BOGOTÁ

CÓDIGO ÉTICO DE TURISMO RESPONSABLE PARA BOGOTÁ









CÓDIGO ÉTICO DE TURISMO RESPONSABLE PARA BOGOTÁ

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

BOGOTÁ

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO
Subdirección de Gestión de Destino
Cultura y Responsabilidad Turística

CLAUDIA NAYIBE LOPÉZ HERNÁNDEZ
Alcaldesa Mayor de Bogotá

ALFREDO BATEMAN SERRANO
Secretario de Desarrollo Económico

KAROL FAJARDO MARIÑO
Directora General Instituto Distrital de Turismo

JORGE IVÁN CHACÓN MARTÍNEZ
Subdirector de Gestión de Destino

Equipo profesional de trabajo:
María Isabel Varón Medina
Verónica Helena Arbeláez Cárdenas
Martha Cecilia Ramírez Ramírez
Claudia Stella Agudelo Hernández
Jimmy Alejandro Pulido Vargas

Apoyo profesional en mesas de hablantes:
Diana Rocío Rozo Daza
Diego Martínez
Luisa González
Gabriela Vargas Pajoy

Bogotá, D.C., 2022

AGRADECIMIENTOS

Dr. Luis Fernando Jiménez Guzmán
Profesor emérito de la Universidad Externado de Colombia

Clara Inés Sánchez Arciniegas
Docente Facultad de Administración de Empresas
Hoteleras y Turísticas de la Universidad Externado de Colombia

Rosa Margarita Figueredo Molina
Consultora experta en turismo

Patricia Pérez Ramírez
Docente de la Facultad de Hotelería y Turismo
de la Universidad Agustiniana

Jorge Alexander Mora Forero
Docente de la Facultad de Hotelería y Turismo
de la Universidad Agustiniana.

Ana Milena Luengas Alarcón
Docente de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas
y Contables de la Fundación Universitaria Los Libertadores

Programa de Turismo
de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca

Planetario de Bogotá

CÓDIGO ÉTICO DE TURISMO RESPONSABLE PARA BOGOTÁ

CONTENIDO

PRESENTACIÓN 6

INTRODUCCIÓN 8

LOS PRINCIPIOS DEL TURISMO RESPONSABLE EN BOGOTÁ 15

ACUERDOS ESENCIALES 2

- Las empresas del sector turístico y actores conexos a su cadena 22
- Las autoridades públicas 26
- La comunidad residente de Bogotá 30
- Turistas, visitantes y excursionistas 33

LLAMADO A LA ACCIÓN 37

PARTICIPANTES EN LAS MESAS DE HABLANTES PARA LA DEFINICIÓN DE LOS ACUERDOS 38

TABLA DE ANEXOS 44



PRESENTACIÓN

El 21 de diciembre de 2001, la Asamblea General de Naciones Unidas - ONU, después de culminar un completo proceso de construcción liderado por la Organización Mundial de Turismo - OMT, adoptó la Resolución A/RES/56/212 por la cual, se proclamó el Código Ético Mundial del Turismo.

Veintiún años después y, teniendo en cuenta las actuales condiciones ambientales y sociales a nivel mundial, se hace necesario apelar a este referente para construir una ética colectiva en los destinos, que aporte al cumplimiento del objetivo del turismo: contribuir a la integración entre las naciones, las sociedades, las culturas y las personas, para lograr juntos los estándares que necesitamos, con el fin de seguir desarrollando nuestra vida en este planeta.

Hoy más que nunca, es imperante que, como seres humanos, nos entendamos y orientemos nuestro camino hacia un propósito común y el turismo es un poderoso instrumento para ello. El mayor legado de la pandemia por COVID-19 para nuestro sector, ha sido la posibilidad de generar reflexiones profundas, de reconocer este papel integrador y dinamizador del turismo, así como asumir con más ímpetu la responsabilidad de impulsarlo con la perspectiva de trabajar juntos por un futuro mejor.

Así lo ha comprendido Bogotá desde el año 2020, que una vez asimilada la realidad de los impactos de la pandemia por COVID-19, identificó el camino certero para avanzar y lo definió así: *Juntos somos más fuertes.*

Con esta claridad, y entendiendo que el turismo, además de ser una industria que genera importantes recursos económicos a los destinos y a las empresas a nivel mundial, es una actividad humana necesaria, que promueve el intercambio cultural, hoy en día Bogotá como destino turístico se integra con el mundo a partir de cuatro (4) ejes estratégicos fundamentales: 1) Posicionamiento del Destino; 2) Competitividad y Desarrollo de Producto Turístico; 3) Destino Turístico Inteligente; y 4) Gobernanza Participativa.

El desarrollo de estos ejes implica un alto nivel de relacionamiento y trabajo articulado con otros destinos y diferentes actores, basado en principios que lleven a la conciencia colectiva de que el único turismo posible es el que se hace con responsabilidad. El turismo se ve como una nueva manera de generar relaciones entre personas, entre ellas y su entorno, las cuales marcan la diferencia frente a las exigencias del mundo de ahora.

Hacer turismo de manera responsable es el único camino posible para aportar desde esta actividad al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, que contribuirá al cumplimiento de la Agenda 2030. Por ello, Bogotá construye su Código Ético de Turismo Responsable, aspirando a ser un destino en el que cada actor, desde su rol, asuma comportamientos y actitudes encaminadas a que la experiencia turística en la ciudad, independientemente de la motivación que la genere, se realice bajo el estricto cumplimiento de principios y valores éticos. Todo esto, se alinea con la estrategia de consolidar a Bogotá como un Destino Turístico Inteligente, donde la gobernanza compartida y la participación de actores públicos y privados son vitales para el desarrollo de sinergias que permitan la gestión de estrategias encaminadas a consolidar un territorio innovador, sostenible, soportado en tecnología de vanguardia y con propósito, en donde además, se brinden las condiciones de seguridad y accesibilidad para turistas, visitantes y residentes.

