



El progreso
es de todos

Mincomercio

GUÍA LEGAL DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS **GUÍAS DE TURISMO**

CONTENIDO

Capítulo 1

Generalidades del sector de los Guías de Turismo..4

1.1	Contexto de la industria de los Guías de Turismo.....	4
1.2	Definiciones.....	4
1.3	Características.....	4
1.4	Funciones.....	5

Capítulo 2

Marco Normativo.....6

2.1	Requisitos de Operación.....	6
2.2	Obligaciones de los Guías de Turismo.....	9
2.3	Normas Técnicas Sectoriales.....	10
2.4	Aspectos Específicos de los Guías de Turismo.....	11
2.5	Régimen Sancionatorio.....	14
2.6	Protección al Consumidor.....	15
2.7	Beneficios de la formalización.....	16
2.8	Turismo Responsable.....	16
2.9	Bioseguridad.....	18

Referencias.....19

Presentación

El Viceministerio de Turismo, a través de la Mesa Permanente para la Formalización Turística (MPFT), elaboró esta guía, con el fin de que los establecimientos de gastronomía y bares turísticos y usuarios de estos servicios, puedan apoyarse en esta para el cumplimiento de los requisitos legales en sus diferentes ámbitos, dentro de las actividades propias de su objeto social y los servicios que ofrecen y contratan.

En la presente guía se encuentra la normatividad que regula a los establecimientos de gastronomía y bares turísticos. Como un documento de apoyo para que puedan conocer las leyes, decretos, resoluciones y conceptos aplicables a su operación.

Nota aclaratoria: Esta guía tiene un carácter didáctico y los creadores no se hacen responsables de cualquier error u omisión al citar la normatividad o interpretación de la norma, para más información los invitamos a consultar la norma específica en los canales oficiales.

Glosario de abreviaturas

- ♦ **MINCIT:** Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
- ♦ **PST:** Prestadores de Servicios Turísticos.
- ♦ **RNT:** Registro Nacional de Turismo.
- ♦ **SIC:** Superintendencia de Industria y Comercio
- ♦ **NTS:** Norma Técnica Sectorial
- ♦ **ESCNNA:** Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes
- ♦ **MPFT:** Mesa Permanente para la Formalización Turística

Foto: Carlos Andrés Rivera Calderón

Capítulo 1

Generalidades del sector de los Guías de Turismo.

1.1. Contexto de la industria de los Guías de Turismo.

El Turismo es considerado por la Organización Mundial del Turismo - OMT como un sector económico de gran envergadura y crecimiento en el mundo.

En este contexto, el Artículo 1 de Ley 300 de 1996 (Ley General de Turismo de Colombia), resaltó que el turismo es una industria esencial para el desarrollo del país y de sus entidades territoriales. Con esta ley y las otras normas que la han modificado como la Ley 1101 de 2006, Ley 1558 de 2012, Decreto Ley 2106 de 2019 y la Ley 2068 de 2020, se establecen el marco general, principios, definiciones, las autoridades competentes en el sector y los prestadores de servicios turísticos, entre otros aspectos.

Igualmente, el Decreto 1074 de 2015 y sus modificaciones (Decretos 229 de 2017, 2063 y 2119 de 2018), reglamentan aspectos como la inscripción en el Registro Nacional de Turismo, la contribución parafiscal, así como aspectos particulares atinentes a los guías de turismo.

El Decreto Ley 2106 de 2019, conocido como ley anti trámites incluye algunos componentes relacionados con aspectos de funcionamiento, vi-

gilancia y control de los prestadores de servicios turísticos.

Es preciso indicar que los actores del Turismo, como los guías de turismo en Colombia deben conocer la normatividad mencionada, para que se consolide el sector como una industria motora de la economía del país.

1.2. Definiciones

Prestador de servicio turístico

Toda persona natural o jurídica domiciliada en Colombia o en el extranjero, que, directa o indirectamente preste, intermedie, contrate, comercialice, venda o reserve servicios turísticos.

Guías de turismo

Son personas naturales, nacionales o extranjeras que prestan servicios profesionales en el área de guionaje o guianza turística, cumpliendo funciones de orientación, conducción, instrucción y asistencia al turista, viajero o pasajero durante la ejecución del servicio contratado.

Se conoce como guía de turismo a la persona inscrita en el Registro Nacional de Turismo, previa obtención de la tarjeta como guía de turismo otorgada por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Para obtener la tarjeta deberá acreditar su nivel de competencias mediante la presentación de un título de formación de educación superior del nivel tecnológico en el área de Guionaje Turístico, o de conformidad con las condiciones y mecanismos que establezca el Sistema Nacional de Cualificaciones (SNC).

SABÍAS QUE

El Registro Nacional de Turismo - RNT será el documento único y legal para identificar al guía de turismo y contendrá el número de tarjeta. Este registro permitirá identificar, proteger, autorizar y controlar la actividad del guía como garantía de protección al turista.

1.3. Características

Áreas afines del conocimiento para ser reconocidos como guías de turismo

Las personas que aspiren a ser guías de turismo, podrán obtener a dicho título una vez se cursen las siguientes áreas:

- ◆ Agronomía, Veterinarias y afines
- ◆ Bella Artes
- ◆ Ciencias de la Educación

- ◆ Ciencias de la Salud
- ◆ Ciencias Sociales y Humanas
- ◆ Economía, Administración, Contaduría y afines
- ◆ Ingeniería, Arquitectura, Urbanismo y afines
- ◆ Matemáticas y Ciencias Naturales.

1.4. Funciones

Los guías de turismo, en la prestación de servicios turísticos, desarrollan las siguientes funciones:

- ◆ Orientar al turista, viajero o pasajero acerca de los puntos de referencia generales del destino visitado y ofrecer la información que facilite su desenvolvimiento en el lugar.
- ◆ Conducir al turista, viajero o pasajero por los atractivos o sitios turísticos, de acuerdo con el plan de viaje o servicios convenidos.
- ◆ Instruir al turista, viajero o pasajero en forma veraz, acerca de los lugares visitados y su entorno económico, social, cultural y ambiental.
- ◆ Asistir al turista, viajero o pasajero oportunamente de acuerdo con el plan de viaje o servicios convenidos, así como en las eventualidades e imprevistos que se deriven de estos.

Foto: Donaldo Zuluaga Velilla

Capítulo 2

Marco Normativo

Foto: Isabel Sebastián Isaza Ramírez

2.1 Requisitos de Operación

2.1.1 Requisitos para ejercer el guionaje turístico

Para el ejercicio del guionaje turístico se requiere contar con la tarjeta profesional y mantener vigente y actualizada su inscripción en el RNT. Para el caso de los extranjeros, además de los requisitos indicados, deberán cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias que regulan su permanencia y trabajo en el territorio nacional.

2.1.2 Requisitos de inscripción en el Registro Nacional de Turismo -RNT

Los guías de turismo, deben cumplir los siguientes requisitos generales para la inscripción en el RNT:

- ◆ Estar inscritos previamente en el Registro Mercantil cuando se ostente la calidad de comerciante.
- ◆ Las actividades que el prestador pretende inscribir en el RNT deberán corresponder a la actividad comercial o el objeto social del Registro Mercantil.
- ◆ Diligenciar el formulario electrónico de inscripción y la ac-

tualización en el RNT, disponible en los sitios web de las cámaras de comercio. Entre la información a suministrar se debe incluir, la información técnica, operativa y financiera.

- ◆ Adherirse al código de conducta que promuevan políticas de prevención y eviten la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes en su actividad turística.

SABÍAS QUE

Los guías de turismo que presten adicionalmente servicios que correspondan a actividades de otra categoría de prestador, deberán inscribirse en la categoría correspondiente y cumplir con las condiciones y requisitos establecidos para esta, así mismo, deben registrar separadamente cada uno de sus establecimientos de comercio, sucursales, inmuebles y agencias cuando la actividad lo requiera.

- ◆ Cuando se trate de inmuebles sometidos a régimen de propiedad horizontal, deberá informar

si el inmueble está autorizado en el reglamento para la explotación de actividades comerciales.

- ◆ Copia de la certificación de las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo de Aventura.

2.1.3 Requisitos para obtener la tarjeta profesional.

La tarjeta profesional es expedida de manera virtual y sin costo por el MINCIT, a través de la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo, a petición del interesado, previa verificación de los requisitos legales y reglamentarios contemplados para su ejercicio, así:

- ◆ Título de formación de educación superior del nivel tecnológico como guía de turismo, certificado por el SENA o por una Entidad de Educación Superior reconocida por el Gobierno Nacional.
- ◆ Acreditar el conocimiento en segundo idioma.

El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA convalidará la equivalencia al nivel A2 de inglés, por medio de la formación virtual en inglés con los cursos ENGLISH DOT WORKS, así:

Opción 1

Curso de inglés EDW SENA	Referente y/o aproximación al MCERL
English Dot Works Beginners	A1
English Dot Works 1	A1.1
English Dot Works 2	A1.2
English Dot Works 3	A1.3
English Dot Works 4	A2.1
English Dot Works 5	A2.2
English Dot Works 6	A2.3

Los aprendices que deseen obtener su tarjeta profesional en guianza turística por medio de la opción 1, deben presentar los siete (7) niveles (del nivel beginner al nivel 6) establecidos en la presente tabla, correspondientes al programa ENGLISH DOT WORKS equivalente al nivel A2 según el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.

Opción 2

Curso de inglés EDW SENA	Referente y/o aproximación al MCERL
English Dot Works 4	A2.1
English Dot Works 5	A2.2
English Dot Works 6	A2.3
English Dot Works 7	B1.1
English Dot Works 8	B1.2
English Dot Works 9	B1.3

Los aprendices que deseen obtener su tarjeta profesional en guianza turística por medio de esta estrategia, deben presentar los seis (6) niveles (del nivel 4 al nivel 9) establecidos de forma previa, correspondientes al programa ENGLISH DOT WORKS, equivalente al nivel B1 según el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.

En cuanto a la formación complementaria presencial, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, convalidará la equivalencia al nivel A2 de inglés, por medio de las siguientes opciones, así:



Opción 3

Curso de inglés EDW SENA	Referente y/o aproximación al MCERL
Inglés básico nivel 1	A1.1
Inglés básico nivel 2	A1.2
Inglés básico nivel 3	A2.1
Inglés básico nivel 4	A2.2

Los aprendices que deseen obtener su tarjeta profesional en guianza turística por medio de la opción 3, deben presentar los cuatro (4) niveles (del nivel básico nivel 1 al inglés básico nivel 4) establecidos en la presente tabla, correspondientes al programa complementario de inglés equivalente al nivel A2 según el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.

