

Mejoras que debemos realizar

EVALUANDO Y COMUNICANDO SU PROGRESO

Propósito

Propósito La elaboración de reportes garantiza que usted evalúe regularmente sus progresos en relación con sus objetivos y pueda hacer ajustes cuando sea necesario. Producir un reporte público que puedan ver sus huéspedes, el personal, la comunidad y otras partes interesadas, ayuda a promover sus logros y asegura que usted está siendo transparente acerca de su trabajo de sostenibilidad.

Objetivos

- Producir reportes internos regulares que evalúen su progreso en relación con sus objetivos y metas de sostenibilidad
- Compartir los reportes internos de sostenibilidad con la administración y asegurarse de que se discutan
- Revisar regularmente sus objetivos, ajustándolos cuando sea necesario junto con los pasos que está tomando para cumplirlos
- Tener un proceso para recoger la información general de sus huéspedes y hacer los cambios o mejoras necesarias que esta información identifique.

Pregunta 10: Reportes

También debe crear un reporte público (externo) sobre su progreso en sostenibilidad al menos una vez al año. Este informe debe:

- Mostrar sus progresos en temas de sostenibilidad como los impactos ambientales, compromiso con la comunidad, el trabajo y los derechos humanos
- Mostrar una comparación de su progreso desde el último reporte que ha presentado. Por ejemplo, la cantidad actual de residuos de comida comparada con su último informe

Criterios de la Lista de Control Travelife: 15 + 16

Recursos de Travelife: Guía rápida: Reportes Públicos de Sostenibilidad [Español](#)

Evidencias de Cumplimiento

Mejoras que debemos realizar

¿El reporte público (externo) se hace en su idioma o idiomas locales los idiomas que su personal entiende, junto con la mayoría de sus invitados? Por ejemplo, si está en Francia y todo su personal habla francés y el 40% de sus invitados son alemanes y el 40% son ingleses, entonces el informe debe ser en francés, alemán e inglés.

Criterios de la Lista de Control Travelife: 122

Recursos de Travelife: Guía rápida: Reportes Públicos de Sostenibilidad [Español](#)

Evidencias de Cumplimiento

Mejoras que debemos realizar

Pregunta 11: Retroalimentación de los huéspedes

¿Recoge comentarios sobre la satisfacción de los huéspedes?

Criterios de la Lista de Control Travelife: 17

Recursos de Travelife: Guía detallada: Retroalimentación de los huéspedes [Español](#). Plantilla: Encuesta de opinión de los huéspedes [Español](#) Ejemplo: Encuesta de opinión [Español](#) Ejemplo: Decirle a los invitados cómo dar su opinión [Español](#) Guía rápida: Aseguramiento de calidad [Español](#)

Evidencias de Cumplimiento

Mejoras que debemos realizar

Pregunta 12: Evaluación de sustancias peligrosas

¿Puede demostrar que ha evaluado los productos químicos que utiliza para ver cuáles tienen impactos ambientales negativos? Si se identifican impactos ambientales altos, debe desarrollar e implementar un plan para minimizar estos impactos. Esto podría incluir asegurarse de que está utilizando las dosis mínimas correctas, la capacitación del personal y la búsqueda de alternativas menos dañinas.

Criterios de la Lista de Control Travelife: 68

Recursos de Travelife: Guía detallada: Sustancias peligrosas [Español](#)

Evidencias de Cumplimiento

Mejoras que debemos realizar

MEDICIONES AMBIENTALES Y MANTENIMIENTO DE REGISTROS

Propósito

La supervisión y la minimización de sus impactos ambientales son una forma importante de reducir la huella de carbono de su propiedad, reducir la contaminación general y controlar los recursos que su empresa consume.

Objetivos

- Registrar y supervisar regularmente sus impactos ambientales para poder utilizar estos datos en reportes que le ayuden a medir su progreso, establecer nuevos objetivos y cuando sea necesario, ajustar las medidas que está tomando
- Asegurarse de que no está contaminando el aire, el suelo y el agua
- Mantener a las personas y a la vida silvestre a salvo de sustancias peligrosas y otros contaminantes
- Asegurarse de que está siguiendo todas las leyes, reglamentos y directrices pertinentes

Pregunta 13: Energía

¿Puede mostrar que registra su consumo de energía de todas las fuentes (electricidad, gas, GLP, gasóleo de calefacción, etc.), ya sea diario, semanal o mensualmente?

¿Utiliza esto para calcular tu uso total de energía y el uso total de energía por huésped-noche en kWh (kilovatios-hora)? Esta es la suma de todas tus fuentes de energía (electricidad + gas + GLP, etc.)

Criterios de la Lista de Control Travelife: 21 + 22 + 24 + 25

Recursos de Travelife: Guía detallada: Energía [Español](#). Guía rápida: Registro y control del consumo de energía [Español](#). Guía rápida: Conversión de energía en kilovatios-hora (kWh) [Español](#) Plantilla: Informe de consumo de energía [Español](#) Herramienta: Números de conversión para kWh y emisiones de gases de efecto invernadero si desea hacer un seguimiento de eso también [Español](#) .Mejor práctica opcional: Convertir la energía en emisiones de gases de efecto invernadero [Español](#).

Evidencias de Cumplimiento

Mejoras que debemos realizar

¿Puede mostrar que mantiene estos registros para poder hacer comparaciones regulares con el consumo de energía en años anteriores?

Criterios de la Lista de Control Travelife: 26

¿Registra la fuente de cada tipo de energía que utiliza, incluyendo detalles de cualquier proveedor externo?

Criterios de la Lista de Control Travelife: 23

Recursos de Travelife: Guía detallada: Energía [Español](#). Guía rápida: Registro y control del consumo de energía [Español](#). Guía rápida: Conversión de energía en kilovatios-hora (kWh) [Español](#) Plantilla: Informe de consumo de energía [Español](#) Herramienta: Números de conversión para kWh y emisiones de gases de efecto invernadero si desea hacer un seguimiento de eso también [Español](#) .Mejor práctica opcional: Convertir la energía en emisiones de gases de efecto invernadero [Español](#).

Evidencias de Cumplimiento

Mejoras que debemos realizar

Pregunta 14: Agua

¿Puede demostrar que registra su consumo de agua de todas las fuentes ya sea diaria, semanal o mensualmente en litros o metros cúbicos?

¿Utiliza esto para calcular el uso de agua por huésped-noche en litros o metros cúbicos?

Criterios de la Lista de Control Travelife: 37 + 38 + 41 + 42

Recursos de Travelife: Guía rápida: Registro e informe del consumo de agua [Español](#). Plantilla: Reporte sobre el consumo de agua [Español](#)

Evidencias de Cumplimiento

Mejoras que debemos realizar

¿Puede mostrar que mantiene estos registros para poder hacer comparaciones regulares con el consumo de agua en años anteriores?

Si se abastece de agua de cualquier lugar que no sea un proveedor municipal local, ¿puede demostrar que la forma en que adquiere el agua no afecta al suministro local o al medio ambiente? Por ejemplo, si usa un pozo o perforaciones.

Criterios de la Lista de Control Travelife: 43 +48

Recursos Travelife: Guía Detallada: Agua [Español](#)

Evidencias de Cumplimiento

Mejoras que debemos realizar

Pregunta 15: Residuos (incluyendo las aguas residuales y los residuos peligrosos)

¿Ud. separa los residuos sólidos según las directrices de las autoridades locales?

Criterios de la Lista de Control Travelife: 55

Recursos Travelife Guía detallada: Residuos [Español](#)

Evidencias de Cumplimiento

Mejoras que debemos realizar

Si ud. sirve comida, ¿lleva un registro de los alimentos no preparados que se tiran? Esta es la comida que nunca se sirvió porque se ha estropeado, dañado o contaminado. [Haga clic aquí](#) para ver un breve tutorial sobre este tipo de residuos (Inglés).

Criterios de la Lista de Control Travelife: 56

Recursos de Travelife: Plantilla: Monitoreo de Residuos de comida [Español](#) Tutorial: Registro de residuos de comida [Inglés](#)

Evidencias de Cumplimiento

Mejoras que debemos realizar

¿Ud. lleva registros de tus residuos peligrosos? Esto incluye cosas como productos químicos, bombillas, baterías, cartuchos de impresora, latas de pintura, etc. Sus registros de residuos peligrosos deben incluir

- El volumen de cada tipo de residuo peligroso en litros o kilogramos
- El lugar donde cada tipo de residuo peligroso se almacena en sus instalaciones
- La cantidad de cada tipo de residuo peligrosos que ha sido retirado de sus instalaciones
- Los datos del contratista autorizado para la recogida/eliminación de residuos peligrosos

Criterios de la Lista de Control Travelife: 67

Recursos de Travelife: Guía detallada: Sustancias peligrosas [Español](#). Plantilla: Registro de residuos peligrosos [Español](#)

Evidencias de Cumplimiento

Mejoras que debemos realizar

¿Tiene pruebas que demuestren que todos sus residuos (residuos sólidos, aguas residuales, residuos peligrosos) se han eliminado correctamente? Esto debe incluir:

- Cualquier ley o reglamento local, nacional o internacional que deba seguir (estos pueden ser añadidos a su registro legal)
- Asegurarse de que sus residuos peligrosos se almacenan de forma segura de la misma manera que los productos peligrosos (es decir, en un área cerrada y ventilada, en bandejas de goteo, etc.) a la espera de su recogida/eliminación.
- Asegurarse de que sus aguas residuales son tratadas, reutilizadas o eliminadas de forma segura sin afectar a la comunidad local o al medio ambiente
- Tener sistemas que aseguren que cualquier agua residual contaminada no contamine el área local. Por ejemplo, piscinas que se desbordan con agua clorada o agua de retrolavado de piscina que contamina el suelo o el agua de mar, sistemas de desalinización o aguas residuales que contaminan un río, etc.
- Los nombres de las empresas de residuos que utilice y la evidencia de que tienen todas las licencias necesarias y que están eliminando los residuos de una manera que minimiza los impactos ambientales y sociales.
- Facturas o recibos de todas las empresas de residuos que utiliza (deben conservarse durante al menos 3 años)

Criterios de la Lista de Control Travelife: 39 + 40 + 49 + 58 + 61 + 70

Recursos de Travelife: Guía detallada: Residuos [Español](#). Guía detallada: Sustancias peligrosas [Español](#).

Evidencias de Cumplimiento

Mejoras que debemos realizar

Pregunta 16: Sustancias Peligrosas

¿Mantiene un registro de todos los tipos de sustancias y productos químicos peligrosos que hay en su propiedad que le ayude a usted y a su personal a comprender el volumen y el tipo de sustancias peligrosas que tiene en su propiedad en un momento dado en caso de una emergencia como un incendio o una inundación y cómo debe almacenarse y utilizarse cada una de ellas, etc.? Esto debe incluir todo lo siguiente:

- Tipo de cada sustancia
- Para qué sirve (por ejemplo, limpieza, pintura)
- Cuánto se debe usar en una sola dosis (esto es principalmente para los productos químicos) e instrucciones generales sobre cómo usar la sustancia (o dónde un empleado puede encontrar esta información)
- Cualquier requisito legal o de seguridad sobre cómo debe almacenarse y eliminarse la sustancia
- Cualquier requisito sobre la forma de utilizar la sustancia de manera segura, incluido el equipo de protección necesario
- Cuánto de cada uno está almacenado en su propiedad

Criterios de la Lista de Control Travelife: 65

Encuentre aquí una plantilla que muestra una forma de registrar esta información [Español](#)

¿Registra la cantidad de sustancias peligrosas que consume su empresa para poder controlar su uso? Por ejemplo, podría tratarse de un procedimiento de control de existencias en el que los empleados actualizan un registro cada vez que utilizan una sustancia o registran la cantidad de cada sustancia peligrosa que se encuentra en existencia a diario, semanalmente o mensualmente. Este registro debe incluir:

- El nombre de cada tipo de sustancia
- Si los productos químicos están en una forma concentrada (por ejemplo, es necesario diluirlos antes de usarlos)
- La cantidad de productos químicos utilizados o en existencias en litros o kilogramos
- La cantidad de otras sustancias utilizadas o en existencias (es decir, otros productos además de químicos) en las unidades pertinentes. Por ejemplo, la cantidad de baterías o cartuchos de tinta

Criterios de la Lista de Control Travelife: 66

Encuentre aquí una plantilla que muestra una forma de registrar esta información [Español](#)

Recursos de Travelife: Guía detallada: Sustancias peligrosas [Español](#) Guía rápida: Creación de un registro de sustancias peligrosas [Español](#) Plantilla: Registro de sustancias peligrosas [Español](#) Guía rápida: Registro de uso de sustancias peligrosas [Español](#). Plantilla: Registro de sustancias peligrosas [Español](#)

Evidencias de Cumplimiento

Mejoras que debemos realizar

¿Puede demostrar que está utilizando y almacenando sustancias peligrosas de conformidad con las normas de seguridad nacionales e internacionales y todas las leyes, reglamentos y directrices pertinentes? Por ejemplo, ¿todas las sustancias químicas se almacenan en bandejas de goteo y en habitaciones cerradas y ventiladas?

Criterios de la Lista de Control Travelife: 69

Recursos de Travelife: Guía detallada: Sustancias peligrosas [Español](#)

Evidencias de Cumplimiento

Mejoras que debemos realizar

¿Puede mostrar que tiene procedimientos para manejar fugas o derrames? Esto debe incluir:

- Un plan para gestionar y controlar estos incidentes
- Instrucciones de emergencia escritas

Criterios de la Lista de Control Travelife: 73

Recursos de Travelife: Guía detallada: Sustancias peligrosas [Español](#)

Evidencias de Cumplimiento

Mejoras que debemos realizar

¿Tiene registros que demuestren que todo el equipo que contiene sustancias peligrosas se mantiene de manera adecuada y regular de acuerdo con las instrucciones del fabricante?

Criterios de la Lista de Control Travelife: 71

Evidencias de Cumplimiento

Mejoras que debemos realizar

¿Se asegura de que se controle el uso y la dosis de productos químicos nocivos en operaciones que utilizan grandes cantidades de productos químicos (lavandería, piscina, etc.)? Si utiliza sistemas de dosificación automática, ¿se asegura de que el equipo esté calibrado correctamente? Si utiliza dosificación manual, ¿evalúa la cantidad correcta de productos químicos necesarios y se asegura de que el personal la sigue?

Criterios de la Lista de Control Travelife: 74

Recursos de Travelife: Guía detallada: Sustancias peligrosas [Español](#)

Evidencias de Cumplimiento

Mejoras que debemos realizar

REDUCCION DE LOS IMPACTOS AMBIENTALES

Propósito

La supervisión y la minimización del uso de la energía y el agua es una forma importante de reducir la huella de carbono de su propiedad, reducir la contaminación general y controlar los recursos que su empresa consume.

Objetivo

- Asegurarse de que ha implementado procedimientos específicos que ayudarán a minimizar sus impactos ambientales

Pregunta 17: Mantenimiento

¿Tiene un programa de mantenimiento que asegure que todo su equipo se limpie y revise adecuadamente según las instrucciones del fabricante?

¿Es este un programa regular que incluye comprobaciones de problemas que se arreglan rápidamente? Por ejemplo, fugas, desgaste general, averías, suciedad y polvo.

¿Cubre esta lista todos los tipos de instalaciones y equipos que utilizan agua, energía y/o productos químicos o que producen residuos (incluidas las aguas residuales y la contaminación general)? Esto incluye cosas como calderas, sistemas de aire acondicionado, paneles solares, tuberías, piscinas, accesorios de baño, equipos eléctricos, vehículos, maquinaria, sistemas de riego, etc.

¿Se guardan los registros de este mantenimiento?

Criterios de la Lista de Control Travelife: 30 + 45

Recursos de Travelife: Guía detallada: Energía [Español](#) Guía detallada: Agua [Español](#) Guía detallada: Sustancias peligrosas [Español](#) Guía detallada: Residuos [Español](#)

Evidencias de Cumplimiento

Mejoras que debemos realizar

Pregunta 18: Acciones

¿Cuenta con iluminación eficiente en al menos el 50% de las áreas de huéspedes? Esto incluye las habitaciones de huéspedes y las áreas centrales.

Criterios de la Lista de Control Travelife: 31

¿Tiene sistemas para evitar el uso innecesario de energía? Estos sistemas podrían incluir tecnología como temporizadores y sensores, así como señales para recordar a los huéspedes y al personal lo que deben hacer. También podrían estar incluidos en los procedimientos operativos estándar que su personal sigue. Debe incluir:

- Asegurarse de que las luces y otros equipos eléctricos se apagan cuando no se necesitan.
- Asegurarse de que los sistemas de calefacción y aire acondicionado se apagan cuando no se necesitan o cuando se alcanza la temperatura ambiente óptima. Esto incluye tomar medidas para evitar que los huéspedes dejen este equipo encendido cuando las puertas y ventanas están abiertas
- Instrucciones sobre cómo usar correctamente el equipo para que funcione con la máxima eficiencia. Por ejemplo, cerrar las puertas de los refrigeradores, cargar correctamente las lavadoras y lavavajillas

Criterios de la Lista de Control Travelife: 32 + 34 + 35

Recursos de Travelife: Guía detallada: Energía [Español](#)

Evidencias de Cumplimiento

Mejoras que debemos realizar

¿Tiene sistemas para evitar el uso innecesario del agua? Estos sistemas podrían incluir tecnología como temporizadores y sensores, así como señales para recordar a los huéspedes y al personal lo que deben hacer. También podrían estar incluidos en los procedimientos operativos estándar que su personal sigue. Debe incluir:

- Asegurarse de que las instalaciones y equipos que utilizan agua funcionan correctamente y no tienen fugas. Esto incluye cosas como calderas, sistemas de aire acondicionado, tuberías, bombas, piscinas, accesorios de baño, sistemas de irrigación, etc.
- Tener sistemas y procedimientos que eviten el desperdicio de agua al irrigar sus tierras
- Asegurarse de que está operando su lavandería de la manera más eficiente posible. Por ejemplo, siguiendo las instrucciones del fabricante para cargas óptimas, usando la dosis correcta de detergentes para la ropa, etc.
- Aplicar y hacer cumplir un programa de reutilización de toallas y ropa de cama de huéspedes para reducir la cantidad de artículos que se lavan (ya sea dentro o fuera de la propiedad)
- Asegurarse de que cualquier piscina y otras atracciones o características del agua se mantengan y limpien de la manera más eficiente posible. Por ejemplo, debe mostrar un procedimiento de retrolavado claro para que el personal sepa cuándo debe hacerse y cuánto tiempo debe durar cada paso. También debe tener un programa de mantenimiento regular para la limpieza de la piscina

Criterios de la Lista de Control Travelife: 44 + 51 + 52 + 53 + 54

Recursos de Travelife Guía Detallada: Agua [Español](#)

Evidencias de Cumplimiento

Mejoras que debemos realizar

¿Ha tomado medidas para asegurar que se han alcanzado las tasas máximas de flujo de agua (que se muestran a continuación)? Esto puede implicar ajustes en la presión del agua o la instalación de equipos como limitadores de flujo. Esto se aplica a las habitaciones de huéspedes y áreas públicas.

