



CONSEJO PROFESIONAL DE GUIAS DE TURISMO

RESOLUCIÓN NÚMERO 135 DE 26 DE DICIEMBRE DE 2016

“Por la cual se dicta el Código de Ética de la Profesión del Guionaje o Guianza Turística y se deroga la Resolución No. 221 del 8 de abril de 1999”

El Consejo Profesional de Guías de Turismo en ejercicio de las atribuciones que le confiere el numeral 6° del artículo 12 del decreto 503 del 28 de febrero de 1997, y

CONSIDERANDO

Que el Gobierno Nacional mediante el artículo 94 de la Ley 300 de 1996 reconoció como Profesión la actividad de Guionaje o Guianza Turística, para lo cual se reglamentó su ejercicio, control y protección por medio del Decreto 503 del 28 de febrero de 1997.

Que de acuerdo con el artículo 12 Decreto 503 del 28 de febrero de 1997, dentro de las funciones del Consejo Profesional de Guías de Turismo se encuentra la de: *“Dictar el Código de Ética de la profesión del Guionaje o Guianza Turística, en donde se establezcan las infracciones y las sanciones para los infractores y las faltas que ocasionen multas, las cuales irán al patrimonio del mismo Consejo.”*

Que mediante Resolución No. 221 del 8 de abril de 1999, el Consejo Profesional de Guías de Turismo, derogó la Resolución No. 002 del 10 de octubre de 1997 y dictó el Código de Ética Profesional del Guía de Turismo.

Que según lo consignado en el Acta No. 64 correspondiente a la sesión del 26 de diciembre de 2016, el Consejo Profesional de Guías de Turismo determinó derogar la Resolución No. 221 del 8 de abril de 1999 y dictar el Código de Ética de la Profesión del Guionaje o Guianza Turística, que se orienta bajo los parámetros de la legislación turística actual del país, constituyéndose en un conjunto de normas que orienten a los Guías de Turismo a tener una conducta acorde con su trabajo y la vida en comunidad, evitando cualquier tipo de comportamiento que vaya en detrimento del ejercicio profesional, sus colegas, la ciudadanía o de la nación en general.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1°. DE LOS PRINCIPIOS DE HONESTIDAD, LEALTAD Y RESPETO DEL GUIA DE TURISMO. La honestidad, la lealtad y el respeto son principios rectores del comportamiento de todo guía de turismo y son parte fundamental de este Código, por lo que se deben observar en el ejercicio profesional, junto con el cumplimiento de las normas nacionales que regulan el sector turístico, y especialmente para con:

- a. **EL TURISTA.** El Guía de Turismo deberá actuar con honestidad, lealtad y respeto al turista, procurando evitar que sea víctima de cualquier tipo de abuso o atropello, durante la ejecución del servicio turístico contratado.

Continuación de la Resolución "Por la cual se deroga la Resolución No. 221 del 8 de abril de 1999 y se dicta el Código de Ética de la Profesión del Guionaje o Guianza Turística"

- b. **LOS OTROS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS.** El Guía deberá observar honestidad y lealtad hacia otros prestadores de servicios turísticos que se involucren con el turista a su cargo, evitando cualquier tipo de acción o manifestación personal que vaya en detrimento de sus intereses, prestigio y honra. Así mismo, el Guía deberá velar para que los intereses o bienes de estos prestadores o de terceras personas, no sean afectados negativamente como consecuencia de acciones desplegadas por el turista o personas involucradas en el servicio turístico contratado.
- c. **SUS COLEGAS.** El Guía de Turismo deberá abstenerse de ejecutar acciones o proferir manifestaciones, que vayan en detrimento de las relaciones comerciales, laborales o profesionales de sus colegas o de la colectividad de guías de turismo en general.
- d. **LAS AGREMIACIONES DE GUIAS DE TURISMO.** Sin perjuicio de los principios constitucionales de libertad de expresión y asociación, el Guía de Turismo, observará respeto a las políticas, directrices y decisiones emanadas de las agremiaciones de Guías de Turismo.
- e. **LAS AUTORIDADES DE TURISMO.** El Guía de Turismo deberá observar y atender oportunamente los requerimientos que le realicen las autoridades de turismo y respetar a los funcionarios que representen dicha autoridad.

ARTÍCULO 2°. DE LAS FUNCIONES DEL GUÍA DE TURISMO. El Guía de Turismo durante la ejecución de sus servicios profesionales realiza las siguientes funciones específicas de su profesión:

- a. **LA ORIENTACIÓN.** Se refiere a la función por medio de la cual, el Guía de Turismo suministra al turista o pasajero, las informaciones o puntos de referencia generales sobre diversos aspectos relacionados con su viaje, de forma clara, precisa, breve y específica.
- b. **LA INSTRUCCIÓN.** Se refiere a la función de enseñanza, que el Guía de Turismo imparte al turista o pasajero a través de los atractivos turísticos, sobre diversidad de temas desarrollados en forma suficiente, veraz y completa, advirtiendo riesgos asociados con la actividad turística.
- c. **LA CONDUCCIÓN.** Es la función que se refiere a la capacidad de liderazgo ejercida por el Guía de Turismo hacia el turista o pasajero en forma respetuosa, cortés, responsable y prudente, para encaminarlo con seguridad y eficiencia por los atractivos turísticos, en desarrollo del plan de viaje estipulado para el servicio turístico contratado.
- d. **LA ASISTENCIA.** Es la función que se refiere al servicio de colaboración y ayuda oportuna, eficiente y suficiente, que el Guía de Turismo presta al turista o pasajero en diversas situaciones y eventualidades que se presenten durante su viaje, procurándole la mayor seguridad, satisfacción y bienestar posibles.

CAPITULO II DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES

ARTÍCULO 3°. DE LOS DERECHOS DE LOS GUIAS DE TURISMO. El Guía de Turismo, tiene los siguientes derechos:

Continuación de la Resolución "Por la cual se deroga la Resolución No. 221 del 8 de abril de 1999 y se dicta el Código de Ética de la Profesión del Guionaje o Guianza Turística"

- a. Recibir el debido reconocimiento, respeto, y protección para su profesión y para el ejercicio de la misma por parte de las autoridades, los prestadores de servicios turísticos, las directivas de los atractivos turísticos y los usuarios de servicios turísticos.
- b. Percibir una remuneración justa y acorde al servicio turístico para el cual ha sido contratado.
- c. Participar en la definición de los parámetros para la planeación, promoción y desarrollo de la profesión y de la industria turística en Colombia.

ARTÍCULO 4°. DE LOS DEBERES DE LOS GUIAS DE TURISMO. El Guía de Turismo, tiene los siguientes deberes:

- a. Poseer la Tarjeta Profesional y presentarla cuando se le solicite por razón de sus funciones.
- b. Mantener debidamente actualizada su inscripción en el Registro Nacional de Turismo y presentar su certificado cuando se le solicite por razón de sus funciones.
- c. Orientar, conducir, asistir e instruir al turista o pasajero de forma oportuna, eficaz, veraz y suficiente, en busca de su satisfacción y bienestar total.
- d. Ejercer sus funciones de forma profesional y sin manifestación de parcialidad o discriminaciones de tipo político, religioso, étnico, de género, socioeconómico, cultural o de cualquiera otra índole, que vulnere los derechos fundamentales de los usuarios de sus servicios.
- e. Prestar sus servicios profesionales en los términos ofrecidos y pactados con los usuarios y contratantes, ciñéndose estrictamente a los alcances del contrato o convenio celebrado y garantizar el cumplimiento de los mismos, respetando siempre los derechos del turista o pasajero, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley.
- f. Respetar la identidad y la diversidad cultural de las comunidades ubicadas en zonas donde presten sus servicios profesionales o con las cuales tengan intercambio.
- g. Evitar que los visitantes a su cargo o bajo su orientación extraigan o colecten especies animales, vegetales, minerales, o cualquier objeto de significación cultural o valor económico que atente contra la integridad del patrimonio del país.
- h. Incrementar su nivel de calidad y competitividad, mediante la participación en cursos, seminarios, talleres, o cualquier otro tipo de programas de capacitación o actualización sobre, temas relacionados con la profesión.
- i. Informar al turista sobre los riesgos de la zona visitada, sobre el equipo y vestido que conviene utilizar y sobre las condiciones generales del lugar objeto de la visita.
- j. Suspender el servicio turístico en caso de riesgo, fuerza mayor, cuando considere que no es posible garantizar plenamente la seguridad del turista o pasajero.
- k. Suspender el servicio turístico cuando se incumpla las condiciones pactadas por parte de los prestadores de servicios turísticos organizadores del viaje.
- l. Ejercer sus funciones con una decorosa presentación personal, acorde a las condiciones en que se desarrolle el servicio turístico y en pleno uso de sus facultades mentales.
- m. Informar previamente a la prestación del servicio a los usuarios o a los contratantes, sobre las tarifas de remuneración de sus servicios profesionales.
- n. Informar oportuna y verazmente al usuario o contratante, sobre las características y condiciones de los atractivos y servicios turísticos ofrecidos.
- o. Denunciar a personas o entidades prestadoras de servicios turísticos sea cual fuere su modalidad, que no se hallen inscritos en el Registro Nacional de Turismo o que incurran en alguna de las infracciones establecidas en la normativa turística y solicitar a las autoridades competentes la aplicación de las medidas de control pertinentes.
- p. Poseer las competencias lingüísticas en el idioma que se requiera, de acuerdo con el servicio contratado.

Continuación de la Resolución "Por la cual se deroga la Resolución No. 221 del 8 de abril de 1999 y se dicta el Código de Ética de la Profesión del Guionaje o Guianza Turística"

- q. Poner en conocimiento de las autoridades competentes los obstáculos y dificultades que se detecten durante la prestación de sus servicios profesionales que impidan al turista o pasajero acceder con facilidad y seguridad a los atractivos turísticos, en procura de un adecuado desarrollo del turismo social. Para esto, los Guías podrán dirigirse respetuosamente ante las autoridades respectivas, ya sea de manera personal o a través de las entidades gremiales legalmente constituidas que los representen.
- r. Observar la normatividad turística y respetar las autoridades competentes que intervienen y/o acompañan el control de la actividad turística.

Los Guías de Turismo en el ejercicio de su profesión, orientarán la prestación de sus servicios a los más altos niveles de calidad, oportunidad y eficiencia.

ARTÍCULO 5°. DE LAS PROHIBICIONES A LOS GUIAS DE TURISMO. Se prohíbe a los Guías de Turismo:

- a. Ejercer sus funciones profesionales en estado de embriaguez o bajo el efecto de sustancias sicotrópicas.
- b. Abandonar al turista o pasajero, una vez iniciado el servicio turístico, sin que medien casos fortuitos o de fuerza mayor. Lo anterior no exime a que los prestadores de servicios turísticos cumplan con lo expresado en el artículo 63 de la Ley 300 de 1996, reglamentado por el Decreto 2438 de 2010.
- c. Prestar, enajenar, modificar, dejar en consignación o alterar por cualquier medio o motivo la Tarjeta Profesional de Guía de Turismo que le ha sido otorgada.
- d. Ejercer su profesión manifestando ideas de tipo personal, parcialización o discriminación de cualquier índole, que puedan herir la susceptibilidad del turista.
- e. Ejercer las funciones de otros prestadores de servicios turísticos sin el previo cumplimiento de los requisitos exigidos por la Ley.
- f. Ejecutar acciones que conlleven a la competencia desleal o cualquier acto que genere perjuicios a otros Guías de Turismo.
- g. Denunciar temerariamente ante el Consejo Profesional de Guías de Turismo a otros colegas.
- h. Ejecutar acciones que vayan en detrimento de otros prestadores de servicios turísticos.
- i. Infringir las normas legales que regulan la actividad turística en general.
- j. Emplear recursos o mecanismos diferentes a sus capacidades profesionales, así como ofrecer descuentos directos o indirectos, dadas, o servicios ilícitos que no se hallen dentro de la órbita de sus funciones y del servicio turístico contratado.
- k. Ejercer su actividad profesional fuera del ámbito de la especialidad, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 26 de la Ley 1558 de 2012.
- l. Negarse a exhibir su tarjeta profesional cuando se le requiera por parte de las autoridades competentes o de personas autorizadas que se involucren en el servicio turístico, durante el ejercicio del Guionaje o Guianza Turística.
- m. Suministrar información errónea o falaz sobre los atractivos turísticos o el patrimonio natural y cultural, de manera dolosa.
- n. Poner en riesgo la integridad física, moral, económica y psicológica, de los turistas o pasajeros a su cargo.
- o. Subestimar enfermedades o dolencias de los turistas o pasajeros a su cargo y omitir o no propiciar con máxima prioridad, el suministro de la atención médica oportuna.
- p. Ejecutar conductas escandalosas o violentas en los lugares de trabajo, que lleguen a herir la susceptibilidad o la integridad de los turistas a su cargo, o de otros actores involucrados en el servicio turístico.
- q. Coaccionar a los turistas a realizar compras en determinados establecimientos comerciales, irrespetando la libertad de sus pasajeros y persiguiendo obtener beneficios particulares de las transacciones realizadas.

Continuación de la Resolución "Por la cual se deroga la Resolución No. 221 del 8 de abril de 1999 y se dicta el Código de Ética de la Profesión del Guionaje o Guianza Turística"

- r. Solicitar a los turistas o pasajeros retribuciones especiales, directa o indirectamente, fuera de las tarifas establecidas en la contratación de sus servicios.
- s. Proferir comentarios desobligantes, tendenciosos, parcializados o de tipo personal acerca de temas de orden político, religioso, socio-cultural, deportivo o de género, que puedan llegar a herir susceptibilidades de los turistas a su cargo.
- t. No acatar las disposiciones del Consejo Profesional de Guías de Turismo o de las Autoridades de Turismo.

CAPITULO III DE LA TARJETA PROFESIONAL DE GUÍA DE TURISMO

ARTÍCULO 6°. LA TARJETA PROFESIONAL. Conforme con lo dispuesto en el artículo 4° del Decreto 503 de 1997, la Tarjeta Profesional es el documento único legal de carácter personal e intransferible, que se expide para identificar, proteger, autorizar y controlar al titular de la misma en el ejercicio profesional del Guionaje o Guianza Turística y será expedida por el Consejo Profesional de Guías de Turismo.

ARTÍCULO 7°. DEL USO DE LA TARJETA PROFESIONAL. El Guía de Turismo titular, es el directo responsable del cuidado de su tarjeta profesional y de las acciones resultantes de su uso indebido. Quien utilice su tarjeta profesional en usos diferentes para los que le fue expedida y cause perjuicio a terceras personas o sea un medio para trasgredir la Ley, será considerado como infractor y se hará acreedor a las sanciones contempladas en este Código, sin perjuicio de las demás que corresponda aplicar.

PARÁGRAFO. En Caso de pérdida o hurto de la Tarjeta Profesional, se deberá proceder a su denuncia inmediata ante las autoridades competentes y dar parte del hecho al Consejo Profesional de Guías de Turismo.

CAPITULO IV DE LAS INFRACCIONES Y LAS SANCIONES

ARTÍCULO 8°. INFRACCIONES. Sin perjuicio de lo establecido en otras disposiciones, se considerará como infracción toda conducta realizada por el Guía de Turismo que se encuentre tipificada en la Ley 300 de 1996 y demás normas que la adicionen o substituyan, así como las contempladas como prohibiciones en el presente Código de Ética.

ARTÍCULO 9°. SANCIONES. El Consejo Profesional de Guías de Turismo impondrá sanciones de carácter administrativo por las conductas consagradas en el artículo 71 de la ley 300 de 1996 y en el presente Código de Ética, previo trámite respectivo de oficio o a petición de parte, mediante resoluciones motivadas, contra las cuales sólo procede el recurso de reposición:

1. Amonestación escrita cuando la infracción cometida no haya causado perjuicio al turista, a otros prestadores de servicios turísticos, a otros Guías de Turismo o que habiéndose causado se hayan indemnizado los perjuicios.
2. Multas con destino al patrimonio del mismo Consejo Profesional de Guías de Turismo, hasta por un valor equivalente a veinte (20) salarios mínimos legales mensuales.
3. Cuando la infracción consista en la prestación de servicios turísticos sin estar inscrito en el Registro Nacional de Turismo, la multa irá de cinco (5) hasta cincuenta (50) salarios mínimos legales mensuales vigentes, gradualidad que establecerá con la Resolución 1065 de 2011 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Continuación de la Resolución "Por la cual se deroga la Resolución No. 221 del 8 de abril de 1999 y se dicta el Código de Ética de la Profesión del Guionaje o Guianza Turística"

4. Cuando la infracción consista en la prestación de servicios turísticos sin haber actualizado el Registro Nacional de Turismo, el Consejo Profesional de Guías de Turismo oficiará al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo para que proceda a la suspensión automática de la actividad, de conformidad con el parágrafo 4° del artículo 33 de la Ley 1558 de 2012. Durante el tiempo de suspensión del Registro, el guía, no podrá ejercer la profesión.
5. Suspensión hasta por noventa (90) días calendario de la Tarjeta Profesional de Guía de Turismo.
6. Cancelación de la inscripción de la Tarjeta Profesional de Guía de Turismo, que implicará la prohibición del ejercicio de esta actividad profesional. En este caso, se podrá optar a la obtención nuevamente de la Tarjeta Profesional, una vez hayan transcurrido cinco (5) años contados a partir de la fecha de la resolución sancionatoria, previo cumplimiento de la totalidad de los requisitos que exija la Ley para este trámite.

PARÁGRAFO. No obstante la aplicación de alguna de las sanciones anteriores, tratándose de incumplimiento de las obligaciones contractuales con los usuarios, el turista reclamante podrá demandar el incumplimiento ante la jurisdicción ordinaria. En todo, caso el Consejo podrá exigir al Guía de Turismo la devolución de los dineros pagados por el turista.

ARTÍCULO 10°. DEL PROCEDIMIENTO DE LAS SANCIONES. Las denuncias se presentarán ante la Secretaría del Consejo Profesional de Guías de Turismo y el procedimiento se regirá de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1075 de 1997 compilado y unificado en el capítulo 5 Artículo 2.2.4.5.1 al 2.2.4.5.6 del Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo 1074 de 2015.

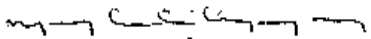
ARTÍCULO 11°. LOS PROCESOS DISCIPLINARIOS TENDRÁN LIBERTAD PROBATORIA. En tal sentido, podrá emplearse cualquier medio de prueba legalmente recaudado, entre otros, los medios físicos o electrónicos que sean útiles para la formación del convencimiento. Estos medios podrán incluir entre otros, grabaciones de voz y de imagen, registros electrónicos, mensajes de datos y declaraciones de personas involucradas en los hechos, o testigos de los mismos.

CAPITULO V DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 12°. VIGENCIA Y DEROGACIONES. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial y deroga la Resolución No. 221 del 8 de abril de 1999 del Consejo Profesional de Guías de Turismo.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., a los veintiséis (26) días del mes de diciembre de 2016.


MARY AMALIA VÁSQUEZ MURILLO
Presidente


LUZ MARY MARTÍNEZ MOLINA
Secretaría Técnica