

CÓDIGO DE CONDUCTA NACIONAL

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

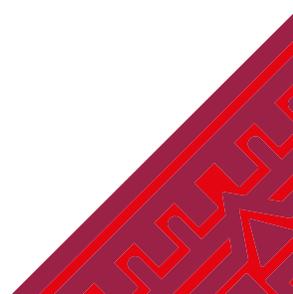






CÓDIGO DE CONDUCTA NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN DE LAS NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES EN EL SECTOR DE LOS VIAJES Y EL TURISMO

La Secretaría de Turismo del Gobierno de México, con fundamento en los artículos 1º, 2º fracción XII, 3º fracción XI y XX, 4º fracciones II, IV, y XV, 62, fracciones I y III, de la Ley General de Turismo; 26 fracción XX y 42 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 4 fracción IV incisos b), d) y e) del Reglamento de la Ley General de Turismo; 1º, 2º, 3º, 5º, 6º, 8, 11, 12, 13, 14, 15 y 17 fracciones I y III, 46, 47, fracciones III, IV, V, VI y 117, fracción I de la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes; 2º fracción V, 84, 85, 89, fracción IX, 98 y 100 de la Ley General para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos Delitos.



CON SI DERAN DO

Que de conformidad con ONU Turismo, el turismo es “...un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios. Esas personas se denominan viajeros (que pueden ser o bien turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo abarca sus actividades, algunas de las cuales suponen un gasto turístico.”

Que el turismo en nuestro país es una actividad lícita y positiva, vinculada al sano esparcimiento, al disfrute y reconocimiento de las culturas que promueve la unión entre los pueblos y

el goce de la diversidad de los recursos. Además de que es un sector que da sustento de forma honesta a millones de mexicanas y mexicanos.

Que esta actividad, bajo ninguna circunstancia busca fomentar conductas delictivas que atenten contra los derechos humanos de las personas. Por ello, quienes vivimos y disfrutamos del turismo, debemos proteger su esencia y manifestar un rechazo absoluto a cualquier comportamiento o conducta que lastime o vulnere la **libertad, la dignidad, la integridad y seguridad de las personas**, principalmente de las niñas, niños y adolescentes, comprometiéndonos a actuar con



solidaridad, legalidad y responsabilidad, para construir un **#TurismoLibreDeExplotación**
#TurismoProtectorDeNNA
#TurismoQueCuida.

Que el turismo en México, como motor de desarrollo económico y cultural, también presenta riesgos, especialmente para las niñas, niños y adolescentes (NNA), quienes pueden ser expuestos a situaciones de trata y explotación. En este contexto, el Código de Conducta Nacional para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes en el Sector de los Viajes y el Turismo (CCN) se posiciona como una herramienta clave para proteger su bienestar en el sector turístico. Su objetivo principal es prevenir, detectar y denunciar cualquier forma de explotación o violencia

contra NNA, garantizando entornos seguros donde sus derechos sean respetados.

Que a través de estrategias de sensibilización, formación y colaboración con autoridades y actores del sector, el CCN busca asegurar que el turismo siga siendo una actividad positiva, que promueva los atractivos de los destinos turísticos y de impulso a la economía, pero siempre dentro de un marco de respeto, seguridad y responsabilidad. De esta manera, el CCN contribuye a construir un turismo que proteja y cuide a NNA, preservando su dignidad y derechos frente a los riesgos inherentes a la movilidad que se genera en el ámbito turístico.

FUNDAMENTO EN VALORES

El presente Código se sustenta en los siguientes valores, considerados pilares fundamentales de los derechos humanos y guías esenciales para el desarrollo de una sociedad justa y equitativa:



LIBERTAD

La libertad se define como la capacidad de cada persona para actuar y tomar decisiones por sí misma, libre de coacción o restricciones indebidas. Es un valor esencial que permite a los individuos desarrollarse plenamente y llevar una vida autónoma y significativa. Para las NNA, la libertad es fundamental para su crecimiento y desarrollo, implicando el derecho a explorar, aprender y expresar sus ideas en un entorno seguro, que fomente su autonomía sin exponerlos a riesgos, permitiéndoles construir su propia identidad y futuro.

DIGNIDAD

La dignidad humana es el valor intrínseco que todas las personas poseen, un derecho fundamental que exige respeto y trato justo sin importar su origen, características o circunstancias. Este principio cobra una importancia aún mayor cuando hablamos de NNA. Reconocer su dignidad implica asegurarles un entorno donde sus derechos sean plenamente reconocidos, respetados y protegidos, libres de cualquier forma de violencia, explotación o discriminación, permitiéndoles desarrollarse plenamente como individuos.

INTEGRIDAD

La integridad personal es un derecho fundamental que abarca la protección de cada individuo en sus dimensiones física, psíquica y moral. Este valor comprende el derecho a la seguridad, a la salud, y al respeto por la autonomía individual. Para las NNA, asegurar su integridad es crucial; implica darles protección ante cualquier forma de abuso, violencia o negligencia que pueda afectar su cuerpo, mente o desarrollo, garantizando que crezcan en un entorno donde su bienestar y autonomía sean plenamente respetados.

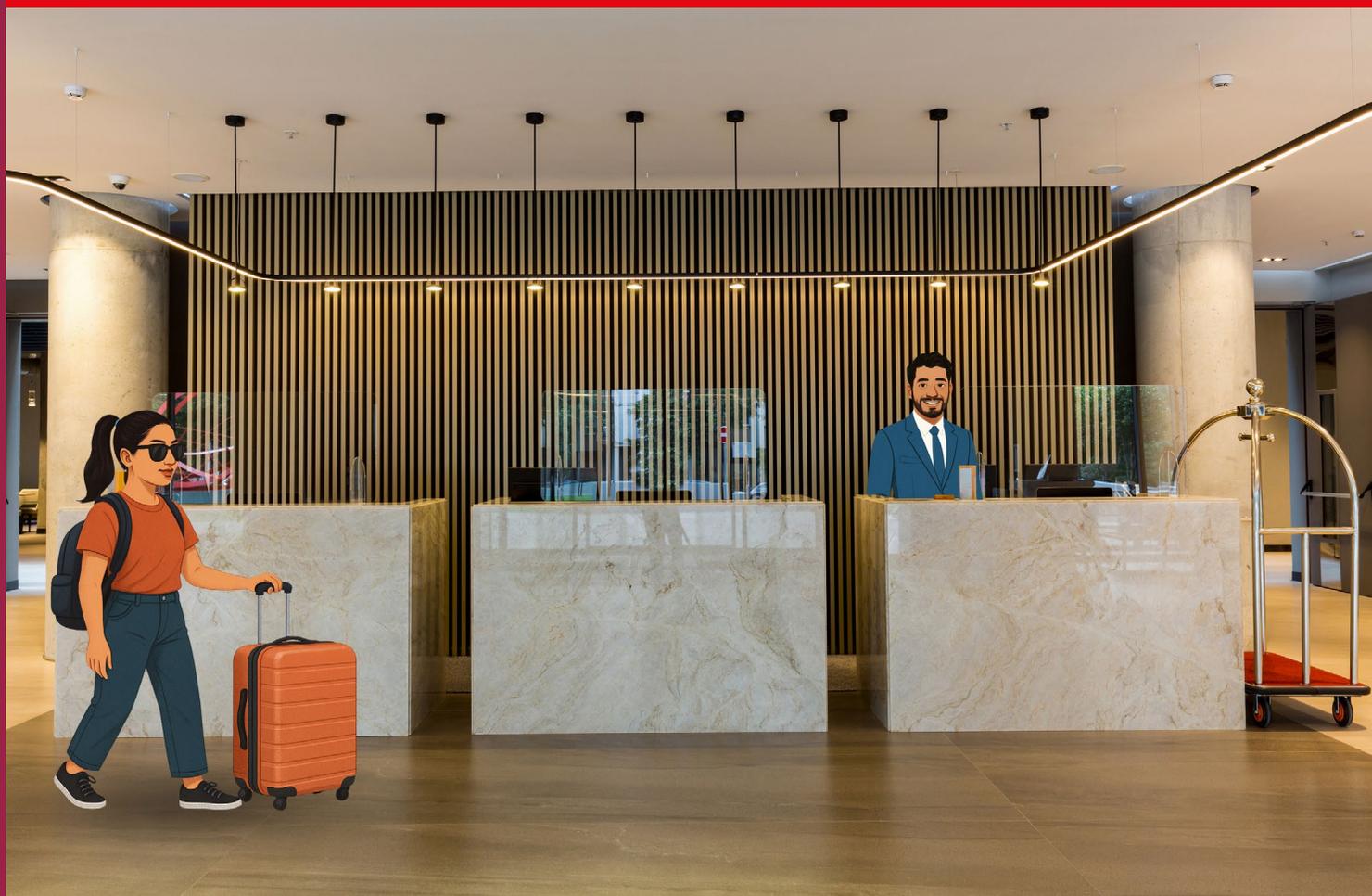
SEGURIDAD

La seguridad es la garantía fundamental de protección de los derechos y el bienestar de las personas frente a amenazas y riesgos, asegurando un entorno libre de violencia, agresión o injusticia, donde cada individuo pueda vivir con tranquilidad y confianza. Para las NNA, esta seguridad es primordial; implica crear y mantener espacios donde estén protegidos de todo peligro, abuso o explotación, permitiéndoles crecer y desarrollarse en un ambiente de paz y confianza.

Estos valores —**libertad, dignidad, integridad y seguridad**— se encuentran interrelacionados y se fortalecen mutuamente. Si bien la libertad y la dignidad son esenciales para el desarrollo individual de cada persona, la integridad y la seguridad son fundamentales para la vida en comunidad y la construcción de una convivencia armónica. Para las NNA, esta interconexión es vital: garantizar su dignidad y libertad les permite desarrollarse, mientras que salvaguardar su integridad y seguridad es indispensable para que crezcan en entornos protegidos, donde puedan desarrollar todo su potencial en un ambiente de respeto y armonía.

En el contexto de los viajes y el turismo, donde la movilidad y la interacción

social se intensifican, el CCN destaca la trascendencia del principio de protección del interés superior de la niñez, un principio fundamental de la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes. Este principio exige que todas las acciones y decisiones en el sector turístico prioricen el bienestar de las NNA, asegurando que crezcan en un entorno libre de riesgos, explotación o violencia. Proporcionarles un espacio seguro y respetuoso no solo salvaguarda su integridad física y psicológica, sino que también actúa como una barrera efectiva contra la trata y explotación infantil. De esta manera, el turismo puede seguir siendo una actividad benéfica y enriquecedora para NNA, sin comprometer su seguridad ni sus derechos fundamentales.



LA TRATA DE PERSONAS

ES UN DELITO QUE ATENTA DE MANERA GRAVE CONTRA LOS DERECHOS HUMANOS, LA LIBERTAD Y LA DIGNIDAD DE MILLONES DE SERES HUMANOS.

Los tratantes engañan y enganchan a personas de distintas edades y condición social, con el fin de someterlas y explotarlas, generalmente a través de diversas formas de violencia.

De acuerdo al *Protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas, especialmente mujeres y niños, que complementa la convención de las Naciones Unidas contra la delincuencia organizada transnacional*, conocido como “El Protocolo de Palermo”, se define a la Trata de Personas, como “*la captación, el transporte, el traslado, la acogida o la recepción de personas, recurriendo a la amenaza o al uso de la fuerza u otras formas de coacción, al rapto, al fraude, al engaño, al abuso de poder o de una situación de vulnerabilidad o a la concesión o*

recepción de pagos o beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra, con fines de explotación. Esa explotación incluirá, como mínimo, la explotación de la prostitución ajena u otras formas de explotación sexual, los trabajos o servicios forzados, la esclavitud o las prácticas análogas a la esclavitud, la servidumbre o la extracción de órganos”.

En el contexto del turismo, las NNA son especialmente susceptibles a la captación y posterior explotación. El tratante puede aprovecharse para manipularles, y cometer un ilícito. La falta de supervisión en algunos espacios turísticos podría facilitar que los NNA sean separados de su entorno familiar y sometidos a condiciones abusivas. El CCN ofrece ser la herramienta que coadyuve a la prevención, detección y denuncia de la trata, asegurando que los NNA puedan disfrutar de esta actividad de manera segura, respetuosa y libre de explotación.

De acuerdo con lo señalado en el artículo 10 de la Ley General para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a

las Víctimas de estos Delitos; una de las más reconocidas es la explotación sexual, sin embargo, existen otros fines como la explotación laboral, el matrimonio forzado, la extracción de órganos, etc. Es importante reconocer que de acuerdo con el Protocolo de 2014 del Convenio núm. 29 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la explotación sexual representa una forma de trabajo forzoso. **México está considerado como país de origen, tránsito y destino de víctimas de trata de personas**

(Fuente: Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, UNODC, por sus siglas en inglés).



EL TRABAJO INFANTIL

De acuerdo con la OIT, es todo trabajo realizado por niñas y niños por debajo de la edad mínima legal, que limita su educación, afecta su desarrollo físico y psicológico, atenta contra su dignidad o pone en riesgo su bienestar físico, mental o emocional, ya sea por la naturaleza o las condiciones en que se realiza (Convenio núm. 138).

En México, la edad mínima para trabajar es de 15 años. Las y los adolescentes de entre 15 y 17 años pueden desempeñar actividades laborales, siempre que estas se desarrollen en condiciones que garanticen

la protección de su salud, su educación y su desarrollo integral, conforme a lo establecido en los artículos 22 y 173 al 180 de la Ley Federal del Trabajo.

Asimismo, el Convenio núm. 182 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), relativo a las peores formas de trabajo infantil, junto con la Recomendación núm. 190, establece que dichas formas pueden incluir el trabajo forzoso, la trata de niñas, niños y adolescentes, y otras actividades que atenten contra su bienestar físico, mental o moral.

EXPLOTACIÓN DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES EN EL SECTOR DE LOS VIAJES Y EL TURISMO



En el contexto de los viajes y el turismo, hay delincuentes que utilizan la infraestructura turística para buscar tener contacto sexual con niñas, niños o adolescentes, lográndolo con la complicidad de otros explotadores, tratantes o quienes de forma directa o indirecta facilitan estos encuentros. De acuerdo con el Convenio núm. 182 de la OIT, la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes, es una de las peores formas de trabajo infantil, además de constituir trabajo forzoso, de acuerdo con el Protocolo núm. 29 de la OIT y la Recomendación 190 de esa misma organización.

Quienes cometen estos delitos hacen uso de las instalaciones y servicios que ofrece el sector del turismo como: hoteles, moteles e inmuebles rentados, agencias de viajes, empresas o particulares de transporte terrestre y aéreo, establecimientos de alimentos y bebidas, spas y centros de entretenimiento; esto en muchas ocasiones con o sin el conocimiento o la intención de las personas propietarias o colaboradoras de los establecimientos.

TRABAJO INFANTIL EN EL SECTOR DE LOS VIAJES Y EL TURISMO

Por otro lado, existen personas que utilizan el trabajo infantil para producir bienes y prestar servicios. El uso del trabajo infantil afecta a la salud, la integridad, la seguridad y el bienestar de niñas, niños y adolescentes, vulnerando sus derechos. Sin embargo, también afecta al sector del turismo, pues contraviene los derechos humanos y puede perjudicar la imagen de un destino turístico. Asimismo, genera un ambiente menos atractivo para los viajeros que buscan experiencias auténticas, responsables y éticas.

El Código de Conducta Nacional para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes en el Sector de los Viajes y el Turismo es reconocido por la ONU Turismo como una de las 16 mejores prácticas del mundo, se ha posicionado como la **principal herramienta para la**

creación de espacios seguros contra el trabajo infantil y la explotación de niñas, niños y adolescentes en el sector de los viajes y el turismo.

Su desarrollo, actualización y puesta en marcha, ha involucrado a diversos representantes del gobierno, de organizaciones de empleadores, de organizaciones de trabajadores y de organizaciones de la sociedad civil, para generar un instrumento de uso gratuito, que puede ser implementado por cualquier Prestador de Servicios Turísticos (PST) inscrito en el Registro Nacional de Turismo (RNT).



LOS OBJETIVOS PRINCIPALES DEL CCN SON:

1. Comprometer al sector turístico nacional en la prevención, detección y denuncia de toda forma de explotación de niñas, niños y adolescentes en el sector de los viajes y el turismo.
2. Prevenir el trabajo infantil y garantizar que el trabajo de adolescentes en edad permitida se realice en condiciones dignas y conforme a la Ley, dentro del sector de los viajes y el turismo.
3. Impulsar la participación activa de las y los diversos actores del sector, con el objetivo de construir destinos turísticos seguros que manifiesten una política de cero tolerancia al trabajo infantil y toda forma de explotación de niñas, niños y adolescentes.
4. Promover la corresponsabilidad y el compromiso entre quienes visitan y recorren nuestro país, con el fin de proteger a las comunidades que los reciben.

IMPACTO ESPERADO

Impulsar que el **Código de Conducta Nacional** aludido, se consolide como un referente para movilizar al sector turístico en México, involucrando al mayor número posible de personas empleadoras, trabajadoras y diversos actores en la protección de niñas, niños y adolescentes contra cualquier forma de explotación y el trabajo infantil.

El CCN se creó con el objetivo principal de prevenir el trabajo infantil y toda forma de explotación de niñas, niños y adolescentes en establecimientos del sector turístico y cuenta con las siguientes características:

- Es un instrumento de **adhesión libre**.
- Sus compromisos son de **autogestión y denuncia**, es decir, los establecimientos

asumen la responsabilidad de su implementación y cumplimiento, con la supervisión periódica de la SECTUR.

