

**Hoja de ruta de actuación  
en casos de violencia basada  
en género, explotación sexual  
y trata en el sector turismo**



MINISTERIO  
DE TURISMO

**Hoja de ruta de actuación  
en casos de violencia basada  
en género, explotación sexual  
y trata en el sector turismo**



MINISTERIO  
DE TURISMO

# CONTENIDO

Siglas y acrónimos .....	4
Presentación .....	5
<b>1.</b> Antecedentes .....	6
<b>2.</b> .Ámbito de aplicación .....	7
<b>3.</b> Definiciones .....	7
<b>4.</b> Responsabilidades de las personas prestadoras de servicios turísticos para el cumplimiento de esta hoja de ruta .....	8
<b>5.</b> Rutas de atención por rubro turístico .....	10
<b>6.</b> Sobre la alerta a la autoridad competente .....	22
<b>7.</b> Reserva de información .....	23
<b>8.</b> Bibliografía .....	23

## Siglas y acrónimos

<b>CEDAW</b>	Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer-CEDAW
<b>CONAPINA</b>	Consejo Nacional de la Primera Infancia, Niñez y Adolescencia
<b>CORSATUR</b>	Corporación Salvadoreña de Turismo
<b>ISDEMU</b>	Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer
<b>LCVI</b>	Ley contra la Violencia Intrafamiliar
<b>LEIV</b>	Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres
<b>LIE</b>	Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres
<b>MINSAL</b>	Ministerio de Salud de El Salvador
<b>MITUR</b>	Ministerio de Turismo
<b>NNA</b>	Niñas, niños y adolescentes
<b>OIT</b>	Organización Internacional del Trabajo
<b>ONU MUJERES</b>	Organización de las Naciones Unidas dedicada a promover la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres.
<b>PNC</b>	Policía Nacional Civil
<b>PNUD</b>	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
<b>POLITUR</b>	División Turística de la Policía Nacional Civil
<b>RCSNU 2250</b>	Resolución del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas sobre Juventud, Paz y Seguridad
<b>UNFPA</b>	Fondo de Población de las Naciones Unidas
<b>VBG</b>	Violencia Basada en Género

# Presentación

Las instituciones del Ramo de Turismo están firmemente comprometidas con impulsar un turismo sostenible como un motor de desarrollo nacional, dicha sostenibilidad pasa por construir espacios seguros libres de violencia basada en género, explotación sexual y trata de personas.

Para lograr el objetivo expuesto en el párrafo anterior y en el marco del componente social de la estrategia holística Surf City, enfocado en fortalecer las capacidades y habilidades de las personas trabajadoras del sector, para responder a las necesidades de las demandas turísticas del país, el 19 de septiembre del año 2022, se presentó públicamente el Código de Conducta para prevenir la violencia basada en género explotación sexual y trata del personas en el sector turismo, fundamentado en el marco normativo nacional e internacional vigente en nuestro país sobre la materia, el mismo, estableció los lineamientos que orientan la prevención, detección y actuación de los tres tipos de violencia abordados por el instrumento desde el sector turismo.

Con el afán de facilitar a las y los prestadores de servicios turísticos la aplicación del Código de Conducta, principalmente para la detección de conductas, señales o signos que puedan alertar sobre la sospecha de violencia basada en género, explotación sexual o trata de personas, en el sector turismo, se crea la presente hoja de ruta, la cual establece las condiciones mínimas a tomar en cuenta para la detección y la actuación ante estos ilícitos.

La presente Hoja de Ruta complementa desde lo operativo, el contenido manifiesto de manera estratégico en el Código de Conducta, por lo que su aplicación demanda como condición previa la adhesión al Código; así mismo, el presente instrumento viene a desarrollar los compromisos de acciones positivas asumido por la Cartera de Turismo para la identificación y notificaciones de alertas de estos delitos.

# 1. Antecedentes

El Salvador, ha venido sumando esfuerzos para prevenir la violencia basada en género, explotación sexual y trata de personas, adoptando marcos internacionales como la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer "Convención Belém do Pará" y el Protocolo para Prevenir, Reprimir y Sancionar la Trata de Personas, entre otros; así como, armonizando y creando normas nacionales sobre el tema.

En 2019, el Ministerio de Turismo, se unió al Grupo de Acción Regional para las Américas para la prevención de la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes en viajes y turismo (GARA), dicho organismo contempló en su Plan de Acción 2018-2020, impulsar el desarrollo en cada país de un Código de Conducta u otros mecanismos de autorregulación con el objetivo proteger los derechos de las niñas, niños y adolescentes en el desarrollo de los viajes y el turismo, así como de herramientas que faciliten su adopción, implementación y evaluación por parte de las instituciones, las empresas y los trabajadores, incluyendo a proveedores y cadena de valor.

En este marco de lo expuesto y del componente social de la estrategia Surf City, la Cartera de Turismo en el año 2022, presentó el Código de Conducta para prevenir la violencia basada en género, explotación sexual y trata en el sector Turismo (en adelante, el Código de Conducta).

El Código de Conducta señala dentro de los objetivos la detección y actuación ante la violencia basada en género, explotación sexual y trata de personas en el sector turístico, para lograr tal cometido se crea la presente Hoja de Ruta que operativiza tales acciones.

## 2.Ámbito de aplicación de la Hoja de Ruta

Esta Hoja de Ruta debe ser aplicada por las personas prestadoras de servicios turísticos que operen a nivel nacional sean de carácter público o privado, naturales o jurídicos, nacionales y extranjeras que se hayan adherido al Código de Conducta para prevenir la violencia basada en género, explotación sexual y trata en el sector Turismo.

Protege a todas las poblaciones especialmente a niñas, niños, adolescentes y mujeres vinculados a la cadena de valor turístico dentro del territorio nacional sin importar su nacionalidad.

## 3.Definiciones

En la aplicación de esta Hoja de Ruta es importante retomar algunos conceptos clave desarrollados en el Código de Conducta (MITUR, 2022, págs.17 y 18):

- **Cadena de valor turística:** secuencia de actividades primarias y de apoyo que resultan fundamentales a nivel estratégico para el rendimiento del sector turístico.
- **Excursionista:** También conocido como visitante del día, es aquel viajero (interno, receptor o emisor) cuyo viaje no incluye pernoctación en el destino; es decir, su visita no dura más de 24 horas. (Informe estadístico de turismo enero-junio 2023 CORSATUR)
- **Explotación humana:** cuando una persona dispusiere de la integridad física de otra para realizar actividades de explotación sexual en sus distintas modalidades; explotación sexual comercial en el sector del turismo; esclavitud; servidumbre; trabajo forzado; explotación de la mendicidad; embarazo forzado; matrimonio o unión forzada, adopción fraudulenta; así como para extraer, traficar, fecundar u obtener ilícitamente órganos, tejidos, fluidos, células, embriones humanos o para la utilización de personas en la experimentación clínica o farmacológica; así como la utilización de niñas, niños o adolescentes en actividades criminales<sup>1</sup>.
- **Explotación sexual:** todas las acciones tendientes a inducir u obligar a una persona a realizar actos de tipo sexual o eróticos con la finalidad de obtener beneficios económicos o de otro tipo para sí o un tercero. Esto incluye los actos de prostitución y pornografía.
- **Tratante:** persona que entregue, capte, transporte, traslade, reciba o acoja personas, dentro o fuera del territorio nacional o facilite, promueva o favorezca, para ejecutar o permitir que otros realicen cualquier actividad de explotación humana<sup>2</sup>.

---

1 Artículo 3 literal a) de la Ley Especial contra la Trata de Personas.

2 Artículo 2 de la Ley Especial contra la Trata de Personas.

- **Trata de personas:** captación, transporte, traslado, acogida o recepción de personas, recurriendo a la amenaza o al uso de la fuerza u otras formas de atracción, al rapto, al fraude, al engaño, al abuso de poder en una situación o condición de vulnerabilidad o a la concesión o recepción de pagos o beneficios para lograr el consentimiento de una persona que tiene el control sobre otra persona, con fines de explotación<sup>3</sup>.
- **Turista:** Toda persona que permanece al menos una noche fuera de su lugar habitual de residencia y que realiza actividad turística<sup>4</sup>.
- **Visitante:** es una persona que viaja a un destino distinto a de su entorno habitual, por una duración inferior a un año, con cualquier finalidad principal (ocio, negocios u otro motivo personal) que no sea el de ser empleado por una entidad residente en el país o lugar visitado. (Informe estadístico de turismo enero-junio 2023 CORSATUR).
- **Violencia:** Toda conducta o amenaza que se realiza y que causa daño físico, psicológico, sexual o económico o en todos los tipos de Violencia<sup>5</sup>.
- **Violencia de género:** se refiere a los actos dañinos dirigidos contra una persona o un grupo de personas en razón de su género. Tiene su origen en la desigualdad de género, el abuso de poder y la existencia de normas dañinas. El término se usa principalmente para subrayar el hecho de que las diferencias estructurales de poder basadas en el género colocan a las mujeres y niñas en situación de riesgo frente a múltiples formas de violencia (ONU MUJERES, n.d.).

## 4. Responsabilidades de las personas prestadoras de servicios turísticos para el cumplimiento de la Hoja de Ruta de Actuación en Casos de Violencia Basada en Género, Explotación Sexual y Trata en el Sector Turismo

Las personas prestadoras de servicios turísticos que operen a nivel nacional sean público o privado, naturales o jurídicos, nacionales o extranjeros, asumen las siguientes responsabilidades para el cumplimiento de la Hoja de Ruta:

**1. Detección:** reconocer signos y/o señales de alerta que puedan indicar una posible situación relacionada con VBG, explotación sexual y trata de personas. Para desarrollar esta habilidad, es importante

<sup>3</sup> Esta definición tiene como base el delito de trata de personas sancionado en el artículo 54 de la Ley Especial contra la Trata de Personas.

<sup>4</sup> Artículo 2 literal d) Ley de Turismo.

<sup>5</sup> Artículo 9 de la Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres.



ejecutar acciones de capacitación y sensibilización (MITUR, 2022, pág. 19) a efectos de que al momento de valorar una situación se pueda analizar con una actitud libre de prejuicios.

Generalmente la detección se realiza por medio de la observación de uno o más señales de alerta que pueden estar asociadas a VBG, explotación sexual y trata de personas. En el apartado correspondiente al desarrollo de las rutas de actuación por rubro turístico se detallan este tipo de señales para efectos de dar aviso.

La detección se deberá realizar sin alertar a las personas sospechosos, personas turistas, visitante, o excursionista; ni colocar en riesgo a la víctima o al entorno. Se recomienda que se extienda al entorno laboral, a los servicios y actividades complementarias y proveedores de los diferentes establecimientos turísticos, es decir a su cadena de valor. Al respecto, el Código de Conducta establece la responsabilidad expresa de no tener relaciones comerciales con personas proveedoras que contraten niñas, niños o adolescentes sin la debido procedimiento (MITUR, 2022, pág. 20) o fuera de lo permitido por la ley.

También puede ocurrir que una persona víctima de cualquiera de estas manifestaciones de violencia, se avoque al personal del establecimiento en cuyo caso se alerta a la persona referente de violencia basada en género, explotación sexual y trata de personas para que se siga el mismo procedimiento.

**2. Reportar y dar aviso:** de situaciones sospechosas o claras de VBG, explotación sexual o trata de personas a la autoridad competente. El aviso es anónimo.

**Los hechos sobre los cuales se dará el aviso a la autoridad competente deben estar basados en dos o más signos físicos y/o de comportamiento que hayan sido observados o escuchados de forma directa por el personal del establecimiento, o que directamente la víctima solicite auxilio.**

## 5. Rutas de actuación por rubro turístico

En este apartado se detallan las rutas de actuación por cada uno de los siguientes rubros del sector turismo: alojamiento, alimentación, recreación, transporte e información.

Como persona proveedora de servicios turísticos que se ha adherido al Código de Conducta deberá actuar de manera inmediata (MITUR, 2022, pág. 19) después de haber identificado una o varias situaciones sospechosas, según se explica a continuación por rubro.

Para cada uno de los rubros se explican:

- Aspectos a tomar en cuenta en la aplicación de la ruta.
- Señales específicas que pueden indicar sospechas de situaciones relacionadas con VBG, explotación sexual y trata de personas.
- Pasos de actuación a partir de la detección.



### Alojamiento

De acuerdo al artículo 17 del Reglamento General de la Ley de Turismo (en adelante, el Reglamento), este rubro comprende los siguientes establecimientos: albergue, apartotel, bed and breakfast, cabañas o bungalows, hotel, hostel, sitio para acampar, resort y habitaciones con sistema de tiempo compartido.

En la aplicación de la ruta es importante tomar en cuenta lo siguiente:

- La ruta se centra en ahondar en los diferentes puntos de contacto con el personal del establecimiento (recepción, equipaje y servicio a la habitación), para descartar o confirmar las señales de alerta de situaciones relacionadas con VBG, explotación sexual y trata de personas.
- Es importante que el establecimiento nombre a una persona referente en VBG, explotación sexual y trata de personas en el sector turismo quien va a liderar el momento en que se deba verificar las señales de alerta y considerar si la situación amerita ser reportada a la autoridad competente, recomendándose de preferencia para estos efectos a un representante de recursos humanos.

- Todo el personal del establecimiento identificará la ruta establecida y las señales de alerta observables y/o preguntas a realizar según su rol, bajo la dirección de la persona designada como referente en el tema.
- Cada establecimiento definirá las señales para alertar a la persona referente al advertir casos sospechosos, esto con el objetivo de evitar poner en sobre aviso a quienes presuntamente cometen este tipo de ilícitos.

De acuerdo al artículo 17 del Reglamento General de la Ley de Turismo (En adelante, el Reglamento), este rubro comprende los siguientes establecimientos: albergue, apartotel, bed and breakfast, cabañas o bungalows, hotel, hostel, sitio para acampar, resort y habitaciones con sistema de tiempo compartido.

En la aplicación de la ruta es importante tomar en cuenta lo siguiente:

#### **Señales de alerta física:**

- La persona presenta señales de violencia física, laceraciones, moretones, raspones u otro tipo de lesión física en una o varias partes del cuerpo.
- La persona presenta signos de desnutrición y/o presenta un estado físico en el cual es evidente la falta de atención médica. Esto puede incluir deshidratación.
- Se encuentra bajo el efecto de alcohol y/o drogas. Adicionalmente se puede identificar que se encuentra desorientada/o, confundida/o.
- Las características físicas, étnicas, el idioma o el acento de la niña, niño, adolescente o mujer son visiblemente diferentes con relación a la persona/s que le acompañan.
- La persona recibe tocamientos u otro tipo de agresión física.

#### **Señales de comportamiento:**

- Persona adulta que ingresa en compañía de niña, niño o adolescente sin acreditar legítimo parentesco, según registro de conformidad al artículo 18 literal c) del Reglamento General de la Ley de Turismo.
- El idioma de la persona que se registra es diferente al del acompañante niño, niña adolescente.
- Persona adulta que solicita explícitamente o indaga información sobre la venta o distribución de drogas o estupefacientes.

- Niña, niño o adolescente se encuentra efectivamente en compañía de su madre y/o padre y es explotada/o por sus familiares, haciéndose pasar por huéspedes.
- Persona adulta que solicita u ofrece de forma explícita servicios sexuales de adolescentes, niñas o niños, mujeres o demás personas adultas.
- Después que ha transcurrido un tiempo prudencial, la habitación continúa cerrada con el letrero "No molestar".
- La niña, niño o adolescente se encuentra sola/o.
- Se evidencian actitudes de sumisión, pide permiso con la mirada, para hablar o interactuar o por el contrario no interactúa.
- Presencia de niñas, niños y adolescentes ejerciendo trabajo infantil contrario a lo regulado en el artículo 87 de la Ley Crecer Juntos para la Protección Integral de la Primera Infancia, Niñez y Adolescencia; el procedimiento contemplado por el Ministerio de Trabajo.
- No coincide el relato de la niña, niño y adolescente con el de la persona adulta.
- Quienes acompañan a la niña, niño, adolescente presentan uno o varios comportamientos de nerviosismo, ansiedad, desesperación, angustia o de poca tolerancia ante las situaciones administrativas o cotidianas del establecimiento turístico.
- No hace contacto visual y contesta con monosílabos.

## Ruta de actuación en el rubro de alojamiento:

1

### Detección

Personal del rubro de alojamiento o establecimiento, detecta signos físicos o de comportamiento relacionados a VBG, explotación sexual y trata de personas en niñas, niños, adolescentes o mujeres; así también, cuando es la víctima la que se presenta directamente a solicitar auxilio

2

### Seguimiento a la sospecha

Personal que detecta busca obtener información adicional de forma casual y espontánea con el objetivo de verificar/confirmar los indicadores observados y descartar posibles situaciones falsas.<sup>6</sup> Alerta simultáneamente mediante comunicación interna codificada (electrónico o telefónica) a la persona designada (gerente, supervisor/a de área, etc.) de un posible caso de VBG, explotación sexual y trata de personas, que permita activar protocolo hasta que lleguen a su habitación.

<sup>6</sup> Registra a personas (de acuerdo con lo establecido en el artículo 18 del Reglamento General de la Ley de Turismo)

3

### La persona designada da seguimiento

Al finalizar la instalación de las personas en la habitación, el personal de equipaje asignado o su equivalente, informará a la persona designada lo observado.

4

### Reporte y Aviso

La persona designada por el establecimiento alertará a autoridades, en caso de mantenerse la sospecha, la persona designada alertará a la Policía Nacional Civil, mediante el 911 u autoridad competente, la situación detectada.

5

### Registro del hecho

La persona designada, registrará el caso de VBG, explotación sexual y trata de personas, garantizando la confidencialidad, e informará trimestralmente a MITUR sobre los hechos alertados.

Dicho registro deberá contener: una narración suscienta de los hechos (lugar, fecha de los hechos, personas involucradas, caso sospechoso avisado y autoridad a la que se da aviso).<sup>7</sup>



## Alimentación

De acuerdo con el artículo 13 del Reglamento, este rubro comprende los siguientes establecimientos: bar, cafetería o café y restaurante.

En la aplicación de la ruta es importante tomar en cuenta lo siguiente:

- Que el establecimiento nombre a una persona referente en VBG, explotación sexual y trata de personas en el sector turismo quien va a liderar el momento en que se deba verificar las señales de alerta y considerar si la situación amerita ser reportada a la autoridad competente.
- Todo el personal del establecimiento identificará la ruta establecida y las señales de alerta observables y/o preguntas a realizar según su rol, bajo la dirección de la persona gerente o supervisor/a del establecimiento o la persona designada para la actuación ante este tipo de sospechas.
- Cada establecimiento definirá las señales distintivas de alerta, esto con el objetivo de evitar poner en sobre aviso a quienes presuntamente cometen este tipo de ilícitos.

<sup>7</sup> Según lo establece el Código de Conducta en las responsabilidades de las personas prestadoras de los servicios turísticos, pág. 20

A continuación, se detallan señales de alerta para la detección. Esta no es una lista exhaustiva, ya que podrían ocurrir otras no descritas en este documento.

### **Señales de alerta física:**

- Las personas presentan signos de violencia física, laceraciones, moretones, raspones u otro tipo de lesión física en una o varias partes del cuerpo.
- Las personas presentan signos de desnutrición y/o presenta un estado físico en el cual es evidente la falta de atención médica. Esto puede incluir deshidratación.
- Las personas se encuentran bajo el efecto de alcohol y/o drogas. Adicionalmente se puede identificar que se encuentra desorientada/o, confundida/o.

### **Señales de comportamiento:**

- Persona adulta da a ingerir bebidas embriagantes a niñas, niños o adolescentes.
- Una persona o un grupo de personas acosan a través de invitaciones reiteradas a departir.
- Acoso hacia niñas, niños, adolescentes o mujeres.
- Agresión sexual contra una persona independientemente de su edad y relación con el establecimiento.
- Acoso verbal contra niñas, adolescentes y mujeres (Piropos).
- Persona adulta que solicita explícitamente o indaga información sobre la venta o distribución de drogas o estupefacientes.
- Persona adulta que solicita u ofrece de forma explícita servicios sexuales propios o ajenos de niñas, niños, adolescentes y mujeres, o cualquier otro delito<sup>8</sup> de tipo sexual.
- Hechos de violencia física entre parejas.
- Gritos, humillaciones, ofensas entre parejas.
- La niña, niño o adolescente se encuentra sola/o.
- El idioma de la persona adulta es diferente al del acompañante niño, niña adolescente.
- La persona contesta con monosílabas.

---

<sup>8</sup> Ley Especial contra la Trata de Personas, Código Penal, LEIV y LIE.

## Ruta de actuación en el rubro de alimentación:

1



### Detección

Personal del rubro de alimentos, detecta posibles signos físicos o de comportamiento relacionados a VBG, explotación sexual y trata de personas o recibe solicitud de auxilio de la víctima y alerta simultáneamente a la persona designada.

2



### Seguimiento a la sospecha

La persona designada observará el comportamiento corporal desde su puesto y verificará el comportamiento de las y los clientes según lo información recibida.

3



### Reporte y Aviso

De mantenerse la sospecha la persona designada por el establecimiento deberá alertar sobre la situación detectada a la Policía Nacional Civil, mediante el 911 o a otra autoridad competente.

4

### Registro del hecho

La persona designada, registrará el caso de VBG, explotación sexual y trata de personas, e informará trimestralmente a MITUR sobre los hechos alertados.

Dicho registro deberá contener: una narración sucinta de los hechos (lugar, fecha de los hechos, personas involucradas, caso sospechoso avisado y autoridad a la que se da aviso).<sup>9</sup>



## Recreación

De acuerdo con el artículo 21 del Reglamento, este rubro comprende los siguientes establecimientos: campos de golf, discotecas y parques temáticos.

En la aplicación de la ruta es importante tomar en cuenta lo siguiente:

- Es importante que el establecimiento nombre a una persona referente en VBG, explotación sexual y trata de personas en el sector turismo quien va a liderar el momento en que se deba verificar las señales de alerta y considerar si la situación amerita ser reportada a la autoridad competente.

<sup>9</sup> Según lo establece el Código de Conducta en las responsabilidades de las personas prestadoras de los servicios turísticos, pág. 20

- Que todo el personal del establecimiento o espacios de recreación identificará la ruta establecida y las señales de alerta observables, bajo la dirección de la persona designada para la actuación ante este tipo de sospechas.
- Cada establecimiento definirá las señales distintivas de alerta interna, esto con el objetivo de evitar poner en sobre aviso a quienes presuntamente cometen este tipo de ilícitos.

A continuación, se detallan señales de alerta para la detección. Esta no es una lista exhaustiva, ya que podrían ocurrir otras no descritas en este documento.

#### **Señales de alerta física:**

- La persona presenta signos de violencia física, laceraciones, moretones, raspones u otro tipo de lesión física en una o varias partes del cuerpo.
- La persona presenta signos de desnutrición y/o presenta un estado físico en el cual es evidente la falta de atención médica. Esto puede incluir deshidratación.
- La persona se encuentra bajo el efecto de alcohol y/o drogas. Adicionalmente se puede identificar que se encuentra desorientada/o, confundida/o.

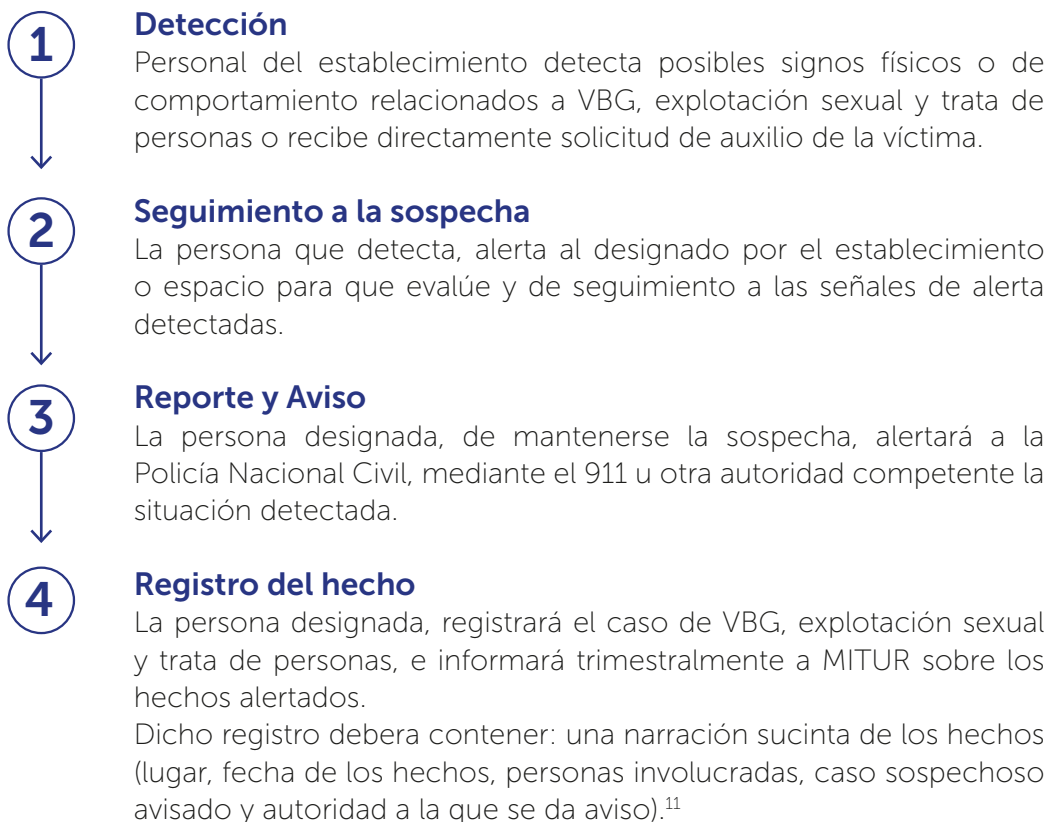
#### **Señales de comportamiento:**

- Adolescentes que se hace pasar como persona adulta presentando documentos falsos para ingresar con personas distinta a madre, padre o responsable.
- Se identifica que una o varias personas parecen estar vigilantes y controlando el comportamiento de otras personas, evidenciando limitación a la libertad de tránsito.
- La persona presenta señales de desorientación, sin saber en qué lugar se encuentra.
- Toma de fotografías a personas sin su consentimiento y en caso de niñez y adolescencia sin la autorización de la madre, el padre o el responsable
- Una persona o un grupo de personas acosando a través de invitaciones reiteradas a departir.
- Acoso hacia niñas, niños, adolescentes o mujeres.
- Agresión sexual contra una persona independientemente de su edad y relación con el establecimiento o espacio en que se da.



- Persona adulta que solicita u ofrece de forma explícita servicios sexuales propios o ajenos de niñas, niños, adolescentes y mujeres o cualquier otro delito contra<sup>10</sup> la libertad sexual.
- Hechos de violencia física entre parejas.
- Gritos, humillaciones, ofensas entre parejas.
- La niña, niño o adolescente se encuentra sola/o.

## Ruta de actuación en el rubro de recreación:



<sup>10</sup> Ley Especial contra la Trata de Personas, Código Penal, LEIV y LIE.

<sup>11</sup> Según lo establece el Código de Conducta en las responsabilidades de las personas prestadoras de los servicios turísticos, pág. 20



## Transporte

De acuerdo con el artículo 35 del Reglamento, este rubro comprende los siguientes establecimientos: arrendadoras de vehículos y transporte turístico.

En la aplicación de la ruta es importante tomar en cuenta lo siguiente:

- La ruta de actuación es aplicable tanto a empresas que son lideradas por una persona como aquellas que cuentan con un equipo de trabajo. Si su establecimiento se encuentra en este último caso, es importante que se nombre a una persona referente en VBG, explotación sexual y trata de personas en el sector turismo quien va a liderar el momento en que se deba verificar las señales de alerta y considerar si la situación amerita ser reportada a la autoridad competente.

A continuación, se detallan señales de alerta para la detección. Esta no es una lista exhaustiva, ya que podrían ocurrir otras no descritas en este documento.

### **Señales de alerta física:**

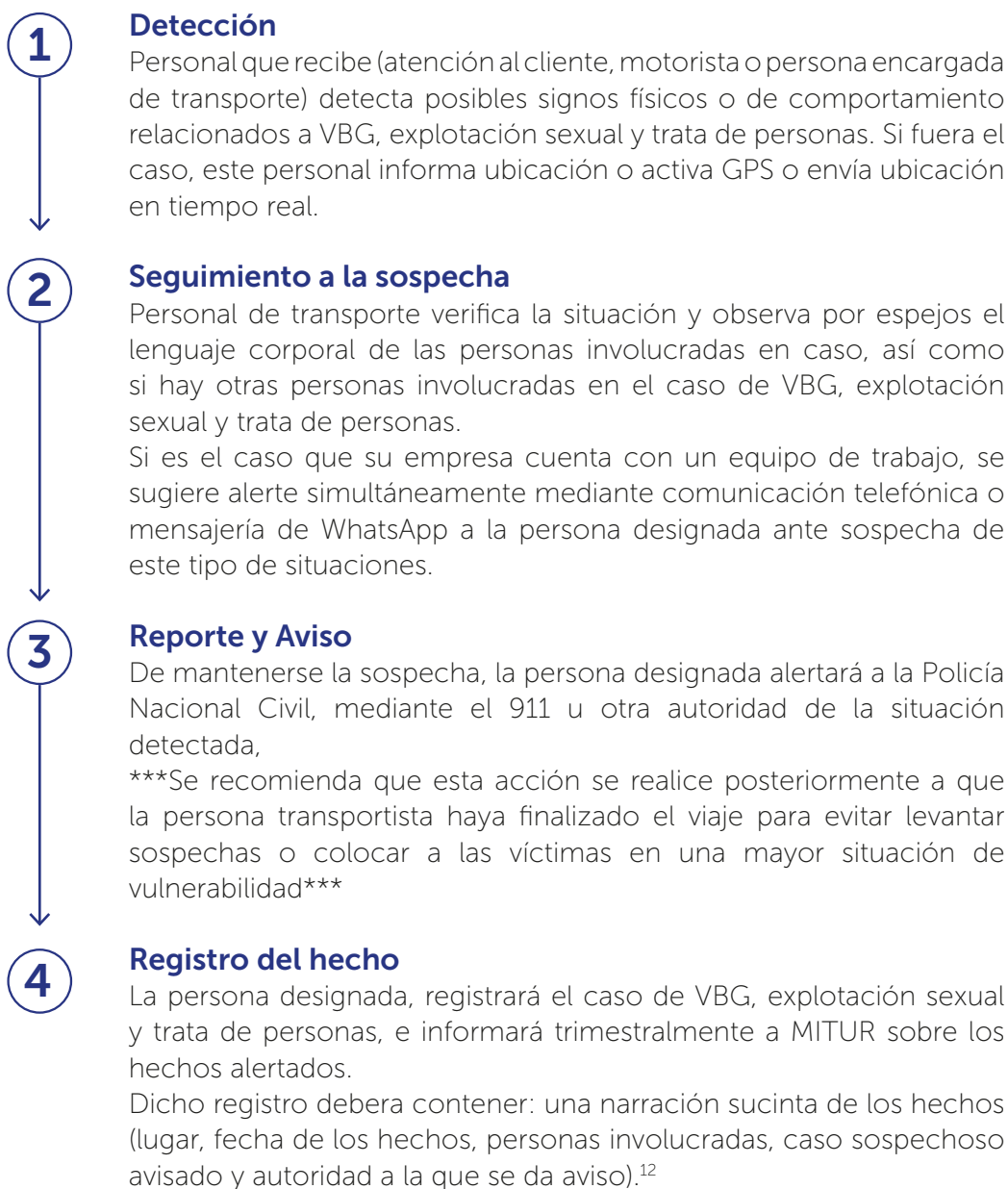
- La persona presenta signos de violencia física, laceraciones, moretones, raspones u otro tipo de lesión física en una o varias partes del cuerpo.
- La persona presenta signos de desnutrición y/o presenta un estado físico en el cual es evidente la falta de atención médica. Esto puede incluir deshidratación.
- La niña, niño, adolescente o mujer se encuentra bajo el efecto de alcohol y/o drogas. Adicionalmente se puede identificar que se encuentra desorientada/o, confundida/o.

### **Señales de comportamiento:**

- Acoso hacia niñas, niños, adolescentes o mujeres
- Se identifica la solicitud repetitiva de que una o varias/os niñas, niños, adolescentes y/o mujeres requieren ser transportados a diferentes lugares como casas particulares, bares, fincas, playas, hoteles, hostales y similares a solicitud de una misma persona.
- Un cliente le hace la solicitud de brindar transporte a niñas, niños, adolescentes y mujeres hacia algún lugar siendo evidente por sus signos físicos o de comportamiento, que van en contra de su voluntad. Las personas a las que se brinda el servicio presentan señales que hacen pensar que van en contra de su voluntad, tales como: llanto o temor.

- La niña, niño, adolescente o mujer no sabe en qué lugar, ni ha donde se traslada y se encuentra, parece estar desorientada/o.
- La niña, niño o adolescente se traslada sola/o.

## Ruta de actuación en el rubro de transporte:



12 Según lo establece el Código de Conducta en las responsabilidades de las personas prestadoras de los servicios turísticos, pág. 20



## Información

De acuerdo con el artículo 27 del Reglamento, este rubro comprende los siguientes establecimientos: operadores de turismo receptivo, así como organizadores de congresos y convenciones.

En la aplicación de la ruta es importante tomar en cuenta lo siguiente:

- Es importante que el establecimiento nombre a una persona referente en VBG, explotación sexual y trata de personas en el sector turismo quien va a liderar el momento en que se deba verificar las señales de alerta y considerar si la situación amerita ser reportada a la autoridad competente.
- Implica que todo el personal del rubro identificará la ruta establecida y las señales de alerta observables, bajo la dirección de la persona designada para la actuación ante este tipo de sospechas.

A continuación, se detallan señales de alerta para la detección. Esta no es una lista exhaustiva, ya que podrían ocurrir otras no descritas en este documento.

### **Señales de alerta física:**

- La persona presenta signos de violencia física, laceraciones, moretones, raspones u otro tipo de lesión en una o varias partes del cuerpo.
- La persona presenta signos de desnutrición y/o presenta un estado físico en el cual es evidente la falta de atención médica. Esto puede incluir deshidratación.
- La niña, niño, adolescente o mujer se encuentra bajo el efecto de alcohol y/o drogas. Adicionalmente se puede identificar que se encuentra desorientada/o, confundida/o.
- Las características físicas, étnicas, el idioma o el acento de la niña, niño, adolescente son visiblemente diferentes con relación a la persona/s que le acompañan, haciendo evidente la ausencia de parentesco.
- Agresión sexual contra una persona independientemente de su edad y relación con el establecimiento o espacio en que se da.

### **Señales de comportamiento:**

- Persona adulta ingresa, en compañía de niña, niño o adolescente sin acreditar legítimo parentesco o presentando documentos falsos que legitiman el vínculo.

## Ruta de actuación en el rubro de información:

- Persona adulta que solicita u ofrece de forma explícita servicios sexuales propios o ajenos de niñas, niños, adolescentes y mujeres o cualquier otro delito<sup>13</sup> contra la libertad sexual.
- La niña, niño o adolescente se encuentra sola/o.
- Acoso verbal contra niñas, adolescentes y mujeres (Pirpos)
- La persona presenta señales de desorientación, sin saber en qué lugar se encuentra.
- Toma de fotografías a personas sin su consentimiento y en caso de niñez y adolescencia sin la autorización de la madre, el padre o el responsable.
- Hechos de violencia física entre parejas.
- Gritos, humillaciones, ofensas entre parejas.

**Detección**  
Personal que atiende en cualquier momento y ante cualquier servicio en su calidad de operador de turismo receptor/organizador de congreso y convenciones detecta posibles signos físicos y/o de comportamiento relacionados a VBG, explotación sexual y trata de personas en niñas, niños, adolescentes y mujeres o recibe directamente solicitud de auxilio de la víctima.

**Seguimiento a la sospecha**  
Debido a la amplitud de actividades de servicios turísticos que se pueden ejecutar en este rubro y de acuerdo al contexto, condiciones y lugar en el que se identifiquen los signos físicos y/o de comportamiento, la persona que detecta deberá comunicarse por cualquier vía con la persona designada por la empresa como referente en estas temáticas, para comentar lo observado o escuchado y valorar si la sospecha se debe avisar a las autoridades.

**Reporte y Aviso**  
La persona designada por el establecimiento alertará a autoridades, en caso de mantenerse la sospecha, la persona designada alertará a la Policía Nacional Civil, mediante el 911 u autoridad competente, la situación detectada.



4

**Registro del hecho**

La persona designada, registrará el caso de VBG, explotación sexual y trata de personas, e informará trimestralmente a MITUR sobre los hechos alertados.

Dicho registro deberá contener: una narración sucinta de los hechos (lugar, fecha de los hechos, personas involucradas, caso sospechoso avisado y autoridad a la que se da aviso).<sup>14</sup>

## 6.Sobre el reporte y aviso a la autoridad competente

El reporte y aviso se refiere a la llamada a la Policía Nacional Civil (PNC) a través del 911 o al número del puesto policial más cercano, mismo que será activado por la persona referente de VBG, explotación sexual o trata de personas de cada empresa adherida

La información básica que deberá brindarse por parte de la persona referente del establecimiento turístico se describe en ficha anexa<sup>15</sup>:

### FICHA PARA AVISO SOBRE SOSPECHAS DE VBG, EXPLORACIÓN SEXUAL O TRATA DE PERSONAS

- Fecha en que suceden los hechos: \_\_\_\_\_
- Autoridad a la que se avisa: \_\_\_\_\_
- Lugar donde ha ocurrido o está ocurriendo la situación sospechosa con una dirección lo más exacta posible: \_\_\_\_\_
- Narración de los hechos (lo más específicas posibles): \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_
- Características físicas y si es posible el nombre y edad aproximada para identificar al presunto agresor: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_
- Indicar si la posible víctima y la presunta persona agresora se encuentran en las instalaciones o si se fueron del lugar: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

14 Según lo establece el Código de Conducta en las responsabilidades de las personas prestadoras de los servicios turísticos, pág. 20

15 Art. 264 del Código Penal. - Cualquier persona que tuviere noticia de haberse cometido un delito perseguible de oficio, podrá avisar a la Fiscalía General de la República o a la Policía Nacional Civil. El aviso será verbal o escrito; si fuere verbal, se hará constar en acta, la cual deberá contener una relación sucinta del hecho informado y de la forma cómo se obtuvo el conocimiento, debiendo ser firmada por quien rinde el aviso y quien lo recibe. Si el aviso fuere recibido por la Policía Nacional Civil, ésta informará a la Fiscalía General de la República, en un plazo no mayor de ocho horas.

## 7. Reserva de la información

El aviso por parte del establecimiento turístico es de carácter anónimo y la información contenida en la misma es confidencial, por lo que no podrá divulgarse, ni dentro, ni fuera de la empresa prestadora de servicios turísticos que lo realiza, contribuyendo de esa manera a las garantías procesales de las mujeres que enfrentan hechos de violencia contenidas en el Art. 57 de la Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia, particularmente en el literal e.

## 8. Bibliografía

Asamblea Legislativa de El Salvador. (1998). Código Penal de El Salvador.

Asamblea Legislativa de El Salvador. (2008). Código Procesal Penal de El Salvador

Asamblea Legislativa de El Salvador. (2010). Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres.

Decreto Ejecutivo No. 108. (2012). Reglamento General de la Ley de Turismo.

GARA. (2022). Modelo de Protocolo de actuación para Guías de Turismo ante posibles casos o situaciones de riesgo de explotación sexual y/o laboral de niñas, niños y adolescentes en el sector de los viajes y el turismo. 1-8.

MITUR. (2022). Código de conducta para prevenir la violencia basada en género, explotación sexual y trata en el sector turístico.

ONU MUJERES. (n.d.). Preguntas frecuentes: tipos de violencia contra las mujeres y las niñas. <https://www.unwomen.org/es/what-we-do/ending-violence-against-women/faqs/types-of-violence>





El infrascrito Arquitecto Jesús Benjamín Bran Argueta, director ejecutivo de Junta Directiva, del Instituto Salvadoreño de Turismo, **CERTIFICA:** Que en la Sesión Ordinaria de Junta Directiva número 23/2023, de fecha diez de noviembre del año dos mil veintitrés, la Junta Directiva conoció y aprobó, el Punto Número 9, de dicha sesión que trata sobre **Aprobación del Plan de Acción para la Implementación del Código de Conducta para prevenir la violencia basada en género, explotación sexual y trata de personas en el sector turismo y la Hoja de Ruta de Actuación en Casos de Violencia Basada en Género, Explotación Sexual y Trata de Personas;** Que literalmente establece lo siguiente:

**9. Aprobación del Plan de Acción para la Implementación del Código de Conducta para prevenir la violencia basada en género, explotación sexual y trata de personas en el sector turismo y la Hoja de Ruta de Actuación en Casos de Violencia Basada en Género, Explotación Sexual y Trata de Personas**

La Licda. Ana Gladis Córdova, jefa de la Unidad de Género, expuso a los miembros de Junta Directiva que se debe de desarrollar e implementar una herramienta institucional que establezca los lineamientos y orientaciones necesarias para la ejecución del Código de Conducta para prevenir, detectar y alertar situaciones de la violencia basada en género, explotación sexual y trata de personas en el sector turismo.

Manifestado, que se realizarán jornadas de sensibilización para microempresarias en la red de parques de ISTU, que deseen adherirse a este código dándoles acompañamiento para que logren finalizar el proceso de adhesión en tiempo y forma y obtengan el distintivo. La implementación iniciará en el mes de diciembre 2023 y se finalizará en el mes de marzo 2024.

El distintivo de adhesión al código de conducta está dirigido a todas las empresas e Instituciones de servicios turísticos a nivel nacional, incluidos los ubicados en la red de parques recreativos nacionales administrados por el ISTU, para que puedan comprometerse a cumplir lo establecidos en el Código de Conducta.

Los miembros de Junta Directiva, luego de escuchar lo expuesto por la Licda. Ana Gladis Córdova, **APRUEBAN UNANIMEMENTE**, el Plan de Implementación del Código de Conducta para prevenir la violencia basada en género, explotación sexual y trata de personas en el Sector Turismo.

**Y para los usos que se estimen convenientes, extiendo, firmo y sello la presente, que es conforme con lo resuelto por Junta Directiva, en la Ciudad de San Salvador a los veintinueve días del mes de noviembre del año dos mil veintitrés.**

  
Arq. Jesús Benjamín Bran Argueta  
Director Ejecutivo

