



# Manual de Buenas Prácticas de Turismo Responsable



**Germán Umaña Mendoza**  
Ministro de Comercio, Industria y Turismo

**Arturo Bravo**  
Viceministro de Turismo

**Doris Nancy Alvis Palma**  
Directora (E) de Análisis Sectorial y Promoción Turística

**Adriana Rivera Murcia**  
Coordinadora de Promoción Turística

#### **Coordinación y elaboración:**

**Nubia Marcela Melo Martínez**  
Profesional líder de las campañas Turismo Responsable

#### **Agradecimiento especial a quienes formaron parte de la construcción del presente manual:**

**CONTENT LAB**  
Agencia de comunicaciones y productora audiovisual

**Angie Carolina Bustos Rubio**  
Directora

**Sebastián Saldarriaga Gutiérrez**  
Coordinador de proyectos especiales

**Sebastián Saldarriaga Gutiérrez**  
**María Cristina Rojas Cruz**  
Concepto creativo y textos

**Mariana Colla**  
Diseñadora gráfica

**Laura Pérez**  
Ilustradora

#### **Consultores:**

ACOLAP  
ACOLTES  
ACOTUR  
ANATO  
ASOBARES  
Corpoturismo Cartagena  
COTELCO  
FEDEC  
Fiscalía General de la Nación  
Gobernaciones, alcaldías distritales, municipales y locales  
ICBF  
Mesa intersectorial contra la ESCNNA de Medellín  
Ministerio de Trabajo  
Secretarías de turismo  
Universidad Externado de Colombia  
Universidad Los Libertadores

Prestadores de servicios turísticos, colaboradores y colaboradoras

#### **Embajadores del turismo responsable:**

Prestadores de servicios turísticos complementarios, fundaciones y ONG que luchan por la prevención y erradicación del delito



# Contenido

Un compromiso con el turismo responsable	6
<b>I. Prevención y denuncia de la explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes (ESCNNA)</b>	7
Definición	8
Buenas prácticas	8
Verificar parentesco	8
Políticas y protocolos internos	9
La prevención como pilar de la actividad turística	10
<b>II. Prevención del tráfico ilegal de fauna y flora</b>	11
Definición	12
Buenas prácticas	12
Informar sobre la protección de la fauna y la flora	12
Practicar una gastronomía responsable	12
Utilizar una ornamentación sostenible	13
Prevenir el traslado en el transporte turístico	13
Avistar responsablemente	14
<b>III. Prevención del tráfico ilícito de patrimonio cultural</b>	15
Definición	16
Buenas prácticas	17
Incluir en los valores empresariales, mensajes que llamen a la acción que inviten a preservar el patrimonio cultural	17
Fomentar la apropiación social del conocimiento	17
Motivar a los turistas a respetar el patrimonio cultural	18
<b>IV. Prevención de la trata de personas</b>	19
Definición	20
Buenas prácticas	20
Informarse sobre trata de personas	20
Diligenciar sin excepción la Tarjeta de Registro de Alojamiento	21
Reconocer signos de alerta	21
Cooperar con actores del sector	23
Rechazar el fomento o naturalización de estas problemáticas	24
Generar estrategias para mitigar posibles riesgos de vulneración de derechos humanos y trata de personas	24

<b>V. Prevención del tráfico de migrantes</b>	<b>25</b>
Definición	26
Buenas prácticas	26
Informarse sobre el tráfico de migrantes	26
Diligenciar sin excepción la Tarjeta de Registro de Alojamiento y hacer un registro completo	27
Reconocer signos de alerta	27
Identificar y profundizar sobre la problemática	27
Campaña de prevención contra la discriminación de migrantes	27
Alianzas con empresas de transporte	27
<b>VI. Promoción de buenas prácticas de economía circular</b>	<b>29</b>
Definición	30
Buenas prácticas	30
<b>VII. Comercio justo, en el contexto de viajes y turismo</b>	<b>31</b>
Definición	32
Buenas prácticas	32
Involucrar a la comunidad local	32
Fomentar la capacitación de los trabajadores	32
Vincular a los turistas al consumo de productos locales	33
Estimular la formalización en el sector turístico	33
Prevenir y rechazar el trabajo infantil o el trabajo forzoso	33
Rechazar la discriminación y promover la igualdad	34
Tips para entidades territoriales	34

---

## Un compromiso con el turismo responsable

---

El **Manual de Buenas Prácticas de Turismo Responsable** es el producto de una construcción participativa, a la que se sumaron más de 60 expertos, entre representantes de organizaciones no gubernamentales, academia, prestadores de servicios turísticos, ministerios, secretarías de turismo, Policía Nacional, Fiscalía General de la Nación, Superintendencia de Industria y Comercio, entre otras entidades.

En Colombia, el sector de turismo es uno de los renglones económicos con mayor crecimiento durante los últimos años. De acuerdo con recientes informes del Dane, para el primer trimestre del año 2023, en el total 24 ciudades y áreas metropolitanas, el 15,8% de las personas de 10 años y más realizaron turismo interno y/o excursionismo, lo que representó un incremento de 5,5 puntos porcentuales frente al mismo periodo del año 2022 (10,4%). Una cifra que da cuenta del avance del país en esta materia, pero también de la necesidad de seguir generando valor agregado para una mayor competitividad.

Con el propósito de alcanzar dicho objetivo, es clave consolidar destinos sostenibles cuyos impactos económicos, sociales y ambientales sean favorables. Esto implica que la actividad turística trabaje por el desarrollo y el bienestar integral del territorio y de todos los actores que pertenecen al sector, así como de aquellos que se relacionan con él indirectamente, “de manera respetuosa, comprometida, sostenible y sustentable” (MinCIT, 2021).

Lo anterior, además de potenciar los beneficios del turismo, debe contribuir a mitigar factores e impactos negativos que afectan a esta industria. De ahí que se haga énfasis en la práctica de un turismo responsable con el cual se busque generar equilibrios entre la actividad económica, las comunidades y el medioambiente.

