

Guía de buenas prácticas para la prevención de la explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes

para prestadores de servicios de vivienda turística



En alianza con:



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Créditos:

DISTRITO ESPECIAL DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN – ALCALDÍA DE MEDELLÍN

Federico Andrés Gutiérrez Zuluaga

Alcalde

Ana María López Acosta

Secretaria de Turismo y Entretenimiento

Pablo Hernán Vélez Rave

Subsecretario de Planificación, Control y Competitividad Turística

Ana María Mejía Mejía

Subsecretaria de Promoción y Entretenimiento

Diana Carolina Burgos Hoyos

Coordinación Institucional

Diego Alejandro Mesa Espinosa

Apoyo Técnico

FUNDACIÓN RENACER

Luz Stella Cárdenas Ovalle

Directora

Nelson Rivera Reyes

Subdirector de Atención

Yefry Castro Rodríguez

Alejandro Cuellar Rey

Jorge Forero Montoya

Senen Arturo Herrera Cortina

Verónica Arbeláez Cárdenas

Sergio Rivera Reyes

Equipo de Prevención – Turismo

Sergio Rivera Reyes

Verónica Arbeláez Cárdenas

Equipo de Coordinación y Redacción

Senen Arturo Herrera Cortina

Juan Carlos Rincón Gómez

Oficina Asesora de Comunicaciones

© Fundación Renacer, 2026

Primera edición: mayo, 2026

ISBN: 978-628-95313-4-3

Impreso en Medellín, Colombia

www.fundacionrenacer.org

© Fundación Renacer, 2025. Todos los derechos reservados.



Agradecimientos

Esta guía fue elaborada por la Fundación Renacer, a partir de los aportes de prestadores de servicios de vivienda turística de la ciudad de Medellín que participaron en talleres realizados en octubre de 2025, con el apoyo de la Subsecretaría de Planificación, Control y Competitividad Turística de la Secretaría de Turismo y Entretenimiento de la Alcaldía de Medellín.

Se prohíbe la reproducción total o parcial de este documento por cualquier medio, físico o digital, sin autorización expresa de la Fundación.

No está permitida su distribución, comercialización ni adaptación para fines externos.

Para solicitudes de uso institucional o académico, por favor contactar a:
fundacionrenacer@fundacionrenacer.org

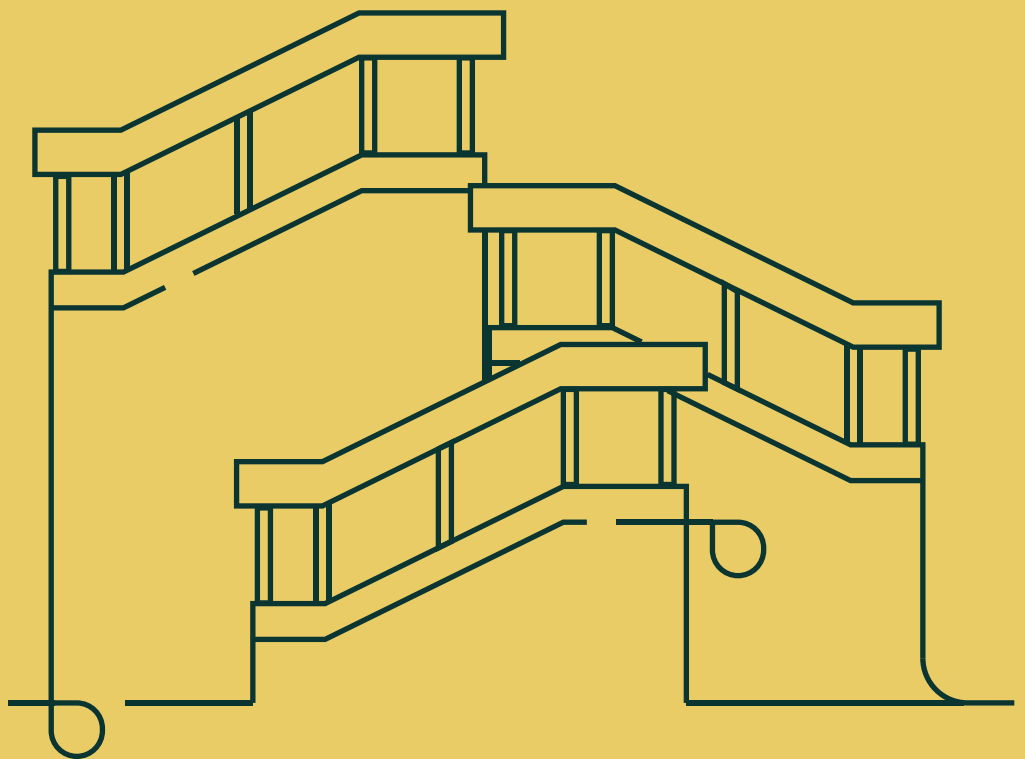
Como citar esta guía:

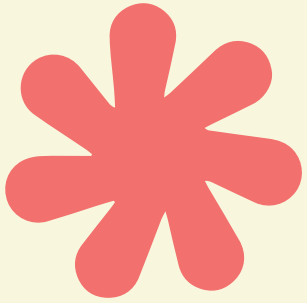
Fundación Renacer. (2026). Guía de buenas prácticas para la prevención de la explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes, para prestadores de servicios de vivienda turística
ISBN: 978-628-95313-4-3



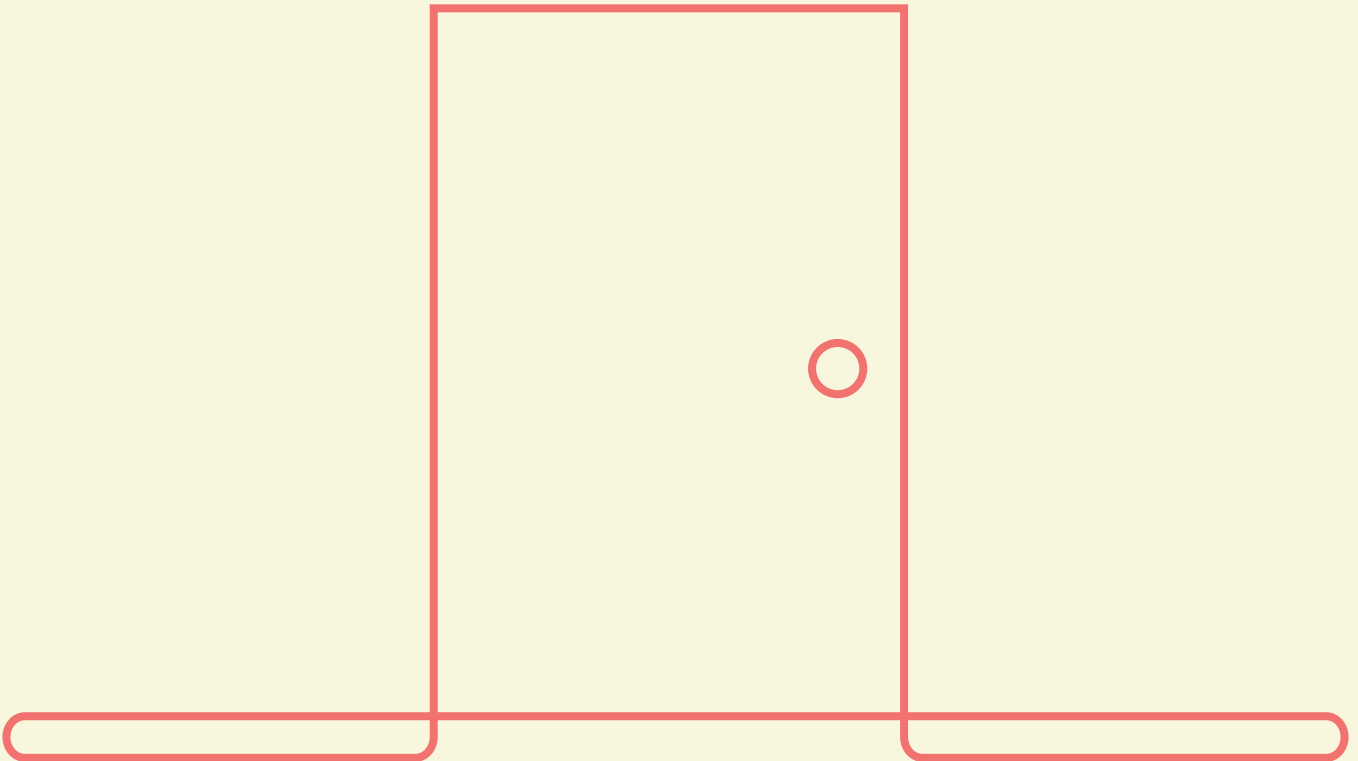
Contenido

Contexto.....	2
Propósito de esta guía.....	6
Prevención de ESCNNA y riesgos asociados en viviendas turísticas.....	13
Buenas prácticas en el ciclo de gestión de la vivienda turística: Promoción, reserva, recepción y estadía	17
Anexos.....	33





Contexto



Contexto

De acuerdo con las normas y disposiciones legales vigentes en Colombia, en particular el Decreto 1836 de 2021, sección 12 relativa al servicio de alojamiento en Colombia, las Viviendas Turísticas constituyen un tipo de prestador de servicios turísticos y se definen como aquellas “Unidades privadas, casas y demás construcciones integradas arquitectónica y funcionalmente destinadas total o parcialmente a brindar el servicio de alojamiento turístico según su capacidad, a una o más personas. Pertenecen a esta clasificación los apartamentos turísticos, fincas turísticas, casas turísticas y demás inmuebles cuya destinación corresponda a esta definición”.

En los últimos años, y dado el auge de las plataformas electrónicas o digitales de servicios turísticos ofrecidos mediante intermediación electrónica, cuya operación ha sido reglamentada en la Ley 2068 de 2020 y en el Decreto 1836 de 2021, las viviendas turísticas se han convertido en una alternativa de alojamiento de alta acogida, que permite a los turistas llegar a un espacio privado, que ofrece comodidades para su viaje, a precios favorables. Así mismo, se ha convertido en una opción para generar ingresos sin altas inversiones por parte de residentes de los destinos turísticos que disponen de espacios e inmuebles para compartir. Como prestadores de servicios turísticos legales y regulados, las Viviendas Turísticas deben operar con el Registro Nacional de Turismo (RNT) vigente, requisito legal que permite a las autoridades hacer el debido control para garantizar un turismo responsable en los destinos turísticos de Colombia.

Al tramitar su RNT, los Prestadores de Servicios Turísticos suscriben el Código de Conducta establecido en la Resolución 3840 de 2009, para tomar medidas de prevención de la Explotación Sexual Comercial de Niñas Niños y Adolescentes – ESCNNA – en los alojamientos, respetando los Derechos de la niñez en consonancia con el Código de Infancia y Adolescencia: Ley 1098 de 2006, acatando la Ley 679 de 2001 robustecida por la Ley 1336 de 2009, y reconociendo los delitos que se configuran frente a esta vulneración de Derechos de acuerdo con el Código Penal colombiano y la Ley 1329 de 2009.

Sanciones Ley 1336 de 2009

ESCNNA en viajes y turismo

Quien dirija, organice o promueva actividades turísticas que incluyan la utilización sexual de menores de edad.

4 a 8 años de prisión

Aplicación de las normas relativas a Extinción de Dominio

a establecimientos que presten servicios alojamiento y hospedaje en los que se haya cometido Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes.

Extinción de dominio de acuerdo con el Artículo 72 de la Ley 1453 de 2011

Pornografía con menores de edad

quien fotografíe, filme, grabe, produzca, divulgue, ofrezca, venda, compre, posea, porte, almacene, transmita o exhiba, por cualquier medio, para uso personal o intercambio, representaciones reales de actividad sexual que involucre persona menor de 18 años de edad.

10 a 20 años de prisión

Sanciones de la Ley 1329 de 2009 / Ley 599 de 2000- Código Penal

Proxenetismo con menor de edad

Quien organice, facilite o participe de cualquier forma en el comercio carnal o la explotación sexual de otra persona menor de 18 años.

14 a 25 años de prisión

Demanda de ESCNNA

El que directamente o a través de tercera persona, solicite realizar acceso carnal o actos sexuales con persona menor de 18 año, aún si hay consentimiento por parte de la víctima.

Agravantes: Conducta cometida por viajero.

14 a 25 años de prisión

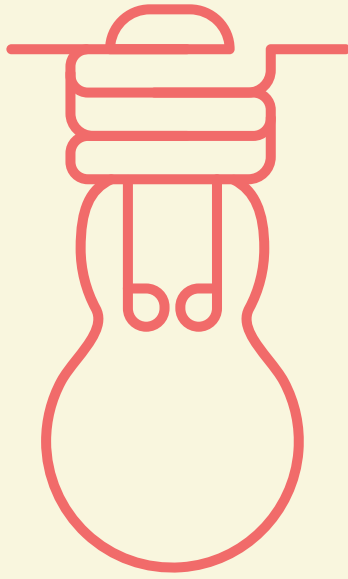
Utilización de Medios de Comunicación

Quien utilice o facilite el correo tradicional, las redes globales de información, telefonía o cualquier medio de comunicación, para obtener, solicitar, ofrecer o facilitar contacto o actividad con fines sexuales con personas menores de 18 años de edad.

10 a 14 años de prisión

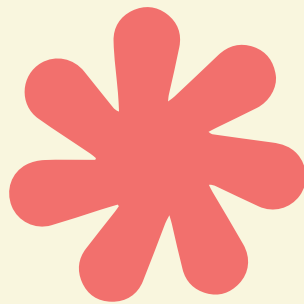
Las sanciones relativas a delitos relacionados con la Explotación Sexual Comercial de Niñas Niños y Adolescentes pueden aumentar hasta 34 años, de acuerdo con los agravantes establecidos en las leyes.

Implementar las medidas de prevención que propone este manual puede proteger su vivienda turística de ser utilizada para cometer actos y delitos relacionados con la explotación sexual de menores de edad.



Propósito

de esta guía



Este documento establece un marco operativo de buenas prácticas para viviendas turísticas orientado a prevenir la explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes (ESCENNA) y otros riesgos asociados, fortaleciendo la protección de los menores de edad mediante la reducción de riesgos en el servicio y el cumplimiento normativo, especialmente la Resolución 3840 de 2009, y favoreciendo la confianza de huéspedes, comunidades y autoridades locales.

En concreto, busca:

1 Estandarizar medidas de prevención para todo el ciclo de gestión del alojamiento (*promoción, reserva, recepción y estadía*) con formatos tipo para el control.

2 Anticipar y reducir riesgos mediante señales de alerta objetivas y rutas de actuación sin confrontación.

3 Proponer prácticas alineadas al cumplimiento de la normativa turística, de protección de la niñez y de datos personales.

4 Aportar a la consolidación de entornos protectores para niñas, niños y adolescentes, a través de la articulación con plataformas electrónicas y digitales de servicios turísticos, autoridades y redes comunitarias.

Ámbito de aplicación

Uso interno de:



Prestadores de servicios de vivienda turística (unidad completa o habitación privada) con RNT.

Propietarios, administradores y personal que intervenga en reserva, recepción, limpieza, mantenimiento o atención a huéspedes en viviendas turísticas.



Alcance

Buenas prácticas de prevención sugeridas para aplicar a lo largo del ciclo de la gestión de viviendas turísticas: promoción del alojamiento, reserva, recepción de huéspedes y estadía con reglas de uso y visitas, manejo de incidentes.

Esta guía no sustituye manuales operativos propios del prestador, sino que los complementa. **Su aplicación es voluntaria.**

Ante cualquier contradicción entre las prácticas recomendadas en esta guía y la normativa vigente, prevalecerá esta última; el presente documento es complementario.

Exclusiones

- No sustituye obligaciones legales vigentes ni términos de uso de plataformas; en caso de contradicción, prima la norma aplicable.
- No está dirigido a hoteles, hostales, moteles, residencias estudiantiles u otros establecimientos de alojamiento turístico o no turístico legales, distintos a vivienda turística.

Definiciones

- **Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes:** Es una vulneración de derechos que se materializa mediante la utilización del cuerpo, la imagen o la representación simbólica de personas menores de 18 años con fines de dominación, gratificación o lucro a cambio de una retribución o la promesa de esta (ya sea en dinero o en especie) para la niña, el niño o adolescente víctima o para otras personas. La ESCNNA se presenta en las siguientes modalidades: utilización de NNA en prostitución, uniones maritales tempranas, forzadas o serviles, explotación sexual en el entorno digital y trata de NNA con fines de explotación sexual. El marco legal colombiano, especialmente en las Leyes 1336 y 1329 de 2009, definen y tipifican las conductas que configuran los delitos para quien grave, difunda, organice, facilite, permita o demande contactos sexuales con personas menores de 18 años en Colombia, cuyas penas pueden ser entre 14 y 34 años, o sanciones administrativas a personas jurídicas involucradas.
- **Trata de Personas:** La trata de personas constituye una grave violación de los derechos humanos. Se caracteriza por la captación, el traslado, la recepción y la acogida de personas con fines de explotación. Este delito afecta principalmente a mujeres, niñas, niños y adolescentes, aunque también impacta a hombres adultos. Para su comisión, los tratantes suelen emplear diversos mecanismos de coerción, como amenazas, fraude, abuso de poder, engaño, manipulación y otras formas de sometimiento.

La trata de personas puede materializarse mediante la explotación de la prostitución ajena u otras formas de explotación sexual, los trabajos o servicios forzados, la esclavitud o prácticas análogas a esta, la servidumbre y la extracción de órganos, conforme a lo establecido en el Protocolo de Palermo.

En Colombia, este delito está regulado principalmente por la Ley 985 de 2005 y se encuentra tipificado en el Código Penal (Ley 599 de 2000), que establece las correspondientes sanciones privativas de la libertad para quienes incurran en esta conducta.

- **Menor de edad:** En consonancia con la Convención sobre los Derechos del Niño y la Ley 1098 de 2006, en Colombia toda persona menor de 18 años es menor de edad de acuerdo con la siguiente clasificación: Niñez de 0 a 12 años y adolescencia de 12 a 18 años (Artículo 3 Ley 1098 de 2006).

Definiciones

- **Vivienda Turística:** Prestador de Servicios Turísticos regulada por la Ley 300 de 1996, la Ley 2068 de 2020 y el Decreto 1836 de 2021.
- **Huésped:** persona incluida en la reserva y autorizada para pernoctar en la vivienda turística.
- **Visitante:** persona no incluida en la reserva que puede ingresar bajo las reglas específicas determinadas para el alojamiento (horarios, registro, límites).
- **Personal de apoyo:** persona que apoya tareas de gestión (mensajería, recepción, limpieza, mantenimiento, entre otros) y debe cumplir el mismo estándar del anfitrión.
- **Incidente:** cualquier hecho/indicio objetivo que active ruta de actuación (no requiere certeza de delito para reportar). Documentarlo no implica imputación de delito.
- **Documento válido de identificación y demostración de parentesco:** Se refiere únicamente a: Pasaporte, Cédula de Ciudadanía y Registro Civil de Nacimiento. Este último para personas menores de 18 años.

Importante: el documento “Nacido Vivo”, la “Partida de Bautismo” o la tarjeta de identidad no reemplazan el Registro Civil.

Medidas obligatorias según normativa nacional

Código de Conducta (Resolución 3840 de 2009)



A continuación, se presentan las 11 medidas mínimas de control establecidas en el Código de Conducta **(Resolución 3840 de 2009)**, y de obligatorio cumplimiento, de las cuales 5 son de acción y 6 de impedimento:

Medidas obligatorias de acción

- 1 |** Denunciar ante el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y demás autoridades competentes, los hechos de que hubiere tenido conocimiento por cualquier medio, así como la existencia de lugares, relacionados con explotación sexual de niños, niñas y adolescentes y asegurar que al interior de la empresa existan canales para la denuncia correspondiente ante las autoridades competentes.
- 2 |** Diseñar y divulgar al interior de la empresa y con sus proveedores de bienes y servicios, una política en la que el prestador establezca medidas para prevenir y contrarrestar toda forma de explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en viajes y turismo.
- 3 |** Capacitar a todo el personal vinculado a la empresa, frente al tema de prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
- 4 |** Informar a sus usuarios sobre las consecuencias legales en Colombia de la explotación y el abuso sexual de niños, niñas y adolescentes.
- 5 |** Fijar en lugar visible para los empleados del establecimiento o establecimientos de comercio el presente Código de Conducta y los demás compromisos y medidas que el prestador desee asumir con el fin de proteger a los niños, niñas y adolescentes.

Medidas obligatorias de impedimento

- 1 |** Abstenerse de ofrecer en los programas de promoción turística y en los planes turísticos, expresa o subrepticamente, planes de explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.
- 2 |** Abstenerse de dar información a los turistas, directamente o por interpuesta persona acerca de lugares desde donde se coordinen o donde practique explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
- 3 |** Abstenerse de conducir a los turistas, directamente o a través de terceros a establecimientos o lugares donde se practique la explotación sexual comercial de niños, niñas, así como conducir a estos a los sitios donde se encuentra hospedados los turistas, incluso si se trata de barcos localizados en altamar, con fines de explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
- 4 |** Abstenerse de facilitar vehículos en rutas turísticas con fines de explotación o de abuso sexual con niños, niñas y adolescentes.
- 5 |** Impedir el ingreso de niños, niñas y adolescentes a los hoteles o lugares de alojamiento y hospedaje, bares, negocios similares y demás establecimientos en los que se presten servicios turísticos, con fines de explotación o de abuso sexual.
- 6 |** Impedir que el personal vinculado a cualquier título con la empresa, ofrezca servicios turísticos que permitan actividad sexual con niños, niñas y adolescentes.

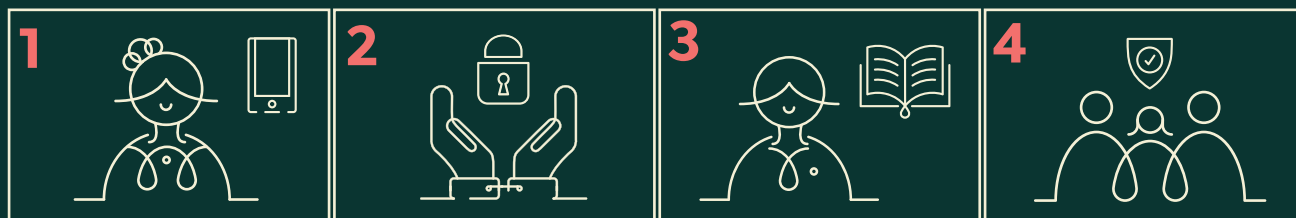
Para cumplir con el espíritu de los compromisos establecidos en el Código de Conducta teniendo en cuenta las particularidades de las viviendas turísticas y asegurar una gestión responsable del alojamiento frente a la protección de niñas, niños y adolescentes en el contexto de los viajes y el turismo, a continuación se sugieren medidas o “buenas prácticas”, que han sido utilizadas por prestadores servicios de vivienda turística en los distintos momentos del ciclo de gestión para minimizar riesgos y maximizar la prevención de ocurrencia de delitos.



Buenas prácticas para la prevención de la explotación sexual comercial en viviendas turísticas

1. Generales

2. En el ciclo de gestión



Buenas prácticas generales



Generales

Seleccionar plataformas digitales reguladas

- 1 Si utiliza plataformas electrónicas y digitales para la gestión de su alojamiento, tenga en cuenta que estén reguladas y debidamente registradas en el Registro Nacional de Turismo (RNT), que exijan el número de RNT a los prestadores de servicios que las utilicen y que cuenten con mecanismos de reporte y soporte frente a incidentes.

Capacitar y sensibilizar al personal de apoyo

Si cuenta con personal de apoyo para la administración y gestión de su vivienda turística, asegúrese de que el personal:

- 2
 - ☐ Comprenda que la explotación sexual comercial y la trata de niñas, niños y adolescentes en el contexto de viajes y turismo es un delito y una vulneración a los derechos humanos.
 - ☐ Identifique señales de alerta.
 - ☐ Sepa cómo actuar sin confrontar.

Programe capacitaciones periódicas y establezca un protocolo simple: qué registrar, a quién informar y cuándo activar rutas (plataforma/autoridad).

Incluya en contratos o acuerdos con empleados y proveedores una cláusula explícita de cero tolerancia frente a la explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes y deber de reporte interno ante incidentes.

Generales

Conformar red de apoyo

Para garantizar la gestión responsable de su vivienda turística, consolide una red de apoyo con la que usted pueda contar y hacer equipo para el cuidado de la niñez y adolescencia. Algunos posibles actores del entorno que puede contactar para conformar su red de apoyo son:

1. Proveedores o establecimientos de comercio cercanos al alojamiento tales como tiendas, restaurante, bares u otros: establezca contacto con ellos y exprese su compromiso con la protección de la niñez y adolescencia. Pida apoyo para que le comuniquen acerca de situaciones sospechosas en caso de presentarse.

2. Los vecinos: exprese a los vecinos de su alojamiento (personalmente o por escrito) su compromiso con la prevención de situaciones de riesgo de la niñez y adolescencia e invítelos a apoyar la causa. (Se anexa carta modelo para informar a vecinos – Ver Anexo 1.)

3. Cuadrante de Policía: Establezca contacto con el cuadrante de policía correspondiente al alojamiento y exprésele a los oficiales su compromiso con la protección de la niñez; solicite datos de contacto y apoyo para atender situaciones que se puedan presentar.



Promoción responsable

Buenas prácticas en el ciclo de gestión de la vivienda turística





Promoción responsable

Incluya en la descripción del alojamiento, en todas las plataformas electrónicas o digitales que utilice y en todos los canales de promoción, lo siguiente:

- ☐ Rechazo explícito a la Explotación Sexual y compromiso con el cumplimiento de la Ley 1336 de 2009 incluyendo sanciones penales.
- ☐ Reglas protectoras para la prevención de la Explotación Sexual. (Ver anexo 2).
- ☐ Advertencia de presencia de cámaras de seguridad (si aplica), y su ubicación en el alojamiento, que conforme a la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales, y el Decreto 1377, solo pueden estar en zonas comunes.
- ☐ Capacidad, visitas y control de ingreso: capacidad máxima; si se permiten visitas, número máximo y condiciones (registro, horarios, restricciones).
- ☐ Advertencia de revisión de documentos de identidad de todos los huéspedes, incluidos menores de edad, al momento de la llegada; en caso de menores de edad, se solicitará:

Registro Civil que identifique parentesco con los adultos acompañantes.

La información personal será tratada conforme a la Ley 1581 de 2012 de protección de datos personales.

En caso de menores de edad que viajen sin padres de familia:

- ☐ Permiso de los padres de familia, tutor o representante legal autorizando al adulto acompañante debidamente notariado, o comunicación oficial del ICBF firmada por un Defensor de Familia autorizando al adulto.

Para fortalecer el mensaje incluya en la galería una imagen o pieza visible con el mensaje:

“Este alojamiento protege a la niñez y rechaza la explotación sexual comercial y cualquier forma de violencia contra niñas, niños y adolescentes. Ley 1336 de 2009”.

Ver anexo 8



Check list: Promoción responsable

	Elemento	Buena práctica recomendada	Ejemplos de maneras de implementar en plataformas digitales
☐	Mensaje de rechazo explícito a la Explotación Sexual	Usar lenguaje contundente y visible	Mensaje tipo en la descripción del alojamiento y en mensajes de bienvenida + imagen con mensaje de rechazo.
☐	Mensaje de advertencia de revisión de documentos de identidad	Mención clara en la descripción	Frase estándar en el anuncio: "Se exige documento de identidad de todos los huéspedes; la información personal será tratada conforme a la normativa de protección de datos personales".
☐	Mensaje de advertencia de presencia de cámaras (si aplica)	Aclarar ubicación y propósito	Incluir en la descripción y en el reglamento del alojamiento la presencia de estas.
☐	Capacidad máxima de huéspedes y límite de visitantes	Detallar número máximo y condiciones	Campos habilitados para la descripción del anuncio.
☐	Imagen o pieza publicitaria con mensaje de rechazo a la Explotación Sexual	Recomendado para reforzar el mensaje	Incluir en la galería de fotos del alojamiento.
☐	Inclusión de los mensajes en todos los canales	Mejora la coherencia y visibilidad	Usar en redes sociales, sitio web, correos y mensajes automáticos.



Reserva segura

Buenas prácticas en el ciclo de gestión de la vivienda turística





Reserva segura

Aunque la normativa no regula de forma expresa la admisión o inadmisión de reservas en viviendas turísticas, el prestador debe aplicar medidas razonables de debida diligencia para prevenir riesgos y asegurar el cumplimiento de reglas del alojamiento, previamente acordadas con el huésped, cuando puedan estar involucradas niñas, niños o adolescentes.

Para ello:

Indague sobre el perfil del huésped solicitante:

- Revise comentarios/evaluaciones y consistencia del perfil (identidad, historial, comportamiento en la plataforma).
- Si la reserva es fuera de plataforma, confirme cómo conoció el alojamiento (referencia, anuncio, agencia) y valide la confiabilidad de la fuente.

Establezca comunicación con el posible huésped:

- Si la reserva se realiza a través de plataforma: utilice solo el chat oficial (evite WhatsApp/correos externos durante la confirmación).
- Si la reserva se realiza fuera de plataforma: conserve registro de la conversación y documentos durante la estadía (y según política de protección de datos).

Solicite la documentación de identificación correspondiente.

- **Solicite documentos de identidad de todos los huéspedes; en caso de menores de edad:** Registro Civil que identifique parentesco con los adultos o permiso formalizado o documento oficial, verificando que la información del menor de edad, los padres y el adulto responsable coincida. *Ver anexo 3.*
- En caso de que la reserva incluya grupos de menores de edad sin acompañamiento de padres, solicite la documentación mencionada de todos los integrantes del grupo.

Importante: informe que la documentación será verificada en físico al ingreso y que inconsistencias sustanciales pueden implicar cancelación de la reserva y no ingreso, conforme a reglas del alojamiento.



Conozca las motivaciones de viaje del posible huésped:

Haga preguntas simples y objetivas:

- Propósito del viaje.
- Si viaja con niñas, niños y adolescentes y relación con el adulto responsable.
- Si planea recibir visitas en el alojamiento.
- Número exacto de ocupantes y horarios estimados de llegada.
- Reitere las reglas del alojamiento y solicite confirmación de aceptación.
- Envíe al posible huésped las reglas del alojamiento definidas para la protección de niñas, niños y adolescentes, a través del mecanismo de comunicación que esté utilizando, y solicite al posible huésped la confirmación de haberlas leído y comprendido. Solicite la manifestación explícita de aceptación. Se anexa modelo de formato de aceptación de reglas, adaptable según mecanismo de comunicación que defina para ello. Ver Anexo 4.

Considere rechazar la reserva o escalar (plataforma/autoridad) cuando ocurra uno o más de estos supuestos:

- * Negativa injustificada a remitir identificación/soportes mínimos
- * Inconsistencias relevantes o indicios de falsedad documental
- * Insistencia en visitas, fiestas o ingreso de personas no registradas
- * La persona que paga/reserva no coincide con quien se hospedará sin explicación verificable
- * Cambios de última hora para incluir huéspedes adicionales sin identificación previa.

Regla práctica: ante señales objetivas de riesgo o incumplimiento, priorice la prevención: solicite aclaraciones por canal oficial y, si persisten inconsistencias, no confirme o cancele conforme a reglas.

Ojo: la exigencia de cumplimiento de las reglas, en ningún caso, puede implicar actos de discriminación arbitraria.



Check list: reserva segura

	Elemento	Buena práctica recomendada	Ejemplos de maneras de implementar en plataformas digitales
☐	Verificación previa del huésped	Revisar perfil, historial y comentarios del huésped en plataforma.	En plataforma: revisar historial. Directamente: indague sobre la manera en que se enteró del alojamiento.
☐	Comunicación exclusiva por la plataforma	Mantener toda la comunicación dentro de la plataforma mientras la reserva es confirmada.	En plataforma: evitar WhatsApp, llamadas o correos externos. En todos los casos: guardar toda la información relevante mientras dure la estadía del huésped.
☐	Solicitud de documentación del/los huésped(es)	Solicitar documentos de identidad de todos los huéspedes, de acuerdo con los requisitos definidos.	Solicitar envío de documentos escaneados, o en fotos, antes de la llegada del huésped, e informar que serán verificados físicamente en la recepción, reiterando que a información personal será tratada conforme a la normativa de protección de datos personales.
☐	Reglas claras y aceptadas	Asegurarse de que el huésped ha leído y aceptado las reglas antes de confirmar la reserva. En caso negativo, cancela la reserva. No confronte y si es pertinente realice reporte.	Envíe las reglas al huésped y solicite confirmación de aceptación por escrito.



Recepción cuidadosa

**Buenas prácticas en el
ciclo de gestión de la
vivienda turística**





Recepción cuidadosa

Para una recepción precavida y que reduzca riesgos:

Recepción presencial para revisión de documentos

- Procure que el check-in lo realice una persona capacitada y familiarizada con este manual.
- Si hay barreras de idioma, use traductor y confirme comprensión de reglas y condiciones.
- Verifique que el número de personas que ingresa, coincida con la reserva aprobada (huéspedes y condición de visitas).
- Revise documentos originales y contraste con lo recibido en la reserva; registre el resultado en la bitácora (ver anexo 5). No es necesario solicitar fotocopias de los documentos.
- En cumplimiento de la Resolución 2357 de 2020 de la Unidad Administrativa Especial MIGRACIÓN COLOMBIA, realice el Reporte de Extranjeros a través del Sistema Información para el Reporte de Extranjeros (SIRE).

En caso de menores de edad: verifique soportes de acompañamiento/ responsabilidad según lo solicitado en reserva.

- Si la reserva incluye grupo de menores de edad sin acompañamiento de padres de familia, asegúrese de revisar los documentos correspondientes de TODOS los integrantes del grupo.
- Herramientas digitales de verificación pueden apoyar, pero no reemplazan la revisión de originales.

Reglas protectoras y consecuencias de incumplimiento:

- Reitere las reglas protectoras ya aceptadas (Anexo 2) y confirme de forma explícita: capacidad, visitas, prohibición de ingreso de personas no registradas y uso adecuado del inmueble.



Informe que en caso de:

- * Incumplimiento de reglas del alojamiento, previamente acordadas, se tomarán las medidas contractuales pertinentes (p. ej., cancelación/no ingreso o terminación de la estadía según corresponda).
- * Identificación de señales objetivas de riesgo o posibles delitos, se activará la ruta interna definida (plataforma/autoridad competente), recuerde documentar los hechos sin confrontación.

Considere no autorizar el ingreso y active la ruta (sin confrontar) en los siguientes casos:

Inconsistencias documentales o de identidad (hechos verificables)

- Documentos inconsistentes con la información enviada en la reserva (datos que no coinciden) o indicios razonables de falsedad.
- Se presenta una persona distinta a quien figura como titular de la reserva sin explicación verificable y sin coincidencia con los huéspedes registrados.

Presencia de niñas, niños y adolescentes sin soportes mínimos de acompañamiento

- Niñas, niños o adolescentes se presentan sin los soportes definidos para acreditar condición de acompañamiento/responsabilidad, o los soportes no corresponden con las personas presentes.

Señales de intención de incumplir reglas críticas

- Insistencia reiterada en realizar fiestas, permitir ingreso de personas no registradas o evadir controles de capacidad/visitas.

Acción recomendada (sin confrontar):

- Mantenga comunicación por canal oficial (plataforma o medio trazable).
- Solicite una aclaración breve y documente el hecho en la bitácora.
- Si el riesgo persiste o hay posible afectación a niñas, niños o adolescentes: no autorice el ingreso y escale según ruta:
 - * **Plataforma (cuando sea reserva por plataforma) para soporte y registro. No reemplaza registro o reporte a autoridad competente.**
 - * **Autoridad competente cuando exista riesgo para niñas, niños y adolescentes o indicios de delito (p. ej., Policía/ICBF según el caso y la orientación local definida).**



Check list: recepción cuidadosa

	Elemento	Buena práctica recomendada	Ejemplos de maneras de implementar en plataformas digitales
☐	Recepción presencial	Priorice la recepción del huésped en persona cuando sea posible.	En plataforma: acordar franja de llegada y confirmarla por el chat. Si no usas plataforma: confirmar por WhatsApp/SMS y guardar el mensaje.
☐	Verificación de identidad	Asegúrese de que quienes entran son las mismas personas de la reserva. Pida mostrar documento (sin quedarte con copias).	Plataforma: usar verificación/ID nativa si existe y deja nota "identidad revisada". Sin plataforma: pedir mostrar documento en la puerta y anotar en una bitácora simple (fecha, nombre, quién revisó). • Anexar información sobre documentos requeridos para la reserva e ingreso de menores de edad. Ver Anexo 4. • Anexar modelo de bitácora para el registro de revisión de identidad. Ver anexo 5.
☐	Viaje con niñas, niños y adolescentes	Si llegan niñas, niños o adolescentes, pida mostrar documento del menor de edad y prueba de parentesco o permiso válido. No retenga documentos.	Plataforma: antes de la llegada, preguntar por niñas, niños y adolescentes y recuerda requisitos por el chat. Sin plataforma: confirma por mensaje y, al llegar, anota "verificado" en tu bitácora.
☐	Reporte de Extranjeros en SIRE	Realice la inscripción de su alojamiento en el Sistema de Información para el Reporte de Extranjeros -SIRE- en: https://apps.migracioncolombia.gov.co/sire/public/solicitarCuentaUsuario.jsf Realice el reporte de todos los huéspedes extranjeros que se alojen en su ViviendaTurística.	Informar en el anuncio que todos los huéspedes serán reportados en el Sistema de Información de Reporte de Extranjeros en cumplimiento de la Resolución 2357 de 2020 de la Autoridad de Migración colombiana.



Check list: recepción cuidadosa

	Elemento	Buena práctica recomendada	Ejemplos de maneras de implementar en plataformas digitales
☐	Reglas y consecuencias	Reiterar reglas protectoras en el check-in y consecuencias de incumplimiento	Plataforma: publicar reglas en el anuncio y envíe un resumen por el chat. Además, entregue hoja de reglas y pida firmar que las entendieron.
☐	Barrera de idioma	Usar traducción (humana o app) y pedir al huésped que confirme que entendió.	Plataforma: enviar reglas en dos idiomas y pedir “Entiendo/ Comprendo” por el chat. Sin plataforma: entregar hoja bilingüe y pedir firma o mensaje de confirmación.
☐	Terceros que hacen el check-in (portería/aseo)	Solo autorizar a terceros que se encuentren capacitados y conozcan el presente manual	Plataforma: añadir personal de apoyo/ portería en el sistema y avisar por el chat quién recibirá. Sin plataforma: dejar un check list sencillo impreso y un número de apoyo.
☐	Evaluar uso de software de verificación de identidad	Si decides usarlo, verificar que sea legal, seguro y que no reemplace su verificación básica. Usar como apoyo, no como único filtro.	Plataforma: prefiera funciones nativas de la plataforma. Sin plataforma: si usa una app externa, solicitar solo lo necesario y guardar información por lo menos mientras dura la estadía. Informar al huésped del uso de esta.



Estadía protectora

**Buenas prácticas en el
ciclo de gestión de la
vivienda turística**





Estadía protectora

Durante la estadía, el objetivo es evitar situaciones de riesgo sin invadir la privacidad: mantener controles razonables, trazables y proporcionales, especialmente cuando se reporte o se identifique la presencia de menores de edad. A continuación, se presentan acciones que debe tener en cuenta para este fin:

- **Deber de advertencia e información visible:**

Ubique señalética en puntos clave (entrada y zona común) con mensajes de cero tolerancia frente a explotación sexual y violencia contra niñas, niños y adolescentes, y recordatorio de reglas de capacidad/visitas.

Evite saturar todos los espacios; priorice entrada y puntos visibles en zonas comunes.

- **Control durante la estadía.**

- **Programe actividades de aseo y mantenimiento:** establezca una visita con aviso previo, rango horario y personal capacitado. Registre fecha/hora y observaciones objetivas (sin juicios).
- **Mantenga comunicación trazable:** A través de contacto breve por canal oficial para temas logísticos (llegada, funcionamiento, normas de convivencia).
- **Establezca control de visitas y capacidad del alojamiento:**
 - * si hay portería o administración, coordine para que el control de ingreso se ajuste a la reserva (huéspedes y visitantes autorizados).
 - * si no hay portería, reitere las condiciones para el ingreso de visitantes (número/horario/registro).

Registro mínimo: documente **hechos objetivos** relevantes (p. ej., ingresos reiterados de personas no registradas, cambios de ocupación, quejas reiteradas de vecinos) y acciones tomadas (mensaje, advertencia, soporte de plataforma). **Evite** realizar juicios de culpabilidad en el registro mínimo.



Señales de alerta durante la estadía

Reporte de inmediato al cuadrante o estación de policía de su zona o a las líneas 123 Policía, 122 Fiscalía, 141 ICBF, cuando existan hechos verificables como:

- ☐ Ingreso reiterado de personas no registradas, especialmente en horarios inusuales, pese a advertencias.
- ☐ Presencia de personas menores de edad no reportadas en la reserva.
- ☐ Quejas de vecinos/administración por situaciones compatibles con violencia o faltas de convivencia.
- ☐ Cualquier situación que sugiera riesgo inmediato para una persona menor de edad.

Check list: estadia protectora

	Elemento	Buena práctica recomendada	Ejemplos de maneras de implementar en plataformas digitales
☐	Señalética y mensajes en el alojamiento	Colocar avisos claros sobre: turismo responsable, prohibición absoluta de explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes, y canales de ayuda.	Ubicar en áreas comunes (entrada, sala, detrás de las puertas y demás sitios estratégicos).
☐	Aseo/ mantenimiento durante la estadía (estancias >2 noches)	Personal capacitado y conocedor del presente manual. El servicio se prestará respetando la intimidad y derechos de los huéspedes.	Coordinar, informar al huésped y atender cualquier situación sospechosa que se identifique.
☐	Contacto de seguimiento con el huésped	Mantener contacto breve y respetuoso (p. ej. cada 48-72 h).	Realizar preguntas tales como: ¿Todo en orden? ¿Necesitan algo? Recordatorio de reglas clave." Evita "vigilancia" o interrogatorios.
☐	Portería o vigilancia (si existe)	Informar y sensibilizar a portería/ vigilancia en 3 puntos: (1) verificar solo ingreso de personas autorizadas, (2) no confrontar, (3) reportar señales objetivas al anfitrión.	
☐	Registro de incidentes	Usar un formato corto: fecha, qué se observó (hecho objetivo), qué acción se tomó (ruta/autoridad/ plataforma), y cierre. Regla de oro: no confrontes; activas líneas oficiales, en tiempos coherentes con la gravedad de la situación.	Reportar a líneas locales de autoridades, registra hora y acción realizada. Plataforma: usa herramientas de reportar o modificar/cancelar y deja constancia en el chat. Se anexa modelo de formato para registrar incidentes.
☐	Evaluación de Huésped	Al finalizar el servicio, tomar el tiempo para dejar un registro objetivo del huésped evaluando su desempeño durante la estadía, en particular el cumplimiento de reglas protectoras en el alojamiento y transparencia en la actuación durante la estadía.	Solo aplicar en Plataforma.

Anexos





Anexo 1

Modelo de carta para informar
a vecinos del compromiso del
alojamiento en la protección
contra la trata y la ESCNNA

___/___/___

Señores

Vecinos del barrio _____

Estimado vecino (a):

Reciba un cordial saludo.

Por medio de la presente, queremos informarle que en el marco de la gestión y administración de la vivienda turística ubicada en _____, mantenemos un firme compromiso con el **cumplimiento de las normas y políticas orientadas a la prevención y erradicación de la explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes (ESCNA)**, así como con la **lucha contra la trata de personas**.

Nuestro alojamiento **rechaza categóricamente cualquier forma de explotación o abuso**, y todos nuestros procedimientos se encuentran alineados con la legislación vigente y las buenas prácticas del sector turístico responsable.

En este sentido, agradecemos profundamente su colaboración y solidaridad. Si en algún momento observan **situaciones o comportamientos sospechosos** relacionados con huéspedes o visitantes que puedan poner en riesgo la integridad de niñas, niños o adolescentes, les pedimos que nos lo informen de inmediato para tomar **las medidas necesarias** y, de ser pertinente, realizar un reporte responsable ante las **autoridades competentes**.

Creemos firmemente que **la protección de la niñez y la adolescencia es una responsabilidad compartida**. Por ello, los invitamos a sumarse a este esfuerzo común, promoviendo juntos un entorno seguro, respetuoso y libre de toda forma de violencia o explotación.

Agradecemos su atención, apoyo y compromiso con esta causa tan importante. Quedamos a su disposición para cualquier inquietud o colaboración.

Con aprecio,

Nombre:

Nombre del alojamiento turístico:

Contacto:

En alianza con:





Anexo 2

Reglas protectoras de la niñez y
adolescencia en el alojamiento

Reglas protectoras para huéspedes y visitantes

1

Está estrictamente prohibido el ingreso de menores de edad no registrados en la reserva.

2

El número máximo de visitantes permitido en el alojamiento es de ___ personas.

3

Todos los visitantes deben portar documento válido de identidad, que serán los mismos requeridos para los huéspedes (para menores de edad, Registro Civil de nacimiento que demuestre parentesco con acompañante o permiso notariado de padres autorizando ingreso con un adulto responsable).

4

La realización de videos comerciales, películas, o videos promocionales al interior del alojamiento debe ser previamente autorizada.

5

En caso de que se identifique algún riesgo de vulneración de Derechos de menores de edad en el inmueble, la administración dará aviso inmediato a las autoridades.

6

En caso de conocer alguna situación de riesgo de explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes o trata de personas durante su estadía en la ciudad, reporte inmediatamente a las autoridades utilizando cualquiera de las siguientes líneas:



Policia
123

Fiscalía
122

ICBF
141

En alianza con:



FUNDACIÓN
Renacer
Contra la violencia sexual


Medellín
Aquí todo florece



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación



Anexo 3

**Requisitos de documentos de
identidad para reserva de
personas menores de edad**

Requisitos

de documentos de identidad para reserva de personas menores de edad

- ☐ Registro Civil de nacimiento
- ☐ Cédula de Ciudadanía de los padres del menor.
- ☐ En caso de alojarse sin sus padres, presentar documento de autorización suscrito por los padres de familia, debidamente notariado, en el que se indique el nombre completo, apellido y documento de identidad del adulto responsable, y el parentesco o tipo de relación que tiene con el menor de edad. Para menores de edad colombianos también aplica comunicación oficial del ICBF firmada por un Defensor de Familia. En ambos casos, la información del menor de edad, los padres y el adulto responsable deben coincidir con los documentos presentados.

Estos documentos, en original, se revisarán al momento de ingreso al alojamiento frente a la persona responsable de la reserva.

La información personal será tratada conforme a la normativa de protección de datos personales.

En alianza con:





Anexo 4

**Modelo de formato de
aceptación de reglas de
comportamiento para la
protección de niñas, niños y
adolescentes en el alojamiento.**

ACEPTACIÓN DE REGLAS DEL ALOJAMIENTO PARA LA PROTECCIÓN DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES FRENTE A LA EXPLOTACIÓN SEXUAL COMERCIAL Y RIESGOS ASOCIADOS.

En mi calidad de huésped en la vivienda turística _____
manifiesto que comprendo y acepto las siguientes reglas del alojamiento las cuales
respetaré durante mi estadía:

- 1 |** Está estrictamente prohibido el ingreso de menores de edad no registrados en la reserva.
- 2 |** Está estrictamente prohibida la realización de fiestas o eventos donde haya consumo de alcohol con presencia de niñas, niños y adolescentes. Así mismo está prohibido el consumo excesivo de alcohol y sustancias psicoactivas que conlleven a comportamientos problemáticos.
- 3 |** El número máximo de visitantes permitido en el alojamiento es de máximo: _____ personas. Todas las personas visitantes deben ser mayores de edad.
- 4 |** Está estrictamente prohibida la instalación de luces y equipos de grabación para la realización de videos comerciales, películas, o videos promocionales al interior del alojamiento.

