TURISME I DRETS DE LA INFÀNCIA: cap a un model lliure de violències.

Protocol d'actuació per a la defensa dels drets de la infància i l'adolescència en el context dels viatges i el turisme.

Impulsen:

aethnic Innovació Turística i Sostenibilitat

fapmi ecpat ESPAÑA

Amb el suport de l'Ajuntament de Barcelona:

Barcelona

Introducció

Tot i que el turisme és un espai de trobada, oci i benestar, també és un entorn on poden produir-se situacions de vulneració dels drets de nens, nenes i adolescents. La mobilitat constant, la presència de persones desconegudes, els espais massificats i la diversitat d'interaccions fan que, en alguns casos, infants i adolescents puguin estar més exposats a situacions de risc, negligència o violència. Per aquest motiu, el sector turístic té una responsabilitat a l'hora de prevenir aquestes situacions i garantir entorns segurs.

Les empreses de viatges, allotjament, intermediació i transport ocupen una posició privilegiada per identificar comportaments que poden passar desapercebuts per altres actors. El seu contacte directe i quotidià amb famílies i persones menors d'edat els permet detectar senyals d'alerta de manera primerenca i actuar abans que la violència es manifesti o s'agreugi. Aquest rol preventiu i d'observació fa que el sector pugui esdevenir un agent clau de protecció, contribuint decisivament al benestar d'infants i adolescents en risc.

Així, les empreses de viatges i turisme tenen la responsabilitat d'assegurar que el seu personal, les seves operacions i les seves activitats no generin danys a infants i adolescents, i que qualsevol preocupació relacionada amb la seva integritat sigui comunicada a les autoritats competents. És el que es coneix com a protecció infantil organitzacional, un model que fomenta entorns protectors, lliures de violència i promotors del bon tracte.

Aquesta responsabilitat no només és ètica, sinó també legal. La Convenció sobre els Drets de l'Infant estableix que tots els nens, nenes i adolescents tenen dret a ser protegits de qualsevol forma de violència, i que són les persones adultes (incloent-hi les organitzacions i empreses) qui han de garantir aquesta protecció. En la mateixa línia, els Principis Rectors sobre Empreses i Drets Humans, adoptats a través de la resolució 17/4, constitueixen un document clau per entendre l'impacte de les empreses en els drets humans. Posteriorment, l'any 2013 es va publicar el document marc "Drets de l'Infant i Principis Empresarials", redactat pel Pacte Mundial de l'ONU, UNICEF i Save the Children [1] , amb l'objectiu d'analitzar i abordar l'impacte de l'activitat empresarial en el benestar de la infància.

Pel que fa al sector turístic, la necessitat d'establir un marc de referència per a un desenvolupament responsable i sostenible que tingués en compte els drets humans i el medi ambient va sorgir en una Resolució de l'Assemblea General de l'OMT, reunida a Istanbul (Turquia) l'any 1997. L'any 2001, l'Assemblea General de les Nacions Unides va reconèixer oficialment el Codi Ètic Mundial del Turisme, però, com que no era un document jurídicament vinculant, la seva eficàcia era limitada. Per aquest motiu, el 2015 el Comitè Mundial d'Ètica del Turisme va presentar a l'Assemblea General de l'OMT una proposta per convertir el Codi Ètic Mundial per al Turisme en una convenció internacional, que va ser aprovada el setembre de 2017 [2] .

Aquesta convenció remet a diversos instruments reguladors existents, incloent-hi aquells que aborden específicament els drets de la infància i l'adolescència, com ara la Convenció sobre els Drets de l'Infant [3] , la Declaració d'Estocolm contra l'explotació sexual comercial dels infants [4] o els convenis i recomanacions adoptats per l'Organització Internacional del Treball en relació amb els convenis col·lectius, la prohibició del treball forçós i del treball infantil, la defensa dels drets dels pobles autòctons, la igualtat de tracte i la no-discriminació en el treball [5] .

D'altra banda, els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) també constitueixen una crida universal a l'acció per posar fi a la pobresa, protegir el planeta i millorar la vida i les perspectives de les persones arreu del món. L'any 2015, tots els Estats Membres de les Nacions Unides van aprovar 17 Objectius com a part de l'Agenda 2030 per al Desenvolupament Sostenible [6] , que estableix un pla per assolir-los en un període de 15 anys. Aquesta Agenda articula una visió del món on les societats siguin justes i inclusives, lliures de por i violència, i insta de manera explícita a eliminar totes les formes de violència contra les dones i les nenes (Objectiu 5.2), a implementar mesures per eradicar el treball forçós, posar fi a l'esclavitud moderna, la tracta i l'explotació sexual o altres formes d'explotació (Objectiu 8.7), i a posar fi a l'abús, l'explotació, la tracta i totes les formes de violència i tortura contra infants i adolescents (Objectiu 16.2).

A nivell estatal, l'any 2021 es va aprovar la LOPIVI [7] , llei que suposa un gran avenç en matèria de protecció de nens, nenes i adolescents a Espanya i que ens situa com el primer país amb una legislació d'aquest abast. La norma estableix que aquesta protecció és responsabilitat no només de les famílies i l'Estat, sinó també dels professionals, la societat civil i les empreses.

---

[1] UNICEF, Global Compact, Save the Children. Drets dels nens i principis empresarials.
[2] Organització Mundial del Turisme (2020), Convenció marc sobre ètica del turisme, OMT, Madrid.
[3] Instrument de Ratificació de la Convenció sobre els Drets del Nen, adoptada per l'Assemblea General de les Nacions Unides el 20 de novembre de 1989. Publicat al Butlletí Oficial de l'Estat «BOE» núm. 313, de 31 de desembre de 1990.
[4] ECPAT International (aprova) i Fons de les Nacions Unides per a la Infància (aprova) (24 d'agost de 1996). Declaració d'Estocolm contra l'Explotació Sexual Infantil amb finalitats comercials.
[5] Instrument de Ratificació del Conveni número 182 de l'OIT (Organització Internacional del Treball) sobre la prohibició de les pitjors formes de treball infantil i l'acció immediata per a la seva eliminació (1999). Fet a Ginebra el 17 de juny de 1999. Publicat al Butlletí Oficial de l'Estat «BOE» núm. 118, de 17 de maig de 2001.
[6] Nacions Unides. (2015). Transformar el nostre món: l'Agenda 2030 pel Desenvolupament Sostenible. Organització de les Nacions Unides.
[7] Llei Orgànica 8/2021, de 4 de juny, de protecció integral a la infància i l'adolescència davant la violència. Publicada al «BOE» núm. 134, de 5 de juny de 2021.

PROTOCOL D'ACTUACIÓ PER A LA DEFENSA DELS DRETS DE LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA EN EL CONTEXT DELS VIATGES I EL TURISME.

ESTÀNDARD 1. Política corporativa de tolerància zero.

L'empresa adopta una política de tolerància zero davant qualsevol forma de violència envers la infància, entenent aquesta protecció com un pilar fonamental del seu compromís social. Aquesta política ha d'estar signada i avalada per la direcció, ser comunicada de manera clara tant internament com externa, i integrar-se plenament en els valors i sistemes de gestió de l'organització.

La política inclourà:

- Formació obligatòria per al personal sobre identificació, actuació i notificació de casos.
- Un sistema clar de derivació cap a les autoritats competents.
- Clàusules mínimes contractuals per a tercers i eines d'auditoria progressiva, ajustades a la dimensió de l'empresa.
- Inclusió en el codi ètic i canals de comunicació institucional (web, newsletters, catàlegs).

La protecció infantil no ha de ser un apèndix, sinó una prioritat transversal, al nivell de les polítiques ambientals o operatives.

ESTÀNDARD 2. Compromís de l'organització.

La direcció de l'empresa assumeix un compromís ferm i actiu amb la protecció de la infància, incorporant-la com una prioritat estratègica. Aquest compromís s'ha de traduir en mesures operatives concretes, visibles i sostingudes en el temps.