El presente **Manual de Buenas Prácticas de Turismo Responsable** desarrolla estrategias y conductas para prevenir, minimizar, y erradicar conductas dañinas, y promueve conductas positivas, correctas y acordes al Código Ético Mundial para el Turismo, en el contexto de viajes y turismo:



1. **ESCNNA**

---

2. **Tráfico Ilegal de Fauna y Flora**

---

3. **Tráfico Ilícito de Patrimonio Cultural**

---

4. **Trata de personas**

---

5. **Tráfico de migrantes**

---

6. **Economía circular**

---

7. **Comercio justo**

---

Se espera que a través del presente documento todos los actores del sistema turístico puedan aproximarse a herramientas prácticas y de fácil cumplimiento, para que incorporen en su labor diaria acciones que prevengan problemáticas que amenazan al sector. Cabe resaltar que cumplir la buena práctica no exonera al prestador de las sanciones que pueda imponer la Superintendencia de Industria y Comercio u otras autoridades competentes.



**Capítulo I: Prevención y denuncia de la Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes (ESCNA)**

---

## Capítulo I: Prevención y denuncia de la Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes (ESCENNA)

---

### Definición

La Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes (ESCENNA) es una vulneración de los derechos que se materializa mediante la utilización del cuerpo de un niño, niña o adolescente con fines de dominación, gratificación o lucro, a cambio de una retribución tangible o intangible, o de una promesa de retribución para la niña, niño o adolescente, de acuerdo con el Lineamiento Técnico para la atención de Niñas, Niños y Adolescentes con derechos amenazados o vulnerados víctimas de violencia sexual, del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF).

### Buenas prácticas

#### ➡ Verificar parentesco

Solicitar todos los datos del turista al momento del registro en el establecimiento de alojamiento o vivienda turística, de acuerdo con la obligación que existe desde la Ley 300 de 1996 sobre la Tarjeta de Registro Hotelero, posteriormente Tarjeta de Registro de Alojamiento con la Ley 2068 de 2020.

### Acciones

Diligenciar la Tarjeta de Registro de Alojamiento de manera que se incluyan los siguientes datos según lo establecido en la Resolución 409 de 2022:

- Tipo de identificación.
  - Número de identificación.
  - Nombre completo.
  - Ciudad de residencia.
  - Ciudad de procedencia.
  - Principal motivo de viaje.
  - Fecha de entrada (Check-In) y de salida (Check-Out).
- En caso de no haber parentesco alguno, solicite el documento de autorización de los padres autenticado, en el cual se autorice o se informe que el menor de edad se aloja en compañía de otra persona mayor de 18 años con el conocimiento de sus tutores\*.
  - Si el adulto indica estar casado con el menor de edad, solicite soporte del contrato de matrimonio que compruebe el vínculo. Anexe copia de la identificación y de los documentos presentados que evidencien la verificación que realizó en el protocolo de registro.
  - Para grupos de excursiones de adultos con personas menores de 18 años, tenga en cuenta al momento de la acomodación ubicar a las personas menores de 18 años en habitaciones diferentes a las de los adultos.
  - En los hoteles que tienen servicio de piscina, restaurante y spa, entre otros servicios, para personas que no están alojadas y van con niñas, niños o adolescentes es necesario que se exijan los mismos requisitos para demostrar el parentesco.
  - Las agencias de viajes pueden incluir en la reserva un texto que indique los requisitos necesarios cuando se va a viajar con una persona menor de 18 años.

## ➡ Políticas y protocolos internos

Se recomienda introducir dentro de los protocolos internos acciones que permitan demostrar y reconocer la cercanía y relación del adulto con la persona menor de 18 años y descartar casos de ESCNNA.

### Acciones

- Se ha encontrado un número significativo de casos donde los padres de la persona menor de 18 años son los proxenetes, lo que indica que esta autorización no es una garantía. Preguntas claves como ¿Cuál es el motivo del viaje? ¿Piensan realizar otras actividades turísticas? Pueden entablar una conversación que permita evidenciar si hay algún riesgo para el o los menores acompañantes.
- Esté alerta del trato entre ellos, en el caso de observar conductas inadecuadas como el consumo de alcohol, sustancias alucinógenas y/o prácticas sexuales, notifíquelo a las autoridades competentes. Solicite al personal encargado de las áreas comunes y del servicio a la habitación estar atentos a cualquier irregularidad.
- Cuando tenga hospedados a personas menores de 18 años trate de ubicarlos en los pisos donde existe una mayor vigilancia y seguridad por parte del personal del establecimiento de hospedaje.
- Establezca normas básicas de comportamiento para los clientes y huéspedes que garanticen la protección de los derechos de las niñas, niños y adolescentes que se alojan en su establecimiento, inclúyalas en los contratos de alojamiento y colóquelas en cada una de las habitaciones con el ánimo de reforzar el mensaje.
- Cuando hay adultos hospedados con personas menores de 18 años, no permita las visitas en las habitaciones establézcalas en las áreas comunes.
- Bloquee páginas web que tengan contenidos inapropiados relacionados a prácticas sexuales con niñas, niños y adolescentes, su proveedor local de internet puede asesorarle para el bloqueo de estos contenidos.
- Las empresas de transportes pueden incluir dentro de sus protocolos preguntas que permitan identificar si la persona menor de 18 años está siendo víctima de trata con fines de explotación.
- La política o declaratoria que establezca la debe operativizar, es decir, que se vea reflejada en las acciones o protocolos internos que se construyan para mitigar el riesgo de violación de derechos humanos de las niñas, niños y adolescentes frente a la explotación sexual.
- Brindar asistencia a los proveedores, así como a otras relaciones y/o vínculos comerciales, para la prevención o mitigación de impactos o riesgos negativos sobre los derechos humanos de las niñas, niños y adolescentes. Como, por ejemplo, a través de capacitaciones y aspirando a la mejora continua.



## ➡ La prevención como pilar de la actividad turística

Extienda la protección de los derechos humanos de las niñas, niños y adolescentes para la prevención de la explotación sexual comercial en contextos de viajes y turismo.

### Acciones

- Los PST pueden formar a las comunidades locales sobre los riesgos sociales que trae consigo el turismo, entre ellos la ESCNNA, y construir de manera conjunta acciones de mitigación que permita proteger a las personas.
- Los PST pueden promover acciones de movilización social que permitan visibilizar la problemática e informar a las partes interesadas sobre la necesidad de diseñar acciones conjuntas que permitan garantizar el respeto de los derechos humanos de las niñas, niños y adolescentes frente a la explotación sexual en el contexto de los viajes y el turismo.
- Los PST pueden incluir dentro de sus estrategias de responsabilidad social y sostenibilidad la prevención de la Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes.
- Reconocer que la violación de los derechos humanos de las niñas, niños y adolescentes frente a la explotación sexual representa un riesgo para la operación turística y por lo tanto, es necesario gestionar para evitar su materialización.
- Asignar responsabilidades de implementar, monitorear y evaluar el plan de acción para la mitigación de riesgo de la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes.
- Desarrollar procesos de formación diferencial a responsables de áreas que tengan relación directa con los distintos grupos de interés, para facilitar la implementación y cumplimientos de los objetivos del plan de acción.



## Capítulo II: Prevención del tráfico ilegal de fauna y flora

## Capítulo II: Prevención del tráfico ilegal de fauna y flora

### Definición

El tráfico ilegal de fauna y flora hace referencia a cualquier situación en la que se trafique, adquiera, exporte o comercialice, sin permiso de la autoridad competente o con incumplimiento de la normatividad existente, especímenes, productos o partes de la fauna acuática y silvestre, así como especies silvestres exóticas (Ley 2111 de 2021).

### Buenas prácticas

#### ➡ Informar sobre la protección de la fauna y la flora

Informar a los turistas sobre las especies de fauna y flora que habitan en el entorno para procurar su preservación.

#### Acciones

- Incluir información alusiva a la prevención del tráfico ilegal de fauna y flora y el cuidado de la biodiversidad en los medios a disposición, como página web, redes sociales, correos electrónicos, carteleras y folletos, entre otros.
- Crear campañas de sensibilización dirigidas a niñas, niños y adolescentes, en las que se comunique de manera didáctica la importancia del cuidado y preservación de la fauna y flora. Esto es especialmente importante para parques temáticos que cuenten con fauna o flora silvestre con fines de preservación y cuya exposición esté al alcance de los turistas.

#### ➡ Practicar una gastronomía responsable

Consolidar una gastronomía responsable, evitando y rechazando cualquier tipo de consumo de especies silvestres.

#### Acciones

- En el caso de restaurantes, bares y hoteles, eliminar del menú gastronómico cualquier platillo que requiera el uso de alguna especie de fauna silvestre. Asimismo, incluir avisos en la carta sobre la no disposición de platos por temporada de veda de una especie en particular, destacando el empeño en su conservación.
- Generar anuncios o campañas informativas en temporadas como Semana Santa, receso escolar o Navidad, en aras de prevenir el consumo de productos como huevos de tortuga, carne de armadillo o huevos y carne de iguana, entre otros.
- Exponer visiblemente el compromiso que tiene el establecimiento con la preservación y el cuidado de la fauna y la flora del entorno, haciendo énfasis en el rechazo al consumo de especies silvestres.



## ➡ Utilizar una ornamentación sostenible

Emplear una ornamentación sostenible, promoviendo el cuidado de la flora del destino.

### Acciones

- No usar ninguna especie de flora silvestre en la decoración.
- Sensibilizar a los turistas sobre el cuidado de la flora del lugar, previo a cualquier actividad de naturaleza como senderismo, aventura o contemplación, y sobre el impacto negativo que puede generarse en los ecosistemas si no se siguen las recomendaciones.
- Prestar especial atención a los viajeros participantes de actividades turísticas en entornos naturales para prevenir la extracción de flora del lugar o la generación de alguna afectación al ecosistema.
- Exponer visiblemente el compromiso que tiene el establecimiento con la preservación y el cuidado de la fauna y la flora del entorno.



## ➡ Prevenir el traslado en el transporte turístico

Prevenir el traslado de especies de fauna y flora silvestre en medios de transporte turístico.

### Acciones

- Abstenerse de llevar cualquier tipo de especies silvestres en los medios de transporte de los que disponga el establecimiento, informando al turista los motivos de este tipo de acciones y sus consecuencias para la fauna.
- Prestar especial atención a elementos en los cuales el pasajero pueda transportar fauna y flora del destino, como jaulas o cajas con orificios.
- Si en un caso de tráfico ilegal de fauna y flora, quien transporta a la especie ha decidido deshacerse de ella, es preciso poner un alto a la situación y notificar a las autoridades competentes, ya que hay protocolos para la liberación de los animales silvestres. Para reportar el hecho y recibir asesoría, la ciudadanía cuenta con las líneas 123 de Emergencias o 122 de la Fiscalía General de la Nación. Asimismo, las personas pueden contactarse con la Corporación Autónoma Regional de su departamento.
- En el caso de las empresas de transporte turístico, exponer visiblemente en sus vehículos el compromiso que tiene el establecimiento con la preservación y el cuidado de fauna y flora del entorno.

## ➡ Avistar responsablemente

Promover acciones que posibiliten el avistamiento de la fauna sin atentar contra su bienestar.

### Acciones

- En el caso de agencias de viaje y agencias operadoras, informar a los turistas sobre las especies que podrán ver en el marco de sus actividades y dejar claro que cualquier acercamiento que sobrepase la contemplación puede suponer riesgos tanto para ellos como para los ejemplares.
- Evitar que los turistas alimenten a las especies silvestres, ya que esto puede alterar sus conductas y perjudicar sus hábitos alimenticios.
- No prometer a los turistas que los avistamientos sucederán, ya que esto se sale del control del operador y puede hacer que los visitantes intenten traspasar los límites seguros para acercarse a las especies.
- Evitar el uso de fachadas grandes de vidrio en los establecimientos, ya que estas pueden confundir a las aves. También es recomendable emplear elementos distintivos en las ventanas para que las aves puedan identificar fácilmente su presencia y no golpearse contra las mismas.
- En el caso del avistamiento de ballenas, el motorista de la lancha debe permanecer a mínimo 200 metros de distancia; de no hacerlo, puede perturbar a los ejemplares y perjudicar su conducta. Además, el sonido de los motores puede interferir con la comunicación de las ballenas, llevándolas a desorientarse o a encallar.



**Para denunciar cualquier caso de tráfico ilegal de fauna o flora silvestre, comuníquese con la línea 123 de Emergencias o la línea 122 de la Fiscalía General de la Nación.**

**También puede ponerse en contacto con la Corporación Autónoma Regional de su departamento.**



Capítulo III:  
Prevención del tráfico ilícito de patrimonio cultural



---

## Capítulo III: Prevención del tráfico ilícito de patrimonio cultural

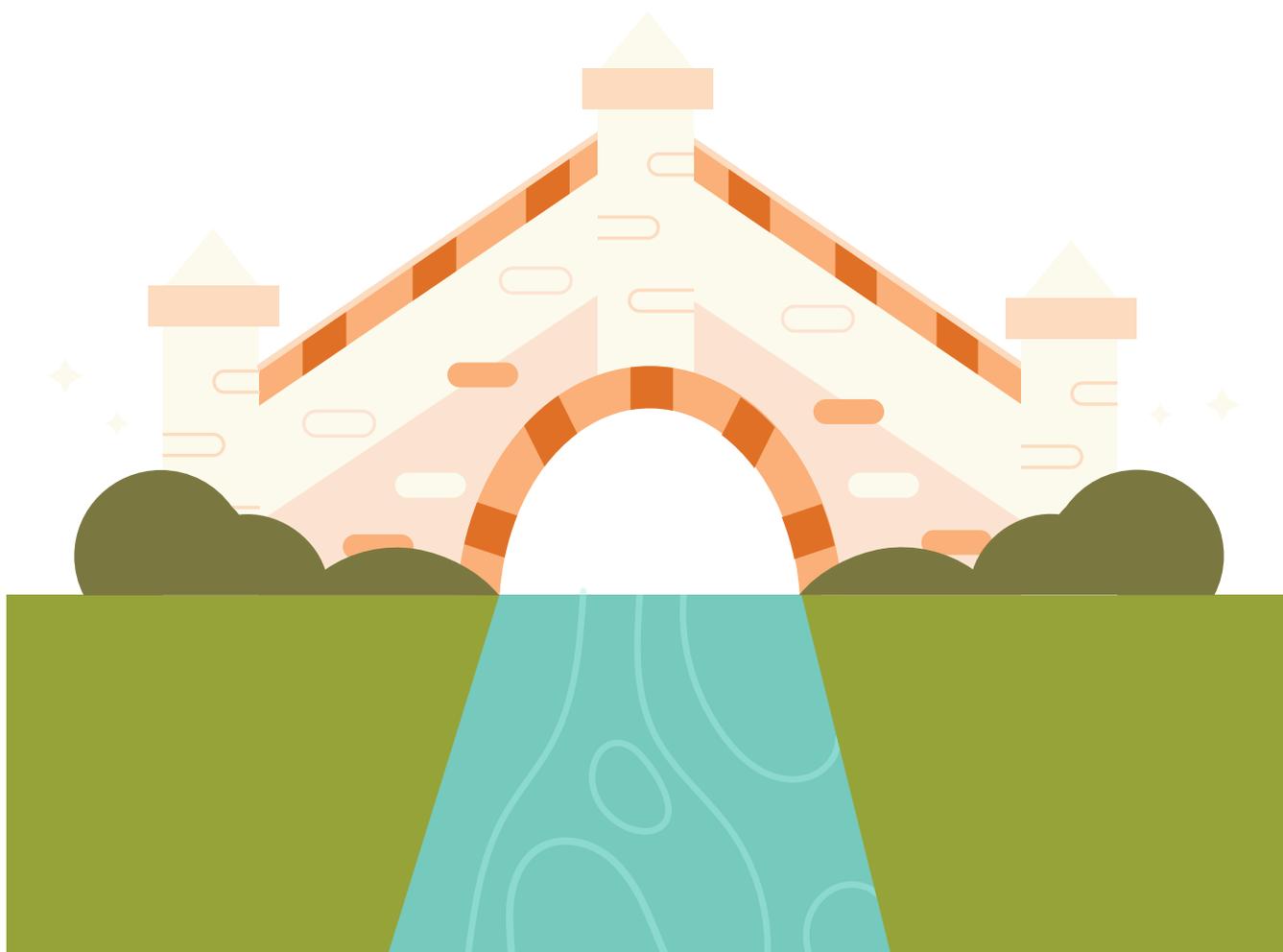
---

### Definición

El patrimonio cultural mueble es el conjunto de bienes que las comunidades, los grupos sociales y las instituciones públicas y privadas reconocen como parte de su memoria e identidad, toda vez que les atribuyen, entre otros, valores colectivos, históricos, estéticos y simbólicos que suscitan intereses particulares en la población.

El patrimonio cultural mueble se agrupa en diversos tipos, como patrimonio artístico, utilitario, arqueológico, paleontológico, bibliográfico y documental. El patrimonio arqueológico y paleontológico pertenecen exclusivamente a la nación.

El tráfico ilícito de patrimonio cultural se presenta cuando se transfieren o retienen ilegalmente bienes que forman parte del patrimonio cultural.



## Buenas prácticas para la prevención del tráfico ilícito de patrimonio cultural

➡ **Incluir en los valores empresariales mensajes que llamen a la acción, que inviten a preservar el patrimonio cultural**

Adelantar actividades que contribuyan a la protección del patrimonio cultural del destino.

### Acciones

- Divulgar información sobre el patrimonio cultural y su importancia para el país en los medios de los que disponga el prestador de servicios turísticos, como redes sociales, páginas web y folletos, entre otros.
- Diseñar estrategias informativas sobre la prevención del tráfico ilícito de patrimonio cultural para divulgar en los medios que el prestador de servicios turísticos tenga a su disposición.



➡ **Fomentar la apropiación social del conocimiento**

Entender el turismo como una herramienta para transmitir conocimiento y generar sentido de pertenencia frente al patrimonio cultural.

### Acciones

- Los establecimientos donde se comercialicen recuerdos, artesanías e imitaciones de piezas patrimoniales deben disponer de información visible para los compradores, reforzando el compromiso en la prevención del tráfico ilícito de patrimonio cultural.





## ➡ Motivar a los turistas a respetar el patrimonio cultural

Impulsar su cuidado por medio de diferentes actividades.

### Acciones

- En los destinos susceptibles de extracción de patrimonio cultural, informar a los turistas sobre la ilegalidad de esta acción y sus consecuencias.
- Brindar información a los turistas sobre el comportamiento adecuado que deben tener al visitar un lugar patrimonial.



Para denunciar un caso de tráfico ilícito de patrimonio cultural, comuníquese con las líneas 123 de Emergencias y 122 de la Fiscalía General de la Nación.

También puede presentar su denuncia en el correo [programanacionalcti@mincultura.gov.co](mailto:programanacionalcti@mincultura.gov.co) o en la línea (571) 342 41 00 ext. 1629.



## Capítulo IV: Prevención de la trata de personas

## Capítulo IV: Prevención de la trata de personas

### Definición

La trata de personas consiste en un acto como: reclutamiento, transporte, transferencia, albergue y recepción; comprometidos por medio de amenazas, uso de la fuerza, coerción, secuestro, fraude, engaño, abuso de poder, abuso de vulnerabilidad, pagos o beneficios a las partes controladoras, y terminan con fines de explotación de la prostitución ajena, trabajo forzado, esclavitud o prácticas similares, servidumbre o extracción de órganos vitales.

Por explotación se entiende obtener provecho económico o cualquier otro beneficio para sí o para otra persona, por cuenta de actos como la prostitución ajena u otras formas de explotación sexual, los trabajos o servicios forzados, la esclavitud o prácticas análogas, la servidumbre, la explotación de la mendicidad ajena, el matrimonio servil, la extracción de órganos y la trata de personas con fines de explotación sexual, entre otros.

### Buenas prácticas

#### ➡ Informarse sobre trata de personas

Diseñar e implementar estrategias informativas sobre trata de personas e incentivar la denuncia en caso de sospecha de delitos a través de la capacitación del personal y la participación en actividades públicas de sensibilización.

### Acciones

- Incluir información alusiva a la prevención de la trata de personas en los medios que tenga el prestador de servicios turísticos a su disposición, como página web, redes sociales, correos electrónicos, carteleras y folletos, entre otros.
- Conocer y difundir los canales de reporte por medio de los cuales tanto los prestadores de servicios turísticos como sus clientes pueden hacer denuncias de manera anónima frente a cualquier caso de trata; particularmente, aquellos que impliquen la atención de niñas, niños y adolescentes víctimas del delito.
- Capacitar a los colaboradores sobre la trata de personas, empleando los diferentes canales de pedagogía que existen sobre estas problemáticas. Esto permite conocer rutas de atención y generar estrategias de trabajo en el establecimiento, entre otros efectos positivos.
- Desarrollar manuales que contengan material sobre estos delitos, la ruta de atención gubernamental y la ruta de atención propia del prestador de servicios turísticos.
- Comunicarse constantemente con las secretarías de turismo, con el fin de conocer las fechas de diferentes capacitaciones nacionales y regionales, y enviar personas delegadas.



## ➡ Diligenciar sin excepción la Tarjeta de Registro de Alojamiento

Solicitar información completa y verificable de registro a los turistas, para prevenir la trata de personas

### Acciones

- Solicitar todos los datos del turista al momento del registro en el establecimiento de alojamiento turístico o vivienda turística, de acuerdo con la obligación que existe desde la Ley 300 de 1996 sobre la Tarjeta de Registro Hotelero, posteriormente Tarjeta de Registro de Alojamiento con la Ley 2068 de 2020.

La información que debe suministrar el huésped principal y acompañantes, de acuerdo con la Resolución 409 de 2022, es la siguiente:

- Tipo de identificación.
- Número de identificación.
- Nombre completo.
- Ciudad de residencia.
- Ciudad de procedencia.
- Principal motivo de viaje.
- Fecha de entrada (Check-In) y de salida (Check-Out).
- Adicionalmente, diligenciar los datos de los turistas de acuerdo con sus documentos de identidad en medios de transporte y, en general, actividades turísticas. Esto implica pedir identificación en físico, autorizaciones en el caso de los menores de edad, entre otros documentos que brinden el soporte necesario.
- Capacitar a los empleados sobre la forma correcta de solicitar y manejar los datos de los turistas.

## ➡ Reconocer signos de alerta

Prestar atención para identificar posibles casos de trata de personas en su establecimiento, lugar de pernoctación, destino, transporte o su entorno.

### Acciones

- Conocer y analizar junto con los colaboradores los signos de alerta señalados anteriormente permite tener una mayor conciencia sobre la trata de personas para así prevenir que estas situaciones sucedan.
- Tener a la mano las líneas de atención para reportar presuntos casos de trata de personas. Recuerde que ignorar las señales de alarma y no denunciar son factores que pueden convertir a un prestador de servicios turísticos en cómplice.



- Identificar la seña con la mano derecha o izquierda para denuncia de trata de personas, la cual consiste en el puño cerrado en posición horizontal y el dedo meñique levantado, para formar un ángulo de 45 grados entre el dedo más pequeño y el resto del puño. Acción que tiene la connotación de la letra escogida para la indefensión o vulnerabilidad en el lenguaje de señas. Esta señal puede socializarla en todo su entorno de trabajo, a los integrantes de las cadenas productivas y demás actores del turismo en su territorio.
- Tenga en cuenta los siguientes signos de alarma que usted como prestador de servicios turísticos debe conocer para identificar la trata de personas en su establecimiento:



01. No administra su propio dinero.
02. No puede ir a otro lugar ni dejar su compañía.
03. No tiene control sobre sus documentos (pasaporte, cédula de identidad, etc.), caso de solicitar documentos, para realizar el registro en el destino o establecimiento.
04. Vive con otras personas en condiciones insalubres o vive con el (la) empleador(a).
05. Parece estar siempre acompañada por alguien dominante o que tenga características fuertes, en donde se evidencie que la persona más débil muestre síntomas de miedo por su acompañante.
06. Muestra lesiones o cicatrices visibles, como cortadas, moretones o quemaduras.
07. Muestra comportamiento sumiso ante su acompañante o captor.
08. Muestra síntomas de angustia emocional y problemas psicológicos como depresión, ansiedad, lesiones autoinfligidas, o tendencias suicidas.
09. No tiene llaves de su domicilio o habitación donde pernochará durante su estancia.
10. No conoce su dirección o tiene conocimiento de sus datos de ubicación.
11. No puede comunicarse libremente con su familia o con personas del lugar.

Si identifica varios de los factores o señales que se mencionan anteriormente, se recomienda que siga la ruta de atención a trata de personas, la cual le permitirá a la persona que es víctima de este delito, el poder tener la restauración y restablecimiento de los derechos fundamentales.



### Ruta:

Niñas, niños y adolescentes: Línea 141. Línea gratuita nacional ICBF. 018000 91 80 80. Disponible de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. PBX: +57 601 4377630.

Adultos y mayores de 60 años: llame a la línea gratuita nacional: 018000522020 - o diríjase a: Comisaría de familia más cerca, inspecciones de policía, entidades de salud, entidades públicas, Ministerio del Interior, alcaldías municipales, secretarías de la mujer y protección social, Dirección Nacional de Bomberos, organizaciones de la sociedad civil y ONG de orden nacional o internacional, en estos lugares podrá hacer su denuncia de manera anónima.

## ➡ Cooperar con actores del sector

Generar acciones con otros actores del sector para prevenir la trata de personas de manera conjunta.

### Acciones

- Propiciar espacios de capacitación para personas que trabajan en el entorno de influencia del establecimiento, particularmente prestadores complementarios como vendedores de recuerdos, vendedores ambulantes, propietarios de puestos de comida ambulantes, entre otros.
- Formar parte de las campañas y acciones de prevención del delito y actuar como promotor de estas entre los actores del sector.
- Desarrollar programas de responsabilidad social empresarial que sensibilicen a la comunidad sobre la trata de personas, a través de charlas informativas dirigidas a actores como las familias.
- Crear canales directos de apoyo con otros prestadores de servicios turísticos y con los gremios. Esto facilita la comunicación y permite generar redes de prevención y denuncia de casos asociados a las problemáticas tratadas.
- Si identifica personas que son víctimas del delito de trata de personas, cuenta con la disposición y apoyo para entablar la denuncia respectiva ante la autoridad competente, puede brindar un espacio seguro provisional, apoyar en primeros auxilios u orientación médica para las víctimas y aplique la ruta de atención.

## ➡ Rechazar el fomento o naturalización de estas problemáticas

No propiciar o participar en cualquier práctica o escenario asociado a la trata de personas, en cualquiera de sus finalidades de explotación.

### Acciones

- Los establecimientos de alojamiento y hospedaje deben abstenerse de prestar sus instalaciones como locación para actividades de 'webcam', que desdibuja la actividad económica del establecimiento. La Fiscalía General de la Nación (s.f.) ha demostrado la relación que guarda esta actividad con la trata de personas con fines de explotación sexual y trabajo forzoso, por lo que, si bien la actividad no es ilícita, puede perjudicar al establecimiento en la medida que alguna de las personas involucradas sea víctima de explotación sexual.
- Las diferentes finalidades de explotación de la trata de personas, particularmente los matrimonios serviles y la mendicidad ajena con menores de edad, deben ser rechazadas por los prestadores de servicios turísticos. Por esto, no deben promoverse actividades turísticas en las que estas situaciones se muestren como prácticas culturales y naturalizadas.
- Los prestadores de servicios turísticos e integrantes de los sectores en relación con el turismo no deben ser cómplices en el encubrimiento del actuar delictivo de trata de personas, en su establecimiento, lugar de pernoctación, destino o en su territorio.
- Los prestadores de servicios turísticos conocerán los signos de alarma de trata de personas, y tendrán en cuenta que son actividades ilícitas, que violan los derechos humanos y que generan un impacto negativo en el territorio.
- Los integrantes de los sectores turísticos deben tener presente que la Policía de Turismo está en la disposición de generar espacios continuos de sensibilización a los actores del turismo, con el fin de exponer las conductas y actividades que son del orden delictivo y violatorias de los derechos humanos, que se pueden presentar en sus establecimientos y territorios.

## ➡ Generar estrategias para mitigar posibles riesgos de vulneración de derechos humanos y trata de personas

Poner en marcha el proceso de debida diligencia en materia de derechos humanos cuando el prestador de servicios turísticos emprenda una nueva actividad o inicie una relación comercial.

### Acciones

- Diseñar de manera colectiva, involucrando gerentes, directivos, representantes de las diferentes áreas de las empresas prestadoras de servicios turísticos y diversos grupos de interés, los cuales ayuden y aporten a la formulación de políticas internas, que fomenten y fortalezcan la protección de los derechos humanos e identifiquen signos y síntomas de alarma en la trata de personas en sus establecimientos y territorios.
- Socializar la política interna, metas, objetivos o declaratoria de manera pública con los distintos grupos de interés. Esta, además, debe quedar reflejada en los procedimientos operacionales necesarios para inculcar el compromiso asumido por la empresa prestadora de servicios turísticos en la prevención de trata de personas en sus establecimientos.





Capítulo V:  
Prevención del tráfico de migrantes

## Capítulo V: Prevención del tráfico de migrantes

### Definición

El tráfico de migrantes implica facilitar la entrada ilegal de una persona a un Estado, sin que esta cuente con documentación que acredite su residencia o nacionalidad, con el fin de obtener algún tipo de beneficio (Defensoría del Pueblo, 2020). La definición internacional se dio en el Protocolo Contra el Tráfico Ilícito de Migrantes. Por otro lado, como lo menciona Acnur, este es considerado un crimen contra el Estado. Sin embargo, se pueden evidenciar delitos directos contra los derechos humanos de las personas que trafican, en las que se pueden encontrar abusos físicos, psicológicos y económicos.

