



INSTITUTO  
COSTARRICENSE DE  
TURISMO

CÓDIGO DE CONDUCTA



COSTA RICA  
Protegiéndoles  
**Contra**

LA EXPLOTACIÓN SEXUAL  
COMERCIAL EN VIAJES Y TURISMO

## Guía informativa para la actuación de las empresas turísticas

**¿QUÉ HACER** ante una sospecha  
**de explotación sexual comercial**  
DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES?

FUNDACIÓN •  
**paniam**♥r



# INDICE



Procedimiento a seguir en caso de una situación de sospecha .....	4
1. Solicitud de documentos personales.....	5
2. Identificación del medio de transporte.....	5
3. Solicitud de más información.....	6
4. Informar a la jefatura inmediata.....	7
5. Contactar a las autoridades competentes.....	8
6. Denunciar ante las autoridades competentes.....	10
Aspectos a tomar en cuenta .....	12
Información de contacto ante cualquier duda o consulta .....	13
Información de contactos locales que facilitan el proceso de denuncia .....	14
Boleta de denuncia ante el Ministerio Público , OIJ, PANI y Migración .....	16
<b>ANEXO ①</b> Indicadores de explotación que se pueden detectar en empresas de hospedaje .....	18
<b>ANEXO ②</b> Nuestros Aliados a nivel nacional .....	19

# CERO TOLERANCIA

## ¿Qué entendemos por explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes (ESCNA)?

Es la utilización de una persona menor de 18 años, con o sin su consentimiento, para la satisfacción sexual de personas adultas a cambio de una remuneración en dinero o en especie para la persona menor de edad o terceras personas.

En Costa Rica la ESCNA es un delito que se castiga con cárcel. Cualquier empresa turística que promueva o facilite la ESCNA se expone a la inhabilitación de 3 a 10 años para el ejercicio del comercio (Artículo 168 bis del Código Penal).

Las empresas turísticas deben contar con una política de CERO TOLERANCIA hacia cualquier forma de ESCNA y están comprometidas a garantizar el cumplimiento de los derechos de las personas menores de edad.

Esta política nos obliga como empresa a rechazar, impedir que ocurra y denunciar ante las autoridades competentes cualquier situación sospechosa de explotación sexual comercial.



En caso que detectemos una situación sospechosa, el procedimiento a seguir será el siguiente:



**Solicite** los documentos de identificación y anote los datos.



**Registre** las características y número de placa del medio de transporte utilizado.



**Obtenga** más información del cliente y su relación con la persona menor de edad.



Si la sospecha continúa, **no le brinde ningún servicio** al cliente.



**Reporte** la situación al 911 ó al 800-8000-645 del OIJ.



Una **autoridad** competente debe apersonarse (policía) y atender la situación, brindando protección a la persona menor de edad.



**Complete, envíe** por correo electrónico o **lleve** personalmente la boleta de denuncia a la Fiscalía, OIJ y PANI ( Ver página No. 16).



**Apersónese** a la oficina local de la Fuerza Pública y firme el informe o parte policial.

A continuación se explica con más detalle cada uno de estos pasos a seguir:

## 1. Solicitud de documentos personales

- Solicitar los respectivos documentos de la(s) persona(s) mayor(es) de edad (cédula de identidad, pasaporte, tarjeta de crédito, etc.)
- Anotar sus datos y, si fuera posible, fotocopiar los documentos.
- Solicitar un documento de identidad de la(s) persona(s) menor(es) de edad, aduciendo que es una política de nuestra empresa que todas las personas queden registradas e igualmente anotar sus datos. Si la persona menor de edad no porta un documento de identidad, se le deben preguntar sus datos de identificación.

## 2. Identificación del medio de transporte

- Identificar las características del medio de transporte utilizado para desplazarse y anotar su número de placa ó determinar si otra persona es la que los está transportando (posible intermediario).

### 3. Solicitud de más información



Obtener más información del cliente(s) y su relación con la persona menor de edad y registrar los datos sin ponerlos en alerta de la sospecha:



#### Algunas señales a observar son:

- ✓ Hay una diferencia en el aspecto de la persona adulta y el de la persona menor de edad (apariencia física y forma de vestir).
- ✓ El adulto y la persona menor de edad no conversan ni muestran signos de parentesco o de afecto.
- ✓ La persona menor de edad se mantiene a distancia de la persona adulta.
- ✓ Las personas se muestran nerviosas (voz, cara, manos).
- ✓ No se da una interacción entre ellos.
- ✓ La persona adulta es quien lidera la conversación.
- ✓ No hablan el mismo idioma o tienen acentos diferentes.
- ✓ En lugar de verse nerviosos, podrían mostrarse "muy cómodos" con la situación y actuar de forma muy normal.
- ✓ Muestran urgencia en terminar el trámite de gestión del servicio lo antes posible.
- ✓ Se muestran a la defensiva o agresivos:
  - Poca disposición para responder preguntas.
  - No entienden la necesidad de presentar la identificación de la persona menor de edad.
- ✓ Miran a su alrededor como si alguien los estuviera observando.



Ver Anexo #1 (página 18): Indicadores específicos para empresas de hospedaje.

Hacer algunas preguntas, de forma casual, para determinar la relación entre la persona menor de edad y la persona adulta.



Por ejemplo:

- ¿Qué les ha parecido Costa Rica?
- ¿Desde hace cuánto están en el país / o en la zona (en el caso de nacionales)?
- ¿Qué zonas o lugares han visitado?
- ¿Por cuánto tiempo vienen al país?
- ¿Y ustedes son familia? ¿Cuál es su relación de parentesco?
- ¿Qué es lo que más les ha gustado del país?
- ¿Por cuánto tiempo se quedarán en la zona?
- Si apenas vienen llegando, ¿qué lugares piensan visitar?

Estas preguntas se pueden hacer tanto a la persona adulta como a la persona menor de edad para observar su reacción, determinar quién habla, con qué acento habla, si la versión de ambas personas coincide, entre otros aspectos.

### 4. Informar a la jefatura inmediata

Si continúa la sospecha, no prestaremos el servicio que nuestra empresa ofrece al cliente y más bien, trataremos de "entretener" al cliente, sin decirle que no se le prestará el servicio, mientras le informamos a la jefatura inmediata sobre la sospecha.

## 5. Contactar a las autoridades competentes

Usted o su jefatura inmediata reportará la sospecha a la central telefónica de **emergencias 911**, con el fin de solicitar su intervención inmediata en la situación y sobre todo para procurar la protección de la persona menor de edad. Esto implica impedir que el delito se cometa y que el caso pueda ser referido al Patronato Nacional de la Infancia (PANI).

La situación sospechosa también puede reportarse a la línea confidencial del **OIJ: 800-8000-645** o al WhatsApp del **OIJ 8800-0645**.

La autoridad competente que se apersona (usualmente la policía), debe atender la situación e impedir que el delito se cometa y brindar protección a la persona menor de edad. Debemos recordar que la policía no puede aducir carencia de recursos, tiempo, conocimiento, etc. para atender la situación. El 911 cuenta con un enlace con el despacho del PANI, que puede asesorar sobre cómo proceder con la persona menor de edad.

De igual forma, el policía puede consultar al asesor legal policial (abogado regional de la Fuerza Pública, disponible 24/7), en caso de duda sobre cómo proceder. El policía debe elaborar un informe o parte policial de lo sucedido y un colaborador de la empresa debe apersonarse a la oficina de la Fuerza Pública para firmarlo.

Si ha pasado un tiempo prudencial sin que se apersona un policía se debe volver a llamar al 911. De igual manera, en el 911 se puede denunciar una falta de actuación o mala actuación por parte de la policía.

Es necesario tomar en cuenta que las personas víctimas de explotación sexual comercial inicialmente no se ven a sí mismas como víctimas de un delito. Por lo que es muy posible que se muestren a la defensiva, molestas y hasta agresivas por la intervención que nuestra empresa haga por protegerles.

Si por alguna razón el cliente se va de la empresa antes que las autoridades competentes intervengan, de igual manera se debe contactar al 911 para que a través de la Fuerza Pública se active una alerta regional. Así mismo, la denuncia se debe interponer brindando los datos de identificación que se hayan podido recolectar y si la empresa forma parte de una red local, se puede alertar a otras empresas de la zona sobre la sospecha. La idea siempre es evitar que el delito ocurra.

### LA SOLA SOSPECHA

de explotación o de cualquier tipo de maltrato

**A UNA PERSONA MENOR DE EDAD, AUNQUE NO TENGAMOS PRUEBAS,**  
es motivo suficiente para contactar a las **autoridades** competentes.



**EN UNA SITUACIÓN SOSPECHOSA**  
negar el servicio de la empresa **no es suficiente**  
**SE TIENE QUE CONTACTAR A LAS AUTORIDADES COMPETENTES**



## 6. Denunciar ante las autoridades competentes



La jefatura inmediata deberá **completar la Boleta de Denuncia ante el Ministerio Público, OIJ, PANI y Migración**

(Ver página No. 16), con una breve reseña de lo acontecido y aportar la mayor cantidad de detalles de la situación, datos de identificación del sospechoso y de la persona menor de edad.

Dicha boleta de denuncia debe presentarse personalmente o **enviarse por correo electrónico** con copia a las siguientes autoridades competentes:

1

### Fiscalía Especializada en Delitos Sexuales ( Ministerio Público )

a los siguientes correos electrónicos:

[dsex-comunicaciones@poder-judicial.go.cr](mailto:dsex-comunicaciones@poder-judicial.go.cr)

[ue\\_dsexuales@poder-judicial.go.cr](mailto:ue_dsexuales@poder-judicial.go.cr)



# OIJ

ORGANISMO DE INVESTIGACIÓN JUDICIAL  
 OIJ, investigación y ciencia a su servicio

Organismo de Investigación Judicial (OIJ) "Sección Delitos contra la Integridad Física, Trata y Tráfico de personas" al siguiente correo electrónico:

[oij\\_dsexuales@poder-judicial.go.cr](mailto:oij_dsexuales@poder-judicial.go.cr)

Además de la línea confidencial **800-8000-645**, el OIJ cuenta con el WhatsApp:



**8800-0645**

al que se pueden enviar fotos del sospechoso, fotos del vehículo o cualquier otro tipo de evidencia que pueda ayudar en el proceso de investigación.

2

Oficina local del



# pani

más cercana. El correo es:



La información de la Oficina Local del PANI más cercana la puede acceder en:

<http://www.pani.go.cr/servicios/directorio-de-contactos>

La intención de referir la situación al PANI es que se le pueda brindar atención y protección a la persona menor de edad.

3

4

Muchos casos pueden ser de trata con fines de explotación sexual, por lo que también se debe enviar una copia de la denuncia al correo: [trataytrafico@migracion.go.cr](mailto:trataytrafico@migracion.go.cr)



## Tome en cuenta



Es muy importante que se mande la boleta de denuncia en un solo correo con copia a las cuatro autoridades competentes (**Fiscalía, OIJ, PANI y Migración**) porque esto ha mostrado ser muy efectivo para lograr una investigación del caso, al evidenciar que las cuatro autoridades han sido notificadas.



La denuncia puede hacerse de forma confidencial, solicitando que no aparezca el nombre de la persona denunciante ni el nombre de la empresa.

La política de **CERO TOLERANCIA** de nuestra empresa hacia la ESCNNA, garantiza que ningún colaborador/a que reporte una situación sospechosa pondrá en riesgo su puesto de trabajo y más bien contará con el respaldo de las jefaturas por dar a conocer la situación.



De igual manera, el artículo 134 de la Ley Código de la Niñez y la Adolescencia establece la siguiente protección para las personas denunciantes:

✓ **“Denuncia penal:** la persona o institución que actúe en protección de los menores, no podrá ser demandada, aun en caso de que el denunciado no resulte condenado en esta sede.”



Nuestra empresa asume el compromiso de implementar todas las medidas necesarias para garantizar y proteger los derechos de niñas, niños y adolescentes y contribuir con el desarrollo sostenible del país.



## DUDAS O CONSULTAS

En caso de alguna consulta o de requerir más información sobre los procedimientos a seguir, favor contactar a la

FUNDACIÓN  
**paniamor**

[promocion@paniamor.org](mailto:promocion@paniamor.org)
 2234-2993 ext. 106.

También pueden  
contactar al



INSTITUTO  
COSTARRICENSE DE  
TURISMO

ICT-Oficinas Centrales

[maria.leiton@ict.go.cr](mailto:maria.leiton@ict.go.cr)
 2299-5979

[angie.mora@ict.go.cr](mailto:angie.mora@ict.go.cr)
 2299-5883

Llanuras del Norte:

[ceilyn.castro@ict.go.cr](mailto:ceilyn.castro@ict.go.cr)
 2461-9102

Caribe

[carol.whittingham@ict.go.cr](mailto:carol.whittingham@ict.go.cr)
 2758-0983

[yeilin.cortes@ict.go.cr](mailto:yeilin.cortes@ict.go.cr)
 2758-0983

Pacífico Medio:

[gustavo.artavia@ict.go.cr](mailto:gustavo.artavia@ict.go.cr)
 2777-7739

Pacífico Sur:

[adriana.reyes@ict.go.cr](mailto:adriana.reyes@ict.go.cr)
 2789-7739

Puntarenas e Islas:

[laura.alvarez@ict.go.cr](mailto:laura.alvarez@ict.go.cr)
 2661-0407

Guanacaste:

[paola.rojas@ict.go.cr](mailto:paola.rojas@ict.go.cr)
 2666-2976



Para facilitar el proceso de denuncia, se recomienda que la empresa busque y tenga a mano la siguiente información:

## FISCALÍA

(Ministerio Público)

■ Fiscalía más cercana:

■ Número de teléfono:

■ Correo electrónico:

■ Horario en el que atiende:



# OIJ

ORGANISMO DE INVESTIGACIÓN JUDICIAL  
OIJ, Investigación y ciencia a su servicio

■ Delegación del OIJ más cercana:

■ Número de teléfono:

■ Correo electrónico:

■ Horario en el que atiende:



■ Oficina Local del PANI más cercana:

■ Número de teléfono:

■ Nombre de la persona contacto:

■ Correo electrónico:

■ Horario en el que atiende:

■ Información Adicional







## BOLETA DE DENUNCIA AL MINISTERIO PÚBLICO, OIJ, PANI Y MIGRACIÓN

■ Enviar esta boleta a los siguientes correos electrónicos:

✉ dsex-comunicaciones@poder-judicial.go.cr

✉ ue\_dsexuales@poder-judicial.go.cr

✉ oij\_dsexuales@poder-judicial.go.cr

✉ Correo de la Oficina Local del PANI

✉ trataytrafico@migracion.go.cr

En cumplimiento del **artículo 49 del Código de la Niñez y la Adolescencia**, que establece la obligación de los funcionarios públicos de interponer denuncia ante cualquier sospecha de abuso (violencia intrafamiliar, abusos sexual extra familiar, explotación sexual comercial, de personas menores de edad) y 281, Inciso a del **Código Procesal Penal**, y al amparo del artículo 135 del Código de Niñez y Adolescencia, y así como de los **artículos 16 y 18 del Código Procesal Penal** se procede a realizar el siguiente reporte a la Fiscalía.

1

**Nombre de la empresa que denuncia:** este dato es opcional si se quiere hacer una denuncia anónima.

2

**Datos de identificación de la presunta víctima (si se tiene):**

Nombre:

Dirección:

Teléfono:

Edad aproximada:

Relación con la persona denunciada:

3

**Datos de identificación del sospechoso (si se tiene):**

Nombre:

Dirección:

Teléfono:

Fecha de nacimiento:

Edad aproximada

4

**Lugar donde suceden los hechos (dirección lo más exacta posible):**

5

**Descripción detallada del caso o la situación que se informa:**

Para lo pertinente se envía copia del presente reporte a la Oficina del Patronato Nacional de la Infancia de:

(consignar nombre de la oficina).



No es requisito tener todos estos datos para poder denunciar. Solo se deben aportar la mayor cantidad de datos que se tengan para facilitar el proceso de investigación.

# ANEXO 1

Indicadores de explotación que se pueden detectar en empresas de hospedaje:

## La persona adulta (sospechosa)...

- Hace el pago de la habitación cada día de uso.
- Es vista con muchos/as niñas, niños o adolescentes.
- Solicita el ingreso de otras personas adultas a la habitación.
- Solicita habitaciones aisladas, con mayor privacidad o cercanas a una salida.
- No deja a la persona menor de edad sola.
- Controla todo el dinero y las identificaciones.
- Insiste en que no es necesaria la limpieza de la habitación
- Amenaza o agrede físicamente a la persona menor de edad

## La persona menor de edad (víctima)...

- Viste de forma inapropiada para la edad o el clima.
- Teme a las autoridades o evita el contacto visual.
- No puede hablar libremente.
- Parece estar drogada, desorientada, confundida, falta de sueño o muestra señales de abuso.
- No posee un documento de identidad, pasaporte o documento de viaje.
- Trae muy poco o del todo no trae equipaje. Utiliza la misma vestimenta.
- Se ve desnutrida, con heridas o necesidad de atención médica.

Fuente: ECPAT USA.

# ANEXO 2



ALIADOS A NIVEL NACIONAL



# GUANACASTE



Occidental Tamarindo





# GUANACASTE





# LLANURAS DEL NORTE





# LLANURAS DEL NORTE



ANYWHERE





# VALLE CENTRAL





# VALLE CENTRAL







# VALLE CENTRAL





# VALLE CENTRAL





# VALLE CENTRAL



Lic. ICT OT - 360



San José, Airport  
Costa Rica



REAL SAN JOSE



## CANAECO

Cámara Nacional de Ecoturismo  
y Turismo Sostenible de Costa Rica



## CRSTOURS

COSTA RICA SPECIALIZED



HOTEL VILLA  
LOS CANDILES





ALIADOS A NIVEL NACIONAL



# VALLE CENTRAL



HOTEL  
COLONIAL  
\*\*\*



# CARIBE





# PUNTARENAS , MONTEVERDE E ISLAS





ALIADOS A NIVEL NACIONAL



# PACÍFICO MEDIO

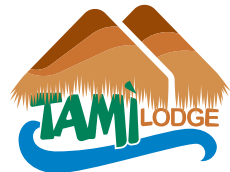




ALIADOS A NIVEL NACIONAL



# PACÍFICO SUR, LOS SANTOS Y PÉREZ ZELEDÓN







ALIADOS A NIVEL NACIONAL



# PACÍFICO SUR, LOS SANTOS Y PÉREZ ZELEDÓN





INSTITUTO  
COSTARRICENSE DE  
TURISMO

Para más información del Programa  
consulte nuestra página en Facebook



@codigoconductacr

