

Guía del sector turismo de Costa Rica para la prevención, detección y reporte de la trata de personas y la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes

En el marco de la Iniciativa Código de Conducta para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes contra la Explotación Sexual Comercial Asociada a Viajes y Turismo

Documento desarrollado por la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) en Costa Rica y el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), con el apoyo financiero del Gobierno del Reino Unido, a través del Foreign, Commonwealth & Development Office (FCDO).

CRÉDITOS

Las opiniones expresadas en las publicaciones de la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) corresponden a los autores y no reflejan necesariamente las de la OIM. Las denominaciones empleadas en esta publicación y la forma en que aparecen presentada la información y los datos que contiene no implican juicio alguno por parte de la OIM sobre la condición jurídica de ningún país, territorio, ciudad o zona citados, o de sus autoridades, ni respecto del trazado de sus fronteras o límites.

La OIM está consagrada al principio de que la migración en forma ordenada y en condiciones humanas beneficia tanto a las personas migrantes como a la sociedad. En su calidad de organismo intergubernamental, la OIM trabaja con sus asociados de la comunidad internacional para ayudar a encarar los crecientes desafíos que plantea la gestión de la migración; fomentar la comprensión de las cuestiones migratorias; alentar el desarrollo social y económico a través de la migración; y velar por el respeto de la dignidad humana y el bienestar de las personas migrantes.

Esta guía fue desarrollada por la Unidad de Protección de OIM Costa Rica y el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) en el marco del proyecto “*Combatiendo la trata de personas y la esclavitud moderna en Costa Rica a través del fortalecimiento de las acciones de prevención y respuesta*”, financiado por el Gobierno del Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte, a través de la Oficina de Asuntos Exteriores, Commonwealth y Desarrollo (FCDO). No obstante, los puntos de vista expresados en este documento no reflejan necesariamente las políticas oficiales del Gobierno del Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte.

EQUIPO DE TRABAJO:

Instituto Costarricense de Turismo (ICT)

- **Departamento de Sostenibilidad Turística**

Organización Internacional para las Migraciones (OIM)

- **Francesca Tabellini**, Coordinadora de la Unidad de Protección, OIM Costa Rica
- **Alina Cedeño Montoya**, Especialista en Protección, OIM Costa Rica
- **Lucrecia Arguedas**, Consultora en Protección, OIM Costa Rica
- **Maziel Vargas Zúñiga**, Consultora en Diseño Gráfico, OIM Costa Rica

DESCRIPCIÓN

Este documento es un material de apoyo elaborado en el marco del trabajo conjunto entre la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) y el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), con el apoyo financiero del Gobierno del Reino Unido, a través del Foreign, Commonwealth & Development Office (FCDO), como parte del proyecto *“Combatiendo la trata de personas y la esclavitud moderna en Costa Rica a través del fortalecimiento de las acciones de prevención y respuesta”*.

Su objetivo es ofrecer al personal del sector turismo información clara, práctica y contextualizada para fortalecer la prevención, detección y reporte de situaciones de trata de personas y explotación sexual de niñas, niños y adolescentes asociadas a viajes y turismo (ESCNNA-VT). Incluye conceptos clave, indicadores de alerta, un semáforo de actuación, el marco legal vigente, responsabilidades de las empresas adheridas al Código de Conducta para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes contra la Explotación Sexual Comercial asociada a Viajes y Turismo y orientaciones paso a paso para activar los mecanismos internos y la ruta nacional de reporte, priorizando siempre la seguridad y el principio de no hacer daño.

Este documento ha sido concebido como una herramienta flexible: puede utilizarse de forma integral o bien por capítulos específicos, según las necesidades de cada empresa, proceso de capacitación, acción de sensibilización o contexto operativo. De esta manera, se busca facilitar su uso práctico y su adaptación a los distintos roles y realidades del sector turismo, fortaleciendo una respuesta articulada, responsable y comprometida con la protección de los derechos humanos.

TABLA DE CONTENIDOS

	Descripción	01
	Tabla de contenidos	02
	Introducción	04
05	Capítulo 1: Turismo sostenible en Costa Rica	
06	Certificaciones e iniciativas de sostenibilidad del Instituto Costarricense	
07	de Turismo (ICT)	
07	Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST)	
08	Bandera Azul Ecológica (BAE) – categoría Playas	
08	Red Sofía	
09	Turismo para Todas las Personas	
10	Código de Conducta para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes	
	Capítulo 2: La iniciativa Código de Conducta para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes contra la Explotación Sexual asociada a Viajes y Turismo	
	Requisitos para ser parte de la Iniciativa Código de Conducta	11
	¿Quiénes pueden adherirse?	13
	Requisitos mínimos para suscribirse al Código de Conducta	14
	Compromiso formal de adhesión	14
	¿Por qué es importante que las empresas se adhieran al Código de Conducta?	16
	Capítulo 3: Formato para crear una Política Institucional de Cero Tolerancia	
19	Formato de Política de Cero Tolerancia frente a la Trata de Personas y la Explotación Sexual de Niñas, Niños y Adolescentes	
20	Flujograma de actuación ante una posible situación de Trata de Personas y la Explotación Sexual	
23		
	Capítulo 4: ¿Qué es la Trata de Personas (TdP)?	26
	La trata de personas en Costa Rica: definición legal	
	Trata de personas y personas menores de edad	27
	¿Cómo se configura el delito de trata de personas?	28
	Consecuencias legales y responsabilidad	29
	Trata de personas y Explotación Sexual de Niñas, Niños y Adolescentes (ESCNNA)	29

Capítulo 5: Delitos sexuales en Costa Rica en contra de personas menores de edad	31
Principios legales clave para la protección de personas menores de edad	32
Principales delitos sexuales contra personas menores de edad	32
Delitos sexuales, turismo y responsabilidad del sector	33
Relación entre delitos sexuales y trata de personas	33
Capítulo 6: Indicadores de Trata de Personas y Explotación Sexual en el sector turismo	
Tipos de indicadores (para entender “qué estoy viendo”)	
Semáforo/violentómetro de actuación	
Indicadores de trata y explotación sexual por área/servicio (sector turismo)	
a) Bebidas y alimentación	
b) Limpieza, mantenimiento y servicio a la habitación	
c) Conserjería, recepción y aparcamiento	
d) Hotel y motel (indicadores generales)	
e) Transporte	
f) Agencia de viajes / tour operadora	
Indicadores específicos (conducta y señales observables)	
Capítulo 7: Marco legal y responsabilidad de las empresas de turismo en Costa Rica	45
Instituciones clave y su rol	47
Responsabilidad de las empresas del sector turismo	48
Capítulo 8: Responsabilidades de las empresas que son parte del Código de Conducta para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes contra la Explotación Sexual en Viajes y Turismo	
Responsabilidades clave de las empresas adheridas	
Capítulo 9: ¿Cómo actuar ante una posible situación de trata de personas o explotación sexual?	53
Paso a paso: qué hacer	54
Capítulo 10: Rol del personal turístico y buenas prácticas	
¿Qué hacer y qué no hacer ante una posible situación de trata de personas o explotación sexual?	
Capítulo 11: Preguntas frecuentes	60
Contáctenos	63

INTRODUCCIÓN

El turismo es una actividad estratégica para el desarrollo económico y social de Costa Rica, y a la vez conlleva una responsabilidad compartida en la protección de los derechos humanos, en particular de niñas, niños y adolescentes (NNA). La alta movilidad de personas, el contacto constante con población local y visitante, así como la diversidad de servicios que conforman la cadena turística, hacen que el sector tenga un rol clave en la prevención, detección y reporte de situaciones de trata de personas y explotación sexual asociada a viajes y turismo.

En este contexto, la Iniciativa Código de Conducta para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes contra la Explotación Sexual asociada a Viajes y Turismo (ESCNNA-VT), impulsado por el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), constituye un instrumento de autorregulación del sector turístico que promueve una política de cero tolerancia frente a cualquier forma de explotación sexual de personas menores de edad. El Código establece compromisos concretos para las empresas turísticas, orientados a la prevención, la capacitación del personal, la adopción de protocolos internos y la articulación con las rutas oficiales de reporte y respuesta.

En el marco del proyecto “Combatiendo la trata de personas y la esclavitud moderna en Costa Rica a través del fortalecimiento de las acciones de prevención y respuesta”, la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), en coordinación con el ICT, desarrolla procesos de capacitación dirigidos a nuevas empresas del sector turismo que se encuentran en proceso de adhesión al Código de Conducta o que han manifestado su interés en incorporarse. Estas capacitaciones buscan fortalecer las capacidades técnicas y operativas del personal designado como punto focal de la iniciativa dentro de cada empresa.

El presente material ha sido elaborado como documento de apoyo para las personas que participaron en las capacitaciones, con el objetivo de consolidar y reforzar los contenidos abordados durante las sesiones formativas. Su propósito es brindar información clara, práctica y contextualizada sobre la trata de personas y la explotación sexual, los factores de riesgo presentes en el sector turismo, los principales indicadores de alerta, el marco legal costarricense vigente y las responsabilidades que asumen las empresas adheridas al Código de Conducta.

CAPÍTULO 1

Turismo sostenible en Costa Rica

CAPÍTULO 1

Turismo sostenible en Costa Rica

Costa Rica impulsa un modelo de desarrollo turístico de vanguardia, orientado a consolidar al país como un destino competitivo y responsable, a partir de tres pilares: sostenibilidad, innovación e inclusión, promovidos por el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) en el marco de su planificación nacional del sector.

En el ámbito turístico, el ICT entiende el turismo sostenible como el resultado de una interacción balanceada entre tres componentes fundamentales:

- Uso responsable de recursos naturales y culturales, promoviendo su protección y gestión adecuada.
- Bienestar y desarrollo comunitario, mediante el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades locales vinculadas a la actividad turística.
- Éxito económico sostenible, fortaleciendo la economía local, generando empleo y reinvertiendo beneficios sin agotar los recursos naturales y culturales.

Desde su Departamento de Sostenibilidad Turística, el ICT ofrece al sector empresarial y a organizaciones interesadas un conjunto de iniciativas y herramientas que facilitan la adopción de buenas prácticas, el fortalecimiento de capacidades y la mejora continua en sostenibilidad y responsabilidad turística. Entre estas acciones se incluyen la Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST) y diversas iniciativas sociales, tales como el Código de Conducta, Red Sofía, Bandera Azul Ecológica y Turismo para Todas las Personas, entre otras.

Este marco institucional permite comprender que las certificaciones e iniciativas del ICT no son esfuerzos aislados, sino parte de una estrategia integral para consolidar un turismo que proteja el entorno, fortalezca a las comunidades y garantice experiencias responsables para quienes visitan Costa Rica.

CERTIFICACIONES E INICIATIVAS DE SOSTENIBILIDAD DEL INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO (ICT)

CERTIFICACIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA (CST)



La Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST) es un sistema de evaluación y reconocimiento desarrollado por el Instituto Costarricense de Turismo que permite medir y certificar el nivel de sostenibilidad de las empresas turísticas en Costa Rica. La CST analiza cómo la empresa integra la sostenibilidad en su gestión interna, su relación con el entorno natural, la comunidad y la cultura, así como en su operación diaria.

Esta certificación busca que las empresas turísticas adopten un enfoque integral de sostenibilidad, promoviendo prácticas responsables que contribuyan al desarrollo local, la protección ambiental y la mejora continua de la calidad del servicio turístico.

¿En qué se enfoca?

- Gestión sostenible de la empresa.
- Impacto social, cultural, económico y ambiental.
- Mejora continua de los procesos internos.

La CST permite a las empresas ordenar sus prácticas, identificar oportunidades de mejora y demostrar su compromiso con un turismo responsable y sostenible.