Esta problemática está ligada a crisis sociales en los países de procedencia, y en ocasiones las personas se ven obligadas a utilizar los servicios de los traficantes.

Debido a la posición geográfica de Colombia como paso hacia Centroamérica, es frecuente ser paso obligado de los migrantes como punto de tránsito, y terminan siendo afectados por redes del tráfico ilícito de migrantes.

### Buenas prácticas

#### ➔ Informarse sobre el tráfico de migrantes

Diseñar e implementar estrategias informativas sobre el tráfico de migrantes e incentivar la denuncia en caso de sospecha de delitos a través de la capacitación del personal y la participación en actividades públicas de sensibilización.

#### Acciones

- Incluir información alusiva al tráfico de migrantes en los medios que tenga el prestador de servicios turísticos a su disposición, como página web, redes sociales, correos electrónicos, carteleras y folletos, entre otros.
- Conocer y difundir los canales de reporte a través de los cuales tanto los prestadores de servicios turísticos como los turistas pueden hacer denuncias de manera anónima frente a cualquier caso de presunto tráfico de migrantes.
- Capacitar a los colaboradores sobre el tráfico de migrantes, empleando los diferentes canales de pedagogía que existen sobre estas problemáticas. Esto permite conocer rutas de atención y generar estrategias de trabajo en el establecimiento, entre otros efectos positivos.



## ➡ Diligenciar sin excepción la Tarjeta de Registro de Alojamiento y hacer un registro completo

Solicitar información completa de registro a los turistas para prevenir el tráfico de migrantes.

### Acciones

- Solicitar todos los datos del turista al momento del registro en el establecimiento de alojamiento turístico o vivienda turística, de acuerdo con la obligación que existe desde la Ley 300 de 1996 sobre la Tarjeta de Registro Hotelero, posteriormente Tarjeta de Registro de Alojamiento con la Ley 2068 de 2020.

La información que debe suministrar el huésped principal y acompañantes, de acuerdo con la Resolución 409 de 2022, es la siguiente:

- Tipo de identificación.
- Número de identificación.
- Nombre completo.
- Ciudad y país de residencia.
- Ciudad y país de procedencia.
- Principal motivo de viaje.
- Fecha de entrada (Check-In) y de salida (Check-Out).

## ➡ Reconocer signos de alerta

Prestar atención para identificar posibles casos de tráfico de migrantes en el establecimiento o su entorno.

### Acciones

- Conocer y analizar junto con los colaboradores los signos de alerta señalados anteriormente permite tener una mayor conciencia sobre el tráfico de migrantes y prevenir que estas situaciones sucedan.
- Tener a la mano las líneas de atención para reportar presuntos casos de tráfico de migrantes. Recuerde que ignorar las señales de alarma y no denunciar, son factores que pueden convertir a un prestador de servicios turísticos en cómplice. Las denuncias que se hagan sobre tráfico de migrantes serán de carácter reservado, confidencial y protegiendo la identidad del o los denunciados, de acuerdo con la protección y tratamiento de datos personales (Ley 1581 de 2012 o Ley de Protección de Datos).
- Localizar personas y organizaciones que puedan desempeñar un papel en la lucha contra el tráfico de migrantes en las zonas que le preocupan o en donde pueda desarrollar su actividad turística.
- Explorar posibles actividades complementarias y solapamientos con el trabajo realizado por otras organizaciones.
- Adicionalmente, diligenciar los datos de los turistas de acuerdo con sus documentos de identidad en medios de transporte y, en general, actividades turísticas. Esto implica pedir identificación en físico, autorizaciones en el caso de los menores de edad, entre otros documentos que brinden el soporte necesario.
- Capacitar a los empleados sobre la forma correcta de solicitar y manejar los datos de los turistas, de acuerdo con la Ley de Protección de Datos.

## ➡ Identificar y profundizar sobre la problemática

### Acciones

- Diseñar campañas de prevención en diferentes idiomas, especialmente de los principales países de origen de personas traficadas.
- Distinga entre víctimas de tráfico de migrantes y otros inmigrantes.
- Examine las diferentes etapas del proceso de tráfico de migrantes.
- Explore las razones por las que se trafica con personas en relación con: causas inmediatas; causas subyacentes y estructurales; fallos institucionales.
- Identifique los grupos de personas que son víctimas de tráfico de migrantes en mayor proporción que otros.
- Determine a qué grupos de personas, hogares, comunidades o lugares desea dirigirse su campaña.
- Revise y analice información procedente de fuentes fiables y de confianza, esto le ayudará a revisar su plan de acción en prevención, aplicación y apoyo en la ruta de atención, en caso de identificar tráfico de migrantes en su establecimiento turístico.



## ➡ Campaña de prevención contra la discriminación de migrantes

### Acciones

- Elaborar e implementar campañas de prevención contra la discriminación de migrantes, acciones que prevengan la xenofobia en su establecimiento y territorio.
- No utilizar lenguaje o imágenes que sean xenófobas.
- Implementar estrategias de inclusión laboral a población migrante en la organización.

## ➡ Alianzas con empresas de transporte

### Acciones

- Elaborar e implementar proyectos en conjunto con empresas nacionales e internacionales de transporte, y así homogeneizar las estrategias para la identificación de casos de tráfico de migrantes.
- Trabajar con empresas que tengan un modelo claro de atención e identificación de víctimas de tráfico de migrantes.
- Generar campañas en conjunto, que permitan visibilizar la problemática en diferentes lenguajes.
- Generar alianzas con las oficinas de Migración para trabajar en conjunto en la identificación de esta problemática.



Capítulo VI:  
Promoción de buenas prácticas de economía circular



---

## Capítulo VI: Promoción de buenas prácticas de economía circular

---

### Definición

En este espacio, la economía circular hace referencia a la campaña ‘Colombia Limpia’, la cual tiene como objetivo sensibilizar a las comunidades de los destinos turísticos (turistas, prestadores de servicios turísticos, residentes y toda la cadena de valor del sector) sobre la responsabilidad y compromiso en el manejo sostenible de los residuos sólidos, protegiendo así los recursos naturales y culturales del país, promoviendo prácticas responsables relacionadas al consumo, la disposición adecuada de los residuos sólidos y la economía circular.