INTRODUCCIÓN

En Bogotá, entendemos el turismo responsable como aquella "actividad que los turistas y los agentes turísticos realizan con respeto por los lugares de acogida, desde el punto de vista medioambiental, cultural, social y económico, que, a su vez, la comunidad receptora acepta y respeta, y las autoridades protegen y fomentan" (Pérez Figueredo, 2017).

Esta definición evidencia el espectro de los ámbitos en los cuales se materializa el turismo responsable: económico, social, cultural y medioambiental y la corresponsabilidad de diversos actores para lograrlo. De acuerdo con lo anterior, el Código Ético de Turismo Responsable para Bogotá, hace explícitos los acuerdos de las partes interesadas en la actividad turística en la ciudad, logrados en un proceso de construcción participativa convocado por el Instituto Distrital de Turismo, IDT. Por lo tanto, se constituye en una guía que permite fortalecer las relaciones de confianza, colaboración y solidaridad entre turistas, prestadores de servicios turísticos con su cadena de valor, las autoridades y la comunidad anfitriona, para hacer un turismo responsable de acuerdo con las características propias de la ciudad y sus prioridades.

Los actores del turismo que participaron en la construcción de los acuerdos esenciales representan a los siguientes grupos de interés:

Autoridades públicas del territorio, entendidas como las entidades del poder ejecutivo de la administración distrital o nacional, encargadas de la gestión, ejecución de políticas, planes, programas y proyectos para la ciudad, en cumplimiento de las leyes y las

disposiciones que les han sido asignadas para ello. Con el fin de promover el desarrollo turístico responsable de Bogotá, las autoridades distritales orientan los comportamientos de ciudadanos y del sector privado. Como representantes del Estado en el territorio, tienen la responsabilidad de velar por garantizar las libertades y derechos, así como, de exigir el cumplimiento de deberes de todos los actores que se encuentran en la ciudad.

Prestadores de Servicios Turísticos, PST, son las personas naturales o jurídicas que directa o indirectamente prestan, intermedian, contratan, comercializan, venden o reservan productos y servicios turísticos. Aquí se tienen en cuenta, los subsectores de Agencias de Viajes que operan o venden a Bogotá como destino turístico; los establecimientos de alojamiento y hospedaje; los Guías Profesionales de Turismo; los establecimientos de alimentos y bebidas; el transporte especial de turismo; y los organizadores de congresos y eventos; entre otros, definidos en la Ley 1558 de 2015.

Los PST, son actores claves para garantizar un turismo responsable en la ciudad y para ello deben operar basados en los principios de ética en los negocios; legalidad; integridad y formalidad; calidad y excelencia; gestión y administración de riesgos; buen manejo de recursos naturales; accesibilidad e inclusión; respeto por los Derechos Humanos y por la cultura local; así como, ser voceros ante los turistas que llegan a Bogotá. Estos son los comportamientos y compromisos esperados por parte de ellos en el destino.

Comunidad residente, entendida como la población local, "dueña" de la ciudad, que se convierte en anfitriona de los turistas y excursionistas que la visitan y, por lo tanto, tienen determinadas responsabilidades para garantizar un desarrollo turístico responsable que potencie los impactos positivos del turismo en su territorio.

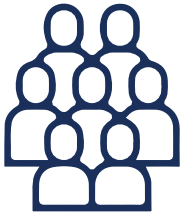
Turistas, de acuerdo con la Organización Mundial del Turismo - OMT y la legislación colombiana, son las personas que realizan

un viaje que incluye pernoctación en un destino distinto al de su entorno habitual, con una duración inferior a un año y con cualquier finalidad (negocios, ocio u otro motivo personal); distinta a ser empleados por una empresa o entidad local, que al ejercer su rol en un destino responsable, asumen los comportamientos necesarios para respetar y valorar a la comunidad local, su cultura, bienes patrimoniales, los recursos y el medio ambiente en el destino. Asimismo, contribuyen con su visita a un desarrollo económico justo y equitativo. Por supuesto, excursionistas y visitantes durante su estadía en el destino, asumen de igual manera, comportamientos responsables.

Cada uno de estos actores encontrará en el código las responsabilidades para contribuir desde sus atribuciones, competencias y roles específicos, a que la actividad turística en Bogotá se lleve a cabo de manera responsable y sea un aporte al desarrollo integral de la ciudad, en los siguientes ámbitos:

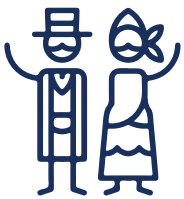


Económico: Se refiere a las dinámicas económicas que se desprenden del intercambio de bienes y servicios en el turismo y que deben estar enmarcadas en una ética de los negocios, basada en principios de transparencia, integridad y cero tolerancia con la corrupción, promoviendo el comercio justo, la sana competencia y la generación de oportunidades productivas y de ingresos para los actores que ofrecen productos y prestan servicios turísticos. Estas prácticas de consumo responsable y políticas empresariales se encuentran basadas en la ética para los negocios.



Social: Se refiere a aquellos aspectos derivados del relacionamiento entre las personas involucradas en el desarrollo de la actividad turística, que deben estar enmarcadas en el respeto a los Derechos Humanos de todas las personas que reciben de una u otra

manera los impactos del turismo y la salvaguarda de su seguridad, integridad y dignidad; asimismo, tiene que ver con la inclusión social y la accesibilidad, para hacer del turismo un derecho al alcance de todas las personas, sin distingo de su raza, sexo, orientación sexual, identidad de género, condiciones socio demográficas o físicas, intelectuales o mentales.



Cultural: Se refiere al reconocimiento, puesta en valor y respeto por la riqueza material e inmaterial de la ciudad, para que ese disfrute respetuoso permita que las expresiones y tradiciones culturales de la ciudad se mantengan y conserven, haciéndose más vivas, gracias al intercambio que se genera a través del turismo. Asimismo, propende por la sana convivencia y respeto por el espacio público para que este sea escenario de encuentro social y cultural entre residentes, turistas y excursionistas.



Ambiental: Se refiere al cuidado y protección ambiental del destino, mediante la visita responsable a los atractivos de naturaleza, el buen uso de los recursos naturales y las prácticas responsables de manejo de desechos y desperdicios, sentando las bases para pensar en alternativas de compensación y mitigación de los impactos ambientales generados por la actividad turística.



Gobernanza: Busca desarrollar una visión estratégica de la ciudad de Bogotá, en la que se involucran actores públicos y privados bajo un enfoque participativo, transparente y eficiente, a través de un direccionamiento técnico, que le permita a la ciudad consolidarse como un Destino Turístico Inteligente.



Accesibilidad: Se enfoca en el desarrollo de un "turismo para todos", a partir del Diseño Universal, donde toda la cadena de valor del turismo elimine o mitigue barreras físicas del entorno, de la comunicación e información y barreras sociales, adoptando productos y servicios para que puedan ser usados y disfrutados por todas las personas, independientemente de sus características físicas, mentales o sensoriales, para que actúen de manera cómoda, autónoma y segura.



Tecnología: La tecnología se convierte en un factor clave, tanto de la competitividad como de la sostenibilidad y de la gobernanza inteligente. Hablamos de la tecnología como infraestructura básica de comunicación, capacidad de adquisición, proceso y consumo de información. Por otro lado, se concibe la tecnología para la gestión del flujo de información, los servicios, el destino y las empresas. De ambos desarrollos se benefician no solo los turistas, sino también los propios residentes.



Innovación: El eje de innovación es la generación de cambios basados en el conocimiento, lo que supone la voluntad de transformar el destino para generar más valor económico, social y medioambiental.

El desarrollo de cambios o generación de estrategias que mejoran la experiencia de turistas y residentes. Para el caso de las empresas y organismos, una oferta diferencial en los productos y servicios.

Seguridad Turística: Es el conjunto de medidas, condiciones objetivas y percepciones existen-

tes en el ámbito social, económico y político de un destino turístico. Bogotá como Destino Turístico Inteligente - DTI, debe garantizar que la experiencia turística se desarrolle en un entorno de libertad, confianza, tranquilidad y con la mayor protección física, legal y económica para los turistas, prestadores de servicios turísticos y conexos que conforman la oferta de destino.



Competitividad Empresarial: A través de la calidad se siembran las bases de la competitividad y productividad de las empresas del sector. Por ello, por medio del Sistema Distrital de Calidad Turística se establecen un conjunto de herramientas alrededor de la gestión, la gobernanza, la seguridad, la innovación, la tecnología, la sostenibilidad y la inclusión. Lo anterior, permite mejorar los niveles de calidad de los servicios turísticos, a través de la aplicación de buenas prácticas, la certificación de estándares y la premiación de la excelencia turística, esto, considerando el tamaño, las capacidades técnicas, financieras y operativas de los empresarios, propendiendo por mejorar continuamente para elevar los niveles de efectividad, la satisfacción de partes interesadas y la rentabilidad.

Este panorama deja claro que el turismo que concibe Bogotá, a través del IDT, es de por sí, un turismo responsable e inteligente. De esta manera, toda la gestión que se realice en su desarrollo, tanto desde el sector público como privado, debe estar mediado por los principios y prácticas que lo materializan, garantizando así, que sea un verdadero aporte a la sostenibilidad de la ciudad y al logro de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

Si bien este Código no es un documento jurídicamente vinculante, sí plantea una serie de comportamientos basados en el marco jurídico colombiano, cuya aplicación conjunta le dará vida al turismo responsable en Bogotá.

Los acuerdos aquí contenidos, son producto de un proceso que lideró el IDT entre julio de 2021 y julio de 2022, en el que participaron en total 174 personas (56 en consulta pública virtual y 118 en talleres participativos para la construcción del código), quienes aportaron sus conocimientos, percepciones e ideas sobre los compromisos que deben adquirir los actores del turismo, para contribuir a que el turismo en Bogotá mejore la calidad de vida de sus residentes, mientras que genera experiencias únicas y significativas a turistas y visitantes, en el marco del turismo responsable que se merece la ciudad.



LOS PRINCIPIOS DEL

TURISMO RESPONSABLE PARA BOGOTÁ

LOS PRINCIPIOS DEL

TURISMO RESPONSABLE PARA BOGOTÁ

El Código Ético de Turismo Responsable para Bogotá asume y adapta los principios de la Ley General del Turismo, haciéndolos propios, de acuerdo con las dinámicas de la actividad en la ciudad e incorpora otros pertinentes para el desarrollo turístico que se promueve, de acuerdo con lineamientos distritales:

PRINCIPIOS:



1. Desarrollo social, económico y cultural: La actividad turística, conforme al Artículo 53 de la Constitución Política, es un derecho social y económico que contribuye al desarrollo integral de las personas, de los seres sintientes, los territorios y comunidades, que fomenta el aprovechamiento del tiempo libre y revaloriza la identidad cultural de las comunidades. Se desarrolla con base en que todo ser humano y sintiente tiene derecho a una vida saludable y productiva en armonía con la naturaleza.



2. Cuidado y protección del medioambiente: La actividad turística en Bogotá se realiza en cumplimiento de estándares medioambientales. Asimismo, contribuye a generar conciencia sobre la responsabilidad de todas las personas frente al cuidado y protección del ambiente, de los ecosistemas y los recursos naturales.



3. Coordinación: Las entidades públicas del distrito actuarán en forma coordinada en el ejercicio de sus funciones para hacer de Bogotá un Destino Turístico Inteligente y responsable. A su vez, trabajarán en coordinación con el sector privado del turismo.



4. Concertación: Las decisiones y actividades del sector se fundamentan en acuerdos para asumir responsabilidades, esfuerzos y recursos entre los diferentes agentes comprometidos, tanto del sector estatal como del sector privado distrital, nacional e internacional, para el logro de los objetivos comunes que beneficien al turismo.



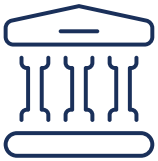
El turismo en Bogotá se realiza con el propósito fundamental de mejorar la calidad de vida de los residentes. En este sentido, la comunidad bogotana se constituye en parte y sujeto de consulta en procesos de toma de decisiones, en circunstancias que así lo ameriten, respetando siempre su posición y voluntad.



5. Descentralización: La actividad turística es responsabilidad de los diferentes niveles del Estado, en sus áreas de competencia, razón por la cual, cobra importancia el fortalecimiento de la gobernanza participativa en las 20 localidades de Bogotá.



6. Planeación: Las actividades turísticas serán desarrolladas de acuerdo con las políticas nacionales y distritales, en especial, las que aporten un desarrollo turístico ordenado, participativo y responsable en Bogotá.



7. Libertad de empresa: El turismo es una industria de servicios de libre iniciativa privada, libre acceso y libre competencia, sujeta a los requisitos establecidos en la ley de acuerdo con lo establecido en el Artículo 333 de la Constitución Política. La Administración Distrital propenderá por el mercado libre, la competencia abierta y leal, así como, la libertad de empresa dentro del marco normativo nacional.



8. Fomento: Las autoridades distritales protegerán y otorgarán prioridad al desarrollo integral de las actividades turísticas, recreacionales y en general, a todo lo relacionado con esta actividad en el territorio distrital.



9. Desarrollo sostenible: En Bogotá, la actividad turística deberá propender por la conservación e integración del patrimonio cultural, natural y social. En todo caso, conducirá al mejoramiento de la calidad de vida de la población, especialmente de las comunidades locales o receptoras. Contribuirá al bienestar social, al crecimiento económico y a la satisfacción del visitante; siendo responsable de no agotar la base de los recursos naturales en que se sustenta o el derecho de las generaciones futuras a utilizarlos para la satisfacción de sus propias necesidades.



10. Calidad: Es prioridad optimizar la calidad del turismo y de los servicios turísticos en todas sus áreas en Bogotá, con el fin de aumentar la competitividad del destino y satisfacer la demanda nacional e internacional.



11. Competitividad: El desarrollo del turismo en Bogotá requiere propiciar las condiciones necesarias para el mejoramiento continuo de la industria turística, de forma que, mediante el incremento de la demanda genere riqueza y fomente la inversión de capital nacional y extranjero.



12. Accesibilidad Universal: Es deber de la Administración Distrital, de los administradores de atractivos turísticos y de los PST, propender por la eliminación de las barreras espaciales, comunicativas, actitudinales y de servicios, de igual manera, las del entorno físico que impidan el acceso, uso y disfrute de la actividad turística de manera segura y confortable, conforme al Artículo 13 de la Constitución Política.



Asimismo, es deber de las autoridades y del sector turístico, implementar los postulados del diseño universal y los ajustes razonables que aseguren la experiencia turística para todas las personas, especialmente, para aquellas con algún tipo de discapacidad y/o necesidad particular de accesibilidad, incentivando la equiparación de oportunidades y condiciones.



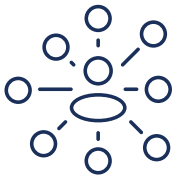
13. Protección al consumidor: Es deber de la Administración Distrital, de los administradores de atractivos turísticos y de los PST, propender,



conforme al Estatuto del Consumidor (Ley 1480 del 2011), por la protección, promoción y garantía, en la efectividad y libre ejercicio de los derechos de los turistas y visitantes de la ciudad, así como, el respeto a su dignidad.



14. Transparencia, integridad y no tolerancia con la corrupción: Todos los actores del turismo en la ciudad incorporan prácticas de rendición de cuentas y relaciones comerciales basadas en la ética en los negocios, especialmente cuando asumen la responsabilidad de administrar y ejecutar recursos públicos, previniendo así cualquier hecho de corrupción.



15. Interdependencia e integración: Promueve la acción colectiva entre diferentes sectores del desarrollo entre Bogotá y la Región, para unir esfuerzos y potenciar el turismo.



ACUERDOS ESENCIALES

Para hacer un turismo que mejore la calidad de vida de los residentes de Bogotá, que promueva el desarrollo integral de la ciudad, la interacción social basada en el respeto de los Derechos Fundamentales de todas las personas y la toma de conciencia sobre las riquezas culturales y naturales en el destino para su cuidado y preservación.

LAS EMPRESAS:
DEL SECTOR TURÍSTICO

1. Generan valor a la experiencia turística a través del establecimiento de servicios de calidad y precios justos, que benefician objetivamente a toda la cadena, contribuyendo para que esta sea sostenible, rentable y duradera.

2. Trabajan colaborativamente para fortalecer el encadenamiento productivo, las alianzas comerciales y las asociaciones empresariales, bajo condiciones de seguridad, integridad y transparencia, de tal manera, que se superen barreras y se hagan más sólidas las empresas para aprovechar oportunidades del mercado, definiendo una oferta de alta calidad. Cuando se constituyen como proveedores del Estado, actúan bajo estricto rechazo a prácticas de corrupción.

3. Se autorregulan para el cumplimiento de los mandatos legales vigentes y en el desarrollo de sus prácticas garantizan un equilibro en los beneficios económicos generados por su actividad, tanto para clientes como para la cadena de valor en su conjunto.