Enlace oficial: <https://turismo-sostenible.co.cr/programa-cst/>

BANDERA AZUL ECOLÓGICA (BAE) – CATEGORÍA PLAYAS



La Bandera Azul Ecológica es un galardón anual que reconoce los esfuerzos voluntarios de comunidades, empresas e instituciones en favor de la protección del ambiente, la salud pública y el desarrollo sostenible. En el ámbito turístico, el ICT participa principalmente en la categoría Playas, en coordinación con otras instituciones públicas y actores locales. Esta iniciativa incentiva la adopción de buenas prácticas ambientales y de gestión responsable en destinos turísticos, promoviendo la conservación de los recursos naturales y la participación activa de la comunidad.

¿En qué se enfoca?

- Protección ambiental y gestión sostenible del entorno.
- Acciones comunitarias y educativas.

La Bandera Azul Ecológica reconoce a destinos y actores turísticos que cumplen criterios ambientales y de gestión responsable, fortaleciendo la imagen del país como destino sostenible.

Enlace oficial: <https://turismo-sostenible.co.cr/iniciativas/bandera-azul-ecologica/>

RED SOFÍA



Red Sofía es una iniciativa del ICT orientada a promover un turismo más seguro, inclusivo y confiable, con énfasis en la experiencia de las mujeres viajeras. La Iniciativa articula a empresas, personas y comunidades que se comprometen a generar entornos turísticos basados en el respeto, la igualdad y la no discriminación. Red Sofía busca fortalecer la confianza de las personas viajeras mediante la sensibilización del sector turístico y la adopción de buenas prácticas que prevengan situaciones de violencia, acoso o discriminación.

¿En qué se enfoca?

- Igualdad y no discriminación.
- Sensibilización y buenas prácticas en la atención turística.

La Red Sofía impulsa una cultura organizacional más consciente y comprometida con la seguridad y el bienestar de las personas usuarias de servicios turísticos.

Enlace oficial: <https://turismo-sostenible.co.cr/iniciativas/red-sofia/>

TURISMO PARA TODAS LAS PERSONAS



Turismo para Todas las Personas impulsa un modelo turístico más inclusivo y sostenible, que reconoce la diversidad humana como un valor y promueve el acceso equitativo a las experiencias turísticas, fortaleciendo al

mismo tiempo la competitividad, la calidad y la responsabilidad social del sector.

La iniciativa fomenta la sensibilización, capacitación y mejora continua de empresas y organizaciones turísticas para fortalecer la accesibilidad y la inclusión en sus instalaciones, servicios, procesos de atención y comunicación.

De esta forma, contribuye a construir destinos más equitativos, competitivos y preparados para atender la diversidad de personas visitantes.

¿En qué se enfoca?

- Accesibilidad universal en los servicios y espacios turísticos.
- Inclusión y eliminación de barreras para la participación de todas las personas.
- Sensibilización y fortalecimiento de capacidades en accesibilidad e inclusión.
- Mejora continua de la experiencia turística para poblaciones diversas.

Enlace oficial: <https://turismo-sostenible.co.cr/iniciativas/turismo-para-todas-las-personas>

CÓDIGO DE CONDUCTA PARA LA PROTECCIÓN DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES



El Código de Conducta para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes contra la Explotación Sexual asociada a Viajes y Turismo es una iniciativa del ICT que establece compromisos claros para que las empresas turísticas prevengan, detecten y reporten situaciones de explotación sexual de personas menores de edad.

Esta iniciativa funciona como un mecanismo de autorregulación del sector turístico, promoviendo una política de **cero tolerancia** y la adopción de medidas preventivas, protocolos internos y procesos de capacitación del personal.

¿En qué se enfoca?

- Prevención, detección y reporte de situaciones de riesgo.
- Compromisos claros y verificables para las empresas turísticas.
- El Código de Conducta fortalece la responsabilidad social del sector turismo y su articulación con el sistema nacional de protección de la niñez y la adolescencia.

Enlace oficial: <https://turismo-sostenible.co.cr/iniciativas/codigo-de-conducta/>



PRINCIPALES APRENDIZAJES DEL CAPÍTULO 1: TURISMO SOSTENIBLE EN COSTA RICA

Este capítulo ubica el “gran marco” del turismo en Costa Rica: un modelo que busca equilibrar el cuidado del ambiente, el bienestar comunitario y la sostenibilidad económica. Desde esa visión, las iniciativas del ICT (CST, Bandera Azul, Red Sofía, Tu-Modelo, Turismo para Todas las Personas y el Código de Conducta) se entienden como piezas conectadas de una misma estrategia país.

La idea clave es simple: un turismo responsable no solo cuida la naturaleza y la calidad del servicio; también protege derechos humanos y construye entornos más seguros.

Para tener presente:

- La sostenibilidad también es ética: prevenir violencias forma parte del turismo responsable.

CAPÍTULO 2

La iniciativa Código de Conducta para la
Protección de Niñas, Niños y Adolescentes
contra la Explotación Sexual Comercial
Asociada a Viajes y Turismo

CAPÍTULO 2

La iniciativa Código de Conducta para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes contra la Explotación Sexual asociada a Viajes y Turismo



La Iniciativa Código de Conducta para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes contra la Explotación Sexual Comercial Asociada a Viajes y Turismo (ESCNNA-VT) es una iniciativa impulsada por el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) que promueve la prevención, detección y reporte de la explotación sexual de personas menores de edad en el contexto de viajes y turismo.

Esta iniciativa parte del reconocimiento de que el sector turismo, por su dinamismo y contacto permanente con personas locales y visitantes, tiene un rol estratégico en la protección de la niñez y la adolescencia, así como en la prevención de delitos asociados a la trata de personas.

El Código de Conducta busca que las empresas turísticas:

- Adopten una política de cero tolerancia frente a la explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes.
- Fortalezcan la capacidad de su personal para identificar señales de alerta y actuar de manera adecuada.
- Incorporen medidas preventivas en su operación diaria y en su relación con clientes, proveedores y terceros.
- Contribuyan a la detección temprana y el reporte oportuno de situaciones sospechosas, siguiendo las rutas oficiales establecidas en el país.

¿Qué NO es el Código de Conducta?

Es importante aclarar que el Código de Conducta:

- ✗ No convierte a las empresas ni a su personal en investigadores o autoridades judiciales.
- ✗ No sustituye las funciones de las instituciones competentes.
- ✗ No expone al personal a confrontaciones ni a situaciones de riesgo.
- ✗ Su enfoque no es punitivo, es preventivo y de articulación.

¿Por qué es una herramienta clave para el sector turismo?

Al adherirse al Código de Conducta, las empresas cuentan con un marco claro para:

- ✓ Gestionar riesgos asociados a la trata de personas y la explotación sexual.
- ✓ Ordenar procedimientos internos y protocolos de actuación.
- ✓ Reforzar su compromiso con los derechos humanos, el turismo responsable y la protección integral de niñas, niños y adolescentes.

En este sentido, el Código de Conducta se consolida como una herramienta práctica de autorregulación, que fortalece tanto la operación interna de las empresas como su aporte a un turismo ético, seguro y comprometido con la protección de las personas menores de edad.

REQUISITOS PARA SER PARTE DE LA INICIATIVA CÓDIGO DE CONDUCTA



Iniciativa Código de Conducta es una iniciativa de turismo responsable promovida por el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) que busca prevenir, detectar y reportar situaciones de explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes (ESCNNA) en el marco de los servicios turísticos. Representa un compromiso ético y operativo del sector para avanzar hacia un turismo sostenible y respetuoso de los derechos humanos.

Ser parte del Código de Conducta implica suscribir un compromiso formal y cumplir una serie de requisitos que aseguran que la empresa está preparada para ser un aliado en la prevención de estos delitos.

¿QUIÉNES PUEDEN ADHERIRSE?

Empresas y organizaciones del sector turismo de Costa Rica, tales como:

- Establecimientos de hospedaje
- Agencias de viajes y tour operadores
- Servicios de transporte turístico
- Restaurantes y áreas de alimentación vinculadas al turismo
- Alquiler de vehículos
- Parques, operadores de actividades recreativas y otros actores del sector pueden suscribirse al Código de Conducta, comprometiéndose activamente con su aplicación

REQUISITOS MÍNIMOS PARA SUSCRIBIRSE AL CÓDIGO DE CONDUCTA

Para iniciar el proceso de adhesión, la empresa debe cumplir con los siguientes requisitos fundamentales:

1. Estar al día con sus obligaciones legales. Esto incluye obligaciones obrero-patronales y tributarias vigentes, lo cual garantiza operación formal y responsable.
2. Comprometerse a realizar capacitación constante en temas vinculados al Código de Conducta, como prevención de la trata de personas y ESCNNA, identificación de indicadores y actuación responsable.
3. Contar con una política o plan de acción relacionada con la temática del Código, que refleje la postura interna de la empresa frente a la protección de niñas, niños y adolescentes.
4. Mantener actualizada la información de la empresa en los registros la iniciativa Código de Conducta durante todo el periodo de adhesión.
5. **Aceptar la verificación del cumplimiento de estos requisitos por parte del Instituto Costarricense de Turismo (ICT) en cualquier momento.**

COMPROMISO FORMAL DE ADHESIÓN

Una vez que la empresa cumple con los requisitos mínimos, la adhesión a la Iniciativa Código de Conducta se formaliza mediante el formulario digital habilitado por el **Departamento de Sostenibilidad del ICT**.

Para ello, la empresa debe ingresar al siguiente enlace y completar el formulario de adhesión en línea:

<https://turismo-sostenible.co.cr/iniciativas/codigo-de-conducta/firme-su-compromiso-con-codigo-de-conducta/>

1. Completar el formulario de adhesión:

La empresa debe llenar un formulario digital en el sitio oficial, aportando datos corporativos y de contacto. El formulario solicita información como:

- Nombre de la empresa u organización.
- Número de cédula jurídica o de persona física.
- Provincia, cantón y distrito.
- Dirección exacta.
- Cantidad de personas colaboradoras.
- Página web.
- Giro del negocio
- Logo de la empresa (en formato editable) Datos de contacto de la persona responsable de la adhesión.

2. Confirmar cumplimiento de requisitos mínimos:

Dentro del formulario de adhesión, la empresa debe leer cuidadosamente y confirmar de manera expresa que cumple con los requisitos mínimos establecidos por Iniciativa Código de Conducta. Esta confirmación constituye una declaración formal de compromiso y responsabilidad por parte de la empresa.

En este paso, la empresa manifiesta que:

- Se encuentra al día con sus obligaciones legales, incluyendo las obligaciones obrero-patronales y tributarias vigentes, garantizando una operación formal y responsable.
- Cuenta o se compromete a contar con procesos de capacitación periódica para su personal en temas vinculados al Código de Conducta, tales como la prevención de la trata de personas y la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes, la identificación de indicadores y la actuación responsable.
- Dispone o se compromete a desarrollar una política institucional o plan de acción relacionado con la protección de niñas, niños y adolescentes y la prevención de la explotación sexual asociada a viajes y turismo.
- Mantendrá actualizada la información de la empresa en los registros de la iniciativa durante todo el periodo de adhesión.
- Acepta que el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) podrá verificar el cumplimiento de estos requisitos en cualquier momento, como parte de los mecanismos de seguimiento de la Iniciativa Código de Conducta.

La confirmación de estos requisitos es indispensable para avanzar en el proceso de adhesión y refleja la disposición de la empresa para asumir de manera seria y sostenida los compromisos establecidos por la Iniciativa.

3. Firmar el compromiso:

Como parte de la adhesión, la empresa debe formalizar su voluntad de:

- Desestimular y no promover la explotación sexual asociada al turismo.
- Implementar medidas internas para la prevención, detección y reporte de posibles casos.
- Capacitar a su personal y mantenerlos informados sobre el Código de Conducta y sus protocolos.
- Colaborar con las autoridades y otros actores turísticos en la lucha contra estos delitos.
- **Completar un informe anual donde se reportan avances, el cual se completa mediante un de un formulario digital.**

Además, el formulario pregunta si la empresa ya cuenta con objetivos orientados a desestimular la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes o si desea adquirir ese compromiso e implementar acciones en los próximos dos años.