- Duchas: no más de 10 litros por minuto
- Lavamanos: no más de 5 litros por minuto
- Inodoros: no más de 6,5 litros por descarga
- Orinales: no más de 2 litros por descarga

Criterios de la Lista de Control Travelife: 50

Recursos de Travelife Guía Rápida: Medición del Flujo de agua [Español](#)

Evidencias de Cumplimiento

Mejoras que debemos realizar

¿Tiene sistemas para reducir la producción de residuos y el uso de productos químicos? Debe incluir:

- Rotación de los suministros de alimentos y bebidas para asegurar que los productos más antiguos se usen siempre primero

- Asegurarse de que sólo se usan desinfectantes cuando se requiere que cumplan con los requisitos legales de higiene.

¿Se ha asegurado de que haya suficientes contenedores de reciclaje en su propiedad para las áreas de personal y de huéspedes? Estos deben estar claramente etiquetados para que los huéspedes, el personal, los contratistas y otros visitantes puedan encontrarlos fácilmente, y entender cómo usarlos.

Criterios de la Lista de Control Travelife: 62 + 63 + 75

Recursos de Travelife: Guía detallada: Residuos [Español](#). Guía detallada: Sustancias peligrosas [Español](#)

Evidencias de Cumplimiento

Mejoras que debemos realizar

Si hay transporte público en su destino, ¿proporciona información a los huéspedes y empleados sobre cómo pueden utilizarlo?

Criterios de la Lista de Control Travelife: 128

Evidencias de Cumplimiento

Mejoras que debemos realizar

BIODIVERSIDAD Y BIENESTAR ANIMAL

Propósito

Asegurarse de que su empresa no perjudique o apoye ninguna actividad que pueda dañar la biodiversidad es una parte esencial de ser una empresa responsable. Esto incluye cosas como la protección de las áreas naturales, la vida silvestre y el bienestar de los animales. También debe ser consciente de que hay cada vez más datos que muestran que el bienestar de los animales se está convirtiendo en un tema importante para muchos turistas de todo el mundo.

Objetivos

- Asegurarse de que usted protege y cuida adecuadamente a los animales en sus instalaciones
- Asegurarse de que no está promoviendo ninguna actividad fuera del sitio que pueda dañar el bienestar de los animales
- Asegurarse de que sus operaciones no afecten negativamente a la biodiversidad local, especialmente en las zonas protegidas o sensibles

Pregunta 19: Animales y áreas naturales sensibles.

Si tiene animales en sus instalaciones, tendrá que responder a las siguientes preguntas:

- ¿Tiene animales en sus instalaciones que usted dirige y/o dependen de usted para su cuidado? Si lo hace, ¿puede demostrar que cumple con el [Apéndice I](#) de los requisitos de bienestar animal de Travelife?

- ¿Tiene algún animal de trabajo en sus instalaciones? Si es así, ¿puede también demostrar que cumple con ambas secciones a y b como se describe en el [Apéndice I](#) de los requisitos de bienestar animal de Travelife?
- ¿Puede demostrar que las actividades que realiza desde sus instalaciones, o que tienen lugar en sus instalaciones, relacionadas con la vida silvestre cumplen con los códigos de práctica establecidos sobre el contacto con los animales? Por ejemplo, safaris, nado con delfines, entretenimiento que involucre cualquier tipo de animales
- ¿Alguna de las prácticas inaceptables descritas en el [Apéndice II](#) de los requisitos de bienestar animal de Travelife tiene lugar en su propiedad?
- ¿Informó a Travelife de que tiene animales en el lugar **antes** de su auditoría de Travelife? Esto es para que podamos informar a nuestros auditores y asegurarnos de que están bien preparados. También podríamos pedirle que proporcione información adicional

Si promueve cualquier actividad fuera de su propiedad que involucre a los animales, aunque no sea operada por usted (por ejemplo, tiene folletos que los promueven, vende viajes a los huéspedes a través de un escritorio de actividades), tendrá que responder a las siguientes preguntas:

- Cumple la actividad o la atracción con los códigos de práctica establecidos sobre el contacto con animales? Por ejemplo, safaris, nado con delfines, entretenimiento con cualquier tipo de animales
- ¿Implica la actividad o atracción alguna de las prácticas inaceptables descritas en el [Apéndice II](#) de los requisitos de bienestar animal de Travelife? Si es así, tendrá que dejar de promover esta actividad

Criterios de la Lista de Control Travelife: 78 + 79 + 80

Recursos de Travelife: [Apéndices I y II de Bienestar Animal de Travelife](#)

Evidencias de Cumplimiento

Mejoras que debemos realizar

¿Ha identificado alguna zona natural especial o sensible en su destino que pueda verse afectada por sus operaciones, incluyendo visitas de huéspedes en actividades como excursiones de un día? Estas podrían incluir zonas como arrecifes, dunas de arena, manglares, estuarios, áreas de reproducción de la vida silvestre y otras similares. Si es así, ¿ha puesto en marcha planes para ayudar a protegerlas?

Criterios de la Lista de Control Travelife: 117

Recursos de Travelife: Guía detallada: Biodiversidad, Fauna silvestre y Bienestar Animal [Español](#) . Herramienta: Lista de Control de Biodiversidad y bienestar animal. [Español](#)

Evidencias de Cumplimiento

Mejoras que debemos realizar

INTEGRACIÓN Y APOYO A LA COMUNIDAD

Propósito

Asegurarse de que su empresa está protegiendo activamente la cultura y el patrimonio locales es muy importante tanto para garantizar las buenas relaciones con las personas de su comunidad como para que el turismo tenga un impacto positivo en ellas. Este es también un tema importante para muchos huéspedes de todo el mundo que quieren saber que sus viajes están ayudando, no perjudicando, a la gente en los destinos que visitan. Muchos miembros de Travelife dicen que esto también es importante para su personal.

Objetivos

- Asegurarse de hablar con las personas adecuadas para averiguar qué asuntos preocupan a la gente de su zona
- Proteger y cuando proceda, promover el patrimonio cultural, incluidos el arte, la gastronomía, el idioma, las costumbres y la historia local.
- Asegurarse de que sus huéspedes entiendan cómo respetar y proteger la cultura y el patrimonio local

Pregunta 20: Salvaguardar a las personas y su modo de vida

¿Puede demostrar que sus operaciones no impiden el acceso a los servicios esenciales, los medios de vida y que no perjudican la salud y el bienestar de las personas de su comunidad? Esto incluye lo siguiente:

- Asegurarse de no impedir ningún derecho de acceso público. Por ejemplo, asegurarse de que su propiedad no bloquee el acceso público a una playa
- Asegurarse de que sus operaciones no impidan el acceso a recursos y servicios esenciales como el agua o la energía
- Asegurarse de que sus operaciones no impidan que la gente trabaje o se abastezca de bienes y servicios como la atención sanitaria o la educación. Por ejemplo, evitar la pesca legal tradicional o animar a los proveedores de atención sanitaria local a llevar sus servicios a su propiedad para sus huéspedes, haciendo así que no esté disponible o esté menos disponible para la gente local
- Asegurarse de que sus operaciones no tengan un impacto negativo en la salud e higiene de las personas en su área. Por ejemplo, contaminar el agua, interrumpir los servicios de alcantarillado, la contaminación acústica o lumínica

¿Ha adquirido tierras en los últimos 2 años? En caso afirmativo, ¿puede demostrar que evaluó adecuadamente el impacto en su comunidad local y puso en marcha planes para minimizar cualquier impacto negativo?

Criterios de la Lista de Control Travelife: 107 + 108 + 113 + 114 + 115

Recursos de Travelife: Guía detallada: Integración y apoyo a la comunidad [Español](#) Guía detallada: Derechos humanos [Español](#)

Evidencias de Cumplimiento

Mejoras que debemos realizar

Pregunta 21: Trato Justo

¿Proporciona usted algún servicio esencial que no esté disponible en su comunidad? Por ejemplo, una clínica médica o dental que utiliza para los huéspedes o el personal. Si es así, ¿lo pone a disposición de la gente local de su comunidad para que lo use también?

Si tiene instalaciones disponibles para personas que no son huéspedes en su propiedad (por ejemplo, un restaurante o un salón), ¿se asegura de que las personas de su comunidad puedan utilizarla sin condiciones especiales (aparte del pago de una cuota, si se aplica) y sean tratadas con el mismo cuidado y respeto que sus huéspedes?

Criterios de la Lista de Control Travelife: 105 + 106

Recursos de Travelife: Guía detallada: Integración y apoyo a la comunidad [Español](#) Guía detallada: Derechos humanos [Español](#)

Evidencias de Cumplimiento

Mejoras que debemos realizar

SUS HUÉSPEDES

Propósito

Los proveedores de alojamiento que ven el mayor beneficio de la Certificación Travelife se aseguran de que sus huéspedes estén comprometidos e informados.

Objetivos

- Recordar a sus huéspedes que le ayuden a mejorar sus impactos ambientales y sociales
- Explicar cómo pueden ser un visitante más responsable
- Animarles a explorar su destino para que los negocios locales se beneficien más del turismo
- Asegurarse de que sus huéspedes sepan del importante trabajo que está haciendo

Pregunta 22: Compromiso y apoyo de los huéspedes.

¿Da información a los huéspedes en forma de avisos, carteles, pantallas electrónicas o folletos que explican lo siguiente?

- La importancia de ahorrar energía y agua, junto con ejemplos sobre cómo pueden hacerlo durante su estancia con usted
- Cómo separar los residuos para su reciclaje o reutilización, la importancia de hacerlo, y dónde encontrar los contenedores de reciclaje en la propiedad
- Que no deben participar en actividades que puedan dañar a los animales, los hábitats de los animales y la biodiversidad en general
- Cómo pueden ayudar a proteger áreas o sitios de especial importancia cultural, histórica o ambiental visitándolos y pagando una cuota de entrada o haciendo una donación
- Cómo pueden respetar a la población local, incluidas sus costumbres, tradiciones y modo de vida, y cómo vestirse adecuadamente cuando visitan las comunidades locales e indígenas
- Cómo ser un visitante responsable, especialmente cuando se visitan áreas naturales, comunidades locales o sitios culturales/históricos
- Información sobre el área local incluyendo actividades, compras y servicios fuera de su propiedad

Criterios de la Lista de Control Travelife: 27 + 47 + 60 + 81 + 112 + 125 + 126 + 127

Recursos de Travelife: Guía detallada: Integración y apoyo a la comunidad [Español](#) Guía detallada: Derechos humanos [Español](#)

Evidencias de Cumplimiento

Mejoras que debemos realizar

¿Anima a sus invitados a experimentar su destino y cultura? Esto podría incluir cosas como incluir platos tradicionales en su menú y proporcionar información sobre su destino, las culturas locales.

Criterios de la Lista de Control Travelife: 125

Recursos de Travelife: Guía detallada: Integración y apoyo a la comunidad [Español](#)

Evidencias de Cumplimiento

Mejoras que debemos realizar

¿Proporciona oportunidades para que los invitados apoyen su trabajo de sostenibilidad? Esto podría incluir información sobre las organizaciones benéficas que apoya y cómo pueden donar a ellas e invitarlas a unirse a las actividades.

Criterios de la Lista de Control Travelife: 123

Si tiene un Certificado de Travelife Gold, ¿está exhibiendo su certificado públicamente?

Criterios de la Lista de Control Travelife: 122 + 124

Recursos de Travelife: Guía detallada: Integración y apoyo a la comunidad [Español](#)

Evidencias de Cumplimiento

Mejoras que debemos realizar

PRACTICAS LABORALES JUSTAS

Propósito

Las empresas responsables tratan a todas las personas de manera justa, especialmente a su personal, algo por lo que una empresa casi siempre es recompensada en términos de lealtad de los empleados y mayor satisfacción de los huéspedes.

Objetivos

- Asegurarse de que está cumpliendo con todas las leyes y reglamentos laborales
- Asegurarse de que sus empleados tienen condiciones de empleo por escrito que aceptan libremente
- Evitar la discriminación, el acoso, el abuso y la explotación
- Asegurarse de que su personal pueda plantear cuestiones y preocupaciones a la dirección sin temor a represalias
- Asegurar que los procedimientos disciplinarios sean consistentes y justos

Pregunta 23: Reclutamiento e inducción

Al reclutar e incorporar nuevo personal, ¿puede demostrar que hace lo siguiente?

- Asegúrese de pagar todos los honorarios de contratación para que el personal (o el personal potencial) no le pague a usted, o a cualquier agencia que utilice, por su empleo
- Asegúrese de no pagar nada al personal antes de que empiecen a trabajar, ya que entonces estarán vinculados a usted para devolverles el dinero.
- Asegúrese de que antes de empezar a trabajar, se les han dado condiciones de empleo por escrito que incluyen detalles de su salario.
- Asegúrese de que todos los nuevos funcionarios hayan confirmado por escrito que han leído y comprendido las condiciones de su empleo (y su remuneración), y que se les han explicado en un idioma que entiendan. Por ejemplo, si sus términos están en español pero el funcionario sólo habla polaco, deberá proporcionar una traducción escrita en polaco o asegurarse de que se traduzca verbalmente en su totalidad
- Asegúrese de no discriminar a nadie al considerar las solicitudes de empleo. Esto significa que usted toma decisiones de contratación basadas en las calificaciones y la experiencia, no en la nacionalidad, etnia, edad, género, orientación sexual, creencias personales.
- Explique sus procedimientos disciplinarios y cómo pueden ponerse en contacto con los directivos si tienen algún problema.
- Explique sus procedimientos de quejas

Criterios de la Lista de Control Travelife: 82 + 85 + 87 + 96 + 97 + 100 + 101

Recursos de Travelife: Guía detallada: Prácticas laborales justas [Español](#) Guía rápida: Procedimientos disciplinarios [Español](#) Guía rápida: Evitar la discriminación [Español](#) . Ejemplo: Decirle al personal cómo darle retroalimentación [Español](#) Guía detallada: Derechos humanos [Español](#).

Evidencias de Cumplimiento

Mejoras que debemos realizar

Pregunta 24: Términos y condiciones generales

¿Puede demostrar que ha cumplido con todas las siguientes condiciones laborales justas?

- A todo el personal se le da una copia firmada de sus términos y condiciones de empleo
- Todos los empleados entienden estos términos y condiciones, incluyendo cuánto se les pagará
- No conserva ningún documento original del personal que le pertenezca, como pasaportes, tarjetas de identificación, tarjetas bancarias, talonarios de cheques, certificados de nacimiento, etc.

Criterios de la Lista de Control Travelife: 83 + 84 + 86

Recursos de Travelife: Guía detallada: Prácticas laborales justas [Español](#) Guía detallada: Derechos humanos [Español](#)

Evidencias de Cumplimiento

Mejoras que debemos realizar

¿Puede demostrar que ha cumplido con todas las siguientes condiciones laborales justas?

- Pagando no menos del salario mínimo legal. Si no hay un mínimo legal en su país, entonces debe seguir las directrices internacionales
- El personal es informado con antelación sobre sus horas de trabajo y está de acuerdo con ellas
- Si permite que se hagan horas extras, que éstas se paguen o que se conceda tiempo en su lugar y que cumpla los requisitos legales relativos a las horas extras, los descansos, el tiempo libre y la duración máxima del trabajo
- El personal recibe recibos de sueldo en los que se indican las horas que ha trabajado, cuánto se le ha pagado y las horas extraordinarias que se han pagado (si procede)

Criterios de la Lista de Control Travelife: 89 + 92 + 93 + 95

Recursos de Travelife: Guía detallada: Prácticas laborales justas [Español](#) Guía detallada: Derechos humanos [Español](#)

Evidencias de Cumplimiento

Mejoras que debemos realizar

¿Puede demostrar que la no discriminación y el trato justo para todos. Por ejemplo, proporcionando formación en esta área y teniendo la discriminación, la explotación y el abuso como faltas graves en sus procedimientos disciplinarios

Criterios de la Lista de Control Travelife 100

Recursos de Travelife: Guía detallada: Prácticas laborales justas [Español](#). Guía rápida: Procedimientos disciplinarios [Español](#) Guía rápida: Evitar la discriminación [Español](#) Guía detallada: Derechos humanos [Español](#)

Evidencias de Cumplimiento

Mejoras que debemos realizar

Cuando el personal abandona el negocio, ¿puede mostrar lo siguiente?

- Todo el dinero que le debe se le paga cuando se va.
- Puede acceder a sus instalaciones para recoger cualquiera de sus posesiones personales

Criterios de la Lista de Control Travelife: 88

Recursos de Travelife: **Guía detallada:** Prácticas laborales justas [Español](#) **Guía detallada:** Derechos humanos [Español](#)

Evidencias de Cumplimiento

Mejoras que debemos realizar

Pregunta 25: Quejas, retroalimentación y representación.

¿Puede demostrar que cuenta con políticas y procedimientos para asegurar que el personal pueda dar retroalimentación a la administración, atender las quejas personales y presentar reclamaciones? Estas deberían incluir lo siguiente:

- A todo el personal se le dice cómo ponerse en contacto con el personal directivo superior si tienen un problema
- Si hay un sindicato, el personal puede unirse a él.
- Se permite al personal formar grupos o comités sin la participación de la dirección. Estos grupos o comités pueden tener un portavoz elegido y se les da un tiempo razonable para reunirse durante las horas de trabajo
- Existe un procedimiento de quejas que se ha explicado a todo el personal

Criterios de la Lista de Control Travelife: 97 + 98 + 99 + 101

Recursos de Travelife: Guía detallada: Prácticas laborales justas [Español](#). Guía rápida: Procedimientos de reclamación [Español](#). Guía rápida: Evitar la discriminación [Español](#). Ejemplo: Decirle al personal cómo darle retroalimentación [Español](#). Guía detallada: Derechos humanos [Español](#)

Evidencias de Cumplimiento

Mejoras que debemos realizar

Pregunta 26: Mantenimiento de Registros

¿Dispone de un sistema para garantizar que se registren todas las horas trabajadas por cada empleado y se puede acceder fácilmente a esos registros y verificarlos periódicamente para garantizar que las horas de trabajo del personal se ajustan a la ley?

¿Puede demostrar que también mantiene registros de lo siguiente?

- Registros de cualquier hora extra que haya sido trabajada
- Archivos para cada empleado que incluyen prueba de su edad
- Copias de todas las nóminas y detalles de todo el dinero pagado al personal

Criterios de la Lista de Control Travelife: 90 + 91 + 94 + 102

Recursos de Travelife Guía detallada: Prácticas laborales justas [Español](#).

Evidencias de Cumplimiento

Mejoras que debemos realizar

Pregunta 27: Empleados menores de 18 años

¿Emplea a alguien menor de 18 años? Si es así, debería poder demostrar que cumple todos los siguientes requisitos:

- Usted tiene condiciones especiales para ellos de modo que su empleo no afecte su salud, desarrollo y bienestar general.

- Tiene registros de sus horas de trabajo

- Está siguiendo todas las regulaciones nacionales relevantes, la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño y los Convenios 138/182 de la OIT.

Criterios de la Lista de Control Travelife: 103 + 104

Recursos de Travelife Guía detallada: Prácticas laborales justas [Español](#). Guía detallada: Derechos Humanos [Español](#)

Evidencias de Cumplimiento

Mejoras que debemos realizar