Coordinació i lideratge intern

- Es nomenarà una persona coordinadora de protecció infantil, amb autoritat, temps i recursos assignats.
- S'elaborarà un Manual de la Persona Responsable, amb pautes clares d'actuació, coordinació amb autoritats i agents interns i externs, i seguiment de casos.

Comunicació i visibilitat

- La política es difondrà a través de la pàgina web corporativa, material institucional i senyalització visible a les instal·lacions.
- Es crearà un "Punt Lila Infantil" com a espai de confiança i referència davant abusos o sospites de violència, visible i accessible per al personal i usuaris i usuàries.

Formació i cultura preventiva

- S'implementarà un protocol de bones pràctiques per a tot el personal, especialment per a qui interactua amb clients/es (guies, animadors/es, recepcionistes).
- Es difondrà un decàleg visual de consells per a la protecció infantil, adreçat al personal i visitants.
- Es garantirà formació contínua en polítiques i procediments de protecció, generant una cultura de prevenció activa.

Aquest compromís no serà únicament una responsabilitat legal o ètica, sinó un principi operatiu integrat en tots els nivells de l'organització.

ESTÀNDARD 3. Extensió del compromís corporatiu a tota la cadena de valor, incloent-hi la clientela.

L'empresa amplia el seu compromís amb la protecció infantil a tots els actors amb qui interactua: clients i proveïdors. Aquesta visió situa la sostenibilitat social com un eix central de l'activitat turística i una eina clau de transformació del sector.

Sensibilització a la clientela

- Incorporar missatges de compromís i normes bàsiques en les confirmacions de reserva.
- Difondre vídeos o infografies breus sobre com actuar davant situacions sospitoses.
- Ubicar cartells i senyalització en punts clau de l'empresa turística amb missatges com "Espai segur per a la infància".
- Identificar "punts segurs" visibles per atendre situacions de risc, inspirats en els Punts Lila.
- Transmetre una narrativa positiva: "Tu també formes part de la xarxa protectora. Protegir la infància és responsabilitat de totes i tots."

Compromís amb proveïdors

- Incloure clàusules contractuals específiques que estableixin requisits mínims de protecció infantil.
- Promoure i orientar els proveïdors cap al desenvolupament de les seves pròpies polítiques de protecció.
- Implementar sistemes d'auditoria progressiva, segons mida i recursos disponibles.

ESTÀNDARD 4. Procediment intern de gestió de casos.

Responsables i agents clau

AGENT	CARACTERÍSTIQUES	RESPONSABILITATS
Persona Referent	Formació específica en protecció de la infància. Avalada per la direcció. Pot ser voluntària. Ha de tenir autonomia interna.	Centralitza els casos. Inicia l'actuació. Coordina amb el grup de confiança i agents externs. Notifica a la direcció.
Grup de Persones de Confiança	Paritari (4 persones): 50% escollides per la direcció i 50% pel comitè d'empresa/personal. Formades i elegides per l'equip.	Acompanyen, orienten, donen seguretat, resolen dubtes, proposen els pròxims passos.
Direcció	Màxima responsable del que succeeix. Ha d'avalar i donar suport al protocol. Obliga a formar el personal.	Assegura recursos, formació, seguiment. Dona suport a la persona referent i al grup de confiança.

ESTÀNDARD 5.
Capacitació especialitzada.

Garantir que tot el personal i els actors involucrats en l'àmbit turístic disposin d'una formació efectiva, pràctica i transformadora per prevenir, detectar i actuar davant situacions de risc o vulneració de drets de la infància i adolescència.

- Obligatorietat: formació bàsica obligatòria per a tot el personal.
- Pràctica: tallers amb simulacions reals, anàlisi de casos, mapes de risc específics de l'entorn (recepció, neteja, animació, etc.).
- Accessibilitat: horaris flexibles, materials digitals, sessions enregistrades.
- Reconeixement: certificats de formació i visibilització interna.
- Compromís: implicació de comandaments intermedis com a multiplicadors del missatge.
- Suport: col·laboració externa amb entitats especialitzades.

S'estableixen dos nivells de formació:

a) Sensibilització general (clientela i personal)

- Dirigida a clients/es, personal general i noves incorporacions.
- Objectiu: generar consciència sobre la importància de protegir els drets de la infància.
- Continguts:
  - Drets de la infància.
  - Com identificar situacions sospitoses.
  - A qui reportar.
  - Bones pràctiques en entorns turístics.
- Canals: cartelleria, pantalles, materials visuals, vídeos breus, codis QR a recursos.

b) Formació especialitzada (personal i comandaments)

- Dirigida a personal clau, persones referents, grup de confiança i comandaments intermedis.
- Objectiu: actuar correctament en casos reals.
- Continguts:
  - Aprofundiment en els drets de la infància.
  - Tipologies de violències i com es manifesten en entorns turístics.
  - Identificació d'indicadors de risc i ús de mapes de risc.
  - Procediments interns d'actuació i derivació.
  - Rol dels agents externs.
- Modalitats: tallers presencials, simulacions, casos pràctics.

ESTÀNDARD 6.
Codi de conducta.

- S'abstindran de participar en qualsevol forma d'abús infantil, activitats delictives o poc ètiques, activitats que contravinguin els drets de la infància i l'adolescència o activitats que comprometin la imatge i els interessos de l'empresa.
- El personal té expressament prohibit mantenir una relació sexual amb una persona menor de 18 anys i/o pagar per qualsevol "servei" sexual proporcionat per una persona menor de 18 anys.
- S'abstindran d'utilitzar mitjans inapropiats i/o imatges i materials d'abús sexual infantil.
- Mai colpejaran, agrediran o abusaran físicament d'un nen, nena o adolescent.
- No compartiran espais a soles amb nens, nenes o adolescents de manera aïllada o a porta tancada. Garantiran, en la mesura del possible, que hi hagi sempre almenys dues persones adultes quan s'estigui amb el nen, nena o adolescent.
- No acariciaran, besaran, abraçaran ni tocaran cap persona menor de 18 anys de manera inapropiada o culturalment insensible.
- Mai faran per a nens o nenes tasques de caràcter personal que aquests puguin fer per si mateixos, per exemple, banyar-se, vestir-se o canviar-se de roba, etc.
- Mai actuaran amb la intenció d'humiliar, avergonyir, menystenir, degradar o discriminar nens, nenes o adolescents, ni perpetraran cap forma d'abús i/o maltractament psicològic o emocional.
- Mai convidaran o traslladaran nens, nenes o adolescents no acompanyats a domicilis o a un altre lloc. En cas d'emergència, un cop garantida la seguretat del nen, nena i/o adolescent, s'haurà d'avisar immediatament les Forces i Cossos de Seguretat.
- Mai faran ús de vehicles privats per al desplaçament de nens, nenes o adolescents.
- No emetran, promouran i/o incentivaran el consum, l'accés i/o l'exposició a continguts en directe i/o multimèdia potencialment o realment nocius que puguin causar dany a nens, nenes i adolescents.
- No consumiran en presència de nens, nenes o adolescents, ni incitaran al consum de substàncies psicoactives, alcohol i/o tabac.
- S'abstindran de qualsevol contacte personal amb nens, nenes o adolescents fora del lloc de treball.
- No explotaran nens, nenes o adolescents amb finalitats laborals o sexuals, o amb qualsevol altra finalitat.
- No proporcionaran el seu número de telèfon, correu electrònic o perfils de xarxes socials a nens, nenes o adolescents, amb la finalitat d'evitar el desenvolupament d'una relació personal. Si fos necessari, es podrà proporcionar un contacte corporatiu destinat a aquest fi dins de l'empresa.
- S'abstindran d'utilitzar insults, paraules inadequades o agressives en presència de nens, nenes i adolescents.
- S'abstindran de comportar-se de manera violenta, hostil o amenaçadora a nivell físic o verbal en presència de nens, nenes i adolescents.

ESTÀNDARD 7. Contractació de personal.

Establir criteris de contractació segurs i ètics que assegurin la incorporació de persones amb valors, actituds i compromís amb la protecció de la infància i l'adolescència, alineats amb la filosofia de l'empresa com a espai segur.

REQUISIT	DESCRIPCIÓ
Certificat d'antecedents penals.	Document oficial que acrediti que la persona no ha estat condemnada per delictes sexuals.
Carta de recomanació.	Especialment important si el/la candidat/a prové d'altres països o no té un historial laboral local comprovable.
Compromís amb la formació obligatòria.	S'informa el/la candidat/a que haurà de realitzar formació específica en protecció de la infància.
Experiència o formació prèvia en àmbits sensibles.	Formació universitària, participació en fòrums/seminaris sobre infància, turisme responsable, etc.
Entrevista amb enfocament en valors.	Preguntes específiques per explorar actituds, ètica i capacitat de resposta davant situacions de vulnerabilitat.

Preguntes clau en entrevistes de selecció

Aquestes preguntes ajuden a detectar si la persona té sensibilitat, responsabilitat i valors adequats per treballar en entorns on pot haver-hi contacte amb menors.

- Com entens la responsabilitat del personal turístic en el benestar de nens/es i adolescents?
- Estaries disposat/ada a realitzar formació específica sobre drets de la infància i prevenció de violència?
- Quins valors creus que han de tenir les persones que treballen en contacte amb famílies i menors?
- Què faries si presenciessis una situació en què un/a client/a es comporta de manera inapropiada amb un/a menor?
- Has rebut formació o tens experiència prèvia en la protecció de col·lectius vulnerables?

Accions clau des de recursos humans

ACCIÓ	OBJECTIU	IMPACTE
Informar des del primer moment sobre la filosofia de protecció de la infància.	Fer explícit el compromís de l'empresa.	Atrau perfils sensibles i redueix riscos.
Projectar l'empresa com un "espai segur".	Comunicar, durant el procés de selecció, que es prioritza l'ètica i la protecció.	Reforça la identitat institucional.
Establir convenis amb universitats.	Especialment amb facultats de treball social, educació i turisme ètic.	Font de nous talents compromesos.
Formació contínua després de la contractació.	Incloure la formació en el pla d'acollida.	Reforça la cultura organitzativa.
Disseny d'un perfil de risc.	Identificar senyals d'alerta o incoherències en entrevistes/referències.	Prevenció de riscos institucionals.

ESTÀNDARD 8. Atenció i notificació de casos.

Premisses bàsiques

- Tota persona treballadora és responsable de comunicar un cas si el detecta.
- Qualsevol persona pot notificar una sospita, però és la Persona Referent qui actua.
- La direcció ha de formar el personal en drets de la infància i detecció d'indicadors.

Passos a seguir en cas de detecció o sospita

1. Observació / Alerta. Qualsevol membre del personal pot identificar una situació sospitosa o clara de risc o violència envers un menor.

2. Primera comunicació. Comunicar immediatament a la Persona Referent o a una persona del Grup de Confiança.

3. Avaluació preliminar. El grup analitza la informació rebuda, documenta el relat, valora el risc i decideix els següents passos.

4. Activació del Procés d'Actuació. Si es considera necessari, es contacta amb agents externs (serveis socials, policia, entitats especialitzades).

5. Seguiment del cas. Es realitza l'acompanyament necessari a la víctima (si escau), i es fa un seguiment intern del cas.

6. Informe a la Direcció. Es notifica el cas a la direcció per garantir el compliment del protocol i activar mesures de protecció institucionals.

ESTÀNDARD 9. Treball en xarxa i coordinat.

Establir i consolidar mecanismes de col·laboració entre empreses del sector turístic, organitzacions especialitzades, administracions públiques i cossos de seguretat per prevenir, detectar i actuar davant qualsevol forma de violència o risc envers la infància i l'adolescència.

