CÓDIGO DE TURISMO RESPONSABLE PARA BOGOTÁ

Una construcción colectiva para el disfrute respetuoso de la ciudad

Documento base de lineamientos para actores relevantes del turismo en Bogotá D.C.

Alcaldía Mayor de Bogotá
Instituto Distrital de Turismo, IDT
Subdirección de Gestión de Destino – Grupo Cultura y Responsabilidad Turística
Bogotá, D.C. marzo 2022

TABLA DE CONTENIDO

Página

Presentación ……. 3

Introducción …… 4

Principios del Código……..... 7

Capítulo I: Lineamientos para el turismo socialmente responsable en Bogotá: Aportes del turismo al desarrollo social de la ciudad…… 10

Capítulo II: Lineamientos para el turismo ambientalmente responsable en Bogotá: Aportes del turismo al cuidado del medio ambiente en la ciudad …… 17

Capítulo III: Lineamientos para el turismo económicamente responsable en Bogotá: Aportes del turismo al desarrollo económico de la ciudad ……. 21

Capítulo IV: Lineamientos para el turismo culturalmente responsable en Bogotá: Aportes del turismo al desarrollo cultural de la ciudad ……. 25

Capítulo V: Lineamientos transversales que aportan al turismo responsable en Bogotá: Comunicación y manejo de la información; tecnología e innovación; medición de resultados e impactos ……. 28

Llamado a la acción ……... 29

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 OMT, adoptó la Resolución A/RES/56/212 por la cual, se proclamó el Código Ético Mundial del Turismo.

Hoy, 20 años después, y teniendo en cuenta las actuales condiciones ambientales, sociales y económicas a las que nos enfrentamos a nivel mundial, se hace más evidente que nunca, la necesidad de apelar a este referente para construir una ética colectiva en los destinos, que oriente el turismo al cumplimiento de su fin último: contribuir a la integración entre las naciones, las sociedades, las culturas y las personas, y así lograr juntos los estándares que necesitamos para 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 vehículo para ello. El mayor legado de la pandemia por Covid 19 para nuestro sector ha sido la posibilidad de generar reflexiones profundas para reconocer este papel integrador y dinamizador del turismo, y asumir con más ímpetu la responsabilidad de impulsarlo con la perspectiva de trabajar juntos por un futuro mejor.

Así lo ha comprendido Bogotá, que desde 2020, 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, más que una industria que genera importantes recursos económicos a los destinos y a las empresas a nivel mundial, es una actividad humana necesaria, a través de la cual nos encontramos en la diversidad, hoy en día, Bogotá, como destino turístico se integra con el mundo a partir de 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 entre diferentes actores, basado en principios que lleven a la conciencia colectiva de que el único turismo posible, es el turismo responsable. El turismo se ve como una nueva manera de generar relaciones entre personas, y entre ellas y su entorno, comprendiendo que esas relaciones marcan la diferencia que el mundo nos exige hoy.

Hacer turismo de manera responsable es el único camino posible para aportar desde esta actividad al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y por ende al cumplimiento de la Agenda 2030. Por ello, Bogotá construye su Código 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.

Introducción

En Bogotá, entendemos el turismo responsable como aquella "*actividad turística 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, y 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 en un destino turístico y la corresponsabilidad de diversos actores para lograrlo. De acuerdo con lo anterior, el Código de Turismo Responsable para Bogotá, es el conjunto de principios y valores (normas) que orientan los comportamientos éticos y responsables de los principales actores del turismo desde el punto de vista social, medioambiental, económico y cultural, en relación con su respectivo rol, para el desarrollo de la actividad turística en la ciudad. Así mismo, es la expresión de los compromisos que los actores corresponsables asumen para una actividad turística responsable.

De acuerdo con lo anterior, el Código tiene como propósito hacer explícitos los Acuerdos Esenciales para el turismo en la ciudad y los compromisos de las partes interesadas en la actividad turística en Bogotá, de acuerdo con las características propias de la ciudad y sus prioridades, en cada uno de los ámbitos señalados. 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 de la ciudad y la comunidad anfitriona.

Los lineamientos contenidos en este documento hacen referencia al *"deber ser"* del comportamiento esperado de los siguientes actores corresponsables de la dinámica del turismo de Bogotá:

Autoridades Públicas del territorio, entendidas como las entidades del poder ejecutivo de la administración distrital, encargadas de la gestión y 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, sector privado, y como representantes del Estado en el Territorio, tienen la responsabilidad de velar y garantizar las libertades y derechos y de exigir el cumplimiento de deberes de todos los actores que se encuentran en la ciudad.

Prestadores de Servicios Turísticos – PST – y actores conexos al turismo, que son las personas naturales o jurídicas que directa o indirectamente prestan, intermedian, contratan, comercializan, venden o reservan productos y servicios turísticos. Se tienen en cuenta aquí, 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, transporte especial de turismo y 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, y ser voceros ante los turistas que llegan a Bogotá de los comportamientos y compromisos esperados de ellos en el destino.

Turistas, de acuerdo con la Organización Mundial del Turismo, OMT, y la legislación colombiana son las personas que realizan un viaje, que incluye pernoctación, a un destino distinto al de su entorno habitual, por 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, y que al ejercer su rol en un destino responsable, asumen los comportamientos necesarios para respetar y valorar a la comunidad local, su cultura y bienes patrimoniales, y los recursos y medio ambiente en el destino y a contribuir con su visita a un desarrollo económico justo y equitativo. Por supuesto, excursionistas y visitantes durante su estadía en el destino asumen igualmente, comportamientos responsables.

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.

Cada uno de estos actores, encontrará en el código los principales lineamientos para contribuir desde sus atribuciones, competencias y roles específicos para 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:

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; así mismo, tiene que ver con la inclusión social y 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.

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, la generación de oportunidades productivas y de ingresos justos para los actores que ofrecen productos y prestan servicios turísticos, las prácticas de consumo responsable, y políticas empresariales basadas en la ética en los negocios.

Cultural: Se refiere al reconocimiento, puesta en valor y respeto por la riqueza material e inmaterial de la ciudad y porque 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. Así mismo, propende por la sana

convivencia y respeto por el espacio público para que éste 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.

Este panorama deja claro que el turismo que concibe Bogotá, a través del Instituto Distrital de Turismo, IDT, es de por sí, un turismo responsable, y 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.

. . .

Este documento base para la consolidación del Código de Turismo Responsable para Bogotá, está estructurado de la siguiente manera:

Como preámbulo, se definen los principios en los que se fundamenta el Código para la acción responsable de cada actor en cada ámbito definido.

El capítulo uno, consolida los lineamientos y responsabilidades atribuidas a cada actor, en relación con el turismo, que aportan al desarrollo social de Bogotá.

Los capítulos dos, tres y cuatro, están estructurados como el primero, consolidando lineamientos y responsabilidades de cada actor en los ámbitos ambiental, económico y cultural, respectivamente.

El capítulo cinco, establece lineamientos transversales para todos los actores en cuanto a la responsabilidad en la comunicación y uso de la información, en el mercadeo y promoción de la oferta turística del destino, la medición de impactos de las acciones, y el uso y manejo de la tecnología.

Como conclusión, el documento hace un llamado a la acción para que todos los actores del turismo, asuman los lineamientos contenidos con el fin de dinamizar y fortalecer una cultura en favor del turismo responsable.

El Código se complementa con 8 documentos anexos que amplían la información y complementan o sustentan los lineamientos definidos para cada actor. Los anexos son los siguientes:

Anexo 1. Insumos para la construcción del código.