4. Descargar y firmar los Términos y Condiciones:

Como parte del proceso, la empresa debe descargar el documento de “Términos y Condiciones específicos del Código de Conducta”, firmarlo y subirlo al mismo formulario digital antes de enviar su adhesión.

5. Confirmar y enviar:

Finalmente, la empresa confirma que toda la información prevista es veraz y acepta las condiciones de uso y políticas relacionadas del portal antes de enviar el formulario de adhesión.

El compromiso tiene una vigencia determinada y exige actuación continua, incluyendo la actualización periódica de acciones implementadas, el reporte de avances y la renovación del compromiso al finalizar el periodo estipulado.

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE QUE LAS EMPRESAS SE ADHIERAN AL CÓDIGO DE CONDUCTA?

La adhesión al Código de Conducta para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes contra la Explotación Sexual Comercial Asociada a Viajes y Turismo (ESCNNA-VT) después de Turismo representa un compromiso activo del sector turismo con la protección de los derechos humanos y con la prevención de delitos graves como la trata de personas y la explotación sexual.

Más allá de un requisito formal, el Código de Conducta aporta beneficios concretos para las empresas en distintos niveles:

La adhesión al Código de Conducta para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes contra la Explotación Sexual Comercial Asociada a Viajes y Turismo (ESCNNV-VT) I asociada a Viajes y Turismo representa un compromiso activo del sector turismo con la protección de los derechos humanos y con la prevención de delitos graves como la trata de personas y la explotación sexual. Más allá de un requisito formal, el Código de Conducta aporta beneficios concretos y estratégicos para las empresas, su personal, el sector turismo y el país, destacándose de manera especial los beneficios asociados a la imagen, reputación y posicionamiento institucional.

Beneficios para la gestión y la operación de la empresa:

- Permite ordenar procedimientos internos y clarificar cómo actuar ante situaciones de riesgo.
- Reduce la improvisación del personal frente a escenarios sensibles.
- Facilita la gestión del riesgo reputacional, legal y operativo asociado a la explotación sexual.

Beneficios para el personal:

- Fortalece las capacidades del personal para identificar señales de alerta y actuar de manera adecuada.
- Brinda seguridad y respaldo institucional, al contar con lineamientos claros y una ruta de actuación definida.
- Promueve una cultura organizacional basada en la prevención, el respeto y la protección de niñas, niños y adolescentes.
- Eleva la calidad del servicio y la atención del personal, al consolidar prácticas responsables y coherentes con los valores institucionales.
- Contribuye a mejorar los procesos de selección y gestión del personal, alineándolos con valores éticos y estándares institucionales del sector.

Beneficios para la imagen y reputación de la empresa:

- Refuerza la imagen de la empresa como un actor responsable, ético y comprometido con el turismo sostenible, la protección de niñas, niños y adolescentes y la prevención de delitos asociados al turismo.
- Otorga un distintivo empresarial, que identifica públicamente a la empresa como parte de la Iniciativa Código de Conducta.
- Autoriza el uso del logo de la Iniciativa Código de Conducta en material promocional, conforme a los lineamientos establecidos por el Instituto Costarricense de Turismo (ICT).
- Mejora la reputación de la marca y genera mayor confianza entre personas usuarias, comunidades locales y aliados estratégicos.

- Refleja el compromiso de la empresa con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), la igualdad de género y el trabajo articulado con las comunidades.
- Permite la promoción de la empresa en medios digitales del ICT, aumentando su visibilidad a nivel nacional e internacional.
- Contribuye a sumar puntos y evidencias para el Estándar de la Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST), fortaleciendo los procesos de evaluación y mejora continua.
- Aporta a la mejora de la imagen del destino turístico donde opera la empresa, reforzando la percepción de Costa Rica como un destino seguro, responsable y respetuoso de los derechos humanos.
- Alinea a la empresa con los principios y estándares promovidos por el Instituto Costarricense de Turismo y otras instancias nacionales e internacionales.

Beneficios para el país y el sector turismo:

- Contribuye a desalentar la explotación sexual asociada a viajes y turismo.
- Fortalece la articulación entre el sector privado y las instituciones públicas encargadas de la protección y respuesta.
- Apoya la consolidación de Costa Rica como un destino turístico seguro, responsable y respetuoso de los derechos humanos.



IMPORTANTE: El Código de Conducta no busca señalar ni sancionar a las empresas, sino acompañarlas para que cuenten con herramientas claras que les permitan prevenir riesgos, proteger a niñas, niños y adolescentes y actuar de manera responsable ante situaciones sospechosas.



PRINCIPALES APRENDIZAJES DEL CAPÍTULO 2: INICIATIVA CÓDIGO DE CONDUCTA

El Código de Conducta es una herramienta práctica de autorregulación: convierte el compromiso con la protección de niñas, niños y adolescentes en acciones concretas dentro de la empresa. Aquí queda claro qué es (política, capacitación, protocolos, comunicación visible y reporte) y qué no es (no pone al personal a investigar, confrontar o “resolver” casos).

Adherirse no es un trámite; es organizar la operación para actuar con claridad, reducir riesgos y sostener una cultura de cero tolerancia.

Recuerde:

- El personal no comprueba un delito: **observa, registra y reporta.**

CAPÍTULO 3

Formato para crear una Política Institucional
de Cero Tolerancia

CAPÍTULO 2

Formato para crear una Política Institucional de Cero Tolerancia

Para formar parte de la Iniciativa Código de Conducta para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes contra la Explotación Sexual Comercial Asociada a Viajes y Turismo (ESCNNA-VT) después de Turismo, asociada a Viajes y Turismo, cada empresa debe contar con una política institucional de cero tolerancia frente a la trata de personas y la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes.

Esta política es un documento interno obligatorio, que expresa de manera clara la posición de la empresa, orienta la actuación del personal y establece compromisos mínimos en materia de prevención, detección y reporte. Su objetivo es brindar lineamientos sencillos y prácticos para que todas las personas que forman parte de la empresa sepan qué está prohibido, qué se espera de su actuación y cómo proceder ante una situación sospechosa, siempre priorizando la seguridad y el principio de no hacer daño.

El siguiente formato constituye un modelo base, que puede adaptarse al tipo de servicio turístico (alojamiento, transporte, agencia de viajes, tours, alimentación u otros), manteniendo el contenido mínimo requerido por la Iniciativa Código de Conducta del ICT.

FORMATO DE POLÍTICA DE CERO TOLERANCIA FRENTE A LA TRATA DE PERSONAS Y LA EXPLOTACIÓN SEXUAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

Este modelo puede adaptarse al tipo de servicio turístico (alojamiento, transporte, agencia de viajes, tours, alimentación u otros), manteniendo el contenido mínimo requerido por la Iniciativa Código de Conducta del ICT.

1. Declaración institucional:

[Nombre de la empresa], como parte del sector turismo, adopta una política de **cero tolerancia** frente a la trata de personas y la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes (ESCNNA) asociadas a viajes y turismo.

La empresa rechaza de forma expresa cualquier conducta que promueva, facilite, encubra o normalice estas prácticas, ya sea dentro de sus instalaciones, servicios, actividades, cadenas de suministro o relaciones comerciales.

Esta política se adopta en el marco de la Iniciativa Código de Conducta para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes contra la explotación Sexual Comercial Asociada a Viajes y Turismo (ESCNNA-VT) asociada a Viajes y Turismo, impulsado por el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), y en concordancia con la legislación costarricense vigente y los estándares internacionales de derechos humanos.

2. Objetivos de la política:

- Prevenir la trata de personas y la explotación sexual de personas menores de edad en el contexto turístico.
- Orientar al personal sobre cómo identificar señales de alerta y cómo actuar de manera adecuada.
- Garantizar una respuesta oportuna, segura y articulada con las rutas oficiales de reporte.
- Proteger la integridad, dignidad y seguridad de niñas, niños y adolescentes.

3. Alcance:

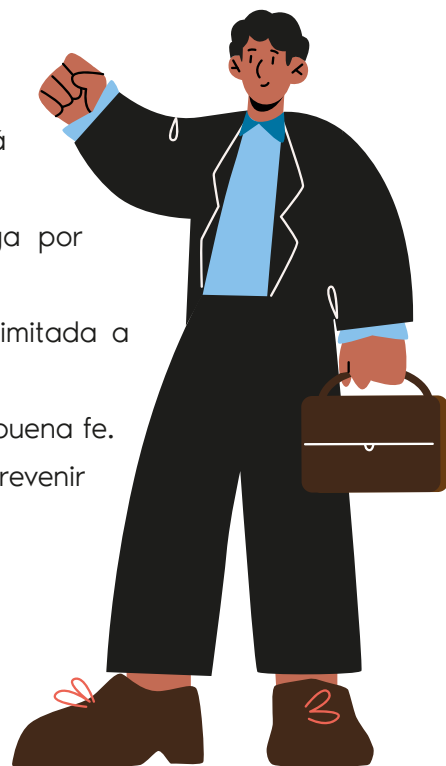
Esta política aplica a:

- Todo el personal de la empresa, sin importar su cargo, modalidad o tipo de contratación.
- Personas proveedoras, contratistas, intermediarias y aliadas vinculadas a la operación turística.
- Personas usuarias, clientes y visitantes, en el marco de las normas internas y la legislación nacional.

4. Principios de actuación:

La actuación de la empresa y su personal se rige por los siguientes principios:

- **Protección prioritaria:** la seguridad de la persona menor de edad está por encima de cualquier otro interés.
- **No confrontación:** el personal no confronta, no interroga ni investiga por cuenta propia.
- **Confidencialidad:** la información se maneja de forma responsable y limitada a quienes corresponda.
- **No represalias:** se protege a las personas que reportan situaciones de buena fe.
- **Debida diligencia:** la empresa actúa de forma responsable para prevenir riesgos en su operación.



5. Compromisos de la empresa:

[Nombre de la empresa] se compromete a:

- Mantener y difundir una política explícita de cero tolerancia frente a la TdP y la ESCNNA.
- Capacitar de manera periódica a su personal en prevención, detección y reporte de estas situaciones.
- Contar con un procedimiento interno de actuación y una persona punto focal del Código de Conducta.
- Activar la ruta nacional de reporte ante situaciones sospechosas, en coordinación con las autoridades competentes.
- Incorporar mensajes preventivos y material informativo visible para clientes, cuando corresponda.
- Incluir cláusulas de compromiso en contratos con proveedores y aliados estratégicos.

6. Responsabilidades del personal:

El personal de **[Nombre de la empresa]** tiene la responsabilidad de:

- Mantener una actitud vigilante y preventiva ante posibles situaciones de riesgo.
- Informar de inmediato al punto focal o a la jefatura correspondiente ante cualquier sospecha.
- Seguir el procedimiento interno establecido.
- Abstenerse de realizar acciones que pongan en riesgo a la persona menor de edad o a sí mismo/a.

7. Punto focal del Código de Conducta:

La empresa designa como punto focal a la persona responsable de:

- Coordinar la implementación del Código de Conducta.
- Dar seguimiento a capacitaciones y acciones preventivas.
- Canalizar la información y activar las rutas de reporte.

Nombre: _____

Cargo: _____

Contacto: _____

8. Medidas disciplinarias y consecuencias internas:

Cualquier incumplimiento de esta política, o la participación directa o indirecta en conductas relacionadas con la trata de personas o la explotación sexual de personas menores de edad, será gestionado conforme a los procedimientos internos de la empresa y la normativa legal vigente, sin perjuicio de las acciones penales correspondientes.

9. Vigencia, difusión y revisión:

La presente política entra en vigencia a partir de su aprobación y será:

- Difundida a todo el personal, personas proveedoras, contratistas, intermediarias y aliadas vinculadas a la operación turística.
- Incorporada en procesos de inducción.
- Revisada periódicamente para asegurar su actualización y cumplimiento.

Lugar y fecha: _____

Nombre y firma de la persona representante legal: _____

FLUJOGRAMA DE ACTUACIÓN ANTE UNA POSIBLE SITUACIÓN DE TRATA DE PERSONAS O EXPLOTACIÓN SEXUAL

Como parte de la Política Institucional de Cero Tolerancia frente a la trata de personas y la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes, todas las empresas adheridas a la Iniciativa Código de Conducta deben contar con un flujograma interno de actuación, que oriente de manera clara y sencilla al personal sobre qué hacer ante una sospecha de trata de personas o explotación sexual de niñas, niños y adolescentes.

El siguiente flujograma ha sido elaborado por el ICT y la OIM como modelo base obligatorio, a partir de la ruta nacional de reporte y del apartado 11. ¿Cómo actuar ante una posible situación de trata de personas o explotación sexual? de este documento.

Cada empresa puede realizar ajustes puntuales según su estructura interna (por ejemplo, a quién se notifica o el nombre del cargo), sin modificar los pasos esenciales ni omitir acciones obligatorias.



IMPORTANTE: Los indicadores que activan este flujograma se desarrollan en el apartado 8. Indicadores de Trata de Personas y Explotación Sexual en el sector turismo, de este documento.

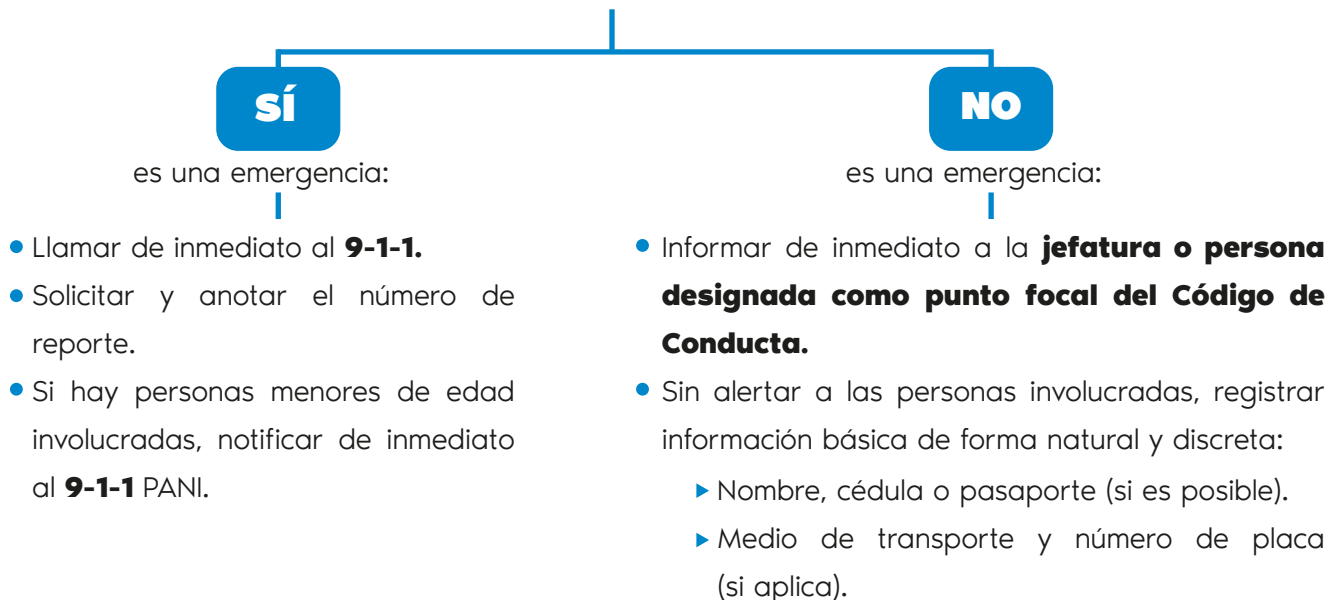
Flujograma base – pasos básicos

1. Identificación de una señal o situación sospechosa.

El personal identifica conductas, actitudes o situaciones que generan duda, incomodidad o alerta, de acuerdo con los indicadores establecidos.

2. Valoración inicial: ¿es una emergencia?

Se considera si la vida, la salud o la seguridad de alguna persona están en riesgo inmediato.



3. Contacto con las autoridades

Luego de informar internamente:

- Si la jefatura o punto focal está presente, realiza la llamada al **800-8000-OIJ** para notificar.
- Si la jefatura o punto focal no está presente, el personal puede realizar directamente la llamada al **800-8000-OIJ**, informando posteriormente a la jefatura o punto focal.

4. Acciones posteriores al reporte

- En un plazo máximo de 24 horas, enviar un correo a: **eri@migracion.go.cr**.
- Si hay personas menores de edad involucradas, la notificación al **9-1-1** PANI es inmediata, sin esperar.

5. Registro y seguimiento interno

- Registrar únicamente información objetiva y necesaria.
- Mantener confidencialidad.
- Dar seguimiento interno conforme a los procedimientos de la empresa.



RECUERDE:

- No se necesita certeza ni pruebas para actuar.
- Aunque exista un solo indicador o parezca una señal leve, **siempre se reporta**.
- El personal **no investiga, no confronta ni interroga**.
- La prioridad es la **seguridad de las personas** y el principio de **no hacer daño**.



RECORDATORIO CLAVE:

Tener esta política escrita es solo el primer paso. Su efectividad depende de que el personal la conozca, la comprenda y la aplique en la práctica cotidiana. Para ello, es responsabilidad de la empresa mantener procesos continuos de capacitación, canales claros y accesibles de comunicación interna, y protocolos de actuación actualizados, que orienten al personal sobre cómo prevenir, detectar y reportar situaciones de trata de personas y explotación sexual de niñas, niños y adolescentes.

Asimismo, la empresa debe asegurar que estos lineamientos sean conocidos por las personas proveedoras y aliadas, y que formen parte de la cultura organizacional y de los procesos habituales de trabajo.



PRINCIPALES APRENDIZAJES DEL CAPÍTULO 3: POLÍTICA DE CERO TOLERANCIA Y FLUJOGRAMA

Este capítulo aterriza el compromiso en dos herramientas que hacen la diferencia en la práctica: una política clara y un flujograma sencillo. La política marca el “hasta aquí” (**cero tolerancia**, confidencialidad, no confrontación, no represalias); el flujograma responde al “¿y ahora qué hago?” con pasos concretos y seguros. El aprendizaje central es que el papel no protege por sí solo: protege cuando el personal lo conoce, lo practica y lo aplica de forma consistente.

Tip operativo:

- La política se escribe; el flujograma se entrena.

CAPÍTULO 4

¿Qué es la Trata de Personas (TdP)?

CAPÍTULO 4

¿Qué es la Trata de Personas (TdP)?

La trata de personas es un delito grave y una violación a los derechos humanos, estrechamente vinculada a lo que hoy se reconoce como esclavitud moderna. A nivel mundial, se estima que millones de personas se encuentran sometidas a alguna forma de explotación, como trabajo forzoso, explotación sexual o matrimonio forzado, a través de mecanismos de control, engaño y abuso de poder.

En el contexto de viajes y turismo, la trata de personas puede aprovechar la movilidad de personas, el uso de servicios turísticos, la temporalidad de las estancias, la intermediación de terceros y la dificultad para identificar vínculos reales entre personas que viajan juntas. Por ello, el sector turismo ocupa una posición estratégica para la prevención, detección temprana y el reporte oportuno de situaciones sospechosas.

La trata de personas puede afectar a niñas, niños, adolescentes, mujeres y hombres, sin distinción de edad, nacionalidad, condición socioeconómica, estatus migratorio u orientación sexual. Este delito puede ocurrir dentro o fuera del país y no requiere necesariamente el cruce de fronteras.

LA TRATA DE PERSONAS EN COSTA RICA: DEFINICIÓN LEGAL

En Costa Rica, la trata de personas se encuentra definida y sancionada en la Ley N.º 9095, Ley contra la Trata de Personas y Creación de la Coalición Nacional contra el Tráfico Ilícito de Migrantes y la Trata de Personas (CONATT).

Se entiende por trata de personas la acción en la que mediante el uso de las tecnologías o cualquier otro medio, recurriendo a la amenaza, al uso de la fuerza u otras formas de coacción, al rapto, al fraude, al engaño, al abuso de poder, a 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, promueva, facilite, favorezca o ejecute la captación, el traslado, el transporte, el alojamiento, el ocultamiento, la retención, la entrega o la recepción de una o más personas dentro o fuera del país, para someterlas a trabajos o servicios forzados y otras formas de explotación laboral, servidumbre, esclavitud o prácticas análogas a la esclavitud, matrimonio servil o forzado, adopción irregular, mendicidad forzada, embarazo forzado y aborto forzado, la ejecución de cualquier forma de explotación sexual y extracción ilícita. *Fuente: Ley N.º 9095. Contra la Trata de Personas y Creación de la Coalición Nacional contra el Tráfico Ilícito de Migrantes y la Trata de Personas (CONATT).*

Los fines de explotación contemplados en la Ley incluyen, entre otros:

- Trabajos o servicios forzados.
- Explotación laboral.
- Servidumbre.
- Esclavitud o prácticas análogas a la esclavitud.
- Matrimonio servil o forzado.
- Adopción irregular.
- Mendicidad forzada.
- Embarazo forzado o aborto forzado.
- Cualquier forma de explotación sexual.

Asimismo, la Ley establece que también se considera trata de personas la promoción, facilitación, favorecimiento o ejecución de estas mismas acciones con fines de extracción ilícita o trasplante ilícito de órganos, tejidos, células o fluidos humanos.

TRATA DE PERSONAS Y PERSONAS MENORES DE EDAD

La Ley N.º 9095 establece una protección reforzada para niñas, niños y adolescentes. En estos casos:

- La captación, traslado, transporte, alojamiento, ocultamiento, retención, entrega o recepción de una persona menor de edad se considera trata de personas,
- Incluso cuando no exista amenaza, engaño, coerción o abuso de poder.
- Es decir, tratándose de personas menores de edad (PME) no se requieren comprobar los medios para la ejecución de los fines anteriormente descritos, de acuerdo con el Artículo 5 de la Ley N° 9095.
- El consentimiento NO es válido.

Asimismo, tenga en cuenta que:

Para que exista el delito de trata de personas no es necesario que la explotación llegue a ocurrir. Basta con que se realicen las acciones descritas con el propósito de explotar a la persona.

Esto significa que una situación puede constituir trata de personas aun cuando:

- La persona aparente estar de acuerdo.
- No existan lesiones físicas visibles.
- La explotación aún no se haya concretado.

El delito se configura desde el momento en que se captan, trasladan, alojan o retienen personas con fines de explotación, utilizando medios de control o aprovechándose de condiciones de vulnerabilidad.

CONSECUENCIAS LEGALES Y RESPONSABILIDAD

La trata de personas es un delito penal sancionado con penas de prisión que de entre 6 y 10 años, las cuales pueden agravarse cuando:

- La víctima es una persona menor de edad.
- Existe aprovechamiento de una situación de vulnerabilidad.
- El delito se comete de forma organizada o reiterada.
- Se utilizan servicios, establecimientos o actividades comerciales para facilitar la explotación.

En el caso del sector turismo, la legislación costarricense establece responsabilidades adicionales para personas propietarias, gerentes o encargadas de establecimientos que promuevan, faciliten, permitan o toleren situaciones de trata de personas o explotación sexual, así como para quienes omitan reportar situaciones sospechosas.