Opción 4

Curso de inglés EDW SENA	Referente y/o aproximación al MCERL
Inglés pre-intermedio 1	B1.1
Inglés pre-intermedio 2	B1.2
Inglés pre-intermedio 3	B1.3
Inglés pre-intermedio 4	B1.4



Los aprendices que deseen obtener su tarjeta profesional en guianza turística por medio de la opción 4, deben presentar los cuatro (4) niveles (del nivel pre-intermedio 1 al inglés pre-intermedio 4) establecidos en la tabla anteriormente vista, correspondientes al programa complementario de inglés equivalente al nivel B1 según el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.

Opción 5

Curso de inglés EDW SENA	Referente y/o aproximación al MCERL
Inglés intermedio 1	B2.1
Inglés intermedio 2	B2.2
Inglés intermedio 3	B2.3
Inglés intermedio 4	B2.4

Los aprendices que deseen obtener su tarjeta profesional en guianza turística por medio de la opción 5, deben presentar los cuatro (4) niveles (del nivel intermedio 1 al inglés intermedio 4) establecidos en la presente tabla, correspondientes al programa complementario de inglés, equivalente al nivel B2 según el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.

Opción 6

Curso de inglés EDW SENA	Referente y/o aproximación al MCERL
Comunicación en inglés pre A1/ pre-principiante	A1
Comunicación en inglés A1.1/ principiante	A1.1
Comunicación en inglés A1.2/ principiante	A1.2
Comunicación en inglés A 2.1/ básico	A 2.1
Comunicación en inglés A 2.2/ básico	A 2.2
English Dot Works 9	B1.3

Opción 7

Curso de inglés EDW SENA	Referente y/o aproximación al MCERL
Comunicación en inglés B1.1 / pre intermedio	B1.1
Comunicación en inglés B1.2/ pre intermedio	B1.2
Comunicación en inglés B1.3 / intermedio	B1.3 /

Opción 8

Curso de inglés EDW SENA	Referente y/o aproximación al MCERL
Comunicación en inglés B2.1 / intermedio	B2.1
Comunicación en inglés B2.2/ intermedio alto	B2.2
Comunicación en inglés B2.3 / intermedio alto	B2.3

Cabe resaltar que las opciones seis, siete y ocho (6,7 y 8) correspondientes a los cursos COMUNICACIÓN EN INGLÉS, no están siendo ofertados a la fecha, sin embargo,



se podrán tener en cuenta como equivalencia a los niveles allí descritos, debido a que gran parte de los aprendices desarrollaron esta formación bajo esta modalidad en años anteriores.

SABÍAS QUE

Se expedirá la tarjeta de Guía de Turismo a las personas que cumplan los siguientes requisitos:

Anterioridad a la entrada en vigor de la Ley 300 de 1996:

- ◆ Carné o autorización como guía de turismo por parte de la Corporación Nacional de Turismo
- ◆ Autorización de la autoridad departamental competente, con base en la ordenanza que para el efecto hubiere expedido la Asamblea Departamental.

Anterioridad a la entrada en vigencia de la Ley 1558 de 2012:

- ◆ Certificación de formación específica como guía de turismo expedida por una entidad de educación superior reconocida por el ICFES.
- ◆ Certificación de aptitud profesional en guionaje turístico expedida por el SENA.

RECUERDA QUE

También podrá ser reconocido como guía de turismo quien ostente un título profesional en las áreas afines del conocimiento determinadas por el MINCIT, y haber aprobado el curso de homologación que el SENA diseñe para tal fin.

2.1.4 Procedimiento para la expedición de la tarjeta profesional de guía de turismo.

Los guías de turismo deberán presentar su solicitud a través de la página web del MINCIT, y adjuntar copia de los documentos que acrediten el cumplimiento de las condiciones y requisitos exigidos para la obtención de la tarjeta profesional.

El MINCIT, a través de la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo, verificará el cumplimiento de los requisitos y se pronunciará sobre el otorgamiento o no de la tarjeta profesional en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles.

En el evento en que se deba verificar los requisitos exigidos con anterioridad a la expedición de la Ley 1558 de 2012, el término no podrá superar los cuarenta y cinco (45) días hábiles.

Una vez expedida la tarjeta profesional, no será necesaria su renovación. Siempre que se requiera, el Guía de Turismo podrá solicitar la actualización de su tarjeta profesional para incluir un nuevo idioma que logre certificar en el nivel B2.

2.2. Obligaciones de los Guías de Turismo

2.2.1 Obligaciones como PST:

- ◆ Mantener vigente y activo el RNT, durante la prestación de los servicios turísticos.
- ◆ Actualizar anualmente los datos de su inscripción en el RNT.
- ◆ Incluir en toda publicidad el número que corresponda al RNT.
- ◆ Enunciar los precios, calidad y cobertura del servicio ofrecido en las pautas publicitarias.
- ◆ Suministrar la información requerida por las autoridades de turismo.
- ◆ Dar cumplimiento a las normas sobre conservación del medio ambiente
- ◆ Certificarse en las normas técnicas de calidad relacionadas al turismo de aventura y de sostenibilidad turística.

2.2.2 Obligaciones y derechos del guía de turismo

- ◆ Prestar sus servicios en los términos ofrecidos y pactados con el turista o con la empresa que lo contrate.
- ◆ Respetar la identidad y diversidad cultural de las comunidades encontradas en las zonas donde se preste el servicio, evitando que los visitantes a su cargo o bajo su orientación causen algún daño o irrespeten las etnias que se encuentren en el territorio.



