



Camtur
CAMARA DE TURISMO DE
GUATEMALA

**CÓDIGO DE ÉTICA
Y RESPONSABILIDAD PROFESIONAL**



*H.T.O.



CANTUR promueve la asociatividad y gestión empresarial impulsando el desarrollo de nuestros miembros en el marco de la Política Nacional para el Desarrollo Turístico Sostenible de Guatemala 2012-2022 y en el Plan Maestro de Desarrollo Turístico Sostenible 2015-2025, expresamos nuestro compromiso de promover un orden turístico equitativo, responsable y sostenible, en beneficio de todos los sub-sectores que integran la industria turística nacional de turismo y de la población guatemalteca en general, en un entorno de libre mercado, impulsando acciones como el Código Ético Mundial para el Turismo de la OMT y de la Mesa Nacional de Prevención y Protección de Niños, Niñas y Adolescentes contra la Explotación Sexual en Actividades relacionadas a Viajes y Turismo - MENACESNNA -



*INGUAT



*INGUAT



Código No. 1 - (Obligación) | Respeto a destinos visitados:

Un miembro de CAMTUR orientará todas sus actividades profesionales y personales con la verdad, fidelidad, honestidad, justicia y la integridad. Adicionalmente, cumplirá lo siguiente:

- 1 Obedecerá todas las leyes y regulaciones del país y las concernientes al sector turístico. Evitará cualquier conducta o actividad que pudiera causar daños a terceros.
- 2 No propiciará ningún acto u omisión de naturaleza deshonesto, engañosa o fraudulenta en la conducción de actividades de negocios.
- 3 Conducirá sus negocios de manera educada, cortés y profesional.
- 4 Prestará atención y propiciará el respeto de las tradiciones, prácticas sociales y culturales, así como el patrimonio cultural y natural de los lugares visitados.
- 5 Respetará la infraestructura y se programarán actividades turísticas en forma que se proteja el patrimonio natural, respetando su capacidad de carga de forma sostenible.
- 6 Respetará la igualdad de género, así como la diversidad cultural.
- 7 Evitará la explotación de seres humanos, en cualquiera de sus formas, especialmente la sexual y en especial cuando afecta a los menores, amparados en instrumentos internacionales como la Convención sobre los Derechos del Niño.

Código No. 2 - (Obligación) | Responsabilidad Comercial:

Un asociado de CAMTUR ejercerá la verdad, honestidad e integridad en transacciones justas con sus clientes o consumidores. Para ello, cumplirá lo siguiente:

- 1 Facilitará a sus clientes información objetiva, veraz y comprensible sobre los lugares destino y las condiciones de viaje, recepción y estancia.
- 2 Asegurará la absoluta transparencia de las cláusulas que propongan a sus clientes en lo relativo a la naturaleza, al precio y la calidad

de las prestaciones que se compromete a facilitar, así como a las compensaciones financieras que les incumban en caso de ruptura unilateral de dichos contratos por su parte. Dará una copia a su cliente del contrato de servicios.

3. Mantendrá a sus clientes informados sobre el estado de todo lo relacionado con los servicios contratados, de manera puntual y oportuna.
4. En cooperación con las autoridades públicas, las empresas turísticas velarán por la seguridad, la prevención de accidentes, protección sanitaria y la higiene alimentaria de quienes recurran a sus servicios.
5. Garantizarán a los visitantes los derechos civiles en cuanto a la confidencialidad de sus datos personales, en particular cuando sea la información que se almacene en soporte electrónico.

Código No. 3 - (Obligación) | Respeto y utilización del logo y marca de CAMTUR:

Un asociado de CAMTUR promoverá la confianza pública en el respaldo de la marca, a través de las siguientes acciones:

1. Deberá usar logotipos de CAMTUR como un emblema de los más altos estándares de la conducta profesional.
2. No desprestigiará comercialmente las actividades de cualquier otra empresa turística.
3. Asistirá en el mantenimiento de la integridad del presente Código de Ética y Responsabilidad Profesional de CAMTUR; por lo que deberá reportar a CAMTUR cualquier información referente al presente Código, a fin de que CAMTUR, por medio del Tribunal de Honor, pueda verificar la información y tomar la resolución que amerite.

Código No. 4 - (Aspiración) | Profesionalismo:

Un asociado de CAMTUR deberá mantenerse informado sobre las más recientes técnicas, descubrimientos y conocimiento pertinentes a la industria turística.

INGUAT



El turismo es compromiso de todos



* Las fotografías usadas en este folleto son cortesía de:
-INGUAT
-Holger Tobiaschat Obermann (H.T.O.)
-Pedro Ramírez Falt (P.R.F.)



Cámara de Turismo de Guatemala
"La Casa del Turismo"
info@camtur.org | www.camtur.org