### Buenas prácticas

- 01.** Capacitar a los PST y actores involucrados del sector en el manejo de residuos sólidos.
- 02.** Sensibilizar a los turistas sobre el consumo responsable.
- 03.** Fomentar puntos de clasificación de residuos.
- 04.** Realizar jornadas de recolección de residuos sólidos en lugares turísticos.
- 05.** Integrarse con la red de recicladores de la región para que se haga mejor disposición de los residuos.
- 06.** Reconocer el “ruido” como un contaminante importante (disminución de la contaminación acústica).



## Capítulo VII: Comercio justo, en el contexto de viajes y turismo

---

## Capítulo VI: Comercio justo, en el contexto de viajes y turismo

---

### Definición

El comercio justo es un sistema de asociación comercial basado en el diálogo, la transparencia y el respeto, en el que se garantizan los derechos de los productores y trabajadores a través de la implementación de prácticas comerciales justas, un concepto cuya relevancia ha aumentado con el auge de la sostenibilidad y el turismo responsable (WFTO, s.f.).

### Buenas prácticas

#### ➡ Involucrar a la comunidad local

##### Acciones

- Apoyar emprendimientos familiares independientes para la creación o consolidación de productos o servicios turísticos.
- En casos como los de las agencias, ponerse en contacto con asociaciones comunitarias que promuevan la formalización de guías locales especializados con tarjeta profesional, en aras de incluirlos en los paquetes turísticos ofrecidos.
- Identificar en los destinos asociaciones comunitarias y cooperativas, entre otras agrupaciones de la sociedad civil, para invitarlas a participar en la formulación de proyectos turísticos locales.

#### ➡ Fomentar la capacitación de los trabajadores

##### Acciones

- Brindar capacitaciones constantes para mejorar las competencias específicas de los colaboradores del establecimiento.
- Formular proyectos de crecimiento laboral de la mano de instituciones educativas que ofrezcan cursos cortos, seminarios, diplomados y conferencias, entre otras herramientas que brinden a los trabajadores la oportunidad de escalar en la empresa.
- Implementar programas de responsabilidad social empresarial que estimulen el fortalecimiento del tejido empresarial local.



## ➡ Vincular a los turistas al consumo de productos locales

### Acciones

- Promover entre los turistas productos enmarcados en el turismo comunitario para proporcionar una experiencia más cercana y auténtica con los locales.
- En el caso de restaurantes y hoteles, incluir en los menús información sobre los productos locales utilizados y los impactos positivos que económica y socialmente genera su consumo en el destino.
- Promover la compra de insumos, alimentos, artesanías y elementos de producción local, así como el consumo de la gastronomía. Para el caso de establecimientos gastronómicos, es importante que las materias primas se encuentren en cosecha para elaborar los distintos platos.



## ➡ Estimular la formalización en el sector turístico

### Acciones

- Promover la contratación formal del personal de los establecimientos turísticos, de manera que las garantías para los empleados se establezcan con claridad.
- Entablar relaciones con proveedores formales, lo cual estimula a los complementarios a buscar de igual manera la formalización de sus servicios.
- Participar y divulgar campañas de formalización entre los prestadores complementarios que se encuentren en la zona de influencia del establecimiento.
- Supervisar la transparencia en las transacciones que se realicen por cuenta de los servicios prestados y, asimismo, participar activamente en campañas con el mismo fin.

## ➡ Prevenir y rechazar el trabajo infantil o el trabajo forzoso

### Acciones

- Reportar cualquier posible caso de trabajo infantil a la línea gratuita nacional del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) 01 8000 918 080, o al correo electrónico [atencionalciudadano@icbf.gov.co](mailto:atencionalciudadano@icbf.gov.co).
- También puede contactar con el centro zonal del ICBF más cercano. Consulte el listado completo en [www.icbf.gov.co/puntos-atencion](http://www.icbf.gov.co/puntos-atencion).
- Apoyar proyectos de entidades educativas, ya sea financiándolos con otras organizaciones del entorno o difundiéndolos entre los empleados:
  - Dar a conocer a los empleados del establecimiento oportunidades educativas, como becas o descuentos en matrículas.
  - Otorgar reconocimientos como días libres, bonos de mercado y dinero, entre otros, a aquellos empleados cuyos hijos demuestren excelencia académica.
  - Sensibilizar a las comunidades y los empleados sobre los derechos de la niñez y la necesidad de que los menores acudan a entidades educativas.

## ➔ Rechazar la discriminación y promover la igualdad

### Acciones

- Diseñar convocatorias laborales inclusivas, en las que se manifieste explícitamente que se reciben postulaciones de personas de diferentes grupos sociales.
- Contratar personas pertenecientes a grupos sociales históricamente discriminados o que actualmente tengan mayores porcentajes de desempleo.
- Generar una ruta de atención interna para aquellos empleados que manifiesten ser víctimas de algún tipo de discriminación.

### Tips para entidades territoriales

**01.** Poner en marcha campañas que sensibilicen a los prestadores de servicios turísticos frente a la importancia de destinar sueldos justos a sus colaboradores.

**02.** Implementar campañas que sensibilicen a los turistas frente a la importancia de optar por servicios que atiendan a los principios del comercio justo.

**03.** Realizar jornadas de formalización para prestadores de servicios turísticos en las que se divulgue la normatividad turística vigente y se socialicen campañas como #CompraLoNuestro, con el objetivo de promover la adquisición de productos y servicios ofrecidos por empresas legales.

Conozca más sobre #CompraLoNuestro aquí:

<https://www.mincit.gov.co/prensa/noticias/general/despego-la-campana-compra-lo-nuestro-una-estrategi>



**04.** Generar espacios de participación en los que todos los actores económicos del sector puedan ser escuchados.

**05.** Favorecer el acceso a internet por parte de los prestadores de servicios turísticos.





EJECUTADO POR:

