

Protocolo de Acción

frente a posibles situaciones de trata, explotación sexual o laboral de personas y trabajo infantil, con enfoque en niñas, niños y adolescentes



Código de Conducta Nacional
para la Protección de las Niñas, Niños
y Adolescentes en el Sector
de los Viajes y el Turismo



Gobierno de
México

Turismo
Secretaría de Turismo

GUÍA RÁPIDA DE ACTIVACIÓN DEL PROTOCOLO FRENTE A POSIBLES SITUACIONES DE TRATA, EXPLOTACIÓN SEXUAL O LABORAL DE PERSONAS Y TRABAJO INFANTIL, CON ENFOQUE EN NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES (NNA)¹

1. Datos del establecimiento	
Nombre de la empresa / establecimiento	
RFC y Domicilio	
2. Adopción del Protocolo	
Declaración	Por medio de la presente, la empresa designa a la persona responsable de activar el Protocolo y de atender cualquier situación que derive de su aplicación.
Gerencia general o representante legal (nombre y cargo)	
Contacto (tel./ext./correo)	
Firma	
Lugar y fecha	
Fecha de vigencia del Protocolo (2 años máx)	___ / ___ / ___
3. Designación de responsables	
Responsable de activación (nombre y cargo)	
Contacto (tel./ext./correo)	
Firma	
Suplente / Representante de Comité Interno (nombre y cargo)	
Contacto (tel./ext./correo)	
4. Canales definidos de reporte	
Canal de reporte nacional (orientación gratuita y confidencial)	800-55-33-000 Línea y Chat Nacional contra la Trata de Personas del Consejo Ciudadano de la Ciudad de México
Canal de denuncia nacional (emergencias, riesgo inminente)	9-1-1 Servicio de Atención de Llamadas de Emergencias
Autoridad local (policía municipal y estatal; Procuradurías de Protección de NNA)	
Instancia local de acompañamiento o enlace (OSCs, sistema DIF, Fiscalía Especializada en Trata de Personas)	
Notas. Mencionar "Alerta CCN"	

¹ Se recomienda conservar una copia firmada y accesible, preferentemente impresa, para orientar al personal en turno ante situaciones de riesgo.

Prefacio

Este Protocolo tiene por objetivo ofrecer una guía a **Prestadores de Servicios Turísticos (PST)** para gestionar situaciones de riesgo o crisis relacionadas con posibles casos de trata, explotación sexual o laboral de personas y trabajo infantil, con un enfoque en la protección de **Niñas, Niños y Adolescentes (NNA)**, en el sector de los Viajes y el Turismo



Hoteles y servicios de hospedaje, transporte, restaurantes, agencias de viaje, spas, guías de turistas y todas las empresas que integran la cadena de valor del turismo desempeñan un papel clave en la detección y reacción segura ante situaciones de riesgo, para garantizar un **#TurismoLibreDeExplotación**

La **Secretaría de Turismo** agradece y reconoce el compromiso de los PST en esta misión y pone a consideración el siguiente Protocolo de Acción, para fortalecer las acciones de identificación, atención y denuncia del sector frente a la problemática.

El Protocolo está organizado en un orden lógico de pasos para que la persona responsable dentro de la empresa sepa qué hacer **antes, durante y después** de detectar una posible situación de trata, explotación y de trabajo infantil. **Su función es informar la toma de decisiones y, si la situación lo requiere, conducir a la activación del Protocolo.** Las secciones pueden leerse de principio a fin o consultarse según se requiera.



Ante una situación de urgencia, consultar directamente el Capítulo 3 – Activar el Protocolo (p. 10)

- 1. Instalar el Protocolo** p. 4
Siete pasos para preparar la empresa ante una situación de riesgo o crisis.
- 2. Indicadores para detectar situaciones de riesgo** p. 5
Una lista de indicadores comunes de trata de personas y un cuestionario interno para detectar factores de riesgo asociados al trabajo infantil.
- 3. Activar el Protocolo** p. 10
A partir del reconocimiento de una situación de riesgo, cuatro pasos recomendados para realizar un reporte a las autoridades.
- 4. Manejo de incidentes** p. 13
Recomendaciones para la gestión de un incidente y protección de las personas conforme a mejores prácticas.
- 5. Plantilla de registro de incidentes** p. 15
Elementos esenciales para el registro y documentación de incidentes, a fin de facilitar el reporte a las autoridades.

Este documento es de carácter orientativo. Las decisiones y acciones derivadas son responsabilidad exclusiva de las empresas y autoridades competentes.

1. Instalar el Protocolo

Contar con un Protocolo de seguridad permite actuar con claridad ante una situación de riesgo o crisis. Representa una buena práctica para proteger a las empresas, al personal, clientes, y especialmente a NNA.

Pasos para completar la **Guía rápida de activación del Protocolo (p. 2)**:

1

Designar a la persona responsable de la activación del Protocolo

Esta persona debe recibir capacitación especializada², poder coordinar la respuesta interna y la comunicación con las autoridades. Se recomienda nombrar una persona suplente o, si el tamaño de la empresa lo requiere, un Comité Interno.

2

Establecer una ruta interna de actuación

Definir una ruta interna que indique los pasos a seguir ante una sospecha, los plazos para cada acción, las personas responsables y los canales de comunicación interna, de acuerdo con las necesidades de cada PST.

3

Designar los canales de reporte

Identificar a las autoridades competentes a nivel local, como la policía municipal y estatal, así como las Procuradurías de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes; consultar el mapa de georreferencia disponible en: <https://portusderechos.dif.gob.mx/mapas/>

4

Conformar redes de colaboración a nivel local

Identificar y establecer vínculos con organismos locales especializados en la atención de NNA o trata de personas, que puedan apoyar en la canalización de casos, brindar orientación o facilitar capacitación continua al personal.

5

Llenar y firmar la Guía rápida de activación

La persona responsable y la representación legal de la empresa deberán llenar y firmar la **Guía rápida de activación del Protocolo (p. 2)**, que formaliza el compromiso del PST y el procedimiento en caso de emergencia.

6

Capacitar al personal sobre el Protocolo

Todo el personal debe recibir capacitación básica para identificar y reportar la trata de personas y el trabajo infantil, incluyendo los indicadores de detección y la línea de reporte, así como el procedimiento y responsables de la activación del Protocolo.

7

Actualización y mejora continua

Registrar las situaciones detectadas, evaluar la aplicación del Protocolo y actualizar los procedimientos conforme a las lecciones aprendidas y necesidades operativas. Se recomienda revisar y actualizar el Protocolo al menos cada dos años.

² La persona responsable de la activación del Protocolo puede contactar la Línea y Chat Nacional contra la Trata de Personas del Consejo Ciudadano para recibir capacitación sobre la respuesta de “primer contacto” ante situaciones de riesgo. Ver Manejo de Incidentes (p. 13).

2. Indicadores para detectar situaciones de riesgo

A continuación se presentan dos listados con preguntas que pueden ayudar a identificar posibles situaciones de trata de personas con fines de explotación sexual y/o laboral, con especial énfasis en NNA, así como detectar el trabajo infantil en el contexto del sector turístico.

Si se identifican tres o más indicadores, o existen indicios claros de coerción o vulneración de derechos, se recomienda activar el Protocolo o solicitar orientación a través de los canales indicados.

Indicadores de Trata de Personas

La trata de personas se manifiesta de diversas formas, y no todos los indicadores están presentes en cada caso. Sin embargo, su presencia debe dar lugar a una investigación.

Algunas de las principales señales para detectar una posible situación de trata de personas con fines de explotación sexual o laboral:

Señales particulares a Niñas, Niños y Adolescentes (NNA)	
¿La NNA está en una situación no adecuada a su edad ?	Cualquier persona menor de 18 años en una hora y un lugar no adecuado para un menor, que interfiere con el horario escolar. La NNA puede estar sola(o) en un hotel o esperando por largos periodos de tiempo. Presencia frecuente en zonas como bares, playas, estacionamientos o centros nocturnos.
¿La NNA tiene aspecto descuidado o signos de violencia ?	La NNA puede mostrar un aspecto general de descuido, desnutrición o fatiga; usar ropa sucia, rota o inadecuada para su edad o para las condiciones del clima. Puede tener heridas visibles como golpes o quemaduras, o mostrar signos de agotamiento, somnolencia o irritabilidad.
¿La NNA tiene un comportamiento inusual ?	La NNA muestra miedo, nerviosismo o evasión, evita hablar o responde sólo con la aprobación del adulto acompañante. Puede presentar conductas sexuales inapropiadas para su edad, llanto o enojo.
¿La NNA está acompañada(o) por una persona adulta cuya relación resulta inusual ?	La NNA puede estar acompañada(o) por una persona adulta que no parece ser su madre, padre o cuidador habitual. La relación puede mostrar señales de control excesivo. En algunos casos, la persona que explota a la NNA pueden ser sus padres, un familiar o alguien de su confianza.

Señales generales

¿Se realizan pagos a una tercera persona ?	La persona recibe remuneración escasa o nula, no tiene acceso directo a sus ingresos, o entrega la totalidad o una parte significativa de sus ingresos a una tercera persona. La persona depende de otra para cubrir sus necesidades básicas, a pesar de trabajar, y puede tener la impresión de estar obligada por deudas.
¿Existe restricción de la libertad de movimiento ?	La persona está en una relación de control o bajo vigilancia constante, no puede entrar y salir libremente del lugar donde vive o trabaja, siempre está acompañada o es monitoreada por teléfono. Una tercera persona habla a su nombre, o controla su pasaporte y/o otros documentos de identidad o de viaje.
¿Existen dinámicas de transporte inusuales ?	La persona viaja a horas inusuales y trabaja desde muy temprano o hasta muy tarde. La persona siempre está acompañada por alguien durante sus traslados, o se traslada en grupo con otras personas que tienen características similares. Entradas o salidas por puertas traseras, actitudes de vigilancia en pasillos o estacionamientos.
¿Existen condiciones de vivienda inusuales ?	La persona reside con otras personas que comparten ciertas características – como grupos de NNA, mujeres extranjeras, o que pertenecen a un grupo específico – en espacios no dignos (condiciones insalubres, hacinamiento, falta de privacidad). La persona vive en el lugar de trabajo y sale de las instalaciones en raras ocasiones.
¿Cuenta con pocas o ninguna pertenencia personal ?	La persona tiene muy poco dinero, poca comida y cuenta con ropa insuficiente o inadecuada, o pocas pertenencias en general.
¿Presenta signos visibles de maltrato físico o psicológico ?	La persona parece descuidada, asustada, retraída o confusa. También, puede presentar signos de maltrato físico, como cicatrices, moretones o lesiones.
¿Muestra reticencia o miedo a buscar ayuda o hablar con otras personas ?	La persona evita el contacto visual y evita cualquier tipo de interacción. Es posible que las víctimas desconfíen de las autoridades, rechacen ayuda y nieguen la situación en caso de ser interrogadas. Habla algún idioma, lengua o dialecto distinto al español.

Cuestionario para la identificación de riesgos relacionados con el trabajo infantil

Es responsabilidad de las empresas realizar la debida diligencia para prevenir e identificar el trabajo infantil, y garantizar que el trabajo de adolescentes en edad permitida se realice conforme a la Ley.

Este cuestionario permite identificar algunas de las principales prácticas de riesgo relacionadas con el trabajo infantil, detectar áreas que podrían requerir mejoras o medidas de prevención, y reconocer posibles casos en el entorno o comunidad donde opera el PST.

Lista de autoevaluación de prácticas empresariales en su operación y cadena de valor. Marque Sí o No según corresponda.	Sí	No
1. ¿El PST permite que personas menores de 15 años realicen actividades laborales o de apoyo dentro de su operación? De acuerdo con el artículo 22 Bis de la Ley Federal del Trabajo, está prohibido el trabajo de personas menores de quince años.		
2. ¿El PST emplea a personas adolescentes en edad permitida para trabajar (entre 15 y 17 años)?		
En caso de que el PST emplee a personas adolescentes en edad permitida para trabajar, cualquier respuesta negativa en los puntos siguientes indicará áreas que requieren atención o mejora		
3. ¿El PST cuenta con una política contra el trabajo infantil y toda forma de explotación de NNA, que especifique las condiciones permitidas para la contratación de personas adolescentes en edad permitida para trabajar?		
4. ¿El PST verifica que sus proveedores y aliados comerciales respeten las condiciones legales para la contratación de personas adolescentes en edad permitida para trabajar?		
5. ¿El PST cuenta con contratos escritos para las personas adolescentes en edad permitida para trabajar que especifiquen medidas de protección específicas?		
6. ¿El PST cuenta con un mecanismo de verificación de edad previo a la contratación de personas adolescentes?		

Indicadores de riesgo relacionados con personas adolescentes en edad permitida para trabajar Las respuestas afirmativas indican prácticas que requieren atención o que deben reportarse.	Sí	No
1. ¿Realiza o se le solicitan horas extra?		
2. ¿Recibe un pago diferente al de otras personas que realizan el mismo trabajo?		
3. ¿Trabaja turnos nocturnos, los domingos o en días festivos?		
4. ¿Sus actividades laborales interfieren con la asistencia escolar?		
5. ¿Su horario laboral y escolar le impide descansar, tener tiempo de recreación o dormir lo suficiente?		
6. ¿Las tareas o actividades asignadas podrían representar un riesgo o considerarse peligrosas?		
7. ¿Manipula sustancias químicas, maquinaria pesada o equipos peligrosos, o no cuenta con el equipo de protección adecuado?		
8. ¿Realiza tareas para las que no ha recibido capacitación o supervisión adecuada?		
9. ¿Trabaja en sitios o actividades inapropiadas para su edad, como establecimientos para adultos o con venta de alcohol?		
10. ¿Recibe su salario a través de otra persona, debe entregarlo a alguien más o alguien le obliga a trabajar?		

De acuerdo con la Ley Federal del Trabajo (artículo 22 Bis), el trabajo de personas menores de quince años está prohibido. Sin embargo, las personas entre 15 y 17 años pueden trabajar bajo ciertas condiciones, las cuales se encuentran detalladas en el prontuario digital [“Tus derechos laborales: Conócelos, ejércelos”](#) (STPS, 2023³).

Las empresas deben proteger a las personas jóvenes trabajadoras, garantizando condiciones laborales adecuadas, sin discriminarles por su edad. Una vez alcanzada la edad mínima legal (15 años), deben poder acceder a un empleo seguro, digno y compatible con su desarrollo.

3 Para más información, consultar los artículos 22, 22 Bis, 175 y 176 de la Ley Federal del Trabajo.

¿Qué hacer en caso de detectar trabajo infantil?

Ante cualquier indicador de riesgo en su actividad, en otras empresas del sector turístico o en el sitio en donde opera, es necesario actuar de manera inmediata, siempre teniendo en cuenta el mejor interés de la NNA, ver **Activar el Protocolo (p. 10)**.

Diferenciar y actuar:

Si la persona trabajadora tiene menos de 15 años:

- ▶ Solicitar apoyo inmediato a la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes o al Consejo Ciudadano, para recibir orientación y permitir que las instancias competentes activen las medidas de protección de NNA necesarias.

Si la persona trabajadora tiene entre 15 y 17 años y realiza actividades peligrosas (que pudieran afectar su salud, seguridad o moralidad):

- ▶ Si es al interior de la empresa, asegurar que sea reasignada a otro puesto y a tareas que sean seguras, que se verifique su estado de salud y que reciba capacitación sobre sus tareas, seguridad y derechos.
- ▶ Promover la adopción del CCN.
- ▶ Llamar al Consejo Ciudadano y/o dar aviso a la autoridad laboral para que se realice una inspección.

3. Activar el Protocolo

No es necesario tener certeza de que la situación sea trata de personas o trabajo infantil para realizar un reporte. Ante una duda razonable de que pudiera estar ocurriendo en la empresa, en su cadena de valor o en su entorno, es recomendable realizar un reporte a las autoridades o solicitar orientación al Consejo Ciudadano. Es responsabilidad de las autoridades investigar.

A continuación, se presentan cuatro pasos recomendados para el manejo de incidentes. Pueden aplicarse total o parcialmente, según su tamaño, tipo de servicio y operación.

PASO 1. RECONOCIMIENTO DE UNA SITUACIÓN DE RIESGO

Si el personal detecta una situación sospechosa:

- ▶ No intervenir ni alertar a las personas involucradas.
- ▶ Notificar de inmediato a la persona responsable en turno o encargada del Protocolo.

PASO 2. OBSERVACIÓN E INDAGACIÓN INTERNA

La persona responsable debe indagar con toda celeridad y discreción, si existen los elementos para activar el Protocolo.

- ▶ Verificar los **Indicadores para detectar situaciones de riesgo (p. 5)** y consultar con el personal de distintas áreas si alguien ha observado indicadores adicionales.
- ▶ Recolectar de forma diligente y confidencial toda información disponible (videos, testimonios, lecturas de chapas, identificaciones, entre otros).

PASO 3. ACTIVACIÓN DEL PROTOCOLO

Si se identifican **tres o más indicadores**, o existen indicios de coerción o explotación, la situación debe considerarse un incidente y ser reportada a las autoridades.

La persona responsable deberá:

- ▶ Preparar la información para realizar un reporte lo más detallado posible, ver **Plantilla de registro de incidentes (p. 15)**
- ▶ Asegurar que la persona que detectó la situación se sienta protegida, y que el personal mantenga la calma, sin intervenir.
- ▶ En caso de que la posible víctima solicite ayuda, actuar conforme a los principios de acción recomendados, ver **Manejo de incidentes (p.13)**
- ▶ Notificar a los contactos internos de emergencia (representación legal, área jurídica, dirección o equipos designados), ver **Guía rápida de activación del Protocolo (p.2)**

PASO 4. CONTACTO CON AUTORIDADES Y/O OSCs

Consultar la **Guía rápida de activación del Protocolo (p. 2)**, donde se encuentran los datos y números telefónicos previamente definidos por la empresa. La persona responsable determinará, conforme a la situación, a qué instancias contactar de entre las opciones recomendadas:

Nota: Al realizar el reporte, mencionar “Alerta CCN”. Anotar fecha, hora, institución y nombre de quién lo recibe.

En caso de sospecha de una situación de trata, explotación sexual o laboral de personas y trabajo infantil:

La Línea y Chat Nacional vs. la Trata de Personas: 800-55-33-000

Gestionada por el Consejo Ciudadano de la Ciudad de México, una organización de la sociedad civil, disponible 24/7, gratuita y confidencial.

- ▶ Brinda orientación para determinar el tipo de situación o delito y asesoría sobre las acciones a implementar.
- ▶ Canaliza el reporte y coordina acciones con las autoridades correspondientes: Gobierno federal, autoridades estatales y organizaciones civiles.
- ▶ Ofrece acompañamiento, asesoría jurídica y contención psicológica.
- ▶ El chat de WhatsApp es un canal seguro y discreto para recibir apoyo y asesoría.

En casos de riesgo inminente o emergencia, especialmente cuando involucre a NNA, situaciones de violencia o urgencia médica:

El Servicio de Atención de Llamadas de Emergencias: 9-1-1

Mecanismo de auxilio para emergencias médicas, de seguridad y protección civil, con atención especializada en NNA. Canaliza reportes a la policía e instituciones correspondientes, disponible 24/7.

La Policía municipal o estatal

Acude inmediatamente al lugar de los hechos para corroborar la información, evaluar y determinar las medidas necesarias.

- ▶ Independientemente de si se lleva a cabo una denuncia formal, su prioridad es brindar protección y auxilio inmediato a la NNA o posible víctima, salvaguardando su integridad física y psicológica.
- ▶ En caso de identificar la comisión de un delito, lleva a cabo la detención de la persona probable responsable o agresora y la presenta ante la autoridad correspondiente.

Instancias de acompañamiento especializado para NNA a nivel local

La empresa debe identificar y confirmar las instituciones y organizaciones disponibles en su localidad (a nivel municipal y/o estatal).

Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes

- En caso de intervención policial, la Procuraduría debe enviar personal especializado en la protección de NNA para acompañar y garantizar su seguridad y bienestar. Analiza y evalúa cada situación y solicita medidas de protección, incluidas las urgentes. Brinda representación jurídica y es la única institución facultada para coordinar un plan de restitución de derechos de las NNA.

Los sistemas DIF

- En coordinación con las Procuradurías de Protección, implementan medidas especiales de protección de NNA. Pueden brindar apoyos asistenciales –como alimentación, medicamentos, transporte o canalización a albergues.

Organizaciones de la sociedad civil especializadas

- Se recomienda identificar OSC que estén especializadas en trata de personas y/o protección de NNA. Estas pueden apoyar en la vinculación con las autoridades, brindar orientación y acompañamiento, y ofrecer capacitación continua al personal.

4. Manejo de incidentes

Saber reaccionar en situaciones delicadas –como un posible caso de trata de personas, donde la víctima se encuentra en una situación de alta vulnerabilidad– no es sencillo. Pero es imprescindible actuar con sensibilidad y responsabilidad.

En principio, el PST no debe intervenir en la situación o entrevistar a la posible víctima ya que se desconoce su posible reacción o el riesgo de alertar al tratante o agresor. Estos acercamientos deben ser realizados por personal especializado. El PST únicamente tiene la responsabilidad de observar y reportar.

Sin embargo, en caso de que la NNA o la persona solicite ayuda, o que exista una situación de flagrancia, es decir, donde la explotación o abuso estén ocurriendo en el momento o hay indicios claros de que la persona se encuentra en peligro, el PST debe saber cómo responder.

Existen algunos principios que la persona responsable de la implementación del Protocolo debe tener en cuenta:



Cuando se trata de NNA, se debe partir del **principio del interés superior de la niñez y adolescencia**, priorizando su bienestar, seguridad y desarrollo en toda decisión o acción.



Desde un **enfoque de derechos humanos**, toda intervención debe velar por la dignidad y los derechos de la persona mediante un trato respetuoso y digno.



El **enfoque centrado en la víctima** implica colocar a la persona, sus necesidades y preocupaciones en el centro de la actuación, brindando transparencia sobre la situación.



El **enfoque informado sobre el trauma** reconoce que la persona puede estar atravesando una experiencia traumática que afecta su comportamiento, confianza y estabilidad.



La actuación debe realizarse **sin discriminación de las personas**, evitando sesgos o prejuicios, reconociendo las condiciones de vulnerabilidad que pueden estar asociadas a distintos grupos por motivo de su género, edad, color de piel, orientación sexual, identidad de género, idioma, situación de migración, religión, nacionalidad, opiniones, o cualquier otra característica.

Algunas recomendaciones prácticas de primer contacto⁴:

SEGURIDAD BIENESTAR ESCUCHA TRANSPARENCIA	Verificar la seguridad del personal, clientes y/o persona que identificó la situación; en su caso, solicitar apoyo a la Policía.	No intervenir directamente ni confrontar a la posible víctima o persona sospechosa.	No separar a la NNA de la persona adulta. Esperar la intervención de las autoridades competentes.	Ante un riesgo inmediato, o si la NNA o la persona solicita ayuda, garantizar un lugar seguro hasta la llegada de las autoridades. Asegurar que la NNA esté acompañada(o) en todo momento, de preferencia por alguien capacitado.
	Procurar el bienestar de la persona, ofrecer alimentos y agua.	Permanecer con la persona en caso de que se encuentre en un estado de crisis emocional.	Proteger la identidad del NNA o persona víctima, así como la de la persona que identificó la situación.	Brindar y/o recibir posteriormente apoyo psicológico al personal involucrado. La Línea y Chat Nacional vs Trata de personas de Personas del Consejo Ciudadano ofrece atención psicológica gratuita y confidencial.
	Si la NNA o la persona desea relatar los hechos, facilitar un entorno de confianza, privado y seguro. Registrar la información proporcionada para su entrega a las autoridades.	Adoptar la escucha activa, prestar atención plena a lo que la persona desea comunicar, sin interrumpirla, ni presionarla para obtener información. Mantener un tono empático, sin emitir juicios u opiniones.	Registrar los datos de identificación de la persona, como nombre, lugar de origen, edad, entre otros. En el caso de NNA, también los datos de su madre, padre o persona cuidadora, cuando no estén involucrados en la situación.	No prometer confidencialidad. Al tratarse de un posible delito, la empresa tiene la obligación de reportar a las autoridades. Explicar que esta medida es necesaria para asegurar su protección.
	Informar a la persona de los procesos y acciones de forma clara y oportuna.	En caso de ser necesario, facilitar un intérprete.	Respetar la voluntad y los deseos de la persona, incluso si decide retirarse con la persona sospechosa.	Cuando no existan indicadores suficientes para una intervención de las autoridades, proporcionar a la persona la Línea y Chat Nacional vs Trata de Personas para que pueda solicitar apoyo posteriormente.

4 Inspirado en el *Stop Slavery Blueprint* (2018), Shiva Foundation.

5. Plantilla de registro de incidentes

Es importante que la persona responsable de la activación del Protocolo lleve un registro detallado y por escrito de los hechos conforme van sucediendo. Esto permite proteger a la empresa, además de recabar información importante para fortalecer la capacidad de reacción por parte de las autoridades.

Algunos elementos de registro de la situación o incidente⁵:

Día y hora en el que se identificó por primera vez la situación.
Nombre y dirección completa y exacta del hotel/establecimiento/sitio. Especificar en qué área o zona se identificó la situación sospechosa.
Ubicación de la posible víctima y persona sospechosa (número de habitación, zona de las instalaciones o última ubicación conocida)
Información de registro de la posible víctima y persona sospechosa, si se conoce (nombre, género, edad, lugar de residencia, nacionalidad)
Descripción física de la posible víctima y persona sospechosa (vestimenta, rasgos físicos, edades, idiomas o acentos), así como señas particulares (cicatrices, tatuajes, perforaciones, lunares)
Si hubieron vehículos involucrados (tipo de vehículo, color, modelo, placas y características identificables como calcomanías, golpes).
Describir de manera cronológica y a detalle la situación e indicadores identificados. Incluir comportamientos inusuales, indicios de violencia, sometimiento o intimidación, así como la participación de otras personas y la dinámica de interacción (posibles clientes o explotadores).
Detallar el procedimiento seguido por la empresa, indicando horarios y si hubo alguna intervención. Anotar la fecha y hora del reporte, nombre del oficial responsable o número de seguimiento del caso.
Persona(s) responsable(s) por parte de la empresa de la implementación del Protocolo.
Otros:

⁵ Desarrollado en conjunto con el Consejo Ciudadano de la Ciudad de México.

Secretaría de Turismo
 Avenida Presidente Masaryk 172
 Bosques de Chapultepec 11580 Ciudad de México
 Teléfono: 55 3002 6300, ext. 4123 y 4124
 Correo: atencionccn@sectur.gob.mx

Este Protocolo fue desarrollado con el apoyo financiero del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la asistencia técnica de Mariana Ruenes, bajo la supervisión de la División de Género y Diversidad, en el marco de la Iniciativa de Paridad de Género en México (IPG).

Diciembre 2025

Agradecemos las aportaciones iniciales proporcionadas por Save the Children México, así como las valiosas contribuciones de las dependencias, instancias y organismos que participaron en este esfuerzo interinstitucional, entre ellas: la Secretaría de Gobernación; la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana; la Secretaría del Trabajo y Previsión Social; la Secretaría de Marina; la Guardia Nacional; la Fiscalía General de la República; la Fiscalía General de Justicia del Estado de México; el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública; el Centro Nacional de Inteligencia; el Sistema Nacional de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes; el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia; la Procuraduría Federal de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes; la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas; el Consejo Ciudadano para la Seguridad y Justicia de la Ciudad de México; la Organización Internacional del Trabajo y el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia.



**Gobierno de
México**

Turismo
 Secretaría de Turismo

Gobernación
 Secretaría de Gobernación

Marina
 Secretaría de Marina

Seguridad
 Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana



Trabajo
 Secretaría del Trabajo
 y Previsión Social

SNDIF
 SISTEMA NACIONAL PARA
 EL DESARROLLO INTEGRAL
 DE LA FAMILIA