- ◆ Informar previamente a los usuarios o a las empresas que lo contraten: i) el idioma en el que prestará el servicio, ii) las tarifas, expresando el costo total de los servicios, incluyendo cualquier tipo de tasa, cargo, sobrecargo o tarifa que afecte el precio final, iii) el tiempo de duración de sus servicios, iv) el número máximo de personas que integran el grupo, y v) los demás elementos que permitan conocer con certeza el alcance de sus servicios.
- ◆ Informar previamente al turista, viajero o pasajero las condiciones generales del lugar objeto de la visita, los riesgos, el equipamiento que conviene utilizar, así como la conveniencia de ser amparados por póliza de seguros de accidente.
- ◆ Observar los más altos niveles de calidad, oportunidad y eficiencia.
- ◆ Abstenerse de exigir propinas que impliquen un pago adicional al servicio contratado.
- ◆ Cumplir con las normas de protección del patrimonio cultural de la nación y de preservación del ambiente, evitando que los visitantes a su cargo o bajo su orientación colecten especies animales, vegetales o minerales, o extraigan, dañen o lesionen cualquier objeto de significación cultural o valor económico.
- ◆ Cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias en materia de prevención de la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes - ESCNNA.
- ◆ Mantener vigente y actualizar su inscripción en el RNT.

2.2.3 Derechos de los guías de turismo

- ◆ Recibir el debido respeto y reconocimiento para su profesión y el ejercicio de la misma.

- ◆ Percibir una remuneración justa y acorde con el servicio para el cual ha sido contratado.

2.3. Normas Técnicas Sectoriales

Las Normas Técnicas Sectoriales, ayudan a mejorar la calidad de los servicios turísticos prestados, son normas que no son de obligatorio cumplimiento, son certificaciones voluntarias que permiten mejorar los estándares de prestación de servicios. Para los guías de turismo con las siguientes normas:

NTS-GT-005 de 2003-10-27: Proporciona parámetros que deben seguirse para la prestación del servicio de guianza en recorridos ecoturísticos, de tal forma que brinden al turista una interacción con el entorno.

NTS-GT-008 de 2004-03-11: Dispone parámetros que deben seguirse para prestar el servicio de guianza de museos, para brindar al turista los medios para interactuar con el patrimonio.

NTS-GT-009 de 2004-12-20: Define parámetros que deben seguirse para prestar el servicio de guianza de alta montaña, brindado seguridad al turista, viajero o pasajero.

NTS-GT – 010 de 2010-07-26: Dicta parámetros que deben seguirse para brindar el servicio de guianza turística de modo que genere una experiencia de calidad a los pasajeros de cruceros en el destino.

NTS-GT – 011 de 2015-03-11: Proporciona los parámetros que deben seguirse para conducir grupos en actividades de cabalgata para turismo de aventura.

NTS-GT – 0012 de 2016-04-13: Dicta parámetros que deben seguirse para la prestación de servicios de guianza en actividades de turismo de aventura.

guirse para planificar, ejecutar y controlar la prestación del servicio de guianza turística de acuerdo con las funciones del guía de turismo.

NTS-GT – 013 de 2017-01-24: Proporcionar los parámetros que debe seguir el guía de turismo para conducir grupos en la actividad de Canyoning en turismo de aventura.

SABÍAS QUE

El MINCIT reconocerá mediante un sello a los prestadores de servicios de turismo que incluyan dentro de su personal a personas con discapacidad.

2.4. Aspectos Específicos de los Guías de Turismo

2.4.1 Código de ética profesional del guía del turismo

En el ejercicio de la guianza turística se deberá tener en cuenta como principios rectores de honestidad, lealtad y respeto, junto con el cumplimiento de las normas nacionales que regulan el sector turístico.

2.4.2 Deberes del Guía de Turismo

Los Guías de Turismo, cuentan con los siguientes deberes en la prestación de sus servicios turísticos con:

- ◆ *El turista:* Evitar que sea víctima de cualquier tipo de abuso o atropello durante la ejecución del servicio turístico contratado.
- ◆ *Otros prestadores de servicios turísticos:* Evitar cualquier tipo de acción o manifestación personal que vaya en detrimento de sus intereses, prestigio y honra. Así mismo, el Guía deberá velar porque sus intereses o bienes de estos presta-

dores o terceras personas, no sean afectados negativamente como consecuencia de acciones desplegadas por el turista o personas involucradas en el servicio contratado.

- ◆ *Colegas:* 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.
- ◆ *Las agremiaciones de guías de turismo:* Observar respeto a las políticas, directrices y decisiones emanadas de las agremiaciones de Guías de Turismo.
- ◆ *Autoridades de turismo:* Observar y atender oportunamente los requerimientos que realicen las autoridades de turismo y respetar a los funcionarios que representen dicha autoridad.

Adicionalmente, los guías de turismo deberán:

- ◆ Orientar, conducir, asistir e instruir al turista o pasajero de forma oportuna, eficaz, veraz y suficiente, en busca de su satisfacción y bienestar total.
- ◆ Ejercer sus funciones de forma profesional y sin manifestación de parcialidad o discriminaciones de tipo político, religioso, étnico, de género, socioeconómico cultural o de cualquier otra índole, que vulneren los derechos fundamentales de los usuarios de sus servicios.
- ◆ 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.

- ◆ Respetar la identidad y la diversidad cultural de las comunidades ubicadas en zonas donde presten sus servicios profesionales o con la cuales tenga intercambio.
- ◆ Evitar que los visitantes a su cargo o bajo su orientación extraigan o colecten especies animales vegetales, minerales, o cualquier objeto de significado cultural o valor económico que atente contra la integridad del patrimonio del país.
- ◆ 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.
- ◆ 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.
- ◆ Suspender el servicio turístico en caso de riesgo, fuerza mayor, cuando no es posible garantizar plenamente la seguridad del turista o pasajero.
- ◆ Suspender el servicio turístico cuando se incumpla las condiciones pactadas por parte de los prestadores de servicios turísticos organizadores del viaje.
- ◆ Informar previamente a la prestación del servicio a los usuarios o los contratantes, sobre las tarifas de remuneración de sus servicios profesionales.
- ◆ Informar oportuna y verazmente al usuario o contratante, sobre las características y condiciones de los atractivos y servicios ofrecidos.
- ◆ Denunciar a personas o entidades prestadores de servi-



cios 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 normatividad turística y solicitar a las autoridades competentes la aplicación de las medidas de control pertinentes.

- ◆ Poseer las competencias lingüísticas en el idioma que se requiera, de acuerdo con el servicio contratado.
- ◆ 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 a través de las entidades gremiales legalmente constituidas que los representen.

- ◆ Observar la normatividad turística y respetar las autoridades competentes que intervienen y/o acompañan el control de la autoridad turística.

2.4.3 Prohibiciones a los Guías de Turismo

Las siguientes conductas se encuentran prohibidas en el ejercicio de la Guianza Turística:

- ◆ Ejercer sus funciones profesionales en estado embriaguez o bajo el efecto de sustancias sicotrópicas.
- ◆ Abandonar al turista o pasajero, una vez iniciado el servicio turístico, sin que medien casos fortuitos o de fuerza mayor.
- ◆ 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.
- ◆ Ejercer su profesión manifestando ideas de tipo personal, parcialización o discriminación de cualquier índole que puedan herir la susceptibilidad del turista.

Foto: Luis Miguel Cristancho Losada

- ◆ Ejercer las funciones de otros prestadores de servicios turísticos sin el previo cumplimiento de los requisitos exigidos por la Ley.
- ◆ Ejecutar acciones que conlleven a la competencia desleal o cualquier acto que genere perjuicios a otros Guías de Turismo.
- ◆ Denunciar de mala fe ante el Consejo Profesional de Guías de Turismo a otros colegas.
- ◆ Ejecutar acciones que vayan en detrimento a otros prestadores de servicios turísticos.
- ◆ Infringir las normas legales que regulan la actividad turística
- ◆ 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.
- ◆ Ejercer su actividad profesional fuera del ámbito de la especialidad.
- ◆ Negarse a exhibir su tarjeta profesional cuando se le requiera por parte de las au-

- toridades competentes o de personas autorizadas que se involucren en el servicio turístico, durante el ejercicio del Guionaje o Guianza Turística.
- ◆ Suministrar información errónea o falaz sobre los atractivos turísticos o el patrimonio natural y cultural, de manera dolosa.
- ◆ Poner en riesgo la integridad física, moral, económica y psicológica, de los turistas o pasajeros a su cargo.
- ◆ Subestimar enfermedades o dolencias de los turistas o pasajeros a su cargo y omitir o no proporcionar con máxima prioridad, el suministro de la atención médica oportuna.
- ◆ 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.
- ◆ Coaccionar a los turistas a realizar compras en determinados establecimientos comerciales, irrespetando la libertad de sus pasajeros y persiguiendo obte-

ner beneficios particulares en las transacciones realizadas

- ◆ Solicitar a los turistas o pasajeros retribuciones especiales directa o indirectamente, fuera de las tarifas establecidas en la contratación de sus servicios.
- ◆ Proferir comentarios desobligantes, tendenciosos, parcializados o de tipo personal acerca de temas de orden religioso, sociocultural, deportivo o de género, que puedan llegar a herir susceptibilidad de los turistas a su cargo.

SABÍAS QUE

Los guías de turismo que presten adicionalmente servicios que correspondan a las funciones, actividades de otra categoría de prestador, deberán inscribirse en la categoría correspondiente y cumplir con las condiciones y requisitos establecidos para esta.

2.4.4 Conocimiento en otros idiomas extranjeros no especificados, según la Resolución 12730 de 2017 del Ministerio de Educación Nacional

Los guías que deseen acreditar el conocimiento de un idioma extranjero diferente a los especificados en la Resolución 12730 de 2017 del Ministerio de Educación Nacional, o la norma que la modifique, adicione o sustituya, deben presentar el certificado que demuestre un nivel básico A2 o superior a este, de conformidad con el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas: Aprendizaje, Enseñanza, Evaluación - MCER.

2.4.5 Conocimiento en segundo idioma para solicitantes extranjeros residentes en Colombia

Para los casos de los extranjeros de lengua no hispana que soliciten la tar-



jeta profesional de guía de turismo y deseen acreditar el conocimiento en un segundo idioma con el de su país de origen, podrán acreditarlo con copia del pasaporte de su nacionalidad y declarar, mediante documento escrito, que su lengua nativa corresponde al idioma oficial de su país de origen registrado en el pasaporte, diferente al español o castellano.

2.4.6 Indicación del idioma en la Tarjeta Profesional

La tarjeta profesional indicará el idioma nativo del solicitante. Si cuenta con otros idiomas, que certifique en nivel avanzado B2 o superior de conformidad con el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas: Aprendizaje, Enseñanza, Evaluación - MCER. o su equivalente, dichos idiomas también serán indicados.

RECUERDA QUE

Los guías de turismo sólo podrán prestar servicios turísticos en los idiomas indicados en la tarjeta profesional.

2.5. Régimen Sancionatorio

SABÍAS QUE

A partir del 22 de noviembre de 2019, La Superintendencia de Industria y Comercio a través de la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, adelantará todas las investigaciones administrativas contra los PST, por las infracciones establecidas el artículo 71 de la Ley 300 de 1996, modificado por el artículo 28 de la Ley 2068 de 2020, conforme al traslado de funciones efectuado mediante el artículo 143 del Decreto Ley 2106 de 2019.

RECUERDA QUE

El correo electrónico de la SIC para presentar una queja o reclamo contra los PST es contactenos@sic.gov.co

2.5.1 Infracciones

Los PST podrán ser objeto de sanción cuando incurran en cualquiera

de las siguientes conductas:

- ◆ Presentar documentación falsa o adulterada.
- ◆ Utilizar publicidad engañosa o que induzca a error al público sobre precios, calidad o cobertura del servicio turístico ofrecido.
- ◆ Utilizar y/o brindar información engañosa que induzca a error al público respecto a la modalidad del contrato, sus condiciones, la naturaleza jurídica de los derechos surgidos del mismo, o sobre las características de los servicios turísticos ofrecidos y los derechos y obligaciones de los turistas.
- ◆ Incumplir los servicios ofrecidos a los turistas y la efectividad de la garantía.
- ◆ Incumplir las obligaciones frente a las autoridades de turismo.
- ◆ Infringir las normas que regulan la actividad turística.
- ◆ Operar sin la previa inscripción en el RNT.
- ◆ Prestar el servicio turístico sin alguno de los requisitos exigidos por la normativa vigente para la inscripción o renovación en el RNT.
- ◆ Permitir la promoción, oferta o prestación de servicios turísticos en lugares en que esté prohibido



el ejercicio de la actividad o que no cuenten con los permisos o requisitos exigidos para ello.

2.5.2 Suspensión automática del Registro Nacional de Turismo

Los PST podrán ser objeto de suspensión automática del RNT cuándo:

- ◆ Promocionan o prestan servicios en zonas no compatibles con el ejercicio de la actividad turística, situadas al interior de las áreas del Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SINAP). Suspensión por 6 meses.
- ◆ Prestan servicios turísticos en bienes de uso público sin concesión o permiso. Suspensión por 6 meses.

SABÍAS QUE

Cuando un PST sea titular o propietario de varios establecimientos de comercio, aplicará de manera individual por cada RNT o matrícula mercantil de cada establecimiento y no de manera general al número de identificación tributaria o cédula.

Reinciden en conductas constitutivas de infracción por:

- ◆ 3 meses, la primera vez.
- ◆ 6 meses, la segunda vez.
- ◆ 1 año, la tercera vez.
- ◆ Superior a 1 año, se impondrá la cancelación del RNT por un término de 5 años.

2.5.3 Responsabilidad de los representantes legales de personas jurídicas que prestan servicios turísticos

En caso que el representante legal del PST haya sido sancionado por lo menos en tres (3) ocasiones, en un periodo inferior a tres (3) años, este no podrá inscribirse nuevamente en el RNT con un nuevo establecimiento de comercio a su nombre o como representante legal por un periodo de tres (3) años después de encontrarse en firme la última sanción.

SABÍAS QUE

En el caso particular en el que el prestador no cumpla con la prestación total del servicio y no reembolse el dinero a los usuarios, o se produzca el cierre o desaparición de la empresa sin atender sus obligaciones, y por tal motivo haya sido sancionado por la SIC, su representante legal o gerente, no podrá inscribirse en el RNT con un nuevo establecimiento de comercio a su nombre o como representante legal por un periodo de cinco (5) años después de encontrarse en firme la última sanción.

RECUERDA QUE

La responsabilidad también aplicará a las personas naturales, propietarias o administradoras de establecimientos de comercio que presten servicios turísticos.

2.5.4 Intervención de la Fiscalía General de la Nación

Cuando la infracción implique violación de la ley penal, se deberá informar y presentar la respectiva denuncia ante la Fiscalía General de la Nación, que sea competente.

2.6. Protección al Consumidor

2.6.1 Estatuto del Consumidor

El Estatuto del Consumidor, expedido por la Ley 1480 de 2011, es una herramienta para la ayuda y protección de los colombianos inconformes con diferentes bienes y servicios adquiridos. Así, la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC, es la autoridad encargada de velar por los derechos de los consumidores, quien ha puesto a disposición de los ciudadanos las herramientas necesarias para hacer efectiva dicha ley, cuando se presenten:

- ◆ Problemas en la prestación de un servicio.
- ◆ Información engañosa.
- ◆ Incumplimiento de incentivos ofrecidos.
- ◆ Inconvenientes con el precio de un producto o el pago de un servicio.

SABÍAS QUE

Toda persona natural o jurídica que estando en el ejercicio de sus actividades recolecte o almacene datos de terceros lo debe hacer, bajo el cumplimiento de lo establecido en el artículo 15 de la Constitución Política (“Habeas Data”)

2.6.2 Obligación de respetar los términos ofrecidos y pactados

Cuando los PST incumplan los servicios ofrecidos o pactados de manera total o parcial, tendrá la obligación, a elección del turista, de prestar otro

servicio de la misma calidad o de reembolsar o compensar el precio pactado por el servicio incumplido.

