



ALERTA *HOTELERA*

“Recomendaciones para la identificación de posibles conductas criminales o ilegales y de comportamientos contrarios a la convivencia en la operación de alojamientos y hospedajes”

¡Nuestra seguridad, tu seguridad, la tranquilidad de todos!

En el marco de las estrategias de convivencia y seguridad ciudadana del país y siguiendo los criterios de seguridad turística, la Policía Nacional y la Asociación Hotelera y Turística de Colombia- Cotelco, presentan la guía de recomendaciones para la identificación de posibles conductas criminales o ilegales y los comportamientos contrarios a la convivencia en el sector de alojamientos y hospedajes y de seguridad para la protección y atención de viajeros y turistas nacionales y extranjeros que visitan el territorio nacional en el contexto de viajes y turismo.

El documento, concentra diferentes líneas de acción que permiten activar los mecanismos de identificación, prevención y manejo de conductas que abarcan un amplio escenario de actos y actividades que infringen la legislación existente o reflejan acciones contra el entorno, las personas, las propiedades y las condiciones de seguridad y tranquilidad para huéspedes, empresarios, empleados y visitantes.

**“El conocimiento,
la anticipación y la
prevención,
garantizarán
entornos hoteleros
más seguros”**

POLICÍA NACIONAL

Jefatura Nacional del Servicio de Policía
Área de Protección al Turismo y Patrimonio Nacional -
Dirección de Protección y Servicios Especiales
Grupo de Protección a la Infancia y Adolescencia
Dirección de Investigación Criminal e Interpol
Centro de Capacidades para la Ciberseguridad de Colombia
Dirección Antisecuestro y Antiextorsión
Grupo Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana

COTELCO

Asociación Hotelera y Turística de Colombia

Contenido

Explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA)	04
Recomendaciones generales	04
Acciones frente a la ocurrencia del delito	05
Hurto a personas	06
Recomendaciones generales	06
Recomendaciones para huéspedes	06
Acciones frente a la ocurrencia del delito	06
Falsedad personal	07
Recomendaciones generales	07
Recomendaciones para huéspedes	07
Acciones frente a la ocurrencia del delito	07
Estafa	08
Recomendaciones generales	08
Recomendaciones para huéspedes	08
Acciones frente a la ocurrencia del delito	08
Trata de personas	08
Recomendaciones generales	09
Señales de alerta	09
Acciones frente a la ocurrencia del delito	09
Extorsión	10
Recomendaciones generales	10
Recomendaciones para huéspedes	11
En contexto general, ¿Qué hacer?	11
Acciones frente a la ocurrencia del delito	11
Secuestro	11
Huéspedes y personal del establecimiento	12
Acciones frente a un secuestro	12
Recomendaciones para el personal del establecimiento y huéspedes	13
Ciberextorsión	13
Qué hacer	13
Ciberdelitos	14
Qué hacer si ya fue víctima	14
Recomendaciones generales	14
Recomendaciones para huéspedes	15
Acciones frente a la ocurrencia del delito	15
Casos de homicidio y/o suicidio	15
Signos de alarma de conducta suicida, tenga presente	16
Recomendaciones generales	16
Ruta de atención cuando se presentan comportamientos contrarios a la convivencia	
“Ley 1801 de 2016”, en el sector hotelero	17
Recomendaciones generales	17

Explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes

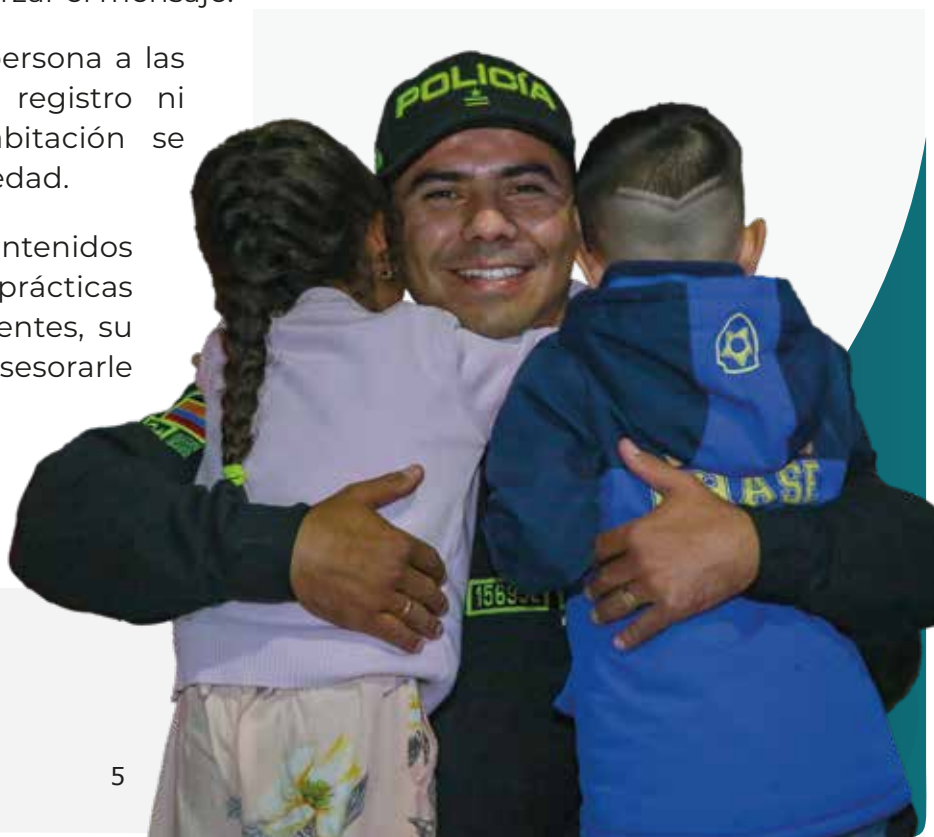
La explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes en el contexto de viajes y turismo (ESCNNA) en Colombia, es un delito conforme a lo estipulado por el Código Penal. El Estado colombiano condena las actividades sexuales, eróticas o de pornografía que involucren menores de 18 años, delito que será perseguido y castigado con penas hasta de 33 años de prisión. Al respecto, el Código Penal Colombiano, Ley 599 de 2000 artículo 219, establece que “el que dirija, organice o promueva actividades turísticas que incluyan la utilización sexual de menores de edad incurrirá en prisión de cuatro (4) a ocho (8) años. Así, en el contexto de viajes y turismo, se identifica que los establecimientos de alojamiento y hospedaje puedan ser utilizados como espacios para la ocurrencia u ofrecimiento de esta conducta delictiva, razón por la cual el personal del hotel puede usar estas señales de alerta para contribuir a su identificación y reporte inmediato a las autoridades competentes.

Recomendaciones generales:

- »▶ Diseñar y divulgar al interior del establecimiento hotelero y con sus proveedores una política en la que el prestador establezca medidas para prevenir y contrarrestar toda forma de explotación de menores en viajes y turismo.
- »▶ Capacitar a todo el personal vinculado al establecimiento hotelero, frente al tema de prevención de la explotación sexual comercial de menores.
- »▶ Verificar la existencia de autorización de los padres y/o quien tenga la patria potestad de los menores antes de permitir su ingreso corroborando el parentesco entre los adultos y las niñas, niños y adolescentes. De no contar con dichos documentos, remitirse de inmediato a la Policía Nacional o a las líneas gratuitas de atención del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) que operan las 24 horas del día, marcando a la línea **141** - línea gratuita nacional **01 8000 91 80 80** - PBX: **601 437 7630**.
- »▶ Informar a huéspedes, clientes, proveedores entre otros, sobre las consecuencias legales en Colombia de la explotación y el abuso sexual de menores.
- »▶ Identifique plataformas virtuales (páginas de servicios sexuales) que utilizan establecimientos para la realización de actividades sexuales.
- »▶ De presentarse el caso al interior, se deberá activar de inmediato la ruta de atención integral a niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia sexual comunicándose con la Policía Nacional y el hospital más cercano.
- »▶ Si se llega a presentar o conocer uno de estos hechos, se debe llamar a la patrulla de vigilancia policial más cercana y solicitar acompañamiento de la Policía de Infancia y
- »▶ Si se presenta algún hecho victimizante relacionado con la explotación sexual comercial de niños niñas y adolescentes en el contexto de viajes y turismo (ESCNNA), activar la ruta presencial de asistencia y protección a través de las líneas gratuitas 24 horas - **141** - línea gratuita nacional **01 8000 91 80 80** - PBX: **601 437 7630** del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

Acciones frente a la ocurrencia del delito :

- » En caso de sospecha de Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes - ESCNNA - en las instalaciones del establecimiento de hospedaje, avise oportunamente a la persona encargada de seguridad o contáctese con la línea de denuncia nacional 01 8000 112 440 y la línea 106 del ICBF.
- » Solicite identificación tanto del adulto como del niño, niña y/o adolescente y verifique el grado de parentesco. En caso de no haber parentesco alguno, solicite el documento de autorización de los padres autenticado, en el cual se autorice o se informe que el menor de edad se aloja en compañía de otra persona mayor de 18 años con el conocimiento de sus tutores.
- » En el momento en que se realice la reserva, informe cuáles son los documentos que se requieren para registrar a un menor de edad en un establecimiento de alojamiento.
- » Al atender un grupo donde se hospeden niños, niñas y/o adolescentes con adultos, esté alerta del trato entre ellos, en el caso de observar conductas inadecuadas como el consumo de alcohol, sustancias alucinógenas, y/o prácticas sexuales notifíquelo a las autoridades competentes.
- » Si hospeda grupos donde viajen menores de edad a cargo de profesores, guías de turismo o cualquier otro representante de una agencia de viajes, clientes institucionales o corporativos, solicite copia de los permisos de los padres de familia para el desarrollo de actividades turísticas que incluyen autorización para pernoctar.
- » Establezca normas básicas de comportamiento para los clientes y huéspedes que garanticen la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes que se alojan en su establecimiento, inclúyalas en los contratos de alojamiento y colóquelas en cada una de las habitaciones con el ánimo de reforzar el mensaje.
- » No permita el ingreso de ninguna persona a las habitaciones sin hacer el debido registro ni mucho menos cuando en la habitación se encuentra hospedado un menor de edad.
- » Bloquee páginas web que tengan contenidos inapropiados relacionados a prácticas sexuales con niños, niñas y adolescentes, su proveedor local de internet puede asesorarle para el bloqueo de estos contenidos.



Hurto a personas

De acuerdo con el Código de Procedimiento Penal, el hurto está definido en el artículo 239 como: “El que se apodere de una cosa mueble ajena, con el propósito de obtener provecho para sí o para otro”.

Recomendaciones generales:

- ▶▶ El procedimiento inicial en los eventos de hurto, es contactar a patrulla de vigilancia policial para informar de lo sucedido.
- ▶▶ Ubicar en sitios visibles y de forma clara, los datos de contacto de patrulla de vigilancia policial.
- ▶▶ No permitir que personas no autorizadas transiten por áreas donde afecten la privacidad de las personas y/o huéspedes.
- ▶▶ Solicitar antecedentes al personal que va a ser contratado por el establecimiento de alojamiento.

Recomendaciones para huéspedes:

- ▶▶ Asegúrese que al salir de la habitación las puertas, ventanas o accesos a otras habitaciones queden bien cerrados y asegurados.
- ▶▶ Si el alojamiento cuenta con caja fuerte, asegure allí sus objetos de valor.
- ▶▶ Sea reservado con su información financiera, así como las claves de acceso a cajas fuertes o productos financieros. Evite mencionar en público el motivo de su estadía o itinerarios.
- ▶▶ Reporte a la administración del hotel el merodeo de personas en los pasillos, intentos de ingreso a otras habitaciones, aglomeraciones y movimientos inusuales de personas en otras habitaciones.
- ▶▶ Tenga a la mano el número telefónico de la patrulla de vigilancia policial.
- ▶▶ Evite socializar con personas que usted no conoce y se muestran interesadas en conocer sus horarios y actividades.

Acciones frente a la ocurrencia del delito:

- ▶▶ El procedimiento inicial en los eventos de hurto es contactar a la patrulla de vigilancia policial para informar de lo sucedido.
- ▶▶ Realizar la denuncia penal ante la Fiscalía General de la Nación o Policía Nacional. Esta denuncia se puede realizar por medio de la página web que se encuentra en la URL <https://sicecon.fiscalia.gov.co/denuncia/ingresoPrincipal> o <https://adenunciar.policia.gov.co/Adenunciar/default.aspx> igualmente, puede realizar la denuncia de forma presencial en las estaciones de Policía o Unidades de Reacción Inmediata – URI – de la localidad donde se encuentre.

También es posible interponer la denuncia a través de la URL <https://fiscaliagn.maps.arcgis.com/apps/webappviewer/index.html?id=5a01fb2c742f4e3395985fd96b0eff84>

- »» En el caso de hurto de teléfonos celulares, si el teléfono reporta alguna ubicación actualizada por medio de la aplicación “encontrar mi iPhone” o “encontrar mi dispositivo”, debe informarlo a los funcionarios de la patrulla de vigilancia policial donde señale la aplicación, para que adelanten las labores de verificación y si es del caso, realizar la recuperación, de acuerdo con el alcance de sus funciones constitucionales.
- »» Evite dar clic en links o enlaces sospechosos que lleguen a su email o por medio de mensajes de texto donde se indique que fue encontrado el teléfono celular, con ello pueden vulnerar sus datos o información; además, si se llega a dar la recuperación del teléfono celular, un funcionario de Policía jamás solicitará datos de las cuentas de usuario del teléfono, sino que le informará sobre la recuperación del bien y le dará instrucciones para reclamarlo.

Falsedad personal

Según el Artículo 296. Falsedad personal define “El que con el fin de obtener un provecho para sí o para otro, o causar daño, sustituya o suplante a una persona o se atribuya nombre, edad, estado civil, o calidad que pueda tener efectos jurídicos, incurrirá en multa, siempre que la conducta no constituya otro delito”.

Recomendaciones generales:

- »» Siempre solicite el documento de identificación a las personas que se van a hospedar y corrobore que conozcan la información de los mismos.
- »» Compare la fotografía con la persona.
- »» En caso que dude de la identidad de la persona utilice bases de datos públicas.

Recomendaciones para huéspedes:

- »» Cuando reciba correos electrónicos, mensajes de texto o llamadas inesperadas del personal que labora en el establecimiento de alojamiento, solicitando información personal o financiera, cerciórese que la persona sea verídica.
- »» No entregue información personal en llamadas telefónicas o mensajes de WhatsApp que ofrecen premios, promociones del lugar donde se hospeda, si hay información que le genere duda, corrobore directamente comunicándose a los datos de contacto suministrados por el establecimiento.
- »» Realizar todo tipo de transacción de manera personal y cerciorarse que los funcionarios que le ofrecen servicios, realmente estén vinculados con el establecimiento de alojamiento.

Acciones frente a la ocurrencia del delito:

- »» Contactar a los funcionarios de Policía del cuadrante para reportar lo sucedido.



Estafa

De acuerdo con el Código de Procedimiento Penal, la estafa está definida en el artículo 246 como: “El que obtenga provecho ilícito para sí o para un tercero, con perjuicio ajeno, induciendo o manteniendo a otro en error por medio de artificios o engaños”.

Recomendaciones generales:

- ▶ Siempre solicite el documento de identificación a las personas que se van a hospedar y corrobore que conozcan la información de los mismos, compare la fotografía con la persona.
- ▶ Verifique que, cuando se realicen de forma electrónica, los pagos de productos y hospedaje se vean reflejados inmediatamente en las cuentas del establecimiento, no se confíe solamente de la captura de pantalla de quien está pagando.

Recomendaciones para huéspedes:

- ▶ Cuando reciba correos electrónicos, mensajes de texto o llamadas inesperadas de personal del establecimiento de alojamiento que solicitan información personal o financiera, confirme que la información de la persona sea verídica.
- ▶ No entregue información personal en llamadas telefónicas o mensajes de WhatsApp, que ofrecen premios, promociones del lugar donde se hospeda, cerciórese de la información con personal del establecimiento.
- ▶ Realizar todo tipo de transacción de manera personal y cerciorarse que los funcionarios que le ofrecen los servicios realmente hagan parte del establecimiento.

Acciones frente a la ocurrencia del delito:

- ▶ Contactar a la patrulla de vigilancia policial del cuadrante para informar de lo sucedido.
- ▶ Realizar la denuncia penal, es decir ante la Fiscalía General de la Nación o Policía Nacional. Esta denuncia se puede realizar por medio de la página web que se encuentra en la URL <https://sicecon.fiscalia.gov.co/denuncia/ingresoPrincipal> o <https://adenunciar.policia.gov.co/Adenunciar/default.aspx>
- ▶ Puede realizar la denuncia de forma presencial en las estaciones de Policía o Unidades de Reacción Inmediata – URI – de la localidad donde se encuentre ubicado el establecimiento.
En la URL <https://fiscaliagn.maps.arcgis.com/apps/webappviewer/index.html?id=5a01fb2c742f4e3395>

Trata de personas

El Gobierno Nacional cuenta con la Estrategia Nacional para la Lucha Contra la Trata de Personas 2020-2024 (Decreto 1818 del 31 de diciembre de 2020), la cual establece lineamientos, campañas y programas de prevención, investigación y judicialización para contrarrestar este flagelo, desde el enfoque de derechos humanos, género, diferencial, territorial y de lucha contra el delito.



Recomendaciones generales:

- ▶▶ Descargar la aplicación LibertApp de forma gratuita desde las plataformas Android e IOS, es posible su uso en idioma español o inglés.
- ▶▶ Con LibertApp, cualquier persona puede denunciar la trata de personas en Colombia, cuenta con un botón de pánico que envía de manera inmediata, los datos básicos del denunciante y su ubicación en tiempo real al Centro Operativo Antitrata de Personas -COAT- del Ministerio del Interior.
- ▶▶ Línea gratuita nacional 018000522020.
- ▶▶ La Policía Nacional cuenta con la línea púrpura y el CAI virtual, medios que facilitan el contacto directo para que grupos especializados en el delito de Trata de Personas puedan atender los distintos requerimientos, enfocados en la prevención y judicialización.
- ▶▶ Desde el Ministerio del Interior a través del correo coordinacioncoat@mininterior.gov.co se recibe información de posibles víctimas y se realiza la activación de la ruta de atención.

Señales de alerta:

- ▶▶ Huéspedes que no pueden verificar de qué ciudad o país provienen.
- ▶▶ Huéspedes que se registran con poco o nada de maletas de equipaje.
- ▶▶ Huéspedes que no estén en posesión de su propia identificación.
- ▶▶ Un huésped o invitado de un huésped que usa múltiples teléfonos celulares, y tarjetas de crédito.

Acciones frente a la ocurrencia del delito



RUTA DE PROTECCIÓN Y ASISTENCIA para víctimas de trata de personas

ETAPA 1: Recepción del caso



Extorsión

De acuerdo con el Código de Procedimiento Penal, la extorsión está definida en el artículo 244 como: “El que constriña a otro a hacer, tolerar u omitir alguna cosa, con el propósito de obtener provecho ilícito o cualquier utilidad ilícita o beneficio ilícito, para sí o para un tercero, incurrirá en prisión de ciento noventa y dos (192) a doscientos ochenta y ocho (288) meses y multa de ochocientos (800) a mil ochocientos (1.800) salarios mínimos legales mensuales vigente”.

Recomendaciones generales:

- »▶ Extreme medidas de autoprotección y autorregulación.
- »▶ Su lugar de trabajo es un área que permite que sean ubicados fácilmente, evite dar información a extraños (vendedores, encuestadores o supuestas autoridades, que soliciten su información personal).
- »▶ Verifique a través de las autoridades los antecedentes de los empleados.
- »▶ Mantenga contacto permanente con la patrulla de vigilancia policial.
- »▶ Fortalezca la seguridad del establecimiento, con los frentes de seguridad local – Policial.
- »▶ Instale sistemas de seguridad que permitan controlar los puntos vulnerables de su establecimiento.
- »▶ Entrene a su personal para que evite suministrar información personal de los directivos, familiares, huéspedes, entre otros.



- »▶ Cuando reciba una llamada desconocida, no proporcione ninguna información personal o del establecimiento.
- »▶ Adquiera elementos de seguridad que le permitan detectar metales, armas o explosivos.

Recomendaciones para huéspedes:

- »▶ Evite los encuentros casuales, pueden vulnerar su seguridad.
- »▶ Sea reservado frente a los desplazamientos que vaya a realizar (dentro y fuera la ciudad).
- »▶ Si va a hacer uso de transporte público, solicítelo a empresas reconocidas, si lo aborda en la calle, envíe placas y características del vehículo mediante mensaje a una persona de confianza.
- »▶ Cuando reciba una llamada desconocida, no proporcione ninguna información personal o del establecimiento.
- »▶ No publique información personal en las redes sociales, esta puede ser usada para fines extorsivos.
- »▶ Evite intercambiar información íntima con desconocidos.
- »▶ No realice ningún tipo de negocio en lugares no reconocidos, en lo posible sea usted quien acuerde el sitio e informe a alguien de confianza.

En contexto general

Si a usted lo llaman para intimidarlo, para colaborar con una causa o un grupo armado ilegal, lo declaran supuestamente objetivo militar o lo citan a una reunión, no lo haga.

¿Qué hacer?

- »» En lo posible realice la grabación de la llamada.
- »» Absténgase de brindar información vía telefónica, esta puede ser empleada para fines extorsivos.
- »» No entre en confrontación con su interlocutor.
- »» Identifique el número telefónico.
- »» Por ningún motivo haga transferencias de dinero ni concrete citas para el pago.
- »» No establezca comunicación con nadie a través de redes sociales sin verificar los perfiles.
- »» Cuelgue e inmediatamente comuníquese al GAULA de la Policía con la **línea 165**.

Acciones frente a una llamada extorsiva

- »» Intente mantener la calma, recuerde que el objetivo del victimario es intimidarlo, empleando amenazas en contra de su integridad o la de su familia.
- »» No confirme o entregue información personal, familiar o laboral al victimario.
- »» Preserve información tal como número de teléfono del cual recibe la llamada y alias con el cual se identifica el victimario; intente grabar la llamada.
- »» No confronte al victimario, mantenga el canal de comunicación abierto.
- »» No se comprometa a asistir a reuniones o lugares pactados por el victimario y no retorne llamadas.
- »» No realice pagos o acceda a las exigencias del victimario, ni ofrezca sumas de dinero.
- »» Corrobore la información que le entrega el victimario, especialmente la relacionada con sus familiares.
- »» Comuníquese con el GAULA a través de la línea 165 o acérquese al CAI más cercano.

Secuestro

Según el artículo 168. Del Código Penal, **SECUESTRO SIMPLE** se define: “El que arrebate, sustraiga, retenga u oculte a una persona, incurrirá en prisión de doce (12) a veinte (20) años y multa de seiscientos (600) a mil (1000) salarios mínimos legales mensuales vigentes”, **basta que se prive de la libertad a una persona para que se configure el delito**.

Según el Artículo 169. SECUESTRO EXTORSIVO define: “El que arrebate, sustraiga, retenga u oculte a una persona, con el propósito de exigir por su libertad un provecho o cualquier utilidad, o para que se haga u omita algo, o con fines publicitarios o de carácter político, incurrirá en prisión de veinte (20) a veintiocho (28) años y multa de dos mil (2.000) mil (4.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes”.

Estas penas serán agravadas, si la conducta se comete a persona discapacitada, si se somete a la víctima a tortura física o moral o a violencia sexual, si se prolonga por más de 15 días, o sean agredidos o amenazados de muerte como presión de la exigencia con fines terroristas, cuando se afecte gravemente los bienes o la actividad profesional o económica de la víctima, entre otras causales, tipificadas en la ley.

Recomendaciones a huéspedes y personal del establecimiento

Es importante conocer que la mayor parte de información con que cuentan los delincuentes, es suministrada (involuntariamente) por las víctimas a través de:

- »» Redes sociales.
- »» Dispositivos de almacenamiento (USB, tablet, celulares, portátiles, entre otros).
- »» Tarjetas de presentación.
- »» Círculo de “amigos”.
- »» Familiares.
- »» Encuestas.
- »» Actualización de información vía internet, celular, fijo.
- »» Medios de comunicación (televisión, emisoras, revistas, periódicos entre otros).

Acciones frente a un secuestro

- »» Tratar de permanecer calmado, no gritar a menos que usted crea que obtendrá ayuda inmediata.
- »» Poner especial atención y seguir todas las instrucciones de sus captores.
- »» No negociar en cautiverio, no brindar o confirmar información.
- »» En lo posible exigir comunicación con la familia.
- »» Desarrollar técnicas de observación y descripción.
- »» Familiarizarse con los secuestradores.
- »» Estudiar factores de oportunidad y riesgos controlados.
- »» Memorice información útil.

Su familia debe:

- »» Informar de manera inmediata al GAULA de la Policía Nacional Línea Gratuita Nacional 165.
- »» Generar alerta frente a una situación inusual.
- »» Si recibe una comunicación, no comprometerse con pagos, mostrarse dispuesto a cooperar y pedir prueba de vida.
- »» Seguir las instrucciones y asesoría de los investigadores.
- »» Ser sincera y honesta en el proceso investigativo.

Riesgos de pagar

- »» No garantiza el regreso de la víctima sana y salva a la libertad.
- »» Aumenta el riesgo de un nuevo secuestro en la familia.
- »» Fortalece al delincuente y lo estimula a continuar realizando secuestros.
- »» Expone la propia vida y la del secuestrado.

Recomendaciones para el personal del establecimiento y huéspedes

- » Si recibe una comunicación, no comprometerse con pagos, mostrarse dispuesto a cooperar y pedir pruebas de vida.
- » Seguir las instrucciones y asesorías brindadas por los investigadores.
- » No haga verificaciones (déjelo en manos del personal experto del GAULA de la Policía).
- » Cuando se desplaza o concurre a establecimientos públicos o fiestas, hágalo siempre en grupo y evite abandonar el lugar sin informar a donde va, incluso para ir al baño es conveniente hacerlo acompañado.

Ciberextorsión

Son delitos cometidos por delincuentes a través de plataformas virtuales y entornos digitales. Todos pueden ser víctimas de engaños en internet con el fin de conseguir imágenes o videos íntimos y posteriormente exigir dinero.

¿Sabía usted que personas se están apoderando de sus fotos en redes sociales?

Tenga cuidado, es un modus operandi en entornos digitales.

¿Qué hace el delincuente?

- » Toman algunas fotos de redes sociales.
- » Generan confianza en conversaciones a través de los chats de las aplicaciones (Facebook, WhatsApp, Instagram, X, entre otros).
- » Solicitan fotos íntimas para luego extorsionarlos.
- » Después envían un mensaje a sus víctimas y suplantan autoridad o la exigencia directamente.
- » Exigen que consignen la suma de la extorsión para evitar ser denunciados.

¿Qué hacer?

- » De inmediato tome contacto con el GAULA de la policía Nacional **línea de atención 165**.

Recomendaciones para el personal del establecimiento y huéspedes

- » Asegúrese que los protocolos de seguridad en sus redes sociales estén activos.
- » No acepte invitaciones de personas que no conoce.
- » Nunca comparta imágenes o videos íntimos con nadie.
- » Utilice contraseñas seguras de tipo alfanumérico usando caracteres especiales.



- »► No descargue archivos o abra links de correos que no sean de confianza, o que parezcan sospechosos.
- »► Configurar las opciones de privacidad de las cuentas y/o redes sociales (Facebook, Instagram, entre otros).
- »► Tener en cuenta el círculo de amigos agregados a las cuentas de redes sociales.
- »► Evite conversaciones virtuales con desconocidos.
- »► Tener siempre actualizado el antivirus del sistema operativo y el navegador.
- »► No descargar ningún programa que no proceda de una fuente confiable.
- »► Para mayor seguridad, active la doble verificación en dos pasos, en sus teléfonos celulares.

Ciberdelitos

Generalmente, este tipo de estafas son ejecutadas a través de medios electrónicos, como correos, páginas web suplantadas, llamadas y mensajes de texto, donde los ciberdelincuentes buscan engañar a los ciudadanos, ofreciendo falsos paquetes turísticos, alquileres de hoteles y hospedajes en diferentes lugares del país.

En el código penal estos delitos se definen como:

Hurto por medios informáticos: el que, superando medidas de seguridad informáticas, realice la conducta señalada en el artículo 239 manipulando un sistema informático, una red de sistema electrónico, telemático u otro medio semejante, o suplantando a un usuario ante los sistemas de autenticación y de autorización establecidos, incurrirá en las penas señaladas en el artículo 240 de este Código.

Suplantación de sitios web para capturar datos personales: el que con objeto ilícito y sin estar facultado para ello, diseñe, desarrolle, trafique, venda, ejecute, programe o envíe páginas electrónicas, enlaces o ventanas emergentes, incurrirá en pena de prisión de cuarenta y ocho (48) a noventa y seis (96) meses y en multa de 100 a 1.000 salarios mínimos legales mensuales vigentes, siempre que la conducta no constituya delito sancionado con pena más grave.

¿Qué hacer si ya fue víctima?

Recomendaciones generales

- »► Informe a la gerencia que posiblemente están suplantando el establecimiento de alojamiento y hospedaje o una falsa agencia se encuentra vendiendo servicios que los involucra.
- »► Contacte al CAI Virtual de la Policía Nacional.
- »► Ingrese a la Plataforma <https://adenunciar.policia.gov.co/Adenunciar/> para interponer su denuncia, incluyendo información detallada respecto a la suplantación de sitios web para capturar datos personales.

Recomendaciones para huéspedes

- »» Contacte al CAI Virtual de la Policía Nacional.
- »» Ingrese a la plataforma <https://adenunciar.policia.gov.co/Adenunciar/> para interponer su denuncia, incluyendo información detallada respecto al hurto por medios informáticos.
- »» Si va a adquirir planes vacacionales, alojamiento o tures, verificar que el establecimiento este legalmente constituido. Ver página <https://rnt.confecamaras.co/>
- »» Compre en sitios web conocidos y con buena reputación.
- »» Evite dar clic en los enlaces de correos y anuncios recibidos a través de mensajería instantánea y redes sociales.
- »» Verifique las ofertas y promociones, no suministre datos personales sin estar seguro de la legalidad de la misma.
- »» Después de hacer compras online, revise que todos los cargos de su cuenta bancaria están bajo control, si alguno le resulta sospechoso, informe de manera inmediata a su banco.
- »» No permita que una tercera persona le ayude a realizar sus transacciones virtuales.
- »» Verifique las políticas de seguridad de los sitios web desde los cuales se realiza la compra.
- »» Analice la redacción y ortografía de los mensajes y correos allegados donde se ofrezcan productos y servicios, usualmente los sitios falsos utilizan mala redacción y ortografía.
- »» Tenga actualizados los antivirus en los dispositivos electrónicos en los cuales se están realizando las transacciones.

Contacte al CAI Virtual de la Policía Nacional.

Acciones frente a la ocurrencia del delito

Se establece como primera línea de acción el Centro Cibernético Policial de la Dirección de Investigación Criminal e INTERPOL, el cual cuenta con la plataforma de servicio especializado de atención 24/7 CAI Virtual <https://caivirtual.policia.gov.co/> a los ciudadanos que sean víctimas de delitos informáticos establecidos en la Ley 1273 de 2009.

A continuación, se relacionan las funciones del CAI virtual de la Policía Nacional:

- »» Asesoría ciudadana en atención y gestión de incidentes informáticos.
- »» Gestión para el análisis de código malicioso (MALWARE).
- »» Generación de alertas preventivas en redes sociales (@Caivirtual).
- »» Concientización en nuevas modalidades, buscando generar cultura en materia de cibercrimen.

Casos de homicidio y/o suicidio

En el artículo 103 del Código Penal se establece que “El que matare a otro, incurrirá en prisión de doscientos ocho (208) a cuatrocientos cincuenta (450) meses”. La penalización puede estar sujeta a diversas características que agraven o disminuyan la gravedad del acto. Son agravantes: -El homicidio cometido contra personas menores de edad. -El acto cometido contra una o varias mujeres. -Cuando se interviene para ayudar a cometer un suicidio, En este caso no importa si se da por piedad o ayuda al acto de suicidio.

El homicidio no debe confundirse con el delito de asesinato, que representa una intensidad criminal mucho mayor. Entre otras cosas, porque el segundo se comete con ensañamiento o por una recompensa dada por cometer el delito.

Mientras que, en el suicidio, es la muerte derivada de la utilización de cualquier método (envenenamiento, ahorcamiento, herida por arma de fuego o cortopunzante, lanzamiento al vacío, a un vehículo o cualquier otra forma) con evidencia, de que fue autoinfligida y con la intención de provocar el propio fallecimiento.

Recomendaciones generales

- »▶ Tener el registro de quienes ingresan y/o visitantes. Tener el registro de quienes ingresan y/o visitantes.
- »▶ Recepción de información y datos de contactos.
- »▶ Solicitud de registro en la recepción sin gafas de sol y/o cubre cabezas.
- »▶ Si escucha disparos llamar de manera inmediata al 123 y solicitar a otros huéspedes no transitar por zonas cercanas.
- »▶ Establecer comunicación con las habitaciones ocupadas.
- »▶ Tener registro de cámaras de seguridad.
- »▶ Informar al 123 para activación de actos urgentes y relatar de manera clara y específica el estado de la víctima. Esto permitirá recibir instrucciones y gestionar las unidades policiales o médicas del caso.
- »▶ Hacer registros en minutas y/o libros de aspectos cronológicos.
- »▶ Aseguramiento del lugar de los hechos (cerrar puertas o bloquear zonas de acceso a la víctima).
- »▶ Verificar información y documentos allegados y entregarlos a la policía judicial del caso.
- »▶ La persona que encuentre a la víctima debe esperar a ser entrevistada, así como las últimas que tuvieron contacto con esa persona.
- »▶ El inventario de pertenencias debe realizarse una vez los grupos de criminalística así lo permitan. Este debe quedar en minutas para ser entregados a familiares. A excepción de objetos concebidos como elementos materiales de prueba.
- »▶ Determinar el último momento en que se vio con vida a la persona y último ingreso a la habitación; suministre la información pertinente a las autoridades que ayuden a identificar las posibles causas.

Signos de alarma de conducta suicida, tenga presente:

- »▶ Presencia de pensamientos o planes de autolesión, manifiestas o no, tristeza o desesperación.
- »▶ Alteraciones emocionales graves.
- »▶ Que se denote desesperanza en la persona.
- »▶ Agitación o extrema violencia.
- »▶ Conductas poco comunicativas. En caso de presenciar este y los demás signos, o de cualquier otro comportamiento anómalo, por favor informe de inmediato a la Línea 123, y a la Policía Nacional, de esta forma se activará la ruta de atención para este tipo de casos.

Ruta de atención cuando se presentan comportamientos contrarios a la convivencia, “Ley 1801 de 2016”, en el sector hotelero

La ley 1801 de 2016 “Por el cual se expide el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana”, establece que es deber de todas las personas en el territorio nacional comportarse de manera favorable a la convivencia, para ello, evitará cualquier tipo de comportamiento contrario a la convivencia, respetando a las demás personas, los bienes y el ambiente, por lo cual, cuando evidencie al interior o alrededores del establecimiento de alojamiento y hospedaje los siguientes comportamientos contrarios a la convivencia siga las recomendaciones generales:

- »» Reñir, incitar o incurrir en confrontaciones violentas que puedan derivar en agresiones físicas, art. 27 # 1, Ley 1801.
- »» Los sonidos o ruidos en actividades, fiestas, reuniones, o eventos similares que afecten la convivencia, cuando generen molestia por su impacto auditivo. Art. 33 # 1 lit. A. Ley 1801.
- »» Los sonidos o ruidos en actividades, fiestas, reuniones, o eventos similares que afecten la convivencia, cuando generen molestia por su impacto auditivo. Art. 33 # 1 lit. A. Ley 1801.
- »» Portar armas, elementos cortantes, punzantes o semejantes. Art. 27 # 6 Ley 1801.
- »» Portar o consumir sustancias prohibidas. Art.140 # 8 Ley 1801.
- »» Realizar actos sexuales o de exhibicionismo que generen molestia a la comunidad, Art. 33 # 2- Literal B entre otros.

Recomendaciones generales

- »» Contactar al cuadrante de la zona o llamar a la línea de emergencias 123.
- »» Otorgar a los uniformados de la Policía Nacional la información necesaria para identificar la (s) persona (s) que está (n) realizando el comportamiento contrario a la convivencia.
- »» Aportar los elementos de prueba tales como videos, imágenes, testimonios u otros, que permitan corroborar el comportamiento contrario que efectuó la persona.
- »» El personal uniformado de la Policía Nacional efectuará la ponderación de los hechos procurando reestablecer la convivencia empleando medios de Policía.
- »» De no ser posible la acción anterior se procederá a imponer Orden de Comparendo señalando e imponiendo las medidas correctivas correspondientes de acuerdo al comportamiento contrario a la convivencia.
- »» Si el comportamiento se evidencia dentro de una habitación y la persona no abre, el personal que trabaja en el establecimiento, agotará la primera instancia, que es efectuar el llamado de atención; si la conducta continua, podrá llamar al cuadrante de la Policía en su jurisdicción. Cuando la persona salga de la habitación se le demostrará mediante elementos de prueba tales como videos, imágenes, testimonios u otros la realización del comportamiento contrario a la convivencia, con el fin de que por parte del personal uniformado de la Policía Nacional proceda a imponer Orden de Comparendo para las medidas correctivas correspondientes.