

# CONSEJO PROFESIONAL DE GUIAS DE TURISMO

## RESOLUCION NUMERO 221

DEL 8 DE ABRIL DE 1999

### POR LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCION 002 DEL 10 DE OCTUBRE DE 1997 Y SE DICTA EL CODIGO DE ETICA PROFESIONAL DEL GUIA DE TURISMO

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 en las funciones, el Consejo Profesional de Guías de Turismo está la de expedir un Código de Etica que se oriente bajo los parámetros de la legislación turística de país, constituyéndose en un conjunto de reglas de comportamiento que, aplicadas a la profesión, induzcan a los Guías de Turismo a ejecutar bien sus funciones y a evitar cualquier acción negativa que vaya en detrimento de la profesión, de sus colegas o de la Nación en general .

Que según lo consignado en el acta número 008 correspondiente a la sesión del 8 de abril de 1999, el Consejo Profesional de Guías de Turismo determinó modificar y adicionar la resolución número 002 del 10 de Octubre de 1997

#### RESUELVE

#### CAPITULO I

#### DISPOSICIONES GENERALES

**ARTICULO 1. DE LAS FUNCIONES DEL GUIA DE TURISMO.** El Guía de Turismo durante la ejecución de sus servicios profesionales realiza las siguientes funciones específicas de su profesión:

**a. LA ORIENTACION.** 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 básica, precisa, breve y específica.

**b. LA INSTRUCCION.** 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.

**c. LA CONDUCCION.** Es la función que se refiere a la capacidad de liderazgo ejercida por el Guía de Turismo hacia el turista o pasajero en forma cortés, responsable y prudente, para encaminarlo con seguridad y eficiencia por los atractivos turísticos, en desarrollo del plan de viaje estipulado para el servicio 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 satisfacción y bienestar posibles.

## **CAPITULO II**

### **DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES**

**Artículo 2. DE LOS DERECHOS DE LOS GUIAS DE TURISMO.** El Guía de Turismo, tiene los siguientes derechos:

- a) Recibir el debido reconocimiento, respeto, y protección para su profesión y para el ejercicio de la misma por parte de la autoridades, de los prestadores y usuarios de los 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 3. 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. Orientar, conducir, asistir e instruir al turista o pasajero de forma oportuna, eficaz, veraz y suficiente, en busca de su satisfacción y bienestar total.
- c. 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 vulneren los derechos fundamentales de los usuarios de sus servicios.
- d. Prestar sus servicios profesionales en los términos ofrecidos y pactados con los usuarios y contratantes y garantizar el cumplimiento de los mismos de acuerdo con lo dispuesto en la ley.
- e. Respetar la identidad y la diversidad cultural de las comunidades ubicadas en zonas donde presten sus servicios profesionales o con las cuales tengan intercambio.
- f. 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.

- g. 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.
- h. 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.
- i. Suspender el servicio en caso de riesgo, fuerza mayor o cuando considere que no se garantice plenamente la seguridad del turista o pasajero.
- j. 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.
- k. Informar previamente a la prestación del servicio a los usuarios o a los contratantes, sobre las tarifas de remuneración de sus servicios profesionales.
- l. Informar oportuna y verazmente al usuario o contratante, sobre las características y condiciones de los atractivos y servicios turísticos ofrecidos.
- m. 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 ley 300 de 1996 y sus disposiciones reglamentarias; y solicitar a las autoridades competentes la aplicación de las medidas de control pertinentes.

Los Guías de Turismo en el ejercicio de su profesión observarán los más altos niveles de calidad, oportunidad y eficiencia.

**Artículo 4. 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 prohibidas por ley.
- 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 los correspondientes prestadores de servicios de cumplir con lo expresado en el artículo N° 63 de la Ley 300 de 1996.
- c. Prestar, enajenar, modificar 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.
- 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 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.

### **CAPITULO III**

#### **DE LOS PRINCIPIOS DE LEALTAD Y RESPETO**

##### **ARTICULO 5. DE LA LEALTAD Y RESPETO DEL GUIA DE TURISMO**

**a. AL TURISTA.** El Guía de Turismo deberá observar lealtad y respeto al turista, procurando evitar que sea víctima de cualquier tipo de abuso o atropello por parte de terceras personas, durante la ejecución del servicio contratado

**b. A OTROS PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS.** El Guía deberá observar 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 contratado.

**c. A 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. A 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.

**Artículo 6. DEL USO INDEBIDO 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 indebido uso. Quien utilice su tarjeta profesional en usos diferentes para los que fue expedida y cause perjuicio a terceras personas o sea un medio para infringir 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.

**ARTICULO 7. INFRACCIONES.** Sin perjuicio de lo establecido en otras disposiciones, se considerará como infracción toda conducta realizada por el Guía de Turismo que infrinja ésta norma y por consiguiente se hará acreedor a las sanciones administrativas que se contemplan en el artículo octavo del Presente Código.

**ARTICULO 8. SANCIONES.** El Consejo Profesional de Guías de Turismo impondrá las siguientes sanciones de carácter administrativo, previo el trámite respectivo de oficio o a petición de parte, mediante resoluciones motivadas y contra las cuales solo procede el recurso de reposición :

- a. Amonestación escrita cuando la infracción cometida no haya causado perjuicio al turista, a otros prestadores de servicios turísticos, o a otros Guías de Turismo; o que habiéndose causado se hayan indemnizado los perjuicios.
- b. Suspensión hasta por 30 días y Multa a favor del Consejo Profesional de Guías de Turismo hasta por dos (2) salarios mínimos legales mensuales vigentes, cuando se reincida en las infracciones que han sido causa de amonestación.
- c. Suspensión hasta por un año y multa hasta por cinco (5) salarios mínimos legales mensuales vigentes cuando la infracción sea generadora de graves perjuicios para el usuario, el gremio de Guías de Turismo o la industria turística en general.
- d. Cancelación definitiva de la Tarjeta Profesional de Guía de Turismo con prohibición de volver a ejercer la profesión, cuando se compruebe reincidencia dolosa a las infracciones que hayan sido anteriormente causa de amonestación y multas; cuando la acción desplegada sea determinada comprobadamente como conducta delictiva o cuando sea considerada de gravedad mayor por el Consejo Profesional de Guía de Turismo.

En este caso el Consejo oficiará al Director Operativo del Viceministerio de Turismo - Ministerio de Desarrollo Económico, para los efectos legales pertinentes.

La aplicación de alguna o varias de las anteriores sanciones, es independiente a otras que hubiere lugar a aplicar por parte de la justicia Colombiana.

**ARTICULO 9. DEL PROCEDIMIENTO DE LAS SANCIONES.** Las denuncias se presentarán ante la Secretaría del Consejo Profesional de Guías de Turismo.

Recibida la denuncia o iniciado el proceso de manera oficiosa, el Secretario dentro de un término de diez (10) días calendario dará traslado al denunciado el cual, tendrá a su vez diez (10) días calendario para la presentación de descargos.

Vencido el término o presentados los descargos el Secretario decretará a pruebas dentro de los cinco (5) días calendario siguientes. Una vez recibidas las pruebas o transcurrido el término improrrogable de treinta (30) días hábiles a partir de la fecha de decreto de las mismas, se remitirá el expediente al Consejo Profesional para decisión, la cual deberá producirse en la sesión ordinaria inmediatamente siguiente.

Las notificaciones se harán de acuerdo a lo estipulado en código de procedimiento civil.

**ARTICULO 10. VIGENCIA.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga la resolución 002 del 10 de Octubre de 1997.

Comuníquese y cúmplase.

Dada en Santafé de Bogotá a los 8 días del mes de abril de 1999.

**CARLOS ALBERTO MATEUS HOYOS** - Presidente

**CARLOS ALBERTO VIVES PACHECO** - Secretario