

PROYECTO
CÓDIGO DE ÉTICA DE LOS GUÍAS DE TURISMO

PREÁMBULO

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR), es el organismo rector de la actividad turística, encargado de promoverla, orientarla y regularla, con el fin de impulsar su desarrollo sostenible, incluyendo la promoción, orientación y regulación de la artesanía;

La Ley N° 29408, Ley General de Turismo establece en su artículo 3, los principios de la actividad turística que deben ser aplicadas por las entidades de la administración pública y los prestadores de servicios turísticos;

La prestación de los servicios turísticos constituye uno de los componentes principales para el desarrollo de productos y destinos turísticos; en tal sentido, corresponde establecer principios que contribuyan a la mejora de la calidad de los servicios turísticos;

Considerando que la actividad de los guías oficiales de turismo debe desarrollarse dando cumplimiento al marco legal vigente, corresponde establecer un conjunto de principios y conductas que permitan orientar el desarrollo de sus actividades a fin de contribuir con el desarrollo turístico sostenible del Perú;

En tal sentido, se establecen los principios que se desarrollan en el Código de Ética del Guía de Turismo a fin de promover su compromiso con la protección y seguridad integral del turista.

Remitiéndose particularmente a los instrumentos que se relacionan a continuación:

- Código Ético Mundial para el Turismo de la Organización Mundial del Turismo
- Ley N° 28529, Ley del Guía de Turismo y modificatorias
- Ley N° 28982, Ley que regula la protección y defensa del turista
- Ley N° 29408, Ley General de Turismo
- Decreto Supremo N° 003-2010-MINCETUR, que aprueba el Reglamento de la Ley General de Turismo
- Decreto Supremo N° 004-2010-MINCETUR, que aprueba el Reglamento de la Ley del Guía de Turismo
- Resolución Ministerial N° 231-2016-MINCETUR, que aprueba la actualización del Plan Estratégico Nacional de Turismo – PENTUR 2025
- Resolución Ministerial N° 367-2016-MINCETUR, que aprueba el Plan de Apoyo a la Formalización del Sector Turismo
- Resolución Ministerial N° 465-2017-MINCETUR, que aprueba el Plan Nacional de Calidad Turística CALTUR 2017-2015

Formula el Código de Ética del Guía Oficial de Turismo, como un instrumento orientador para el desarrollo de las actividades del Guía Oficial de Turismo

I. OBJETIVO

El Código de Ética tiene como objetivo fomentar entre los Guías Oficiales de Turismo la observancia y aplicación de los principios desarrollados en el presente Código a fin de contribuir en la mejora de la calidad en la prestación del servicio turístico de guidismo y al desarrollo turístico sostenible del Perú.

II. ALCANCE

El Código de Ética es aplicable a los guías oficiales de turismo, que cumplan con lo señalado al artículo 2 de la Ley N° 28529, Ley del Guía de Turismo; así como a los Guías Oficiales de Turismo que desarrollan las actividades especializadas de alta montaña, caminata, observación de aves, ecoturismo u otras análogas o no tradicionales.

III. PRINCIPIOS

La prestación del servicio del Guía Oficial de Turismo se rige por los siguientes principios:

3.1 Respeto

El Guía Oficial de Turismo cumple sus funciones respetando la diversidad cultural de las comunidades y la identidad de los turistas. Debe aprender a conocer a los turistas y a informarse sobre sus particularidades: forma de vida, gustos y expectativas.

Desarrolla su profesión considerando la diversidad cultural de las comunidades receptoras, respetando sus tradiciones y costumbres.

También promueve el respeto mutuo entre prestadores de servicios turísticos, los turistas y las comunidades anfitrionas.

3.2 Idoneidad de la información y del servicio

El Guía Oficial de Turismo proporciona información objetiva, veraz y transparente sobre las condiciones de viaje, recepción y estadía, así como de los destinos turísticos y servicios brindados.

Cumple con el itinerario programado, salvo motivos de fuerza mayor, los cuales deben ser informados de manera íntegra al turista.

3.3 Mejora continua de la calidad

El Guía Oficial de Turismo promueve e incentiva la mejora continua de la calidad de sus servicios a fin que los mismos satisfagan las necesidades y expectativas de los turistas. Participa de los proyectos, programas y acciones para mejorar la calidad, promovidos por entidades públicas y

privadas del Sector Turismo; así como procura contar con certificaciones y reconocimientos nacionales e internacionales.

3.4 Promoción de un turismo sostenible

El Guía Oficial de Turismo debe conocer las repercusiones sociales, culturales, económicas y medioambientales que conlleva el proceso de satisfacción de las necesidades de los turistas, de la industria turística, del entorno y de las comunidades anfitrionas.

Por ello ejecuta sus funciones con respeto a las tradiciones, aspectos culturales y sociales de las comunidades receptoras, promoviendo la conservación, recuperación e integración del patrimonio cultural, natural y social.

3.5 Promoción de la formalización

El Guía Oficial de Turismo es un agente activo que promueve la formalización en la prestación de servicios turísticos. Orienta al turista con información que le permita contratar a prestadores de servicios turísticos formales.

También brinda las recomendaciones que el turista debe tener en cuenta para un viaje seguro. Conoce y difunde el uso de las herramientas previstas por el Estado para brindar información formal acerca de los prestadores de servicios turísticos que cumplen con las condiciones mínimas establecidas en la normativa vigente para brindar sus servicios.

3.6 Seguridad turística

El Guía Oficial de Turismo vela por la seguridad y prevención de accidentes de quienes contraten sus servicios, procurando que éstos no sean víctimas de cualquier tipo de abuso o atropello por parte de terceras personas durante la ejecución del servicio contratado.

En caso de accidentes o incidentes producidos durante la prestación del servicio contratado, debe priorizar la seguridad del turista y brindar asistencia de primeros auxilios, de ser el caso. Asimismo, debe apoyar al turista a efectuar la denuncia ante las autoridades correspondientes ante la pérdida o robo de documentos u objetos de valor durante la prestación del servicio contratado.

También propone, ante los órganos competentes en materia de turismo acciones, recomendaciones y medidas dirigidas a mejorar los mecanismos de protección y defensa del turista.

3.7 Prevención de la ESNNA

El Guía Oficial de Turismo mantiene una política ética de rechazo frente a la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes – ESNNA, en el ámbito del turismo.

En tal sentido, denuncia ante las autoridades correspondientes todo hecho vinculado con la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes y cualquier otro ilícito penal del cual tomen conocimiento en el desarrollo de su actividad.

3.8 Formación de una cultura turística

El Guía Oficial de Turismo está comprometido con las acciones que se implementen a fin de generar el reconocimiento de la importancia de la actividad turística para el desarrollo local y nacional, con la finalidad de alcanzar el desarrollo sostenible del turismo y la dinamización del sector.

Asimismo, promueve la práctica de valores y actitudes que fortalecen la identidad cultural, fomentan el buen trato al turista (nacional y extranjero) y promueven la protección del medio ambiente, los recursos naturales y del patrimonio en todas sus expresiones.

3.9 Cumplimiento del marco legal y normativo

El Guía Oficial de Turismo cumple con la normativa sectorial y aquella directamente vinculada al sector turismo, promueve que sus colegas y otros prestadores de servicios turísticos realicen sus actividades de manera formal.

3.10 Apoyo en la Institucionalidad del Sector Turismo

El Guía Oficial de Turismo contribuye con las entidades competentes del sector turismo, en los tres niveles de gobierno, buscando promover un trabajo conjunto y consensuado, con miras a lograr el establecimiento de políticas y estrategias para el desarrollo de una actividad turística responsable y sostenible.

IV. DIFUSIÓN

El Guía Oficial de Turismo difunde el presente Código de Ética, a fin de promover la implementación de sus principios.