Mecanismes de col·laboració proposats

ÀMBIT	PROPOSTA DE COL·LABORACIÓ
Dins de l'empresa.	Col·laborar amb entitats socials especialitzades per realitzar formacions pràctiques; incloure professionals externs en el grup de confiança o com a assessors permanents.
Acadèmia / Universitats.	Participació en fòrums, congressos, pràctiques universitàries; impulsar investigacions o estudis de risc en el sector turístic.
Cossos de seguretat.	Establir contacte directe amb policies locals, Mossos, Guàrdia Civil o cossos del destí internacional; convidar-los a participar en tallers interns i simulacres; treballar amb la xarxa ECPAT del destí (protecció davant explotació sexual infantil).
Administració pública.	Participació activa en taules locals d'infància i xarxes sectorials (ex. Grup DITUR); establir convenis amb departaments d'infància, turisme, igualtat i justícia; promoure la participació infantil en el disseny de protocols (escoles, consells d'infància).
Altres empreses turístiques.	Organitzar sessions de benchmarking per compartir bones pràctiques i reptes; signar acords interempresarials per a protecció conjunta (hotels, operadors, agències).
Societat civil.	Participació d'ONGs i associacions d'infància en l'avaluació de riscos i propostes de millora; creació d'un consell assessor extern.

ESTÀNDARD 10. Seguiment i monitoratge.

Garantir un seguiment real, transparent i sistemàtic de les accions dutes a terme per a la protecció de la infància i adolescència, avaluant-ne l'eficàcia i introduint millores contínues.

Indicadors clau de monitoratge

INDICADOR	FINALITAT
% de personal format (presencial i online).	Mesurar l'abast de la sensibilització interna.
Nº de proveïdors adherits a la clàusula de protecció.	Avaluar la coherència de la cadena de subministrament.
Nº de casos reportats (registre digital anònim).	Observar la utilització del protocol.
Nº de consultes al comitè o grup de confiança.	Reflectir el nivell d'implicació o dubtes detectats.
Informe anual públic.	Garantir transparència. Publicat a la web o canals oficials.
Auditoria interna o externa del protocol.	Avaluar si el sistema és eficaç, actualitzat i conegut pel personal.
Nivell de participació d'agents externs.	Revisar la qualitat del treball en xarxa (ONGs, administració, seguretat, universitats, etc.)

Propostes metodològiques per al monitoratge

- Crear un quadre de comandament amb els indicadors i el seu seguiment.
- Nomenar una persona o equip responsable de monitoratge, amb autonomia per analitzar resultats.
- Facilitar eines digitals (formularis online, informes interactius, dashboards).
- Realitzar una avaluació participativa: incloure l'opinió de nens/es, famílies, personal i agents externs.
- Introduir una revisió anual del protocol amb propostes de millora basades en les dades recollides.

Aquest protocol es presenta com una eina pràctica per avançar cap a un turisme ètic, responsable i compromès amb els drets de la infància i l'adolescència.

Elaborat per la Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato Infantil fapmi-ECPAT España i l'Associació Ethnic.

En col·laboració amb els i les membres del Grup DITUR:

- AETHNIC
- ALBA SUD
- BARCELÓ HOTEL GROUP
- CONSORCI DE TURISME DE BARCELONA
- DEPARTAMENT DE DRETS HUMANS I NO DISCRIMINACIÓ - AJT. DE BARCELONA
- ESCOLA UNIVERSITÀRIA MEDITERRANI
- ACIM
- FUNDACIÓ VICKI BERNADET
- GERÈNCIA DE SERVEIS DE TURISME DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA
- IBEROJET
- RIU HOTELS
- SINDICATURA DE GREUGES DE BARCELONA
- TRIP TRUP
- UNICEF
- UNIVERSITAT AUTÒNOMA DE BARCELONA

Novembre, 2025.

TURISME i drets de la infància

Impulsen:

aethnic Innovació Turística i Sostenibilitat

fapmi ECPAT ESPAÑA

Amb el suport de l'Ajuntament de Barcelona:

Barcelona

L'Ajuntament de Barcelona no comparteix necessàriament els continguts d'aquests materials.