En caso de conocer alguna situación de riesgo de ESCNNA o Trata de personas durante su estadía en la ciudad, reporte inmediatamente a las autoridades utilizando cualquiera de los siguientes canales: línea de emergencia: 123; línea de Fiscalía General de la Nación 122; línea del ICBF: 141. **EL REPORTE DE CASO PUEDE SER ANÓNIMO**

Ante cualquier situación de salud o accidente al interior del alojamiento, en la que un menor de edad se vea afectado, la administración reportará a las autoridades para la respectiva verificación.

Firma _____

Tipo de documento de Identidad y número: _____

Mi reserva incluye menores de edad: NO _____ SÍ _____ Cuántos _____

Fecha de aceptación: _____

En caso de incumplimiento de estas reglas se solicitará la entrega inmediata del alojamiento. En caso de evidenciar alguna situación sospechosa de explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes al interior del alojamiento se reportará inmediatamente a las autoridades competentes.

En alianza con:





Anexo 5

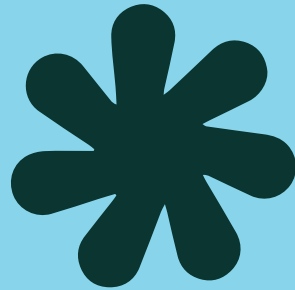
Modelo de bitácora de revisión/
verificación de documentos de
identidad de formato de
aceptación de reglas de
comportamiento para la
protección de niñas, niños y
adolescentes en el alojamiento.

Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación



BITÁCORA DE VERIFICACIÓN DE DOCUMENTACIÓN DE IDENTIDAD DE HUÉSPEDES

[illegible]



Anexo 6

Modelo de formato para
registro de incidentes



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

[illegible]



Anexo 7

Modelo de texto descripción de
alojamiento en plataforma

Este alojamiento está firmemente comprometido con la protección de niñas, niños y adolescentes y con la promoción de un turismo responsable y seguro.

De acuerdo con la legislación nacional vigente en Colombia, la Explotación Sexual Comercial de niñas, niños y adolescentes (ESCNNA) y la Trata de Personas son graves delitos que atentan contra los Derechos Humanos y están severamente sancionados por la ley, con penas de hasta 25 años de prisión para quienes incurran en, promuevan, faciliten o permitan este tipo de prácticas. En cumplimiento de la Ley 1336 de 2009 y la Resolución 3840 de 2009, este alojamiento rechaza de manera expresa cualquier forma de violencia, explotación o abuso contra la niñez y adolescencia.

Reglas protectoras del alojamiento

- Se exige la presentación de documentos de identidad de todas las personas que se alojen, sin excepción. (La información personal será tratada conforme a la normativa de protección de datos personales)
- En caso de menores de edad, se solicitará el Registro Civil de Nacimiento que acredite parentesco con los adultos responsables.
- Si el menor viaja sin sus padres, se deberá presentar permiso notariado o comunicación oficial del ICBF firmada por un Defensor de Familia. La información del menor, padres y adulto responsable debe coincidir con los documentos presentados.
- No se permite el ingreso de menores de edad no registrados en la reserva.
- Está estrictamente prohibida la realización de fiestas o eventos, especialmente aquellos que impliquen consumo de alcohol con presencia de niñas, niños o adolescentes.

Control y verificación

- Todos los documentos serán verificados físicamente al momento del check-in.
- En caso de inconsistencias o incumplimiento de las reglas, la reserva será cancelada y no se autorizará el ingreso.
- El incumplimiento de estas normas podrá dar lugar a la terminación inmediata de la estadía y, de ser necesario, al reporte a las autoridades competentes.
- Se debe respetar estrictamente la capacidad máxima de huéspedes autorizada en la reserva. Las visitas, si se permiten, están sujetas a límites claros y a las condiciones del alojamiento.

Al reservar este alojamiento, el huésped manifiesta conocer y aceptar estas reglas, y se compromete a contribuir a un entorno seguro, respetuoso y protector de la niñez y adolescencia.

En alianza con:





Anexo 8

Modelo de afiche para señalética



**¡Este alojamiento
protege a la niñez
y rechaza la explotación
sexual comercial
y cualquier forma de
violencia contra niñas,
niños y adolescentes!**

Ley 1336 de 2009

En alianza con:



FUNDACION
Renacer
Contra la violencia sexual

Medellín
Aquí todo florece



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

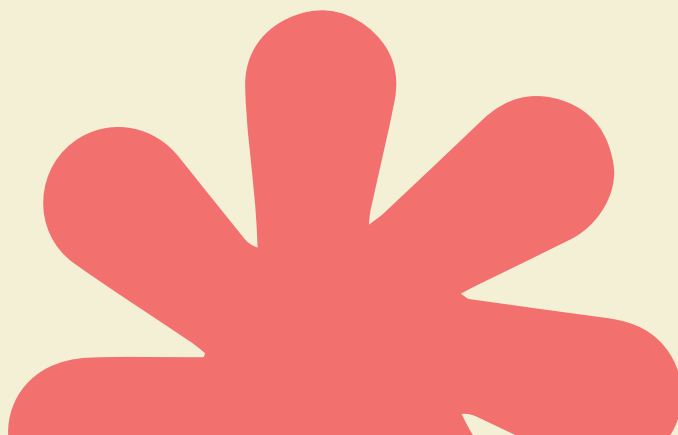
Sobre esta guía

Este documento presenta un conjunto de lineamientos y buenas prácticas orientadas a la prevención de la Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes (ESCENNA) y la trata de personas en el contexto de la vivienda turística en Colombia. A partir del marco normativo vigente – especialmente la Ley 1336 de 2009, la Resolución 3840 de 2009 y la Ley 1581 de 2012–, se desarrollan recomendaciones prácticas para cada etapa del ciclo de gestión del alojamiento: promoción, reserva, check-in y estadía.

El manual propone acciones concretas para fortalecer la promoción responsable, la reserva segura y la recepción verificable, haciendo énfasis en la comunicación clara de reglas protectoras, la verificación de identidad de los huéspedes, la gestión adecuada de la información, y la adopción de criterios preventivos para la identificación temprana de situaciones de riesgo. Asimismo, se promueve la coherencia del mensaje de protección de la niñez en todos los canales de comunicación del alojamiento y la articulación con las autoridades competentes ante posibles alertas.

Este documento busca servir como una herramienta práctica para prestadores de servicios de vivienda turística, contribuyendo a una gestión responsable del turismo, al fortalecimiento de entornos seguros y al cumplimiento efectivo del deber de protección integral de niñas, niños y adolescentes.

**Encuentra recursos útiles
escaneando este QR**



En alianza con:



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación