



# ÍNDICE

1. Introducción .....	3
2. Conceptos clave .....	5
3. Principales problemáticas de violencia hacia las mujeres en establecimientos de hospedaje .....	8
4. Mecanismos de prevención y detección de violencia sexual, feminicida, trata de personas con fines de explotación sexual y turismo sexual .....	14
5. Directorio de servicios del Gobierno de la Ciudad de México para atender a víctimas de delitos de violencia de género .....	31

# 1. INTRODUCCIÓN

La Ciudad de México, en su Constitución Política reconoce la contribución fundamental de las mujeres en el desarrollo de la ciudad, promueve la igualdad sustantiva y la paridad de género y establece que las autoridades adoptarán todas las medidas necesarias, temporales y permanentes, para erradicar la discriminación, la desigualdad de género y toda forma de violencia contra las mujeres. Además, el Programa de Gobierno de la Ciudad de México 2019 -2024, en el Eje 1. Igualdad y Derechos, establece como uno de sus objetivos fortalecer las políticas públicas que promuevan la igualdad de género, los derechos de las mujeres, la autonomía económica y el acceso a la justicia.

En este sentido y debido a los altos índices de violencia contra las mujeres, el 25 de noviembre de 2019, la entonces Jefa de Gobierno, Dra. Claudia Sheinbaum Pardo,

emitió la Declaratoria de Alerta por Violencia contra las Mujeres en la Ciudad de México con el fin de implementar acciones de emergencia que permitan garantizar la seguridad y los derechos de las mujeres, niñas y adolescentes que habitan o transitan en la Ciudad, así como visibilizar la violencia de género y transmitir un mensaje de cero tolerancia.

Si bien, la Ciudad de México es el segundo destino del país con mayor llegada de turistas<sup>1</sup> y es considerada como uno de los destinos turísticos más importantes a nivel nacional e internacional, es necesario generar acciones desde el sector turismo que contribuyan a frenar el grave problema de violencia e inseguridad para las mujeres que habitan la Ciudad de México.

Por lo anterior, la Secretaría de Turismo, la Secretaría de Mujeres, la Secretaría de

---

<sup>1</sup> Con base en datos del Compendio Estadístico de Turismo en México 2018 que emite Datatur, la Ciudad de México recibió un total de 11, 581, 701 turistas, de los cuáles 9, 389, 489 son turistas nacionales y 2, 192, 233 son turistas extranjeros.

Seguridad Ciudadana, la Secretaría de Gestión Integral de Riesgos y Protección Civil, el Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación, el Instituto de Verificación Administrativa, la Agencia Digital de Innovación Pública, la Fiscalía General de Justicia, y el Consejo Ciudadano para la Seguridad y Justicia, todos de la Ciudad de México, han desarrollado la Estrategia Espacios Seguros para las Mujeres en espacios de hospedaje, que plantea acciones en materia de prevención y atención a los delitos de violencia sexual, violencia feminicida y trata de personas, mediante la generación de alianzas con los distintos establecimientos de hospedaje en la Ciudad de México para asegurar la participación activa en la detección de casos sospechosos y el fortalecimiento de sus establecimientos como espacios seguros para mujeres.

La estrategia se integra por acciones dirigidas a 1) informar sobre los delitos identificados a asociaciones y cámaras de hoteles

y moteles, 2) realizar visitas de sensibilización, proximidad y supervisión a establecimientos de hospedaje por parte de la Secretaría de Gestión Integral de Riesgos y Protección Civil, el Instituto de Verificación Administrativa y la Policía Turística, 3) generar manuales de actuación, 4) fortalecer el funcionamiento interno de los establecimientos para la atención y actuación frente a casos sospechosos de violencia a través de capacitación, 5) lanzar una campaña de comunicación para personal administrativo y operativo de los establecimientos de hospedaje. Esperamos que esta Guía de Actuación sea una herramienta útil que permita a los establecimientos de hospedaje brindar la atención adecuada a todas las mujeres y niñas que habitan y visitan nuestra Ciudad de México.

## 2. CONCEPTOS CLAVE



## ***1.1 Violencia contra las mujeres***

La violencia contra las mujeres es toda acción u omisión derivada del uso y/o abuso del poder, tenga por objeto o resultado un daño o sufrimiento físico, psicológico, patrimonial, económico, sexual o la muerte a las mujeres, tanto en el ámbito público como privado, que limite su acceso a una vida libre de violencia (fracción XXIV del artículo 3 de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia de la Ciudad de México). Esta misma Ley reconoce actualmente 10 tipos (artículo 6) y 10 modalidades (artículo 7) de la violencia contra las mujeres y las niñas, las cuales son:

Tipos, entendidos como los daños que puede ocasionar la violencia:

- Psicoemocional
- Física
- Patrimonial
- Económica
- Vicaria
- Sexual
- Contra los derechos reproductivos
- Simbólica
- Obstétrica
- Femicidio

Modalidades, entendidas como las áreas en las que puede ocurrir y se ejercerse la violencia:

- Familiar
- En el noviazgo
- Laboral
- Escolar
- Docente
- En la comunidad
- Institucional
- Mediática
- Política en razón de género
- Digital

## ***1.2 Derecho de las mujeres y niñas a una vida libre de violencia***

El derecho de las mujeres y niñas a vivir una vida libre de violencia es un derecho humano establecido por los sistemas universal y regional de derechos humanos, relacionado con los deberes jurídicos relativos a la erradicación de la violencia y la discriminación. Estos deberes están basados en los derechos fundamentales a la

igualdad, a la no discriminación, a la vida y a la integridad personal.

Este derecho es de los más importantes logros en materia de derechos humanos. De manera particular, la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres fue el primer instrumento jurídico internacional, ratificado por México, que reconoce este derecho tanto en el ámbito privado como en el público.

Los gobiernos han establecido acciones y políticas puntuales que condenan toda forma de violencia contra las mujeres y las niñas. La Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia de la Ciudad de México es un ordenamiento que deriva de esta Convención y orienta la formulación de acciones y políticas públicas para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres. Distintas dependencias del Gobierno de la Ciudad de México tienen atribuciones y obligaciones estable-

cidas en esta Ley para garantizar la seguridad y dignidad de las mujeres y las niñas víctimas de cualquier tipo de violencia, como la Secretaría de Seguridad Ciudadana, la Fiscalía General de Justicia, la Secretaría de las Mujeres, entre otras.

# 3. PRINCIPALES PROBLEMÁTICAS DE VIOLENCIA HACIA LAS MUJERES EN ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE





La violencia contra las mujeres por razones de género (VMG) es una manifestación de la desigualdad de poder entre mujeres y hombres. Es reconocida por la Organización de las Naciones Unidas como una pandemia mundial de magnitudes alarmantes que afecta a millones de mujeres y niñas. En la Ciudad de México, se estima que 7 de cada 10 mujeres de 15 años y mayores de esta edad han vivido violencia o han padecido, al menos, un incidente de violencia a lo largo de su vida<sup>2</sup>.

La VMG puede suceder en cualquier suceso tanto en la calle o los hogares como en las escuelas, los espacios laborales o los espacios de hospedaje. Al ser la Ciudad de México uno de los destinos turísticos más importantes a nivel nacional e internacional, resulta urgente crear acciones y estrategias entre el sector público y privado que busquen prevenir y atender las diferentes formas de violencia contra las mujeres, situación que no solo representa un factor de riesgo para las mujeres que residen o transitan en la Ciudad, sino también para la misma ciudad como un destino de viaje seguro para las niñas y mujeres.

A continuación, se describen algunas de las

manifestaciones más extremas de VMG que han sucedido en espacios de hospedaje con el fin de aportar herramientas útiles al personal que labora en ellos y poder prevenir, detectar y actuar de manera oportuna.

### ***2.1 Violencia familiar***

Considerando lo dispuesto en la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia de la Ciudad de México, así como en el Código Penal para el Distrito Federal, la violencia familiar es cualquier tipo de violencia física, psicoemocional, sexual, económica, patrimonial, vicaria, o contra los derechos reproductivos que puede ocurrir dentro o fuera del domicilio de la víctima, cometido por parte de la persona agresora con la que tenga o haya tenido parentesco por consanguinidad o por afinidad, derivada de concubinato, matrimonio, o sociedad de convivencia.

De acuerdo con la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH) 2021, a nivel federal 163,468 mujeres de 15 años y más experimentaron violencia en el ámbito familiar en un lugar diferente a su hogar o espacios públicos.

---

<sup>2</sup> INEGI. Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares, 2021 (ENDIREH).

## **2.2 Violencia sexual**

La violencia sexual se define como toda acción u omisión que amenaza, pone en riesgo o lesiona la libertad, seguridad, integridad y desarrollo psicosexual de la mujer, como miradas o palabras lascivas, hostigamiento, abuso sexual, acoso, violación, trata de personas para la explotación sexual o el uso denigrante de la imagen de la mujer<sup>3</sup>.

En el periodo comprendido del 1 de enero de 2019 al 31 de diciembre al 17 de noviembre del 2020, la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México inició 75 carpetas de investigación por el delito de violación cometido en el interior de un hotel, de los cuales se identificó el nombre de 36 de estos espacios de hospedaje, mientras que de los otros 39 se desconoce su denominación.

## **2.3 Violencia Femicida**

La violencia femicida se entiende “la forma extrema de violencia de género contra las mujeres, adolescentes y niñas,

producto de la violación de sus derechos humanos, en los ámbitos público y privado, conformada por el conjunto de conductas misóginas que pueden conllevar impunidad social y del Estado y puede culminar en homicidios y otras formas de muerte violenta de mujeres”<sup>4</sup>.

## **2.4 Femicidio**

De acuerdo con el Código Penal para el Distrito Federal se configura el delito de femicidio cuando una persona priva de la vida a una mujer por razones de género. Las razones de género se presentan cuando se suscita alguno de los siguientes supuestos en contra de la víctima:

- Presenta signos de violencia sexual de cualquier tipo;
- Se le infringieron lesiones infamantes, degradantes o mutilaciones, previas o posteriores a la privación de la vida o actos de necrofilia;
- Existen antecedentes o datos que establezcan que la persona victimaria cometió amenazas, acoso, violencia, lesiones o cualquier otro tipo de

<sup>3</sup> Artículo 6, fracción V de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia de la Ciudad de México.

<sup>4</sup> Artículo 21 de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

violencia en el ámbito familiar, laboral o escolar de la víctima;

- Haya existido entre la persona victimaria y la víctima una relación sentimental, afectiva laboral, docente o de confianza;
- Exista, o bien, haya existido entre la persona victimaria y la víctima una relación de parentesco, de matrimonio, concubinato, sociedad de convivencia, noviazgo o cualquier otra relación de hecho o amistad; subordinación o superioridad.
- El cuerpo de la víctima haya sido expuesto, depositado o arrojado en un lugar público;
- La víctima haya sido incomunicada, cualquiera que sea el tiempo previo a su fallecimiento.
- La víctima se haya encontrado en un estado de indefensión<sup>5</sup>.

### ***2.5 Trata de personas con fines de prostitución ajena u otras formas de explotación sexual y turismo sexual***

Una de las problemáticas a las que se enfrenta el sector turístico tiene que ver con la trata de personas con fines de explotación sexual y la relación de ésta con el turismo sexual. Sobre el delito de trata de personas, el Protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas, especialmente mujeres y niños (Protocolo de Palermo), que complementa la Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional, la define como la captación, el transporte, el traslado, la acogida o la recepción de personas, recurriendo a la amenaza o al uso de la fuerza u otras formas de coacción, al raptó, al fraude, al engaño, al abuso de poder o de una situación de vulnerabilidad o a la concesión o recepción de pagos o beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra, con fines de explotación. Esa explotación incluirá alguna de las modalidades que establece

---

<sup>5</sup> Se entiende que existe estado de indefensión de la víctima a la situación de desprotección real o incapacidad que imposibilite su defensa, ya sea por la dificultad de comunicación para recibir auxilio, por razón de la distancia a un lugar habitado o por que exista algún impedimento físico o material para solicitar el auxilio. (Art. 148 Bis del Código Penal para el Distrito Federal)

el artículo 10 de la Ley General para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos Delitos: la prostitución ajena u otras formas de explotación sexual, los trabajos o servicios forzados, la esclavitud o las prácticas análogas a la esclavitud, la condición de siervo, la mendicidad forzosa, La utilización de personas menores de 18 años en actividades delictivas, la adopción ilegal, el matrimonio forzoso o servil, tráfico de

órganos, tejidos y células de seres humanos vivos, experimentación biomédica ilícita en seres humanos, en los términos del artículo 31 de la presente Ley.

Basándose en la definición anterior, la Comisión Nacional de Derechos Humanos en su Diagnóstico sobre la Situación de Trata de Personas en México, compartió una tabla que ayuda a identificar posibles casos de trata de personas:

Acciones	Medios	Fines
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Captación,</li> <li>2. transporte,</li> <li>3. traslado,</li> <li>4. acogida, o</li> <li>5. recepción de personas</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Amenaza, o</li> <li>2. uso de la fuerza u otras formas de coacción,</li> <li>3. rapto,</li> <li>4. fraude,</li> <li>5. engaño,</li> <li>6. al abuso de poder, o</li> <li>7. de una situación de vulnerabilidad, o</li> <li>8. a la concesión o recepción de pagos o beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La esclavitud;</li> <li>2. La condición de siervo;</li> <li>3. La prostitución ajena u otras formas de explotación sexual;</li> <li>4. La explotación laboral;</li> <li>5. Trabajos o servicios forzados;</li> <li>6. La mendicidad forzada;</li> <li>7. La utilización de personas menos de 18 años en actividades delictivas;</li> <li>8. La adopción ilegal de personas menores de 18 años;</li> <li>9. El matrimonio forzado o servil;</li> <li>10. Tráfico de órganos, tejidos y células de seres humanos vivos;</li> <li>11. Experimentación biomédica ilícita en seres humanos.</li> </ol>

De acuerdo con la herramienta anterior puede observarse que para estar en presencia de un delito en materia de trata de personas basta con que exista una acción de las señaladas, más un medio, más una finalidad, para que se concrete un hecho delictivo de esta índole. Cabe precisar que para los casos en que la víctima sea una persona menor de 18 años no se necesita la existencia del Medio.

Por otro lado, la Declaración de la Organización Mundial de Turismo, sobre la prevención del turismo sexual organizado, define el turismo sexual como “los viajes organizados en el sector turístico, o al exterior del mismo, pero utilizando sus estructuras y sus redes, con el propósito principal de facilitar a los turistas la práctica de relaciones sexuales comerciales con residentes del lugar de destino”.

El Informe anual de la Línea Nacional contra la Trata de Personas 2021-2022 publicado por el Consejo Ciudadano para la Seguridad y la Justicia de la Ciudad de México, reportó que en México dos de cada tres víctimas de trata de personas son mujeres, el 55.5% de los casos de explotación se identificó la prostitución ajena u otras formas de explotación sexual y el 17% de los lugares en que ocurren los hechos son

hoteles o moteles sólo por debajo de residencia o casa habitación, que representa el 27% del total, mientras que el 7% de los casos ha ocurrido en bares (swinger, restaurantes, table dance, etc.). El Consejo Ciudadano registró que los principales destinos a nivel nacional donde se ubican a las víctimas de trata son la Ciudad de México, Puebla, Tlaxcala, Sonora y Baja California (Tijuana).

# 4. MECANISMOS DE PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE VIOLENCIA SEXUAL, FEMINICIDA Y TRATA DE PERSONAS



La posición del personal de contacto de los establecimientos de hospedaje es estratégica para detectar a tiempo posibles amenazas para la integridad y seguridad de mujeres y niñas.

Se recomienda que al interior de los establecimientos de hospedaje existan rutas internas a fin de determinar quién es el responsable de actuar en cada parte del

proceso. Asimismo, es importante que todo el personal esté familiarizado con el botón de pánico y la app “Mi Policía” además de que conozcan el Directorio de Servicios del Gobierno de la Ciudad de México para atender a Víctimas de Trata de Personas, Turismo Sexual, Violencia Sexual y Femicida, a fin de solicitar atención de manera inmediata.

### ***3.1 Claves para identificar casos de violencia sexual, feminicida y de trata de personas***

Existen una serie de indicadores que sirven para poder identificar a una posible víctima de violencia sexual, feminicida y de trata de personas. Los mismos se clasifican en indi-

cadores físicos, verbales, no verbales, los cuales pueden ser detectados por cualquier ciudadana y ciudadano.

#### **Indicadores de salud física:**

- Cortes, moretones, cicatrices, quemaduras, huesos rotos, traumatismos, fracturas, pérdida de piezas dentales, u otras señales de problemas no tratados médicamente
- Desnutrición, deshidratación y, en algunos casos, escasa higiene personal
- Dificultad y/o dolor al sentarse o caminar
- Ropa rasgada, manchada o ensangrentada

#### **Indicadores verbales:**

- Pueden expresar miedo y preocupación por su situación o la de su familia
- Dan respuestas evasivas o muestran temor o enojo a la hora de expresarse
- Conducta irritable o agitación extrema.

#### **Indicadores no verbales:**

- Las víctimas se muestran desconfiadas, con un discurso aprendido, poco creíble o muy bien ensayado

- Se les observa ansiosas, con miedo y/o especialmente susceptibles o impresionables
- Otras víctimas pueden mostrarse enojadas, molestas y hasta violentas
- En algunos casos, las víctimas no presentan estado de crisis, sino, dependiendo de la dinámica de la violencia vivida, se detecta lentificación en sus conductas o inexpressión emocional
- Es notorio que están vigiladas o custodiadas en todo momento (ya sea que estén con la víctima, ademanes agresivos, las llevan al lugar y pasan por ellas, esperan a veces sentados, las víctimas observan en momentos a su alrededor)



### 3.2 Mecanismos de actuación ante posibles situaciones de trata de personas, violencia sexual y violencia feminicida

A continuación se detallan algunas acciones a ejecutar en caso de situaciones de posible trata de personas, violencia sexual y feminicida:

SITUACIONES VISIBLES		
ÁREA / PERSONAL	INDICADORES	ACCIÓN
Todo el personal del establecimiento que tenga contacto con las personas hospedadas.	Revisar discretamente si la persona (adulto o menor de 18 años) presenta signos de violencia física (golpes, moretones, raspaduras, quemaduras de cigarro, entre otras).	<p>De forma discreta obtener de la persona menor de 18 años edad o de la persona que le acompaña, información sobre el origen de las lesiones haciendo preguntas como:</p> <p><b>A la presunta víctima:</b> ¿Qué te pasó? ¿Te duele? ¿Cómo te lastimaste? ¿Cuándo te pasó eso?</p> <p><b>A la persona adulta:</b> ¿Quiere que consigamos algo para el golpe?, ¿Necesita algún servicio médico para la lesión de la persona que le acompaña?</p> <p>Derivado de esta acción se recomienda mantener en observación a la presunta víctima por si llega a presentar otro indicador.</p>
	Revisar discretamente si la persona (adulto o menor de 18 años) parece intimidada y/o se comporta de una forma que no corresponde al comportamiento típico de personas de su edad.	<p>De forma discreta obtener de la persona menor de 18 años edad, información sobre su comportamiento haciendo comentarios y preguntas como:</p> <p>Hola, ¿cómo te llamas?, ¿cuántos años tienes?, ¿cómo se llama tu papá/mamá/acompañante?, ¿quieres un dulce?</p> <p>Derivado de esta acción se recomienda mantener en observación a la presunta víctima por si llega a presentar otro indicador.</p>
	Revisar discretamente si la persona (adulto o menor de edad) presenta signos de deshidratación, desnutrición, poca higiene personal.	Mantener en observación a la presunta víctima por si llega a presentar otro indicador.
	Observar si la persona menor de edad presenta ropa o maquillaje no apropiado a su edad o a la temporada.	Mantener en observación a la presunta víctima por si llega a presentar otro indicador.
	Observar si la persona menor de edad cuenta con cantidades de dinero difíciles de acceder de acuerdo a su edad.	Mantener en observación a la presunta víctima por si llega a presentar otro indicador.

## SITUACIONES VISIBLES

ÁREA / PERSONAL	OBSERVAR / INDICADORES	ACCIÓN
Personal encargado del registro en establecimientos de hospedaje.	Verificar si las características físicas y/o étnicas de las personas adultas que acompañan a la o las personas menores de 18 años son visiblemente distintas.	De forma discreta obtener información del vínculo entre la persona adulta y la persona menor de edad, haciendo comentarios y preguntas como:  “Sr./Sra., por procedimiento de la empresa, ¿puede usted proporcionarnos algún documento que lo identifique como familiar de la persona que le acompaña?  Con base en sus respuestas se debe informar al personal superior inmediato y mantener observación y vigilancia en la presunta víctima por si presenta otro indicador.
	Las personas adultas se expresan en un idioma o con acento marcadamente distinto a la persona menor de 18 años.	De forma discreta establecer comunicación con la persona menor de edad en el idioma que maneje el adulto, haciendo preguntas como:  Hola, bienvenido/a. ¿Cómo se llama tu papá o mamá? ¿De dónde nos visitas? ¿Cuántos años tienes? ¿Cómo te llamas?, entre otras.  Con base en sus respuestas se debe informar al personal superior inmediato y mantener observación y vigilancia en la presunta víctima por si presenta otro indicador.
	Analizar si la persona parece estar bajo los efectos de alguna droga o alcohol.	De forma discreta obtener de la presunta víctima o de la persona que le acompaña, información sobre la situación:  <b>A la presunta víctima:</b> ¿Te sientes bien? ¿Estás enfermo o enferma? ¿Ya comiste? ¿Quieres agua?  <b>A la persona adulta:</b> ¿Se siente bien su acompañante? ¿La persona que le acompaña está enferma? ¿Necesita algún servicio médico para la persona que le acompaña?  Con base en sus respuestas se debe informar al personal superior inmediato y mantener observación y vigilancia en la presunta víctima por si presenta otro indicador.

## EN LAS INSTALACIONES

ÁREA / PERSONAL	OBSERVAR / INDICADORES	ACCIÓN
Todo el personal del establecimiento que tenga contacto con las personas hospedadas.	Se escuchan ruidos, gritos, llanto, algún llamado de auxilio, o cualquier otra expresión que se encuentra fuera del contexto de una situación que podría considerarse normal dentro del establecimiento.	<p>Detectar su origen y dependiendo de éste, informar inmediatamente superior inmediato.</p> <p>Mantener observación y vigilancia en la presunta víctima.</p>
	En habitaciones donde se hospedan niñas, niños y adolescentes: Observar cantidades de equipaje, comportamiento con sus presuntos vínculos familiares, estado en que dejan la habitación, tipo y ubicación de la habitación, tipo de servicios que demandan, horarios, etc.	<p>Estos indicadores pueden determinar qué tipo de actividades se planean realizar durante la estadía (si el NNA realmente se hospeda ahí o si su estadía es temporal).</p> <p>Mantener observación y vigilancia en situaciones que puedan considerarse fuera de lo normal.</p>
	Se observa presencia de personas menores de 18 años en expendios de bebidas embriagantes de consumo inmediato, cantinas, tabernas, bares o centros de vicio.	Informar al superior inmediato y avisar de inmediato a la autoridad correspondiente.
	Se observa la presencia de hombres, mujeres, niñas, niños o adolescentes en actividades, lugares y horarios que pongan en riesgo su salud, integridad y/o seguridad.	Informar al superior inmediato y avisar de inmediato a la autoridad correspondiente.
	Se percibe/observa a personas menores de 18 años siendo fotografiadas/filmadas en situaciones y lugares que no corresponden al comportamiento típico de su edad ni a un vínculo familiar.	Informar al superior inmediato y avisar de inmediato a la autoridad correspondiente.
	Entran cierta cantidad de personas y sale una cantidad distinta.	<p>No permitir la salida de la persona, hasta verificar que las que se queden se encuentren bien.</p> <p>De no ser así, informar al superior inmediato y dar aviso a la autoridad correspondiente.</p>
	La persona sale de la habitación con golpes, ropa rasgada o manchada o emocionalmente desubicada.	Resguardar a la víctima, evitar la salida de la o las personas agresoras, informar al superior inmediato y avisar a la autoridad correspondiente.
	Personal encargado del registro en establecimientos de hospedaje	<p>La persona muestra incomodidad, desagrado o resistencia de estar en ese lugar.</p> <p>De forma cautelosa obtener información para verificar que esté ahí por su propia voluntad, puede comentar lo siguiente:</p> <p>¿Se siente bien?, ¿necesita algo?</p> <p>Informar al superior inmediato para dar aviso a la autoridad correspondiente.</p>

### ***3.3 Guía para operadores de establecimientos que brindan servicios de hospedaje***

#### **Políticas internas del establecimiento**

- Colocar cámaras de seguridad (CCTV) en todos los accesos peatonales y vehiculares, los estacionamientos, la recepción, los elevadores, las escaleras, los pasillos y las áreas comunes del establecimiento.
- Verificar que las cámaras de seguridad estén colocadas de forma que puedan capturar y grabar todas las entradas y salidas del establecimiento que realicen los huéspedes y visitantes.
- Revisar frecuentemente que las cámaras y equipos de grabación funcionen correctamente y que los videos se almacenen por un periodo mínimo de 15 días.
- Requerir que todos los huéspedes presenten una identificación oficial vigente

con fotografía al registrar su ingreso, especialmente los niños, niñas y adolescentes. No rentar la habitación si algún huésped no cuenta con una identificación o se niega a mostrarla.

- Requerir a todos los visitantes que presenten una identificación con fotografía si pretenden ingresar a alguna habitación. Retener las identificaciones durante la visita y devolverlas cuando los visitantes se retiren del establecimiento. No permitir que accedan a las habitaciones los visitantes que no cuenten con identificación o que se nieguen a mostrarla.
- Hacer obligatorio que el personal de la recepción registre los siguientes datos de todos los huéspedes y visitantes: nombre completo, CURP o número de identificación, número de teléfono celular, domicilio, número de habitación y número de personas que le acompañan. Escanear la identificación con fotografía si se cuenta con la tecnología para ello. Conservar esos registros por un periodo mínimo de un año.

- Hacer obligatorio que el personal de la recepción registre los siguientes datos de todos los vehículos automotores que ingresen al estacionamiento: número de placa, nombre del conductor, número de pasajeros y número de habitación. Conservar esos registros por un periodo mínimo de un año.
- Limitar los accesos del establecimiento entre las 10:00 pm y las 6:00 am para forzar a que todos los huéspedes y visitantes pasen por la recepción y sean vistos por el personal en horario nocturno.
- Requerir a huéspedes que salgan a recibir sus visitantes y a acompañarlos desde la recepción hasta sus habitaciones en horario nocturno.
- Fomentar que el personal haga rondines por las áreas comunes y visite frecuentemente los puntos ciegos de las cámaras de seguridad.
- Desincentivar los pagos en efectivo y promover los pagos con tarjetas bancarias.
- Mantener las instalaciones limpias y bien cuidadas. Remover o reparar cualquier tipo de graffiti o vandalismo. Podar la vegetación que obstruya la visibilidad de las áreas exteriores.
- Instalar botones de auxilio en todas las habitaciones y baños del establecimiento, y responder inmediatamente cuando sean activados.
- Colocar barreras físicas que delimiten adecuadamente las instalaciones del establecimiento y que eviten que las personas usuarias puedan acceder directamente del estacionamiento o de la calle a las habitaciones sin pasar por la recepción.
- Colocar en cada habitación materiales educativos impresos sobre las diferentes manifestaciones de la violencia de género contra las mujeres y la trata de personas, así como sobre las formas de contactar a las autoridades que pueden brindar auxilio a las víctimas de esos delitos;
- Establecer una política interna de com-

bate a la violencia contra las mujeres y la trata de personas. Asegurarse de que la política quede por escrito y que el personal de todos los niveles (desde la administración y la gerencia hasta el personal de aseo) la conozca y se comprometa a su cumplimiento.

- Capacitar a todo el personal para que aprenda a identificar, reportar y reaccionar a posibles eventos de violencia de género contra las mujeres o de trata de personas. Brindar esa capacitación a todo el personal al momento de su contratación y repetirla cada año.

- Mantener un registro interno de todos los reportes del personal del establecimiento sobre posibles eventos o signos de violencia contra las mujeres o de trata de personas que detecten durante sus labores.

- Mantener una bitácora actualizada de los días y horas que el personal acude a laborar, así como de las zonas del establecimiento en las que les corresponde realizar sus actividades.

- Difundir entre el personal un directorio de teléfonos a los que se pueda llamar para hacer reportes internos sobre situaciones sospechosas o para pedir auxilio a la policía o a los servicios de emergencia. Mantener actualizado ese directorio.

- Establecer y mantener una relación de cooperación e intercambio de información con la Policía Turística de la Secretaría de Seguridad Ciudadana. Intercambiar los contactos de la gerencia, la recepción y el personal de seguridad con el personal de la Policía Turística.

- Cooperar ampliamente con el personal de la Secretaría de Seguridad Ciudadana y de la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México en caso de que se llegue a cometer un delito de género dentro del establecimiento.

- Establecer protocolos internos para implementar y estandarizar las medidas de seguridad que se mencionan en este checklist y capacitar continuamente al personal para su correcta aplicación.

## Acciones y procedimientos internos

- Colocar un cartel que informe a los huéspedes y visitantes que únicamente se permitirá el acceso a las personas que se registren mostrando una identificación con fotografía, pero que se garantizará la protección de los datos personales conforme a la ley.
- Colocar un cartel que informe a los huéspedes y visitantes que, por su seguridad, el establecimiento cuenta con cámaras de seguridad en el interior del establecimiento.
- Tomar el tiempo necesario para verificar que la fotografía de la identificación realmente corresponda al huésped o visitante que la presenta. Solicitar a las personas que se retiren lentes, sombreros o cubrebocas que impidan apreciar su rostro.
- Preguntar verbalmente los datos de registro a los huéspedes y visitantes, no dejar que ellos llenen una ficha por escrito.
- Establecer contacto verbal con todas las personas que entren al establecimiento.
- Saludar a los huéspedes y visitantes que se encuentren en posibles situaciones de riesgo cuando estén a solas en las áreas comunes: “Buenas tardes, ¿Se encuentra bien? ¿Le puedo ayudar en algo?”
- Verificar que salga el mismo número de personas que las que se registraron a la entrada cuando se haga el registro de salida de una habitación.
- Vigilar el exterior del establecimiento para detectar actividades sospechosas o personas que pudieran estar manteniendo vigilancia sobre los huéspedes.

## ¿Cómo cooperar con las autoridades en caso de que se cometa un delito en tu establecimiento de hospedaje?

Implementa medidas de seguridad preventivas (compliance)

- Asegúrate de que tu establecimiento cumple con el “Checklist de Medidas contra la Violencia de Género y la Trata de Personas en Establecimientos de Hospedaje”.
- Realiza evaluaciones periódicas de seguridad en tu establecimiento, o contrata personal responsable de las políticas de seguridad con procesos de reclutamiento adecuados.

Mantente alerta

- Capacita a tu personal para que sepa identificar y reportar situaciones con signos de una posible situación de trata de personas o de violencia de género contra las mujeres.
- Promueve que el personal esté atento a los visitantes y huéspedes que realicen actividades sospechosas o que se encuentren en posibles situaciones de riesgo.

Llama a la policía en cuanto te enteres de que ocurrió un delito

- Comunicarse a los **números telefónicos 911, \*765 y/o utilizar la aplicación “Mi Policía” y/o contactar a la Unidad de Contacto del Secretario (UCS) al teléfono 52425100 ext. 5086 y/o al Centro de Atención al Turista al número 5548911166** para pedir auxilio. La Policía Turística de la Secretaría de Seguridad Ciudadana está capacitada para responder a los reportes de manera discreta y minimizando las molestias para los huéspedes y visitantes. Ayuda a evitar la pérdida de indicios en el lugar en que ocurrió un delito
- Si el delito se cometió en una habitación, manténla cerrada y no permitas que nadie entre hasta que llegue el personal de la Fiscalía General de Justicia (FGJCDMX).
- Si el delito se cometió en un área común, manténla cerrada o acórdónala para evitar cualquier persona entre o manipule los indicios que puedan encontrarse ahí.



- No limpies el área ni muevas o retires objetos del lugar.

- Pide al personal que fue testigo de los hechos que permanezca en el establecimiento hasta que el personal de la FGJCDMX pueda hacerles entrevistas. Aporta información para la investigación

- La Policía de Investigación (PDI) de la FGJCDMX te va a requerir que entregues información que pudiera servir para identificar al agresor. De preferencia, instruye a tu personal para que, en esos casos, hagan entrega de esos datos sin requerir oficios o pedir autorizaciones de la gerencia:

- o Videos de las cámaras de seguridad

- o Datos del registro de huéspedes y visitantes

- o Datos del registro de vehículos

- o Información bancaria de las personas que pagaron por la habitación.

- Si tu personal realizó registros o reportes internos sobre posibles actividades sospechosas que observaron

antes de que se cometiera el delito, apórtalos a la PDI.

- La PDI o el Ministerio Público de la FGJCDMX pueden hacer entrevistas al personal del establecimiento en calidad de testigos. Instruye a tu personal para que cooperen respondiendo las preguntas que se les hagan.

- Si tu personal también resultó afectado por el agresor, la FGJCDMX recabará su entrevista en calidad de víctimas. Brinda acompañamiento a tu personal y, si cuentas con un área de asuntos legales, considera la posibilidad de brindarles asesoría jurídica.

Permite que el personal pericial investigue en el lugar

- Es posible que el Ministerio Público de la FGJCDMX tenga que asegurar temporalmente la habitación o el área en la que ocurrieron los hechos. Se te entregará un documento en el que se te informará oficialmente de ese aseguramiento.

- No podrás acceder o hacer uso del lugar mientras se mantenga el asegura-

miento. El resto de tu establecimiento podrá continuar operando normalmente.

- Permite la entrada a tu establecimiento del personal pericial y policial de la FGJCDMX para que puedan trabajar en el área asegurada. El personal trabajará de manera discreta y minimizará las molestias a tus huéspedes y visitantes.
- El personal pericial recolectará los indicios que se encuentren en el lugar en el que ocurrieron los hechos de la manera más diligente posible.
- Una vez que concluya el procesamiento, se levantará el aseguramiento y se te entregará un documento para informarte oficialmente que puedes volver a hacer uso del lugar en forma normal.

Signos para identificar una posible situación de violencia de género o trata de personas

#### NOTAS IMPORTANTES

- La presencia de uno o más de estos signos no significa necesariamente que se esté cometiendo un delito.
- Ante la duda, reporta tus sospechas a la gerencia del hotel y mantén una actitud vigilante.
- Utiliza el sentido común para evitar aumentar el riesgo en el que se puede encontrar una persona o ponerte en riesgo a ti mismo.
- Si te encuentras a solas en las áreas comunes con una persona que pudiera estar en riesgo o necesitar ayuda pregúntale “¿Se encuentra bien? ¿Puedo ayudarle en algo?”
- Si consideras que una persona pudiera estar en un riesgo muy alto, pide ayuda a la gerencia del hotel o a la recepción para que hagan un reporte a la policía.

Signos identificables en la persona que está en posible riesgo

- La persona en posible riesgo parece está herida, sucia, desnutrida o muy fatigada.
- La persona en posible riesgo actúa de manera evasiva, temerosa, ansiosa, sumisa, tensa o deprimida.
- La persona en posible riesgo trata de mentir sobre sus datos personales o actúa como si quisiera ocultarlos.
- La persona en posible riesgo da respuestas que parecen fabricadas o planeadas con anterioridad cuando se le pregunta algo.
- La persona en posible riesgo viene en un estado de ebriedad notorio o parece estar bajo la influencia de alguna droga.
- La persona en posible riesgo no trae equipaje o lo lleva en bolsas pequeñas o bolsas de plástico.
- La persona en posible riesgo tiene alguna marca visible en la piel que la

identifica como posible víctima de explotación (símbolos marcados con metales calientes, tatuajes con el nombre del agresor o grupos delincuenciales, tatuajes de símbolos relacionados con la venta de sexo, tatuajes que se repiten en muchas personas).

- La persona en posible riesgo actúa como si estuviera siendo vigilada y evita interactuar con otras personas.
- La persona en posible riesgo evita hacer contacto visual con su acompañante.
- La persona en posible riesgo no sale nunca de la habitación o lo hace sólo de noche.
- La persona en posible riesgo parece estar en un estado de disociación, no saber dónde se encuentra o haber perdido la noción del tiempo.
- La persona en posible riesgo le pide permiso a su posible agresor para hacer cosas como ir al baño o comer.

- La persona en posible riesgo parece no tener acceso a teléfonos, dinero u otros medios que le permitan actuar con autonomía.
- La persona en posible riesgo extiende su estadía por periodos anormalmente largos sin tener equipaje u objetos personales.
- La persona en posible riesgo extiende su estadía por periodos anormalmente largos y paga siempre con efectivo.

#### Signos identificables en los posibles agresores

- El posible agresor intenta negarse a mostrar su identificación o a dar sus datos personales.
- Se observa presencia de personas en las áreas comunes, fuera de las habitaciones o al exterior del establecimiento que parecen estar vigilando.
- Se observa un tránsito excesivo de visitantes hombres que entran y salen de una habitación a todas horas.

- Se observa un número excesivo de hombres en una habitación al mismo tiempo.

- El posible agresor realiza amenazas verbales o somete a la persona en posible riesgo a tratos violentos o humillantes.

- El posible agresor ejerce un excesivo control sobre la persona en posible riesgo, habla por ella o le impide comunicarse directamente.

- El posible agresor hace el registro de salida sin estar acompañado de todas las personas que se hospedaban en la habitación.

#### Signos identificables en la habitación de los huéspedes

- Presencia de equipo para hacer pornografía (cámaras de fotografía, cámaras de video, luces, etc.)

- Presencia de cantidades excesivas de teléfonos celulares o de dinero en efectivo.

- Presencia de basura, restos u olores que indiquen que hubo consumo excesivo de alcohol, consumo de otras drogas ilegales, o realización prologada de actividades sexuales.

- Presencia de juguetes sexuales, ropa erótica o grandes cantidades de preservativos y lubricante.

- Presencia de pistolas, armas, drogas u otros objetos que se puedan relacionar con actividades ilegales.

- Los huéspedes se niegan a que se haga la limpieza de la habitación por muchos días.

Signos de posible riesgo para niñas, niños o adolescentes

- Se observa a niñas, niños o adolescentes realizando actividades propias de adultos (realizar pagos, solicitar servicios).

- Se observa a niñas, niños o adolescentes tratando de aparentar una edad mayor a que tienen mediante su vestimenta o comportamiento.

- Posibles agresores que llegan acompañados de niñas, niños o adolescentes en la noche o a la hora que deberían estar en la escuela (en periodo no vacacional).

- Hay una diferencia de edad significativa entre la persona en posible riesgo y su acompañante.

- Huéspedes que vienen acompañados por niños, niñas o adolescentes y hacen uso en sus habitaciones de los canales de pornografía o acceden a sitios web de contenido sexual.

- Niñas, niños o adolescentes que son dejados solos en la habitación por periodos largos de tiempo.

- Presencia de ropa o artículos infantiles en la habitación, pero no se tiene registrado algún huésped que sea niño, niña o adolescente.

- El posible agresor invita a una niña, niño o adolescente con quien no se había registrado inicialmente.

## Reacción inmediata en situaciones de riesgo

¿En qué situaciones se requiere una reacción inmediata?

1. Cuando te percatas de que el agresor está ejerciendo en ese momento violencia física o sexual contra la víctima (ruidos de violencia, golpes, gritos, llanto, llamadas de auxilio, disparos, etc.)
2. Cuando la víctima activa el botón de auxilio en el dormitorio o el baño de la habitación.
3. Cuando víctima se acerca a pedirte ayuda o protección para escapar u ocultarse de sus agresores.
4. Cuando encuentras a la víctima herida o privada de la vida al acudir a revisar la habitación.
5. Cuando llegas a la conclusión de que sí se está cometiendo un delito o que la posible víctima se encuentra en una situación de riesgo muy alta, después de considerar en conjunto todas observaciones que se han hecho sobre posibles signos de violencia.

¿Qué debes hacer cuando detectes una situación así?

1. Contacta inmediatamente a la policía para pedir auxilio. Informa a la policía si crees que la víctima necesita atención médica de urgencia.
2. Acude lo más pronto posible a la habitación de la víctima que activó el botón de auxilio o en la que escuchaste ruidos de violencia. Si puedes, llama a otros trabajadores para que te acompañen.
3. Nada te obliga a interponerte entre la víctima y su agresor para impedir una agresión. Evalúa si puedes hacer algo para proteger a la víctima sin ponerte en riesgo y sin incrementar el riesgo para ella.
4. Si es posible, lleva a la víctima a un lugar seguro dentro del establecimiento en el que no pueda acceder el agresor.
5. Acompaña a la víctima y trata de hacerla sentir cómoda mientras esperan a que lleguen las autoridades que puedan brindarle servicios de ayuda, asistencia y atención.
6. Informa a tus compañeros y a la gerencia del establecimiento lo que pasó.

**5. DIRECTORIO DE SERVICIOS  
DEL GOBIERNO DE LA CIUDAD  
DE MÉXICO PARA ATENDER  
A VÍCTIMAS DE TRATA  
DE PERSONAS, TURISMO  
SEXUAL, VIOLENCIA SEXUAL  
Y FEMINICIDA**



## **1. Línea \*765 SOS Mujeres**

El apoyo se puede solicitar desde cualquier teléfono móvil o fijo y las mujeres que llamen a esta línea serán asistidas por operadoras especializadas en atención de emergencias con perspectiva de género las 24 horas del día, de lunes a domingo, incluidos días festivos. El uso del número \*765 deberá ser promovido permanentemente con la población en general y con el personal del establecimiento.

## **2. Línea Nacional contra la Trata de Personas**

La denuncia es la principal estrategia en la lucha contra estos delitos. El Código Nacional de Procedimientos Penales, en sus artículos 222 y 223, manifiesta que el deber de denunciar le corresponde a toda persona a quien le conste que se ha cometido un hecho probablemente constitutivo de un delito. La denuncia podrá formularse por cualquier medio y podrá realizarse de forma anónima o en reserva de identidad. A nivel nacional, la cifra negra en el caso de víctimas de trata de personas es superior al 99 por ciento, lo que quiere decir que por

cada caso que se denuncia hay cien que no; es por ello la necesidad de la denuncia y su seguimiento, a fin de poder ejercer la justicia que merecen las víctimas.

La Línea y el Chat Nacional Contra la Trata de Personas (LNCTP), del Consejo Ciudadano para la Seguridad y Justicia de la Ciudad de México 800 5533 000 es atendida por abogadas, abogados, psicólogas y psicólogos especializados en el tema de trata, a través de línea atienden, acompañan, vinculan los casos con las autoridades competentes.

Asimismo el flujograma de detección y canalización para la atención integral a víctimas de trata de personas en la Ciudad de México podrá ser consultado en el siguiente link:

[https://semujeres.cdmx.gob.mx/storage/app/media/HotelSeguro/Flujograma\\_deteccion\\_canalizacion\\_victimas\\_trata.pdf](https://semujeres.cdmx.gob.mx/storage/app/media/HotelSeguro/Flujograma_deteccion_canalizacion_victimas_trata.pdf)

## **3. Servicios para la atención a la violencia contra las mujeres**

La Ciudad de México cuenta con el sistema de servicios gratuitos de atención a la violencia de género más grande del país.



Consulta el portal

<https://www.atencionalaviolencia.semujeres.cdmx.gob.mx/> para ubicar las sedes de servicios de asesoría jurídica, atención psicológica, servicios de salud y sociales más cercanos a ti, así como los días y horarios.

CIUDAD **INNOVADORA**  
Y DE **DERECHOS**