2.6.3 No presentación o utilización de los servicios turísticos

Cuando el usuario incumpla por no presentarse o no utilizar los servicios, el PST podrá exigir a su elección el pago del 20% de la totalidad del precio o tarifa establecida o retener el depósito o anticipo que previamente hubiere recibido del usuario, si así se hubiere convenido y constare por escrito.

2.6.4 Extensión y prórroga de los servicios turísticos

Cuando el usuario desee extender o prorrogar los servicios pactados deberá comunicarlo al prestador con anticipación razonable, sujeta a la disponibilidad y cupo. Se suspenderá el servicio en el caso de que el prestador no pueda acceder a la extensión o prórroga.

2.7. Beneficios de la formalización

A través de la formalización por medio del cumplimiento de los requisitos legales, económicos y de calidad, los PST pueden ser beneficiarios de:

- ◆ Acompañamiento directo con la cámara de comercio
- ◆ Tener la posibilidad de ser contratista para el Estado.
- ◆ Ser beneficiarios en programas de fortalecimiento de Innpulsa.
- ◆ Participación en los talleres que desarrolla el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y sus entidades adscritas como: Bancóldex, Innpulsa, SENA, Artesanías de Colombia, Organizaciones Solidarias y SIC.
- ◆ Acceso a la plataforma de la Ventanilla Única Empresarial (VUE), la cual permite centralizar de los trámites mercantiles, tributarios y de



seguridad social, que se relacionen con el desarrollo de las actividades empresariales.

<https://www.vue.gov.co/>.

- ◆ Beneficios en el pago progresivo del impuesto de renta y complementarios para la pequeña y mediana empresa- Decreto 4910 de 2011.
- ◆ Participación en ruedas de negocios.
- ◆ Facilidad en el acceso a líneas de crédito especializadas en turismo.
- ◆ Acceso a los recursos del Fondo Nacional del Turismo-FONTUR, en calidad de aportante en la contribución parafiscal.

SABÍAS QUE

Las instituciones o entidades encargadas de llevar el RNT prestarán un servicio gratuito de orientación a los PST en el proceso de inscripción y podrán ofrecer asesoría gratuita en la oferta y publicidad de servicios turísticos de pequeñas y medianas empresas inscritas en el RNT.

RECUERDA QUE

Los PST podrán acceder a créditos consultando las páginas web de Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A., BANCOLDEx www.bancoldex.com.co y Financiera de Desarrollo Territorial S. A., FINDETER. www.findeter.gov.co

2.8. Turismo Responsable

2.8.1 Prevención de la ESCNNA

La explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes es considerada el peor delito que existe, vulnera todos los derechos de la niñez y se constituye como una forma de esclavitud moderna. Los contextos turísticos y los prestadores de servicios turísticos son susceptibles a esta problemática; el reconocer el delito, apropiarse de las buenas prácticas y generar sensibilizaciones constantes a los equipos de trabajo incluyendo la cadena de valor,

permitirá salvar la vida de un niño, niña y adolescente y así, blindar a su establecimiento de estas prácticas delictivas y promover la imagen de Colombia como un destino para el desarrollo de actividades turísticas responsables.

Para seguir previniendo no olvides realizar las siguientes acciones:

- ◆ No ofrecer en los programas de promoción turística planes relacionados con la ESCNNA.
- ◆ No ofrecer, informar o llevar a los turistas a lugares o personas que exploten sexualmente a niños, niñas y adolescentes.
- ◆ No facilitar medios, vehículos o servicios con fines de explotación sexual comercial.
- ◆ No permitir el ingreso de menores de edad con fines de explotación sexual comercial.
- ◆ Capacitar y concienciar al equipo de trabajo sobre las implicaciones que hay al ofrecer, participar u omitir la ESCNNA.
- ◆ Reconocer las líneas de denuncia y denunciar ante cualquier situación relacionada con la ESCNNA.
- ◆ Contar con una política interna y externa que promueva las buenas prácticas para la prevención de la ESCNNA.
- ◆ Comunicar a todos los turistas sobre las implicaciones legales existentes en Colombia al involucrarse en la ESCNNA.
- ◆ Promocionar la prevención del delito a través de la campaña “ojos en todas partes” en los distintos espacios físicos y digitales.
- ◆ Visibilizar el código de conducta, medidas, compromisos y acciones de responsabilidad social para la garantía de los derechos de la niñez.

2.8.2 Prevención de tráfico del patrimonio natural

Colombia es un país muy rico en especies de flora y fauna, muchas de

estas son silvestres y viven en medio de la naturaleza. El turismo no debe servir para sacar especímenes de su entorno natural, por el contrario, se deben cuidar los escenarios naturales para facilitar la conservación de las especies que enriquecen nuestro patrimonio natural y hacer de los viajes y el turismo un mecanismo de concientización y compromiso con la naturaleza. No está permitido trasladar especies como plantas, flores y semillas de la flora silvestre, ni capturar animales de ningún tipo para sacarlos de su hábitat y venderlos o llevarlos como recuerdo de un viaje o excursión.

2.8.3 Protección al patrimonio cultural

El patrimonio cultural colombiano es muy rico, por su diversidad, arquitectura y la cantidad de objetos, colecciones, documentos y artefactos curiosos que representan la evolución de las culturas ancestrales y los momentos memorables de nuestra historia. Las pinturas antiguas, el mobiliario, la cerámica y el oro de los pueblos aborígenes, y muchos otros objetos representan lo que somos y por esta razón, nada de lo que constituya nuestro patrimonio cultural debe ser vendido o tomado para disfrute particular, porque es un patrimonio de todos. El turismo es una manera de enriquecer y proteger la cultura de los pueblos y debe servir de mecanismo para conservar y preservar nuestro patrimonio cultural.

2.8.4 Prevención contra el Tráfico de Migrantes

Entrar sin documentación legal a Colombia no está permitido, por eso si alguien ayuda a los migrantes a entrar ilegalmente a nuestro país, está cometiendo un delito. Las personas a veces se ven forzadas a migrar a otros países, por lo que los traficantes criminales se aprovechan de ellas ofreciéndoles con falsas promesas la posibilidad de conseguir un empleo,





de naturalizarse en nuestro país o de hacer tránsito a otro. Con este delito se facilitan otros como la trata de personas, la explotación sexual, laboral y otras formas de explotación. Es necesario denunciar estas conductas delictivas ante las autoridades correspondientes, para que la actividad turística no sea un mecanismo de este tipo de prácticas.

2.8.5 Comercio Justo

Propone la viabilidad de las empresas y su capacidad para mantenerse a largo plazo, generando así prosperidad en la sociedad, considerando además la rentabilidad de todas las actividades económicas. El comercio justo es pagar el precio justo por los bienes y servicios adquiridos, pero va más allá de eso, puesto que involucra un empleo justo, un servicio o bien de calidad, una cadena de proveeduría justa, es un consumidor dispuesto a pagar lo justo, es hablar bien de la experiencia turística y así hacer que todo participante de la cadena de valor del turismo perciba satisfacción por hacer lo correcto y lo justo para los demás. Es necesario seguir manteniendo el crecimiento del turismo y mejorar la calidad de este, promoviendo el turismo responsable como ventaja competitiva posicionando así a Colombia como

un destino turístico responsable. El comercio justo, contribuye al desarrollo sostenible ofreciendo mejores condiciones comerciales y asegurando los derechos de los productores y trabajadores marginados. Así, es como el comercio justo es más que sólo comercio, es ética y buenas prácticas traducidas a:

- ◆ La visión de las empresas y el comercio que pone a las personas y al planeta en primer lugar.
- ◆ La lucha contra la pobreza, el cambio climático, la desigualdad de género y la injusticia.
- ◆ La prueba del concepto que muestra los modelos empresariales de la nueva economía.

2.9. Bioseguridad

Cuidémonos todos. El turismo ha sido un sector afectado por las limitaciones que impone el manejo de la pandemia por COVID-19, por eso la implementación de las medidas de bioseguridad son la mejor herramienta para brindar seguridad a los turistas y los trabajadores de nuestro sector.

Las medidas que han demostrado mayor eficacia para la contención de la transmisión del virus son el lavado

de manos, distanciamiento social, y uso correcto del tapabocas.

Para ello, es necesario tener en cuenta la siguiente normatividad:

- ◆ Resolución No. 666 de 2020 (modificada por la Resolución No. 392 de 2021). Protocolo general de Bioseguridad para el manejo del COVID-19.
- ◆ Resolución No. 1443 de 2020. Protocolo general de Bioseguridad para el manejo del COVID-19 para operadores turísticos y servicios turísticos.

SABÍAS QUE

Los protocolos de bioseguridad mencionados pueden ser consultados en la página web: <http://colombiasigueadelante.mincit.gov.co/protocolos-de-seguridad>

RECUERDA QUE

Si en el establecimiento se prestan otros servicios se deben cumplir con los protocolos de bioseguridad de estos.

REFERENCIAS

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Decreto 1074 de 2015 (26 de mayo de 2015). Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=76608>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Ley 300 de 1996 (30 de julio de 1996). Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=8634>

Congreso de la Republica de Colombia. Ley 2068 de 2020 (31 de diciembre de 2020) Recuperado de: <https://imgcdn.larepublica.co/cms/2020/12/31121021/LEY-2068-DEL-31-DE-DICIEMBRE-DE-2020.pdf>

Congreso de la República. Ley 1801 de 2016 (29 de julio de 2016). Recuperado de: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/base-doc/ley_1801_2016.html

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Decreto 229 de 2017 (14 de febrero de 2017). Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=79382>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Ley 1558 de 2012 (10 de julio de 2012). Recuperado de: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1558_2012.html

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Decreto 2106 de 2019 (22 de noviembre de 2019). Recuperado de: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_2106_2019.html

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo; ASTIEMPO - Asociación Colombia de Tiempo Compartido; ICONTEC- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TC 001 del 15 de diciembre de 2018. Recuperado de: <https://www.mincit.gov.co/getattachment/db13217e-9008-4cc6-9d09-106e1362b518/NTS-TC-001-ESQUEMA-DE-TIEMPO-COMPARTIDO-TURISTICO.aspx>

Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución 666 de 2020 (24 de abril de 2020). Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=119938#:~:text=Social%20y%20Ecol%C3%B3gica,Adopta%20el%20protocolo%20general%20de%20bioseguridad%20para%20mitigar%2C%20controlar%20ypandemia%20del%20Coronavirus%20COVID%2019&text=Por%20medio%20de%20la%20cual,pandemia%20del%20Coronavirus%20COVID%2D19>

Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución 1050 de 2020 (26 de junio de 2020). Recuperado de: https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%201050%20de%202020.pdf