Anexo 2. Marco Normativo.
Anexo 3. Aportes de los grupos de interés a la construcción del Código.
Anexo 4. Breve descripción del contexto para el turismo socialmente responsable.
Anexo 5. Breve descripción del contexto para el turismo ambientalmente responsable.
Anexo 6. Breve descripción del contexto para el turismo económicamente responsable.
Anexo 7. Breve descripción del contexto para el turismo culturalmente responsable.
Anexo 8. Directorio de organizaciones y entidades referidas en el Código.

LOS PRINCIPIOS DEL TURISMO RESPONSABLE EN BOGOTÁ

Teniendo en cuenta que:

- Bogotá es la capital de Colombia, principal puerta de entrada al país y ciudad que más turistas recibe cada año[1], que se potencia como un destino incluyente y accesible para todas las personas, y que procura una atención diferencial de acuerdo con las necesidades y particularidades de las diversas poblaciones.

- La gestión y disfrute responsable del turismo en Bogotá, sitúa a las personas en el centro de su actividad, cuidando el patrimonio natural y cultural, material e inmaterial del destino entendiéndolo como un cliente más, y garantizando la sostenibilidad de las empresas turísticas y proyectos productivos.

- El turismo es una industria que contribuye a los ingresos públicos de la ciudad, a la generación de empleo y a las oportunidades de negocios para diferentes subsectores de bienes y servicios.[2]

---

[1] Fuente: Cálculos del Observatorio de Turismo de Bogotá, a partir de información de Migración Colombia: En el marco de la reactivación económica, entre enero y agosto de 2021, llegaron a Bogotá 246.211 visitantes extranjeros, quienes ingresaron por el Aeropuerto Internacional El Dorado e informaron que Bogotá sería su ciudad de hospedaje. En agosto de 2021 Bogotá recibió 50.962 visitantes extranjeros, lo que equivale a un crecimiento del 16% frente al mes anterior. Fuente: Boletín N° 09 Septiembre de 2021 Instituto Distrital de Turismo https://www.idt.gov.co/sites/default/files/Boletin-No-09-septiembre-de-2021-DVOV1.pdf.

Al considerar el flujo de turistas por la Terminal de Transportes de Bogotá y otros medios de transporte terrestres privados, entre enero y septiembre de 2021 los pasajeros movilizados en la Terminal de Transportes de Bogotá, en promedio fue del 44,7% de los pasajeros movilizados en el 2019 (pre- pandemia) para el mismo periodo. La recuperación continúa progresando, en particular, durante septiembre se movilizaron 758.609 pasajeros.

En total, en 2021, llegaron 6.2 millones de turistas, mostrando un incremento y recuperación frente a 2020, año en el que llegaron únicamente 4.1 millones. Esto indica que se está retomando el camino hacia las cifras de antes de la crisis, cuando 2019, llegaron a la ciudad 12.4 millones.

[2] Históricamente, según el DANE, el turismo ha generado en promedio, el 3% del PIB de Bogotá. Por su parte, el 6% de los empleos que se ofrecen en la ciudad. Según cifras del observatorio distrital de turismo de Bogotá, durante enero y agosto de 2021, año en el que se inició la reactivación económica post Covid 19, el turismo en Bogotá generó en promedio 73.126 empleos mensuales, de los cuales, el 23.2% correspondieron a sectores directos (Alojamiento y Agencias de viaje); el 47.7% corresponde a sectores conexos (alimentos y bebidas, congresos, ferias y convenciones y esparcimiento y cultura). El 29.1% a los sectores de transporte aéreo y terrestre. Para finalizar 2021, se estimaron 246.070 empleos en turismo para Bogotá, cifra no lejana a los 288.537 de 2019.

Por su parte, el gasto turístico total en el primer semestre de 2021 fue de 596,3 millones de dólares, cifra que represan un crecimiento de casi el 100% del gasto turístico de origen internacional en el mismo período de 2020. Resultados de Investigación de Viajeros: 1er semestre 2021. https://www.idt.gov.co/es/sitbog. Al finalizar 2021, se calcula un gasto turístico de 1000 millones de dólares para la ciudad.

- El patrimonio cultural material e inmaterial, social y natural de Bogotá, constituye la riqueza más preciada del destino que al convertirse en productos turísticos, se comparte con turistas y visitantes para su disfrute e intercambio cultural con la comunidad residente.

- La recuperación de la crisis generada por la pandemia del COVID-19[3] ratifica la capacidad resiliente del sector, asumiéndola como una oportunidad para elegir un futuro más sostenible.

- Recordando que las prácticas turísticas responsables enaltecen la experiencia de los turistas y los visitantes, y la calidad de vida de los residentes.

- Y que todo lo anterior implica una gestión ética del turismo, basada en principios rectores.

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

PRINCIPIOS:

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

2. Cuidado y protección del medio ambiente: La actividad turística en Bogotá, se realiza en cumplimiento de estándares medioambientales y contribuye a generar conciencia sobre la responsabilidad de todas las personas frente al cuidado y protección del medio ambiente, de los ecosistemas y de 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, y a su vez trabajarán en coordinación con el sector privado del turismo

[3] En el primer semestre de 2021, Bogotá se ubicó por encima del promedio mundial en llegada de turistas. En relación a 2020-1, se recuperó el 80% de lo observado en ese período. En relación a 2019-1, se recuperó en 34.3%. Lo anterior representa un incremento en el gasto turístico que subió de 785 millones de dólares a 1000 en 2021.

4. Concertación: Las decisiones y actividades del sector se socializarán 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 el turismo.

El turismo en Bogotá, se realiza con propósito fundamental de mejorar la calidad de vida de los residentes. En este sentido, la comunidad residente 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: De conformidad con lo establecido en el artículo 333 de la Constitución Política, el turismo es una industria de servicios de libre iniciativa privada, libre acceso y libre competencia, sujeta a los requisitos establecidos en la ley y en sus normas reglamentarias. 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 todo el territorio distrital.

9. Desarrollo sostenible: En Bogotá, la actividad turística deberá propender por la conservación e integración del patrimonio cultural, natural y social, y en todo caso, conducir al mejoramiento de la calidad de vida de la población, especialmente de las comunidades locales o receptoras, el bienestar social y el crecimiento económico, la satisfacción del visitante, ni 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 en Bogotá, y de los servicios turísticos en todas sus áreas, 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, conforme al artículo 13 de la Constitución Política, por la eliminación de las barreras espaciales, comunicativas, actitudinales y de servicios, además las del entorno físico que impidan el acceso, uso y disfrute de la actividad turística de manera segura y confortable. Igualmente, implementar los postulados del diseño universal y los ajustes razonables que aseguren la experiencia turística para todas las personas, especialmente para las personas con algún tipo de discapacidad y/o necesidades particulares 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 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.

CAPÍTULO I

Lineamientos para el turismo socialmente responsable en Bogotá: Aportes del turismo al desarrollo social de la ciudad

El enfoque social de este Código se basa en dos pilares fundamentales:

1. El turismo respetuoso de los Derechos Humanos (DDHH). Este pilar tiene como fundamento la salvaguarda de la seguridad, la bioseguridad, la integridad y la dignidad de la comunidad residente y de los turistas que visitan a Bogotá, así como la prevención de la Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes -ESCNNA-, y la trata de personas, violaciones a los DDHH que pueden ocurrir en desarrollo de la actividad turística y la protección de las mujeres en desarrollo de la actividad turística.

2. El reconocimiento del derecho al turismo y el disfrute de la ciudad por parte de todas las personas en igualdad de condiciones y de respeto a sus diferencias, lo cual implica, garantizar las condiciones de accesibilidad e inclusión, necesarias para ello El turismo, como herramienta para la inclusión e integración social de diversas poblaciones, que propende por el bienestar de todas las personas en el destino.

El turismo respetuoso de los Derechos Humanos:

LINEAMIENTOS PARA AUTORIDADES:

- En Bogotá, las autoridades distritales definen los lineamientos encaminados a salvaguardar la seguridad integral de las personas, y de los establecimientos abiertos al público, con el propósito de garantizar la vida, integridad y dignidad de las personas en la ciudad y el ejercicio de sus derechos y libertades. Así mismo, establecen los protocolos de atención de emergencias o eventos inesperados para que los prestadores de servicios turísticos puedan implementarlos y así, minimizar el riesgo de su ocurrencia o saber actuar en caso de que los riesgos se materialicen.

- La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital de Salud, Policía Metropolitana, y la Dirección de Protección y Servicios Especiales de la Policía Nacional, como autoridades competentes, disponen de información actualizada sobre las situaciones que generen riesgos a la protección a la vida, salud, bienes, integridad física y sicológica de los visitantes, y propenden por difundirla de manera eficiente para que el sector turístico y todos los actores que lo componen puedan tomar medidas de prevención acorde a la realidad. En el mismo sentido, diseñan, implementan y dan a conocer a la ciudadanía y visitantes los protocolos de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de los impactos en la salud pública, causados por agentes biológicos y toxinas.

- Así mismo, las autoridades competentes se articulan interinstitucionalmente para adelantar una adecuada inspección, vigilancia y control al cumplimiento normativo para la prestación de los servicios turísticos, incluyendo aquella que garantiza la protección de niñas, niños y adolescentes frente a la Explotación Sexual Comercial, de tal manera que se garantice la seguridad integral de las personas en el destino turístico de Bogotá.

- La Policía de Turismo orienta a los turistas y visitantes para que denuncien o reporten cualquier situación delictiva de la que hayan sido víctimas o testigos, o presenten las quejas y reclamaciones que puedan tener frente a la prestación de servicios turísticos durante su estadía en la ciudad

- Para el abordaje integral de la Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes (ESCNNA), Bogotá cuenta con el Consejo Distrital de Atención a Víctimas de la Violencia Intrafamiliar, Violencia y Explotación Sexual, y el Comité de Lucha Contra la Trata de Personas; espacios desde donde la Administración Distrital define los planes, programas y proyectos para la prevención, atención y judicialización de delitos relacionados con la ESCNNA y la Trata de Personas en la Ciudad. Ambos escenarios de coordinación interinstitucional orientan los lineamientos para la prevención de estos delitos, en el contexto del turismo conforme al marco legal vigente.

- Por su parte, en Bogotá, las mujeres mayores de 18 años, también cuentan con servicios públicos especializados a través de los cuales pueden buscar apoyo y protección cuando sienten que sus derechos están siendo vulnerados o que su integridad y seguridad está en riesgo. Para ello, la Secretaría Distrital de La Mujer dispone de la Línea Purpura, a la que las mujeres, residentes o turistas pueden acudir en cualquier situación o cualquier momento.

- El Instituto Distrital de Turismo adelanta acciones de comunicación, sensibilización, asistencia técnica y acompañamiento a los prestadores de servicios turísticos y actores afines de la cadena de valor del turismo y residentes en su calidad de anfitriones de ciudad, para que contribuyan a generar entornos protectores para todas las personas y en particular para los niños, niñas y adolescentes, y las mujeres, frente a situaciones de riesgo que puedan generar las dinámicas del turismo en la ciudad.

LINEAMIENTOS PARA PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS:

- En Bogotá, los PST operan de manera formal y cumplen con las siguientes responsabilidades para garantizar a sus clientes una experiencia segura en la ciudad:

- Suministran a turistas y visitantes información clara y transparente sobre las condiciones del destino y las medidas que se debe adoptar para que su visita se realice, conforme a sus expectativas.

- Suministran información amplia y suficiente a los clientes en el momento de adquirir productos y servicios turísticos; evitando así que ellos incurran en gastos innecesarios, incumplimientos a sus expectativas, engaños o estafas.

- Adoptan protocolos de bioseguridad en el marco de sus operaciones para evitar enfermedades causadas por agentes biológicos y toxinas a los que se vean expuestos los usuarios y colaboradores.

- Identifican y conocen los canales y las autoridades que de acuerdo con su competencia pueden dar respuesta a las situaciones adversas que requieren de una denuncia o reporte inmediato.

- Establecen y adoptan protocolos que les permitan reaccionar de manera oportuna frente situaciones adversas que se puedan presentar, y prestar atención adecuada a los turistas, visitantes o residentes ante algún riesgo de su integridad.

- Informan a los turistas y visitantes sobre los deberes y derechos que deben ser observados y adoptados durante su visita en Bogotá.

- Garantizan que la oferta de productos y servicios turísticos, cumplan en su totalidad con las condiciones pactadas con los clientes.

- Así mismo, asumen un papel activo en la prevención de la ESCNNA y la Trata de Personas, mediante el cumplimiento de sus responsabilidades legales asignadas en la normativa vigente, y otras que en el marco de su operación identifiquen como pertinentes. Con el fin de contribuir con la erradicación de estos flagelos en la ciudad, contribuyen con las autoridades denunciando situaciones de riesgo y reportando, ante las autoridades competentes, a las víctimas o personas en peligro de serlo, para activar las rutas que conlleven a su protección y restablecimiento de derechos.

- En Bogotá, los conductores de taxi contribuyen al turismo al ser el medio de transporte más utilizado por visitantes y turistas en la ciudad. Para ello cumplen con prestar el servicio de manera legal y formal, de acuerdo con los lineamientos de la Secretaría Distrital de Movilidad, y se forman como anfitriones de ciudad, participando en el programa de Cultura Turística y apropiación de ciudad que implementa el Instituto Distrital de Turismo en coordinación con las organizaciones de las empresas de servicio de taxis en la ciudad.

LINEAMIENTOS PARA TURISTAS Y VISITANTES:

Los turistas y visitantes contribuyen a salvaguardar la seguridad y derechos de todas las personas en la ciudad, incluida la propia, cuando:

- Preparan su viaje informándose previamente sobre Bogotá, sus características culturales y sociales, y sobre la documentación requerida por las autoridades para el ingreso y estancia segura en la ciudad. Cuentan con un seguro de viaje que garantice asistencia médica o atención en cualquier otra eventualidad que atente contra su integridad o sus bienes personales durante su estadía.

- Siguen las recomendaciones de seguridad y comportamiento que le sean suministradas por las autoridades o los prestadores de servicios turísticos en aras de garantizar que su experiencia en la ciudad sea segura e inolvidable.

- Pagan por los productos y servicios contratados acorde con los términos pactados con los distintos prestadores de servicios turísticos y otros proveedores en el destino.

- Se informan y respetan las normas legalmente establecidas en la ciudad, evitando conductas delictivas o infracciones de cualquier tipo, que afecten de alguna manera a los residentes, al equipamiento urbano o al patrimonio cultural material e inmaterial, y natural de la ciudad.

- Solicitan información amplia y suficiente sobre los productos y servicios que van a adquirir evitando incurrir en gastos innecesarios, incumplimientos a sus expectativas, sentirse engañados o estafados.

- Respetan el buen nombre y la imagen de Bogotá como destino turístico.

- Denuncian, ante las autoridades competentes, los hechos delictivos de los cuales hayan sido víctimas o testigos en Bogotá.

- Se informan, apropian y cumplen con las medidas de bioseguridad que se imparten en la ciudad.

- Entienden que, en Colombia, los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes son prevalentes y que la demanda de explotación sexual de esta población es un delito que tiene sanciones penales sin ningún tipo de beneficio o rebaja para su judicialización e incluso con agravante si se da por parte de turistas. De esta manera, contribuyen con la prevención de la ESCNNA y Trata de Personas cuando contratan a prestadores de servicios turísticos que demuestren su compromiso en la lucha contra estos flagelos y cuando denuncian o reportan ante las autoridades competentes en la ciudad cualquier situación de la que tengan conocimiento o sospecha. Para ello, piden información y ayuda a los Prestadores de Servicios Turísticos que haya contratado para su viaje o directamente a la Policía de Turismo de Bogotá.

- El turista se informa sobre a la prestación de servicio de taxis visitando la página web de la Secretaría Distrital de Movilidad y solicitando los servicios mediante plataformas o números telefónicos de empresas legalmente constituidas en la ciudad.

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNIDAD RESIDENTE:

La comunidad residente como anfitriona del destino, actúa responsablemente cuando:

- Contribuye con las autoridades para hacer de los entornos turísticos, lugares seguros para el disfrute de todas las personas, incluidos los turistas y visitantes.

- Promueve y participa en el diseño e implementación de planes de seguridad que propendan por la prevención de actos violentos en la ciudad.

- Denuncia o reporta ante las autoridades competentes los hechos delictivos de los que hayan sido víctimas o hayan tenido conocimiento y que pongan en riesgo su seguridad o de los visitantes y turistas.

- Adopta las medidas de bioseguridad conforme los protocolos establecidos por las autoridades competentes.

- Es consciente de que la explotación sexual y la trata de personas son una grave vulneración a los Derechos Humanos de la niñez y adolescencia y en general de todas las personas; por lo tanto, de acuerdo con su responsabilidad constitucional son actores activos y corresponsables en la prevención de situaciones de riesgo, y en la denuncia y reporte de casos.

El turismo como derecho y como herramienta para la inclusión e integración social

LINEAMIENTOS PARA AUTORIDADES:

- Bogotá cuenta con más de 400 atractivos turísticos dispuestos para que todas las personas, tanto residentes como turistas y visitantes, puedan conocerlos, disfrutarlos, apropiarlos, y compartirlos, valorando la cultura local y la riqueza natural de la ciudad. El Instituto Distrital de Turismo ofrece recorridos gratuitos y de apropiación de ciudad, para que diferentes grupos poblacionales residentes en la ciudad puedan acceder a dlos escenarios de turismo cultural, gastronómico y de naturaleza entre otros, y ejercer así su derecho a la recreación y aprovechamiento del tiempo libre, en la Bogotá Turística.

- En el propósito de ser un destino de turismo inteligente y responsable, las entidades competentes del Distrito trabajan coordinadamente para lograr que los servicios y espacios públicos de la ciudad sean diseñados con fundamento en los postulados del

diseño universal, para garantizar que las personas con necesidades específicas de acceso puedan ejercer su derecho al turismo de manera independiente, cómoda y segura.

- El Instituto Distrital de Turismo, en coordinación con las entidades competentes, realizan los ajustes razonables que se requieran para que la infraestructura y servicios del destino y particularmente la de los entornos donde se ubican los principales atractivos turísticos, sean accesibles para todas las personas. Así mismo, el IDT, motiva y presta asistencia técnica a los prestadores de servicios turísticos para que ofrezcan servicios y productos que puedan ser disfrutados por cualquier persona en igualdad de condiciones.

- El diseño y fortalecimiento de productos turísticos para Bogotá tienen en cuenta los postulados del diseño universal para garantizar el acceso de todas las personas. Así mismo, involucra e integra a las comunidades locales para que sean partícipes del proceso de desarrollo turístico en sus territorios urbanos y rurales.

- El Instituto Distrital de Turismo, sensibiliza al sector turístico de la ciudad para que el personal que presta servicios en entornos turísticos cuente con la formación necesaria para una adecuada atención a todas las personas, con enfoque diferencial y lenguaje incluyente, según las características y necesidades particulares. Así, las mujeres, jóvenes, las personas pertenecientes al sector poblacional LGBTI, miembros de las comunidades étnicas, víctimas de la violencia sociopolítica o las personas con algún tipo de discapacidad, reciben al acudir a la prestación de servicios turísticos en Bogotá, un trato digno y respetuoso, para el goce efectivo de sus derechos en la ciudad.

- El Instituto Distrital de Turismo suministra información turística en formato accesible de la ciudad, de tal manera que turistas y residentes, con cualquier tipo de discapacidad visual o auditiva, accedan de manera ágil y oportuna a ella para hacer efectivo su derecho al disfrute pleno de la oferta y actividades turísticas. Así mismo, las campañas y demás estrategias de mercadeo de la ciudad se diseñan con criterios de inclusión, para que cualquier persona, sin distingo de raza, sexo, identidad de género, orientación sexual, grupo étnico o condición física se sienta bienvenida en Bogotá e identifique a la ciudad como un destino que respeta y valora la diferencia, y atiende diferencialmente a sus visitantes.

LINEAMIENTOS PARA PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

- Los actores de la cadena de valor del turismo en Bogotá, adoptan los criterios del diseño universal con el propósito de crear y adaptar sus entornos, servicios y productos para que sean utilizables por todas las personas de la forma más autónoma y natural posible, garantizando la inclusión, respeto a la diversidad, y accesibilidad en sus espacios. Para lo anterior, se recomienda que los prestadores de servicios turísticos se apoyen con expertos para que los servicios ofertados reúnan requisitos de accesibilidad e inclusión social debidamente diseñados.

- Los Prestadores de Servicios Turísticos, valoran la importancia de los cuidadores de las personas con algún tipo de discapacidad y adoptan las medidas pertinentes para que todas las personas, con o sin discapacidad, disfruten plenamente de los servicios turísticos que ofrecen.

- Para ello, sensibilizan y capacitan a todos los colaboradores de su negocio, para que proporcionen servicios dignos y diferenciales a los diversos grupos poblacionales y personas con discapacidad, teniendo especial atención a las particularidades de cada uno y a las necesidades especiales de lenguaje, movilidad, o cualquier otro tipo de apoyo requerido.

LINEAMIENTOS PARA TURISTAS Y VISITANTES:

- Los turistas responsables que visitan a Bogotá, estimulan y valoran a los PST comprometidos con el fomento de la inclusión social, enfoque diferencial y el rechazo de cualquier forma de discriminación, para lo cual buscan y contratan sus servicios.

- Así mismo, comparten espacios y servicios dispuestos por la ciudad, por las empresas y por los establecimientos públicos, para el uso y disfrute prioritario de las personas con requisitos específicos de acceso, contribuyendo así al pleno disfrute de la ciudad por parte de todas las personas.

- Cuando observan o evidencian cualquier forma de discriminación o transgresión a las medidas establecidas para garantizar el acceso y pleno disfrute del turismo, particularmente a las personas con necesidades específicas de acceso, informan a las autoridades o PST para que se tomen las medidas correctivas pertinentes.

- Los turistas con discapacidad o alguna necesidad específica de servicio y atención, ofrecen retroalimentación responsable y respetuosa, a partir de su experiencia, a los prestadores de servicios turísticos para que fortalezcan sus estrategias de atención y sean mejores anfitriones de la ciudad y ciudadanos responsables con la inclusión social.

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNIDAD RESIDENTE:

- Los residentes de Bogotá, son conscientes de que pueden compartir, de manera respetuosa, los espacios y servicios dispuestos por la ciudad y por las empresas y establecimientos públicos, para el uso y disfrute prioritario de las personas con requisitos específicos de acceso, contribuyendo así al pleno disfrute de la ciudad por parte de todas las personas.

- Así mismo, la comunidad reconoce y valora la diferencia y diversidad social de la ciudad y es especialmente sensible frente a las necesidades especiales de los diversos grupos con enfoque diferencial.

- Apropia el valor del respeto y desarrolla habilidades para utilizar el lenguaje incluyente y otras formas que los identifiquen como anfitriones respetuosos de la diferencia y dispuestos apoyar a quienes lo requieren.

- Denuncia cualquier situación de discriminación o transgresión a las medidas establecidas en la ciudad para garantizar el acceso y pleno disfrute del turismo por parte de cualquier persona.

CAPÍTULO II

Lineamientos para el turismo ambientalmente responsable en Bogotá
Aportes del turismo al cuidado del medio ambiente en la ciudad

Con el fin de resaltar la importancia de realizar un turismo planificado, gestionado desde parámetros de sostenibilidad y gobernanza, convirtiéndose en una herramienta que permita la divulgación de un mensaje de conciencia y responsabilidad ambiental, a continuación, se enuncian los principales lineamientos para un comportamiento ambientalmente responsable por parte de cada uno de los actores referidos en este código:

LINEAMIENTOS PARA AUTORIDADES:

- En Bogotá, las autoridades ambientales, orientadas por la Secretaría Distrital de Ambiente, propenden por el desarrollo sostenible de la ciudad, formulando e implementando políticas, planes y programas que contribuyan al cuidado del aire, y a la conservación, protección y recuperación del ambiente, de los bienes y servicios naturales de la estructura ecológica principal y de las áreas de interés ambiental en el territorio urbano y rural. Así mismo, adelantan programas de sensibilización y educación ambiental para que la ciudadanía en su conjunto sea corresponsable en el cuidado del medio ambiente en la ciudad.

- El Área de Protección Ambiental y Ecológica de la Policía Nacional que opera en Bogotá, apoya a la Secretaría Distrital de Ambiente y demás entidades competentes, a realizar acciones de prevención y control de conformidad con la normativa y políticas distritales, para garantizar la protección ambiental en la ciudad y el buen manejo de los recursos naturales. Particularmente, realiza el debido seguimiento y control al riesgo de la actividad turística relacionado con el tráfico de flora y fauna, para evitar su ocurrencia y sancionar a quien incurra en actos relacionados con este delito.

- Con el propósito de contribuir a la visita responsable a los atractivos de naturaleza, y generar una experiencia inolvidable para los visitantes, en Bogotá, las autoridades, en cabeza de los administradores de los espacios naturales de la ciudad, tales como la Corporación Autónoma Regional – CAR – o la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - EAAB - , realizan los planes de manejo ambiental y estudios de carga con factores de corrección, según el territorio, de tal manera que los usuarios: residentes y turistas, puedan acceder a ellos de manera adecuada, evitando el deterioro del recurso ambiental que pueda generar la visita sin regulación.

- El Instituto Distrital de Turismo, fortalece los productos de turismo de naturaleza generando las competencias necesarias para que las comunidades y los PST, diseñen paquetes turísticos respetuosos de los entornos naturales de la ciudad. Así mismo, el IDT, en coordinación con las entidades competentes, dotan de

infraestructura y señalización a los atractivos de naturaleza, de manera que las visitas se realicen cumpliendo con lineamientos para su cuidado y conservación.

- La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP -, promueve y apoya la implementación de proyectos sostenibles y sustentables para el aprovechamiento y/o tratamiento de los residuos y, desarrolla acciones destinadas a consolidar procesos de innovación tecnológica e investigación para la gestión de residuos en Bogotá. Igualmente, adelanta acciones que permitan el aprovechamiento de la mayoría de los residuos (materiales) y su transformación, bien sea en bienes o materias primas o energías sostenibles.

LINEAMIENTOS PARA PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS:

- En Bogotá, los prestadores de servicios turísticos acatan las disposiciones legales implementando buenas prácticas encaminadas a contribuir desde su gestión, al buen uso recursos naturales y al respeto y conservación del medio ambiente, en el marco de su operación. Para ello, cumplen con los requisitos de las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible (NTS-TS) para cada subsector del turismo, que, entre otras cosas, implican la adopción de políticas de cuidado ambiental, la aplicación de medidas de ahorro de agua, energía y otros recursos, la correcta disposición de residuos en el marco de su operación, y la generación de conciencia sobre la biodiversidad de la ciudad y su conservación.

- De acuerdo con lo anterior, los PST de Bogotá, informan a sus clientes sobre la riqueza natural con que cuenta la ciudad, y les dan a conocer la normatividad legal vigente y el régimen sancionatorio, contribuyendo al buen comportamiento de los turistas y visitantes para la conservación de la biodiversidad, los ecosistemas y los paisajes, así como la protección de las especies silvestres, haciendo explícito el carácter delictivo del tráfico de fauna y flora.

- En Bogotá, los PST denuncian ante las autoridades competentes las irregularidades en el cumplimiento de la legislación vigente que atenten contra el patrimonio natural de la ciudad. Tienen, además, especial atención frente a lo relacionado con la extracción ilegal de flora y fauna.

- Los PST que operan paquetes y presten servicios de turismo de naturaleza, trabajan articuladamente con las autoridades ambientales de la ciudad para garantizar que las actividades que se realicen, cumplan con todos los estándares y reglamentaciones necesarias para que la visita sea responsable y contribuya a la generación de conciencia colectiva sobre el compromiso que todas las personas deben asumir frente al medio ambiente.

- Así mismo, las actividades que realizan los PST en atractivos de naturaleza, responden a factores de responsabilidad ambiental, desde su narrativa hasta la operación, para lo cual, adoptan prácticas tales como las cuatro erres: *Reducir, Reciclar, Refabricar y Reutilizar* para maximizar la vida útil de todo lo que se produce y reducir los impactos del exceso de desechos en la ciudad.

- Por último, los PST socialmente responsables, promueven, apoyan o lideran el desarrollo de iniciativas sociales o comunitarias encaminadas a la promoción, preservación y restauración del medio ambiente en la ciudad.

LINEAMIENTOS PARA TURISTAS Y VISITANTES:

- Para una visita ambientalmente responsable en Bogotá, los turistas y visitantes contratan servicios turísticos locales con empresas o PST formales, que contribuyan de manera objetiva a la conservación de los recursos naturales de la ciudad, y cumplan con las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible -NTS-TS-, del respectivo sector de servicios.

- Bogotá está comprometida con avanzar en la movilidad sostenible. En esta medida, promueve el uso de la bicicleta como medio de transporte en la ciudad e invita a turistas, visitantes y residentes a que la recorran y disfruten haciendo uso de los más de 500 Km de ciclorutas existentes y de los bici recorridos turísticos que ofrece la ciudad.

- Los turistas que visiten atractivos de naturaleza en Bogotá lo hacen acompañados por operadores especializados y atienden sus indicaciones y orientaciones para que la visita se realice en el marco de las responsabilidades establecidas en el determinado escenario y contribuya a la conservación de la biodiversidad, de los ecosistemas, de los paisajes y a la protección de las especies silvestres.

- Teniendo en cuenta que uno de los principales asuntos relevantes en materia ambiental en Bogotá está asociado a las basuras y deshechos, durante su estadía en la ciudad los turistas y visitantes hacen un buen manejo y disposición de residuos, y observan un consumo responsable evitando el excesivo uso de plásticos y otros materiales contaminantes o no biodegradables.

- En Bogotá, los turistas y visitantes denuncian ante las autoridades competentes los actos que atenten contra el medio ambiente de los cuales sea testigo durante su visita.

- Los turistas y visitantes que visiten a Bogotá, si lo desean, apoyan las iniciativas de entidades públicas y privadas encaminadas a restaurar los entornos de naturaleza, Así mismo, pueden contribuir con las organizaciones de la sociedad civil debidamente avaladas por el gobierno distrital o nacional que promuevan, apoyen o lideren iniciativas para preservar todos los espacios naturales, particularmente aquellos que son protegidos y, a contribuir en la generación de conciencia para que la gestión del turismo, así como, la interacción de los visitantes en los atractivos de naturaleza no altere los ecosistemas o se rehabiliten en caso de ser necesario.

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNIDAD RESIDENTE:

- Los residentes de Bogotá como "dueños" del destino y anfitriones de ciudad, están llamados a conocer la riqueza natural de la ciudad, así como la normatividad legal vigente y el régimen sancionatorio para actuar consecuentemente con la conservación de la biodiversidad, los ecosistemas, los paisajes y la protección de las especies silvestres. En esta medida, participan en actividades de capacitación y sensibilización que llevan a cabo las autoridades, y visitan los principales atractivos de turismo de naturaleza disfrutándolos de manera responsable.

- Los residentes hacen un buen manejo y disipación de residuos y observan un consumo responsable evitando el excesivo uso de plásticos y otros materiales contaminantes o no biodegradables.

- En Bogotá, los residentes denuncian ante las autoridades competentes las irregularidades en el cumplimiento de la legislación vigente que atenten contra el patrimonio natural con que cuenta la ciudad.

- En Bogotá, los residentes, si así lo desean, lideran, promueven o apoyan iniciativas para preservar todos los espacios naturales, particularmente aquellos que son protegidos y, contribuyen en la generación de conciencia para que la gestión de las empresas y la interacción de los visitantes en los atractivos de naturaleza no altere los ecosistemas o se rehabiliten en caso de ser necesario.

CAPÍTULO III

Lineamientos para el turismo económicamente responsable en Bogotá. Aportes del turismo al desarrollo económico justo y equitativo de la ciudad

El ámbito económico de este Código, hace referencia a las relaciones económicas que surgen en la producción, distribución y consumo de productos y servicios turísticos, diseñados para satisfacer las necesidades y deseos de los turistas y visitantes, que garantizan la actividad económica del turismo a largo plazo, en pleno conocimiento y manejo de los efectos que estas generan en la economía del territorio y de los actores de la cadena de valor; así mismo se refiere a la distribución equitativa de los beneficios socio-económicos del turismo, "entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas" (PNUMA & OMT, 2007, pp. 11).

LINEAMIENTOS PARA LAS AUTORIDADES:

- Bogotá, a través del sector de desarrollo económico, liderado por la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, trabaja por fomentar en la ciudad la ética en los negocios y las relaciones comerciales justas como fundamento del desarrollo económico de la ciudad. Como primer paso para este propósito, el Instituto Distrital de Turismo -IDT-, en alianza con la Cámara de Comercio de Bogotá y el Viceministerio de Turismo promueven la formalización empresarial del sector turístico de la ciudad, y acompañan a las empresas, emprendimientos y proyectos productivos del sector para la implementación de la normatividad vigente y la prestación de servicios con altos niveles de calidad.

- Bogotá cuenta con una Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y no Tolerancia con la Corrupción, en desarrollo de la cual, el IDT insta y sensibiliza a los prestadores de servicios turísticos y actores conexos a la cadena de valor del turismo, para que adopten los principios de integridad y transparencia en sus negocios, y a ser proveedores responsables de los servicios que contraten con el Estado, contribuyendo así, desde el sector privado, a que los recursos públicos sean sagrados y se ejecuten en beneficio de toda la comunidad residente.

- El IDT, promueve entre los empresarios un comercio justo mediante el encadenamiento entre los diferentes eslabones de la cadena de valor. Para ello, los procesos de fortalecimiento empresarial que adelanta la entidad, contemplan contenidos de formación en ética en los negocios, con el fin de que los PST tengan alineada su estrategia empresarial con principios acordes a la libre y sana competencia

- El IDT, con apoyo de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico de Bogotá, impulsa programas para apoyar el desarrollo de emprendimientos en turismo, que logren consolidarse para generar oportunidades productivas a la población bogotana. Igualmente, trabaja de la mano con el sector educativo, con el fin de fortalecer competencias que permitan fomentar la empleabilidad en turismo, haciendo de este sector una fuente de empleo formal y digno para los residentes de la ciudad.

- El Distrito, en cabeza del IDT, promueve la inclusión laboral y productiva en la cadena de valor del turismo, en aras de generar oportunidades a los grupos poblacionales, tales como mujeres, jóvenes de 14 a 28 años, sector social LGBTI, grupos étnicos, víctimas del conflicto, reincorporados, reinsertados, población migrante con vocación de permanencia, población con discapacidad o mayor, y que hagan parte de la cadena de valor del turismo; para que puedan ser incluidas en las dinámicas económicas del sector, a través del acceso a un empleo formal y digno, o al impulso de proyectos productivos relacionados con el turismo en la ciudad.

- Así mismo, el IDT, en coordinación con las entidades del sector de desarrollo económico de la ciudad, promueve campañas para generar conciencia entre los anfitriones de ciudad, los empresarios, los turistas y visitantes, sobre prácticas de economía circular, consumo responsable y consumo de productos locales, que contribuyan al aprovechamiento de recursos, a evitar desperdicios y a maximizar los beneficios económicos de la actividad turística para todos.

- Finalmente, el IDT, promociona y posiciona a Bogotá como capital turística y principal destino de Colombia, en el mercado regional, nacional e internacional, con el fin de incrementar de manera sostenida el flujo de visitantes a la ciudad, que redunde en un mayor gasto turístico y así, contribuir directamente con la activación y dinámica económica en la ciudad.

LINEAMIENTOS PARA LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS:

- En Bogotá, los PST desarrollan su negocio de manera formal, en plena armonía con la normativa vigente para tal fin y se preparan para garantizar el derecho de los consumidores a disfrutar de productos de excelente calidad a precios justos. Para ello, hacen uso de todos los beneficios que ofrece el Sistema Distrital de Calidad Turística SIDCAT, liderado por el IDT. En el marco de la formalidad, garantizan a su talento humano los derechos laborales conforme la legislación vigente y establecen relaciones laborales basadas en el respeto, la igualdad, la equidad de género, el acceso a la formación y capacitación en el marco de la integridad y la transparencia.

- Los PST de Bogotá y actores conexos a la cadena del turismo, conocen la política distrital de transparencia, integridad y no tolerancia con la corrupción, y están comprometidos con dichos principios como fundamento de sus relaciones comerciales, especialmente cuando se constituyen en proveedores del Estado,

ejecutando recursos públicos. En tal sentido, diseñan políticas encaminadas a rendir cuentas a sus grupos de interés, diseñan mapas de riesgo y mitigación de corrupción en su gestión y, promueven entre sus colaboradores comportamientos íntegros y transparentes.

- Las empresas y PST que operan el turismo en Bogotá, se comprometen con políticas de inclusión laboral, generando espacios de trabajo digno para personas con requisitos específicos de acceso, garantizando los medios para que puedan realizar la actividad laboral asignada, de manera plena. Dichas políticas de inclusión laboral también tendrán en cuenta ofertas de empleo para otras poblaciones tales como mujeres, jóvenes de 14 a 28 años, sector social LGBTI, grupos étnicos, víctimas del conflicto, reincorporados, reinsertados, población migrante con vocación de permanencia, población con discapacidad o mayor, contribuyendo a que tengan acceso a un empleo formal y digno en la ciudad.

- Con el fin de disminuir costos y de optimizar sus ventajas competitivas en el marco del libre comercio y relacionamiento con los demás actores de la cadena de valor, las empresas que participen en la dinámica turística de Bogotá, dan prioridad a la oferta y consumo de productos locales y a incluir en su cadena de suministro a proveedores locales, velando porque ellos también respeten las normas ambientales y sociales que les aplican.

- Así mismo, privilegian y fomentan la adquisición de productos artesanales o alimenticios fabricados de manera sostenible y contratan a guías locales, certificados y, de ser posible, provenientes de comunidades locales y se aseguran de que todas las personas, naturales o jurídicas, que participan en su cadena de valor reciban una compensación económica justa y oportuna por su trabajo.

- Las empresas turísticas de Bogotá buscan alternativas para desarrollar procesos de economía circular, de tal manera que se puedan aprovechar al máximo los recursos y reducir costos para ofrecer mejores precios de productos y servicios, mientras, se contribuye al cuidado del medio ambiente y los recursos naturales en la ciudad.

- Finalmente, cuando los PST y actores conexos al turismo de Bogotá conocen hechos que violenten la sana competencia, o que atenten de alguna manera contra el desarrollo de la actividad económica del turismo alineada con el marco legal vigente, denuncian la situación ante la autoridad competente: Superintendencia de Industria y Comercio – SIC.

LINEAMIENTOS PARA TURISTAS:

- Los turistas y visitantes de Bogotá contribuyen al desarrollo económico equitativo de la ciudad, cuando contratan empresas y prestadores de servicios turísticos formales, que evidencien su compromiso con estándares y políticas empresariales responsables en materias de ética en los negocios y buenas prácticas laborales.

- Igualmente, lo hacen cuando, durante su estadía en la ciudad, consumen productos elaborados en el territorio, en armonía con la dignidad de las personas que los elaboraron, sin pedir rebajas ni reducción de precios. Adicionalmente, se interesan por incluir en su experiencia, la visita a atractivos operados por comunidades organizadas para ello, pagando los precios justos por los servicios y productos ofrecidos por ellas.
- Los turistas, tienen el derecho a que los servicios que contraten en Bogotá, les sean prestados de acuerdo con las condiciones pactadas en términos de calidad precio y oportunidad. Para ello, al adquirir productos y servicios turísticos, se informan con anticipación de manera amplia y suficiente sobre los mismos y la idoneidad de sus proveedores, con el fin de evitar incurrir en gastos innecesarios, incumplimientos a sus expectativas, o verse afectados por engaños o estafas.

- A su vez, asumen la responsabilidad de cumplir con los pagos oportunos a sus proveedores, lo cual permite el flujo de recursos económicos para toda la cadena de valor.

- Finalmente, los turistas y visitantes de Bogotá, denuncian ante las autoridades competentes los hechos de incumplimiento o incorrecta prestación de servicios turísticos contratados, con el fin de que las autoridades tomen las acciones correctivas necesarias velando por un servicio de excelencia en la ciudad.

LINEAMIENTOS PARA COMUNIDAD RESIDENTE:

- Los residentes de Bogotá son los principales consumidores de productos y servicios locales, para lo cual, se interesan por buscar proveedores responsables, que en desarrollo de sus productos y servicios contraten formalmente a la población local y beneficien a sus entornos.

- Los bogotanos, como comunidad residente responsable, denuncian ante la Superintendencia de Industria y Comercio, las irregularidades de las que tengan conocimiento en la comercialización de los productos y servicios turísticos, con el fin de contribuir a garantizar la excelencia en la calidad del destino.

CAPÍTULO IV
Lineamientos para el turismo culturalmente responsable en Bogotá. Aportes del turismo desarrollo cultural de la ciudad

Bogotá es una ciudad diversa, en donde conviven múltiples culturas, tradiciones y modos de vida. Como ciudad Capital de Colombia, acoge a personas de todas las regiones y municipios del país, que llegan a encontrar oportunidades y desarrollan su proyecto de vida en la ciudad, enriqueciendo la idiosincrasia bogotana que representa la multiculturalidad colombiana. Lo anterior, la hace una ciudad dispuesta al encuentro entre culturas, y a que el turismo sea una experiencia para reconocer los diferentes modos de vida, expresiones y cosmovisiones, que habitan en Bogotá. Por lo tanto, se requiere que los distintos actores del turismo y residentes en su calidad de anfitriones, velen por que los escenarios y momentos de encuentro intercultural que ofrece el turismo, se den en el marco de la apertura mental y el respeto, para que nutran el alma y el espíritu de todas las personas que se vean involucradas.

LINEAMIENTOS PARA AUTORIDADES:

- El IDT, en coordinación con la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, y sus entidades adscritas: Instituto Distrital de las Artes, IDARTES; Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, IDPC; Fundación Gilberto Alzate Avendaño, FUGA; Orquesta Filarmónica de Bogotá, OFB, y otras organizaciones públicas y privadas como museos, bibliotecas y otros escenarios culturales de la ciudad, trabajan por el fortalecimiento del producto de turismo cultural de Bogotá, poniendo en valor el patrimonio material e inmaterial, cultural y artístico, etc., para su disfrute y valoración por parte de residentes, turistas y visitantes.

- El IDT impulsa el programa Colegios Amigos del Turismo en Bogotá y adelanta acciones y proyectos encaminados a que estudiantes, escolares y de educación superior, conozcan y se apropien de Bogotá como destino turístico fortaleciendo su Cultura Turística desde edades tempranas.

- El IDT, articula las acciones necesarias con la Dirección de Cultura Ciudadana de la Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte para fomentar la apropiación de la ciudad por parte de los residentes como anfitriones de ciudad, fortaleciendo la identidad cultural de los bogotanos y su disposición para valorar y sentir orgullo por sus propias expresiones, modos de vida, tradiciones y costumbres, así como por el patrimonio material e inmaterial de la ciudad.

- Los Servidores Públicos del Distrito se interesan por conocer a Bogotá como destino turístico, y tienen en cuenta que su trabajo impacta tanto a los residentes como a los turistas y visitantes y que, al hacerlo, contribuyen de manera significativa al desarrollo de la ciudad.

- Los parques, alamedas, y otros escenarios del espacio público de Bogotá, especialmente aquellos en zonas de interés turístico, son lugares para el encuentro

entre turistas y visitante. Por ello, el IDT en asocio con las alcaldías locales, velan por su buen estado, señalización, adecuada iluminación y disposición de mobiliario para que sean disfrutados por todas las personas.

LINEAMIENTOS PARA PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

- En Bogotá, los prestadores de servicios turísticos y las empresas conexas al turismo, velan porque sus empleados y aliados conozcan de primera mano el patrimonio cultural, material e inmaterial de la ciudad, así como sus principales atractivos y productos turísticos, apropiándose de ellos y desarrollando orgullo y amor por su territorio.

- Así mismo, fomentan e impulsan el desarrollo de una Cultura Turística de las personas vinculadas a su cadena de valor, mediante la sensibilización sobre el potencial turístico de la ciudad y el beneficio de esta actividad para el desarrollo integral de todas las personas, y las motiva a ser excelentes anfitriones y promover el cuidado y valoración por el patrimonio material e inmaterial de la ciudad.

- Difunden y promocionan con responsabilidad entre turistas y visitantes, el patrimonio cultural material e inmaterial de Bogotá, y promueven el encuentro de turistas y residentes a partir del respeto y valoración social de las riquezas con las que cuenta la ciudad y la identidad e idiosincrasia de sus residentes.

- Adoptan y cuidan las señales turísticas peatonales instaladas por el IDT en su zona de influencia, para evitar su deterioro y mantener el mobiliario urbano turístico en óptimas condiciones para el disfrute d todas las personas

- Las agencias que operan el turismo en Bogotá, diseñan paquetes turísticos que fomentan el encuentro e intercambio cultural y la relación entre turistas y residentes para generar experiencias enriquecedoras que aporten al crecimiento mutuo.

- Finalmente, si es de su interés, pueden apoyar iniciativas públicas o privadas encaminadas a adoptar monumentos, bienes y sitios históricos, arqueológicos, culturales o espacios públicos para mantenerlos o recuperarlos y permitir su disfrute colectivo, aportando de manera activa a la preservación del patrimonio material de la ciudad.

LINEAMIENTOS PARA TURISTAS:

- Antes su visita, los turistas y visitantes que vienen a Bogotá, se informan sobre las costumbres y tradiciones de los bogotanos y durante su estadía en la ciudad, las disfrutan asumiendo comportamientos acordes con los códigos sociales de la comunidad residente, respetando sus prácticas, creencias y hábitos culturales.

- Los turistas y visitantes de Bogotá disfrutan de la oferta cultural, gastronómica, artística y patrimonial de la ciudad, atendiendo a las medidas de protección de

santuarios, monumentos, museos, festividades, zonas arqueológicas, etc., y reconociéndola como parte de la identidad de la comunidad residente.

- El patrimonio material de la ciudad es valorado por turistas y visitantes durante su visita. En caso de estar interesados en la exportación de bienes de interés cultural, se informarán acerca de los requisitos legales para ello, con el fin de no incurrir en el riesgo de tráfico ilícito de patrimonio, lo cual es un delito en la legislación nacional. Así mismo, denuncian ante el Ministerio de Cultura o las autoridades competentes cualquier situación irregular de la que sean testigos durante su visita, con el fin de prevenir el tráfico ilícito de bienes culturales.

- Para enriquecer su experiencia, los turistas en Bogotá se interesan por comprar productos artesanales que den muestra del folklore local, prueban la gastronomía local, asisten a espectáculos culturales y aprovechan los escenarios públicos de la ciudad tales como la ciclovía o parques en los que se generan encuentros con la comunidad residente.

- En su interacción con los bogotanos, los turistas aprovechan la oportunidad para conocer más sobre la cultura y las expresiones culturales cotidianas de la ciudad. Así mismo, comparten también sus costumbres y tradiciones para que dejen una huella positiva de su paso por el destino.

LINEAMIENTOS PARA COMUNIDAD RESIDENTE:

- Los residentes de Bogotá hacen efectivo su derecho al disfrute de la ciudad, visitándola y reconociéndola como su territorio, valorando y promoviendo el cuidado de su patrimonio cultural por parte de vecinos y turistas.

- Los residentes de Bogotá fortalecen su Cultura Turística al interesarse por aprender acerca del turismo en Bogotá, sus impactos, sus posibles riesgos, y sobre su papel como anfitrión de la ciudad.

- Los bogotanos se muestran abiertos y respetuosos con los turistas, aprovechando los encuentros que se generen con ellos para transmitir lo mejor de la cultura y las tradiciones bogotanas, la amabilidad de su gente, la responsabilidad que demuestran con su ciudad y el respeto por lo propio.

CAPÍTULO V

Lineamientos que aportan al turismo responsable en Bogotá, en materia de comunicación y manejo de la información; tecnología e innovación; medición de resultados e impactos

Los lineamientos que se presentan a continuación son transversales para todos los actores y todos los ámbitos:

- Bogotá como destino turístico, promueve una comunicación abierta, basada en el uso y difusión responsable de información, garantizando que ésta sea transparente, íntegra, oportuna, veraz, clara e incluyente, en virtud a que sus contenidos son insumos que orientan la toma de decisiones, contribuyen a la formación y educación, a la convivencia armónica, y posibilitan los encuentros de saberes y culturas que ofrece el turismo, enriqueciendo la experiencia de residentes, turistas y visitantes en la ciudad.

- En Bogotá, los actores relacionados con la actividad turística monitorean, evalúan y miden coordinada y sistemáticamente los impactos de su actividad en el ámbito social, ambiental, económico y cultural, y utilizan sus resultados para orientar decisiones políticas y operacionales que contribuyan efectivamente con la sostenibilidad del destino. Los resultados de las mediciones turísticas que adelanta el IDT son puestos a disposición pública a través del Sistema de Información Turística de Bogotá, SITBOG, para que las autoridades y otras partes interesadas de la actividad turística en Bogotá evalúen el impacto real del turismo en la ciudad y conozcan de primera mano la información, de tal manera que se fortalezca la conciencia colectiva sobre las prácticas responsables que desarrolla el sector.

- Bogotá, a través del sector turístico, incorpora la innovación y la tecnología como estrategia fundamental para el desarrollo del turismo. Para ello, los actores del sector público - privado, identifican las tecnologías adecuadas para la optimización de sus planes, programas y proyectos turísticos. Informan a través de formatos accesibles y aplican las medidas de seguridad requeridas para proteger la información clave de las empresas, y para proteger y garantizar el pleno y efectivo ejercicio de los derechos de los titulares de los datos personales suministrados en calidad de trabajadores, clientes o terceros. Así mismo, los operadores de las plataformas digitales que prestan servicios turísticos cuentan con inscripción activa y vigente del Registro Nacional de Turismo y cumplen con las disposiciones legales para su operación, asumiendo los lineamientos establecidos en este código para aportar desde su acción al turismo responsable en Bogotá.

LLAMADO A LA ACCIÓN

El Código de Turismo Responsable para Bogotá, es un documento vivo que demanda de 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, complementos, para lo cual el Instituto Distrital de Turismo socializará y pondrá a disposición de la ciudadanía en general y al sector turismo en particular el Código de Turismo Responsable, con el fin de recibir e incorporar los aportes que consideren pertinentes a los contenidos. Tal gestión permitirá hacer de este, un documento en constante evolución.

2. Cumplir y hacer cumplir los lineamientos aquí establecidos, para lo cual 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 les den vida a los lineamientos definidos en el código e inspiren a otros para que se sintonicen con ellos en sus prácticas cotidianas.

3. Promover que estos principios y lineamientos sean adoptados por toda la cadena de valor del turismo en Bogotá, para lo cual difundirán el Código y harán público su compromiso con él.