NOTA CLAVE PARA EL SECTOR TURISMO:

El personal turístico no tiene la función de investigar ni comprobar delitos. Su rol es observar, identificar señales de alerta y reportar de manera oportuna, siguiendo los protocolos internos y la ruta nacional de reporte.

La detección temprana y el reporte responsable contribuyen a proteger a las personas, prevenir daños mayores y fortalecer un turismo ético, seguro y comprometido con los derechos humanos.



PRINCIPALES APRENDIZAJES DEL CAPÍTULO 4: ¿QUÉ ES LA TRATA DE PERSONAS (TDP)?

En este capítulo se clarifica qué es la trata de personas: un delito grave y una violación a derechos humanos que puede ocurrir con o sin cruce de fronteras, y que se configura desde acciones como captar, trasladar, alojar o retener con fines de explotación.

En el caso de personas menores de edad, la protección es reforzada: el consentimiento nunca valida la situación. El mensaje esencial para el sector turismo es muy tranquilizador y muy poderoso a la vez: no hace falta “probar”, hace falta actuar con responsabilidad.

Mensaje clave:

- **Ante la duda, se reporta.** La investigación corresponde a las autoridades.

CAPÍTULO 5

Explotación sexual de personas
menores de edad

CAPÍTULO 5

Explotación sexual de personas menores de edad

En Costa Rica, los delitos sexuales cometidos contra niñas, niños y adolescentes constituyen violaciones graves a los derechos humanos y están sancionados penalmente. El marco legal costarricense reconoce que las personas menores de edad requieren una protección reforzada, por lo que establece que no existe consentimiento válido frente a actos sexuales cometidos por personas adultas, aun cuando no medie violencia física o exista intercambio de favores o dinero (Ley N.º 7899).

Estos delitos pueden ocurrir en distintos ámbitos, tal como el familiar, comunitario, institucional o comercial y, en algunos casos, pueden estar directamente vinculados al sector turismo, cuando se utilizan servicios, establecimientos o actividades turísticas para facilitar, encubrir o normalizar estas conductas.

EXPLOTACIÓN SEXUAL DE PERSONAS MENORES DE EDAD

La Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes (ESCNNA) ocurre cuando una persona menor de 18 años es utilizada para fines sexuales por parte de personas adultas, a cambio de dinero, bienes, favores u otros beneficios, ya sea para quien comete el abuso o para terceros.

Este delito incluye, por ejemplo:

- Relaciones sexuales pagadas con personas menores de edad.
- Uso de personas menores en actividades sexuales.
- Facilitación de estos actos a través de intermediarios o establecimientos.

EN COSTA RICA, LA EXPLOTACIÓN SEXUAL DE PERSONAS MENORES DE EDAD ES UN DELITO PENAL SANCIONADO CON PRISIÓN



MENSAJE CLAVE:

Comprender qué es la trata de personas y qué es la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes, y su relación, permite al personal del sector turismo reconocer situaciones de riesgo, no normalizar conductas delictivas y activar oportunamente los mecanismos de protección y reporte, contribuyendo a un turismo responsable y comprometido con los derechos humanos.

OTROS DELITOS SEXUALES CONTRA PERSONAS MENORES DE EDAD

El Código Penal de Costa Rica y sus reformas tipifican diversos delitos sexuales contra personas menores de edad, entre ellos:

- **Abuso sexual:** actos de carácter sexual cometidos contra una persona menor de edad, con o sin contacto físico.
- **Violación:** acceso carnal cometido contra una persona menor de edad, independientemente de la existencia de consentimiento.
- **Relaciones sexuales remuneradas con personas menores de edad:** ofrecer, prometer o recibir dinero, bienes, servicios u otros beneficios a cambio de actos sexuales con una persona menor de edad.
- **Pornografía con personas menores de edad:** producción, distribución, tenencia, exhibición o consumo de material sexual que involucre a niñas, niños o adolescentes.
- **Proxenetismo y rufianería:** promover, facilitar o beneficiarse de la explotación sexual de personas menores de edad.

Estos delitos son sancionados con penas de prisión, las cuales pueden agravarse cuando existe habitualidad, organización, o aprovechamiento de una situación de vulnerabilidad (Código Penal, Ley N.º 4573 y reformas).

RESPONSABILIDAD DEL SECTOR TURISMO

La legislación costarricense establece principios fundamentales que el sector turismo debe conocer:

- Las personas menores de edad no pueden consentir relaciones sexuales con personas adultas.
- Toda actividad sexual con personas menores de edad es delito, incluso cuando exista aparente consentimiento o intercambio de dinero, bienes o favores.
- La responsabilidad penal recae siempre en la persona adulta, nunca en la persona menor de edad.

Asimismo, la legislación costarricense establece que las personas propietarias, gerentes o encargadas de establecimientos turísticos pueden incurrir en responsabilidad penal y administrativa cuando promuevan, faciliten o permitan la explotación sexual de personas menores de edad en el ejercicio de su actividad comercial.

En particular, el artículo 168 del Código Penal contempla la inhabilitación para el ejercicio del comercio a quienes, desde agencias de viajes, establecimientos de hospedaje, transporte turístico, tour operadores u otros servicios, faciliten la explotación sexual de personas menores de edad (Código Penal).

Este marco legal refuerza la obligación del sector turismo de prevenir, detectar y reportar cualquier situación sospechosa, en coherencia con la Iniciativa Código de Conducta promovida por el Instituto Costarricense de Turismo (ICT).

RELACIÓN ENTRE DELITOS SEXUALES Y TRATA DE PERSONAS

Algunos delitos sexuales contra personas menores de edad pueden ocurrir sin que exista trata de personas. No obstante, cuando concurren acciones como captación, traslado, alojamiento, retención o control con fines de explotación sexual, estas conductas pueden constituir también trata de personas con fines de explotación sexual, de conformidad con la Ley N.º 9095 contra la Trata de Personas (Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, 2013).

La Organización Internacional para las Migraciones (OIM) señala que la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes es una de las formas más graves de violencia y una manifestación frecuente de la trata de personas, especialmente cuando se aprovechan contextos de vulnerabilidad o movilidad, como los asociados al turismo.

Trata de personas	Explotación sexual de personas menores de edad
Delito orientado a captar y someter personas para explotarlas.	Delito basado en la utilización sexual de personas menores de edad en beneficio de terceros.
Puede tener distintos fines de explotación.	El fin siempre es la explotación sexual.
Puede afectar a personas adultas o menores de edad.	Se refiere específicamente a personas menores de edad.
La explotación sexual puede ser uno de sus fines.	Puede ocurrir con o sin trata de personas.
Puede existir trata de personas sin explotación sexual (por ejemplo, con fines de explotación laboral).	Puede presentarse la explotación sexual de personas menores de edad sin que exista trata de personas.
Ley N.º.9095 Ley contra la Trata de Personas y Creación de la Coalición Nacional contra el Tráfico Ilícito de Migrantes y la Trata de Personas (CONATT)	Ley N.º.7899 Ley contra la Explotación Sexual de las Personas Menores de Edad Ley N.º 8590 Fortalecimiento de la Lucha contra la Explotación Sexual de las Personas Menores de Edad



RECUERDE:

- No toda explotación sexual de personas menores de edad constituye trata de personas.
- Toda trata de personas con fines de explotación sexual implica una forma de explotación, pero no necesariamente toda situación de explotación sexual presenta los elementos constitutivos de la trata.
- En el caso de personas menores de edad, la captación, traslado, acogida o recepción con fines de explotación puede configurar trata aun cuando no existan los medios de coerción, engaño o abuso de poder exigidos para personas adultas.



MENSAJE CLAVE:

Conocer los delitos sexuales contra personas menores de edad y sus consecuencias legales permite al personal del sector turismo comprender que estas conductas nunca son aceptables, reconocer situaciones de riesgo y activar de manera oportuna los mecanismos de reporte, contribuyendo a la protección efectiva de niñas, niños y adolescentes.



PRINCIPALES APRENDIZAJES DEL CAPÍTULO 5: EXPLOTACIÓN SEXUAL DE PERSONAS MENORES DE EDAD

Este capítulo refuerza una verdad jurídica y ética fundamental: las personas menores de edad no pueden consentir actos sexuales con personas adultas, aun si existe intercambio de dinero, favores o aparentes acuerdos. También explica por qué el sector turismo tiene obligaciones específicas: cuando un establecimiento facilita, permite, tolera u omite reportar, puede generar consecuencias legales y daños reputacionales. Comprender esto ayuda a no normalizar señales, a sostener límites claros y a activar el protocolo como parte de la protección.

Para recordar:

- La responsabilidad siempre recae en la persona adulta; **reportar es una acción de protección.**

CAPÍTULO 6

Indicadores de Trata de Personas con Fines
de Explotación Sexual

CAPÍTULO 6

Indicadores de Trata de Personas con Fines de Explotación Sexual

Los indicadores son señales que permiten detectar una situación sospechosa de trata de personas o explotación sexual. Pueden observarse en diferentes momentos, espacios y servicios del sector turismo. No constituyen prueba del delito, pero sí deben activar los mecanismos internos de actuación y la ruta de reporte a las autoridades competentes.

Es importante tomar en cuenta que los indicadores:

- No son una lista de chequeo.
- No son prueba de delito: son el punto de partida para que las autoridades valoren e investiguen.
- Pueden darse en cualquiera de las etapas de la TdP.
- Muchos indicadores también pueden observarse en actividades legales.
- Es poco probable que un indicador por sí solo demuestre una situación de trata.
- Los incidentes con señales múltiples suelen ser los mejores indicadores.

TIPOS DE INDICADORES (PARA ENTENDER “QUÉ ESTOY VIENDO”)

a) Indicadores de fenotipo (persona): Son comportamientos, signos físicos o características observables en una persona que pueden estar asociados a una situación de trata de personas o explotación sexual, como temor, ansiedad, lesiones visibles, control por parte de terceros o conductas de sumisión.

Ejemplo:

Una persona funcionaria de recepción nota durante el check-in que una cliente evita responder preguntas básicas, parece nerviosa, mira constantemente a la persona que la acompaña antes de hablar o muestra incoherencias en su relato.

b) Indicadores de ambiente (contexto): Son señales observables en el entorno donde la persona se aloja, trabaja o se desplaza, que pueden sugerir situaciones de control, restricción de movimiento o explotación, como vigilancia constante, presencia de intermediarios, limitaciones para entrar o salir de un espacio, o dinámicas asociadas a la explotación sexual.

Ejemplo:

El personal de limpieza identifica elementos inusuales en una habitación durante la limpieza, como múltiples dispositivos electrónicos, flujo constante de personas, uso prolongado del rótulo “No molestar”, presencia de artículos sexuales o indicios de que hay personas no registradas utilizando el espacio.

SEMÁFORO/VIOLENTÓMETRO DE ACTUACIÓN

El semáforo de actuación es una herramienta práctica de apoyo a la toma de decisiones, diseñada para ayudar al personal del sector turismo a ordenar lo que observa, identificar el nivel de riesgo de una situación y actuar de manera oportuna y segura ante posibles casos de trata de personas con fines de explotación sexual.

Este semáforo no sirve para confirmar ni descartar un delito. Su función es orientar la respuesta, definir la urgencia de la actuación, las medidas de seguridad que deben priorizarse y el nivel de coordinación inmediata que se requiere con las autoridades y con los mecanismos internos de la empresa.

El semáforo utiliza tres niveles de alerta –verde, amarillo y rojo– que agrupan ejemplos de indicadores según su gravedad, acumulación y nivel de riesgo, facilitando una lectura rápida y comprensible para todo el personal, independientemente de su rol.

