Programa por y para el sector de los viajes y el turismo

Turismo Seguro

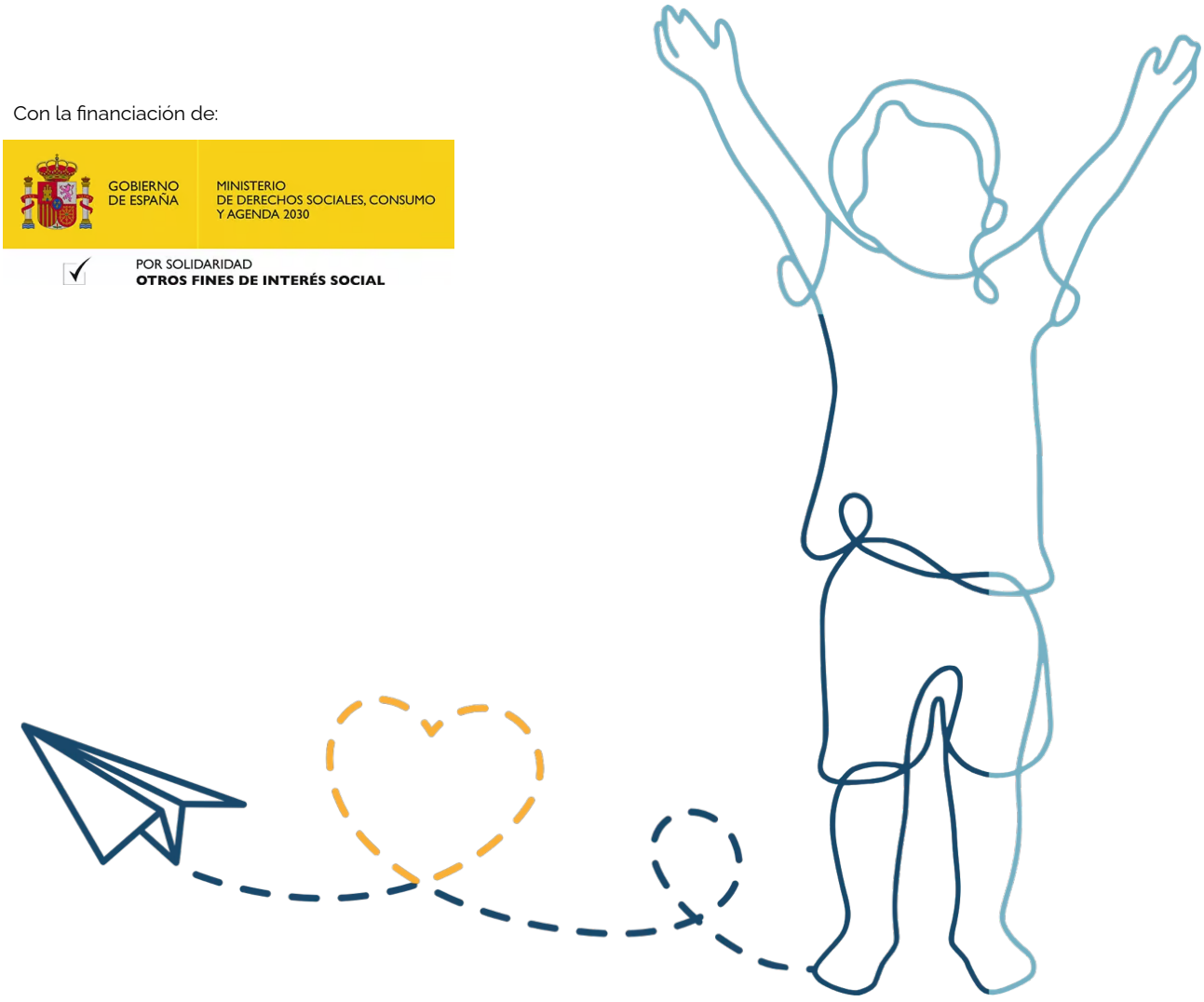
Protección y buen trato
a la infancia y la adolescencia en los viajes y el turismo

Presentación y compromiso de adhesión

Con la financiación de:

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO Y AGENDA 2030

POR SOLIDARIDAD
OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL



Un compromiso que se lleva a la práctica

Turismo seguro es un programa impulsado por fapmi-ECPAT España orientado a transformar al sector turístico en un entorno protector, promoviendo una cultura de buentrato hacia las niñas, niños y adolescentes. La iniciativa busca equipar al sector turístico con herramientas operativas para anticipar riesgos, prevenir daños y responder de manera coordinada ante cualquier indicio o situación de violencia o vulneración de derechos.

¿Por qué es fundamental **para el sector**?

Entornos con vulnerabilidad incrementada.
La movilidad, el anonimato, la rotación de personal, los espacios privados, el consumo de alcohol y la contratación externalizada son factores presentes en el turismo que aumentan los riesgos para la infancia y la adolescencia.

Cumplimiento legal y normativo.
Se alinea con la Convención sobre los Derechos del Niño, los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos y la legislación española (LOPIVI - Ley Orgánica 8/2021), que exige el deber de comunicación, certificados negativos de delitos sexuales y protocolos específicos.

Complementariedad con iniciativas globales.
Amplía iniciativas como The Code (focalizada en la explotación sexual infantil) para abarcar todas las formas de violencia (física, emocional, negligencia, acoso entre iguales, captación delictiva y violencia digital).

Responsabilidad empresarial del sector.
No se pide a las empresas que investiguen ni asuman labores de protección pública, sino que organicen sus operaciones de forma segura, reconozcan señales de alerta y activen los recursos competentes de manera diligente.

¿A quién va dirigida **esta iniciativa**?

- **Alojamientos turísticos**
- **Agencias, turoperadores y plataformas**
- **Transporte de personas**
- **Ocio, excursiones, deporte y aventura**
- **Restauración, bares y servicios de catering**
- **Eventos, festivales y grandes concentracion**
- **Asociaciones, federaciones y grupos empresariales**
- **Administraciones y entidades de gestión de destinos**

Ocho estándares de implementación

El sistema se articula en **ocho estándares** interconectados, que traducen el compromiso institucional en medidas verificables:

1. **Gobernanza, política y responsabilidad:** aprobación formal por la dirección de una Política de Protección y Buen Trato, designación de una persona
2. **Análisis de riesgos y planificación:** mapeo de actividades, espacios y servicios para identificar brechas y priorizar planes de medidas frente a situaciones de exposición.
3. **Personas, selección y conducta profesional:** clasificación de puestos por nivel de contacto con la infancia, comprobación de requisitos de idoneidad, firma de un Código de Conducta y canales para reportar incumplimientos internos.
4. **Formación y capacitación:** formación diferenciada según el nivel de exposición (acogida básica para toda la plantilla, formación reforzada para puestos con contacto frecuente y formación específica para mandos/responsables).
5. **Entornos, servicios y operaciones seguras:** pautas operativas y de supervisión de actividades, diseño preventivo de espacios privados/públicos, regulación estricta sobre el uso de imágenes/datos y eliminación de barreras de accesibilidad.
6. **Detección, comunicación y respuesta:** protocolos claros de actuación diferenciado entre situaciones urgentes, preocupantes o dudas. Basado en el principio básico de actuación: Proteger - Escuchar - Comunicar - Registrar, asegurando la confidencialidad y evitando la investigación o confrontación por parte del personal.
7. **Información, participación y mecanismos de ayuda:** canales accesibles e inclusivos para que NNA, familias y clientes puedan comunicar preocupaciones o solicitar ayuda fácilmente.
8. **Cadena de valor, coordinación y mejora continua:** extender exigencias e integración de cláusulas contractuales para proveedores, socios o empresas colaboradoras externas clasificándolas por nivel de riesgo crítico, relevante o de baja exposición. Además, coordinación con la red de recursos externos locales y revisión periódica de indicadores clave.

De la intención a la acción

La implementación es gradual y flexible, adaptándose a la tipología, tamaño y recursos de cada organización (alojamientos, agencias, transporte, ocio/deporte, restauración, eventos).

(Cronograma orientativo estimado para la primera implantación completado en 12 meses).

Fase 1
Preparar
Obtener el mandato directivo, definir el alcance, nombrar a la persona responsable y su suplente, y trazar la planificación.

Fase 2
Diagnosticar
Mapear espacios, puestos y servicios, y evaluar riesgos existentes para detectar fortalezas y brechas.

Fase 3
Diseñar
Elaborar y adaptar documentos oficiales (Política, Código de Conducta, Protocolo de actuación, Fichas operativas).

Fase 4
Desplegar
Impartir formación, adecuar espacios/ operativas, activar canales de ayuda e incluir cláusulas en contratos con proveedores.

Fase 5
Comprobar y mejorar
Evaluar indicadores, realizar simulacros, revisar incidentes/activaciones y ajustar el plan anual de mejora continua.

Un proceso gradual, flexible y realista para organizaciones de distinto tamaño.

15 herramientas para facilitar la implementación

El sistema, a través de su manual, incorpora un conjunto de 15 herramientas de aplicación directa que facilitan el trabajo de implementación:

Gobernanza y compromiso

Anexo I	Modelo de Política de Protección y Buen Trato
Anexo II	Modelo de designación de la Persona Responsable de Protección y Suplente.
Anexo III	Plan de implementación y recursos.

Gestión de personas y operaciones

Anexo IV	Registro de comunicación interna y acogida.
Anexo V	Cláusula de protección para proveedores y empresas colaboradoras.
Anexo VI	Matriz de análisis de riesgos y plan de medidas.
Anexo VII	Clasificación de puestos, funciones y medidas de protección.
Anexo VIII	Código de Conducta profesional de obligada aceptación.

Capacitación, detección y respuesta

Anexo IX	Módulos de formación, comunicación y fichas para ejercicios prácticos/simulacros.
Anexo X	Ficha de revisión práctica de entornos y espacios físicos/digitales.
Anexo XI	Ficha operativa adaptada por tipo de servicio (miniclub, excursiones, transporte, etc.).
Anexo XII	Guía técnica del protocolo de actuación ante indicios o situaciones de violencia.
Anexo XIII	Directorio estructurado de recursos y contactos internos/externos.
Anexo XIV	Registro objetivo de preocupaciones e incidentes.
Anexo XV	Materiales adaptados para niñas, niños, adolescentes y familias con criterios de accesibilidad.

Antes de empezar

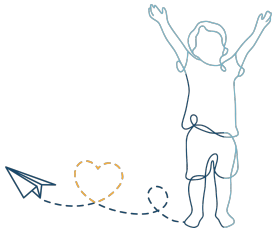
Antes de aplicar el manual, es necesario evaluar la situación inicial de cada entidad. Por ello, se envía previamente un plan de acción para determinar el punto de partida y el proceso a seguir. A grandes rasgos, se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

Situación de partida	Uso recomendado
La organización **no dispone** de medidas específicas de protección a la infancia	Aplicar la **hoja de ruta,** comenzando por establecer la gobernanza básica, analizar los principales riesgos y definir las medidas prioritarias.
La organización cuenta con **protocolos o procedimientos** parciales	Realizar la **autoevaluación** propuesta, identificar brechas y armonizar los procedimientos.
La empresa forma parte de **The Code**	Mantener sus **compromisos específicos** frente a la explotación sexual de la infancia y la adolescencia en los viajes y el turismo e integrarlos en el marco más amplio de Turismo Seguro.
Se trata de una **asociación, federación, administración o similar**	Utilizar los estándares propuestos para **orientar, acompañar, y homogeneizar** a las entidades del territorio o de la red.

Compromiso de adhesión

Al unirse a Turismo Seguro, su empresa/entidad no solo cumple con las mejores prácticas corporativas de s**ostenibilidad y derechos humanos,** sino que se posiciona como un **referente** en la creación de **entornos seguros y de buen trato** para las personas menores de edad en el contexto de viajes y turismo.

Para formar parte de la red de entidades comprometidas con Turismo Seguro y recibir el manual completo con las **15 herramientas de aplicación**, requerimos la formalización del compromiso de su organización en la implementación de los estándares. Por ello, le invitamos a cumplimentar, firmar y devolver la siguiente **carta de adhesión y compromiso**. Una vez recibida la carta firmada de vuelta por esta misma vía, les remitiremos de inmediato el manual de implementación y todos sus anexos editables, y nos pondremos a su disposición para resolver cualquier duda inicial y acompañarles durante todo el proceso.



DECLARACIÓN DE ADHESIÓN Y COMPROMISO INSTITUCIONAL A TURISMO SEGURO

Organización / Empresa: [Nombre de la Empresa / Entidad]

Ámbito / Establecimientos: [Marcas, Hoteles, Servicios o Actividades abarcadas]

Correo Electrónico de Contacto: [Email]

Al suscribir este documento, [Nombre de la Empresa / Entidad] manifiesta formalmente su compromiso de:

1. Adherirse a los principios del programa Turismo Seguro y promover una cultura corporativa de buen trato y protección hacia las niñas, niños y adolescentes.
2. Designar a una persona responsable de protección (y su suplente) como punto de referencia interno para coordinar las medidas del programa.
3. Aprobar y desplegar progresivamente una Política de Protección y un Código de Conducta profesional aplicable a la plantilla y personas colaboradoras.
4. Analizar los riesgos específicos de sus instalaciones, servicios y operaciones, aplicando controles y pautas de prevención adecuadas.
5. Capacitar al personal para el reconocimiento de señales de alerta, la atención adecuada y la aplicación del protocolo de comunicación interna y externa ante cualquier sospecha o preocupación.
6. Integrar requisitos de protección en la relación con proveedores y servicios subcontratados.
7. Revisar periódicamente el sistema para asegurar su mejora continua y eficacia real.

En representación de la organización:

Nombre:

Fecha: DD / MM / AAAA

Firma y Sello

Turismo Seguro

Protección y buentrato

a la infancia y la adolescencia en los viajes y el turismo

Presentación y compromiso de adhesión

Fapmi-ECPAT España
C/ Delicias, 8, entreplanta. 28045, Madrid.
Tel.:(+34) 91.468.26.62
www.fapmi.es · www.ecpat-spain.org

Con la financiación de:

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO Y AGENDA 2030

POR SOLIDARIDAD
OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL