

SECTUR

SECRETARÍA DE TURISMO



Código de Conducta Nacional
para la Protección de las Niñas, Niños
y Adolescentes en el Sector
de los Viajes y el Turismo

PROTOCOLO DE ACCIÓN PARA CASOS PRESUMIBLEMENTE DE EXPLOTACIÓN SEXUAL Y LABORAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES EN EL SECTOR DE LOS VIAJES Y EL TURISMO

PROTOCOLO DE ACCIÓN PARA CASOS PRESUMIBLEMENTE DE EXPLOTACIÓN SEXUAL Y LABORAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES EN EL SECTOR DE LOS VIAJES Y EL TURISMO.

PRESENTACIÓN

Los Niñas, niños y adolescentes (NNyA) pueden ser explotados con fines sexuales y laborales a través de redes organizadas o individuos con el objeto de obtener diversos beneficios. Los NNyA son tratados como objetos en prácticas degradantes y denigrantes cuyas consecuencias marcan su futuro, limitan sus posibilidades de desarrollo y los coloca en situaciones de grave riesgo, incluso de su propia vida.

La detección, y en su caso la canalización, de una presunta víctima de explotación no es una tarea sencilla, depende en gran medida del conocimiento, la apreciación objetiva y sensibilidad sobre el tema de cada colaborador de la empresa, así también esta tarea puede dificultarse debido a que las propias víctimas tratan de ocultar lo que les está sucediendo; sin embargo, la disposición para estar alertas, representa la posibilidad de brindar ayuda y protección a un niño/a o adolescente víctima y con ello salvaguardar su integridad o incluso su vida .

La Secretaría de Turismo del Gobierno de la República ha desarrollado el presente **Protocolo de Acción para casos presumiblemente de Explotación Sexual y Laboral de Niñas, Niños y Adolescentes en el Sector de los Viajes y el Turismo**, que tiene por objeto establecer pautas para actuar ante una presunta situación de explotación sexual o laboral de niñas, niños o adolescentes en establecimientos turísticos, así como brindar herramientas para favorecer la coordinación y comunicación entre las instancias gubernamentales y la sociedad civil involucrada en estos temas y procesos.

¿A QUIÉN VA DIRIGIDO ESTE PROTOCOLO?

El protocolo se dirige a las y los prestadores de servicios turísticos de cualquier rama del sector, que a través de su labor tienen contacto con niñas, niños y adolescentes que pueden estar en riesgo de ser víctimas de cualquier tipo de explotación. Hablamos del personal operativo y administrativo que colabora directa o indirectamente en establecimientos turísticos como: hoteles, moteles, restaurantes, agencias de viajes, centros de entretenimiento, transporte aéreo, terrestre y marítimo, spa's, guías de

turistas, tiendas de artesanías o souvenirs, entre otros. El elemento común, es que todos ellos se consideran personal de contacto con los clientes o usuarios.

¿CÓMO USAR ESTE PROTOCOLO?

La forma de implementar este Protocolo es flexible y adaptable para que el personal responsable con base en las pautas que se ofrecen, tome las decisiones que considere pertinentes, en cada caso siempre con enfoque de derechos humanos y de género, por tal motivo no se estandarizan los procedimientos, por lo que la empresa podrá personalizar su contenido para una vez aprobado, aplicarlo y difundirlo a todos (as) los colaboradores de la misma, e integrarlo como evidencia, en el sistema de apoyo en línea para la implementación del **Código de Conducta Nacional para la Protección de las Niñas, Niños y Adolescentes en el Sector de los Viajes y el Turismo, de la Secretaría de Turismo del Gobierno de la República** www.codigodeconducta.mx.

OBJETIVO

Detectar una presunta situación de Explotación Sexual y/o Laboral¹ de Niñas, Niños y Adolescentes al interior del establecimiento.

ALCANCE

El presente protocolo será aplicable a todas las áreas de la empresa, por lo que se deberá informar sobre el contenido al personal que colabora en el establecimiento para involucrar su participación y la de su cadena de valor (clientes y proveedores), a fin de que cuenten con elementos mínimos para identificar situaciones de riesgo que deriven en un presunta caso de explotación sexual y/o laboral de niñas, niños y adolescentes.

En virtud de lo anterior;

OPERADORA AVIOMAR S.A DE C.V. AVIOMAR ADVENTOURS ha definido que el área de **SUSTENTABILIDAD** sea la responsable de poner en operación el Protocolo y de resolver cualquier circunstancia que se derive del mismo. En caso de que algún colaborador, que no sea el responsable directo de la aplicación del protocolo detecte alguna situación de riesgo, deberá informarlo inmediatamente a la persona designada para su aplicación.

PRIMER PASO: DETECCIÓN

Los siguientes indicadores nos pueden ayudar a detectar un presunto caso de explotación sexual y/o laboral de niñas, niños y adolescente, **la presencia de uno o más de estos indicadores, no garantiza que estemos frente a un caso confirmado**, se trata más bien de señales que puedan estar asociadas con éste. Es importante utilizar nuestro criterio, libre de prejuicios para hacer una valoración individual de cada situación. **La observación de un indicador debe ser el punto de partida para considerar las acciones a seguir.**

ES INDISPENSABLE QUE CUALQUIER COLABORADOR/A QUE DETECTE AL MENOS UN INDICADOR, INFORME DE MANERA INMEDIATA AL ENCARGADO/A DE LA APLICACIÓN DEL PROTOCOLO.

INDICADORES GENERALES

*Estos indicadores son **pautas mínimas de actuación** ante un presunto caso de explotación sexual y/o laboral, es importante señalar que no es una lista exhaustiva, por el contrario se pueden presentar situaciones que no estén contempladas y que por lo tanto requerirán del criterio, sensibilidad y sentido común del personal que las detecte.*

*En ninguna circunstancia se trastocarán los derechos del viajero o turista, se debe ser amable, pero manifestando una postura firme y clara. En todo momento se debe precisar que la solicitud de información es un procedimiento de rutina y permanente para todo adulto que viaja con personas menores de 18 años de edad, y que en todo caso es por cuestiones de seguridad y un paso dentro del procedimiento que marca el **Protocolo de Acción para casos presumiblemente de Explotación Sexual y/o Laboral de Niñas, Niños y Adolescentes en el Sector de los Viajes y el Turismo.***

ASPECTOS GENERALES DE ALERTA

INDICADOR	
La persona menor de edad presenta signos de violencia física (golpes, moretones, raspaduras, quemaduras de cigarro, entre otras).	
ACCIÓN	
De forma casual o discreta procurar obtener de la persona menor de edad o del acompañante, información sobre el origen de las lesiones haciendo preguntas como: A la presunta víctima: ¿Te duele?, ¿Cómo te pegaste?, ¿Te caíste? Al adulto: ¿Quiere que consigamos algo para el golpe?, ¿Necesita algún servicio médico para la lesión del niño (a)? Derivado de esta acción se recomienda observar la reacción de la(s) presunta(s) víctima(s) y del o los adultos que acompañan.	
Dirigido a:	Todo el personal del establecimiento que tenga contacto con niñas, niños y adolescentes.
INDICADOR	
La persona menor de edad parece intimidada/o y se comporta de una forma que no corresponde al comportamiento típico de los niños o niñas de su edad.	
ACCIÓN	
De forma casual o discreta procurar obtener de la persona menor de edad o del acompañante, información sobre su comportamiento haciendo comentarios y preguntas como: Hola ¿cómo te llamas? ¿Cuántos años tienes? ¿Cómo se llama tu papá/mamá? Quieres un dulce? Derivado de esta acción se recomienda observar la reacción de la(s) presunta(s) víctima(s) y del o los adultos que acompañan.	
Dirigido a:	Todo el personal del establecimiento que tenga contacto con niñas, niños y adolescentes.
INDICADOR	
La persona menor de edad presenta signos de deshidratación, desnutrición, poca higiene personal.	
ACCIÓN	
Mantener en observación a la presunta víctima por si llega a presentar otro indicador.	
Dirigido a:	Todo el personal del establecimiento que tenga contacto con niñas, niños y adolescentes.
INDICADOR	
La persona menor de edad parece estar bajo los efectos de alguna droga o alcohol.	
ACCIÓN	
De forma casual o discreta procurar obtener de la persona menor de edad o del acompañante, información sobre la situación: A la presunta víctima: ¿Te sientes bien?, ¿Estás enfermo (a)?, ¿Ya comiste?, ¿Quieres agua? Al adulto: ¿Se siente bien su niño(a)? ¿El/la niño(a) está enfermo (a)?, ¿Necesita algún servicio médico para el/la niño (a)?	

Dirigido a:	Todo el personal del establecimiento que tenga contacto con niñas, niños y adolescentes.
--------------------	--

INDICADOR	
La persona menor de edad presenta ropa o maquillaje no apropiado a su edad o a la temporada.	
ACCIÓN	
Mantener en observación a la presunta víctima por si llega a presentar otro indicador.	
Dirigido a:	Todo el personal del establecimiento que tenga contacto con niñas, niños y adolescentes.

INDICADOR	
La persona menor de edad cuenta con cantidades de dinero difíciles de acceder de acuerdo a su edad.	
ACCIÓN	
Mantener en observación a la presunta víctima por si llega a presentar otro indicador.	
Dirigido a:	Todo el personal del establecimiento que tenga contacto con niñas, niños y adolescentes.

INDICADOR	
Las características físicas y/o étnicas del o los adultos que acompañan a la o las personas menores de edad son visiblemente distintas.	
ACCIÓN	
De forma cautelosa obtener información del vínculo entre el adulto y la persona menor de edad, puede comentar lo siguiente: <i>"Sr./Sra., nuestro establecimiento está comprometido con el Código de Conducta Nacional para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes en el Sector de los Viajes y el Turismo, por procedimiento de la empresa, le solicito de la manera más atenta pueda usted acreditar el vínculo familiar con la persona menor de edad. ¿Puede usted proporcionarnos algún documento que lo identifique como familiar de la niña o niño? ¿Nos permite usted hacerle unas preguntas a la niña o niño?"</i>	
Dirigido a:	Personal encargado del registro en establecimientos de hospedaje, venta de boletos aéreos, terrestres o marítimos. Personal de recepción en establecimientos de recreación, alimentos y bebidas, agencias particulares de transporte terrestre y sitios de taxis, entre otros.

INDICADOR	
El adulto o los adultos se expresan en un idioma o con acento marcadamente distinto a la persona menor de edad.	
ACCIÓN	
De forma casual o discreta procurar establecer comunicación con la persona menor de edad en el idioma que maneje el adulto, haciendo preguntas como: <i>Hola, bienvenido/a. ¿Cómo se llama tu papá o mamá?, ¿Ya viste la alberca?, ¿tienes hambre?, ¿de dónde nos visitas?, ¿Cuántos años tienes?, ¿Cómo te llamas?, entre otras.</i> Dependiendo de las respuestas podremos actuar y definir de acuerdo a nuestro criterio si es una situación crítica que debe informarse inmediatamente al responsable de operar el protocolo en el establecimiento o mantener en observación a la presunta víctima por si presenta otro indicador.	
Dirigido a:	Personal encargado del registro en establecimientos de hospedaje, venta de boletos aéreos, terrestres o marítimos.

	Personal de recepción en establecimientos de recreación, alimentos y bebidas, agencias particulares de transporte terrestre y sitios de taxis, entre otros.
--	---

INDICADOR	
La persona menor de edad se encuentra sola en un lugar y horario no apto para su edad.	
ACCIÓN	
De forma casual o discreta procurar establecer comunicación con la persona menor de edad, haciendo preguntas como: <i>Hola ¿Buscas a alguien?, ¿Te puedo ayudar?, ¿Estás perdido?, ¿Con quién vienes?, ¿y tus papás dónde están?, ya es un poco tarde ¿qué haces por acá?, ¿Te podemos ayudar en algo?, ¿esperas a alguien?, ¿me puedes mostrar tu identificación por favor?</i> Con base en sus respuestas se debe informar al responsable de aplicar el protocolo y mantener observación y vigilancia en la presunta víctima por si presenta otro indicador.	
Dirigido a:	Todo el personal del establecimiento que tenga contacto con niñas, niños y adolescentes.

COMPORTAMIENTOS O SITUACIONES DE ALERTA

COMPORTAMIENTO O SITUACIÓN	
A La persona menor de edad se le prohíbe hablar con otras personas y/o presenta rotundo rechazo a dialogar, además de que espera que otra persona hable por ella. (Analice primero si la persona es capaz de expresarse por sí misma al valorar su respuesta considerando aspectos como: enfermedad, mal congénito, entre otras razones)	
ACCIÓN	
De forma cautelosa obtener información del vínculo entre el adulto y la persona menor de edad, puede comentar lo siguiente: <i>“Sr./Sra., nuestro establecimiento está comprometido con el Código de Conducta Nacional para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes en el Sector de los Viajes y el Turismo, por procedimiento de la empresa, le solicito de la manera más atenta pueda usted acreditar el vínculo familiar con la persona menor de edad: ¿Puede usted proporcionarnos algún documento que lo identifique como familiar de la niña o niño?, ¿Nos permite usted hacerle unas preguntas a la niña o niño?”</i> Informar al responsable de aplicar el protocolo de detección de víctimas y procurar mantener observación y vigilancia en la presunta víctima por si presenta otro indicador.	
Dirigido a:	Personal encargado del registro en establecimientos de hospedaje, venta de boletos aéreos, terrestres o marítimos. Personal de recepción en establecimientos de recreación, alimentos y bebidas, agencias particulares de transporte terrestre y sitios de taxis, entre otros.

COMPORTAMIENTO O SITUACIÓN	
La persona menor de edad utiliza un lenguaje que hace referencia a situaciones no acordes a su edad.	
ACCIÓN	
En la medida de lo posible observar la manera en que la persona menor de edad se desenvuelve en otras áreas. Informar al responsable de aplicar el protocolo de detección de víctimas y procurar mantener observación y vigilancia en la presunta víctima.	

Dirigido a:	Todo el personal del establecimiento que tenga contacto con niñas, niños y adolescentes.
--------------------	--

COMPORTAMIENTO O SITUACIÓN	
La persona menor de edad no muestra vínculo familiar con el/los adultos que lo acompañan.	
ACCIÓN	
De forma casual o discreta procurar obtener de la persona menor de edad o del acompañante, información sobre su vínculo.	
A la presunta víctima: Hola, bienvenido/a. ¿De dónde nos visitas?, ¿Vienes con tus papás? ¿Son tus primeras vacaciones? ¿Vienes también con tus hermanos? ¿Cuántos años tienes?, ¿Cómo te llamas?, entre otras.	
Dependiendo de las respuestas podemos formular más preguntas que nos permitan obtener más información.	
Informar al responsable de aplicar el protocolo de detección de víctimas y procurar mantener observación y vigilancia en la presunta víctima.	
Dirigido a:	Todo el personal del establecimiento que tenga contacto con niñas, niños y adolescentes.

COMPORTAMIENTO O SITUACIÓN	
La persona menor de edad claramente muestra nerviosismo, miedo, desesperación, ansiedad, inseguridad o cualquier otro comportamiento no acorde a su edad.	
ACCIÓN	
De forma casual o discreta procurar obtener de la persona menor de edad o del acompañante, información sobre la situación:	
A la presunta víctima: ¿Te sientes bien?, ¿Estás enfermo (a)?, ¿Ya comiste?, ¿Quieres agua?	
Al adulto: ¿Se siente bien su niño(a)? ¿El/la niño(a) está enfermo (a)?, ¿Necesita algún servicio médico para el/la niño (a)?	
Dependiendo de las respuestas podemos formular más preguntas que nos permitan obtener más información.	
Informar al responsable de aplicar el protocolo de detección de víctimas y procurar mantener observación y vigilancia en la presunta víctima	
Dirigido a:	Todo el personal del establecimiento que tenga contacto con niñas, niños y adolescentes.

EN LAS INSTALACIONES, ENTORNOS DE TRABAJO, CADENA DE VALOR

SITUACIÓN	
Hay presencia de juguetes, artículos y ropa de niños, niñas y adolescentes en lugares en los que son impropios o no hay razón de su presencia.	
ACCIÓN	
Reportar inmediatamente al encargado(a) de aplicar el protocolo sobre la situación y mantener discreta vigilancia en el lugar a través del personal que pueda tener acceso cotidiano (personal de intendencia por ejemplo).	
Dirigido a:	Todo el personal del establecimiento que tenga contacto con niñas, niños y adolescentes, sobre todo personal de mantenimiento, intendencia y servicios.

SITUACIÓN	
Se escuchan ruidos, gritos, llanto, quejidos, o cualquier otra expresión que se encuentra fuera del contexto de una situación que podría considerarse normal dentro del establecimiento.	
ACCIÓN	
Detectar su origen y dependiendo de éste, informar inmediatamente al responsable de aplicar el protocolo. Mantener observación y vigilancia en la presunta víctima	
Dirigido a:	Todo el personal del establecimiento que tenga contacto con niñas, niños y adolescentes, sobre todo personal de mantenimiento, intendencia y servicios.

SITUACIÓN	
Se observa presencia de niños, niñas y/o adolescentes en expendios de bebidas embriagantes de consumo inmediato, cantinas, tabernas, bares o centros de vicio.	
ACCIÓN	
De forma casual o discreta procurar obtener de la persona menor de edad información: Hola ¿vienes sólo?, ¿te podemos ayudar en algo?, ¿esperas a alguien? Con base en sus respuestas se debe informar al responsable de aplicar el protocolo y mantener observación y vigilancia en la presunta víctima.	
Dirigido a:	Todo el personal del establecimiento que tenga contacto con niñas, niños y adolescentes.

SITUACIÓN	
La persona menor de edad se presenta vendiendo diversos productos en horarios inadecuados que no corresponden a su edad. (Horario escolar, o por la noche).	
ACCIÓN	
De forma casual o discreta se deberá tomar registro de los horarios y las condiciones físicas en las que se presenta. Se debe informar al responsable de aplicar el protocolo y procurar mantener observación y vigilancia en la presunta víctima.	
Dirigido a:	Todo el personal del establecimiento que tenga contacto con niñas, niños y adolescentes.

SITUACIÓN	
Se observa la presencia de personas menores de edad en actividades, lugares y horarios que pongan en riesgo su salud, integridad y/o seguridad.	
ACCIÓN	
Se debe informar de manera inmediata al responsable de aplicar el protocolo y procurar mantener observación y vigilancia en la presunta víctima.	
Dirigido a:	Todo el personal del establecimiento que tenga contacto con niñas, niños y adolescentes.

SITUACIÓN	
Se percibe/observa a personas menores de edad siendo fotografiadas/filmadas en situaciones y lugares que no corresponden al comportamiento típico de su edad ni a un vínculo familiar.	
ACCIÓN	
Observar la manera en que se desarrolla esta situación y documentarlo. Informar al responsable de aplicar el protocolo y mantener observación y vigilancia en la presunta víctima	

Dirigido a: Todo el personal del establecimiento que tenga contacto con niñas, niños y adolescentes sobre todo personal de mantenimiento, intendencia y servicios.

SITUACIÓN

Se percibe/observa presencia de peores formas de trabajo infantil¹, en la cadena de valor del establecimiento. (Proveedores y servicios relacionados con la empresa). Sobre todo en actividades que pongan en riesgo su seguridad, salud, moralidad, o permanencia en la escuela.

ACCIÓN

Observar y documentar la situación e informar al responsable de aplicar el protocolo y mantener observación y vigilancia en la(s) presunta(s) víctima(s).

Informar a los proveedores y/o responsables de los servicios, que la empresa está comprometida con el CCN para la prevención de la explotación sexual y laboral de NNA y que la erradicación del trabajo infantil, es uno de sus objetivos.

Dirigido a: Todo el personal del establecimiento que tenga contacto con niñas, niños y adolescentes.

SITUACIÓN

Se presenta un cliente solicitando o pidiendo referencias de servicios presumiblemente vinculados a la explotación sexual y/o laboral de niñas niños y adolescentes.

ACCIÓN

En la medida de lo posible tomar los datos de identificación de la persona. Manifestar abiertamente que ese establecimiento no se ofrecen los servicios que solicita o se ignora donde se ofrecen y que la explotación sexual de personas menores de edad es un delito penado por la ley. En caso de que se hayan obtenido los datos reportarlo al encargado de la aplicación del Protocolo.

Dirigido a: Personal encargado del registro en establecimientos de hospedaje, venta de boletos aéreos, terrestres o marítimos.
Personal de recepción en establecimientos de recreación, alimentos y bebidas, agencias particulares de transporte terrestre y sitios de taxis, entre otros.

SITUACIÓN

¹ **Trabajo Infantil:** Consiste en la participación de una niña, un niño o un adolescente en una actividad productiva remunerada o no, que realiza al margen de la ley, ya sea por debajo de la edad mínima de admisión al empleo, prohibida por su naturaleza o condición de exposición, por ser peligrosa o insalubre y que puede producir efectos negativos inmediatos o futuros para su desarrollo físico, mental, psicológico o social y/o que por las largas jornadas, limitan o impidan el disfrute de sus derechos humanos y laborales, en especial la asistencia o permanencia en la escuela. *Protocolo de inspección del trabajo en materia de erradicación del Trabajo Infantil y protección al trabajo adolescente permitido.*

Para efectos del presente documento, según el Art. 3 del Convenio Núm. 182 de la Organización Internacional del Trabajo, **las peores formas de trabajo infantil comprenden:**

- Todas las formas de esclavitud o las prácticas análogas a la esclavitud como la venta y trata de niños...(sic)
- La utilización, el reclutamiento o la oferta de niños para la prostitución, la producción de pornografía o actuaciones pornográficas.
- La utilización, el reclutamiento o la oferta de niños para la realización de actividades ilícitas, en particular la producción y el tráfico de estupefacientes, tal como se definen en los tratados internacionales pertinentes.
- El trabajo que por su naturaleza o por las condiciones en que se lleva al cabo, es probable que dañe la salud, la seguridad o la moralidad de los niños.

Se presenta sólo(a) un niño, niña o adolescente, con intenciones de abordar algún transporte aéreo, terrestre o marítimo.

ACCIÓN

Se debe obtener de la persona menor de edad información con preguntas como:

Hola ¿vienes sólo(a)?, ¿me puedes indicar con quien viajas?, ¿por qué viajas solo(a)?, ¿traes alguna identificación?, Por procedimiento necesito que me muestres la autorización por escrito de quien te permite viajar solo(a), y una fotocopia de la identificación de la persona que te autoriza a viajar solo(a)?

Con base en sus respuestas se debe informar de manera inmediata al responsable de aplicar el protocolo y mantener observación y vigilancia en la presunta víctima.

Dirigido a:

Personal encargado del registro en establecimientos de hospedaje, venta de boletos aéreos, terrestres o marítimos.

Personal de recepción en establecimientos de recreación, alimentos y bebidas, agencias particulares de transporte terrestre y sitios de taxis, entre otros.

SEGUNDO PASO: ACCIONES POSTERIORES A LA PRESUNTA DETECCIÓN.

Una vez que el/la responsable de aplicar el protocolo de detección de víctimas, haya identificado o tenido conocimiento de la presencia de uno o más indicadores, posterior al análisis y documentación de los mismos puede proceder a:

- Informar de manera inmediata al encargado de la aplicación del protocolo o al personal de seguridad de la empresa, quienes determinarán la forma de proceder y/o dar alerta a las autoridades responsables de la investigación y/o persecución de los delitos.
- Contactar a una organización de la sociedad civil experta en el manejo de este tipo de situaciones, estos Organismos juegan un papel importante, ya que pueden apoyar en la posible confirmación del hecho, brindar canalización, protección, asesoría y acompañamiento y articular los servicios que precisan las presuntas víctimas directas e indirectas para su atención y recuperación, así como evitar la victimización secundaria durante el proceso.

Para este paso se proporciona el **Directorio de Atención a Víctimas del Delito** correspondiente a la entidad federativa donde opera el establecimiento.

Directorio de Atención a Víctimas del Delito	
LÍNEA BINACIONAL VS LA TRATA DE PERSONAS CONSEJO CIUDADANO	01 800 5533 000
CNDH	01 800 715 2000 EXT. 1747
EMERGENCIAS	911
ALERTA AMBER	01 800 00 854 00
DERECHOS HUMANOS	075
DENUNCIA CIUDADANA	089
PROCURADURÍA DE PROTECCIÓN DE NIÑAS, NIÑOS, ADOLESCENTES Y LA FAMILIA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO Lic. Aída Isis González Gómez	01 (983) 837-31-10 Ext. 102 directa 103
COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE QUINTANA ROO (CDHEQROO)	01 983 832 7090



VISITADURIA ADJUNTA DE COZUMEL MARÍA DEL MAR BARRERA AGUILAR CALLE 2 NORTE, NO. 299, LOCAL C, ENTRE AVENIDA 10 Y 15 COLONIA CENTRO	01 987 872 4152
SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO	83 2 22 24
PROGRAMA DE ATENCIÓN A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN RIESGO (PANNAR) DEL SMDIF COZUMEL, QUINTANA ROO	(987) 87 2 66 98
INSTITUTO NACIONAL DE MIGRACIÓN DELEGACIÓN FEDERAL EN QUINTANA ROO MTRO. HARLEY SOSA GUILLEN DELEGADO FEDERAL	01 (998) 881 35 60 01 987 872 0226
SEGURIDAD PÚBLICA	872 04 09 y 872 00 92

GLOSARIO

NNA.- Niñas, niños y Adolescentes (Personas menores de 18 años)

CCN.- Código de Conducta Nacional para la Protección de las Niñas, Niños y Adolescentes en el Sector de los Viajes y el Turismo

**Operadora Aviomar S.A de C.V.
Joana Silva Peralta
Representante Legal/Gerente General**