- Puede ser implementado por cualquier PST, sin importar su tamaño o categoría, siempre que esté inscrito en el Registro Nacional de Turismo (RNT). Este registro, coordinado por la SECTUR, es el instrumento oficial de información en el que deben figurar todos los PST para poder operar legalmente en el país, conforme a lo establecido en el artículo 48 de la Ley General de Turismo.
- El CCN se compone de **4 directrices** que las empresas y/o establecimientos deben aplicar y **aportar las evidencias de su cumplimiento** a través del **Portal CCN**.

El trámite es gratuito; asimismo, las empresas y/o establecimientos pueden optar por contratar la asesoría de personas promotoras acreditadas por la SECTUR, quienes podrán apoyarles durante el proceso de implementación del CCN.

El listado oficial de personas promotoras acreditadas se encuentra disponible en el siguiente enlace:

<https://ccn.sectur.gob.mx/promacred>

ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente instrumento está dirigido a Prestadores de Servicios Turísticos (PST) que encuentren dentro de alguno de los supuestos del artículo 83 del Reglamento de la Ley General de Turismo, así como el artículo tercero del Acuerdo por el que se emite el catálogo de los diferentes servicios turísticos cuyos prestadores de servicios turísticos deberán inscribirse en el Registro Nacional de Turismo, publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 30 de marzo de 2016.

PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

1. Agencia de viajes	10. Spa
2. Operadora de aventura/naturaleza	11. Campo de golf
3. Agencia integradora de servicios	12. Tiempos compartidos
4. Operadora de buceo	13. Guardavida/Salvavida
5. Alimentos y Bebidas	14. Tour operador
6. Operadora de marina turística	15. Guías de Turistas
7. Arrendadora de autos	16. Transportadora turística
8. Parque temático	17. Hospedaje
9. Balneario y parque acuático	18. Vuelo en globo aerostático



PROCESO DE ADHESION DEL PST AL CCN

1. Ingresar al Portal CCN:
<https://ccn.sectur.gob.mx>
2. Dirigirse a la sección “Registro”.
3. Ingresar en el espacio correspondiente el folio con el que está inscrito el PST dentro del RNT.
4. Si el folio es validado exitosamente, se dirigirá en automático a la sección de “Crear Usuario”.

Nota: En caso contrario, se deberá revisar el folio registrado, o si no se ha realizado la inscripción en el RNT, dirigirse a la página <https://rnt.sectur.gob.mx>, a fin de realizar la operación correspondiente.

Dentro de la sección “Crear Usuario”, se deberá registrar la cuenta de correo electrónico registrada en el RNT.

5. En dicha cuenta, se recibirá un correo electrónico en donde se incluirá el usuario y contraseña, los cuales deberán conservarse para continuar con el proceso.
6. Al contar con usuario y contraseña, se deberá dirigir a la Sección “Empresas”, y dar clic al submenú “Iniciar Sesión”, para

validar los datos del PST que se indican a continuación:

Datos Generales

- Tipo de Prestador de Servicios Turísticos
- Nombre comercial
- Razón Social
- RFC
- Fecha de inicio de operaciones
- Número total de personas empleadas de la empresa y/o establecimiento
- Número total de empleadas mujeres
- Número total de empleados hombres
- Número total de personas empleadas con discapacidad

Datos de Ubicación

- Domicilio completo (calle, número, C.P., municipio, entidad)
- Georreferenciación

Datos de Contacto

- Teléfono de oficina
- Correo electrónico
- Página web
- Redes sociales (Facebook, Instagram, Tik Tok)

Datos Legales

- Nombre de Representante Legal

Una vez validada la información, se deberá dar clic en el botón “Validar”. De lo contrario ingresa a <https://rnt.sectur.gob.mx> y actualiza tus datos.

7. Una vez validada la información, el sistema redirigirá en automático a la sección de directrices.
8. La persona representante legal o gerente general fungirá como enlace con la SECTUR durante toda la etapa de ejecución y será quien deberá firmar toda la documentación relacionada a la comprobación de evidencias del

cumplimiento de las directrices.

Dicha persona deberá descargar el documento **“Carta Compromiso CCN”**, incluir el logotipo de la empresa, y posteriormente firmarlo, escanearlo y cargar el archivo en formato PDF al Portal CCN, como evidencia.

Al finalizar este paso, se podrá iniciar con la carga de evidencias de las directrices.

La SECTUR se encargará de revisar las evidencias presentadas, verificando que cumplan con los criterios establecidos. En caso contrario, se proporcionará la retroalimentación que corresponda directamente a través del Portal CCN.



DIRECTRICES DEL CCN



Las 4 directrices que deben cumplirse en el marco del compromiso son las siguientes:

DIRECTRIZ 1

COMPROMISO INSTITUCIONAL

Establecer en un documento rector el compromiso de la empresa y/o establecimiento para prevenir y prohibir el trabajo infantil y toda forma de explotación de niñas, niños y adolescentes. Este compromiso también deberá garantizar que el trabajo de adolescentes en edad permitida para trabajar se realice en condiciones dignas y conforme a la Ley, y deberá hacerse extensivo a toda la cadena de valor que le provea insumos o servicios.

OBJETIVO

Formalizar la postura de la empresa y/o establecimiento **contra el trabajo infantil y toda forma de explotación de niñas, niños y adolescentes**, incorporando medidas de debida diligencia **que prevengan** su aparición, tanto **en las operaciones propias como en aquellas realizadas por terceros** en la cadena de valor.

ACCIONES REQUERIDAS PARA IMPLEMENTAR ESTA DIRECTRIZ:

1.1. Incorporación en documento rector:

La empresa y/o establecimiento deberá incorporar en algún documento rector las cláusulas que reflejen una postura contra el trabajo infantil y toda forma de explotación de niñas, niños y adolescentes, así como el compromiso con el trabajo digno de adolescentes en edad permitida para trabajar conforme a la Ley Federal del Trabajo.

Ejemplo:

1. Código de conducta de la empresa y/o establecimiento.
2. Código de ética.
3. Políticas de responsabilidad social.
4. Reglamento interno u otro documento que regule el actuar de los empleados en la empresa.

Si la empresa no cuenta con un documento rector o no puede modificar el existente, podrá descargar el formato [“Política de Protección para NNA”](#) desde esa sección del Portal CCN. Este documento contiene las cláusulas requeridas y puede ser adaptado a las necesidades de la empresa, incluyendo su logotipo.

1.2. Firma del documento:

Una vez adaptado, el documento debe ser firmado por la persona representante legal o gerente general de la empresa y/o establecimiento.

1.3. Socialización del compromiso:

Este compromiso debe ser comunicado a todo el personal a través de:

1.3.1. Circulares.

1.3.2. Correos electrónicos.

1.3.3. Sesiones informativas presenciales o vía remota.

La empresa deberá subir evidencia de al menos una de estas acciones al Portal CCN.

1.4. Extensión del compromiso a la cadena de valor:

Se debe fomentar que proveedores y prestadores de servicios no recurran al trabajo infantil. Este compromiso debe formalizarse con la cadena de valor que tenga la empresa y/o establecimiento, así como para aquellos que se vayan a contratar con posterioridad; y será responsabilidad de cada PST supervisar su cumplimiento. La empresa puede descargar el formato [“Carta compromiso de Cadena de valor”](#) y recabar la firma de al menos tres proveedores.

1.5. Carga de evidencias:

Subir en la sección y casilla que corresponda a esta Directriz, en formato PDF:

- Documento rector firmado.
- Evidencia de la difusión del documento rector entre el personal del establecimiento.

- Tres Cartas compromiso de Cadena de Valor firmadas por proveedores.

DIRECTRIZ 2

SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

Sensibilizar y capacitar al personal de la empresa y/o establecimiento sobre la prevención, detección, atención y denuncia del trabajo infantil y toda forma de explotación niñas, niños y adolescentes en el sector de viajes y turismo.

OBJETIVO

Que el personal cuente con información relativa a la prevención, detección, atención y denuncia de posibles casos de trabajo infantil y toda forma de **explotación de niñas, niños y adolescentes (NNA)**.

2.1. Alcance y Requisitos:

- **Cobertura mínima:** Al menos el **80% del personal** debe estar capacitado. La capacitación y evidencia de la misma deberá realizarse y comprobarse dentro del plazo de seis meses con el que cuenta el PST para concluir su trámite.
- **Énfasis:** Prioridad en quienes tienen **contacto directo con clientes y proveedores** (área de recursos humanos, personal de seguridad y



limpieza, entre otros).

- **Momento clave:** La capacitación deberá proporcionarse obligatoriamente al personal de nuevo ingreso al momento de su incorporación a la empresa y/o establecimiento, a fin de garantizar que cuente con los conocimientos necesarios.

2.2. Recursos disponibles para la capacitación:

Material de apoyo de libre uso que deberá ser utilizado para la sensibilización al personal, el cual se encuentra disponible para su descarga en el Portal CCN, y fue proporcionado por las siguientes instituciones:

- Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
- OIT - Organización Internacional del Trabajo.
- Save the Children.

2.3. Una vez realizada la capacitación:

Se deberá adjuntar en formato PDF en la casilla correspondiente, los documentos que incluyan:

2.3.1 Listas de asistencia (utilizar el formato proporcionado por el Portal CCN, el cual deberá ser llenado con la información del personal).

2.3.2. Fotografías de las sesiones de capacitación del curso impartido al personal del establecimiento, el cual está disponible para su descarga en el Portal CCN.

La SECTUR validará la lista de asistencia presentada por el PST y emitirá las Constancias de participación de la sensibilización que haya tomado el personal, las cuales serán enviadas al correo electrónico del establecimiento previamente registrado en el Portal CCN.



DIRECTRIZ 3

PROTOCOLO DE ACCIÓN CCN Y REDES DE COLABORACIÓN

Implementar un protocolo para la identificación, atención y denuncia de presuntos casos de trabajo infantil y toda forma de explotación de niñas, niños y adolescentes en el sector de los viajes y turismo, incluyendo la creación de redes de colaboración, acciones de prevención y mecanismo de denuncia.

OBJETIVO

Promover el uso de herramientas para **prevenir, detectar, atender y reportar** posibles casos de **trabajo infantil** y toda forma de **explotación de niñas, niños y adolescentes**, y establecer **alianzas con instituciones especializadas** para atender eficazmente estas situaciones.

ACCIONES REQUERIDAS PARA IMPLEMENTAR ESTA DIRECTRIZ:

3.1. Protocolo CCN.

3.1.1. Descargar el formato “**Protocolo de Acción CCN**” desde

el Portal CCN, el cual puede tomarse como **base para estructurar el propio**.

3.1.2. Adaptar el contenido de acuerdo con el contexto y procedimientos de la empresa (entidad, región, clasificación, tamaño).

3.1.3 Personalizar el documento con:

- Datos del establecimiento.
- Logotipo.

3.1.4 Designar un grupo de apoyo equivalente al 5% del total del personal para ayudar en su activación.

3.1.5 Difundir el **protocolo a todo el personal del establecimiento**.

3.1.6 Enviar el protocolo interno final, firmado por la **persona representante legal o gerente general**, de la empresa y/o establecimiento, así como adjuntar la evidencia en el Portal CCN.

3.1.7 Una vez difundido el Protocolo, deberá programarse un esquema de capacitación para el personal, a fin de que tengan conocimiento de cómo actuar ante un probable caso de trata o explotación.

3.2. Formación de redes de colaboración

3.2.1 Establecer contacto con al menos dos de las instituciones que forman parte del **Directorio redes de colaboración**, disponible en el Portal CCN.

3.2.2. Procedimiento a seguir:

3.2.2.1. Descargar el formato **“Redes de colaboración”** del Portal CCN.

3.2.2.2. Personalizarlo con datos del establecimiento y la institución a quien se dirige la solicitud.

3.2.2.3. Enviar por correo electrónico o entregar personalmente a la institución que corresponda.

3.3. Evidencia requerida para acreditar cumplimiento:

Se deberá cargar en la sección y casilla que corresponda a esta Directriz, en formato PDF:

3.3.1. Documento del **Protocolo interno** con el logotipo de la empresa y/o establecimiento, firmado por la persona representante legal o gerente general.

3.3.2. Evidencia de la difusión del mismo entre el personal del establecimiento (fotografías, capturas de pantalla de correo electrónico y/o acuses de recibido).

3.3.3. Acuses de recibo firmados y/o sellados de al menos 2 instituciones, o en su caso, capturas de pantalla de correos electrónicos dirigidos a las mismas.

DIRECTRIZ 4

COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN A CLIENTES

Informar a los clientes sobre las acciones implementadas por la empresa y/o establecimiento para prevenir el trabajo infantil y toda forma de explotación de niñas, niños y adolescentes.

OBJETIVO

- Desarrollar e implementar acciones de comunicación mediante mensajes visibles y materiales informativos que expresen de

forma clara y contundente el rechazo de la empresa y/o establecimiento al trabajo infantil y a cualquier forma de explotación de niñas, niños y adolescentes (NNA), reafirmando así su compromiso institucional con la prevención y erradicación de estas prácticas.

- **Acciones a realizar:**

- a. **Informar a clientes.**

- Descargar el formato [“Comunicado a Clientes”](#), desde el Portal CCN, personalizarlo con el logotipo y datos del establecimiento.
 - Carga de evidencia en el Portal CCN de la difusión de las cartas informativas (en español e inglés) en zonas visibles y de mayor afluencia del establecimiento.

- b. **Difundir el compromiso.**

- Hacer uso de los materiales descargables disponibles en la sección [“Contenidos”](#) del

Portal CCN, incorporando el logotipo de la empresa y/o establecimiento en cada uno de ellos (carteles, flyers, tarjetas, entre otros) y ubicarlos en:

- » Áreas comunes del establecimiento.
- » Sitio web.
- » Redes sociales.

- c. **Evidencia requerida para acreditar cumplimiento:**

Se deberá cargar en la sección y casilla que corresponda a esta Directriz, en formato PDF:

- Documento del Comunicado a clientes firmado.
- Fotografías de las cartas colocadas en el establecimiento.
- Evidencia de la difusión de los materiales impresos o digitales utilizados para difundir el mensaje.



DISTINTIVO CCN



- La SECTUR llevará a cabo la revisión, retroalimentación y validación de que la evidencia correspondiente a las cuatro directrices esté completa y correctamente presentada.
- Una vez validada la información, el Portal CCN emitirá el **Distintivo CCN** correspondiente para su descarga e impresión por parte de cada empresa o establecimiento, el cual deberá exhibirse en un lugar visible, como el lobby, elevadores, escaleras, entre otros.
- El **Distintivo CCN** tendrá una **vigencia de 2 años**.

Transcurrido un año de su expedición, el PST contará con 15 días naturales para elaborar y remitir a través del Portal CCN, el **informe anual** de seguimiento.

Una vez transcurrido el plazo de 15 días naturales posterior al cumplimiento de 1 año desde la expedición del distintivo, y en caso de que el PST no haya enviado su informe anual de seguimiento a través del Portal CCN. En caso de que el PST desee obtener nuevamente el distintivo, deberá iniciar el proceso desde su etapa inicial, cumpliendo con todos los requisitos establecidos y presentando la documentación y evidencias necesarias para su validación.

Transcurridos los 2 años de vigencia, para renovar el distintivo, el PST deberá presentar el informe anual previo y actualizar las evidencias correspondientes a la Directriz 2, “Sensibilización y Capacitación del Personal” en el Portal CCN.

La SECTUR podrá proceder a la revocación del distintivo otorgado en cualquier momento.



INFORME ANUAL

OBJETIVO

Evidenciar el compromiso institucional asumido por el PST al momento de obtener el **Distintivo CCN**, mediante acciones concretas que reflejen la implementación y seguimiento de los principios y lineamientos establecidos por dicho instrumento.

La información se obtendrá a través de un cuestionario. Dicho elemento proporcionará una visión integral del proceso de implementación del CCN por parte del PST. Permitirá obtener datos clave sobre el compromiso institucional, las acciones tomadas, la efectividad de la formación y sensibilización, el manejo de incidentes y las relaciones con proveedores y aliados estratégicos. También ayudará a identificar probables obstáculos en la implementación y áreas donde se requieren apoyos adicionales, lo cual facilitará la toma de decisiones para mejorar las prácticas y políticas de protección infantil en el sector.

- El formato del [Cuestionario del Informe Anual](#) estará disponible para su descarga en el Portal CCN: www.ccn.sectur.gob.mx

- Deberá ser completado en su totalidad y firmado por la persona representante legal o gerente general de la empresa y/o establecimiento.
- Una vez revisado su contenido, la SECTUR proporcionará la retroalimentación correspondiente.

COMPROMISO ÉTICO Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

- Mantente alerta a posibles situaciones de riesgo.
- Reporta de inmediato al:
 - » 800-5533-000 – Línea Nacional contra la Trata.
 - » 911 – Emergencias.
 - » 089 – Denuncia anónima.
 - » 088 – Guardia Nacional.

¡Adopta el Código de Conducta Nacional para la Protección de las Niñas, Niños y Adolescentes en el Sector de los Viajes y el Turismo, y promueve su implementación!



APARTADO I.

LINEAMIENTOS DE 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) 2025

OBJETIVO

Estos lineamientos describen la mecánica operativa para que las Personas Promotoras del CCN (PPCCN), acreditadas por la SECTUR, brinden acompañamiento efectivo a las empresas y/o establecimientos que adopten este instrumento.

Los prestadores de servicios turísticos (PST), podrán optar por recibir asesoría y acompañamiento por parte de las PPCCN acreditadas por SECTUR, para llevar a cabo la gestión del Distintivo CCN a favor de la empresa y/o establecimiento.

PÚBLICO OBJETIVO

Este documento está dirigido a las PPCCN previamente acreditadas por la SECTUR, quienes contarán con las herramientas

necesarias para asesorar a empresas y/o establecimientos del sector turístico en la implementación del Código de Conducta Nacional.

Con el fin de elaborar el directorio y garantizar la calidad de los procesos de implementación del CCN, las personas que deseen certificarse como PPCCN, incluidas aquellas previamente certificadas por la SECTUR, deberán presentar su solicitud de acreditación.

REQUISITOS PARA LA PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD COMO PPCCN

- Ser mayor de edad.
- Identificación oficial con fotografía digitalizada (Credencial para votar INE o pasaporte).
- Firmar Aviso de Privacidad, el cual



incluye la información personal y otorga autorización para la publicación de sus datos en el portal CCN.

La persona aspirante a PPCCN deberá enviar al correo atencionccn@sectur.gob.mx, en un solo archivo PDF, los siguientes documentos: a) la digitalización de la identificación oficial (por ambos lados), donde se visualicen claramente los datos; y b) el documento debidamente llenado y escaneado del Aviso de Privacidad.

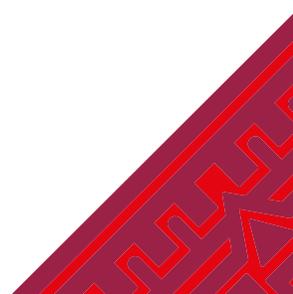
Una vez validada su información, recibirá al correo electrónico proporcionado la confirmación para continuar con su proceso.

PROCESO DE ACREDITACIÓN Y MECÁNICA OPERATIVA

Posterior a la recepción por correo, del usuario y contraseña, deberá realizar lo siguiente:

- 1. Acceder al Portal CCN**
Ingrese al Portal CCN:
www.ccn.sectur.gob.mx
- 2. Dar clic en el botón “Ingreso → Persona Promotora”**

En la página principal del portal, haga clic en el botón correspondiente para ingresar como Persona Promotora.



3. Inscribirse en el curso de capacitación

En la sección “Capacitación”, podrá descargar el material disponible en el Portal CCN.

4. Aplicar la evaluación

Una vez revisado el contenido descargado de la sección “Capacitación”, haga clic en el botón que le dirigirá a la evaluación.

5. Aprobar la evaluación

Deberá aprobar la evaluación con una calificación mínima de 90 puntos sobre 100.

6. Obtener la constancia de acreditación

En caso de haber obtenido una calificación mínima de 90 puntos sobre 100, la SECTUR emitirá la constancia de acreditación como PPCCN y la hará llegar a través del correo electrónico

registrado; asimismo hará las gestiones para que sus datos se carguen en la sección de “Personas Promotoras CCN”, para su visualización por parte de los PST dentro del Portal CCN.

7. En caso de no obtener una calificación mínima de 90 puntos sobre 100, la persona aspirante podrá intentar nuevamente la evaluación.

8. Ofrecer asesoría y acompañamiento

Una vez obtenida la constancia, la PPCCN podrá ofrecer asesoría y acompañamiento en la implementación del CCN a otras empresas y/o establecimientos.



LINEAMIENTOS DE SEGUIMIENTO, COMUNICACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS

- 1. Asesoría y Acompañamiento en la Implementación del CCN:** Las PPCCN se comprometen a informar a los establecimientos interesados que la adhesión o renovación del CCN es de carácter **libre y gratuito**. Además, deberán aclarar que los contenidos de la capacitación son propiedad de la SECTUR, en colaboración con instituciones que acompañaron el proceso de actualización.
- 2. Portal de Seguimiento y Validación de Evidencias:** Las PPCCN se comprometen a asesorar, acompañar y cargar las evidencias relacionadas con la implementación del CCN exclusivamente a través del Portal CCN: www.ccn.sectur.gob.mx
- 3. Homologación de Materiales de Apoyo:** Para asegurar la uniformidad de la información, las PPCCN se comprometen a utilizar los materiales diseñados y proporcionados por la SECTUR a través del Portal CCN: www.ccn.sectur.gob.mx
- 4. Canales de Comunicación del CCN:** Las PPCCN se comprometen a utilizar exclusivamente las herramientas y canales de comunicación oficiales del CCN, es decir, el Portal CCN: www.ccn.sectur.gob.mx y el correo electrónico atencionccn@sectur.gob.mx
- 5. Seguimiento a Establecimientos:** Las PPCCN se comprometen a dar seguimiento a los establecimientos durante el tiempo

acordado y hasta la gestión del Distintivo CCN para las empresas acompañadas. Para ello, deberán:

- Responder a dudas y solicitudes de soporte.
- Realizar revisiones periódicas de los avances para cumplir con los tiempos establecidos en la estrategia de implementación.
- Mantener una relación cordial y de involucramiento con las necesidades del establecimiento.
- Apoyar a los establecimientos para que cada directriz se implemente exitosamente, garantizando que su práctica y operación sean útiles para los objetivos del CCN.
- Comprometerse a no mecanizar ni estandarizar los elementos de cada directriz, especialmente el protocolo de la directriz 3, sino a personalizar cada acción según la operación específica de cada establecimiento. Es fundamental recordar que una implementación comprometida del CCN puede salvaguardar la integridad, seguridad o incluso la vida de NNA, y que las PPCCN son esenciales en ese compromiso.

CONSIDERACIONES ESPECÍFICAS POR DIRECTRIZ

- **Directriz 1:**

Apoyar a las empresas a complementar sus documentos rectores (Código de conducta, Código de ética, Políticas de responsabilidad social, Reglamento interno u otro documento que regule el actuar de los empleados en la empresa). Proponer el formato de responsabilidad social como última opción solo si los establecimientos justifican no poder modificar sus documentos rectores a corto plazo.

Orientar a los PST en el llenado del Comunicado a la Cadena de Valor, ya que es fundamental contar con la colaboración de sus proveedores.

- **Directriz 2:**

Las PPCCN deberán proponer el esquema de capacitación a implementar dentro de los establecimientos con el material proporcionado por la Secretaría de Turismo, el cual está disponible a través del Portal CCN. En este sentido, podrán orientar la sensibilización requerida al personal de la empresa y/o establecimiento mediante sesiones presenciales o virtuales, según corresponda, asegurándose de que se cumpla con la solicitud de que al menos el **80%** del personal reciba y comprenda la información pertinente.

- **Directriz 3:**

Las PPCCN apoyarán a las empresas en la adaptación de sus propios protocolos de acción para casos de riesgo. El protocolo de acción disponible en el Portal CCN:

www.ccn.sectur.gob.mx es un ejemplo base para la creación del protocolo interno. En coordinación con la persona representante legal o gerente general de la empresa, las PPCCN informarán al personal sobre la implementación del protocolo, asegurando que cada persona colaboradora tenga claridad sobre su rol ante una posible situación de riesgo.

Asimismo, contribuirán en la identificación de instituciones que puedan proporcionar el apoyo necesario en el supuesto de que se detecte un presunto caso de riesgo en contra de una niña, niño o adolescente, a fin de conformar la Red de Colaboración.

- **Directriz 4:**

Las PPCCN apoyarán al establecimiento en la difusión de su compromiso con el CCN. Deberán ubicarse los comunicados en sitios visibles al interior del establecimiento, para hacerlo del conocimiento de sus clientes o usuarios.

RENTA AUTOS



NOTA IMPORTANTE PARA CADENAS Y CORPORATIVOS

Las PPCCN que acompañen a cadenas, corporativos y complejos turísticos se comprometen a no integrar en el sistema las mismas evidencias de varios establecimientos de la misma cadena (ej. fotos, formatos idénticos, protocolos iguales). Cada establecimiento posee características y particularidades propias. Los documentos rectores, protocolos y demás formatos

relacionados con el cumplimiento del CCN deberán ser firmados obligatoriamente por la persona representante legal o gerente general, y deberán reflejar las singularidades de cada establecimiento.

Los términos de colaboración serán determinados por ambas partes (PST y PPCCN).

La SECTUR, una vez verificada la información de las evidencias del cumplimiento de las directrices, se reserva el derecho de tomar la decisión final de otorgar el Distintivo CCN al PST solicitante.



RECOMENDACIONES PARA INTERACCIÓN CON MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Si algún medio de comunicación desea abordar el tema a través de las PPCCN, es importante aclarar que la información proporcionada es a título personal y no en representación de la SECTUR. Además, se debe evitar interactuar sin contar con información oficial y documentada suficiente.

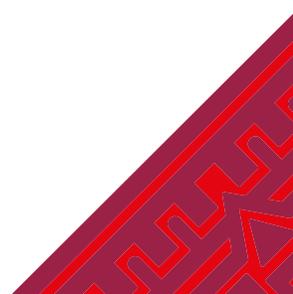
En caso de que se requieran cifras o estadísticas sobre víctimas o involucrados, es mejor no proporcionar datos sin respaldo oficial, remitiendo al medio a fuentes especializadas. La conversación debe centrarse en el objetivo común del sector turístico: la prevención de delitos, mediante la colaboración de prestadores de servicios y entidades públicas.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Las PPCCN se comprometen a:

- Proteger y no divulgar la información considerada confidencial o reservada, así como los datos personales o sensibles de los establecimientos y personas prestadoras de servicios que acompañan.
- No divulgar la información generada para la implementación del CCN (documentos rectores, protocolos, planes, etc.), ya que son de uso exclusivo del establecimiento atendido y no podrán ser reutilizados para el trámite de otro establecimiento.

Cualquier situación o problema relacionado con el desempeño, comportamiento o malas prácticas de las PPCCN será revisado de manera inmediata. La SECTUR se reserva el derecho de eliminar a las PPCCN de la base de datos, invalidar el reconocimiento de la constancia e informar a las empresas o establecimientos sobre aquellas PPCCN que incurran en malas prácticas o incumplan las disposiciones establecidas en estos lineamientos.





AVISO DE PRIVACIDAD



Yo, _____ , acepto apegarme a los presentes lineamientos, en el entendimiento de que, en caso de incumplimiento, mi registro podrá ser dado de baja de la base de datos de Personas Promotoras acreditadas por la SECTUR para el acompañamiento a las empresas y/o establecimientos.

Asimismo, me comprometo a:

I. Mantener una comunicación estrecha y cordial con la SECTUR a través del correo electrónico atencionccn@sectur.gob.mx, para notificar cualquier duda o contingencia.

II. Notificar a la SECTUR, cualquier inquietud que se presente en los establecimientos que acompañe, para una mejor toma de decisiones en los procedimientos que sean objeto de consulta.

III. Llevar a cabo una actualización de forma regular en temas relacionados con el CCN (trata de personas, explotación de NNA y trabajo infantil).

IV. Proteger y no divulgar la información considerada confidencial o reservada, así como los datos personales o sensibles de los establecimientos y personas prestadoras de servicios que acompañan.

V. No divulgar la información generada para la implementación del CCN (documentos rectores, protocolos, planes, etc.), ya que son de uso exclusivo del establecimiento atendido y no podrán ser reutilizados para el trámite de otro establecimiento.

Estoy consciente que cualquier situación o problema relacionado con el desempeño, comportamiento o malas prácticas serán revisadas por la SECTUR, dependencia que se reserva el derecho a eliminar a las PPCCN de la base de datos, invalidar la constancia de certificación e informar a las empresas sobre aquellas PPCCN que incurran en malas prácticas o incumplan las disposiciones establecidas en estos lineamientos.

Asimismo, acepto que los siguientes datos personales sean publicados en el Portal del CCN:

Nombre completo: _____

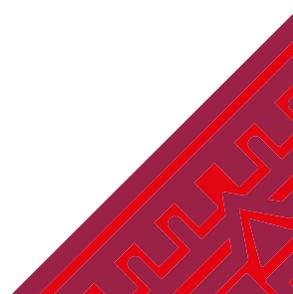
Entidad federativa: _____

Municipio: _____

Correo electrónico: _____

Firma: _____

Fecha: _____



CÓDIGO DE CONDUCTA NACIONAL

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