4. Velan para que la información sobre su oferta sea pública, amplia, clara, completa, oportuna, incluyente y actualizada, con el propósito de que turistas, visitantes y residentes puedan tomar una decisión de compra con seguridad y respaldo sobre los productos y servicios deseados. Asimismo, proveen información veraz sobre Bogotá como destino turístico.

5. Promueven el trabajo decente e incluyente en condiciones de legalidad y formalidad para mujeres, jóvenes, personas con discapacidad, personas LGBTIQ+, comunidades étnicas y otras poblaciones que por sus características requieran prioritariamente oportunidades productivas.

6. Rechazan de manera categórica y rotunda cualquier forma de violencia física, sexual, psicológica y/o económica; cualquier tipo de discriminación por raza, identidad de género, orientación sexual o condición física o social; así como, la explotación de seres humanos, especialmente la de niñas, niños o adolescentes, que se presente en el contexto del turismo. Por lo tanto, cumplen con su deber de denunciar cualquier conocimiento o sospecha de alguna vulneración a los DDHH.

7. Eliminan las barreras espaciales del entorno físico, actitudinales, comunicativas y de servicio, para que las personas con alguna discapacidad permanente o temporal y/o con dificultades de movilidad, tengan acceso al uso y disfrute de la actividad turística de manera segura, confortable y autónoma.

8. Aplican las medidas de seguridad requeridas para proteger la información clave de las empresas y para garantizar el pleno y efectivo ejercicio de los derechos de los titulares de los datos personales, suministrados en calidad de trabajadores, clientes o terceros.

9. Promueven el intercambio de saberes y experiencias entre empresas de larga trayectoria y emprendimientos o empresas jóvenes, con el fin de capitalizar el conocimiento acumulado del sector y evitar incurrir en prácticas equívocas ya superadas por otros.

10. Conocen los atractivos turísticos de la ciudad y los protocolos para promover el disfrute seguro y responsable de los escenarios naturales habilitados para el turismo.

11. Cuando operan atractivos de naturaleza se capacitan para actualizar sus conocimientos y desarrollar las competencias necesarias, con el fin de garantizar los estándares que exige el cuidado y preservación de los ecosistemas, así como, los entornos ambientales durante los recorridos.

12. Conocen, apropian e implementan, de manera autónoma y responsable buenas prácticas para contribuir a reducir el impacto ambiental negativo del turismo, a mantener el equilibrio de los ecosistemas y la salvaguarda de los recursos ambientales del destino, cumpliendo con lo establecido en las Normas Técnicas relacionadas con el turismo sostenible y las demás contenidas en la legislación ambiental vigente en Colombia y en Bogotá. Lo anterior, en desarrollo de cualquiera de los productos de alto valor que ofrece la ciudad: Turismo Cultural, Turismo MICE, Turismo de Bienestar y Turismo de Naturaleza.

13. Monitorean, evalúan y miden coordinada y sistemáticamente los impactos de su actividad en el ámbito social, ambiental, económico y cultural. Además, utilizarán sus resultados para orientar decisiones políticas y operacionales que contribuyan efectivamente con la sostenibilidad del destino.

14. Las plataformas que ofrecen productos o servicios directos o complementarios para el desarrollo de la actividad turística asumen responsablemente la regulación que las autoridades competentes definan para ellas, garantizando una competencia sana con los demás actores económicos del sector.


USAQUEN

LAS AUTORIDADES PÚBLICAS:

1. Asumen el turismo como una actividad que mejora la calidad de vida de residentes, mientras que ofrece experiencias significativas a los turistas y visitantes del destino.

2. Fomentan procesos de formalización y cumplimiento normativo, así como la promoción de la sana competencia, la calidad de los productos y servicios y la cualificación del talento humano.

3. Promueven en las comunidades locales la gestión de actividades turísticas, logrando en los residentes el conocimiento, la valoración y el respeto por su territorio, para quesean ellos, quienes construyan y desarrollen los guiones de los recorridos en sus entornos.

4. Difunden de manera pública, amplia, clara, completa, oportuna y actualizada, la información sobre tarifas de transporte público, recomendaciones de seguridad, rutas de atención, números de contacto para atención de emergencias y demás información pertinente para ofrecer una experiencia segura en la ciudad.

5. Garantizan las condiciones para que todas las personas hagan efectivo su derecho al ocio, a la recreación y al sano uso del tiempo libre, procurando el disfrute de la oferta turística de la ciudad en igualdad de condiciones.

6. Garantizan que la información turística de la ciudad incluya la oferta urbana, rural y regional, de tal manera que, turistas y visitantes tengan un panorama amplio de la diversidad de experiencias que se pueden vivir.

7. Velan porque la ciudad cuente con una oferta de alta calidad, asequible para diferentes grupos poblacionales, incluso para aquellos con presupuestos limitados. Propenderán para que la ciudad sea un destino para el disfrute de todas las personas.

8. Actualizan periódicamente el inventario de atractivos turísticos de la ciudad - región, con participación de la comunidad y los PST, donde se indique puntualmente, entre otros aspectos, los controles, multas y sanciones que se aplican en el caso de incumplimiento de las normas de uso, cuidado y protección de los ecosistemas y su biodiversidad.

9. Trabajan articuladamente para optimizar los recursos y cumplir con los programas del distrito, así como, para prevenir, controlar y hacer seguimiento al cumplimiento de las normas por parte de los PST y demás actores relacionados con el desarrollo de la actividad turística en la ciudad.

10. Promueven que residentes y actores del sector turístico tengan la oportunidad de conocer las riquezas culturales y naturales de la ciudad, velando por su apropiación. Así mismo, promueven el acceso a programas de educación formal y no formal, para prestar servicios turísticos de alta calidad y prepararse como excelentes anfitriones de la ciudad.

11. Consolidan a Bogotá como un Destino Turístico Inteligente, a través de un modelo de gobernanza participativo que involucra actores públicos y privados, bajo la generación de alianzas y sinergias en el desarrollo de un territorio más innovador, fortalecido con tecnologías de vanguardia, sostenible, accesible para todos, con servicios de calidad y bajo condiciones seguras para visitantes, turistas y residentes.


BRASIL

LA COMUNIDAD RESIDENTE DEBOGOTÁ

1. Conoce, apropia y valora la ciudad como destino turístico para ejercer su rol como anfitrión, acogiendo a turistas y visitantes con respeto, tolerancia, amabilidad y empatía.

2. Identifica, reconoce, valora, custodia, preserva y da buen uso al patrimonio tangible e intangible, tanto histórico como contemporáneo, fundamento de la identidad bogotana y expresión creativa de su gente, que se comparte con orgullo a turistas y visitantes en desarrollo del turismo.

3. Se involucra activamente en el cuidado de su región, ciudad, comuna o localidad, dando el ejemplo en cuanto a la conservación del medio ambiente, del patrimonio, de los recursos y de todo aquello que le permite a su comunidad constituirse como destino turístico.

4. Comparte con calidez y alegría los distintos escenarios públicos y el mobiliario urbano, de tal manera que turistas y visitantes se sientan acogidos y en confianza con la ciudad. El espacio público es el lugar para circular libremente en paz y armonía, un escenario para el encuentro entre turistas, visitantes y residentes.

5. Consume y recomienda a los turistas y visitantes la compra de productos locales relacionados con la gastronomía bogotana, artesanías, arte, diseño, moda y otros, en el marco de la actividad turística que tiene lugar en la ciudad.

6. Adelanta y formaliza sus emprendimientos en el marco de la actividad turística, para mejorar su calidad de vida y contribuir a la rica variedad de experiencias para el turista.

7. Denuncia ante las autoridades competentes las irregularidades o actos ilícitos de los que tengan conocimiento, que afecten la actividad turística, tales como: prácticas de competencia desleal, corrupción en la ejecución de recursos públicos relacionados con el desarrollo turístico de la ciudad, explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes; estafa; tráfico ilegal de flora y fauna; y, trata de personas u otros.

8. Respeta el uso preferencial de espacios y servicios para personas con necesidades especiales de acuerdo con su edad o condición física.

9. Respeta la diversidad cultural y social de la ciudad, y de los turistas que la visitan.

10. Da ejemplo de buen comportamiento y asume las normas de convivencia ciudadana y de cuidado con el espacio y los servicios públicos: correcta disposición de residuos, respeto a normas de tránsito, protección de flora y fauna del entorno, respeto a los monumentos y patrimonio material de la ciudad, entre otros.


BUENA
ONDA
12B-67

TURISTAS, VISITANTES Y EXCURSIONISTAS

1. Se informan, previamente a su visita, sobre las costumbres, principios, valores y normas de convivencia que caracterizan la cultura bogotana, con el fin de comprenderlas y adaptarse para mantener una interacción y comunicación armónica con los residentes.

2. Son conscientes de que en Colombia los derechos de los niños, niñas y adolescentes son prevalentes y, por lo tanto, todas las personas deben ser garantes de respetarlos y protegerlos. Los delitos relacionados con la explotación sexual comercial de esta población son sancionados drásticamente por la legislación colombiana, por lo cual, cualquier situación o sospecha de ESCNNA deberá ser inmediatamente denunciada ante las autoridades competentes.

3. En esta medida, los turistas denunciarán ante las autoridades competentes cualquier acto de violencia o explotación contra ellos, de la que tengan conocimiento o sospecha.

4. Acatan las disposiciones legales durante su estadía en la ciudad y contratan productos y servicios con Prestadores de Servicios Turísticos formales, con Registro Nacional de Turismo vigente.

5. Exigen a los Prestadores de Servicios Turísticos calidad en la prestación de los servicios y cumplimiento a las condiciones pactadas a la hora de adquirir los productos o servicios.

6. Compran productos locales valorando el trabajo invertido en ellos y asisten a ferias o festivales de artesanías, de gastronomía, eventos artísticos, culturales, recreativos, deportivos y comerciales u otras actividades para disfrutar e impulsar la dinámica productiva de Bogotá.

7. Siguen las indicaciones que suministran los PST y las autoridades para el disfrute de la ciudad en condiciones de seguridad. Denuncian, ante las autoridades competentes, las irregularidades o actos ilícitos de las que sean víctimas o tengan conocimiento.

8. Contratan a Guías Profesionales de turismo para realizar recorridos por las distintas zonas de interés turístico de la ciudad.

9. Entran en contacto con los residentes interactuando con respeto hacia todas las personas en la ciudad, independientemente de su condición social, raza, religión, condición física, orientación sexual, género y nacionalidad.

10. Son responsables de las referencias y comentarios que emiten tras su visita a Bogotá, reconociendo las experiencias positivas vividas y respetando la imagen y buen nombre de la ciudad y su comunidad residente.

11. Realizan actividades de turismo de naturaleza en atractivos urbanos y rurales, con conciencia ambiental, teniendo en cuenta las reglamentaciones de uso en cada uno, de tal manera que se garantice el cuidado de los ecosistemas, así como su biodiversidad. Del mismo modo, contribuyen a la regeneración y restauración permanente de los escenarios ambientales de la ciudad.

12. Usan racionalmente los servicios públicos durante su estadía en la ciudad, respetando las buenas prácticas en su lugar de alojamiento, evitando la utilización de elementos plásticos de un solo uso. Además, se informan sobre la correcta disposición de residuos para cumplirla durante su estadía en Bogotá.

13. Se abstienen de alimentar a las palomas y otras especies que se encuentren en el espacio público, protegiendo su salud y la salud pública de la ciudad.

