

POLÍTICA CORPORATIVA PARA LA PROTECCIÓN DE MENORES



1. OBJETO

La presente política (en adelante, la “Política”) tiene como objetivo la fijación de un conjunto de normas de conducta dirigido a orientar a los empleados y colaboradores de **Globales** (en adelante, la “Compañía”) en caso de observar cualquier indicio de actividades o conductas que resulten o puedan resultar dañinas, tanto física como emocionalmente para todos aquellos menores que se encuentren dentro de las instalaciones del hotel o en sus alrededores, como por ejemplo clientes o menores residentes en las áreas colindantes del hotel.

1.1 TIPOS DE CONDUCTAS DAÑINAS

- ✓ Abuso físico: golpear, agitar, empujar, envenenar, quemar, ahogar, sofocar o cualquier otra acción que cause daño físico a un menor.
- ✓ Abuso emocional: maltrato continuo a un menor que tenga efectos en su desarrollo, incluyendo menosprecios, causarles miedo o evitar que participen en actividades sociales normales.
- ✓ Abuso sexual: forzar a un menor a participar en actividades sexuales como pornografía o prostitución, independientemente de que sepan o no qué está sucediendo.
- ✓ Abandono: falta persistente de atención a las necesidades básicas de un menor, ya sean físicas o psicológicas, que previsiblemente tendrá un impacto en su desarrollo. El abandono incluye desde el encierro de un menor solo en una habitación por periodos relativamente largos de tiempo o dejarlo sin supervisión, hasta la restricción del acceso a tratamiento médico, la no respuesta a sus necesidades emocionales o educacionales.

1.1.a Abuso Sexual: Explotación sexual comercial de menores en el sector turístico

Ante la extendida y preocupante realidad de la explotación sexual de menores en el sector turístico en todo el mundo, se han ido desarrollando, a partir del inicio de los años 90, numerosas iniciativas de protección de la infancia frente a este tipo de situaciones.

En 1990, trabajadores sociales y otros profesionales de varios países del sudoeste asiático, uno de los lugares más afectados por esta clase de explotación, iniciaron una campaña sin ánimo de lucro bajo el nombre de ECPAT (siglas en inglés de “Final de la Prostitución Infantil, Pornografía Infantil y Tráfico de Niños con Propósitos Sexuales”). Actualmente, ECPAT es una organización internacional con representación en 50 países cuyo objetivo principal es combatir la explotación sexual comercial con niños.

El primer Congreso Internacional contra la Explotación Sexual Comercial de Niños se celebró bajo la iniciativa de ECPAT Internacional en agosto de 1996. Su contenido y Agenda de Acción se basaron en la Convención de Derechos del Niño de Naciones Unidas (“UNCRC”).

A partir de las mencionadas acciones, se ha creado una conciencia internacional entre las empresas del sector del turismo, enfocada a su responsabilidad social corporativa, gracias a la cual se implantan, cada vez de manera más frecuente, protocolos y políticas para combatir injusticias como la explotación sexual de menores.

POLÍTICA CORPORATIVA PARA LA PROTECCIÓN DE MENORES

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La Política será aplicable en los siguientes ámbitos:

- ✓ **Ámbito objetivo:** comprende todas las actividades de explotación turística que desarrolla la Compañía. En este ámbito se incluyen todas las actividades que llevan a cabo los diferentes departamentos que conforman cualquiera de los establecimientos hoteleros propiedad de la Compañía, así como todas aquellas funciones de tipo administrativo que se llevan a cabo en sus oficinas.
- ✓ **Ámbito subjetivo:** la Política vincula a todos los empleados y colaboradores de la Compañía en todos sus establecimientos y oficinas, así como a los proveedores y empresas externas con los cuales se relaciona la misma, y los clientes que reciben los servicios ofrecidos por la Compañía en el ejercicio de su actividad.

3. COMPROMISOS

En vista del riesgo potencialmente existente de situaciones o conductas que resulten o puedan resultar dañinas para menores, la Compañía se compromete a llevar a cabo las siguientes acciones con el fin de prevenir conflictos de esta naturaleza:

- ✓ Formar al personal de sus establecimientos en los países de origen y en los destinos en los que opera;
- ✓ Introducir una cláusula en los contratos con sus proveedores en la que declaren su rechazo común al maltrato de cualquier tipo hacia menores;
- ✓ Informar a los turistas mediante catálogos, trípticos, carteles, videos informativos, billetes, páginas 'web' o del modo que se estime oportuno;
- ✓ Proporcionar información a los agentes locales "clave" en cada destino;
- ✓ Informar regularmente sobre la implementación de estas medidas.

Asimismo, se recomiendan las siguientes vías para combatir la explotación de cualquier tipo hacia menores:

- ✓ Cooperación entre países y entre diferentes sectores de la sociedad;
- ✓ Movilización de la industria turística y el mundo de los negocios con el fin de que sus infraestructuras no sean utilizadas para fines que resulten o puedan resultar dañinos para menores;
- ✓ Acciones para asegurar la implantación y desarrollo de leyes, planes y programas contra este tipo de conductas o actividades;
- ✓ Interacción y colaboración con la Policía y las autoridades locales;
- ✓ Rehabilitación de menores que han sido víctimas de cualquier tipo de abuso;
- ✓ Medidas preventivas en forma de educación e información.

POLÍTICA CORPORATIVA PARA LA PROTECCIÓN DE MENORES

4 RESPONSABILIDAD

En línea con los compromisos expuestos anteriormente, el nivel de responsabilidad del sector turístico ha sido definido en los siguientes términos:

(a) La responsabilidad directa corresponde a aquéllos agentes que conscientemente difunden, organizan y reciben viajes de turismo sexual (incluso si existe una pequeña evidencia de que están involucrados), así como a los operadores de negocios o establecimiento donde los viajeros pueden contactar o explotar a menores, concretamente, alojamientos, centros y áreas de ocio etc. La tolerancia de este tipo de actividades implica complicidad con los operadores y con los organizadores de viajes.

(b) Una responsabilidad indirecta corresponde a los turoperadores, agencias de viajes, transportistas, especialmente aerolíneas, si estos son conscientes de que están siendo utilizados como vehículos para conducir a los causantes o potenciales causantes de este tipo de conductas y abusos hacia menores.

Por consiguiente, la Compañía, como potencial operador con responsabilidad indirecta, adopta la presente Política con el fin de prevenir actuaciones delictivas de cualquier tipo en relación con menores.

5. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN Y CANAL DE DENUNCIAS

Las personas y entidades a quienes es de aplicación la presente Política deberán, ante cualquier actuación o conducta que observen y consideren susceptible de tratarse de o estar vinculada a la explotación o abuso de menores de cualquier tipo, deberán informar con carácter inmediato a su superior responsable, quien supervisará y se mantendrá alerta con el fin de detectar cualquier conducta sospechosa.

Tan pronto como la Compañía tenga noticia de cualquier actividad potencialmente delictiva y contraria a la integridad personal y emocional de menores, pondrá en marcha, junto con las autoridades competentes, a quien informará a la mayor brevedad, las medidas correctoras pertinentes para poner fin a la conducta y castigarla adecuadamente.

Al objeto de facilitar la comunicación de actividades contrarias a las Políticas de la Compañía y a las normas y leyes aplicables, se pondrá a disposición tanto del personal de la misma como de sus colaboradores externos, un canal de denuncias anónimo al cual se podrá acceder a través de la página web corporativa. Por medio del mismo, se podrán denunciar más rápida y fácilmente las conductas problemáticas y poner fin a las mismas de manera más eficaz.

Teléfono de emergencia – Guardia Civil: 062

Teléfono fundación ANAR (Ayuda a Niños y Adolescentes en Riesgo): 900 20 20 10

6. PASOS PARA LA PROTECCIÓN DE MENORES

1. Observación
2. Comunicación
3. Denuncia
4. Solución
5. Feedback

Andrés García,
Director de Operaciones

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE MENOR PERDIDO

En Hoteles Globales nos preocupamos por la seguridad de todos nuestros clientes, y en especial por la de los más pequeños. Por ello, se establece el presente protocolo, en el cual se desarrolla el modo de actuación en 2 escenarios diferentes:

A) ESCENARIO 1: menor no acompañado perdido dentro del hotel.

1. En primer lugar, nos aproximaremos al menor, tratando de calmarle, y le preguntaremos si se ha perdido. En caso afirmativo, le preguntaremos a quién está buscando (padres, abuelos, etc.).
2. Le preguntaremos al menor su nombre, y el de sus acompañantes mayores de edad, con el fin de averiguar su número de habitación y datos de contacto, y comunicarles que pueden pasar por recepción a buscar al menor perdido.

B) ESCENARIO 2: padres o tutores desconocen el paradero del menor.

1. Los padres o tutores deberán contactar con recepción tan pronto como detecten la ausencia del menor. A continuación, ello se pondrá en conocimiento del personal y se pedirá su colaboración para una búsqueda dentro de las instalaciones del hotel.
2. Si el menor ausentado siguiera sin ser encontrado, se organizará una búsqueda en el exterior del hotel, barriendo todas las zonas exteriores próximas al mismo.
3. En último término, si ninguno de los puntos anteriores resultara, se avisará a la policía o autoridades pertinentes (número teléfono de emergencias: 112) para obtener su ayuda en la búsqueda del desaparecido, tras lo cual se mantendrá una comunicación continua para informarse sobre el seguimiento del asunto.