

INSTRUCTIVO DE DENUNCIAS Y CANALES DE REPORTE

I. ¿Para qué sirve este instructivo?

Si durante un viaje, una actividad turística o una relación comercial con **MAYORPLUS SAS** (en adelante, "**MAYORPLUS**") usted conoce hechos que puedan constituir explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes, violencia contra menores de edad, trata de personas, tráfico de fauna o flora silvestre, afectación del patrimonio cultural, discriminación, corrupción u otras conductas ilícitas, este instructivo le indica a qué autoridad acudir y cómo informar a **MAYORPLUS**.

Si existe un riesgo inminente para la vida o la integridad de una persona, llame de inmediato a la línea de emergencias 123 de la Policía Nacional. Si el hecho ocurre fuera de Colombia, acuda a la línea de emergencias del país en el que se encuentra y comuníquese con el consulado de Colombia.

2. Canales de denuncia ante las autoridades

2.1. Niños, niñas y adolescentes

SITUACIÓN	DÓNDE DENUNCIAR
Explotación sexual comercial, abuso sexual, maltrato, trabajo infantil u otra vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) – Línea gratuita 141 · Fiscalía General de la Nación – Línea 122 · Policía Nacional – Línea 123
Contenidos de abuso sexual infantil en internet	Fiscalía General de la Nación – Línea 122 · Red de reporte Te Protejo (www.teprotejo.org)
Trata de personas	Fiscalía General de la Nación – Línea 122 · Línea gratuita nacional contra la trata de personas del Ministerio del Interior – 01 8000 522020 · Policía Nacional – Línea 123

Importante: nunca descargue, reenvíe ni comparta imágenes o videos de abuso sexual de menores de edad, ni siquiera para denunciarlos; hacerlo puede constituir un delito. Informe a la autoridad dónde se encuentra el contenido.

2.2. Fauna, flora y recursos naturales

SITUACIÓN	DÓNDE DENUNCIAR
Tráfico, caza, comercio o maltrato de fauna silvestre; extracción de flora; daños a áreas protegidas	Policía Nacional – Línea 123 · Autoridad ambiental de la región (Corporación Autónoma Regional o autoridad ambiental urbana) · Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible – canales de atención en www.minambiente.gov.co · Fiscalía General de la Nación – Línea 122

2.3. Patrimonio cultural

SITUACIÓN	DÓNDE DENUNCIAR
Daño, hurto, comercio ilícito o exportación ilegal de bienes de interés cultural	Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes – canales de atención en www.mincultura.gov.co · Fiscalía General de la Nación – Línea 122
Afectación, extracción o comercio de bienes arqueológicos	Instituto Colombiano de Antropología e Historia (ICANH) – www.icanh.gov.co · Fiscalía General de la Nación – Línea 122

2.4. Discriminación y racismo

SITUACIÓN	DÓNDE DENUNCIAR
Actos de discriminación u hostigamiento por razón de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología, sexo u orientación sexual, discapacidad u otras razones	Fiscalía General de la Nación – Línea 122 · Ministerio del Interior – canales de atención en www.mininterior.gov.co

2.5. Otros asuntos

SITUACIÓN	DÓNDE ACUDIR
Corrupción o soborno, incluido el soborno transnacional	Fiscalía General de la Nación – Línea 122 · Superintendencia de Sociedades – www.supersociedades.gov.co
Vulneración de sus derechos como consumidor o de sus datos personales	Superintendencia de Industria y Comercio – www.sic.gov.co (previo reclamo ante MAYORPLUS, cuando la ley lo exija)
Prestadores de servicios turísticos no registrados o incumplimiento de normas del sector turismo	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo – www.mincit.gov.co

3. Reporte a MAYORPLUS

Los viajeros, padres de familia, colegios, empleados, coordinadores de viaje, proveedores y demás interesados también pueden informar a **MAYORPLUS** cualquier situación irregular relacionada con sus servicios:

- Módulo de PQRS <https://mayorplus.com/atencion-al-cliente/>
- Correo electrónico: info@mayorplus.com
- Presencialmente o por escrito: Carrera 43A No. 34-95, Local 273, Medellín.
- Durante un viaje, directamente al coordinador del grupo o a la línea de asistencia del viaje informada en los documentos de viaje.

Para facilitar la gestión del reporte, se recomienda indicar: qué ocurrió, cuándo y dónde; las personas involucradas, si se conocen; y los soportes disponibles. No es necesario tener pruebas para reportar un hecho de buena fe.

MAYORPLUS se compromete a:

- Tratar los reportes con **confidencialidad** y proteger la identidad de quien reporta. Los reportes también pueden presentarse de forma anónima.
- **No tomar represalias** contra quien reporte de buena fe.
- Activar de inmediato la ruta de atención y denuncia ante las autoridades cuando el hecho involucre a niños, niñas o adolescentes, conforme a su Código de Conducta.
- Colaborar con las autoridades competentes.
- Tratar los datos personales incluidos en el reporte conforme a su Política de Tratamiento de Datos Personales.

El reporte a **MAYORPLUS** **no reemplaza** la denuncia ante las autoridades. **MAYORPLUS** no adelanta investigaciones penales; su papel es prevenir, atender, reportar y colaborar.

Versión 2026, Última actualización: 22 de septiembre de 2026