LLAMADO A LA ACCIÓN:

El Código Ético de Turismo Responsable para Bogotá, es un documento vivo que demanda la construcción colectiva para hacerlo una realidad. Por lo tanto, todos los actores y sectores comprometidos con Bogotá como un destino turístico se dispondrán a:

1. Enriquecer este documento con sus aportes, reflexiones y complementos. Desde el Instituto Distrital de Turismo se socializará y pondrá a disposición de la ciudadanía en general y al sector turismo en particular, el *Código Ético de Turismo Responsable para Bogotá*, con el fin de recibir e incorporar los aportes que consideren pertinentes a los contenidos. Esta gestión permitirá hacer de este, un documento en constante evolución.

2. Acatar y hacer cumplir los lineamientos aquí establecidos; se espera que los protagonistas del turismo representados en los prestadores de servicios turísticos y su cadena de valor, los residentes en su calidad de anfitriones y los turistas y visitantes, den vida a los acuerdos definidos en el código e inspiren a otros para que se sintonicen con ellos en sus prácticas cotidianas.

3. Promover estos Acuerdos Esenciales para que el turismo responsable sea adoptado por toda la cadena de valor del turismo en Bogotá, comprometiéndose a difundir el código y hacerlo público.

PARTICIPANTES EN LAS MESAS DE HABLANTES PARA LA DEFINICIÓN DE LOS ACUERDOS

ASOCIACIONES Y ORGANIZACIONES	
Dora Inés Rodríguez Soler Laura Natalia Martínez Rojas **Asociación Colombiana de Transporte Automotor Terrestre Especial -ACOLTES**	Álvaro Cabrera Durán John Alexander Alvarado Martínez Sonia Pérez Velasco **Asociación de Propietarios de la Pequeña y Mediana Industria Hotelera de Colombia,** **INHOTELCOL**
Johana Marcela Rodríguez Beltrán **Asociación Hotelera y Turística de Colombia, COTELCO, Capítulo Bogotá – Cundinamarca**	Astrid González Nariño **Asociación Colombiana de Periodismo y Escritores, ACOPET**
Laura Durana Posada **Asociación Colombiana de Turismo Responsable, ACOTUR**	Oscar Andrés Rativa Muñoz **Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo, ANATO**
Alejandro Perlaza Espinosa **Asociación de Guías de Turismo de Bogotá y Cundinamarca**	Eduardo Montoya Figueredo **Asociación de Bares de Colombia, ASOBARES**
Luis Albeiro Madrigal Arango **Clúster de Turismo de La Candelaria**	Oscar Gabriel Payán Castellanos **Asociación de Hostales de Colombia**
Adriana Patricia Duque Montoya **Colectivo de Guías Bacatá D.C.**	Rudesindo Moreno Rojas **Confederación de la Industria Turística de Colombia, CONFETUR**
Thelma Gómez Román **Federación Nacional de Comerciantes,** **FENALCO Nacional**	Nelson Enrique Rivera Reyes **Fundación RENACER**
Humberto Rodríguez Mercado **Abogados sin Fronteras Canadá**	

PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS	
José Alejandro Benavidez Ramírez Jorge Tomas Vargas Cardozo Sonia Esperanza Cuartas Becerra Sandra Constanza Alfonso Forero Elizabeth Romero Forero **Guías Profesionales de Turismo**	Aura Suescún Estupiñán **Asociación de Agricultores D de Guatiquía, ASOGRANG**
Luis Enrique Ramírez Castilla **Asociación de Productores Agropecuarios, Ambientales Rurales, ASOPROAM**	Gabriel Elías Díaz Tautiva **Asociación de Turismo Rural Comunitario de Bogotá,** **ASOTUR**
Salvador Sánchez Albarracín Olga Janeth Mérida Molina **Consejeros de la Bici**	Gabriel Jiménez Chávez **Consentidos por Naturaleza**
Mónica Andrea Luis Duarte **Passion Travel Colombia**	Sandra Elizabeth López López Stefanía Hernández López **Tissus Turismo Comunitario**
Kevin Daniel Serrato Ávila **Hostal Masaya**	José Manuel Ríos **Hostal Onde Pepe**
John Froilán Barreto Fundación Alianza Buitaca Ravel	Andrés E. Pardo Fundación Ecotribal
Claudia Patricia Pedraza **Fundación Festival Macarenazo**	Juan Carlos Agudelo Quijano **Vanima**
David Leonardo García Martínez **Viajeros con Estilo**	Johanna Monroy Ariza **Viajes Country**
Rafael Sánchez Xiomara Núñez Torres **Empresa de Transporte Especial de Turismo, Viajes Imperial**	John Alexander Osorio **Palo Alto Turismo**
Paola Carolina Juez Mahecha **Paramoverte: Turismo, Patrimonio y Cultura**	

EMPRESAS DE TRANSPORTE INDIVIDUAL TIPO TAXI	
CONDUCTORES	**EMPRESAS**
José Eddymerck Calderón Rozo Fabián Andrés Gutiérrez Franky Johanny Ardila Mora José Danilo Garabito Sosa Miguel Ángel Sarmiento Delgado Miguel Ángel Sarmiento Preciado Raúl Castañeda Vanegas William Andrés Mora Garavito Laura Andrea Malaver Jorge Armando Sanabria Espinosa Oscar Arias Fernández Carlos Hernando Niño Valcárcel Juan Andrés Melo Huila Lady Katherine Mayorga Nope Erwin Humberto Alarcón Mesa Janeth Rocío Rodríguez Chilatra José Humberto Sánchez José Luis Riaño Ortiz	Taxis Chitaraque Radio Taxi Auto Lagos Capital Taxi Taxi TaxExpress Radio Taxi Aeropuerto Taxis Libres

ACADEMIA

Ana Milena Luengas Alarcón
Fundación Universitaria Los Libertadores

Carolina Mora Ortiz
Corporación Universitaria, UNITEC

Juan Fernando Sansón Rosas
Fundación Universitaria Cafam, UNICAFAM

Patricia Pérez Ramírez
Jorge Alexander Mora
Universidad Agustiniana, UNIAGUSTINIANA

Yency Marcela Velandia
Docente, Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca

ACADEMIA	
Juan David Pulido Zabaleta Julián López Callejas Laura Olarte Laura Sofia Ossa Martínez María Paula Forero Najar Paula Estefany Casas Peña Santiago Álzate Vélez	Juan Sebastián Espinosa Quintero Laura Alejandra Moreno Páez Luisa Fernanda Delgado Guerrero Sarah Lizzeth Piñeros Quevedo Sergio Andrés Acevedo Núñez Valentina Puentes Roa Valeria Caro Gómez
Estudiantes: Universidad Externado de Colombia y Universidad Agustiniana, UNIAGUSTINIANA	
ENTIDADES GUBERNAMENTALES DEL ORDEN NACIONAL Y DISTRITAL	
Derly Judith Pardo Grajales **Ministerio de Comercio Industria y Turismo**	Carlos David Martínez Ramírez **Centro Nacional de Hotelería, Turismo y Alimentos- SENA**
Intendente Gerardo Guerrero Porras Sub-Intendente Will Harrison Ortiz Agudelo *Sub-Intendente Juan Carlos Rodríguez Aya **Policía Metropolitana de Bogotá - Policía de Turismo**	
Juan Carlos Noriega Silva **Secretaría General** **Alcaldía Mayor de Bogotá**	Leonel Hernando Nieto Bernal **Secretaria Distrital de Desarrollo Económico**
Isabel Montenegro Junco Xiomara Lizeth Quino Sandoval **Secretaria Distrital de Gobierno**	María del Rosario Fandiño **Secretaría Distrital de Integración Social**
María Elena Rodríguez Francy Andrea Gutiérrez Velandia Juan Gabriel Sepúlveda Corzo **Secretaría Distrital de Movilidad**	Luisa María Murillo Loreo Paula Medellín León **Alcaldía Local de La Candelaria**
Juan Carlos Sánchez Solano **Alcaldía Local de Los Mártires**	Alix Adriana Suárez Tamara **Instituto Distrital de Recreación y Deporte, IDRD**
Liliana Carmona Echeverry Claudia Lucia Barrera Rodríguez **Instituto Distrital de Turismo, IDT**	

PARTICIPANTES EN LA CONSULTA VIRTUAL	
NOMBRES Y APELLIDOS	**ROL**
Sandra Constanza Alfonso Forero	Prestador de Servicios Turísticos
Leonard Martínez Romero	
Sonia Rocío Bogotá Castillo	
Nelson Ricardo Villarraga Salazar	
Jimmy Leonardo Caballero Herrera	
Christian Camilo Salamanca Flórez	Conductor de taxi
Plinio Heriberto Sosa Fajardo	
Fernando Hernández	
Wilson Fernando Acosta Martín	
Miller Ferney Guaquez Vanegas	
Martha Guerrero Maluendas	
José Sánchez Sánchez	
Betsy Catherine Granados Vanegas	
José Castañeda	
William Alfredo Ramírez Amórtegui	
Claudia Rocío Riaño Giraldo	
Edgar Armando Quintero Saboya	
Orlando Franco Duarte	
Juan Carlos Guevara Patiño	
Elizondo Oyola	
José Alirio Duitama Fonseca	
Andrés Augusto Pataquiva Casallas	
Rafael Alba	
Luis Alberto Zipacón	
Edward Giovanny Rico Naizaque	
Sebastián Vargas	Estudiantes
Brayan Chavarro Giraldo	
Andrés Torres	
Luis Alejandro Silva Lancheros	
Stephany Sandoval	
Natasha Esther Cuello Jaime	
Valeria Isabel García Camacaro	
Sebastián Vargas	
Andrés Torres	
Stephany Sandoval	

PARTICIPANTES EN LA CONSULTA VIRTUAL	
NOMBRES Y APELLIDOS	**ROL**
Juan Sebastián Suárez Contreras	Funcionarios Servidor Público
Andrés Clavijo	
Martha Cecilia Ramírez	
Claudia Stella Agudelo Hernández	
Luis Arturo Suárez Palacios	
Ricardo Velandia Cruz	
Liliana Carmona Echeverri	
José Alejandro Benavidez Ramírez	
Jimmy Alejandro Pulido Vargas	
Luz Aida Ángel Parra	
Claudia Lucia Silva Barrera	Docentes instituciones de Educación Superior
Colombia Sandra Patricia Jaramillo B.	
María Camila Rojas Gaitán	
Diana Morales Betancourt	
Marta Lucía Vélez	
Gloria Angélica Bello	
Eduardo Garzón Lambona	
Alejandra Téllez	
Adriana María Mayo Naranjo	
María Patricia Guzmán Zárate	Gremios
Felipe Cárdenas	

TABLA DE ANEXOS

1. Marco Normativo
2. Aportes de grupos de interés en consulta pública virtual
3. Lineamientos para la actuación responsable en turismo de cada actor
4. Metodología talleres de construcción participativa del código
5. Relatoría: Informe desarrollo sesiones de construcción participativa
6. Matriz de resultados de los ámbitos, acuerdos y compromisos en sesiones participativas

Consúltalos en el siguiente link:

https://www.idt.gov.co/index.php/es/codigo-etico-de-turismo-responsable-para-bogota



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

BOGOTÁ

Edificio Centro Internacional, Carrera 10 # 28-49 Torre A, pisos 22 y 23
Recepción +57 (601) 2170711 Ext. 1000 - Línea turista (57) 01 8000 127400
www.idt.gov.co