



TURISMO

SECRETARÍA DE TURISMO

Turismo
libre de trabajo infantil^{MR.}



Código de Conducta Nacional

para la Protección de las Niñas, Niños
y Adolescentes en el Sector
de los Viajes y el Turismo^{MR.}

CÓDIGO DE CONDUCTA NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN DE LAS NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES EN EL SECTOR DE LOS VIAJES Y TURISMO

Guía práctica de implementación

GUÍA PRÁCTICA DE IMPLEMENTACIÓN DEL CCN

ESTIMADOS(AS) REPRESENTANTES DE EMPRESAS, ESTABLECIMIENTOS, ORGANISMOS EMPRESARIALES, INSTITUCIONES PÚBLICAS, ORGANISMOS DE LA SOCIEDAD CIVIL Y DIVERSOS ACTORES Y USUARIOS COMPROMETIDOS CON EL CÓDIGO DE CONDUCTA NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN DE LAS NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES EN EL SECTOR DE LO VIAJES Y EL TURISMO CCN.

PRESENTES

Introducción

Miles de personas son explotadas con fines sexuales y laborales a través de redes organizadas o individuos con el propósito de obtener diversos beneficios; particularmente niñas, niños y adolescentes son tratados y utilizados como objetos en prácticas denigrantes, cuyas consecuencias marcan su futuro, limitan sus posibilidades de desarrollo y los coloca en situaciones de grave riesgo, incluso de su propia vida.

Siendo México país de origen, tránsito y destino de víctimas de trata de personas, las facilidades y diversidad que ofrece la industria turística, las características propias de su infraestructura y los servicios que presta, aunado al anonimato de delincuentes que en calidad de “turistas” nos visitan; provoca un sector susceptible a la comisión de delitos como la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes y el trabajo infantil, vulnerando los objetivos fundamentales del turismo. La labor de las y los prestadores de servicios de los establecimientos turísticos es **fundamental para detectar y denunciar** posibles situaciones que pongan en riesgo a las personas y la estabilidad y prestigio de su negocio y de su personal.

El **Código de Conducta Nacional para la protección de niñas, niños y adolescentes en el sector de los viajes y el turismo (CCN)**, compromete a los actores y usuarios de la industria turística, a mejorar la calidad de vida de las comunidades receptoras, protegiendo los derechos de las personas menores de edad, contra la explotación sexual y laboral y el trabajo infantil, y creando conciencia en los turistas para fomentar responsabilidades y compromisos que a su vez proyecten la imagen de un turismo responsable en México.

Por ello la SECTUR reconoce y agradece el compromiso que su establecimiento adquirió al adoptar el CCN y le ofrece esta presentación y guía de implementación de apoyo y le informa que:

Con el gusto de saludarles, sirva el presente para agradecer y reconocer tanto a las empresas y establecimientos, como a las y los servidores públicos, asesores, organismos empresariales y diversas organizaciones sociales que se han sumado a este compromiso contra la explotación sexual y laboral de niños, niñas y adolescentes, así como contra el trabajo infantil en el sector turístico, su labor posibilita que día con día este proyecto siga creciendo.

GENERACIÓN DE EVIDENCIAS Y PROCEDIMIENTO PARA CUMPLIR CON LA IMPLEMENTACIÓN DE CADA DIRECTRIZ DEL CCN.

Al adoptar el CCN los establecimientos se comprometen a implementar las 6 directrices que lo integran, a continuación, mencionaremos lo que se requiere para realizar este proceso

DIRECTRICES

Estas son las seis directrices requeridas en el CCN, las cuales iremos explicando una a una y se proporcionaran ejemplos de los documentos requeridos como evidencia de cada directriz.

1. ***Establecer en algunos documentos rectores de la empresa, su compromiso contra la explotación sexual y laboral de niñas, niños y adolescentes.***
2. ***Sensibilizar y/o capacitar al personal que trabaja en la empresa, sobre prevención de la explotación sexual y laboral de niñas, niños y adolescentes en el sector de los viajes y el turismo y el Código de Conducta Nacional.***
3. ***Implementar el Protocolo de Acción para casos presumiblemente de Explotación Sexual y Laboral de Niñas, Niños y Adolescentes en el Sector de los Viajes y el Turismo.***
4. ***Formar redes de colaboración y promoción para la prevención de la Explotación Sexual y Laboral de Niñas, Niños y Adolescentes.***
5. ***Informar a los clientes, e informar e involucrar a la cadena de valor, respecto al Código de Conducta Nacional.***
6. ***Presentar un Informe Anual sobre la aplicación de Código de Conducta Nacional, a la Secretaría de Turismo.***

Expliquemos una por una y paso a paso lo que se requiere:

DIRECTRIZ 1 ESTABLECER EN ALGÚN DOCUMENTO RECTOR DE LA EMPRESA, SU COMPROMISO CONTRA LA EXPLOTACIÓN SEXUAL Y LABORAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES.

¿Qué hay que hacer? Incluir en algún documento rector (importante, vital) del establecimiento, una o varias cláusulas que manifiesten el rechazo o la **CERO TOLERANCIA** a la explotación sexual y laboral de NNA y al Trabajo Infantil; que la alta dirección del establecimiento lo firme y que se dé a conocer entra las y los colaboradores del establecimiento.

¿Cuál puede ser un documento rector?

- Política de responsabilidad social
- Reglamento
- Misión
- Visión
- Valores
- Manual de Inducción

- Manifiesto de buena voluntad
- Entre otros...

POLITICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: Una Política de RSE es el compromiso que adquiere una empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible por medio de colaboración con sus empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad, además es la integración voluntaria de la preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones comerciales con el objeto de mejorar la calidad de vida.

IMPORTANTE

- En este punto pueden complementar su política actual (si cuenta con ella o utilizar la que el sistema tiene disponible), agregando las cláusulas correspondientes que contemplen la implementación del CCN.
- De igual manera pueden integrar cláusulas a reglamentos internos y externos que se refieran explícitamente a temas como: La Protección a NNA, la cero tolerancia a la ESLNNA, el compromiso social de la empresa con NNA, la advertencia de denuncia ante situaciones de riesgo para NNA, ejemplo: ***“Este establecimiento rechaza la explotación sexual y/o laboral de personas, en particular de niñas, niños y adolescentes, por lo que, en caso de detectar cualquier situación de riesgo relacionada con algún cliente, se dará parte a las autoridades correspondientes de forma inmediata”***.
- También pueden hacerlo sobre algún manual de operaciones donde se muestre el compromiso con el CCN.
- En caso de no contar con ningún documento rector, usted puede adaptar los que la SECTUR pone a su disposición, a través del sistema de implementación en línea en la directriz 1.

¿CÓMO LO DOCUMENTO?

Una vez que se hayan integrado las cláusulas en su documento rector deberá gestionarse que la **ALTA DIRECCIÓN DE LA EMPRESA O EL ESTABLECIMIENTO LO FIRME**, es decir el gerente general, dueño, representante legal, entre otros.

Se deberá escanear en PDF e integrarlo como evidencia al sistema en la directriz No. 1 asimismo, se debe dar a conocer entre las y los colaboradores.

NOTA: SE PUEDE INTEGRAR MÁS DE UN DOCUMENTO y para la RENOVACIÓN es necesario integrar un documento diferente al de la primera vez.

DIRECTRIZ 2. SENSIBILIZAR Y/O CAPACITAR AL PERSONAL QUE TRABAJA EN LA EMPRESA, SOBRE PREVENCIÓN DE LA EXPLOTACIÓN SEXUAL Y LABORAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES EN EL SECTOR DE LOS VIAJES Y/O EL TURISMO Y EL CÓDIGO DE CONDUCTA NACIONAL.

¿Qué hay que hacer? Para dar cumplimiento a esta directriz, al menos el 80% del personal del establecimiento debe recibir información, sensibilización y/o capacitación en temas como: La trata de personas, la explotación de NNA, el trabajo infantil, los derechos de la niñez y la adolescencia entre otros.

La capacitación o sensibilización en estos temas puede obtenerse de tres formas diferentes:

- I. Solicitar apoyo de Instituciones y organismos expertos para capacitar o sensibilizar a los colaboradores de tu establecimiento.
- II. Tomar la sesión de sensibilización en línea disponible en el sistema (directriz 2), esto te generará una constancia
- III. Utilizar los materiales de apoyo disponibles, para que alguien en la empresa o establecimiento imparta la capacitación (cabe mencionar que la persona que lo haga deberá contar con las competencias necesarias para impartir un tema tan delicado y resolver las dudas que puedan surgir (puedes apoyarte en las fuentes de información complementaria que hay disponibles en esta directriz).

¿CÓMO LO DOCUMENTO?

CARGA DE EVIDENCIAS Las evidencias de esta directriz pueden ser:

- Fotografías, contenidos o presentaciones de sesiones de capacitación o sensibilización recibidas que hagan evidente el tema abordado.
- Lista de asistencia del personal que recibió la capacitación/sensibilización y el tema abordado para ello ponemos a tu disposición un formato de registro.
- Carta o constancia de la capacitación o sensibilización sobre los temas impartidos por una organización especializada o persona experta en el tema.
- Constancias o registros de la capacitación en línea en el sistema de implementación del CCN.
- Constancias de capacitaciones externas sobre los temas.

En el caso de establecimientos con personal mayor a 25 colaboradores se recomienda coordina una sesión conjunta de capacitación tomar evidencia fotográfica e integrar una lista al menos con: Estado, Municipio, sede, fecha, nombre del establecimiento, nombre de la capacitación, nombres completos de las y los asistentes, puestos/cargos y firmas de los colaboradores capacitados, asimismo es importante hacer un registro desagregado con variables sociodemográficas para identificar de manera diferenciada el impacto de las acciones de capacitación en grupos que viven en condiciones de vulnerabilidad. Se adjunta muestra de un formato de registro.

Para validar esta directriz los establecimientos deberán integrar o enviar **en un solo archivo de PDF**, las constancias de todos los colaboradores que tomaron el curso, incluyendo una relación con el nombre del establecimiento, los nombres completos de los capacitados, puesto y firmas (el número de la lista deberá coincidir con el número de las constancias enviadas).

DIRECTRIZ 3 IMPLEMENTAR EL PROTOCOLO DE ACCIÓN PARA CASOS PRESUMIBLEMENTE DE EXPLOTACIÓN SEXUAL Y/O LABORAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES EN EL SECTOR DE LOS VIAJES Y EL TURISMO.

¿Qué hay que hacer? Diseñar un protocolo para identificar, manejar y canalizar una posible situación de explotación sexual y laboral de NNA o de trabajo infantil en establecimientos turísticos, haciendo partícipes a los directivos y colaboradores de todos los niveles de la empresa.

- Para el tema que nos ocupa, un protocolo es una serie de pasos o procedimientos a seguir para identificar, actuar y canalizar una posible situación de riesgo de explotación sexual y laboral de niña, niños y adolescentes o trabajo infantil en establecimientos turísticos.
- En el sistema de implementación en línea encontrarás propuestas de protocolos base para establecimientos de hospedaje, transporte terrestre y establecimientos de alimentos y bebidas que te permitirán contar con elementos para identificar una posible situación de riesgo de explotación sexual o laboral de Niñas, Niños o Adolescentes o trabajo infantil, tu podrás utilizar algunos indicadores de este protocolo y adaptarlos al giro de tu establecimiento, sobre todo en lo que corresponde al personal de primer contacto con los clientes.
- Si el establecimiento cuenta con protocolos de seguridad para atender este tema puede complementarlos con los indicadores de este Protocolo.
- Si no cuenta con protocolos de atención para este tema, puede descargar el documento muestra, adaptarlo al giro o tipo de actividad de su establecimiento, personalizarlo con logotipo y nombre de la empresa, nombrar a un responsable de implementación del protocolo (que generalmente debe ser alguien que cuente con conocimientos sobre estos temas y con poder de decisión, ya que será esta persona quien decidirá si la situación amerita o no hacer una posible denuncia), un(a) representante de la dirección de la empresa (Propietario(a)/Dueño(a), Representante Legal, o Gerente General) deberá firmar el documento.
- Una vez integrado el protocolo y firmado se deberá dar a conocer a los trabajadores, designando procedimientos, responsabilidades y tiempos de reacción de cada uno ante presuntas situaciones de riesgo, es necesario **CAPACITAR AL PERSONAL, ENSAYAR O SIMULAR SITUACIONES DE RIESGO PARA SABER COMO ACTUAR** Y hacer ajustes necesarios, el documento final deberá escanearse firmado por la alta dirección de la empresa e integrarlo al sistema como evidencia.
- Al dar a conocer dicho protocolo a todo su personal, se deberá evidenciar en el sistema (ya sea que firmen de recibido el protocolo o que participen en juntas de simulación de situaciones de riesgo).
- A partir de hoy **No se recibirán formatos de protocolo muestra** que no hayan sido adaptados al giro y actividad de cada establecimiento, ni que contengan datos de instituciones de apoyo que no sean locales (es decir no se recibirá el de hospedaje para agencias de viajes o para taxis, entre otros, ni datos de apoyo de instituciones de otro estado).

¿CÓMO LO DOCUMENTO?

- El protocolo de la empresa debe ser firmado por la alta dirección de la empresa, debe llevar los datos de la misma, el logotipo de la empresa o establecimiento y el nombre y cargo del responsable del protocolo, se debe escanear e integrar al sistema en la directriz 3.
- También debe documentarse la forma en la que se capacita a las y los colaboradores en la implementación del protocolo, fotografías, listas de capacitación sobre el mismo, correos, ensayos entre otros.

DIRECTRIZ 4 FORMAR REDES DE COLABORACIÓN Y PROMOCIÓN PARA LA PREVENCIÓN DE LA EXPLOTACIÓN SEXUAL Y/O LABORAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES.

¿Qué hay que hacer? Para dar cumplimiento a esta directriz es necesario identificar aquellas instituciones responsables de la prevención, persecución, atención a víctimas, capacitación en este tipo de delitos. El establecimiento deberá buscar aquellas dependencias, instituciones, ONG'S, o cualquier organismo LOCAL O CERCANO, a los cuales pueda solicitar apoyo ante una posible situación de riesgo. Ejemplos: SIPINNA, DIF, FISCALÍA CONTRA LA TRATA DE PERSONAS, PROCURADURÍA DE JUSTICIA, POLICÍA LOCAL, GENDARMERÍA, DERECHOS HUMANOS, ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL, entre otras.

En la Directriz 4 encontrará una liga a la geo referenciación de instituciones de apoyo a nivel nacional, lo que se requiere en enviar una solicitud de apoyo que puede descargar en esta sección, puedes hacer uso del formato, personalizarlo con los datos de la institución a la que te vas a dirigir y enviarlo por correo electrónico o entregarlo personalmente para obtener el acuse (con sello o firma de recibido) o tomar un pantallazo de los correos electrónicos enviados y si se tienen, las respuestas a las solicitudes.

¿CÓMO LO DOCUMENTO?

CARGA DE EVIDENCIAS Para que validemos esta directriz es necesario que cargues al sistema los acuses de recibido con sello y firma de la institución a la cual solicitaste la colaboración o apoyo, si hay alguna respuesta, o las capturas de pantalla de los correos que enviaste EN UN SOLO ARCHIVO DE PDF. De igual manera es conveniente crear una cadena de ayuda con proveedores que promuevan los derechos de las personas menores de edad.

También puedes integrar un directorio con las instituciones locales que te pueden prestar apoyo y de las que tengas la seguridad que van a atender el llamado de tu establecimiento ante una situación de riesgo.

DIRECTRIZ 5 INFORMAR A LOS CLIENTES, INFORMAR E INVOLUCRAR A LA CADENA DE VALOR, RESPECTO AL CÓDIGO DE CONDUCTA NACIONAL.

¿Qué hay que hacer? Difundir o publicar mensajes claros en el establecimiento, dirigidos a clientes y proveedores que manifiesten el rechazo o postura de CERO TOLERANCIA del establecimiento a la explotación sexual y laboral de NNA y al Trabajo Infantil.

¿Cuál es la forma más adecuada de informar sobre este compromiso con el CCN? Utilizando mensajes con un lenguaje: Asertivo, No agresivo, Tratar de que sea en positivo, Incluyente, Enfocado al interés superior de Niñas, Niños y Adolescentes (NNA) y la protección de las comunidades y los derechos humanos.

La importancia de esta directriz es dar a conocer a clientes y proveedores EN LUGARES VISIBLES, el compromiso del establecimiento con la protección de las NNA.

En este punto sugerimos realizar las siguientes actividades:

- Desarrollar y colocar materiales informativos sobre su compromiso con el CCN y la postura de cero tolerancia a la explotación sexual y laboral de NNA, **a la vista de los clientes y proveedores.**
- Colocar mensajes clave en los elementos que comúnmente utiliza o imprime para su negocio (formatos de registro, comandas, facturas, manteletas, posters, entre otros) ejemplo: ***“Detener la trata de personas es tarea de todos, este***

establecimiento rechaza, cualquier forma de explotación contra niñas, niños y adolescentes por lo que, en caso de detectar cualquier situación de riesgo relacionada con algún cliente o proveedor, se dará aviso a las autoridades correspondientes de forma inmediata”. “Este establecimiento está comprometido con la protección de niñas, niños y adolescentes”, “Promovemos un #TurismoLibreDeExplotación a través del CCN”

- Difundir este compromiso en Redes Sociales o en su página Web o circuito cerrado de televisión o canales de difusión).
- Podrás disponer de diseños de materiales en inglés y español como videos, carteras de cobro para restaurantes, posters, calcomanías, carteras de cobro, tent cards, banners, candados para puertas, logotipos entre otros, en la directriz 3 de el sistema de implementación.
- Elaborar materiales promocionales como pulseras, botones, distintivos para el equipaje, etiquetas, memorias usb, plumas, entre otros, con mensajes clave de rechazo a la explotación sexual y laboral de niñas, niños y adolescentes y al trabajo infantil o el logotipo del CCN, estos pueden ser portados por el personal o tenerlos a disposición de sus clientes.
- También puedes poner a la vista del público o clientes y proveedores el MANIFIESTO de la Directriz 1 o cualquier elemento que dé a conocer este compromiso.
- Para hacer evidente cualquiera de estas acciones, es necesario tomar fotografías de donde se colocaron y se dan a conocer a clientes y proveedores estos elementos e integrarlas en UN SOLO PFD al formulario o enviarlos en la carpeta general de evidencias a atencionccn@sectur.gob.mx.
- Para involucrar a la cadena de valor puedes descargar el **COMUNICADO CADENA DE VALOR** del formulario, adaptarlo y entregarlo a tus proveedores, que deberán acusar de recibido poniendo nombre, empresa o establecimiento o tipo de negocio y firma. Se deben integrar al menos 2 acuses de recibido de proveedores al sistema.

¿CÓMO LO DOCUMENTO?

CARGA DE EVIDENCIAS

Como parte de la implementación del Código de Conducta la SECTUR solicita que cargues al menos dos acuses de recibo de algún proveedor en formato PDF, así como las fotografías de cómo das a conocer este compromiso (el CCN) con tus clientes y proveedores (cargar todo en un solo archivo de PDF).

DIRECTRIZ 6 PRESENTAR UN INFORME ANUAL SOBRE LA APLICACIÓN DE CÓDIGO DE CONDUCTA NACIONAL, A LA SECRETARÍA DE TURISMO.

Una vez concluida la integración de evidencias de las 5 directrices, deberás enviar un correo electrónico a atencionccn@sectur.gob.mx con el **ASUNTO: REVISIÓN**, para que la SECTUR proceda a validar y retroalimentar tu proceso. Se acusará la correcta recepción de su envío, por lo que, en caso de no recibir el acuse, les solicitamos atentamente llamar al 01(55) 30 03 16 00, extensiones 4122 ó 4126.

IMPORTANTE: El Sistema de Clasificación Hotelera (SCH), como parte del compromiso para generar conciencia sobre temas de Responsabilidad Social, determinó incluir en el cuestionario para la obtención de una categoría (estrellas), una variable que asigna 40 puntos a todos aquellos Prestadores de Servicios Turísticos de Hospedaje (PST) que

cumplan con la Firma e Implementación del Código, mediante la siguiente pregunta:
“¿Tiene firmado e implementado el Código de Conducta Nacional para la Protección de las Niñas, Niños y Adolescentes en el Sector de los Viajes y el Turismo?”

¿DUDAS, OPINIONES O SUGERENCIAS?

atencionccn@sectur.gob.mx