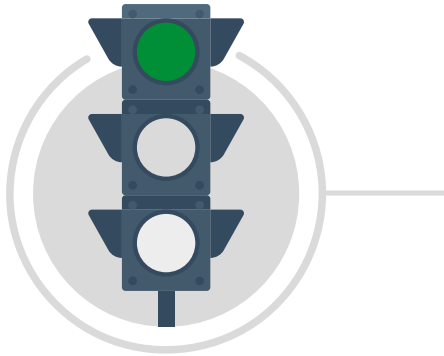


IMPORTANTE: Aunque existan pocos indicadores o estos parezcan “verdes”, siempre se debe informar y reportar siguiendo el protocolo interno de la empresa y la ruta nacional.

El semáforo no define si se reporta o no; define la urgencia de la respuesta, las medidas de protección y el nivel de coordinación inmediata.

Qué significa: señales tempranas o aisladas; ameritan observación activa y registro.

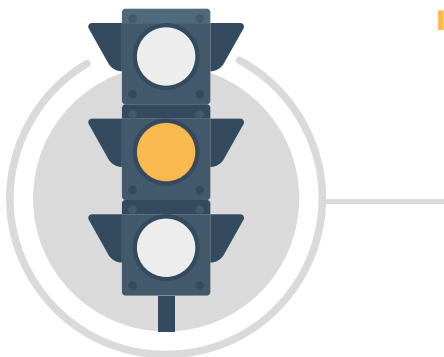
Indicadores típicos (ejemplos):



VERDE – ALERTA INICIAL

- Nerviosismo, tensión, sudoración, temblores o conducta evasiva al interactuar con el personal.
- Evita contacto visual o presenta respuestas vagas ante preguntas simples (nombre, procedencia, motivo de visita).
- Respuestas “ensayadas” o contradicciones menores en la historia.
- Dependencia excesiva de otra persona para comunicarse (pero aún responde).
- Vestimenta inapropiada para edad/clima o apariencia notablemente desalineada.
- Desorientación leve: no sabe con precisión dónde está o cómo llegó.
- Presencia de una persona que acompaña “demasiado cerca” y controla la conversación de forma sutil.

Qué significa: varios indicadores combinados, repetición de señales o evidencia de control/limitación.



AMARILLO – RIESGO MODERADO

Indicadores típicos (ejemplos):

- Acompañante responde por la persona e impide que hable directamente con el personal.
- La persona parece vigilada: no se mueve libremente, mira a su acompañante para “pedir permiso”.
- No tiene control de sus documentos, identificación, teléfono o dinero (otra persona los guarda).
- Flujo inusual de personas a una habitación / visitas repetidas (especialmente hombres).



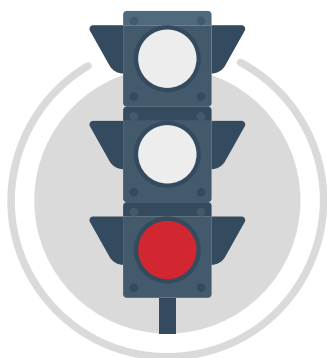
AMARILLO – RIESGO MODERADO

- Pagos irregulares: mucho efectivo, tarjetas prepagadas o extensiones repetidas de estadía sin lógica.
- Menor de edad en horarios nocturnos o escolares en compañía de adulto sin vínculo claro.
- Conducta sumisa marcada, miedo, ansiedad o tristeza evidente.
- Datos inconsistentes al registro (nombre incompleto, dirección inexistente, falta de información de vehículo).

Qué significa: indicadores graves, explotación evidente o peligro inmediato para la persona.

Indicadores típicos (ejemplos):

- Persona menor de edad acompañada por adulto en contextos sexualizados, de consumo de alcohol/drogas o nocturnidad impropia.
- Solicitudes explícitas de “planes”, “fiesta” o servicios sexuales con menores / pornografía con menores.
- Evidencia física de violencia o coerción: lesiones visibles, amenazas, llanto, señales de pánico, marcas de abuso.
- Pornografía infantil, equipo fotográfico/iluminación con señales de explotación, o material sexual con participación de menores.
- Menor hospedado sin autorización o sin acompañamiento adecuado, o indicios de que no duerme en su propia cama con hallazgos sexuales.
- Restricción severa: la persona no puede hablar, moverse ni separarse; intento de huida; encierro.
- Tráfico excesivo y constante de personas a una habitación (posible explotación sexual).
- Presencia de armas, drogas, objetos robados u otros delitos conexos en un contexto de control.



ROJO – ALTO RIESGO / EMERGENCIA (posible delito en curso)

Qué hacer (inmediato):

Si hay riesgo inmediato llamar al 9-1-1, reportar por vía oficial correspondiente, no confrontar, no investigar, priorizar protección.



RECUERDE:

Siempre se reporta: incluso si el indicador es “verde” o es solo uno.

El color define la urgencia y el nivel de medidas de seguridad, no la decisión de reportar.

INDICADORES DE TRATA DE PERSONAS CON FINES DE EXPLOTACIÓN SEXUAL POR ÁREA/SERVICIO (SECTOR TURISMO)



a) Bebidas y alimentación

- Cliente entreteniendo a una persona joven que no llegó con él/ella originalmente.
- Cliente solicitando información o acceso a servicios para adultos o industria sexual local.
- Comportamiento ansioso o nervioso; evita contacto con personal/otros.
- Personas merodeando, solicitando clientes masculinos.
- Persona esperando y luego recogida por un hombre.
- Sin acceso a su propia identificación, teléfono o dinero.
- Dice ser adulta, pero aparenta rasgos adolescentes.
- Sin libertad de movimiento o vigilada; evita interacción.
- Comunicación restringida/controlada; respuestas ensayadas.
- Evita contacto visual.
- Desorientación (no sabe dónde está/ha estado).
- Vestimenta inapropiada para la edad/clima; ropa de menor calidad que acompañantes.
- Acompañante significativamente mayor.
- Trato degradante/agresivo; amenazas verbales.
- Personas merodeando en vestíbulo/pasillos como vigilando.
- Menor con cliente en horario nocturno o escolar (y no está de vacaciones).
- Uso de tarjetas prepagadas/métodos irregulares o manejo alto de efectivo.



b) Limpieza, mantenimiento y servicio a la habitación

- Uso constante del letrero “No molestar”.
- Pide servicio/amenidades, pero rechaza acceso incluso para entrega.
- Cantidades excesivas de dinero en efectivo.
- Múltiples dispositivos (computadoras, celulares, pagadores, lectores de tarjetas).
- Artículos/ropa infantil sin menores registrados.
- Alcohol/drogas/parafernalia sexual; condones en gran cantidad en habitación o basura.
- Rechazo de limpieza por varios días, solicitud de muchas sábanas/amenidades.
- Olores fuertes (cigarrillo, marihuana, sudor, fluidos).
- Reposición constante de minibar, especialmente si hay niños.
- Personas salen poco o en horarios extraños; flujo constante de hombres.
- Tráfico excesivo de personas entrando/saliendo.
- Menores dejados solos por largos periodos.
- Número excesivo de personas en una habitación.
- Ropa y zapatos provocativos.
- Estadía prolongada con pocas pertenencias.
- Productos de higiene personal en exceso (lubricantes, duchas, etc.).
- Cortinas/persianas siempre cerradas.
- Equipo fotográfico (cámaras, video, iluminación).
- Si hay menores hospedados: cama tendida sin señales de uso por la persona menor, con hallazgos como preservativos u otros.



c) Conserjería, recepción y aparcamiento

- Personas registrándose angustiadas, coaccionadas o lesionadas.
- Miedo, ansiedad, tristeza, sumisión o nerviosismo marcados.
- Pocas pertenencias, en bolsas pequeñas o de plástico.
- Vigilancia constante; evita interacción.
- Acompañante significativamente mayor / compañía de hombres mayores.
- Trato degradante/agresivo o amenazas.
- Clientes no proporcionan nombre completo, dirección o datos del vehículo.
- Cliente aparece con un menor que no llegó originalmente con él/ella.

- Visitas repetidas o “dejan” a la persona en el hotel.
- Registro sin identificación.
- Solicitudes de servicios para adultos / industria sexual local.
- Habitación pagada en efectivo o con tarjeta recargable.
- Uso excesivo de computadoras del hotel para sitios orientados a adultos.
- Menor asumiendo roles adultos (pagos, solicitudes).
- Alquiler de pornografía cuando hay niños en la habitación.
- Menor con cliente en horario nocturno o escolar.
- Habitación por horas / menos de un día / estadía prolongada irregular; extienden días.
- Menos camas que personas.
- Personas merodeando como vigilando.
- Solicitud de habitaciones con ventaja visual (piso alto para ver estacionamiento/calle).
- Señales de otros delitos conexos (narcóticos, objetos robados, etc.).



d) Hotel y motel (indicadores generales)

- Solicitud de servicios sexuales o “adultos”.
- Conductas ansiosas, evasivas, vigilancia, control de la comunicación.
- Falta de documentos/dinero/identificación en poder propio.
- Desorientación, pérdida de noción del tiempo.
- Vestimenta inapropiada; acompañante significativamente mayor.
- Trato degradante o amenazas.
- Menor con cliente en horario nocturno o escolar.



e) Transporte

- No sabe quién compró el boleto/pasaje o quién la recogerá.
- Boleto de ida, de última hora o pagado en efectivo por otra persona.
- Viaja por “trabajo” sin información concreta (quién la recibirá).
- Pocas pertenencias o ninguna.
- No sabe dónde está/va/ha estado.
- No controla documentos/dinero.
- Menores viajando sin adulto responsable; en día escolar.

- Menor sin padre/madre/tutor legítimo.
- Persona controlada por compañero de viaje; sumisión.
- Un tercero insiste en hablar por ella.
- Amenazas verbales, abuso emocional o trato degradante.
- Quemaduras/tatuajes/marcas de “propiedad”.
- Dice que trabaja demasiadas horas; retención de salario.
- Ofrece sexo a cambio de transporte/comida/alojamiento/ayuda.
- Miente sobre identidad/edad.



f) Agencia de viajes / tour operadora

- No conoce quién compró el boleto o a quién va a ver.
- No sabe en qué país está o desconoce ubicación.
- Menor viaja sola o con alguien no familiar/tutor legal.
- No tiene pasaporte/documentos; pocas pertenencias.
- Vestimenta inapropiada para edad/clima.
- Señales de descuido o abuso (moretones, cortes, quemaduras, cicatrices, desnutrición).
- Miedo, ansiedad, evita contacto visual.
- Vigilancia constante; no se mueve libremente; no habla por sí misma.
- Un tercero habla por ella.
- Amenazas, abuso emocional, trato degradante.
- Barrera lingüística funcional al control.

INDICADORES ESPECÍFICOS (CONDUCTA Y SEÑALES OBSERVABLES)

» **Tono de voz:** inseguro, susurrante; puede imitar acento u otro idioma.

» **Palabras:** pausas significativas ante preguntas simples (nombre, fecha de nacimiento); baja de tono/volumen; respuestas evasivas o contradictorias.

» **Mirada:** evasiva, insegura, perdida o fija en exceso.

» **Manos:** temblorosas o sudorosas; gestos nerviosos (tocarse lóbulos, taparse la boca, apretar puños).

» **Brazos:** manos sueltas o rígidas; brazos cruzados en defensa.

» **Particularidades:** señales físicas de abuso (golpes, cicatrices, quemaduras) o tatuajes particulares que se repiten en otras personas del mismo grupo.



RECUERDE:

Muchas víctimas no se identifican como víctimas. Por eso, ante cualquier sospecha, aunque sea “verde”, el rol del personal turístico es observar, registrar, informar internamente y reportar siguiendo los protocolos y la ruta nacional.



PRINCIPALES APRENDIZAJES DEL CAPÍTULO 6: INDICADORES Y SEMÁFORO/VIOLENTÓMETRO

Los indicadores son brújulas, no pruebas. Este capítulo ayuda a mirar con criterio: entender que una señal aislada puede ser “verde”, pero igual merece reporte; que varias señales juntas elevan el riesgo; y que el color no decide si se reporta, sino cuán urgente y cuidadosa debe ser la respuesta. El semáforo funciona como un mapa rápido para el personal: ordena lo observado, prioriza seguridad y evita improvisaciones.

