



## “LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA, SEGUIMIENTO, COMUNICACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS, PARA LAS PERSONAS PROMOTORAS DEL CÓDIGO DE CONDUCTA NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES EN EL SECTOR DE LOS VIAJES Y EL TURISMO (CCN) 2022”

### INTRODUCCIÓN

El Código de Conducta Nacional para la Protección de las Niñas, Niños y Adolescentes en el Sector de los Viajes y el Turismo (CCN), tiene el propósito de impulsar, orientar, comprometer y conducir a la industria turística nacional en la prevención, detección y denuncia de la trata de personas, principalmente en su modalidad de explotación sexual y laboral de niñas, niños y adolescentes.

### OBJETIVO

Describir la mecánica operativa para que las personas promotoras del CCN que hayan sido capacitados por la SECTUR, ofrezcan el acompañamiento a las empresas y establecimientos que adopten este instrumento.

### PÚBLICO OBJETIVO

Personal capacitado y reconocido por la SECTUR (Desde ahora: Promotores del CCN **PPCCN**), para dar acompañamiento a las empresas y establecimientos del sector turístico en la implementación del CCN.

### MECÁNICA

Con el propósito de actualizar el directorio y verificar los procesos de implementación que las personas promotoras del CCN ofrezcan a las empresas; las PPCCN renovaron su información su información personal, a través de un formulario enviado en marzo de 2022 mediante el cual manifestaron su interés de publicar sus datos en el portal del CCN.

Para ofrecer y prestar el servicio de acompañamiento de la implementación del CCN, la persona promotora deberá apegarse a Lineamientos de Transparencia, Seguimiento, Comunicación y Protección de la Información que se detallan a continuación.

### LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA

1. **Servicios de acompañamiento en la implementación del CCN.** Para ofrecer sus servicios de adopción o renovación del CCN a las empresas interesadas, como **PPCCN** se compromete a informar a los establecimientos que el CCN es un instrumento voluntario y que los componentes de la metodología son **PROPIEDAD DE LA SECRETARÍA DE TURISMO DEL GOBIERNO DE MÉXICO**.
2. **Validación de información que utiliza como apoyo a la sensibilización.** Con el propósito de revisar que los contenidos e información que las y los **PPCCN** utilicen para sus procesos de sensibilización y capacitación estén homologados e incluyan cuestiones como: perspectiva de género, enfoque de derechos humanos, interés superior del niño, inclusión,



no re victimización, entre otros; deberá integrar al formulario de datos, los materiales de capacitación, sensibilización, difusión e implementación que actualmente utiliza para dar acompañamiento a las empresas), la UIG retroalimentará en un plazo no mayor a 30 días hábiles, a partir de la fecha de recepción.

**IMPORTANTE. Las y los PPCCN que no se apeguen a los presentes lineamientos y llenen completamente el formulario de actualización de datos (con los anexos que solicita) y envíen los presentes lineamientos firmados a más tardar el 18 de marzo, serán dados de baja del sistema.**

3. **Portal de seguimiento y validación de evidencias.** Como **PPCCN** se compromete a utilizar para proporcionar los servicios de acompañamiento y evidencias del CCN, sólo el portal [www.ccn.sectur.gob.mx](http://www.ccn.sectur.gob.mx)

4. **Homologación de materiales de apoyo.** Con el propósito de impartir información homologada sobre el CCN a los establecimientos turísticos, como **PPCCN**, se compromete a utilizar los materiales didácticos e informativos diseñados y proporcionados por la SECTUR, en el portal [www.ccn.sectur.gob.mx](http://www.ccn.sectur.gob.mx)

5. **Materiales de apoyo adicionales.** En caso de que cuente con herramientas o materiales que considere necesarios para complementar los objetivos del CCN y por lo tanto le interese que los mismos se incluyan en los contenidos e información adicionales que proporciona a las empresas, deberán enviarlos previamente a [atencionccn@sectur.gob.mx](mailto:atencionccn@sectur.gob.mx), para su aprobación.

6. **Estatus de los servicios que proporciona.** Como **PPCCN**, se compromete a registrar un informe de las empresas a las que da y dará acompañamiento y el estatus de sus procesos de implementación durante los primeros 5 días de cada trimestre en la siguiente liga: <https://forms.gle/RAss6oc2CN6nDtgD9>

7. **Canales de comunicación para el CCN.** Como **PPCCN**, se compromete a utilizar exclusivamente las **herramientas y canales de comunicación** que han sido diseñados para uso del CCN, como la plataforma de implementación que se encuentra en la liga [www.ccn.sectur.gob.mx](http://www.ccn.sectur.gob.mx) y para comunicaciones el correo electrónico [atencionccn@sectur.gob.mx](mailto:atencionccn@sectur.gob.mx), a partir del 1º de marzo de 2022 no será recibida ninguna evidencia vía correo electrónico, ni por la herramienta temporal anterior.

## **SOBRE EL SEGUIMIENTO EN LA IMPLEMENTACIÓN**

8. Como PPCCN, se compromete a dar seguimiento a los establecimientos en su proceso de implementación, desde y durante el tiempo contratado y/o hasta la gestión del reconocimiento a las empresas acompañadas.

### **Asimismo se compromete a:**

- a. Atender y dar respuesta a dudas, solicitudes de soporte, hechas por sus clientes vía correo electrónico, llamada telefónica o mediante reuniones presenciales, en un lapso no mayor a 48 horas.
- b. Realizar periódicamente revisión de avances con el establecimiento, de tal forma que se cumplan los tiempos establecidos en la estrategia de implementación inicial.



- c. Mantener una relación de cordialidad e involucramiento con las necesidades del establecimiento que está siendo acompañado en su proceso de implementación del CCN.
- d. Apoyar a los establecimientos para que cada una de las directrices pueda ser exitosamente implementada y cuya práctica y operación **represente un instrumento útil para la consecución de los fines de este proyecto.**
- e. También es importante comprometerse a **no mecanizar ni estandarizar** los elementos de cada directriz (sobre todo el protocolo de la directriz 3), sino a personalizar cada acción con base en la operación de cada establecimiento y a impulsar un compromiso legítimo de las y los prestadores de servicios turísticos. Es importante recordar que una implementación comprometida del CCN puede salvar la integridad, la seguridad o posiblemente la vida de niñas, niños o adolescentes y que ustedes como personas **PPCCN** forman parte de ese compromiso.

### Por ello se les solicita:

**Directriz 1)** No ofrecer como primera opción el Manifiesto, sino apoyar a las empresas que así lo decidan a complementar sus documentos rectores (reglamento, política de responsabilidad social, entre otros). El manifiesto se debe proponer como última opción, cuando los establecimientos justifiquen que no pueden modificar sus documentos rectores en un corto plazo.

**Directriz 2)** Las y los **PPCCN** que no cuenten con los conocimientos suficientes sobre el tema o con las competencias necesarias para impartir las sesiones de sensibilización en los establecimientos, de preferencia deben optar por apoyar a la empresa a conseguir el acompañamiento de alguna institución experta en temas como la trata de personas, la explotación sexual y laboral de NNA, el trabajo Infantil y otros relacionados; para sensibilizar a las y los colaboradores.

**En caso de que la o el PPCCN decida impartir las sesiones de sensibilización, deberá acreditar ante la SECTUR que cuenta con conocimientos y experiencia en temas como la trata de personas, la explotación sexual y laboral de NNA, el trabajo infantil, los derechos de las niñas, niños y adolescentes, entre otros, a través del envío de documentos de cursos/capacitación y/o formación que así lo acrediten.**

**Directriz 3)** Las y los **PPCCN** se comprometen a apoyar a las empresa o establecimientos a ADAPTAR sus propios protocolos de acción para casos de riesgo. El protocolo que se encuentra en la herramienta de implementación, puede tomarse como un ejemplo base para que los establecimientos personalicen sus propios protocolos con base en sus políticas y procesos de seguridad.

En coordinación y con el aval de las autoridades de la empresa o establecimiento, las y los **PPCCN se comprometen a informar a las y los prestadores de servicios del establecimiento en la implementación del protocolo de acción**, con el fin de que cada uno tenga claro lo que debe o no hacer ante una posible situación de riesgo.



**Directriz 4)** Las y los **PPCCN** se comprometen a apoyar al establecimiento a generar redes de colaboración con instituciones que les apoyen ante una situación de riesgo, desde la redacción de mails, o comunicados, hasta de así requerirlo gestión vía telefónica o presencial para generar esas redes de colaboración.

**Directriz 5)** Las y los **PPCCN** de preferencia deberán hacer uso de los elementos gráficos disponibles para dar a conocer el compromiso del establecimiento con el CCN, debido a que estos materiales han sido diseñados con enfoque de derechos humanos, inclusión etc., deberá aclararse a la empresa que dichos materiales impresos y audiovisuales son de libre descarga y uso. No se deberán modificar excepto para incluir el logo de la empresa y el slogan #TurismoLibreDeExplotación.

**NOTA:** Las y los **PPCCN** que den acompañamiento a cadenas, corporativos y complejos turísticos se comprometen a no integrar en el sistema, las mismas evidencias de varios establecimientos de la misma cadena (fotos, formatos iguales, protocolos iguales entre otros), ya que cada establecimiento tiene sus propias particularidades, independientemente de tratarse de un corporativo los documentos rectores y los protocolos de cada establecimiento deberán ser firmados por la más alta autoridad del establecimiento y con las diferencias propias de cada uno.

## NOTAS ACLARATORIAS

**La SECTUR se reserva el derecho a tomar la decisión final de otorgar el reconocimiento distintivo al establecimiento participante.**

## LINEAMIENTOS DE COMUNICACIÓN

- I. Como **PPCCN**, se compromete a mantener estrecha y cordial comunicación con la UIG de la SECTUR a través del correo electrónico [atencionccn@sectur.gob.mx](mailto:atencionccn@sectur.gob.mx) para notificar cualquier contingencia que pudiera presentarse.
- II. A comunicar a la UIG de la SECTUR una vez al trimestre, el porcentaje de avance de los establecimientos que acompaña, así como la información general de aquellos que han culminado sus procesos de implementación (Se adjunta formato).
- III. A comunicar a la UIG de la SECTUR a través de un informe anual completamente imparcial, apegado a la realidad y con las evidencias suficientes que sustenten el estatus de los establecimientos que acompañó, y de los establecimientos en proceso de implementación y/o renovación, que se deberá enviar las primeras dos semanas de enero de cada año.
- IV. A comunicar a la UIG de la SECTUR inquietudes relevantes de los establecimientos que acompaña, de tal forma que se cuente con información importante para una mejor toma de decisiones o para realizar cambios necesarios en sus procedimientos.



## COMUNICACIÓN CON LOS MEDIOS

Puede existir la posibilidad de que los medios de comunicación quieran abordar el tema a través de su labor como **PPCCN**, por ello es muy importante que con el fin de evitar que la información sobre este tema se mal interprete o se utilice de forma incorrecta, se tomen en cuenta las siguientes recomendaciones:

- **La información que ustedes como PPCCN proporcionen en alguna entrevista o informe, deberá aclararse que es a título personal y no a nombre de la SECTUR.**
- En lo posible se debe evitar la interacción con medios de comunicación si se considera que no se cuenta con la información documentada, oficial y suficiente sobre el tema; si los medios insisten en hacer preguntas para dirigir la entrevista con una connotación negativa que no se identifique como manejar, se sugiere dar por terminada la entrevista y argumentar que por el momento no se cuenta con la información que están solicitando.
- Generalmente los medios solicitan saber cuántos casos de víctimas se han identificado en los destinos o en los establecimientos turísticos, cuantos prestadores de servicios se han visto involucrados en estos delitos o temas similares, Es importante que, si no se cuenta con cifras o estadísticas reales sobre la problemática que provengan de fuentes oficiales, es mejor evitar mencionar datos estadísticos y optar por remitir al medio a la consulta de fuentes que se dediquen a la persecución, atención o sanción de estos delitos, argumentando que el compromiso y el alcance del sector de los viajes y el turismo se encuentra en el ámbito de la **prevención** de los mismos.
- Se sugiere centrar el tema en el propósito común del sector de los viajes y el turismo para **prevenir** estos delitos en el sector, a través del involucramiento participativo de las y los prestadores de servicios turísticos y las instancias públicas.
- Las y los **PPCCN** deberán actualizarse, capacitarse y documentarse frecuentemente sobre los temas motivos del Código de Conducta (explotación sexual y laboral de niñas, niños y adolescentes, trabajo infantil y trata de personas), ya que al ser una problemática tan delicada de transmitir y manejar hay un alto grado de posibilidad de que algunos medios o personas mal interpreten, deformen, o comuniquen de forma contraria la información proporcionada, lo que puede ser perjudicial para el sector y para su persona.

## LINEAMIENTOS DE PROTECCIÓN DE DATOS.

- Como **PPCCN**, se compromete a proteger y no divulgar la información considerada como confidencial o reservada, datos personales o datos sensibles de los establecimientos y personas prestadoras de servicios a los que da acompañamiento.
- La información generada para la implementación del CCN, incluyendo documentos rectores, protocolos, planes y otros, son de uso exclusivo del establecimiento que se atiende y no podrá ser reutilizada para la implementación de otro establecimiento.

Cualquier situación o problema relacionado al desempeño, comportamiento o malas prácticas de las y los **PPCCN** será investigada de inmediato y la SECTUR se reservará el derecho de dar de baja de la base de datos, invalidar el reconocimiento de la constancia e informar a las empresas sobre malas prácticas relacionadas al desempeño de las y los **PPCCN** que incumplan con las disposiciones establecidas en los presentes lineamientos.



**ATENTAMENTE  
UNIDAD DE IGUALDAD DE GÉNERO  
SECTUR**

**Acepto apegarme a los presentes lineamientos, en el entendido de que, de no ser así mi registro podrá ser dado de baja de la base de datos de Personas Promotoras capacitadas y reconocidas por la SECTUR para el acompañamiento a las empresas.**

Nombre de la Persona Promotora del CCN:

\_\_\_\_\_

Folio de Constancia como Asesor (Ahora Promotor del CCN): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Firma**

\_\_\_\_\_

**Fecha:**

**FAVOR DE RUBRICAR TODAS LAS HOJAS Y FIRMAR AL CALCE**