

CÓDIGO DE ÉTICA

AMAV 2023



**ASOCIACIÓN MEXICANA
DE AGENCIAS DE VIAJES A.C.**

SECCIÓN I

DISPOSICIONES GENERALES.



**ASOCIACIÓN MEXICANA
DE AGENCIAS DE VIAJES A.C.**

1. Es misión fundamental del Agente de Viajes AMAV.
 - Proteger los intereses del usuario con todos los medios a su alcance.
 - Brindar los servicios con seriedad, eficiencia y profesionalidad.
 - Proteger al usuario frente a cualquier contingencia derivada de su relación contractual.
 - Respetar los derechos del prestatario de servicios, ciñéndose a los alcances de los contratos y/o convenios.
2. El Agente de Viajes AMAV debe mantener incólumes el honor y la dignidad profesional, tiene por tanto no solo el derecho, sino el deber de reprochar y denunciar la conducta irregular de colegas, usuarios, prestatarios de servicios y funcionarios públicos de los sectores afines.
3. El Agente de Viajes AMAV, debe actuar con prudencia, honestidad y buena fe, por lo tanto, deberá recomendar al usuario los servicios que le resulten más convenientes, sin infringir normas dictadas por organismos competentes.

SECCIÓN I

DISPOSICIONES GENERALES.



**ASOCIACIÓN MEXICANA
DE AGENCIAS DE VIAJES A.C.**

4. En la formación e incremento de su clientela, el Agente de Viajes AMAV, no empleará recursos extraños a su capacidad profesional dentro del área publicitaria, como recurrir a medios ilícitos ofreciendo descuentos directos o indirectos, dádivas o servicios gratuitos, exagerar sus posibilidades de éxito, provocar publicidad en su propio elogio atentando contra los demás y otros medios análogos que sean contrarios a disposiciones vigentes.
5. Es contrario al decoro y a la dignidad profesional, que los Agentes de Viajes AMAV utilicen intermediarios, que mediante dádivas consigan clientes.
6. Falta gravemente el honor y la Ética Profesional el Agente de Viajes AMAV, que directa o indirectamente, soborne o corrompa a un empleado público o privado, para obtener beneficios.

SECCIÓN I

DISPOSICIONES GENERALES.



**ASOCIACIÓN MEXICANA
DE AGENCIAS DE VIAJES A.C.**

7. Cuando el usuario comunica a su Agente de Viajes AMAV, la intención de cometer un hecho irregular, éste podrá conforme a su conciencia, hacer las revelaciones necesarias para prevenir los daños morales o materiales que puedan derivarse de su consumación.

8. Ningún Agente de Viajes AMAV, deberá permitir que sus servicios profesionales, su nombre o el de la empresa que representa, faciliten o hagan posible el ejercicio de la actividad por quienes no están legalmente autorizados para ello.

9. La eficiencia y veracidad son obligaciones del Agente de Viajes AMAV, en todos sus actos profesionales y particularmente, en lo que se relaciona a los servicios que deberán recibir los usuarios.

SECCIÓN II. RELACIÓN DE LOS AGENTES DE VIAJES AMAV, CON LAS AUTORIDADES DEL SECTOR.



**ASOCIACIÓN MEXICANA
DE AGENCIAS DE VIAJES A.C.**

10. En sus relaciones con las autoridades públicas, el Agente de Viajes AMAV, procurará por todos los medios a su alcance, lograr el reconocimiento profesional de su actividad y su sentido de servicio a la comunidad.

11. Prestará servicios a la AMAV NACIONAL, ayudando a fortalecerla para que la misma a su vez proteja los intereses colectivos del turismo y los intereses profesionales de sus asociados

12. Procurará elegir y promover los mejores valores para la dirección de la misma, sin consideración de otros factores ajenos a la defensa gremial y profesional.

13. Deberá promover la investigación y estudios destinados a proporcionar la máxima capacidad profesional técnico – turística.

SECCIÓN II. RELACIÓN DE LOS AGENTES DE VIAJES AMAV, CON LAS AUTORIDADES DEL SECTOR.



**ASOCIACIÓN MEXICANA
DE AGENCIAS DE VIAJES A.C.**

14. Colaborará con AMAV NACIONAL, para el establecimiento de las mejores y más favorables condiciones para el desarrollo del turismo en general y sus actividades conexas.

15. Deberá ser veraz en la información que brinde a la AMAV NACIONAL y autoridades del sector, procurando que no se induzca a errores y que los

► informes ofrecidos reúnan efectivamente las condiciones para los fines que fueron solicitados.

16. Mantener las licencias, permisos, registro Nacional de Turismo y categorización otorgadas por las autoridades del sector turístico, ciñéndose a las disposiciones vigentes. En caso de cambio de categoría deberá comunicarle a la AMAV NACIONAL, dentro de los quince días posteriores a la resolución.

17. Cuidará de mantener informada a la AMAV NACIONAL de cualquier cambio que se produzca en su representada a nivel de accionistas,

► Directorio, Gerentes y cambio domiciliario.

SECCIÓN III. RELACIÓN DE LOS AGENTES DE VIAJES AMAV, CON LOS COLEGAS Y ASOCIACIONES AFILIADAS



**ASOCIACIÓN MEXICANA
DE AGENCIAS DE VIAJES A.C.**

► 18. Entre los Agentes de Viajes AMAV, debe primar la fraternidad y solidaridad, que enaltece la profesión, y el respeto recíproco sin que influya en ellos la animadversión. En consecuencia, se abstendrán de efectuar expresiones descorteses, insultantes, malévolas o injuriosas y de hacer comentarios desfavorables a la actualización de sus colegas.

► Y deberá observar las siguientes reglas para los chats de comunicación que AMAV Nacional cree para la comercialización y comunicación institucional.

SECCIÓN III.

RELACIÓN DE LOS AGENTES DE VIAJES AMAV, CON LOS COLEGAS Y ASOCIACIONES AFILIADAS



**ASOCIACIÓN MEXICANA
DE AGENCIAS DE VIAJES A.C.**

- Respetar el propósito y objetivo del grupo, evitando enviar información de índole, personal, familiar, política o que no sea del interés turístico y/o de los participantes.
- Evitar generar diálogos individuales o personales con un solo integrante. De ser necesario comunicarse en privado todas estas conversaciones.
- Procurar no enviar información o contenido que no haya sido verificado, cuya fuente de autenticidad no esté comprobada, especialmente si son notas falsas u opiniones con dolo y mala fe.
- No es necesario contestar todo lo que se escribe con frases repetidas. Cuando quieras responder a un comentario en específico utiliza la función "replay" o responder para darle sentido a tu comentario y evitar confusiones.
- No tocar temas que puedan incomodar a la moral o creencias de otros participantes de grupo.
- Si decides salirte del grupo notifícalo previamente.
- Procurar publicar temas de interés común en beneficio del grupo, no envíes publicidad o promoción no deseada, ni solicitada.
- Evitar los debates innecesarios y/o comentarios sarcásticos contra ningún asociado y/o socio colaborador. Si algún integrante del grupo agrede o ataca al resto, no fomentes la discusión. El presidente y/o el secretario se encargará de mantener el orden.
- Procurar no enviar videos o archivos que sean muy pesados, para no saturar la memoria de los usuarios.
- Escribir sólo si es necesario, respetar horarios no laborales, recordar que es incómodo estar recibiendo notificaciones a cada momento y menos en horas de descanso, a menos que sea una emergencia.

SECCIÓN III.

RELACIÓN DE LOS AGENTES DE VIAJES AMAV, CON LOS COLEGAS Y ASOCIACIONES AFILIADAS



**ASOCIACIÓN MEXICANA
DE AGENCIAS DE VIAJES A.C.**

19. El Agente de Viajes AMAV, no debe realizar gestiones o acciones desleales para desplazar a sus colegas o sustituirlos en cualquier cargo o actividad comercial.

20. Los convenios celebrados entre los Agentes de Viajes AMAV, deben ser estrictamente cumplidos y constarás por escrito, sin perjuicio de aquellos que hubiesen sido convenidos verbalmente.

21. No podrá hacerse uso de medios masivos de información para:

- Publicitar elogios comparativos en beneficio propio, atentando contra los demás Agentes de Viajes AMAV.
- Publicitar la venta de pasajes, servicios y/o programas turísticos, con descuentos o a precios inferiores a los aprobados y/o fijados.
- Publicitar dádivas u obsequios de servicio, dinero o programas turísticos gratuitos o en cualquier forma. Quedan exceptuados de estas prohibiciones, los servicios y/o programas turísticos que sean ofertados públicamente, en beneficio de todas las Agencias de Viajes AMAV, por igual.

22. Está prohibido publicar la comunicación privada en los medios electrónicos que para ello lleven las Agencias de Viajes AMAV, salvo los acuerdos que así se requiera divulgar.

SECCIÓN IV.

PROCEDIMIENTOS Y SANCIONES



**ASOCIACIÓN MEXICANA
DE AGENCIAS DE VIAJES A.C.**

23. Aquel que infrinja las disposiciones contenidas en el presente **CÓDIGO DE ÉTICA PROFESIONAL**, quedará sujeto a las sanciones que se establezcan.
24. Toda denuncia deberá presentarse a la AMAV NACIONAL, a la comisión de Honor y Justicia, debidamente sustentada.
25. Las denuncias no sustentadas o que no se formulen con pruebas instrumentales y/o testigos, deberán ser devueltas al interesado sin recibir trámite.
26. Las denuncias que cumplan los requisitos fijados en los estatutos, deberán ser puestas oficialmente a conocimiento de la asamblea en un plazo no mayor de treinta días hábiles.
27. La Comisión de Honor y Justicia, deberá resolver la denuncia, previa citación del denunciado, en un plazo no mayor de 15 días útiles, computados desde la fecha de recepción oficial de la denuncia.
28. Las resoluciones deberán ser puestas en conocimiento del denunciante y del denunciado en sobre cerrado y, contra su Resolución podrá interponerse apelación dentro del término no mayor de cinco días.

SECCIÓN IV. PROCEDIMIENTOS Y SANCIONES



**ASOCIACIÓN MEXICANA
DE AGENCIAS DE VIAJES A.C.**

29. La última instancia será la asamblea General, en conjunto con la Comisión de Honor y Justicia, los que tendrá un plazo no mayor de siete días para resolver la apelación.
30. En esta instancia se podrá admitir pruebas instrumentales nuevas y su Resolución será inapelable.
31. Las sanciones condenatorias, una vez consentidas, deberán ser puestas a criterio, en conocimiento de los asociados y el Consejo Consultivo y Organismos Oficiales pertinentes, bajo responsabilidad del presidente de la Comisión de Honor y Justicia.
32. Siendo que las penalidades que podrá imponer AMAV NACIONAL, son de carácter eminentemente institucional, los interesados tienen en todo momento absoluta libertad de zanjar sus diferendos por la vía que más les convenga.

SECCIÓN IV. PROCEDIMIENTOS Y SANCIONES



**ASOCIACIÓN MEXICANA
DE AGENCIAS DE VIAJES A.C.**

33. Se impondrán las siguientes sanciones:

- Amonestación para los casos en que la falta no revista gravedad.
- Suspensión de 1 a 6 meses en los derechos de Asociados, cuando la falta revista gravedad o se trate de reincidencia.
- Expulsión, cuando la falta atente contra la integridad de la AMAV NACIONAL, sus asociados o el ámbito turístico, o cuando sea reiterativo en las faltas que cometa.

SECCIÓN IV.

PROCEDIMIENTOS Y SANCIONES



**ASOCIACIÓN MEXICANA
DE AGENCIAS DE VIAJES A.C.**

Por lo tanto, las agencias de viajes AMAV deben:

- **Hacia sus clientes**
 - Ofrecer servicios reales
 - Promocionar y publicar, veraz y objetivamente.
 - Respetar y cumplir los servicios contratados, o convenidos con el usuario.
 - Respaldar, y apoyar al usuario en la solución de problemas,
- **Hacia sus proveedores**
 - Cumplir compromisos comerciales contraídos
 - Exigir el estricto cumplimiento de los servicios como fueron convenidos.
 - Competir, con respeto, profesionalismo, honestidad y ética comercial
- **Hacia sus colaboradores**
 - Capacitar al personal en su labor, especialmente en la atención y servicio al usuario.
 - Propiciar un ambiente de respeto, dignidad y reconocimiento al mérito personal.
 - Propiciar el desarrollo integral de la persona, motivando su superación individual y profesional

SECCIÓN IV.

PROCEDIMIENTOS Y SANCIONES



**ASOCIACIÓN MEXICANA
DE AGENCIAS DE VIAJES A.C.**

• **Hacia la AMAV**

- Cumplir los estatutos, reglamento y los acuerdos de sus órganos directivos.
- Participar en actuaciones y proyectos que AMAV emprenda en beneficio de socios y del país.
- Impedir y denunciar acciones o información que desprestigien, desvirtúen u ofendan la imagen de la AMAV.

Procurar calidad y profesionalismo de servicio al público, y al país sea reconocido como rango distintivo en la rama del turismo.

• **Hacia el País**

- Contribución desinteresada y abierta con las autoridades gubernamentales en todas aquellas acciones que, directa o indirectamente, promueva y mejoren el turismo.
- Cumplir oportunamente con las obligaciones y responsabilidades legales en los términos establecidos.
- Apoyar, sin reserva, todas las acciones que, provenientes de entidades públicas o privadas, difunda la buena imagen y el conocimiento integral de México, como resultado de sus atractivos, cultura e historia
- desarrollo creciente, rendimiento justo y adecuado al esfuerzo e inversión realizados.
- mayor calidad y oportunidad.
- desarrollo eficiente y continuo de la actividad turística del país, bienestar social y económico de mismo.
- respeto a la dignidad y a la individualidad humana.
- conducirse y actuar con un alto sentido de eficiencia, servicio, y honestidad, basado en el respeto a sí mismo y a los demás.
- Abstenerse de ofrecer descuentos al usuario que dañen las reglas del mercado
- Ofrecer el mejor precio en función de la calidad que lo solicite el usuario y realizar todas las negociaciones posibles para mejorar sus paseos.

GRACIAS

18 octubre 2023



**ASOCIACIÓN MEXICANA
DE AGENCIAS DE VIAJES A.C.**