No olvide:

- El color define la **urgencia**; la regla no cambia: **siempre se reporta**.

CAPÍTULO 7

Marco legal y responsabilidad de las
empresas de turismo en Costa Rica

CAPÍTULO 7

Marco legal y responsabilidad de las empresas de turismo en Costa Rica

El marco jurídico costarricense establece obligaciones claras para prevenir, detectar y reportar la trata de personas y la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes. Estas normas no solo sancionan a las personas responsables directas, sino que también establecen responsabilidades para las empresas y establecimientos turísticos que faciliten, permitan u omitan acciones frente a estas conductas.

A continuación, se presentan las principales normas aplicables y su relación directa con el sector turismo.

Norma	¿Qué regula?	Responsabilidad específica para empresas de turismo
Ley contra la Trata de Personas y creación de la Coalición Nacional contra el Tráfico Ilícito de Migrantes y la Trata de Personas (CONATT) - Ley N.º 9095 (2013)	Define la trata de personas y sus fines de explotación (sexual, laboral, servidumbre, esclavitud, matrimonio forzado, entre otros). Crea la CONATT como órgano de coordinación nacional.	Obliga a prevenir, detectar y reportar situaciones sospechosas. La facilitación o tolerancia puede generar responsabilidad penal. El sector turismo es reconocido como ámbito prioritario de prevención.
Código Penal de Costa Rica - Ley N.º 4573 (y reformas)	Tipifica delitos de trata de personas, proxenetismo, pornografía infantil y otros delitos sexuales.	Sanciona a quienes promuevan, faciliten o permitan la explotación sexual, incluso desde establecimientos turísticos.
Artículo 168 bis del Código Penal (Ley N.º 8811, 2010)	Establece la inhabilitación para el ejercicio del comercio turístico.	Dueños, gerentes o encargados de agencias de viajes, hoteles, aerolíneas, tour operadoras o transporte pueden ser inhabilitados de 3 a 10 años si facilitan la explotación sexual de personas menores de edad.

Norma	¿Qué regula?	Responsabilidad específica para empresas de turismo
Ley contra la Explotación Sexual de las Personas Menores de Edad – Ley N.º 7899 (1999)	Penaliza la prostitución, pornografía, producción, difusión y uso de material sexual con personas menores de edad.	Prohíbe cualquier actividad sexual con personas menores de edad, con o sin pago, dentro o fuera de establecimientos turísticos.
Iniciativa Código de Conducta para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes contra la Explotación Sexual Comercial en Viajes y Turismo (ESCNNA-VT) (ICT, vigente desde 2003)	Instrumento de autorregulación del sector turístico. Establece compromisos preventivos y de actuación.	Exige política de cero tolerancia, capacitación del personal, protocolos internos, señalización visible y reporte de situaciones sospechosas.

INSTITUCIONES CLAVE Y SU ROL

Instituto Costarricense de Turismo (ICT):

- Lidera la prevención en el sector turismo y promueve la Iniciativa Código de Conducta. Coordina acciones de capacitación, sensibilización y seguimiento.

Coalición Nacional contra el Tráfico Ilícito de Migrantes y la Trata de Personas (CONATT):

- Articula la respuesta interinstitucional. A través del Equipo de Respuesta Inmediata (ERI) acredita a las víctimas de trata.

Organismo de Investigación Judicial (OIJ), Fiscalía Adjunta contra la Trata de Personas y el Tráfico Ilícito de Migrantes (FACTRA) y la Policía Profesional de Migración (PPM):

- Instancias responsables de la investigación del delito. Las empresas no investigan, pero sí reportan.

RESPONSABILIDAD DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR TURISMO

Desde el punto de vista legal, una empresa turística puede incurrir en responsabilidad legal cuando:

- Facilita directa o indirectamente la explotación sexual o la trata (por acción).
- Permite o tolera estas conductas dentro de sus instalaciones o servicios.
- Omite reportar situaciones sospechosas de las que tuvo conocimiento.

Esto puede derivar en:

- Responsabilidad penal individual (dueños, gerentes, encargados).
- Sanciones administrativas, incluyendo inhabilitación para ejercer el comercio.
- Daños reputacionales y pérdida de certificaciones o reconocimientos.



RECUERDE:

La obligación de las empresas no es comprobar el delito, sino prevenir, informar y colaborar con las autoridades. El reporte oportuno es una medida de protección, no una acusación.



PRINCIPALES APRENDIZAJES DEL CAPÍTULO 7: MARCO LEGAL Y RESPONSABILIDAD DE LAS EMPRESAS

Este capítulo resume el marco normativo que sostiene el “por qué” y el “para qué” del actuar empresarial: la ley sanciona el delito, pero también exige prevención y reporte. Deja claro que la responsabilidad puede surgir tanto por acción como por omisión, y que el turismo es un sector estratégico para detectar señales tempranas. La idea central es de cooperación: la empresa no investiga, pero sí tiene el deber de prevenir, documentar lo mínimo y activar rutas oficiales.

En una frase:

- Reportar a tiempo protege a las personas y también protege a la empresa.

CAPÍTULO 8

Responsabilidades de las empresas que son parte del Código de Conducta para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes contra la Explotación Sexual en Viajes y Turismo

CAPÍTULO 8

Responsabilidades de las empresas que son parte del Código de Conducta para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes contra la Explotación Sexual Comercial en Viajes y Turismo

Las empresas que se adhieren a la Iniciativa Código de Conducta del Instituto Costarricense de Turismo (ICT) asumen un compromiso activo y permanente con la prevención, detección y reporte de la explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes (ESCNNA), así como de situaciones vinculadas a la trata de personas en el contexto del turismo.

Ser parte del Código implica responsabilidades concretas, que deben integrarse en la gestión cotidiana de la empresa y no limitarse a un cumplimiento formal.

RESPONSABILIDADES CLAVE DE LAS EMPRESAS ADHERIDAS:

Área de responsabilidad	¿Qué debe hacer la empresa?
Política interna de cero tolerancia	Contar con una política escrita que prohíba expresamente cualquier forma de explotación sexual y trata de personas, y que establezca la obligación de reportar situaciones sospechosas. La política debe ser conocida por todo el personal.
Capacitación continua del personal	Garantizar procesos periódicos de capacitación para todo el personal (según su rol), sobre ESCNNA, trata de personas, indicadores, semáforo de riesgo, protocolos y rutas de reporte.
Protocolos internos de actuación y reporte	Disponer de procedimientos claros que indiquen cómo actuar ante una sospecha, a quién informar internamente, cómo documentar la situación y cómo activar la ruta nacional de atención.

Área de responsabilidad	¿Qué debe hacer la empresa?
Reporte oportuno y obligatorio	Informar toda situación sospechosa, aun cuando existan pocos indicadores o señales tempranas. La empresa no investiga ni confirma delitos.
Comunicación visible del compromiso	Colocar señalización y materiales visibles para personal y clientela que comuniquen la política de cero tolerancia y el compromiso con la protección de NNA.
Cláusulas con proveedores y terceros	Incluir compromisos de prevención y prohibición de la ESCNNA en contratos con proveedores, subcontratistas y operadores turísticos asociados.
Protección y principio de no hacer daño	Asegurar que el personal actúe con discreción, no confronte al presunto agresor, no exponga ni revictimice a la persona afectada y priorice su seguridad.
Seguimiento y mejora continua	Revisar periódicamente la implementación de la política, protocolos y capacitaciones, incorporando mejoras según lineamientos del ICT y autoridades competentes.



IMPORTANTE: Tener la política escrita es solo el primer paso. Su efectividad depende de que el personal la conozca, la comprenda y la aplique en la práctica cotidiana, mediante capacitación constante, canales claros de comunicación y protocolos actualizados.

Formar parte del Código de Conducta implica asumir un rol activo y responsable en la protección de niñas, niños y adolescentes. La prevención y el reporte oportuno no solo cumplen con la normativa, sino que fortalecen un turismo seguro, ético y responsable.



PRINCIPALES APRENDIZAJES DEL CAPÍTULO 8: RESPONSABILIDADES DE LAS EMPRESAS ADHERIDAS AL CÓDIGO

Formar parte del Código de Conducta implica sostener un estándar: política de cero tolerancia, capacitación continua, protocolos claros, comunicación visible del compromiso y mejora constante. No se trata de “cumplir por cumplir”, sino de integrar la prevención en la operación diaria: en la inducción de personal, en la relación con proveedores y en la forma en que se maneja cualquier señal de alerta. La protección se vuelve cultura cuando hay claridad, respaldo institucional y consistencia.

Detalle importante:

- La prevención no depende de una persona: depende de un sistema que funcione en todos los turnos.



CAPÍTULO 9

¿Cómo actuar ante una posible situación de trata de personas o explotación sexual?

CAPÍTULO 9

¿Cómo actuar ante una posible situación de trata de personas o explotación sexual?

El personal del sector turismo puede encontrarse, en su trabajo diario, con situaciones que generan duda, incomodidad o alerta. Ante esto, es importante saber que no se necesita estar seguro ni comprobar un delito para actuar.

**SI ALGO LE GENERA SOSPECHA, SE ACTIVA EL PROCESO.
ADEMÁS, RECUERDE QUE:**

- Los indicadores no son prueba de delito: sirven para que las autoridades investiguen.
- Aunque exista un solo indicador o parezca una señal leve, siempre se reporta.
- El personal no investiga, no confronta ni interroga.
- La prioridad es la seguridad de las personas y no hacer daño.

PASO A PASO: ¿QUÉ HACER?

1. Identifique una señal o situación sospechosa:

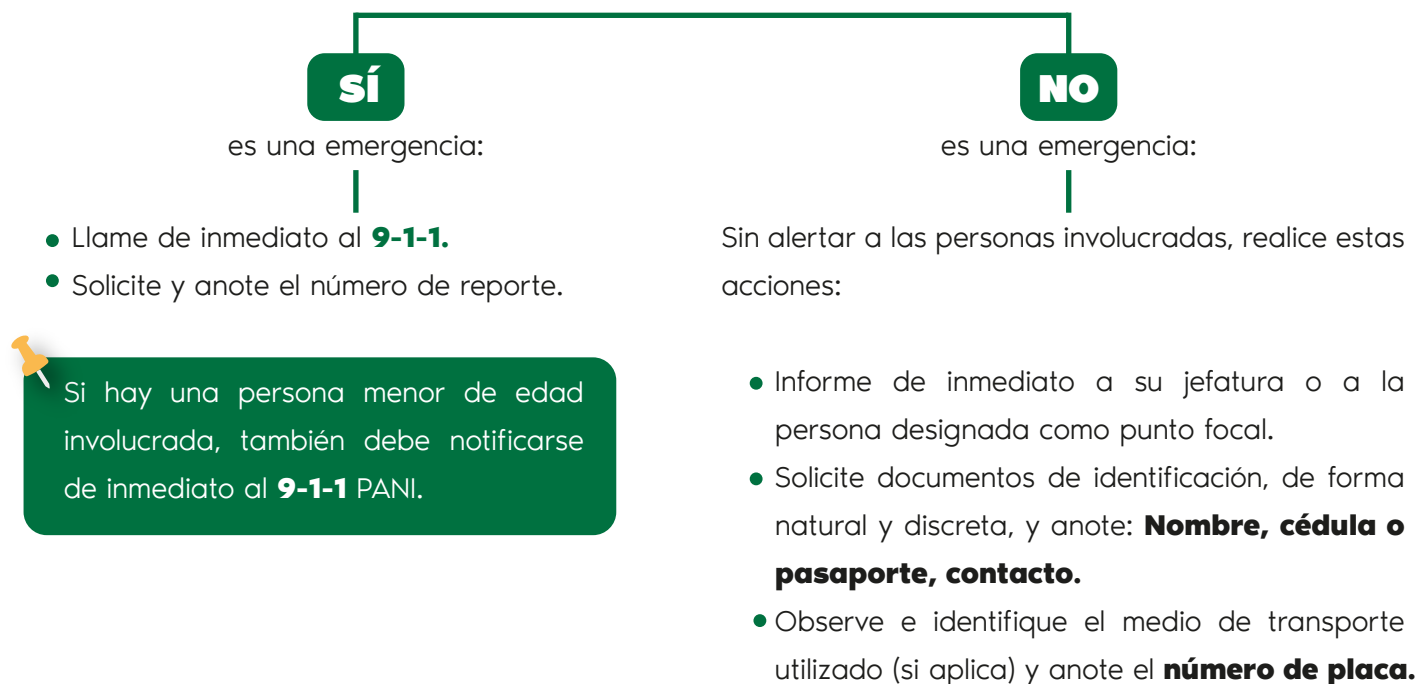
Durante su trabajo, usted puede observar conductas, actitudes o situaciones que no parecen normales o que coinciden con los indicadores. Si no observa señales, continúe con su labor habitual, manteniendo la atención.

Si sí observa señales, continúe con el proceso.



2. Pregúntese: ¿es una emergencia?

Considere si la vida, la salud o la seguridad de alguna persona están en riesgo inmediato.



3. Contacto con las autoridades

Luego de informar a la jefatura:

- Si la jefatura está en el lugar, ella realiza la llamada al **800-8000-OIJ** para notificar.
- Si la jefatura no está presente, se le informa y el personal puede realizar directamente la llamada al **800-8000-OIJ**.

4. Después del reporte

- En un plazo máximo de **24 horas**, debe enviarse un correo a: **eri@migracion.go.cr**



MUY IMPORTANTE: Ante la duda, se reporta. No importa si las señales parecen pocas o poco claras. El personal turístico protege informando, y las autoridades son quienes se encargan de investigar.

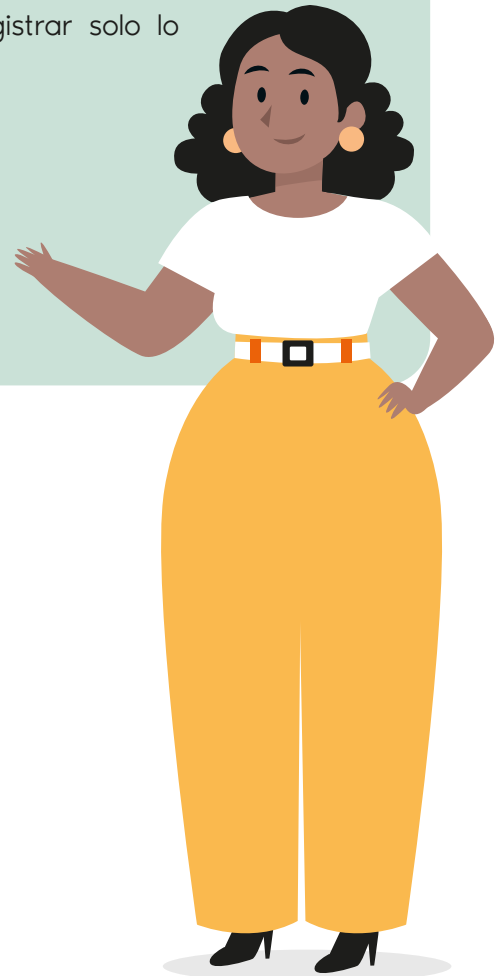


PRINCIPALES APRENDIZAJES DEL CAPÍTULO 9: ¿CÓMO ACTUAR? PASO A PASO

Este capítulo traduce la intención en acción concreta. Enseña una secuencia simple: identificar, valorar si hay emergencia, informar internamente, reportar por las vías oficiales y dar seguimiento básico. También refuerza el principio más práctico para el personal: no se espera certeza, se espera responsabilidad. La seguridad guía todo: no confrontar, no exponer, no alertar al posible agresor, y registrar solo lo necesario.

Regla de oro:

- Si hay riesgo inmediato: **9-1-1** (y **9-1-1 PANI** si hay NNA). Si no lo hay: escale y reporte, no olvide enviar un correo a **eri@migracion.go.cr**



CAPÍTULO 10

Rol del personal turístico y buenas prácticas

CAPÍTULO 10

Rol del personal turístico y buenas prácticas

¿QUÉ HACER Y QUÉ NO HACER ANTE UNA POSIBLE SITUACIÓN DE TRATA DE PERSONAS O EXPLOTACIÓN SEXUAL?

El personal del sector turismo cumple un rol fundamental en la prevención y detección temprana de situaciones de trata de personas y explotación sexual de niñas, niños y adolescentes.

Su función principal es observar, actuar con responsabilidad y reportar, siempre desde el respeto, la discreción y la seguridad.

¿Qué SÍ hacer?	¿Qué NO hacer?
Mantener una actitud atenta y observadora frente a comportamientos inusuales, dinámicas de control o situaciones que generen incomodidad.	Ignorar la situación y asumir que “no es asunto mío” o que “alguien más se encargará”.
Aplicar los protocolos internos de la empresa y los lineamientos del Código de Conducta del ICT.	Investigar e interrogar a las personas involucradas.
Reportar la situación, incluso si existen pocos indicadores o dudas.	Esperar a tener certeza de que se trata de un delito para reportar.
Actuar con discreción, cuidando la confidencialidad de la información.	Comentar la situación con otros clientes, personal no involucrado o terceros.
Tratar a todas las personas con respeto, sin juicios ni prejuicios.	Confrontar y acusar a la persona sospechosa.
Priorizar la seguridad propia y la de las personas involucradas.	Intervenir por cuenta propia e intentar separar personas o “rescatar” víctimas.

¿Qué SÍ hacer?	¿Qué NO hacer?
Informar de inmediato a la jefatura o al punto focal designado.	Alertar a clientes o generar pánico o rumores.
Permitir que las autoridades competentes actúen según el protocolo.	Retener documentos, dinero o pertenencias de las personas.
Registrar únicamente información objetiva y necesaria, sin interpretaciones.	Hacer promesas o asegurar resultados a la posible víctima.
Actuar siempre bajo el principio de “no hacer daño”.	Asumir funciones que corresponden a la policía o al sistema judicial.



MENSAJE CLAVE:

El personal turístico **no investiga ni juzga**. Su rol es observar, reportar y actuar con responsabilidad, siguiendo los protocolos establecidos. Reportar siempre es una acción de protección, incluso cuando existen dudas.



PRINCIPALES APRENDIZAJES DEL CAPÍTULO 10: ROL DEL PERSONAL Y BUENAS PRÁCTICAS

Aquí se pone en valor el papel del personal turístico: observar con atención, actuar con discreción y reportar sin asumir funciones de investigación. El capítulo ofrece una brújula ética y operativa: qué sí hacer para proteger y qué no hacer para no aumentar riesgos.

El aprendizaje central es que una intervención “bien intencionada” puede ser peligrosa si rompe la confidencialidad o confronta; por eso el mejor aporte es seguir el protocolo y sostener el principio de no hacer daño.

Para cerrar con claridad:

- El personal no investiga ni juzga: protege reportando.

CAPÍTULO 11

Preguntas frecuentes

CAPÍTULO 11

Preguntas frecuentes

1. ¿Qué pasa si me equivoco y no es un caso de trata o explotación?

No pasa nada. El personal no investiga ni confirma delitos. Reportar una sospecha permite que las autoridades valoren la situación. Reportar de buena fe es una acción correcta y responsable.

2. ¿Tengo que estar seguro o tener pruebas para reportar?

No. No se necesita certeza ni pruebas. Basta con identificar uno o varios indicadores que generen sospecha. La investigación corresponde únicamente a las autoridades competentes.

3. ¿Qué hago si solo veo un indicador “leve” o una señal aislada?

Igual se reporta. Aunque el indicador parezca pequeño o “verde”, siempre se activa el protocolo. La detección temprana puede prevenir situaciones más graves.

4. ¿Qué pasa si la persona dice que todo está bien?

Muchas personas víctimas no se reconocen como víctimas o sienten miedo de hablar. La empresa debe reportar la situación observada, independientemente de lo que la persona manifieste.

5. ¿Debo hablar directamente con la posible víctima?

No. El personal no debe interrogar, presionar ni pedir explicaciones. Su rol es observar, registrar información básica y reportar siguiendo el protocolo.

6. ¿Debo enfrentar o confrontar a la persona sospechosa?

No. Confrontar puede poner en riesgo a la posible víctima, al personal y a otras personas. Nunca se confronta ni se acusa.

7. ¿Qué hago si temo represalias o me siento inseguro/a?

La seguridad es prioritaria. Informe a su jefatura de inmediato y actúe siempre con discreción. No se espera que el personal se exponga ni asuma riesgos.

8. ¿Qué pasa si la persona involucrada es extranjera?

Se procede de la misma manera. La trata de personas puede afectar tanto a nacionales como a personas extranjeras. La nacionalidad no cambia el protocolo.

9. ¿Qué pasa si hay una persona menor de edad involucrada?

La protección es inmediata. Además del reporte correspondiente, se debe notificar de inmediato al **9-1-1** PANI, incluso si no hay certeza del delito.

10. ¿Quién se encarga de investigar el caso?

El personal turístico no investiga. La investigación corresponde a:

- El Organismo de Investigación Judicial (OIJ)
- La Fiscalía especializada
- Otras autoridades competentes, según el caso
- La acreditación de víctimas la realiza únicamente el Equipo de Respuesta Inmediata (ERI) de la CONATT

11. ¿Reportar puede traer problemas a la empresa?

No. Al contrario, reportar protege a la empresa, demuestra cumplimiento legal y compromiso con el Código de Conducta y con los derechos humanos.

12. ¿Por qué es tan importante reportar siempre?

Porque:

- La trata de personas es un delito.
- Muchas víctimas no pueden pedir ayuda.
- El sector turismo está en una posición clave para detectar señales tempranas.



ANTE LA DUDA, SE REPORTA.

MENSAJE FINAL: El personal turístico no tiene que saberlo todo ni resolverlo todo.

Su aporte más importante es ver, informar y permitir que las autoridades actúen.
Reportar es una forma de protección y responsabilidad compartida.

CONTÁCTENOS

Para más información sobre las certificaciones de sostenibilidad turística, así como sobre la Iniciativa Código de Conducta para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes contra la Explotación Sexual en Viajes y Turismo, puede comunicarse con el Departamento de Sostenibilidad Turística del Instituto Costarricense de Turismo (ICT) a través de los siguientes medios:

Correos institucionales:

- cst@ict.go.cr
- redsofia@ict.go.cr
- codigoconducta@ict.go.cr

Departamento de Sostenibilidad Turística – ICT

María Fernanda Leitón

Coordinadora

maria.leiton@ict.go.cr

Sara Montero

Equipo de Capacitación

sara.montero@ict.go.cr

Paola Rojas

Equipo de Capacitación

paola.rojas@ict.go.cr

La trata de personas no ocurre de manera aislada: opera mediante redes organizadas que aprovechan la vulnerabilidad y el silencio.

Por eso, la respuesta también debe ser colectiva.

El sector turismo, a través de la Iniciativa Código de Conducta, se convierte en una red de prevención y protección, donde cada empresa, cada persona trabajadora y cada acción responsable cuenta.

Una red que no confronta ni investiga, pero observa, reporta y protege.
Sumarse al Código de Conducta es elegir formar parte de una red que cuida, previene y actúa con responsabilidad.

Porque un turismo responsable también es un turismo que protege.

*Guía del sector turismo de Costa Rica para la prevención, detección y reporte de la
trata de personas y la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes*