

Bogotá, D.C., Colombia, 6 de febrero de 2026.

**PARA:** ENTIDADES TERRITORIALES, PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS, ATRACTIVOS TURÍSTICOS Y ACTORES DEL SUBSISTEMA NACIONAL DE LA CALIDAD  
**DE:** MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO – DIRECCIÓN DE CALIDAD Y DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO

**ASUNTO:** Circular Única de Calidad Turística

En ejercicio de las facultades legales, en especial las que confiere el artículo 12 de la Ley 2068 de 2020, el Decreto 210 de 2003 y el artículo 33 de la Resolución 0612 de 2024, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, a través de la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo expide la **Circular Única de Calidad Turística, con el fin de informar los mecanismos, procesos y demás disposiciones establecidas de la Resolución 0612 de 2024.**

Adicionalmente, se pone en conocimiento lo establecido en los artículos 4, 5, 6, 8, 22, 26, 27, 28 y 31 de la Resolución 0612 de 2024, en el marco de las competencias de la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo establecidas en el Decreto 2785 de 2006, la Resolución 2348 de 2018 y el manual específico de funciones aprobado por la Resolución 1936 de 2019.

Esta circular se podrá actualizar en cualquier momento de acuerdo con las necesidades del Programa Nacional de Calidad Turística y rige a partir de su publicación en la página web del Ministerio.

Cordialmente,



**CESAR AUGUSTO ENCISO UMAÑA**  
Director  
Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo

## CIRCULAR ÚNICA DE CALIDAD TURÍSTICA

Aprobado por:

**Juan Sebastián Sánchez Dederle**  
Viceministro de Turismo (E)

Revisado por:

**María Dora Romero González**  
Coordinadora Grupo de Calidad, Seguridad y Cooperación Internacional

**Candelaria Vanessa Romero Pérez**  
Asesora Jurídica del Despacho del Viceministerio de Turismo

**Mónica Fernanda Yajaira Leonel Martínez**  
Jefe de la Oficina Asesora Jurídica

Proyectado por:

**Jesús Alejandro Vargas Quintero**  
**Ana María Echeverry Jiménez**  
**Jhonathan Martínez Daza**  
**Diana Vanessa Benavides Marín**  
**Alejandra Téllez Maldonado**  
**Giovani Bataglin Suárez Burgos**

## CIRCULAR ÚNICA DE CALIDAD TURÍSTICA

### Objeto y alcance

El objeto de la Circular Única es informar en un solo texto la normatividad relacionada con la Calidad Turística, de acuerdo con los siguientes propósitos:

- Informar los procesos y demás disposiciones contenidas en la Resolución 0612 de 2024, expedida por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
- Facilitar a los destinatarios la comprensión y consulta de lo establecido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo respecto a la calidad turística.
- Proporcionar a los diferentes actores un instrumento unificado y coherente que presente con precisión la normatividad relacionada con calidad turística.
- Informar los procesos para la conformación y funcionamiento de los Sistemas Territoriales de Calidad Turística - SITCAT

Las definiciones aquí incorporadas corresponden a la emisión de directrices o lineamientos para la asistencia técnica en calidad turística.

### Consulta

La circular única y los anexos en alta definición podrán consultarse oficialmente en la página web del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo o en [calidadturistica.gov.co](http://calidadturistica.gov.co)

### Modificaciones

La Circular Única se actualizará en cualquier momento de acuerdo con las necesidades del Programa Nacional de Calidad Turística. Para facilitar la comprensión de los cambios y las versiones de la presente circular, se establece la siguiente tabla de control de cambios.

Versión	Título	Capítulo	Fecha	Modificación
0				N/A



## Contenido

TÍTULO 1. DE LAS GENERALIDADES DEL PROGRAMA NACIONAL DE CALIDAD TURÍSTICA .....	8
TÍTULO 2. DE LOS COMPONENTES DE GOBERNANZA Y LOS SISTEMAS TERRITORIALES DE CALIDAD TURÍSTICA – SITCAT .....	12
Capítulo 2.1 Del componente de Gobernanza. ....	12
Capítulo 2.2 Del componente: Sistemas Territoriales de Calidad Turística – SITCAT ...	14
De las generalidades de los SITCAT .....	15
De la Conformación de los SITCAT. ....	15
Del proceso para la postulación y reconocimiento de los SITCAT. ....	16
De la estructura de los SITCAT .....	16
De la operación y mantenimiento de los SITCAT .....	18
De las temáticas a abordar en la gestión de la calidad de los destinos.....	19
De la capacitación sobre buenas prácticas para la gestión integral de la Calidad Turística .....	20
TÍTULO 3. DEL COMPONENTE DE NORMALIZACIÓN .....	22
Capítulo 3.1 De la normalización para el sector turismo.....	22
De los planes y programas de normalización para el sector turismo. ....	22
De la plataforma para la normalización. ....	22
De las Unidades Sectoriales de Normalización de los subsectores del turismo.....	23
De la normalización de competencias laborales para el sector turismo.....	23
Capítulo 3.2 De los estándares de calidad, seguridad y sostenibilidad. ....	23
Capítulo 3.3 De los niveles de calidad en la normalización técnica sectorial y colombiana del turismo. ....	27
De los niveles de calidad para las normas técnicas de turismo sostenible.....	27
De la inclusión de los niveles de calidad en las Normas Técnicas Sectoriales NTS y Normas Técnicas Colombianas NTC.....	28
Capítulo 3.4 Del reemplazo y transición de Normas Técnicas Sectoriales a las NTC. ..	29
Del reemplazo de Normas Técnicas Sectoriales por NTC. ....	29
De la transición de las certificaciones en Normas Técnicas Sectoriales NTS a Normas Técnicas Colombianas NTC.....	30



TÍTULO 4. DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y CERTIFICACIÓN.	31
Capítulo 4.1 Del componente de Capacitación.	31
Del Plan anual de socialización y sensibilización en Calidad Turística.	31
De la capacitación en calidad turística	31
Capítulo 4.2 Del componente para la implementación de buenas prácticas para la gestión integral de la Calidad Turística.	31
Del proceso para la implementación de buenas prácticas para la gestión integral de la calidad turística.	31
Capítulo 4.3 Del componente de implementación de normas técnicas de turismo.	33
Del Proceso para la implementación de normas técnicas del sector turismo.	33
Temáticas para implementación y certificación de normas técnicas del sector turismo.	34
Herramientas para la implementación de normas técnicas del sector turismo.	35
Capítulo 4.4. De la certificación en normas técnicas del sector turismo.	35
Criterios para la certificación de destinos y áreas turísticas.	35
Capítulo 4.5. De la competencia para la homologación de estándares o esquemas de certificación públicos y privados, nacionales e internacionales.	36
TÍTULO 5. DEL COMPONENTE DE MARCA DE CERTIFICACIÓN DE TURISMO Y SUS DISTINTIVOS	37
Capítulo 5.1 De las generalidades de la Marca de Certificación de Turismo	37
De la Naturaleza de la Marca de Certificación de Turismo.	37
De los objetivos de la Marca de Certificación de Turismo.	37
De las aplicaciones de la Marca de Certificación de Turismo.	37
Del Reglamento de la Marca de Certificación de Turismo.	38
TÍTULO 6. DEL COMPONENTE DE PROMOCIÓN, COMERCIALIZACIÓN E INCENTIVOS.	40
Capítulo 6.1 Del Premio Colombiano a la Calidad Turística	41
Del Premio Colombiano a la Calidad Turística.	41
Del reglamento para la operación del Premio Colombiano a la Calidad Turística.	41
De la marca del Premio Colombiano a la Calidad Turística	41
De los objetivos de la Marca del Premio Colombiano a la Calidad Turística	42

Del Reglamento de Uso la Marca del Premio Colombiano a la Calidad Turística. ..	42
Capítulo 6.2 Otros incentivos .....	42
De la Promoción del Programa Nacional de Calidad Turística. ....	42
Del incentivo para el fortalecimiento de la calidad.....	42
De la comercialización de los Usuarios del Programa Nacional de Calidad Turística. .....	43
De la priorización de destinos turísticos en eventos.....	43
 TÍTULO 7. DE LAS CONSIDERACIONES PARA EL TURISMO DE AVENTURA.....	44
Capítulo 7.1 De las actividades de turismo de aventura .....	45
Del turismo de aventura.....	45
Capítulo 7.2 De los recursos para la gestión del riesgo en turismo de aventura .....	46
De las metodologías para medir riesgo real.....	46
De las metodologías para medir riesgo percibido .....	47
Capítulo 7.3 de las recomendaciones a las entidades territoriales .....	48
 ANEXO 1. REGLAMENTO DE USO DE LA MARCA DE CERTIFICACIÓN DE TURISMO ....	50
REGLAMENTO DE USO DE LA MARCA DE CERTIFICACIÓN DE TURISMO .....	50
1. Ámbito de aplicación .....	50
2. Naturaleza de la marca de certificación de turismo. ....	50
3. Principios.....	50
4. Cumplimiento de la legislación. ....	50
5. Propiedad de la marca de certificación de turismo.....	50
6. Política y administración. ....	50
7. Actividades de administración .....	50
8. De los certificados nacionales e internaciones que permiten la obtención de las categorías de calidad turística. ....	61
 ANEXO 2. REGLAMENTO PREMIO COLOMBIANO A LA CALIDAD TURÍSTICA. ....	135
 ANEXO 3. REGLAMENTO PARA EL USO DE LA MARCA DEL PREMIO COLOMBIANO A LA CALIDAD TURÍSTICA.....	145
1. Ámbito de aplicación .....	145

2.	Naturaleza.....	145
3.	Principios.....	145
4.	Cumplimiento de la normatividad legal.....	145
5.	Propiedad de la Marca .....	145
6.	Política y administración. ....	145
7.	Actividades de administración .....	145
ANEXO 4. METODOLOGÍA PARA MEDIR EL RIESGO .....		165



## **TÍTULO 1. DE LAS GENERALIDADES DEL PROGRAMA NACIONAL DE CALIDAD TURÍSTICA**

El presente título socializa las disposiciones contenidas en los artículos 8 y 10 de la Resolución 0612 de 2024:

**Artículo 8. Creación.** *Crease el Programa Nacional de Calidad Turística en adelante el Programa en el Viceministerio de Turismo, como una herramienta de gobernanza que facilitará el desarrollo de planes y estrategias consensuados con representantes de entidades territoriales, gremios, organizaciones de base comunitaria, empresarios y actores del Subsistema Nacional de la Calidad - SICAL, para la mejora de los procesos básicos y de gestión para la prestación de los servicios turísticos de calidad.*

*El Programa promoverá acciones orientadas a mejorar la calidad de sus usuarios, a través de la aplicación de la sostenibilidad, la accesibilidad, la innovación, la tecnología, la seguridad y la gobernanza, con el fin de promover la competitividad y sostenibilidad del sector turismo.*

*Se promoverá la creación de los Sistemas Territoriales de Calidad Turística – SITCAT, los cuales serán voluntarios e impulsarán el empleo de herramientas que coadyuvarán al fortalecimiento de las capacidades de los usuarios del programa para la gestión integral de la calidad turística. Los aspectos relativos a la conformación e implementación se comunicarán por medio de la Circular Única de Calidad Turística.*

...

**Artículo 10. Objeto del Programa.** *El Programa tiene como finalidad fortalecer la calidad de sus Usuarios considerando su tamaño y capacidades, propendiendo por impulsar una cultura de la excelencia, el posicionamiento y la sofisticación del sector turismo*

El Programa Nacional de Calidad Turística se formaliza con la Resolución 0612 de 2024 como una herramienta de gobernanza que facilita el desarrollo de planes y estrategias consensuados con representantes de entidades territoriales, gremios, organizaciones de base comunitaria, empresarios y actores del Subsistema Nacional de la Calidad - SICAL, para la mejora de los procesos básicos y de gestión para la prestación de servicios turísticos de calidad.

El Programa tiene como finalidad fomentar la cultura de la calidad y fortalecer la gestión integral de la misma, a través de la gestión de la sostenibilidad, la accesibilidad, la innovación, la tecnología, la seguridad y la gobernanza, mejorando los niveles de competitividad y sostenibilidad, considerando el tamaño y capacidades de los prestadores de servicios, atractivos y destinos turísticos.

La presente circular se informa la normatividad relacionada con la Calidad Turística, para dar cumplimiento al Programa Nacional de Calidad Turística y sus diferentes componentes, establecidos en la Resolución 0612 de 2024. En tal sentido:

- En el [título 2](#) se brindan orientaciones sobre el componente de Gobernanza y los Sistemas Territoriales de Calidad Turística-SITCAT, entendiendo que una adecuada Gobernanza del Programa y su descentralización permitirá obtener mejores resultados.

- En el [título 3](#) se brinda información relacionada con la normalización del sector turismo, incluyendo orientaciones sobre los procesos de normalización y los estándares vigentes que permiten guiar a los prestadores y destinos turísticos en su implementación. Del mismo modo, se orienta sobre el hecho de que las normas/estándares podrán actualizarse, modificarse, anularse o surgir nuevas, bajo el principio de mejora continua y se invita a las distintas partes interesadas a vincularse a los procesos que impulsan las Unidades Sectoriales de Normalización.

- En el [título 4](#) se brindan orientaciones sobre los componentes de Sensibilización y Capacitación e Implementación y Certificación. Entendiendo el estado de madurez actual en la gestión de la calidad del sector turismo en Colombia, se hace necesario impulsar primero la capacitación e implementación de buenas prácticas para la gestión integral de la calidad, que abarquen los procesos de manera sencilla, comprensible y amigable.

Culminando el proceso de implementación de buenas prácticas y siendo conscientes de los beneficios de la calidad, se espera que los empresarios avancen en el siguiente paso: la implementación de normas técnicas y su certificación, que les permita generar diferenciación, reconocimiento y fortalecimiento de su capacidad competitiva en el mercado.

En el [título 5](#), se informa sobre las orientaciones y condiciones para el uso de la marca de certificación de turismo, la cual se explica gráficamente en la “imagen 1”. Los prestadores de servicios, atractivos y destinos turísticos inician con la implementación de buenas prácticas. Una vez culminen ese proceso de implementación e inicien el proceso de certificación en normas técnicas de turismo u otros estándares nacionales o internacionales, podrán escalar en el uso de las aplicaciones bronce, plata y oro, distintivos que buscan diferenciar la oferta turística de calidad del país.

Finalmente, todos los prestadores de servicios, atractivos y destinos turísticos pueden aspirar a ser galardonados con el Premio Colombiano a la Calidad Turística, el máximo reconocimiento del sector a la excelencia en turismo.

En el [título 6](#) se informa el modelo de la operación del Premio Colombiano a la Calidad Turística y otros elementos de promoción, comercialización e incentivos.



Imagen 1. Niveles de madurez de la gestión de Calidad Turística



Teniendo en cuenta la relevancia de la gestión del riesgo para los turistas en el turismo de aventura y lo establecido en los artículos 7 y 8 de la Resolución 0612 de 2024, en el [título 7](#) se brinda información y orientaciones para comprender los aspectos relacionados con la obligatoriedad de las certificaciones del turismo de aventura.

### De los usuarios del Programa Nacional de Calidad Turística

De acuerdo con lo establecido en la Resolución 0612 de 2024, artículo 3º, el usuario del programa es:

*"(...) Usuario del programa. Prestador de servicios turísticos, unidades de gestión o atractivos turísticos con administración que hacen parte o hacen uso del Programa Nacional de Calidad Turística".*

En tal sentido, un usuario del programa puede ser cualquiera de los actores mencionados.

Cada usuario podrá tener un nivel de madurez distinto de avance en su gestión de la calidad.

En tal sentido los usuarios del programa podrán estar en diferentes componentes del programa de acuerdo con lo referido en el artículo 11 de la resolución objeto de interés.



A los interesados en ser usuarios del programa e iniciar su proceso de gestión de la calidad, se les invita a diligenciar este [link](#) para recibir información sobre convocatorias y apertura de procesos.

## **TÍTULO 2. DE LOS COMPONENTES DE GOBERNANZA Y LOS SISTEMAS TERRITORIALES DE CALIDAD TURÍSTICA – SITCAT**

### **Capítulo 2.1 Del componente de Gobernanza.**

El presente capítulo informa sobre el componente de Gobernanza al que hacen referencia los artículos 9 y 12 de la Resolución 0612 de 2024:

**Artículo 9. De los Sistemas y Subsistemas del Sector Comercio, Industria y Turismo.** *El Programa se articulará con el Sistema Nacional de Información Turística e incorporará actividades del Subsistema Nacional de la Calidad y procesos del Sistema Nacional de Innovación, Ciencia y Tecnología para el fomento de la calidad en el turismo en el marco de las funciones de la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo.*

**Artículo 12. De la Gobernanza del Programa.** *El Programa será liderado por la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible de Turismo del Ministerio de Comercio Industria y Turismo, por su parte, lo relacionado a la promoción y comercialización de la marca de certificación de turismo estará a cargo de la Dirección de Análisis Sectorial y Promoción y Procolombia o las que hagan sus veces en el marco de sus competencias.*

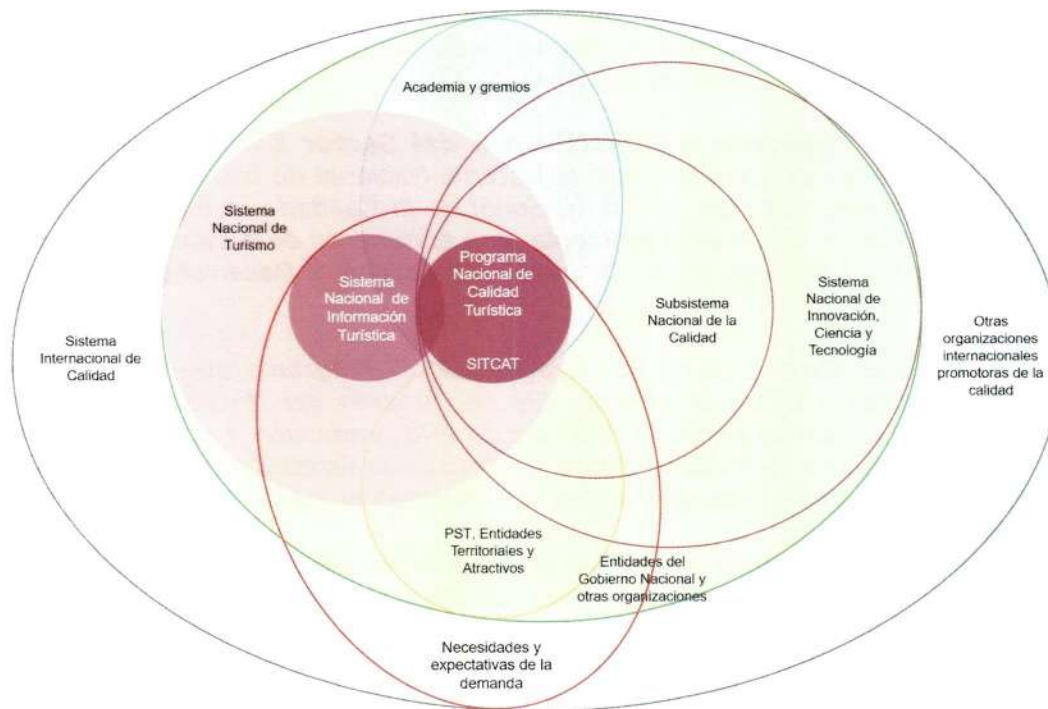
El componente de gobernanza promueve la articulación del Programa con el Sistema Nacional de Turismo, el Sistema Nacional de Información Turística, el Subsistema Nacional de la Calidad y el Sistema Nacional de Innovación, Ciencia y Tecnología, con el fin de fomentar la calidad en el turismo.

Este modelo de gobernanza involucra diversos actores claves, entre los que se encuentran: el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, que proporciona la orientación sobre el Programa Nacional de Calidad; las Entidades Territoriales (Gobernaciones, Alcaldías y otras formas de gestión del territorio), que realizan apropiación, aplicación y promoción de los componentes del programa; y los Prestadores de Servicios turísticos, quienes implementan los procesos de gestión de la calidad.

De esta manera, el Macrosistema de la Calidad Turística se sostiene en el esquema de gobernanza, con estos y otros actores, asegurando una implementación integral y coherente a lo largo del territorio nacional.

Imagen 2. Macrosistema de calidad turística

## MACRO-SISTEMA DE CALIDAD TURÍSTICA



El sistema turístico colombiano involucra diferentes actores y procesos que, de manera armonizada inciden en el desarrollo turístico de los territorios. La gestión de la actividad turística se ejerce de manera transversal y requiere de la intervención corresponsable de los diferentes sectores políticos, públicos, privados y ciudadanos que reflejen las necesidades para la mejora de la experiencia del turista y la calidad de vida de las comunidades anfitrionas.

La calidad turística vista desde este sistema es un componente estratégico que asegura la pertinencia y viabilidad de la gestión de los destinos y la oferta turística, toda vez que se centra en el desarrollo de productos y servicios que satisfacen las necesidades y expectativas de la demanda turística nacional e internacional y de las demás partes interesadas que componen el sector turismo.

Para lograr y mantener altos niveles de satisfacción es necesario que los prestadores de servicios, atractivos y destinos turísticos consuman y suministren información pertinente y oportuna, que facilite la configuración de oferta turística y la mejora del desempeño del sistema turístico, de modo que la adaptación hacia los nuevos modelos de consumo



y de comportamiento de la demanda sean orgánicos, contribuyendo al desarrollo diferenciado y competitivo del turismo del país.

Para la correcta gestión de la calidad se hace necesaria la participación de diferentes actores que, por su naturaleza, brindan insumos relevantes para adoptar el Programa de calidad y las herramientas que lo conforman, como es el caso de los gremios y la academia. De igual modo, se deben identificar las interrelaciones entre las actividades y procesos de otros sistemas. El Programa Nacional de la Calidad Turística se apalanca en los procesos y actividades del Subsistema Nacional de la Calidad-SICAL para el desarrollo de la normalización, certificación y control, actividades que buscan la generación de confianza en los consumidores. El SICAL a su vez hace parte del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación -SNCTI el cual promueve la sofisticación de los diferentes sectores de la economía a través de la investigación, desarrollo e innovación I+D+i, donde la calidad contribuye a estos procesos.

Adicionalmente, el SICAL interactúa con la infraestructura internacional de la calidad, donde se articulan un conjunto de organizaciones que establecen las condiciones para el aseguramiento de la calidad en el mundo, entre estas se encuentran la Organización Internacional para la Estandarización - ISO, el Foro Internacional de Acreditación – IAF, la Cooperación Interamericana de Acreditación, la Organización Mundial del Comercio, entre otros. Del mismo modo, existen otras organizaciones que no tienen relación directa con la infraestructura internacional de la calidad; pero que, desde el foco turístico contribuyen a ella, entre las que se encuentran ONU Turismo, el Consejo Mundial de Viajes y Turismo, el Consejo Mundial de Turismo Sostenible, el Banco Interamericano de Desarrollo, la Fundación para la Educación Ambiental – FEE y agencias de cooperación internacional, entre otras.

En tal sentido, el Programa Nacional de Calidad Turística forma parte integral del Sistema Nacional de Turismo y se interrelaciona con sus subsistemas. Además, el Programa incorpora las actividades del Subsistema Nacional de la Calidad y procesos del Sistema Nacional de Innovación, Ciencia y Tecnología para el fomento de la calidad en el turismo, y se articula a las iniciativas internacionales para el fomento y mejora de la calidad en el sector.

Para asegurar el buen funcionamiento del Programa y la articulación con los diferentes actores requeridos para su correcta gobernanza, se crearon el Comité Nacional de Calidad Turística y los Sistemas Territoriales de Calidad Turística - SITCAT, como parte de la Resolución 0612 de 2024

## **Capítulo 2.2 Del componente: Sistemas Territoriales de Calidad Turística – SITCAT**

El presente capítulo presenta información sobre el componente: Sistemas de Calidad Turística SITCAT, mencionados en el artículo 8 y en el artículo 11 de la Resolución 0612 de 2024:

**Artículo 8:** *Se promoverá la creación de los Sistemas Territoriales de Calidad Turística - SITCAT, los cuales serán voluntarios e impulsarán el empleo de herramientas que coadyuvarán al fortalecimiento de las capacidades de los Usuarios del programa para la*

*gestión integral de la calidad turística. Los aspectos relativos a la conformación e implementación se comunicarán por medio de la Circular Única de Calidad Turística...*

## **De las generalidades de los SITCAT**

**Objeto de los Sistemas Territoriales de Calidad Turística.** Los Sistemas Territoriales de Calidad Turística – SITCAT son instrumentos de gobernanza que permiten la descentralización de la calidad turística. De igual manera, permiten identificar y determinar objetivos comunes entre los distintos actores de un destino turístico en pro de la mejora de la calidad y la excelencia turística de los servicios y atractivos turísticos.

**Alcance del Programa Nacional de Calidad Turística sobre los SITCAT.** Desde el Programa Nacional de Calidad Turística se proporcionarán a los OGD las metodologías, herramientas y capacidades técnicas para la gestión integral de la calidad, orientadas hacia la mejora continua, la excelencia turística y el fortalecimiento de la propuesta de valor de los destinos turísticos, las cuales se precisarán en una versión posterior de esta circular.

Cada SITCAT podrá establecer sus sellos de buenas prácticas o de calidad; para lo cual, tendrán la responsabilidad de establecer las condiciones o lineamientos metodológicos y técnicos para su operación. En este aspecto, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo podrá realizar retroalimentación sobre estos instrumentos. El uso del distintivo “Buena Prácticas Calidad Turística Colombia” deberá realizarse de acuerdo con el reglamento de uso de marca de la certificación de turismo.

## **De la Conformación de los SITCAT.**

Los SITCAT podrán ser conformados por Organizaciones de gestión de destino (OGD)<sup>1</sup>. Estas podrán ser:

- **Municipios o Distritos**
- **Departamentos**
- **Regiones.** Bajo esta figura se encuentran las Regiones Administrativas y de Planificación – RAP, las Áreas Metropolitanas y demás esquemas asociativos establecidos en la Ley 1454 de 2011 o la que la modifique, sustituya o adicione.
- **Parques Nacionales Naturales- PNN**
- **Otras que se enmarquen la definición de OGD**

1. Una OGD es la principal entidad organizativa, pudiendo formar parte de ella diversas autoridades y facilita las alianzas dentro del sector turístico con miras a un proyecto colectivo para el destino. Las estructuras de gobernanza de las OGD varían desde una única autoridad hasta un modelo de alianza público- privada, y su función esencial es iniciar, coordinar y gestionar ciertas actividades, tales como la aplicación de políticas turísticas, la planificación estratégica, el desarrollo de productos, la promoción y el marketing y el trabajo de los Convention Bureau.



Las funciones de las OGD a nivel nacional, regional y local pueden variar dependiendo de las necesidades del momento o previstas, así como del grado de descentralización de la administración pública. No todos los destinos turísticos cuentan con una OGD.

Para la implementación de los SITCAT, el Ministerio podrá considerar otras formas de gobernanza de los territorios a través de una posterior versión de esta circular.

Para la conformación de los SITCAT, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo priorizará el acompañamiento técnico de aquellos OGD que hagan parte de sus programas estratégicos.

Un OGD que desee conformar un SITCAT, previo a su solicitud, deberá soportar los requisitos que se definan en los términos y condiciones de las convocatorias para su conformación.

### **Del proceso para la postulación y reconocimiento de los SITCAT.**

Para la conformación de los SITCAT, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo realizará convocatorias que seguirán el siguiente proceso:

**a) Presentación de la solicitud.** El solicitante, a través de oficio dirigido a la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, debe presentar la solicitud para conformar el SITCAT junto con la documentación que soporte el cumplimiento de los criterios definidos en la convocatoria.

**b) Aprobación de la solicitud.** La Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo realizará un análisis teniendo en cuenta: el número de los destinos turísticos que hayan realizado la solicitud, los resultados de la medición bajo la metodología de niveles de desarrollo turístico y las capacidades operativas, humanas, técnicas y financieras de que disponga el OGD. De acuerdo con lo anterior, dará respuesta afirmativa o negativa según lo estime pertinente.

**c) Ratificación.** Teniendo como soporte el oficio de aprobación de la solicitud para la conformación del SITCAT, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo mediante comunicación escrita ratificará la conformación de los SITCAT.

Los OGD que por su cuenta hayan conformado su propio sistema de calidad turística y deseen que este sea reconocido por el Ministerio como SITCAT, deberán cursar el proceso anterior.

### **De la estructura de los SITCAT**

Los SITCAT poseen una estructura conformada por diferentes roles que gestionarán la calidad turística del destino

- a) Ente gestor del destino
- b) Líder de calidad turística
- c) Mesa de calidad turística



d) Profesional de apoyo del MinCIT (cuando en el proceso de postulación se requiera y sea aprobado por el MinCIT)

A continuación, se describen los roles y funciones:

**a) Ente gestor del destino.** Es la OGD, que tiene por función impulsar la competitividad y promoción del destino, y es el responsable del proceso de implementación y coordinación del SITCAT.

**b) Líder de calidad turística.** Es la persona que al interior del OGD tiene a cargo el proceso de implementación del SITCAT y de realizar las actividades de asistencia técnica para la implementación de las buenas prácticas de calidad y de las normas técnicas del sector turismo. El líder de calidad debe tener vinculación laboral con el solicitante, de modo que se asegure la permanencia y viabilidad del proceso de implementación y mantenimiento del SITCAT.

Este rol de líder puede ser apoyado por contratistas o consultores, mas no asumido por ellos. La OGD debe asegurar que el líder de calidad sea competente para asumir tal rol, considerando que posea la experiencia y cualificación idónea para el desarrollo de sus funciones.

**c) Mesa de Calidad Turística.** Es el mecanismo de articulación con enfoque a la calidad turística del destino y que generalmente se deriva de las instancias de articulación sectorial existentes en el territorio.

La OGD (ejemplo: Institutos de turismo, secretarías, Direcciones de turismo entre otros) en consideración de las facultades legales conferidas por el parágrafo 2 del artículo 9 de la Ley 1558 de 2012

*"PARÁGRAFO 2o. Los gobernadores y los alcaldes propiciarán la creación de consejos departamentales, municipales o distritales de turismo, que cumplirán las mismas funciones del Consejo Consultivo de Turismo en el ámbito de sus competencias territoriales. Dichos Consejos deberán incorporar como mínimo tres representantes de los prestadores de servicios turísticos del Departamento, del Distrito o del Municipio, y los demás que se establezcan en el mecanismo de su creación."*

Han creado distintas instancias de articulación sectorial, en las cuales se promueven acciones para el desarrollo competitivo del turismo en los territorios y su promoción, como por ejemplo Consejos Municipales de Turismo, Comités de Turismo, Mesas Técnicas de Turismo entre otros.

Recociendo la existencia de tales instancias de articulación, se recomienda que la mesa de Calidad Turística se cree en el marco de tales instancias o como una agenda de trabajo temática con el propósito aunar esfuerzos entre los distintos actores públicos y privados del destino para el fortalecimiento de la calidad a través de la operación del SITCAT.

Se recomienda que para la conformación de la mesa de calidad turística, la OGD asegure representación de los siguientes actores:

- Comunidades
- Prestadores de servicios turísticos
- Actores conexos del turismo y/o actores de proveeduría del sector turismo
- Entidades públicas del destino, cuya participación sea estratégica para el fortalecimiento de la calidad.
- Unidades de Gestión del riesgo
- Academia.
- Atractivos turísticos.

- **Apoyo del MinCIT.** Es un apoyo técnico, representado por un profesional o un equipo de trabajo delegado mediante documento por parte del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, el cual adelantará las actividades de asistencia técnica para la implementación del SITCAT.

### **De la operación y mantenimiento de los SITCAT**

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, después de la ratificación de la conformación de los SITCAT, realizará una reunión de inicio con el destino aprobado, con el fin de establecer un plan de trabajo para la implementación del SITCAT, el cual definirá como mínimo:

#### **Paso 1: Preparación**

- Formalización del proceso de implementación
- Socialización y preparación de actores
- Entrenamiento del Líder de Calidad
- Transferencia de conocimiento
- Reconocimiento del destino como SITCAT

#### **Paso 2: Determinación**

- Formalización de instrumentos de gobernanza.
- Conformación de la mesa de calidad
- Análisis y diagnóstico del destino
- Medición de indicadores
- Plan para el cierre de brechas

#### **Paso 3: Implementación**

- Implementación de buenas prácticas y el plan de cierre de brechas
- Implementación y acompañamiento

#### **Paso 4: Evaluación y mejora**

Se evaluará el avance en la implementación de los SITCAT usando cualquiera de las siguientes técnicas, de manera separada o de forma conjunta:

- Evaluación remota
- Cliente incógnito
- Auditoria
- Listas de chequeo



- Evaluaciones colectivas
- Otras definidas por el MinCIT

Para la operación de los SITCAT, el Ministerio dispondrá de un manual que orientará su implementación y funcionamiento. Para el mantenimiento de los SITCAT los destinos deberán hacer seguimiento y realizar un informe anual sobre el avance del paso 4, el cual deberá dirigirse a la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo.

De acuerdo con los hallazgos encontrados, la OGD deberá determinar mecanismos de mejora continua para cerrar las brechas.

Cuando el destino turístico no demuestre gestión para el mantenimiento de los SITCAT, El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo podrá retirar el reconocimiento como SITCAT.

#### **De las temáticas a abordar en la gestión de la calidad de los destinos.**

El OGD a través del SITCAT de manera planificada gestionará las condiciones necesarias para la mejora de la calidad y considerará en tal proceso sus áreas turísticas, atractivos y prestadores de servicios turísticos, así como las siguientes buenas prácticas:

- Buenas prácticas para la gobernanza de la calidad turística. El destino deberá seguir los lineamientos operativos para que una OGD (y los actores del destino) organicen, coordinen y sostengan la gestión de la calidad turística en el territorio. En esencia, indican qué decisiones mínimas deben tomarse y cómo, de forma que la calidad no dependa de acciones aisladas sino de un modelo de gobernanza con responsabilidades, evidencias y mejora continua.

- Buenas prácticas para el embellecimiento y transformación de espacios turísticos. El destino deberá establecer acciones que conlleven a la mejora de la atraktividad y percepción positiva de los espacios que son objeto de la actividad turística, considerando su tipología (rurales o urbanos) y los productos de alto valor: Eventos, Salud y Bienestar, Naturaleza y Cultural. Para esto, se abordarán elementos como:

a) Acondicionamiento y mejora de espacios: limpieza, vigilancia y seguridad, servicios sanitarios, instalación de canecas para la gestión de residuos, jardines, mobiliario urbano, iluminación, capacidad de carga, entre otros.

b) Mejora de accesos: andenes, bici carriles, vías peatonales, vías vehiculares, rotondas, parqueaderos, entre otros.

c) Recuperación urbanística: rehabilitación de techos, fachadas, parques, senderos, miradores, circuitos entre otros.

d) Tecnología para el monitoreo y gestión de espacios: sensorización, inmersión, virtualización, flujos turísticos, entre otros.

- Capacitación e implementación de buenas prácticas de la calidad en prestadores de servicios y atractivos turísticos (Ver [Título 4 capítulo 4.2](#)).

- Implementación y certificación de normas técnicas del sector turismo según los niveles de calidad (Ver Título 4 [capítulo 4.3](#) y el [capítulo 4.4](#)).



## **De la capacitación sobre buenas prácticas para la gestión integral de la Calidad Turística**

Las buenas prácticas para la gestión integral de la Calidad Turística son una serie de lineamientos que permiten mejorar las capacidades de una organización para satisfacer sus necesidades y las de sus partes interesadas, facilitando su inserción y posicionamiento en el mercado desde los aspectos más básicos en la gestión de una organización.

Las buenas prácticas pueden ser aplicadas por prestadores de servicios y atractivos turísticos.

Para capacitarse en las buenas prácticas, un prestador de servicios turísticos o un administrador de atractivo turístico, podrá hacerlo a través de los Sistemas Territoriales de Calidad Turística o bajo los programas de implementación y capacitación que promueva el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Las buenas prácticas están divididas en tres bloques:

**Estrategia empresarial.** Busca fortalecer la gestión organizacional de las empresas turísticas mediante herramientas prácticas para planificar, organizar acciones y evaluar avances bajo un enfoque de mejora continua. En términos operativos, orienta a las MiPymes a definir su rumbo, construir su identidad y estrategia y traducirla en objetivos medibles, facilitando una gestión menos reactiva y más orientada a resultados.

**Procesos básicos para la prestación del servicio.** Busca mejorar la calidad del servicio en la operación diaria, asegurando que el PST tenga claridad sobre: cuánto cuesta prestar el servicio y cómo gestionar de manera consistente sus relaciones clave con colaboradores, proveedores y clientes, siempre orientado a cumplir necesidades y expectativas del visitante.

**Gestión integral de la calidad.** Persigue que los PST incorporen la calidad no solo como “cumplimiento”, sino como un enfoque integral que articula dimensiones críticas para el destino y la empresa como la gobernanza, sostenibilidad, seguridad, innovación e inclusión en la prestación de servicios, logrando consolidar una prestación ética, sostenible, segura, innovadora e inclusiva.



### **TÍTULO 3. DEL COMPONENTE DE NORMALIZACIÓN**

El presente título contextualizará las disposiciones contenidas en el artículo 11 de la Resolución 0612 de 2024 asociadas con el componente de normalización referido en el artículo 11 de la Resolución 0612 de 2024 componente N°2:

*Artículo 11. Componentes del Programa. La operación del Programa se desarrollará a través de los siguientes componentes, los cuales buscan agregar valor y maximizar los resultados del Programa: Componente 2. Normalización...*

#### **Capítulo 3.1 De la normalización para el sector turismo.**

##### **De los planes y programas de normalización para el sector turismo.**

Una norma técnica o estándar es un documento que contiene especificaciones técnicas u otros criterios para que se usen como reglas, guías o definiciones de características, para asegurar que materiales, productos, procesos o servicios cumplan los requisitos especificados. La normalización para el sector turismo es el proceso de elaborar, aplicar y mejorar las normas que se emplean en distintas actividades turísticas, para el beneficio del sector y con la cooperación de todos los involucrados.

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)<sup>1</sup> y las Unidades Sectoriales de Normalización (USN)<sup>2</sup> del sector turismo, de acuerdo con las condiciones establecidas en la Resolución 228 de 2009 y la Resolución 975 de 2022 determinan los planes y programas para la elaboración, adopción, actualización o anulación de las normas técnicas de turismo, considerando las prioridades del sector para fortalecer la calidad, seguridad y sostenibilidad, considerando estándares internacionales en la medida en que estos apliquen. Así mismo, tendrán en cuenta de carácter prioritario, las solicitudes de normalización de la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo.

Los programas de normalización podrán ser consultados en <https://econecta.icontec.org/>, sección del "Plan de Normalización".

##### **De la plataforma para la normalización.**

Para la ejecución de sus programas de normalización, las Unidades Sectoriales de Normalización del sector turismo usan la plataforma de e-conecta del Icontec, ubicada en la URL <https://econecta.icontec.org/admin/lqn.aspx>

Por lo anterior, la participación de las distintas partes interesadas, la gestión de los comités técnicos y los consejos directivos, se realizarán a través de este medio.

---

<sup>1</sup> ICONTEC es el organismo asesor y coordinador en el campo de la normalización técnica del gobierno nacional (Decreto 1595 de 2015)

<sup>2</sup> *Unidad Sectorial de Normalización (USN)*. Entidad reconocida y aprobada por la Dirección de Regulación del Ministerio de comercio, Industria y Turismo, de acuerdo con lo establecido por el numeral 9 del artículo 28 del Decreto 210 de 2003 o la norma que lo modifique o sustituya, que tiene como función la preparación de normas propias de un sector, dentro de los lineamientos internacionales establecidos para esta actividad, con la posibilidad de ser sometidas al proceso de adopción y publicación de normas técnicas colombianas por el organismo nacional de normalización.



En caso de que la plataforma de e-conecta presente problemas de funcionamiento que no permitan la ejecución de los programas de normalización, las Unidades Sectoriales de Normalización podrán avanzar con sus programas por fuera de dicha plataforma.

**De las Unidades Sectoriales de Normalización de los subsectores del turismo.**

De acuerdo con lo establecido en las Resoluciones 228 de 2009 y 975 de 2022, las Unidades Sectoriales de Normalización (en adelante USN) del sector turismo, deberán asegurar los recursos para su funcionamiento, en especial lo concerniente al coordinador de la unidad de acuerdo con lo establecido en los convenios firmados con el Icontec. De acuerdo con los lineamientos del Ministerio. El Fondo Nacional de Turismo podrá proporcionar apoyos a los proyectos de normalización de cada unidad.

**De la normalización de competencias laborales para el sector turismo.**

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 945 de 2022, el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA, es la única entidad con competencias en desarrollar la normalización técnica en competencia laborales en Colombia.

Por consiguiente, la Unidades Sectoriales de Normalización del sector turismo normalizarán solo en aspectos de gestión de la calidad en la prestación del servicio.

**Capítulo 3.2 De los estándares de calidad, seguridad y sostenibilidad.**

Teniendo en cuenta que el Artículo 12 de la Ley 2068 de 2020 incluyó la modificación del Artículo 5 de la Ley 1558 de 2012 así:

*"Artículo 5. De la calidad en la prestación de servicios turísticos. Con el fin de asegurar que tanto la prestación de servicios turísticos como los destinos turísticos cumplan con estándares de calidad, seguridad y sostenibilidad, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo determinará niveles de calidad teniendo en cuenta el tamaño y las capacidades de los prestadores de servicios turísticos, así como las características de los atractivos y destinos turísticos. Además de lo anterior, establecerá lo relacionado con la calidad turística y las condiciones de homologación de esquemas de certificación nacionales E internacionales públicos o privados en el marco del Subsistema Nacional de la Calidad".*

Y que el artículo 5 la Resolución 0612 de 2024 refirió que:

*"Artículo 5. De los Estándares de Calidad, Sostenibilidad y Seguridad del Turismo. La Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo, de acuerdo con los resultados del desarrollo del plan anual de normalización, mediante la Circular Única de Calidad Turística comunicará los estándares que corresponden a la calidad, seguridad y sostenibilidad de la industria turística que aplican a los usuarios del programa."*

Se informa que los estándares de calidad, seguridad y sostenibilidad que se relacionan en el artículo 12 de la Ley 2068 de 2020 y el artículo 5 la Resolución 0612 de 2024, se refieren a las normas técnicas sectoriales y colombianas aplicables al sector turismo y expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización o el Organismo Nacional de Normalización, a saber:

**"Artículo 5°. De los Estándares de Calidad, Sostenibilidad y Seguridad del Turismo.** La Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo, de acuerdo con los resultados del desarrollo del plan anual de normalización, mediante la Circular Única de Calidad Turística comunicará los estándares que corresponden a la calidad, seguridad y sostenibilidad de la industria turística que aplican a los usuarios del programa."

De acuerdo con lo anterior, a continuación, se informa la clasificación de las normas técnicas de turismo o las que las modifiquen, sustituyan o adicionen:

Tipo de Estándar	Norma Técnica Sectorial o colombiana que corresponde al tipo de estándar
Estándares de Calidad Turística	<p><b>Normas Técnicas Colombianas (NTC) del sector turismo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• NTC ISO 22525. Turismo y servicios relacionados. Turismo médico. Requisitos del servicio*</li> <li>• NTC 6506. Requisitos para la prestación del servicio de transporte turístico terrestre automotor</li> <li>• NTC 6507. Guías de turismo. Prestación del servicio de guionaje turístico.</li> <li>• NTC 6654. Turismo y servicios relacionados. Turismo accesible para todos. Requisitos y recomendaciones*</li> <li>• NTC 6731. Agroturismo. Requisitos para la prestación del servicio</li> <li>• NTC 6732. Observación de fauna y flora. Requisitos para la prestación del servicio</li> <li>• NTC 6733. Buenas prácticas de higiene, limpieza y desinfección en la industria turística.</li> <li>• NTC 6745. Operación en actividades en turismo náutico, marino y costero.</li> <li>• NTC 6746. Turismo cultural. Requisitos para la prestación del servicio</li> <li>• NTC 6747. Turismo cultural. Requisitos para destinos y áreas turísticas</li> <li>• NTC 6748. Turismo comunitario. Requisitos de calidad para la gestión y prestación del servicio</li> <li>• NTC 6749. Gestión Integral Inteligente en Turismo.</li> <li>• NTC 6750. Indicadores y herramientas de DTI</li> <li>• NTC 6751. Seguridad y resiliencia turística. Requisitos para organizaciones de la industria turística.</li> </ul> <p><b>Normas Técnicas Sectoriales (NTS) del sector turismo</b></p> <p><b>Normas Técnicas Sectoriales para la Industria Gastronómica (NTS USNGB)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• NTS USNA 006. Infraestructura básica en establecimientos de la industria gastronómica.</li> <li>• NTS USNA 007. Norma sanitaria de manipulación de alimentos.</li> <li>• NTS USNA 008. Categorización de restaurantes por tenedores.</li> </ul>



Tipo de Estándar	Norma Técnica Sectorial o colombiana que corresponde al tipo de estándar
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NTS USNA 009. Seguridad industrial para restaurantes.</li> <li>• NTS USNA 010. Servicio al cliente en establecimientos de comida rápida.</li> <li>• NTS USNA 011. Buenas prácticas para la prestación del servicio en restaurantes.</li> </ul> <p><b>Normas Técnicas Sectoriales para las empresas promotoras y comercializadoras de proyectos de tiempo compartido y multipropiedad (NTS TC).</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• NTS TC 001. Esquema de tiempo compartido turístico y programas de propiedad vacacional.</li> </ul> <p><b>Normas Técnicas Sectoriales para Agencias de Viajes (NTS AV)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• NTS AV 001. Reservas en agencias de viajes.</li> <li>• NTS AV 002. Atención al cliente en agencias de viajes.</li> <li>• NTS AV 003. Infraestructura en agencias de viaje.</li> <li>• NTS AV 004. Diseño de paquetes turísticos en agencias de viajes.</li> </ul> <p><b>Normas Técnicas Sectoriales para establecimientos de alojamiento y hospedaje (NTSH):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• NTSH 006. Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje. Categorización por estrellas de hoteles, requisitos.</li> <li>• NTSH 007. Posadas turísticas, requisitos de planta y servicios.</li> <li>• NTSH 008. Alojamientos rurales, requisitos de planta y servicios.</li> <li>• NTSH 009. Apartamentos turísticos, requisitos de planta y servicios.</li> <li>• NTSH 010. Apartahoteles, requisitos de planta y servicios.</li> <li>• NTSH 012. Recintos de campamento o camping, requisitos de planta y servicios.</li> <li>• NTSH 013. Hostales. Requisitos de planta y servicios.</li> </ul> <p><b>Normas Técnicas Sectoriales para los operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones (NTS OPC)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• NTS OPC 001. Operación de congresos, ferias y convenciones. Requisitos de servicio.</li> </ul>

Tipo de Estándar	Norma Técnica Sectorial o colombiana que corresponde al estándar
	<b>Normas Técnicas Colombianas (NTC) de Turismo Sostenible</b>



Estándares de Sostenibilidad Turística	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NTC 6487. Sistema de gestión de la sostenibilidad para eventos. Requisitos y orientación de uso.</li> <li>• NTC 6496. Sistema de gestión de la sostenibilidad para los establecimientos gastronómicos. bares y similares. Requisitos.</li> <li>• NTC 6502. Sistema de gestión de la sostenibilidad para agencias de viajes – Requisitos.</li> <li>• NTC 6503. Sistema de gestión de la sostenibilidad para establecimientos de alojamiento – Requisitos.</li> <li>• NTC 6504. Sistema de gestión de la sostenibilidad para empresas promotoras y comercializadoras de proyectos de tiempo compartido y multipropiedad – Requisitos.</li> <li>• NTC 6505. Sistema de gestión de la sostenibilidad para organizaciones que prestan el servicio de transporte turístico – Requisitos.</li> <li>• NTC 6725. Destinos turísticos. área turística. Requisitos de sostenibilidad.</li> <li>• NTC 6523. Turismo de aventura. Buenas prácticas para la sostenibilidad. Requisitos y recomendaciones.</li> </ul> <p><b>Normas Técnicas Sectoriales (NTS) de Turismo Sostenible</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• NTS TS 001-2. Playas turísticas. Requisitos de sostenibilidad.</li> <li>• NTS TS 006-2. Sedes para eventos, congresos, ferias y convenciones. Requisitos de sostenibilidad.</li> </ul>
--	---

Tipo de Estándar	Norma Técnica Sectorial o colombiana que corresponde al estándar
Estándares de Seguridad Turística	<p><b>Normas Técnicas Colombianas (NTC) relacionadas con turismo de aventura</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• NTC-ISO 24803. Servicios de buceo recreativo. Requisitos para proveedores de servicios de buceo recreativo.</li> <li>• NTC ISO 11121. Servicios de buceo recreativo. Requisitos para programas introductorios a buceo scuba.</li> <li>• NTC ISO 13289. Servicios de buceo recreativo. Requisitos para la realización de excursiones de Snorkelling</li> <li>• NTC-ISO 21101 Turismo de aventura. Sistemas de gestión de seguridad. Requerimientos.</li> </ul> <p><b>Normas Técnicas Sectoriales (NTS) que definen requisitos para la operación de actividades de turismo de aventura:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• NTS AV 010. Requisitos para la operación de actividades de rafting en turismo de aventura</li> <li>• NTS AV 011. Requisitos para la operación de actividades de rapel en turismo de aventura</li> <li>• NTS AV 012. Requisitos para la operación de actividades de espeleología recreativa en turismo de aventura</li> <li>• NTS AV 014. Requisitos para la operación de actividades de cabalgata en turismo de aventura.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NTS AV 015. Requisitos para la operación de actividades de canyoning en turismo de aventura.</li> </ul>
	<p><b>Normas Técnicas Sectoriales (NTS) de Guías de Turismo sobre Turismo de Aventura que definen requisitos para la conducción de grupos en actividades de aventura.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• NTS GT 005. Conducción de grupos en recorridos ecoturísticos</li> <li>• NTS GT 009. Conducción de grupos en recorridos de alta montaña</li> <li>• NTS GT 011. Conducción de grupos en recorridos de cabalgata.</li> <li>• NTS GT 013. Conducción de grupos en la actividad de canyoning.</li> </ul>

Nota: Estas normas técnicas pueden ser consultadas y descargadas gratuitamente en la página web del MinCIT o en el módulo "asesórate" de la página web [calidadturistica.gov.co](http://calidadturistica.gov.co)

Las normas técnicas señaladas con asterisco (\*) deben ser consultadas en la página web del Icontec [www.icontec.org](http://www.icontec.org).

### Capítulo 3.3 De los niveles de calidad en la normalización técnica sectorial y colombiana del turismo.

El presente capítulo informa sobre las orientaciones relacionadas con el artículo 4 de la Resolución 0612 de 2024:

**Artículo 4. Niveles de calidad para los estándares del sector turismo.** Los niveles de calidad para los estándares del sector turismo sobre calidad, sostenibilidad y seguridad son los siguientes:

**Niveles de Calidad para la prestación de servicios turísticos:** Consta de tres niveles de cumplimiento Esencial, Avanzado, y Sobresaliente, así:

**Nivel de Cumplimiento Esencial.** Este nivel incluye el cumplimiento de los requisitos legales, más los que sean establecidos como requisitos de nivel esencial de las Normas Técnicas de turismo.

**Nivel de Cumplimiento Avanzado.** Este nivel incluye el cumplimiento de los requisitos de nivel esencial, más los que sean establecidos como requisitos del nivel Avanzado.

**Nivel de Cumplimiento Sobresaliente.** Este nivel incluye el cumplimiento de todos los niveles anteriores, más los requisitos propios del nivel sobresaliente.

**Niveles de Calidad para Destinos Turísticos y Atractivos Turísticos.**

**Nivel de Cumplimiento Esencial.** Este nivel comprende el cumplimiento de requisitos legales, más los que sean establecidos como requisitos de nivel esencial en la Norma Técnica que corresponda.

**Nivel de Cumplimiento Sobresaliente.** Este nivel incluye el cumplimiento del nivel anterior, más los requisitos propios del nivel sobresaliente.

#### De los niveles de calidad para las normas técnicas de turismo sostenible.

Respecto a los niveles de calidad para las normas técnicas colombianas de sistema de gestión de la sostenibilidad, que se listan a continuación:



- NTC 6487. Sistema de gestión de la sostenibilidad para eventos. Requisitos y orientación de uso
- NTC 6496. Sistema de gestión de la sostenibilidad para los establecimientos gastronómicos, bares y similares. Requisitos
- NTC 6502. Sistema de gestión de la sostenibilidad para agencias de viajes. Requisitos
- NTC 6503. Sistema de gestión de la sostenibilidad para establecimientos de alojamiento. Requisitos
- NTC 6504. Sistema de gestión de la sostenibilidad para empresas comercializadoras de esquemas de tiempo compartido y multipropiedad. Requisitos
- NTC 6505. Sistema de gestión de la sostenibilidad para organizaciones que prestan el servicio de transporte turístico. Requisitos

Aplicarán los niveles establecidos en el artículo 4 de la Resolución 0612 de 2024 y se podrán consultar en [calidadturistica.gov.co](https://calidadturistica.gov.co) en el módulo de autoevaluación.

Para la norma técnica colombiana "NTC 6725. Destinos y áreas turísticas. Requisitos de sostenibilidad, los niveles "básico" y "óptimo" corresponderán a los niveles "esencial" y "sobresaliente", respectivamente.

Para la aplicación de los niveles de calidad turística asociados a las normas técnicas de turismo, el prestador de servicios turísticos que por su naturaleza sea considerado también un atractivo turístico de acuerdo con lo establecido en el Decreto 190 de 2022, deberá trabajar sobre los niveles correspondientes a atractivo turístico.

Así mismo, las organizaciones de base comunitaria o cualquier otro tipo de organización que no esté categorizada como prestador de servicios turísticos ni como atractivo turístico según el mencionado decreto, deberá trabajar sobre los niveles correspondientes a prestador de servicios turísticos.

#### **De la inclusión de los niveles de calidad en las Normas Técnicas Sectoriales NTS y Normas Técnicas Colombianas NTC.**

Las Unidades Sectoriales de Normalización del sector turismo y el Organismo Nacional de Normalización de Colombia, en el marco de sus competencias sobre los procesos de normalización, incorporarán el esquema de niveles definido en el artículo 4 de la Resolución 0612 de 2024, en las normas técnicas que, al momento de expedición de la resolución, no cuenten con la definición de los niveles de manera específica, a medida que estas normas se actualicen, adopten o elaboren.



### Capítulo 3.4 Del reemplazo y transición de Normas Técnicas Sectoriales a las NTC.

#### Del reemplazo de Normas Técnicas Sectoriales por NTC.

Se informa que las siguientes Normas Técnicas Sectoriales de Turismo (NTS) fueron reemplazadas por el Organismo Nacional de Normalización – Icontec como se relaciona a continuación:

NTS	Sustituidas por
NTS TS 001-1. Destinos turístico - área turística. Requisitos de sostenibilidad	NTC 6725. Destinos y áreas turísticos - Requisitos de sostenibilidad.
NTS - TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad.	NTC-6503. Sistema de Gestión de Sostenibilidad para para establecimientos alojamiento y hospedaje
NTS - TS 003. Agencias de viajes. Requisitos de sostenibilidad.	NTC-6502. Sistema de Gestión de Sostenibilidad para agencias de viajes
NTS - TS 004. Establecimientos gastronómicos y bares. Requisitos de sostenibilidad.	NTC-6496. Sistema de Gestión de Sostenibilidad para establecimientos gastronómicos, bares y similares
NTS - TS 005. Empresas de transporte terrestre automotor especializado, empresas operadoras de chivas y otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico. Requisitos de sostenibilidad.	NTC-6505. Sistema de Gestión de Sostenibilidad para organizaciones que prestan el servicio transporte turístico
NTS - TS 006-1. Sistema de gestión para la sostenibilidad. Organizadores profesionales de congresos, ferias y convenciones.	NTC-6487. Sistema de Gestión de Sostenibilidad para eventos.
NTS - TS 007. Empresas Comercializadoras de Esquemas de Tiempo Compartido y Multipropiedad. Requisitos de sostenibilidad.	NTC-6504. Sistema de Gestión de Sostenibilidad para organizaciones que prestan el servicio de esquemas de tiempo compartido y multipropiedad
NTSAV 009. Calidad en la prestación del servicio de transporte turístico terrestre automotor.	NTC-6506. Requisitos en prestación de servicio transporte turístico terrestre automotor
NTSGT 012. Norma de competencia laboral. Prestación del servicio de guianza turística	NTC-6507. Requisitos para la prestación del servicio de guionaje (guianza)

Las nuevas versiones de estas Normas Técnicas Sectoriales (NTS), ahora Normas Técnicas Colombianas (NTC), son versiones actualizadas de los documentos normativos; es decir, que se trata del mismo documento; por lo tanto, se convierten en normas que abordan el mismo objetivo y ámbito de aplicación a pesar de que su codificación haya cambiado.

También es importante informar y resaltar que la Resolución 228 de 2009 permite que una Norma Técnica Sectorial sea actualizada y ratificada como una Norma Técnica Colombiana.

### **De la transición de las certificaciones en Normas Técnicas Sectoriales NTS a Normas Técnicas Colombianas NTC.**

En atención a lo establecido en el artículo 31 de la Resolución 0612 de 2024, se comunica que, dada la vigencia de los procesos de certificación e implementación de normas, las Normas Técnicas Sectoriales (NTS) mencionadas anteriormente tendrán una vigencia de 36 meses a partir de la expedición de esta circular única. Después de este plazo corresponde al prestador de servicios o destino turístico, actualizar su implementación y certificación con los requisitos de las nuevas Normas Técnicas Colombianas (NTC) con las que fueron reemplazadas. Para realizar tal transición, se consideran los siguientes escenarios:

#### **Escenario 1:**

Para los prestadores de servicios y destinos turísticos que inician su proceso de implementación de las normas técnicas de turismo mencionadas en este capítulo, deben iniciar su proceso con la nueva Norma Técnica Colombiana (NTC) que le aplique.

#### **Escenario 2:**

Los prestadores de servicios y destinos turísticos que han implementado la Norma Técnica Sectorial (NTS) correspondiente y están próximos a iniciar proceso de certificación, iniciarán su proceso teniendo como plazo máximo para certificarse hasta 6 meses, a partir de la expedición de la presente circular.

Teniendo en cuenta esto, los organismos evaluadores de la conformidad iniciarán nuevos procesos de certificación de las Normas Técnicas Sectoriales (NTS) que fueron sustituidas. Pasado el plazo de los 6 meses después de la publicación de esta circular los nuevos procesos de certificación deberán realizarse únicamente con la Norma Técnica Colombiana (NTC) correspondiente.

#### **Escenario 3:**

Los prestadores de servicios y destinos turísticos que vienen certificándose con las Normas Técnicas Sectoriales (NTS) correspondientes, culminarán el ciclo de 3 años del proceso y el certificado seguirá siendo válido hasta completar este tiempo. Al culminar el ciclo, deberán iniciar el nuevo proceso de certificación con la Norma Técnica Colombiana (NTC) equivalente.



## **TÍTULO 4. DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y CERTIFICACIÓN.**

El presente título informa sobre las orientaciones de los componentes 3 y 4 mencionados en el artículo 11 de la Resolución 0612 de 2024.

### **Capítulo 4.1 Del componente de Capacitación.**

#### **Del Plan anual de socialización y sensibilización en Calidad Turística.**

La Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo durante cada año recopilará las necesidades de asistencia técnica de los destinos en materia de calidad turística, y conforme a ello, elaborará el plan anual de socialización y sensibilización, el cual se planteará de manera coordinada con el programa de gestión integral de destinos. El plan podrá ser consultado en la página web <https://calidadturistica.gov.co/>

Las asociaciones, gremios, autoridades de turismo y demás actores del sector podrán solicitar ser incluidos en el plan anual de sensibilización a través del aplicativo de [PQRS](#) del MinCIT. Tal solicitud será estudiada por esta dirección y de acuerdo con la disponibilidad de recursos humanos y financieros, será incluida o no en el plan.

Así mismo, como parte del plan anual de socialización y sensibilización en Calidad Turística, se programará periódicamente una difusión temática de calidad en los Miércoles de Socialización | MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

#### **De la capacitación en calidad turística**

La Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo pondrá a disposición del público en general cursos de capacitación e-learning gratuitos sobre los aspectos que son necesarios para implementar las normas técnicas de calidad, seguridad y sostenibilidad, a través de la plataforma de Calidad Turística ubicada en la URL <https://calidadturistica.gov.co>

Del mismo modo, el MinCIT junto con los Sistemas Territoriales de Calidad Turística realizarán capacitación a los prestadores de servicios y atractivos turísticos en la implementación de buenas prácticas para la gestión integral de la calidad turística.

### **Capítulo 4.2 Del componente para la implementación de buenas prácticas para la gestión integral de la Calidad Turística.**

#### **Del proceso para la implementación de buenas prácticas para la gestión integral de la calidad turística.**

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo o los Sistemas Territoriales de Calidad Turística (SITCAT), de manera articulada o por separado, desarrollarán la implementación de las buenas prácticas de acuerdo con el siguiente proceso:

**a) Convocatoria y adhesión.** De manera planificada se realizarán convocatorias para vincular prestadores de servicios y administradores de atractivos turísticos. El MinCIT o los SITCAT determinarán el alcance y número de actores a vincular según el



análisis de sus capacidades por convocatoria. Del mismo modo establecerán criterios de selección según lo consideren pertinente.

Así mismo, en los términos de las convocatorias, definirán la metodología y el número de acompañamientos que se desarrollarán en el marco de la implementación de las buenas prácticas. Tales convocatorias se publicarán en los sitios oficiales del MinCIT o los Sistema Territoriales de Calidad Turística según corresponda.

Para oficializar la adhesión de prestadores de servicios y administradores de atractivos turísticos, estos deberán comprometerse por escrito a cumplir con el ciclo de implementación de las buenas prácticas.

**b) Capacitación.** Como primer paso los prestadores de servicios y administradores de atractivos turísticos se capacitarán sobre las buenas prácticas de calidad turística. La capacitación culminará satisfactoriamente cuando los participantes cumplan mínimamente el 80% de las horas de capacitación y las actividades de afianzamiento de conocimiento.

**c) Diagnóstico y caracterización.** Como segundo paso, a los prestadores de servicios y administradores de atractivos turísticos se les realizará un diagnóstico y una caracterización de cara al cumplimiento de las buenas prácticas.

**d) Plan de Fortalecimiento.** De acuerdo con los resultados del diagnóstico y la caracterización, los prestadores de servicios y administradores de atractivos turísticos establecerán un plan para su fortalecimiento y mejora frente al cumplimiento de las buenas prácticas.

**e) Implementación y acompañamiento.** Los prestadores de servicios y administradores de atractivos turísticos implementarán el plan de fortalecimiento para lo cual tendrán un plazo de dos meses y se brindará acompañamiento de acuerdo con los términos de la convocatoria.

**f) Verificación de mejora.** El MinCIT o los Sistema Territoriales de Calidad Turística, definirán los mecanismos para realizar la verificación de la mejora sobre las buenas prácticas. Entre ellas se podrán considerar:

- a. Visitas de cliente incógnito
- b. Auditorías
- c. Revisión documental
- d. Autodiagnósticos
- e. Entre otros

**g) Direccionamiento.** Sobre los resultados de la verificación de la mejora se determinará el grado de avance de los prestadores de servicios y administradores de atractivos turísticos, direccionando a la organización a avanzar en la aplicación de estándares nacionales o internacionales de ser conveniente y según sea el contexto de esta.

**h) Entrega de la aplicación de Buenas Prácticas Calidad Turística Colombia.**

El MinCIT o los Sistemas Territoriales de Calidad Turística harán entrega de la aplicación de buenas prácticas "Calidad Turística Colombia" ([ver numeral 5.1](#)) a los prestadores de servicios y administradores de atractivos turísticos que tengan un cumplimiento superior al 60% en las buenas prácticas.

**i) Mantenimiento.** El MinCIT o los Sistemas Territoriales de Calidad Turística podrán realizar actividades de verificación para asegurar que los prestadores de servicios y administradores de atractivos turísticos mantienen o mejoran las condiciones sobre las cuales les fue entregada la aplicación de buenas prácticas.

### **Capítulo 4.3 Del componente de implementación de normas técnicas de turismo**

**Del Proceso para la implementación de normas técnicas del sector turismo.**

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo o los Sistemas Territoriales de Calidad Turística (SITCAT), de manera articulada o por separado podrán desarrollar procesos de convocatoria para asistir técnicamente en la implementación de normas técnicas del sector turismo a prestadores de servicios o atractivos turísticos, considerando como mínimo las siguientes actividades:

**a) Convocatoria y adhesión.** El MinCIT o los Sistema Territoriales de Calidad Turística, de manera planificada realizarán convocatorias para asistir técnicamente a prestadores de servicios y administradores de atractivos turísticos en la implementación de normas técnicas del sector turismo. Para lo cual, determinarán el alcance y número de actores a impactar según el análisis de sus capacidades por convocatoria. Así mismo, establecerán criterios de selección según lo consideren pertinente.

En los términos de las convocatorias, definirán la metodología y el número de acompañamientos que se desarrollarán en el marco de la implementación de normas técnicas del sector turismo. Tales convocatorias, se publicarán en los sitios oficiales del MinCIT, sus entidades adscritas o los Sistema Territoriales de Calidad Turística, según corresponda.

Para oficializar la adhesión de prestadores de servicios y administradores de atractivos turísticos seccionados, estos deberán comprometerse por escrito a cumplir con el ciclo de implementación de las normas técnicas del sector turismo.

**Fase 1. Diagnóstico y caracterización.** Como primer paso, el MinCIT o los Sistema Territoriales de Calidad Turística caracterizarán a cada prestador o atractivo turístico, para lo cual, se deberán determinar aspectos como: el tamaño de la empresa, el número de empleados directos e indirectos, los beneficios directos e indirectos que genera a sus partes interesadas, los servicios principales y complementarios y las necesidades de activos productivos, según la norma técnica a implementar.

Se procederá a establecer un diagnóstico sobre el grado de cumplimiento de la norma técnica objeto del proceso de implementación, a través de una lista de chequeo.



Con base en los resultados del diagnóstico se generará un plan de mejora de acuerdo con los hallazgos identificados y otros aspectos que se consideren pertinentes, el cual deberá ser socializado con cada prestador de servicios o atractivo turístico.

**Fase 2. Implementación y acompañamiento.** Como segundo paso, se recomienda que se realice capacitación a los prestadores de servicios o atractivos turísticos sobre los aspectos teóricos que se abordan en las normas técnicas.

En el marco del proceso de implementación se realizará acompañamiento a los prestadores de servicios o atractivos turísticos, donde se les guíe acerca de la implementación de los requisitos de la norma técnica elegida. También, se brindarán herramientas documentales y técnicas para la implementación de los requisitos de la norma técnica elegida.

Se establecerán espacios para orientar y dar solución a las dudas de los prestadores de servicios o atractivos turísticos.

**Fase 3. Verificación de mejora.** El MinCIT o los Sistemas Territoriales de Calidad Turística definirán los mecanismos para realizar la verificación sobre el avance en el cumplimiento de las normas técnicas objeto del proceso de implementación, para lo cual podrán emplear técnicas de:

- Visitas de cliente incógnito
- Auditorías remotas o presenciales
- Revisión documental
- Autodiagnósticos
- Entre otros

En el caso de las auditorías, se recomienda realizarlas con base en los lineamientos de la norma ISO 19011.

Se deberán aplicar indicadores y la lista de chequeo utilizada en el diagnóstico a cada prestador de servicios o atractivo turístico, para conocer el estado final y determinar si se encuentra en condiciones de iniciar un proceso de certificación.

A los prestadores de servicios y atractivos turísticos que se encuentren preparados para iniciar un proceso de certificación, se les deben brindar recomendaciones que les ayuden a mantener el cumplimiento de los requisitos hasta que llegue el momento de la auditoría de certificación.

### **Temáticas para implementación y certificación de normas técnicas del sector turismo.**

Las temáticas que se ofertarán para la implementación y certificación de normas técnicas del sector turismo estarán compuestas de la siguiente manera:

#### **a. Temáticas para Destinos Turísticos**

- Sostenibilidad



- Accesibilidad
- Higiene
- Seguridad y resiliencia
- Turismo cultural
- Actividades náuticas, marino costeras

**b. Temáticas para Prestadores de Servicios Turísticos**

- Sostenibilidad
- Accesibilidad
- Higiene
- Seguridad y resiliencia
- Turismo cultural
- Observación de flora y fauna
- Agroturismo
- Turismo de aventura
- Actividades náuticas, marino costeras
- Gestión inteligente (prestadores)
- Calidad turística

**c. Temáticas para Atractivos Turísticos**

- Sostenibilidad
- Accesibilidad
- Seguridad y resiliencia
- Higiene
- Gestión inteligente (atractivos)
- Centros de conservación Exsitu

**d. Temáticas para Organizaciones de base comunitaria**

- Turismo comunitario

**Herramientas para la implementación de normas técnicas del sector turismo.**

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, para la implementación de normas técnicas de turismo, pondrá a disposición del público en general herramientas que facilitarán la implementación de normas técnicas a través de la plataforma de calidad turística ubicada en la URL <https://calidadturistica.gov.co/>.

**Capítulo 4.4. De la certificación en normas técnicas del sector turismo**

**Criterios para la certificación de destinos y áreas turísticas.**

El artículo 28 de la Resolución 0612 de 2024 señala que:

***"Artículo 28. Esquema de Certificación.** El Viceministerio de Turismo podrá establecer un esquema de certificación para las normas técnicas del sector turismo, determinando los lineamientos para la administración, operación y otorgamiento de las certificaciones de Normas Técnicas de Turismo, el cual informará a través de la Circular Única de Calidad Turística.*

*Parágrafo. Un Organismo evaluador de la conformidad que opere un esquema de certificación emitido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo deberá estar acreditado por el ONAC en dicho esquema."*

En tal sentido, y en consideración que la actividad turística de un destino puede concentrarse en diferentes áreas turísticas y que la certificación de una sola de ellas no refleja completamente la realidad turística del territorio, se señala que los Organismos evaluadores de la conformidad que certifiquen destinos, entregarán el certificado de destino turístico, cuando al menos el 70% de las áreas turísticas que tenga el destino se encuentre dentro del alcance de la certificación. De lo contrario, solo se entregarán certificados como Área Turística.

El Organismo evaluador de la conformidad podrá reconocer certificados de otros Organismos de Evaluación de la conformidad siempre y cuando tengan la misma acreditación ante el ONAC para desarrollar sus procesos de evaluación.

Las entidades territoriales municipales son las encargadas de definir cuáles son sus áreas turísticas, las cuales pueden ser rurales o urbanas, continuas o discontinuas. Estas áreas turísticas deben ser informadas al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo a través la página web <https://calidadturistica.gov.co/>, las cuales deben ser consultadas por el Organismo Evaluador de la Conformidad previo a la entrega del plan de auditoría.

#### **Capítulo 4.5. De la competencia para la homologación de estándares o esquemas de certificación públicos y privados, nacionales e internacionales.**

El Artículo 2.2.1.7.3.2 del Decreto 1074 de 2015 establece que: *"la Normalización Técnica será adelantada además por 1. Las Unidades Sectoriales de Normalización, quienes apoyarán el desarrollo del Programa Nacional de Normalización y ejercerán las funciones previstas en el presente capítulo. 2. Las restantes entidades gubernamentales que tengan funciones de normalización, de acuerdo con su régimen legal."*

En tal sentido, cuando una organización nacional o internacional, pública, mixta o privada solicite homologar sus estándares con estándares del sector turismo colombiano, deberá realizar solicitud directamente a las Unidades Sectoriales de Normalización del sector turismo o al Organismo Nacional de Normalización, según corresponda.

Sin perjuicio de lo anterior, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo podrá apoyar los procesos de homologación que considere determinantes para la competitividad y diferenciación del turismo colombiano.



## **TÍTULO 5. DEL COMPONENTE DE MARCA DE CERTIFICACIÓN DE TURISMO Y SUS DISTINTIVOS**

El presente título informa sobre las orientaciones *del componente mencionado en el artículo 11 y el capítulo V de la Resolución 0612 de 2024.*

### **CAPITULO V MARCA DE CERTIFICACIÓN DE TURISMO**

**Artículo 25. Creación de la Marca de Certificación de Turismo.** *El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo creará la marca de certificación de turismo.*

**Artículo 26. Del Manual de uso de la Marca de Certificación de Turismo y su reglamento de uso.** *El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo expedirá, a través de la Circular Única de Calidad Turística, el Manual de uso y el reglamento de la marca de certificación, la cual tendrá aplicaciones por temas y categorías de calidad. Este manual será de carácter obligatorio para los Usuarios del programa que se les otorgue el derecho de uso de marca.*

**Artículo 27. Registro de la Marca de Certificación de Turismo ante la Superintendencia de Industria y Comercio.** *El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo registrará la Marca de Certificación de Turismo ante la Superintendencia de Industria y Comercio. La Circular Única de Calidad Turística contendrá el reglamento de uso de la Marca de Certificación de Turismo, en los términos del artículo 187 de la Decisión 486 de la Comisión de la Comunidad Andina.*

#### **Capítulo 5.1 De las generalidades de la Marca de Certificación de Turismo**

##### **De la Naturaleza de la Marca de Certificación de Turismo.**

La Marca de Certificación de Turismo es de naturaleza voluntaria e identifica a los Usuarios del programa que demuestran cumplir con los requisitos establecidos en el reglamento de la marca.

##### **De los objetivos de la Marca de Certificación de Turismo.**

La Marca de Certificación de Turismo tiene por objetivos:

- a) Crear una herramienta informativa y comercial para diferenciar a los Usuarios del programa que comparativamente presentan un mejor desempeño;
- b) promover un cambio hacia el consumo de servicios turísticos de óptima calidad;
- c) facilitar el acceso al mercado y mejorar la imagen de los Usuarios del programa;
- d) incentivar la prestación de servicios turísticos de calidad;
- e) promover el uso y desarrollo de procesos, técnicas y tecnologías de calidad aplicables al sector turístico.

##### **De las aplicaciones de la Marca de Certificación de Turismo.**

Son aplicaciones de la marca de certificación en turismo las siguientes:

- a) **Aplicación Calidad Turística Colombia.** Este distintivo representa la fase inicial en la gestión de la calidad turística y se desarrolla como una sombrilla que agrupa las aplicaciones de la marca de certificación de turismo bajo tres posibles versiones: Programa Calidad Turística Colombia, Buenas Prácticas de Calidad Turística Colombia y Sistema Territorial de Calidad Turística Colombia.



**b) Aplicaciones temáticas.** Estos distintivos permitirán al público en general contar con información verificable, pertinente y exacta sobre las cualidades de los usuarios del programa en temas como la calidad, la sostenibilidad, la seguridad, la inteligencia, la higiene y la accesibilidad.



**c) Aplicaciones Oro, Plata y Bronce.** Son distintivos que tienen por propósito identificar a los usuarios del programa que demuestran compromiso con la calidad de sus servicios y gestión, a través de sus certificaciones.



Estas y las demás maneras de aplicar la marca de certificación de turismo se realizará de conformidad con lo establecido en el anexo 1.

#### **Del Reglamento de la Marca de Certificación de Turismo.**

El uso de la Marca de Certificación de Turismo por parte de los prestadores de servicios turísticos, entidades territoriales y atractivos turísticos con administración, se realizará de acuerdo con lo establecido en el reglamento de la marca, el cual se podrá consultar en el [ANEXO 1. REGLAMENTO DE USO DE LA MARCA DE CERTIFICACIÓN DE TURISMO](#)

#### **Del reporte de los derechos de uso de marca entregados por los OEC.**



En consideración de lo establecido en la "Sección 8. ORGANISMOS DE EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD" y el reglamento de uso de la marca de certificación de turismo, los Organismos Evaluadores de la Conformidad, reportarán la segunda semana de cada mes los derechos de uso de marca entregados a los prestadores de servicios, atractivos y destinos turísticos así como los cambios que en ellos se produzcan, a través del mecanismo que determine el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

En consideración de lo establecido en la "Sección 7. Acreditación" del Decreto 1074 de 2015, el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC, en los procesos de acreditación o seguimiento a la acreditación sobre los alcances de producto o sistema de gestión relacionados con el sector turismo, verificará que los Organismos Evaluadores de la Conformidad hayan realizado tal reporte al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

## **TÍTULO 6. DEL COMPONENTE DE PROMOCIÓN, COMERCIALIZACIÓN E INCENTIVOS.**

El presente título establece información sobre los capítulos III y IV de la Resolución 0612 de 2024.

### **CAPITULO III PROMOCIÓN, COMERCIALIZACIÓN.**

**Artículo 17. Del Fomento del Programa.** *El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo a través de sus patrimonios autónomos, los actores del Subsistema Nacional de la Calidad y las entidades territoriales promoverán el Programa y la adopción de sus componentes.*

**Artículo 18. De la Promoción de la Calidad Turística.** *El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo a través de sus patrimonios autónomos ejecutarán un plan para la promoción de la cultura de la calidad turística dirigida a los Usuarios del programa, turistas y público en general. Entre otras acciones conformará un directorio y/o registro de otorgamiento de derecho uso de la marca de certificación de turismo para su difusión.*

**Artículo 19. De la Comercialización de los Usuarios del Programa.** *Los patrimonios autónomos y entidades adscritas al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo incorporarán de manera preferente a los Usuarios del programa que cuenten con la marca de certificación de turismo, en los programas de su competencia para el fomento y fortalecimiento de la internacionalización de los servicios y destinos turísticos colombianos certificados, con el fin de asesorarlos y orientarlos en la inserción y/o comercialización en mercados ya sean nacionales o internacionales.*

### **CAPITULO IV. INCENTIVOS**

**Artículo 20. De los Incentivos del Programa.** *El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo crea los incentivos del Programa como un mecanismo que promueve la cultura de la calidad y la excelencia turística en el sector.*

**Artículo 21. De la Medalla al Mérito Turístico.** *Modifíquese el artículo 1 de la Resolución 5033 del 2012, el cual quedará así:*

**"Artículo 1. DE LA MEDALLA AL MERITO TURÍSTICO.** *La medalla al mérito turístico tendrá categorías, subcategorías y otras denominaciones que determine el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. La Medalla al Mérito Turístico será otorgada a las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, que hayan prestado servicios valiosos a la causa del desarrollo de la industria turística del país, o que presenten un desempeño sobresaliente y fomenten la excelencia turística, tanto en el ámbito del turismo doméstico como del receptivo"*

**Artículo 22. Medalla al Mérito Turístico Categoría Calidad Turística.** *El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo establece como categoría de la medalla al mérito turístico, el Premio Colombiano a la Calidad Turística, el cual será el máximo reconocimiento del sector a los Usuarios del programa que han optado por la calidad como una estrategia que propende por su sostenibilidad y competitividad, llevándolas a diferenciarse significativamente en el mercado por su alta capacidad de generar satisfacción en sus grupos de interés; como también por impulsar el fomento de una cultura orientada a la excelencia y la mejora continua en los servicios y experiencias que ofrecen en el mercado.*



*El reglamento para el otorgamiento de la medalla al mérito turístico bajo la categoría del "Premio Colombiano a la Calidad Turística" se establecerá mediante la Circular Única de Calidad Turística.*

**Artículo 23. De la Semana Nacional de la Calidad Turística.** *El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, establece la segunda semana del mes de noviembre de cada año como la Semana de la Calidad Turística en el marco de la celebración del día Internacional de la Calidad, con el fin de incentivar y fomentar la cultura de la calidad turística. El Comité Nacional de Calidad Turística propondrá las actividades que se ejecutarán en cada vigencia.*

**Artículo 24. Otros incentivos a la Calidad.** *El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo determinará otros incentivos para fomentar y promocionar a los Usuarios del programa que se les ha otorgado la marca de certificación de turismo.*

## **Capítulo 6.1 Del Premio Colombiano a la Calidad Turística**

### **Del Premio Colombiano a la Calidad Turística.**

Desde el Ministerio, establece como categoría de la Medalla al Mérito Turístico el Premio Colombiano a la Calidad Turística como un incentivo al sector, con el fin de destacar las organizaciones turísticas que se han esforzado por establecer un modelo que fomente la cultura de la excelencia y la mejora continua, contribuyendo a prestar servicios turísticos de calidad altamente valorados por los usuarios y grupos de interés.

El Premio Colombiano a la Calidad Turística es un modelo de excelencia, entregado como máximo reconocimiento de la Nación a los prestadores de servicios, atractivos y destinos turísticos que han optado por la calidad como una estrategia que propende por su sostenibilidad y competitividad, llevándolas a diferenciarse significativamente en el mercado por su alta capacidad de generar satisfacción en sus grupos de interés y fomentar en su interior una cultura orientada a la excelencia y la mejora continua en los servicios y experiencias que ofrecen en el mercado.

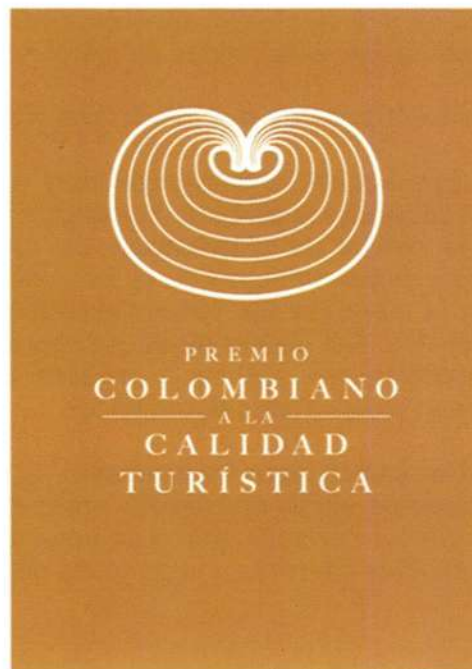
### **Del reglamento para la operación del Premio Colombiano a la Calidad Turística.**

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo informa que el Premio Colombiano a la Calidad Turística se puede consultar a través del reglamento establecido en el

[ANEXO 2. REGLAMENTO PREMIO COLOMBIANO A LA CALIDAD TURÍSTICA.](#)

### **De la marca del Premio Colombiano a la Calidad Turística**

La Marca del Premio Colombiano a la Calidad Turística es de naturaleza voluntaria e identifica a los ganadores del Premio, así:



#### **De los objetivos de la Marca del Premio Colombiano a la Calidad Turística**

La marca del Premio Colombiano a la Calidad Turística tiene por objetivos:

- Identificar a los ganadores del Premio Colombiano a la Calidad Turística.
- Exaltar de manera diferenciada a los ganadores del Premio Colombiano a la Calidad Turística por su compromiso con la excelencia turística.
- Comprometer a los ganadores del Premio Colombiano a la Calidad Turística a que sean referentes y ejemplo sobre la calidad y la excelencia en el sector turístico del país.

#### **Del Reglamento de Uso la Marca del Premio Colombiano a la Calidad Turística.**

El otorgamiento y uso de la Marca del Premio Colombiano a la Calidad Turística, se realizará de acuerdo con lo establecido en el reglamento de la marca, el cual se podrá consultar en el [ANEXO 3. REGLAMENTO PARA EL USO DE LA MARCA DEL PREMIO COLOMBIANO A LA CALIDAD TURÍSTICA](#)

#### **Capítulo 6.2 Otros incentivos**

##### **De la Promoción del Programa Nacional de Calidad Turística.**

La promoción de la marca de certificación de turismo y su directorio y/o registro de otorgamiento del derecho de uso, se coordinará con la Dirección de Análisis Sectorial y Promoción del y con Procolombia a nivel internacional, para que en el marco en sus competencias se desarrollen acciones de difusión, sensibilización e información dirigida a consumidores, turistas y al público en general. Los actores del Subsistema Nacional de la Calidad y las entidades territoriales también podrán adelantar procesos de promoción y difusión.

##### **Del incentivo para el fortalecimiento de la calidad.**

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo a través del programa EMPRETUR o el que considere pertinente, realizará convocatorias dirigidas a los Usuarios del Programa



Nacional de Calidad Turística para el suministro de elementos dotacionales con el fin de mejorar las condiciones de operación y de calidad de los servicios turísticos prestados.

**De la comercialización de los Usuarios del Programa Nacional de Calidad Turística.**

Se coordinarán gestiones con actores estratégicos para que en el marco de sus competencias se incluyan en sus líneas operativas y de acción a los Usuarios que cuenten con derechos de uso de la marca de certificación de turismo, en los programas relacionados con el fomento y fortalecimiento de la internacionalización, con el fin de asesorarlos y orientarlos en la inserción y/o comercialización en nuevos mercados, ya sean nacionales o internacionales. Del mismo modo, se coordinará la posibilidad de ser convocados para la participación en eventos y ruedas de negocio nacionales o internacionales que promuevan tales actores estratégicos.

**De la priorización de destinos turísticos en eventos.**

Los destinos turísticos certificados serán priorizados en la selección de sedes para la realización de eventos del sector turismo que promueva el Ministerio de Comercio Industria y Turismo o sus entidades adscritas, sin perjuicio de otros criterios que pueden establecerse.

## **TÍTULO 7.**

### **DE LAS CONSIDERACIONES PARA EL TURISMO DE AVENTURA**

El presente título establece información sobre los artículos 6 y 7 de la Resolución 0612 de 2024.

#### **Artículo 6. Obligatoriedad de la Certificación para Turismo de Aventura.**

*Los prestadores de servicios turísticos que operen actividades de turismo de aventura deben cumplir y certificar los estándares de seguridad relacionados con turismo de aventura en el nivel sobresaliente para su operación, según corresponda.*

**Parágrafo 1.** *Los prestadores de servicios turísticos que operen actividades de turismo de aventura podrán certificar individualmente cada actividad. No obstante, podrán contar con una certificación en la Norma "NTC-ISO 21101. Turismo de aventura. Sistema de gestión de seguridad. Requisitos" con alcance a las actividades específicas que operen.*

*La Norma "NTC-ISO 21101. Turismo de aventura. Sistema de gestión de seguridad. Requisitos", al ser una norma de sistema de gestión, es de aplicación general y no comprende requisitos específicos para la operación de cada tipo de actividad de turismo de aventura (rapel, rafting, espeleología, entre otras). Por lo tanto, quienes opten por la aplicación de esta norma, deberán identificar e incorporar a la implementación de la norma NTC-ISO 21101, la norma técnica sectorial o colombiana que aplique por cada actividad que opera (ejemplo NTC-ISO 21101 + NTS-AV 010, NTC-ISO 21101+ NTS-AV 012, NTC-ISO 21101+NTC-ISO 13289).*

**Parágrafo 2.** *De manera genérica, para las actividades relacionadas con el Turismo de Aventura diferentes a las establecidas bajo las Normas Técnicas Colombianas y Sectoriales, será obligatorio el cumplimiento de la norma "NTC-ISO 21101. Turismo de aventura. Sistemas de gestión de seguridad. Requisitos".*

**Parágrafo 3.** *Los prestadores de servicios turísticos que realicen las actividades de Turismo de Aventura deberán contar con el certificado de conformidad según corresponda, el cual debe ser otorgado por los Organismos Evaluadores de la Conformidad debidamente acreditados por el Organismo Nacional de Acreditación en Colombia (ONAC) en los términos del artículo 33 de la presente resolución.*

**Parágrafo 4.** *El cumplimiento del presente artículo se hará exigible a los guías de turismo una vez se cuenten con un organismo de evaluación de la conformidad acreditado ante el Organismo Nacional de Acreditación en Colombia (ONAC) para certificar las Normas Técnicas de Guías de Turismo relacionadas con el denominado Turismo de Aventura. La entrada en vigencia de esta determinación se comunicará por medio de la Circular Única de Calidad Turística.*

**Parágrafo 5.** *Para el cumplimiento del presente artículo, el prestador de servicios turísticos podrá presentar certificaciones internacionales en las actividades que opera. Para lo anterior, la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo del Viceministerio de Turismo, por medio de la Circular Única de Calidad Turística determinará e informará las certificaciones internacionales que son válidas en el territorio nacional para la operación de actividades de turismo de aventura según aplique.*

**Parágrafo 6.** *La Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Viceministerio de Turismo podrá adoptar otras normas técnicas relacionadas con la seguridad en la prestación de servicios turísticos, en la medida que sean publicadas por las Unidades Sectoriales de Normalización de Turismo o el Organismo Nacional de*



*Normalización, las cuales serán informadas al público en general a través de la Circular Única de Calidad Turística.*

**Parágrafo 7.** *Los prestadores de servicios turísticos que operen y/o comercialicen actividades de turismo de aventura deben comunicar en su publicidad, que sus actividades de turismo de aventura cuentan con la certificación de turismo de aventura.*

**Parágrafo 8.** *Los prestadores de servicios turísticos de turismo de aventura tendrán un plazo de doce (12) meses contados a partir de la publicación de la presente resolución para demostrar que cuentan con el certificado de conformidad en los estándares de seguridad relacionados con el turismo de aventura, según corresponda.*

**Artículo 7. Del Control de las Certificaciones de los Estándares de Seguridad de Turismo de Aventura.** *Las alcaldías municipales y distritales y demás entidades con competencias de inspección, vigilancia y control de las actividades de turismo de aventura, deberán velar por el cumplimiento de la certificación en los estándares de seguridad relacionados con el turismo de aventura, de acuerdo con sus competencias constitucionales y legales. Para lo anterior, deberán definir los mecanismos para que los prestadores de servicios turísticos acrediten el cumplimiento de la certificación en las normas técnicas de turismo de aventura.*

En todo caso, el criterio determinado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo para garantizar la vida, la seguridad y la salud, que deben acreditar los prestadores de servicios turísticos que desarrollen las actividades de turismo de aventura es el nivel sobresaliente.

## **Capítulo 7.1 De las actividades de turismo de aventura**

En esta Circular Única de Calidad Turística, se incluyen definiciones que han sido elaboradas con el fin de dar a conocer de manera fácil el contenido de la resolución. Estas definiciones, se identificarán bajo la abreviatura "*Definición Propia*" -DP.

### **Del turismo de aventura.**

El turismo de aventura, como segmento del turismo de naturaleza, ha ganado relevancia en Colombia, debido a la creciente demanda de experiencias que combinan los elementos tierra, agua o aire en la exploración de entornos naturales con actividades recreativas o deportivas, que desafían los límites personales. Estas actividades, caracterizadas por la presencia de un riesgo real o percibido, se realizan con fines turísticos y comerciales, lo que implica una cuidadosa consideración de la seguridad, la vida, la integridad de los participantes y la protección del medio ambiente. Algunas de las actividades de turismo de aventura que se pueden encontrar en el mercado nacional son:

**Actividades acuáticas:**

- Rafting
- Recorrido turístico en lancha/bote
- Banana
- Motos náuticas
- Kayaking
- Body Rafting
- Tubing
- Buceo
- Snorkelling
- Surf
- Hidrosenderismo o rivering
- Wakeboard

**Actividades terrestres:**

- Canyoning.
- Hiking
- trekking
- Andinismo
- Cabalgatas
- Espeleología
- Mountain biking

**Actividades aéreas:**

- Paseos turísticos en globos, helicóptero o aeronaves tipo 2
- Bungee Jumping
- Recorridos acrobáticos en alturas (Tirolesa, Canopy, Puentes Tibetanos, entre otros)
- Vía ferrata
- Péndulo o puenting

Fuente: Caracterización actividades de aventura MinCIT junio 2024.

Nota. De acuerdo con lo establecido en el RAC 4 de la Aerocivil, los planeadores y ultralivianos "*deben ser utilizados para recreación o deporte, no pudiendo ser empleados en ningún tipo de actividades comerciales remuneradas, como actividades de transporte, paseos turísticos, etc.*"; de acuerdo a lo anterior, las actividades aéreas como el parapente, ala delta y las demás que se clasifiquen bajo tales denominaciones, no son consideradas comerciales.

## Capítulo 7.2 De los recursos para la gestión del riesgo en turismo de aventura

El objetivo de este capítulo es proporcionar herramientas para que los destinos, prestadores de servicios y atractivos turísticos puedan identificar y analizar los riesgos dentro de sus actividades de turismo de aventura.

Se recomienda gestionar los riesgos reales o percibidos mediante metodologías ya existentes, para lo cual se sugieren a manera de ejemplo, las siguientes:

### De las metodologías para medir riesgo real

#### Metodología de gestión del riesgo Norma Técnica Colombiana NTC ISO 21101

La Norma Técnica Colombiana NTC ISO 21101 es una adopción idéntica de la norma internacional ISO 21101, que establece los requisitos y directrices para un sistema de gestión de la seguridad en el ámbito del turismo de aventura. Esta norma se encuentra alineada con la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 31000, que se centra en la gestión del riesgo y se enfoca en identificar, analizar y valorar los riesgos para proteger y crear valor, mejorar el desempeño y tomar decisiones informadas en las organizaciones que la implementan.



Las etapas de esta metodología son: la definición del alcance, contexto y criterios; evaluación el riesgo que comprende identificación, análisis y valoración; finalizando con el tratamiento del riesgo.

El proceso de gestión de riesgos debe ser parte integral del sistema de gestión de la seguridad de turismo de aventura de la organización. En el [ANEXO 4](#), se presentan detalles adicionales de la metodología y su aplicación.

### **Metodología de gestión del riesgo de turismo de aventura (ATTA)**

Desarrollada por la Adventure Travel Trade Association (ATTA), es un marco específico diseñado para gestionar los riesgos en las actividades de turismo de aventura. El objetivo de esta metodología de gestión del riesgo de turismo de aventura es asegurar que las actividades se realicen de manera segura, controlando tanto los riesgos reales como los percibidos, para garantizar la seguridad de los participantes y minimizar los posibles incidentes.

Las partes fundamentales de la metodología RIAT o de Gestión del Riesgo de Turismo de Aventura, se presentan en sus siglas en inglés y español, R -Risk Recognition (Reconocimiento del Riesgo); I -Risk Identification (Identificación del Riesgo); A -Assessment of Risk (Evaluación del Riesgo); T -Transfer of Information (Transmisión de Información).

Para la aplicación del proceso de gestión de riesgos del turismo de aventura según esta metodología, en el [ANEXO 4](#) se presentan detalles adicionales.

### **De las metodologías para medir riesgo percibido**

#### **Medición a través de encuestas**

Frente a los riesgos percibidos, un análisis de la medición de la satisfacción permite identificar el nivel de cumplimiento del factor seguridad experimentado por el turista o visitante. Se recomienda que esta herramienta incluya la calificación de criterios como la experiencia, habilidad, desempeño sobre las técnicas y manejo de grupos, atención de emergencias, entre otros. Este análisis debe generar información de entrada para el contexto interno y externo de la organización, el cual permitirá al operador actualizar los riesgos de la actividad de turismo de aventura.

La percepción individual de cada participante es un proceso en el que la persona interpreta la información proveniente de su entorno, de sus pensamientos, sentimientos y experiencia para clasificarlos en posibles niveles de peligrosidad. La aplicación de esta metodología se presenta en el [ANEXO 4](#)

#### **Grupos focales**

La gestión de la medición de la percepción del cliente mediante grupos focales es una técnica utilizada para recopilar opiniones de las actitudes y percepciones de los clientes sobre la actividad de turismo de aventura. A través de estos grupos se obtiene

información detallada y cualitativa que permite comprender y analizar cómo los clientes perciben la seguridad de la actividad realizada y si sus expectativas fueron cubiertas.

La medición de percepción del cliente por grupos focales es una herramienta valiosa para obtener información cualitativa sobre cómo se experimentó el servicio. Esta metodología ayuda a mejorar el servicio y al igual que la metodología anterior, genera los insumos suficientes para actualizar los riesgos identificados en la actividad de turismo de aventura.

Para la implementación de la metodología de grupos focales y medir la percepción del cliente en las actividades de aventura, consulte los detalles adicionales que se encuentran en el [ANEXO 4](#)

En síntesis, es fundamental destacar que la medición, tanto del riesgo real como del percibido, independientemente de la metodología utilizada, es esencial para la gestión de los riesgos en el turismo de aventura. Esta práctica permite a las empresas anticiparse a situaciones adversas, lo que contribuye significativamente a la seguridad y resiliencia de sus operaciones.

Además, una adecuada medición y gestión de riesgos, reduce el potencial de pérdidas, protege la vida de las personas y los activos de la empresa, facilita la implementación de buenas prácticas y mejora la eficiencia organizacional, permitiendo establecer mecanismos que proporcionen información valiosa para desarrollar e implementar planes estratégicos y de crecimiento empresarial. Así, las empresas pueden proyectar de manera más efectiva su capacidad de respuesta y adaptación ante posibles eventos de peligrosidad.

### **Capítulo 7.3 de las recomendaciones a las entidades territoriales**

Para el control de la actividad turística, así como para la definición de los mecanismos que permitan acreditar la certificación del nivel sobresaliente en turismo de aventura, por parte de los prestadores de servicios turísticos, se recomienda que los alcaldes, en el marco de sus competencias constitucionales y legales adelanten las gestiones de coordinación y articulación con los actores del territorio que correspondan para el cumplimiento de la actividad de inspección, vigilancia y control, considerando la atención de los disposiciones asociadas con los medios, procedimientos y medidas correctivas establecidas en el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana.

Sin perjuicio de lo anterior, se recuerda que el éxito del control de la actividad turística implica la toma de decisiones y/o medidas oportunas, por lo que se sugiere dimensionar como actividad estratégica en los territorios las actividades o gestiones de orden administrativo para el control y vigilancia del sector y a las facultades otorgadas por la Ley 1480 de 2011 por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones.

Por lo anterior, con respeto a las formas de autonomía y organización territorial, se sugiere que para la definición de los mecanismos que le permitirán acreditar la certificación en turismo de aventura a los prestadores de servicios turísticos, puedan ser tenidos en cuenta, sin limitarse a ellos, los siguientes mecanismos:



- Establecer un correo electrónico o un formulario para recibir los certificados de turismo de aventura.
- Realizar visitas de verificación donde los prestadores de servicios turísticos en campo demuestren que poseen las certificaciones de aventura
- Desarrollar tecnología o procesos de innovación tecnológica para la recepción y validación de certificados de aventura.
- Crear sellos de cumplimiento
- Entre otros

## ANEXO 1. REGLAMENTO DE USO DE LA MARCA DE CERTIFICACIÓN DE TURISMO

### REGLAMENTO DE USO DE LA MARCA DE CERTIFICACIÓN DE TURISMO

#### I. GENERALIDADES

**1. Ámbito de aplicación.** Podrá otorgarse la Marca de Certificación de Turismo a los prestadores de servicios turísticos, entidades territoriales y atractivos turísticos con administración, que deseen obtener el derecho a su uso y cumplan con los criterios establecidos en este reglamento. Este Reglamento también es aplicable a los Organismos de Evaluación de la Conformidad.

**2. Naturaleza de la marca de certificación de turismo.** La Marca de Certificación de Turismo es de naturaleza voluntaria e identifica a los Usuarios del programa que demuestran cumplir con los requisitos establecidos en el presente reglamento.

**3. Principios.** El procedimiento para otorgar el derecho de uso de la Marca de Certificación de Turismo debe regirse, durante todas las etapas de desarrollo y operación, por los principios de trazabilidad, transparencia, imparcialidad y participación de las partes involucradas. Así mismo, se deberá garantizar el registro y documentación de la información correspondiente al otorgamiento, administración y uso de la Marca de Certificación de Turismo.

**4. Cumplimiento de la legislación.** El otorgamiento y conservación del derecho al uso de la Marca de Certificación de Turismo, deberá tener como condición el acatamiento de la normativa legal y reglamentaria vigente que sea aplicable al Usuario del programa.

**5. Propiedad de la marca de certificación de turismo.** La Marca de Certificación de Turismo es de propiedad exclusiva de la Nación, administrada por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

El Ministerio podrá ejercer, directamente o a través de terceros, todas las acciones pertinentes para proteger la Marca de Certificación de Turismo de utilizaciones indebidas, abusivas, fraudulentas, engañosas o no autorizadas, con el fin de preservar su imagen y propender por el cumplimiento de los fines propuestos en esta reglamentación.

**6. Política y administración.** La Marca de Certificación de Turismo estará a cargo de la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo del Viceministerio de Turismo, dirección que adoptará las acciones que considere necesarias para asegurar su buen funcionamiento.

**7. Actividades de administración.** El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en el desarrollo de su labor como administrador de la Marca de Certificación de Turismo, ejecutará las siguientes actividades:



- a. Hacer seguimiento a los otorgamientos del derecho de uso de la Marca de Certificación de Turismo.
- b. Llevar y promover un registro de los Usuarios del programa que se hayan certificado y a quienes se les haya otorgado el derecho de uso de la Marca de Certificación de Turismo
- c. Promocionar la Marca de Certificación de Turismo a través de los medios de comunicación a su alcance, campañas de promoción turística, sensibilización y educación, entre otros, a nivel nacional e internacional
- d. Propiciar acuerdos de reconocimiento mutuo con otras entidades o esquemas nacionales e internacionales.
- e. Las demás que se consideren pertinentes para la buena gestión y posicionamiento de la Marca de Certificación de Turismo.

**8. Condiciones de uso de la marca de certificación de turismo.** El Usuario del programa al que se le otorgue el derecho de uso de la Marca de Certificación de Turismo, debe mantener o mejorar el cumplimiento de las condiciones y criterios que habilitó tal derecho.

El uso de la Marca de Certificación deberá cumplir como mínimo con las siguientes condiciones:

- a) Podrá ser utilizada en los medios que considere el usuario. En caso de utilizar logos de terceros, estos deben ser utilizados conforme al manual de uso de cada uno de ellos.
- b) Deberá ser exhibida únicamente por los Usuarios del programa que cumplan con las condiciones establecidas en el presente reglamento.
- c) La utilización de la Marca de Certificación de Turismo deberá cumplir con las condiciones señaladas en su respectivo manual gráfico establecido en el [numeral 28](#) de este reglamento.
- d) La publicidad hecha por los usuarios del programa deberá responder igualmente al manual gráfico y a las instrucciones de uso de la Marca de Certificación de Turismo establecidos en el presente reglamento.

**9. Cancelación de los derechos de uso.** El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo podrá cancelar al Usuario del programa los derechos de uso otorgados, cuando se presente alguna de las siguientes causales:

- a) Solicitud del usuario dentro del período otorgado para su uso.
- b) Vencimiento del período para el cual fue otorgado (3 años).
- c) Imposición de sanciones al usuario por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio, Superintendencia de Transporte o de las autoridades competentes, según sea el caso, excepto cuando la sanción impuesta sea la de amonestación.
- d) Incumplimiento de los criterios establecidos en el presente reglamento.
- e) Suministro de información falsa en el Programa Nacional de Calidad Turística.
- f) Suministro de información falsa a un Organismo de Evaluación de la Conformidad, cuando esto aplique.
- g) La no renovación oportuna del Registro Nacional de Turismo, cuando este aplique.



**10. Gratuidad.** El otorgamiento del derecho de uso de la marca de certificación de turismo y sus aplicaciones no tendrá costo.

## **II. DE LA APLICACIÓN CALIDAD TURÍSTICA COLOMBIA**

**11. Aplicación calidad turística Colombia.** Este distintivo representa la fase inicial en la gestión de la calidad turística, y se desarrolla gráficamente como una sombrilla que agrupa las aplicaciones de la marca de certificación de turismo bajo tres posibles versiones: Programa Calidad Turística Colombia, Buenas Prácticas de Calidad Turística Colombia y Sistema Territorial de Calidad Turística Colombia.



**12. Condiciones para acceder al otorgamiento de la aplicación Calidad Turística Colombia.** La solicitud de la marca de certificación de Calidad Turística Colombia se podrá realizar sobre 3 posibles versiones, así:

<b>Versión</b>	<b>Condiciones</b>
	<b>Programa Calidad Turística Colombia.</b> Será de uso exclusivo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
	<b>Buenas Prácticas de Calidad Turística Colombia.</b> Podrá ser usada por Prestadores de servicios y atractivos turísticos, que avancen significativamente en la implementación (más del 60%) de buenas prácticas para la gestión integral de la calidad. Entregada por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo o los Destinos turísticos que hayan implementado un Sistema Territorial de Calidad Turística



	<p><b>Sistema Territorial de Calidad Turística Colombia.</b> podrá ser usada por Destinos turísticos que hayan implementado un Sistema Territorial de Calidad Turística y será entregada por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo</p>
---	---

El Usuario del programa que cumpla con las condiciones para uso de las aplicaciones deberá diligenciar el formulario establecido en [calidadturistica.gov.co](http://calidadturistica.gov.co)

El Usuario del programa que reciba el derecho de uso sobre la aplicación Calidad Turística Colombia deberá hacer uso de esta acatando los términos que señala el [manual gráfico de la Marca](#)

**13. Registro del derecho de uso.** Según corresponda, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y los destinos que conformaron los Sistemas Territoriales de Calidad Turística (SITCAT) llevarán registro de la entrega de los derechos de uso de la aplicación Calidad Turística Colombia. Este registro será público y deberá contener como mínimo la siguiente información:

- a) **Nombre e identificación del usuario del programa:** razón social, nombre del establecimiento, NIT, RNT (si aplica), matrícula mercantil, logo de la empresa.
- b) **Tipo de usuario:** Prestador de servicios turísticos (categoría y subcategoría de prestador de servicios turísticos), Atractivo Turístico o Destino Turístico.
- c) **Versión entregada:** Buenas prácticas o Sistema territorial de calidad turística
- d) **Fecha de otorgamiento del derecho de uso.**
- e) **Dirección, departamento, ciudad y georreferenciación (latitud y longitud)**
- f) **Datos de contacto para ventas:** teléfono o celular, correo electrónico y página web
- g) **Redes sociales:** Facebook, Instagram o X
- h) **Datos de contacto del responsable de la implementación:** Nombre, cargo, número de teléfono o celular y correo electrónico

Los SITCAT que entreguen la aplicación de Calidad Turística Colombia reportarán al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo el registro de las aplicaciones entregadas, para su consolidación y publicación a través del formulario establecido para tal fin en la página web [calidadturistica.gov.co](http://calidadturistica.gov.co)

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo o los Destinos turísticos que hayan implementado un Sistema Territorial de Calidad Turística deberán solicitar a los usuarios a los cuales se otorgue el derecho de uso de la aplicación calidad turística Colombia el consentimiento para el uso y tratamiento de sus datos de acuerdo con lo establecido en

la Ley 1581 de 2012, la que la modifique, sustituya o reemplace. Los usuarios que no autoricen el uso y tratamiento de sus datos no podrán ser incorporados en el directorio y/o registro de usuarios que poseen el derecho de uso.

El Ministerio en su calidad de administrador de la marca podrá reservarse la entrega del derecho de uso de la aplicación Calidad Turística Colombia.

**14. Vigencia.** El otorgamiento de la aplicación Calidad Turística Colombia se hará por 3 años y su vigencia estará sujeta al mantenimiento de las condiciones que habilitaron la entrega del derecho de su uso.

### **III. DE LAS APLICACIONES TEMÁTICAS**

**15. Conformidad con el Subsistema Nacional de la Calidad.** El procedimiento para otorgar el derecho de uso de las aplicaciones temáticas de la Marca de Certificación de Turismo deberá atender a los principios y definiciones consagrados por el Subsistema Nacional de la Calidad, organizado mediante el Capítulo 7 del Título 1 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015 y las normas que lo modifiquen, aclaren, adicionen o sustituyan.

Las disposiciones de esta reglamentación se entenderán sin perjuicio de las competencias de otras entidades en materia de Normalización, Certificación y Metrología, así como de protección al consumidor.

**16. Proceso de evaluación de la conformidad para el otorgamiento del derecho de uso de las aplicaciones temáticas.** Los Organismos de Evaluación de la Conformidad, debidamente acreditados ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia - ONAC, efectuarán los procesos de evaluación de la conformidad de acuerdo con el esquema de certificación propio o del Viceministerio de Turismo, cuando aplique, de acuerdo con los artículos 28, 29 y 30 de la Resolución 0612 de 2024.

Estos organismos quedan autorizados para que reciban solicitudes, otorguen, denieguen, gestionen y cancelen el derecho de uso de las aplicaciones temáticas, en los términos del presente reglamento a los Usuarios que se certifiquen en el nivel sobresaliente establecido en artículo 4 de la Resolución 0612 de 2024.

Para el caso de la aplicación temática "Accesibilidad e inclusión", la Marca de Certificación de Turismo podrá entregarse bajo la modalidad de certificación con dispensa, es decir, que también podrá ser otorgada cuando en el proceso de evaluación de la conformidad se cumpla con el nivel avanzado o se evidencie cumplimiento igual o superior al 70% de los requisitos de la norma NTC 6654, caso en el cual, la certificación tendrá una vigencia de treinta y seis (36) meses. Para ello, los Organismos de Evaluación de la Conformidad deberán indicar en el certificado que es una certificación con dispensa e informarán esta condición al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.


Esta modalidad de certificación estará sujeta a la verificación del cumplimiento de los





requisitos faltantes en la solicitud de prórroga de manera anual, a través de los respectivos seguimientos que adelante el Organismos de Evaluación de la Conformidad.

### **17. Condiciones para acceder al otorgamiento de las Aplicaciones Temáticas de la Marca de Certificación de Turismo y su procedimiento de otorgamiento.**


Los Usuarios del programa que deseen acceder a las aplicaciones temáticas de la Marca de Certificación de Turismo deberán adelantar un proceso de certificación con un Organismo Evaluador de la Conformidad en los términos descritos en el artículo 30 de la Resolución 0612 de 2024 y el numeral 16 del presente reglamento. Las normas técnicas que corresponden a cada aplicación temática son las siguientes, o las que las modifiquen, adicionen o reemplacen:

<b>Normas técnicas</b>	<b>Aplicación Temática</b>
NTS – AV 010. Requisitos para la operación de actividades de rafting en turismo de aventura NTS – AV 011. Requisitos para la operación de actividades de rapel en turismo de aventura NTS – AV 012. Requisitos para la operación de actividades de espeleología recreativa en turismo de aventura NTS- AV 014. Requisitos para la operación de actividades de cabalgata en turismo de aventura. NTS-AV 015. Requisitos para la operación de actividades de canyoning en turismo de aventura. NTC 6745 Operación en actividades en turismo náutico, marino y costero NTC 6751 Seguridad y resiliencia turística. Requisitos y directrices para organizaciones de turismo NTC-ISO 24803. Servicios de buceo recreativo. Requisitos para proveedores de servicios de buceo recreativo. NTC-ISO 13289. Servicios de buceo recreativo. Requisitos para la realización de excursiones de snorkel. NTC-ISO 21101 Turismo de aventura - Sistemas de gestión de seguridad – Requerimientos. NTC-ISO 11121. Requisitos para programas introductorios a buceo NTS GT-005. Conducción de grupos en recorridos ecoturísticos NTS GT 009. Conducción de grupos en recorridos de alta montaña NTS GT 011. Conducción de grupos en recorridos de cabalgata. NTS GT 013. Conducción de grupos en la actividad de canyoning. ISO 45001 Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo	<p style="text-align: center;"><b>Seguridad</b></p> 


Normas técnicas	Aplicación temática
<p>NTC 6487.SG sostenibilidad para eventos - Requisitos y orientación de uso</p> <p>NTC-6496 SG Sostenibilidad para establecimiento gastronómicos, bares y similares</p> <p>NTC-6502 SG Sostenibilidad para agencias de viajes</p> <p>NTC-6503 SG Sostenibilidad establecimiento de alojamiento y hospedaje</p> <p>NTC-6504 SG Sostenibilidad empresas comercializadoras de esquemas de tiempo compartido y multipropiedad</p> <p>NTC-6505 SG Sostenibilidad para organizaciones que prestan el servicio de transporte turístico</p> <p>NTC 6523-2021 - Turismo de aventura - Buenas prácticas para la sostenibilidad - Requisitos y recomendaciones</p> <p>NTC 6725. Destinos turísticos - área turística. Requisitos de sostenibilidad.</p> <p>NTS-TS001-2 Playas Turísticas. Requisitos de sostenibilidad.</p> <p>NTS-TS006-2 Sedes para eventos, congresos, ferias y convenciones. Requisitos para la sostenibilidad.</p> <p>ISO 14001. Sistema de Gestión Ambiental</p>	<p style="text-align: center;"><b>Sostenibilidad</b></p> <div style="text-align: center;">  </div>
<p>La aplicación temática de sostenibilidad también podrá ser entregada a los destinos y prestadores de servicios turísticos que se certifiquen las NTS de turismo sostenible, en el marco del plazo de transición que indica la circular única de calidad turística.</p>	
Normas técnicas	Aplicación temática
<p>NTS-AV-001. Reservas en agencia de viajes.</p> <p>NTS-AV-002. Atención al cliente en agencias de viajes.</p> <p>NTS-AV-003. Infraestructura en agencias de viaje.</p> <p>NTS-AV-004. Diseño de paquetes turísticos en agencias de viajes.</p> <p>NTS-USNA-006. Infraestructura básica en establecimientos de la industria gastronómica</p> <p>NTS-USNA-008. Categorización de restaurantes por tenedores.</p> <p>NTS-USNA-009. Seguridad industrial para restaurantes</p> <p>NTS-USNA-010. Servicio al cliente en establecimientos de comida rápida</p> <p>NTS-USNA-011. Buenas prácticas para la prestación del servicio en restaurantes</p> <p>NTSH-007. Posadas turísticas, requisitos de planta y servicios</p>	<p style="text-align: center;"><b>Calidad</b></p> <div style="text-align: center;">  </div>




<p>NTSH-008. Alojamientos rurales, requisitos de planta y servicios</p> <p>NTSH-009. Apartamentos turísticos, requisitos de planta y servicios.</p> <p>NTSH-010. Apartahoteles, requisitos de planta y servicios</p> <p>NTSH-012. Recintos de campamento camping, requisitos de planta y servicios</p> <p>NTSH-013. Hostales, requisitos de planta y servicios.</p> <p>NTS – OPC 001. Operación de congresos, ferias y convenciones</p> <p>NTS-TC-001. Esquema de tiempo compartido turístico y programas de propiedad vacacional</p> <p>NTC-6506. Requisitos para la prestación del servicio de transporte turístico terrestre automotor</p> <p>NTC-6507. Requisitos para la prestación del servicio de guionaje (guianza) turístico</p> <p>NTC 6731. Agroturismo. Requisitos para la prestación del servicio</p> <p>NTC 6732 Observación de fauna y flora. Requisitos para la prestación del servicio</p> <p>NTC 6746 Turismo cultural. Requisitos para la prestación del servicio</p> <p>NTC 6747 Turismo cultural. Requisitos para destinos y áreas turísticas</p> <p>NTC 6748 Turismo comunitario. Requisitos de calidad para servicios y experiencias turísticas</p> <p>ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad</p>	
---	--

<b>Norma técnica</b>	<b>Aplicación temática</b>
<p>NTC 6733. Buenas prácticas de higiene, limpieza y desinfección en la industria turística. Requisitos</p> <p>NTS-USNA-007. Norma sanitaria de manipulación de alimentos.</p>	<p>Higiene</p> 

<b>Norma técnica</b>	<b>Aplicación temática</b>
<p>NTC 6749 Gestión integral inteligente en turismo. Requisitos y buenas prácticas</p>	<p>Turismo inteligente</p>

	
--	---

Norma técnica	Aplicación temática
NTC 6654. Turismo accesible para todos. Requisitos y directrices.	Turismo accesible e inclusión 

**18. Registro del derecho de uso.** Los Organismos de Evaluación de la Conformidad llevarán el registro de los Usuarios a los que se les otorgue el derecho de uso de las aplicaciones temáticas, el cual debe ser reportado al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo a través del formulario establecido para tal fin en la página web [calidadturistica.gov.co](http://calidadturistica.gov.co). Este registro será público y deberá suministrar como mínimo la siguiente información:

- **Nombre e identificación del usuario:** razón social, nombre del establecimiento, NIT, RNT (si aplica), matrícula mercantil, logo de la empresa.
- **Tipo de usuario:** Prestador de servicios turísticos (categoría y subcategoría de prestador de servicios turísticos), Destino Turístico y Atractivo Turístico.
- **Norma certificada, alcance, organismo evaluador que otorga la certificación.**
- **Distintivo temático entregado.**
- **Fecha de otorgamiento y vencimiento de la certificación, código del certificado, nivel de calidad, categorización (estrellas o tenedores)**
- **Estado de la certificación:** Vigente, suspendido, **vencido**, anulado
- **Dirección, departamento, ciudad y georreferenciación (latitud y longitud)**
- **Datos de contacto para ventas:** nombre del responsable, Número de teléfono o celular, correo electrónico y página web
- **Redes sociales:** Facebook o Instagram o X (antes Twitter).
- **Datos de contacto del responsable de la certificación:** nombre, cargo, teléfono o celular y correo electrónico

Los Organismos de Evaluación de la Conformidad deberán solicitar a los usuarios a los cuales se otorgue el derecho de uso de las aplicaciones temáticas, el consentimiento



para el uso y tratamiento de sus datos de acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, la que la modifique, sustituya o reemplace. Los usuarios que no autoricen el uso y tratamiento de sus datos no podrán ser incorporados en el directorio y/o registro de usuarios que poseen el derecho de uso de las aplicaciones temáticas.

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo dará aviso a las autoridades competentes sobre cualquier irregularidad que se llegase a evidenciar en el registro para el otorgamiento del derecho de uso de los distintivos temáticos, para que se inicien las investigaciones pertinentes.

El Ministerio en su calidad de administrador de la marca podrá reservarse la entrega del derecho de uso de las aplicaciones temáticas.

**19. Uso de las aplicaciones temáticas.** El uso de las aplicaciones temáticas deberá cumplir las siguientes condiciones:

- a) Podrá ser utilizado en los medios que considere el Usuario del programa. En caso de utilizar los logos del organismo de evaluación de la conformidad, estos deben ser utilizados conforme al manual de uso de cada uno de estos organismos.
- b) Deberá exhibirse únicamente en los establecimientos o lugares que estén certificados.
- c) La utilización de las aplicaciones temáticas deberá cumplir con el manual gráfico de uso, que hace parte integral de esta Circular y está establecido en el [Anexo 1](#).
- d) Para el uso de las aplicaciones temáticas, el Usuario del programa deberá indicar al menos una de las normas técnicas que certificó y que habilitaron su uso.

**20. Seguimiento y control del uso de las aplicaciones temáticas.** El Organismo de Evaluación de la Conformidad realizará auditorías de seguimiento para el mantenimiento del derecho de uso de la Marca de Certificación de Turismo, de acuerdo con el esquema de certificación propio o el establecido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo si aplica, sin perjuicio de otras formas de vigilancia que pueda ejercer.

**21. De los requisitos generales para el otorgamiento del derecho de uso de la aplicación temática de calidad turística para prestadores de servicios y atractivos turísticos que operan agroturismo.** Los prestadores de servicios y atractivos turísticos que operen la actividad de agroturismo y deseen obtener la aplicación temática de calidad turística, podrán certificarse en cualquiera de las normas que aplican a esta temática de calidad. Sin embargo, se recomienda que realicen su proceso de certificación bajo la norma técnica de agroturismo y con un organismo de evaluación de la conformidad debidamente acreditado ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC.

**22. Vigencia.** El otorgamiento de las aplicaciones temáticas se hará por 3 años y su vigencia estará sujeta al mantenimiento de las condiciones que habilitaron la entrega del derecho de su uso.

### **III. DE LAS APLICACIONES BRONCE, PLATA Y ORO**

#### **23. Condiciones para acceder al otorgamiento de Aplicaciones bronce, plata y oro y su procedimiento de otorgamiento.**

Las Aplicaciones bronce, plata y oro de la Marca de Certificación de Turismo son distintivos que identifican el avance y compromiso de los usuarios con la calidad y la excelencia y que con base a ellos recibirán beneficios desde el Programa Nacional de Calidad Turística.

Una vez el Usuario del programa demuestre cumplir con más de una certificación, se le otorgará el distintivo Oro, Plata u Bronce de acuerdo con los siguientes criterios:

- **Distintivo oro:** se le otorgará a aquellos Usuarios que cuenten con cuatro (4) o más certificaciones en los estándares contemplados en el numeral 17 y/u otras certificaciones nacionales o internacionales.



- **Distintivo plata:** se le otorgará a aquellos Usuarios que cuenten con tres (3) certificaciones en los estándares contemplados en el numeral 17 y/u otras certificaciones nacionales o internacionales.



- **Distintivo bronce:** se le otorgará a aquellos Usuarios que cuenten con dos (2) certificaciones en los estándares contemplados en el en el numeral 17 y/u otras certificaciones nacionales o internacionales.





Las certificaciones se determinarán considerando la razón social (NIT) y no por establecimiento (RNT).

Las gobernaciones que demuestren haber apoyado a sus municipios con recursos técnicos, humanos o financieros para la consecución de certificaciones nacionales o internacionales también podrán hacer uso de las aplicaciones bronce, plata u oro.

En cualquiera de los casos los distintivos no son acumulables y su derecho de uso se otorgará de acuerdo con los criterios señalados en este numeral. El Ministerio en su calidad de administrador de la marca podrá reservarse la entrega del derecho de uso de las aplicaciones bronce, plata u oro.

#### **Capítulo 1. De los certificados nacionales e internaciones que permiten la obtención de las categorías de calidad turística.**

A los prestadores de servicios, atractivos y destinos turísticos también se les reconocerán otras certificaciones nacionales o internacionales, diferentes a las establecidas en el [numeral 17](#).

El reconocimiento de estas certificaciones implica para el prestador de servicios, atractivo o destino turístico lo siguiente:

- Ser incluidos dentro del Programa Nacional de Calidad Turística.
- Solicitar el derecho de uso de la Marca de Calidad Turística en las aplicaciones de Bronce, Plata u Oro en caso de que presente 2 o más certificaciones.

Los prestadores de servicios, atractivos o destinos turísticos podrán reportar sus otras certificaciones nacionales o internacionales a través del formulario establecido para tal fin en la página web [calidadturistica.gov.co](http://calidadturistica.gov.co)

La información suministrada podrá ser verificada o validada por la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo.

De acuerdo con los resultados de la verificación o validación se dará respuesta al solicitante, pudiendo requerir más información, si se considera necesario, antes de dar una respuesta definitiva sobre el reconocimiento de los certificados.

Los criterios para reconocer certificados nacionales o internacionales diferentes a los establecidos en el [numeral 17](#), serán los siguientes:

- El certificado aporta a la mejora continua.
- El certificado cuenta con más de tres meses de vigencia.
- El certificado debe ser de producto, servicio o sistema de gestión.
- El certificado debe ser entregado en un proceso de auditoria o cualquier otra técnica de evaluación de la conformidad.

Para los prestadores de servicios turísticos que tienen sede en varios países y estén certificados bajo estándares de otros países, se evaluará que en el alcance del certificado se incluyan las instalaciones o los servicios prestados dentro del territorio Nacional.

Los destinos turísticos que soliciten ser reconocidos con las aplicaciones bronce, plata u oro, deberán presentar certificaciones de destino.

Los certificados de capacitación de una organización por sí solos no aplican para este reconocimiento, ya que no hay garantía de haber implementado las acciones dentro de la organización.

Algunos certificados nacionales o internacionales que se podrán presentar, pero sin limitarse a ellos, pueden ser los siguientes:

#### Nacionales

1. Sello Ambiental Colombiano
2. No discriminación
3. Friendly BIZ
4. Colombia destinos de paz
5. Sello de Sostenibilidad ESG Verified
6. Empresa Cultura de Paz

#### Internacionales

1. Temos International
2. Joint Commission
3. Starlight
4. Certificaciones internacionales emitidas bajo los sellos reconocidos por el Consejo Mundial de Turismo Sostenible- GSTC por sus siglas en inglés.
5. Hotel Sustainability Basics
6. Blue Flag
7. Green Key

**24. Proceso para acceder a las aplicaciones Bronce, Plata y Oro.** Los Usuarios que deseen recibir las aplicaciones Bronce, Plata u Oro y su derecho de uso deberán registrar sus certificaciones a través del formulario que disponga el Ministerio de Comercio Industria y Turismo para tal fin en su página web de calidad turística <https://calidadturistica.gov.co/>



**25. Registro del derecho de uso.** El Ministerio de Comercio Industria y Turismo llevará registro de las aplicaciones entregadas y sus derechos de uso. Este registro será público y deberá suministrar como mínimo la siguiente información:

- a) **Nombre e identificación del usuario:** razón social, nombre del establecimiento, NIT, RNT (si aplica), matrícula mercantil, logo de la empresa.
- b) **Tipo de usuario:** Prestador de servicios turísticos (categoría y subcategoría de prestador de servicios turísticos), Destino Turístico, Atractivo Turístico.
- c) **Aplicación entregada.**
- d) **Fecha de otorgamiento del derecho de uso.**
- e) **Dirección, departamento, ciudad y georreferenciación (latitud y longitud)**
- f) **Datos de contacto para ventas:** Teléfono o celular, correo electrónico y página web
- g) **Redes sociales:** Facebook o Instagram o X.
- h) **Datos de contacto del responsable de la certificación:** Nombre, cargo, número de teléfono o celular y correo electrónico.

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo deberán solicitar a los usuarios a los cuales se otorgue el derecho de uso de las aplicaciones bronce, plata y oro el consentimiento para el uso y tratamiento de sus datos de acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, la que la modifique, sustituya o reemplace. Los usuarios que no autoricen el uso y tratamiento de sus datos no podrán ser incorporados en el directorio y/o registro de usuarios que poseen el derecho de uso.

El Ministerio en su calidad de administrador de la marca podrá reservarse la entrega del derecho de uso de las aplicaciones Bronce, Plata y Oro.

**26. Vigencia.** El otorgamiento de las aplicaciones Oro, Plata y Bronce se hará por 3 años y su vigencia estará sujeta al mantenimiento de las condiciones que habilitaron la entrega del derecho de su uso.

#### **IV. DEL MANUAL GRÁFICO**

**27. Del manual gráfico de la marca de certificación de turismo.** Para el uso de la Marca de Certificación de Turismo y sus aplicaciones se adopta el Manual gráfico de la Marca de Certificación de Turismo, el cual es de carácter obligatorio para el uso de la marca.

## MANUAL DE USO DE LA MARCA DE CERTIFICACIÓN DE TURISMO

V9 07/09/2024



## Presentación

La finalidad de este manual es la de describir de manera clara los parámetros de diseño que deberán emplearse de modo uniforme para el uso de la Marca de Certificación de Turismo del Programa Nacional de Calidad Turística.



MARCA DE CERTIFICACIÓN  
DE TURISMO

**"Sol Muisca"**

#### CERTIFICACIÓN DE TURISMO

### Objetivo de la marca

Es un reconocimiento otorgado únicamente a los usuarios que demuestran cumplir con los estándares de calidad, seguridad o sostenibilidad de sector turismo de acuerdo con lo establecido en la Circular Única de Calidad Turística.

El objetivo de esta marca de certificación es generar una distinción en el mercado sobre aquellos servicios, atractivos o destinos turísticos que cumplen con los estándares del sector turismo, promoviendo así una cultura de excelencia y mejoramiento continuo en el sector y garantizando confiabilidad en los turistas y visitantes.





MARCA DE CERTIFICACIÓN DE TURISMO

**"Sol Muisca"**

CMYK: 0%, 27%, 93%, 0%  
RGB: 255, 194, 0  
Closest Web Safe:  
#FFC200

CMYK: 87%, 50%, 0%, 0%  
RGB: 0, 112, 191  
Closest Web Safe:  
#0070BF

CMYK: 0%, 96%, 58%, 0%  
RGB: 247, 0, 71  
Closest Web Safe:  
#F70047

## CERTIFICACIÓN DE TURISMO

### Concepto y descripción

Inspirado en la cosmovisión de la cultura muisca donde el espiral representa al sol, evocando su grandeza, majestuosidad. También se inspira en elementos relacionados con Colombia: la inicial de su nombre en el tricolor nacional, asociándose además, con la letra "C" de la calidad.

La imagen central consiste en la abstracción del tricolor nacional en forma de espiral, usando la gama cromática propia de la bandera nacional. El trazo comienza con la inicial de Colombia, dibujada en rojo a partir del centro de la imagen. A los 45° del trazo inician los trazos azules y amarillos describiendo en forma conjunta una espiral. A continuación, los colores giran 3.5 veces sobre el eje inicial, conservando en forma concéntrica la proporción característica existente entre los colores de la bandera.

La figura concluye en un corte de la espiral en la parte inferior derecha. El color amarillo finaliza en línea oblicua entre los 280° y 285° a partir del eje de las abscisas, el color azul, termina en forma oblicua entre los 287° y 290° a partir del eje de las abscisas y el color rojo, finaliza en forma curva entre los 304° y 303° respecto del mismo eje.

## Contexto

**Calidad Turística Colombia** es el programa nacional de calidad turística que comprende el fomento de la cultura de la calidad, la certificación de estándares nacionales e internacionales y los incentivos a la excelencia turística.

Podrán ser usuarios del programa nacional de calidad turística:

- Destinos turísticos
- Atractivos turísticos con administración
- Prestadores de servicios turísticos

**Destinos turísticos:** Son una unidad territorial con vocación turística delimitada espacialmente que cuenta con capacidad administrativa para desarrollar instrumentos comunes de gestión. Se caracteriza por la presencia de algunos de los siguientes componentes: atractivos, servicios o facilidades, infraestructura básica, actores públicos, privados o demanda turística, como conjunto de bienes y servicios ofrecidos al visitante o turista con valor agregado, en la zona y por diversos grupos humanos, entre los cuales se encuentra la población local.

### **Atractivos turísticos con administración:**

Son recursos naturales y culturales que tienen el potencial y capacidad de atraer a los visitantes y cuentan con una administración acreditada.

**Prestadores de servicios turísticos:** Toda persona natural o jurídica domiciliada en Colombia o en el extranjero, que, directa o indirectamente preste, intermedie, contrate, comercialice, venda o reserve servicios turísticos a que se refiere la ley. Tales servicios turísticos son:

1. Los hoteles, apartahoteles, hostales, centros vacacionales, campamentos, glamping, refugios, albergues, viviendas turísticas y otros tipos de hospedaje o alojamiento turístico.
2. Las agencias de viajes y turismo, agencias mayoristas y las agencias operadoras.
3. Las oficinas de representaciones turísticas.
4. Los guías de turismo.
5. Los operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones.
6. Los arrendadores de vehículos para turismo nacional e internacional.
7. Los usuarios industriales, operadores y desarrolladores de servicios turísticos de las zonas francas.
8. Las empresas promotoras y comercializadoras de proyectos de tiempo compartido y multipropiedad.
9. Las compañías de intercambio vacacional.
10. Las empresas captadoras de ahorro para viajes y de servicios turísticos prepagados.
11. Los concesionarios de servicios turísticos en parques.
12. Las empresas de transporte terrestre automotor especial, las empresas operadoras de chivas y de otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico.
13. Los operadores de parques temáticos, parques de ecoturismo y parques de agroturismo.
14. Las plataformas electrónicas o digitales de servicios turísticos.
15. Los restaurantes y bares que voluntariamente se inscriban en el Registro Nacional de Turismo.
16. Los organizadores de bodas destino.



## PROGRAMA NACIONAL DE CALIDAD TURÍSTICA



## MARCA DE CERTIFICACIÓN DE TURISMO

### Distintivos

La Marca de Certificación de Turismo posee diferentes aplicaciones, las cuales permiten determinar el grado de madurez de los usuarios frente a la gestión de la calidad.

## Distintivo Calidad Turística Colombia





#### MARCA

### **Calidad Turística Colombia**

Calidad Turística Colombia, es un distintivo que identifica el Programa Nacional de Calidad Turística, los Sistemas Territoriales de Calidad Turística y aquellos usuarios que han avanzado en la implementación de buenas prácticas de calidad desde una perspectiva integral.

Este distintivo es una re-interpretación de la marca de certificación de calidad turística, combinando la representación del sol muisca con la "C" de calidad. Tiene como objetivo reconocer a los usuarios que han iniciado un proceso de implementación de buenas prácticas en materia de calidad turística, pero que aún no se han certificado en ninguna de las temáticas.

CALIDAD TURÍSTICA COLOMBIA

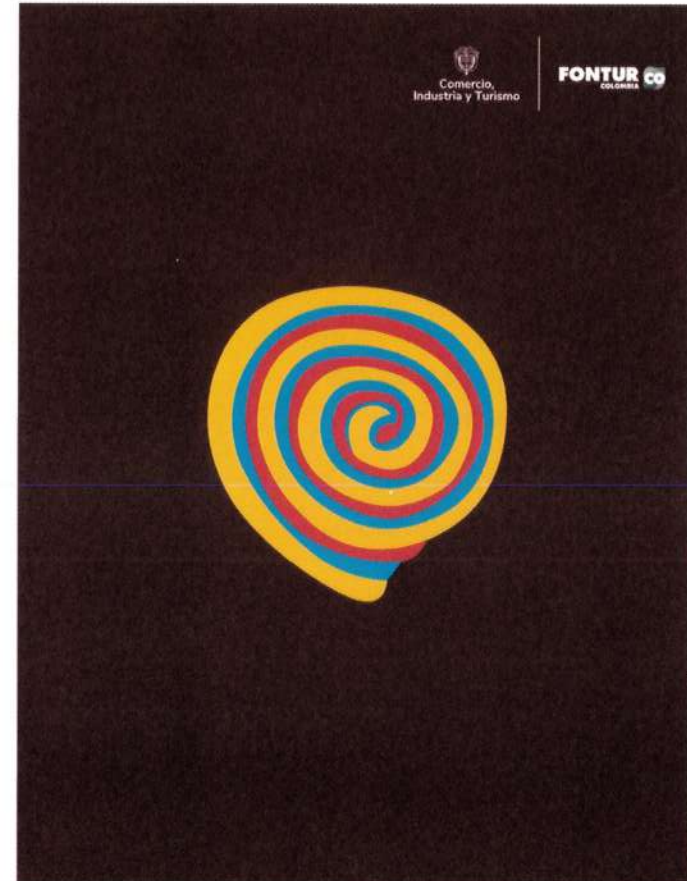
## Consideraciones de otorgamiento

Se otorgará la Marca Calidad Turística Colombia, bajo las siguientes consideraciones:

**Los destinos turísticos interesados en adquirir el derecho de uso de la marca deberán iniciar ante el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo culminar el proceso de implementación de un Sistema Territorial de Calidad Turística.**

**Los prestadores de servicios y atractivos turísticos interesados en adquirir el derecho de uso de la marca deberán culminar el proceso para la implementación de buenas prácticas de calidad turística ante el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo o un Sistema Territorial de Calidad Turística.**

\*Para el caso de los establecimientos de la industria gastronómica, la Marca de Calidad Turística Colombia, se otorgarán únicamente a aquellos establecimientos que cuenten con Registro Nacional de Turismo activo.



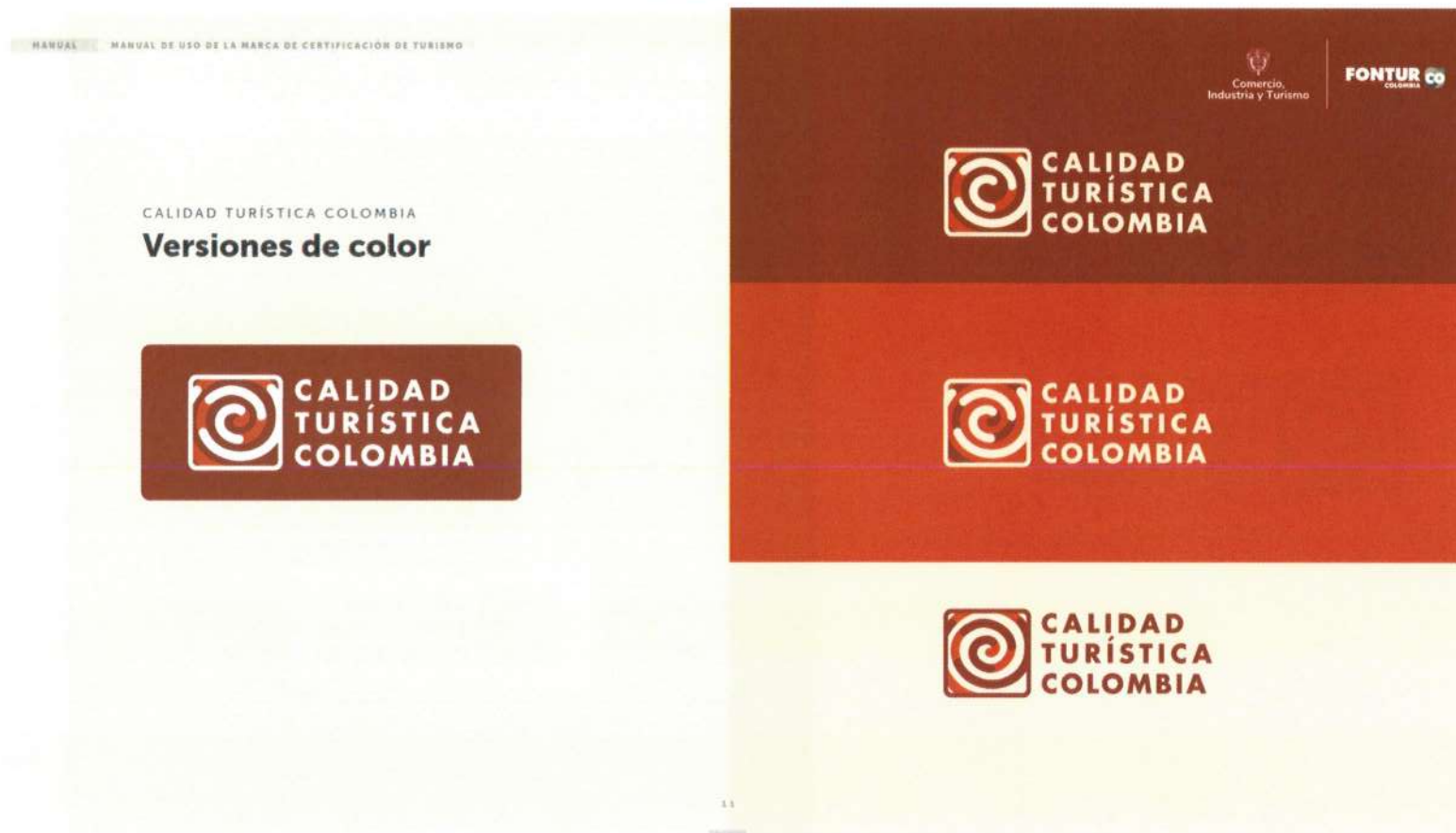


CALIDAD TURÍSTICA COLOMBIA

## Estructura y zona de respeto

El área de reserva en este sello se utilizará para garantizar que se vea correctamente y no se sea obstruido o recortado cuando se aplica en diferentes contextos o fondos.









CALIDAD TURÍSTICA COLOMBIA

## Versiones en B/N y a una tinta





## CALIDAD TURÍSTICA COLOMBIA

### Tamaños mínimos

Estos serían los tamaños mínimos establecidos para la aplicación del logo de **"Calidad Turística Colombia"** que aseguran que el logo sea siempre legible, reconocible, tanto en materiales impresos como en medios digitales. Esto garantiza una representación consistente de la marca en todas las interacciones con el público, fortaleciendo así su identidad y promoviendo la confianza en la calidad de los servicios turísticos en Colombia.

10 cm / 283 px



8 cm / 226 px



5 cm / 141 px



3 cm / N/A px



2 cm / N/A px



2 cm / N/A px



Para tamaños menores a 3 cm se recomienda usar la marca a una tinta, y sin su contenedor.

No se recomienda en digital usar tamaños inferiores a 141 px.

## CALIDAD TURÍSTICA COLOMBIA

### Usos incorrectos

Los errores en la aplicación de la marca “**Calidad Turística Colombia**” podrían manifestarse en situaciones donde el color no se utilice conforme a las directrices establecidas, se realicen cambios en el orden y la ubicación de los elementos, o se eliminen componentes importantes.

⚠ Para cualquier consulta relacionada con el uso de esta marca, se recomienda ponerse en contacto con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT) y/o con el Fondo Nacional de Turismo (FONTUR).





CALIDAD TURÍSTICA COLOMBIA

Colores

<b>Dark Red</b> Closest Pantone® 7427 C CMYK: 0%, 100%, 100%, 46% RGB: 138, 0, 0 Closest Web Safe: #990000 HEX: 8A0000	<b>Naranja</b> Closest Pantone® Orange 021 C CMYK: 0%, 67%, 100%, 1% RGB: 252, 84, 0 Closest Web Safe: #FF6600 HEX: FC5400	<b>Concha Marina</b> Closest Pantone® 11-0103 TPX CMYK: 0%, 4%, 8%, 0% RGB: 255, 244, 236 Closest Web Safe: #F5F5F5 HEX: FFF4EC
---	---	--





## Aplicaciones temáticas de la marca de certificación de turismo





#### APLICACIONES TEMÁTICAS

### Marca de Certificación de Turismo

La Marca de Certificación de Turismo, empleará aplicaciones temáticas de manera versátil, según la temática de la norma técnica certificada. Así el consumidor podrá identificar cuál es el prestador de servicios, atractivo o destino turístico que mejor se adapta a sus necesidades y expectativas.

Los aplicaciones se componen por 6 temáticas:

1. Inteligente
2. Seguridad
3. Calidad
4. Higiene
5. Sostenible
6. Accesibilidad e Inclusión

APLICACIONES TEMÁTICAS

## Consideraciones de otorgamiento

El interesado en adquirir el derecho de uso de las aplicaciones temáticas de la Marca de Certificación de Turismo **deberá culminar un proceso de certificación con un organismo evaluador de la conformidad** en concordancia con las disposiciones vigentes sobre la materia.

\*Para el caso de los establecimientos de la Industria Gastronómica, la Marca de Certificación de Turismo y sus aplicaciones temáticas se otorgarán únicamente a aquellos establecimientos que cuenten con un Registro Nacional de Turismo activo.

## CERTIFICACIÓN DE TURISMO

### Inteligente

#### Ícono:

La bombilla es un símbolo de inteligencia y creatividad. A menudo se usa para representar nuevas ideas o soluciones innovadoras.



⚠ Para cualquier consulta relacionada con el uso de esta marca, se recomienda ponerse en contacto con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT) y/o con el Fondo Nacional de Turismo (FONTUR).

Versión principal



Versión en co-branding  
con marca país CO







1 TINTA COLOR



ESCALA DE GRISES



1 TINTA NEGRO  
APLICA TAMBIÉN  
EN BLANCO



#### CERTIFICACIÓN DE TURISMO INTELIGENTE

### Estructura y área de reserva

El área de reserva en este sello se utilizará para garantizar que se vea correctamente y no sea obstruido o recortado cuando se aplica en diferentes contextos, fondos y/o con otros sellos o marcas.

Versión principal



Versión en co-branding  
con marca país CO



CERTIFICACIÓN DE TURISMO INTELIGENTE

Color

EL color violeta se asocia con la sabiduría, la imaginación y la creatividad.



<b>Metallic Violet</b> Closest Pantone® 2597 C CMYK: 41%, 93%, 0%, 41% RGB: 88, 10, 150 Closest Web Safe: #660099 HEX: 580A96	<b>French Violet</b> Closest Pantone® 2592 C CMYK: 38%, 90%, 0%, 18% RGB: 130, 20, 208 Closest Web Safe: #9900CC HEX: 8214D0	<b>Russian Violet</b> Closest Pantone® 2617 C CMYK: 40%, 81%, 0%, 64% RGB: 55, 17, 91 Closest Web Safe: #330066 HEX: 37115B
<b>Dark Orchid</b> Closest Pantone® 2582 C CMYK: 20%, 74%, 0%, 17% RGB: 171, 55, 213 Closest Web Safe: #9933CC HEX: AB37D5	<b>Rich Lilac</b> Closest Pantone® 252 C CMYK: 17%, 57%, 0%, 7% RGB: 197, 102, 237 Closest Web Safe: #CC66FF HEX: C566ED	<b>Mauve</b> Closest Pantone® 250 C CMYK: 8%, 24%, 0%, 2% RGB: 228, 189, 249 Closest Web Safe: #CCCCFF HEX: E48DF9




## CERTIFICACIÓN DE TURISMO

### Seguridad

#### Ícono:

El ojo hace alusión a la alerta. Esta categoría está relacionada a muchos procesos y valores que se resumen en un ojo alerta que todo lo ve.



 Para cualquier consulta relacionada con el uso de esta marca, se recomienda ponerse en contacto con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT) y/o con el Fondo Nacional de Turismo (FONTUR).

Versión principal



Versión en co-branding  
con marca país CO





1 TINTA COLOR



ESCALA DE GRISES



1 TINTA NEGRO  
APLICA TAMBIÉN  
EN BLANCO



#### CERTIFICACIÓN DE TURISMO SEGURIDAD

### Estructura y área de reserva

El área de reserva en este sello se utilizará para garantizar que se vea correctamente y no sea obstruido o recortado cuando se aplica en diferentes contextos, fondos y/o con otros sellos o marcas.

Versión principal



Versión en co-branding  
con marca país CO





CERTIFICACIÓN DE TURISMO SEGURIDAD

Color



Dark Pastel Red

Closest Pantone® 7599 C  
CMYK: 0%, 67%, 81%, 27%  
RGB: 187, 62, 36  
Closest Web Safe: #CC3333  
HEX: BB3E24

Medium Vermilion

Closest Pantone® 7579 C  
CMYK: 0%, 60%, 76%, 13%  
RGB: 222, 90, 53  
Closest Web Safe: #CC6633  
HEX: DE5A35

Kobe

Closest Pantone® 7526 C  
CMYK: 0%, 72%, 84%, 45%  
RGB: 140, 39, 23  
Closest Web Safe: #993300  
HEX: 8C2717

Vermilion

Closest Pantone® 7578 C  
CMYK: 0%, 53%, 74%, 12%  
RGB: 224, 106, 58  
Closest Web Safe: #CC3333  
HEX: E06A3A

Cinnabar

Closest Pantone® 7417 C  
CMYK: 0%, 65%, 75%, 14%  
RGB: 220, 77, 55  
Closest Web Safe: #CC6633  
HEX: DC4D37

Macaroni And Cheese

Closest Pantone® 1555 C  
CMYK: 0%, 30%, 41%, 0%  
RGB: 255, 178, 151  
Closest Web Safe: #FF9999  
HEX: FF8297

## CERTIFICACIÓN DE TURISMO

### Calidad

#### Ícono:

El sol está presente en diversas culturas precolombinas como la deidad suprema.



⚠ Para cualquier consulta relacionada con el uso de esta marca, se recomienda ponerse en contacto con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT) y/o con el Fondo Nacional de Turismo (FONTUR).

Versión principal



Versión en co-branding  
con marca país CO





1 TINTA COLOR



ESCALA DE GRISES



1 TINTA NEGRO  
APLICA TAMBIÉN  
EN BLANCO



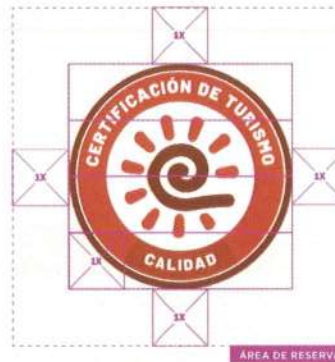


#### CERTIFICACIÓN DE TURISMO CALIDAD

### Estructura y área de reserva

El área de reserva en este sello se utilizará para garantizar que se vea correctamente y no sea obstruido o recortado cuando se aplica en diferentes contextos, fondos y/o con otros sellos o marcas.

Versión principal



Versión en co-branding  
con marca país CO



CERTIFICACIÓN DE TURISMO CALIDAD

**Color**



**Kenyan Copper**

Closest Pantone® **P 39-16 C**  
 CMYK: **0%, 75%, 89%, 54%**  
 RGB: **117, 29, 13**  
 Closest Web Safe: **#663300**  
 HEX: **751D0D**

**Deep Dumpling**

Closest Pantone® **484 C**  
 CMYK: **0%, 66%, 80%, 39%**  
 RGB: **156, 53, 32**  
 Closest Web Safe: **#993333**  
 HEX: **9C3520**

**Bulgarian Rose**

Closest Pantone® **4975 C**  
 CMYK: **0%, 82%, 93%, 73%**  
 RGB: **70, 13, 5**  
 Closest Web Safe: **#330000**  
 HEX: **460005**

**Medium Carmine**

Closest Pantone® **7598 C**  
 CMYK: **0%, 64%, 75%, 28%**  
 RGB: **184, 66, 47**  
 Closest Web Safe: **#CC3333**  
 HEX: **B8422F**

**Dark Coral**

Closest Pantone® **7625 C**  
 CMYK: **0%, 62%, 68%, 18%**  
 RGB: **209, 80, 67**  
 Closest Web Safe: **#CC6633**  
 HEX: **D15043**

**Spanish Pink**

Closest Pantone® **176 C**  
 CMYK: **0%, 24%, 27%, 0%**  
 RGB: **255, 193, 187**  
 Closest Web Safe: **#FFCCCC**  
 HEX: **FFC1BB**

## CERTIFICACIÓN DE TURISMO

### Higiene

#### Ícono:

La mano es el elemento con el cual queremos representar la higiene, ya que es la parte del cuerpo que está en mayor contacto con diferentes superficies.



⚠ Para cualquier consulta relacionada con el uso de esta marca, se recomienda ponerse en contacto con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT) y/o con el Fondo Nacional de Turismo (FONTUR).

Versión principal



Versión en co-branding  
con marca país CO







1 TINTA COLOR



ESCALA DE GRISES



1 TINTA NEGRO  
APLICA TAMBIÉN  
EN BLANCO



#### CERTIFICACIÓN DE TURISMO HIGIENE

### Estructura y área de reserva

El área de reserva en este sello se utilizará para garantizar que se vea correctamente y no sea obstruido o recortado cuando se aplica en diferentes contextos, fondos y/o con otros sellos o marcas.

Versión principal



Versión en co-branding  
con marca país CO



## CERTIFICACIÓN DE TURISMO HIGIENE

### Color

El aguamarina evoca valores como: limpieza, tranquilidad y frescura.



#### Ming

Closest Pantone® 7698 C  
CMYK: 59%, 6%, 0%, 50%  
RGB: 52, 121, 128  
HEX: 347980

#### Steel Blue

Closest Pantone® 7702 C  
CMYK: 62%, 15%, 0%, 30%  
RGB: 67, 152, 178  
Closest Web Safe: #339999  
HEX: 4398B2

#### Brunswick Green

Closest Pantone® 7476 C  
CMYK: 68%, 0%, 0%, 69%  
RGB: 25, 79, 79  
Closest Web Safe: #006666  
HEX: 194F4F

#### Sea Serpent

Closest Pantone® 305 C  
CMYK: 60%, 11%, 0%, 11%  
RGB: 171, 55, 213  
Closest Web Safe: #66CCCC  
HEX: 5BCAE2

#### Medium Sky Blue

Closest Pantone® 318 C  
CMYK: 42%, 6%, 0%, 7%  
RGB: 138, 223, 237  
Closest Web Safe: #99CCFF  
HEX: C566ED

#### Light Cyan

Closest Pantone® 657 C  
CMYK: 15%, 1%, 0%, 0%  
RGB: 217, 253, 255  
Closest Web Safe: #CCFFFF  
HEX: D9FDFF



## CERTIFICACIÓN DE TURISMO

### Sostenible

#### Ícono:

La lagartija fue utilizada para representar un ecosistema equilibrado, ya que los procesos de sostenibilidad generan un menor impacto sobre las especies animales y vegetales.



⚠ Para cualquier consulta relacionada con el uso de esta marca, se recomienda ponerse en contacto con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT) y/o con el Fondo Nacional de Turismo (FONTUR).

Versión principal



Versión en co-branding  
con marca país CO





1 TINTA COLOR



ESCALA DE GRISES



1 TINTA NEGRO  
APLICA TAMBIEN  
EN BLANCO



#### CERTIFICACIÓN DE TURISMO SOSTENIBLE

### Estructura y área de reserva

El área de reserva en este sello se utilizará para garantizar que se vea correctamente y no sea obstruido o recortado cuando se aplica en diferentes contextos, fondos y/o con otros sellos o marcas.

Versión principal



Versión en co-branding  
con marca país CO





## CERTIFICACIÓN DE TURISMO SOSTENIBLE

### Color

El verde está asociado a conceptos como la naturaleza, la sostenibilidad y el medio ambiente.



#### Japanese Laurel

Closest Pantone® **7741 C**  
CMYK: **57%, 0%, 73%, 52%**  
RGB: **58, 122, 33**  
Closest Web Safe: **#336633**  
HEX: **357A21**

#### Sap Green

Closest Pantone® **363 C**  
CMYK: **56%, 0%, 73%, 47%**  
RGB: **59, 135, 37**  
Closest Web Safe: **#339933**  
HEX: **3B8725**

#### Kombu Green

Closest Pantone® **350 C**  
CMYK: **35%, 0%, 41%, 69%**  
RGB: **51, 70, 46**  
Closest Web Safe: **#336633**  
HEX: **334E2E**

#### Green

Closest Pantone® **361 C**  
CMYK: **55%, 0%, 71%, 32%**  
RGB: **79, 174, 51**  
Closest Web Safe: **#669933**  
HEX: **4FAE33**

#### Yellow-Green

Closest Pantone® **367 C**  
CMYK: **28%, 0%, 69%, 23%**  
RGB: **141, 196, 60**  
Closest Web Safe: **#FFCC00**  
HEX: **8DC43C**

#### Tea Green

Closest Pantone® **7486 C**  
CMYK: **18%, 0%, 24%, 3%**  
RGB: **202, 247, 188**  
Closest Web Safe: **#CCFFCC**  
HEX: **CAF7BC**

CERTIFICACIÓN DE TURISMO

## Accesibilidad e Inclusión

**Ícono:**

Está basado en la iconografía internacional asociada con accesibilidad.



⚠ Para cualquier consulta relacionada con el uso de esta marca, se recomienda ponerse en contacto con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT) y/o con el Fondo Nacional de Turismo (FONTUR).

Versión principal



Versión en co-branding  
con marca país CO





1 TINTA COLOR



ESCALA DE GRISES



1 TINTA NEGRO  
APLICA TAMBIÉN  
EN BLANCO





CERTIFICACIÓN DE TURISMO  
ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN

## Estructura y área de reserva

El área de reserva en este sello se utilizará para garantizar que se vea correctamente y no sea obstruido o recortado cuando se aplica en diferentes contextos, fondos y/o con otros sellos o marcas.

Versión principal



Versión en co-branding  
con marca país CO



**CERTIFICACIÓN DE TURISMO  
ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN**

**Color**

El color azul seleccionado está basado en los estándares internacionales que se deben seguir promoviendo en el contexto local.



**Blue**

Closest Pantone® **2945 C**  
 CMYK: **100%, 50%, 0%, 41%**  
 RGB: **0, 75, 151**  
 Closest Web Safe: **#003399**  
 HEX: **004897**

**True Blue**

Closest Pantone® **2175 C**  
 CMYK: **100%, 60%, 0%, 15%**  
 RGB: **0, 87, 218**  
 Closest Web Safe: **#0066CC**  
 HEX: **0057DA**

**Kombu Green**

Closest Pantone® **350 C**  
 CMYK: **35%, 0%, 41%, 69%**  
 RGB: **51, 78, 46**  
 Closest Web Safe: **#336633**  
 HEX: **334E2E**

**Brandeis Blue**

Closest Pantone® **361 C**  
 CMYK: **100%, 63%, 0%, 0%**  
 RGB: **0, 95, 255**  
 Closest Web Safe: **#0066FF**  
 HEX: **005FFF**

**ÁZUL**

Closest Pantone® **2025 C**  
 CMYK: **100%, 45%, 0%, 0%**  
 RGB: **0, 148, 235**  
 Closest Web Safe: **#0099FF**  
 HEX: **008CFF**

**Diamond**

Closest Pantone® **290 C**  
 CMYK: **27%, 11%, 0%, 0%**  
 RGB: **187, 228, 255**  
 HEX: **BBE4FF**

## Tamaños mínimos

Estos son los tamaños mínimos establecidos para todas las **"APLICACIONES DE CERTIFICACIÓN DE TURISMO"** que aseguran que siempre sean legibles, reconocibles, tanto en materiales impresos como en medios digitales. Esto garantiza una representación consistente de la marca o sellos en todas las interacciones con el público, fortaleciendo así su identidad y promoviendo la confianza en la calidad de los servicios turísticos en Colombia.

8 cm / 226 px



5 cm / 141 px



3 cm / 85 px



2 cm / 56 px



1,5 cm / N/A



Para tamaños menores a 3 cm se recomienda usar la marca a una tinta y sin su contenedor.

No se recomienda en digital usar tamaños inferiores a 85 px.



## SELLOS DE CERTIFICACIÓN DE TURISMO

### Ubicación de códigos de normativa

Estas son las condiciones para el uso de los códigos y los nombres de las normas técnicas en relación en cada sello que se acredita.



Para tamaños menores a 3 cm/ 85 px se debe utilizar el sello únicamente con el código de la norma.

Para tamaños mayores no se recomienda utilizar el código o el número de la norma.

CÓDIGO DE LA NORMA

NÚMERO DE LA NORMA  
CÓDIGO DE LA NORMA



**TURISMO ACCESIBLE PARA TODOS  
REQUISITOS Y DIRECTRICES**

**K 52**

**K 4**



**TURISMO ACCESIBLE PARA TODOS  
REQUISITOS Y DIRECTRICES**

## Categorías de la marca de certificación de turismo.

Versiones principales



Versiones en co-branding  
con marca país CO



## Aplicaciones de las categorías de calidad de la marca de certificación de turismo.

**Las categorías Bronce, Plata y Oro:** son una aplicación de la marca de certificación de turismo que se entrega al usuario según el número de certificaciones que posee. Además, distinguen a quienes han ido más allá de la calidad y lo demuestran a través de diferentes certificaciones, ya sean nacionales o internacionales.

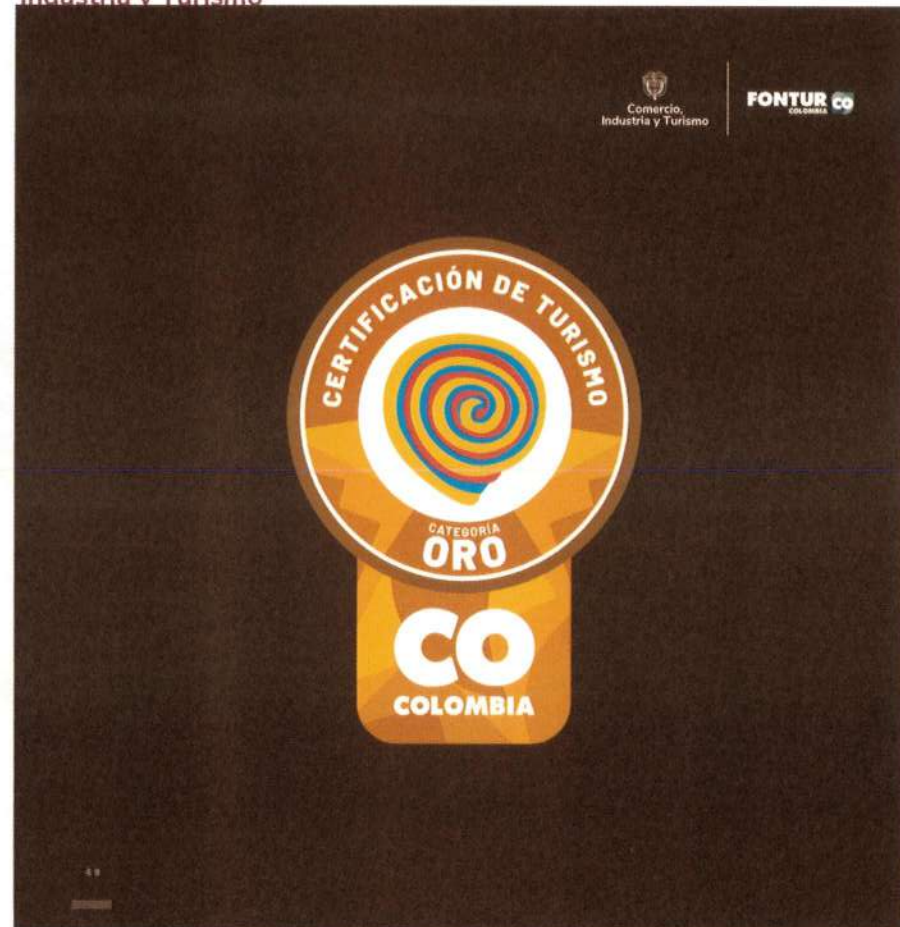


#### CERTIFICACIÓN DE TURISMO

### Categoría ORO

Se otorgará la Marca de Certificación de Turismo en la Categoría ORO, bajo las siguientes consideraciones:

Se les otorgará la marca de certificación de turismo en la categoría de ORO, a aquellos usuarios que cuenten con mínimo cuatro (4) certificaciones.



## CERTIFICACIÓN DE TURISMO

### Categoría ORO

**Ícono:**

Se mantiene la antigua iconografía del sol Muisca para mantener la unidad.

**Color:**

Gama tonal de tonos amarillos, simulando efecto de brillo.

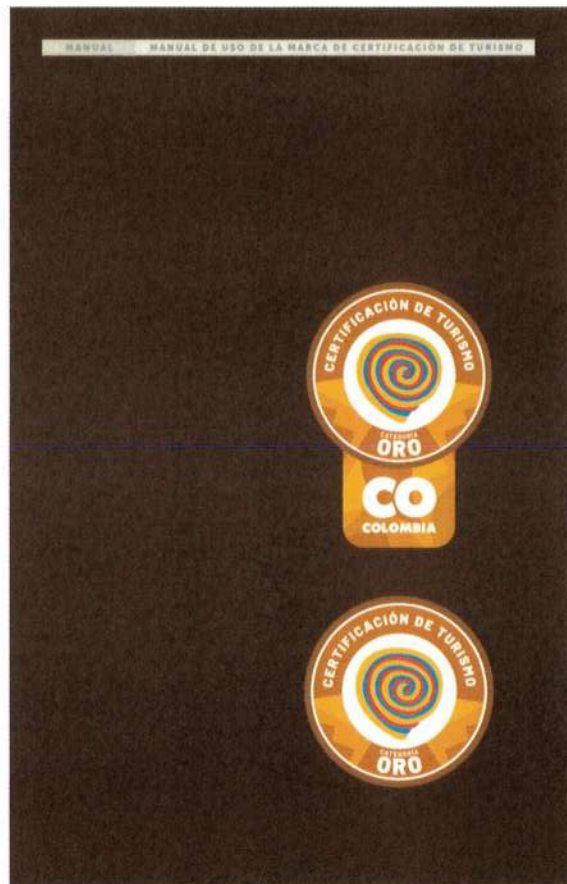
⚠ Para cualquier consulta relacionada con el uso de esta marca, se recomienda ponerse en contacto con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT) y/o con el Fondo Nacional de Turismo (FONTUR).

Versión en co-branding  
con marca país CO



Versión principal





## Versiones del sello Certificación de Turismo Categoría ORO

1 TINTA COLOR

ESCALA DE GRISES

1 TINTA NEGRO APLICA TAMBIÉN EN BLANCO



5.1

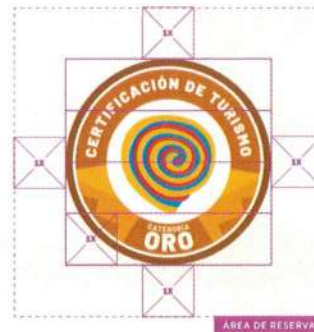


CERTIFICACIÓN DE TURISMO  
CATEGORÍA ORO

### Estructura y área de reserva

El área de reserva en este sello se utilizará para garantizar que se vea correctamente y no sea obstruido o recortado cuando se aplica en diferentes contextos, fondos y/o con otros sellos o marcas.

Versión principal



Versión en co-branding  
con marca país CO



CERTIFICACIÓN DE  
TURISMO CATEGORÍA ORO

**Color**



**Russet**

Closest Pantone® **725 C**  
 CMYK: 0%, 45%, 83%, 50%  
 RGB: 128, 70, 22  
 Closest Web Safe: #993300  
 HEX: 804616

**Dirty Brown**

Closest Pantone® **723 C**  
 CMYK: 0%, 43%, 80%, 33%  
 RGB: 171, 98, 34  
 Closest Web Safe: #996633  
 HEX: A86222

**French Puce**

Closest Pantone® **4625 C**  
 CMYK: 0%, 52%, 89%, 71%  
 RGB: 73, 35, 8  
 Closest Web Safe: #336633  
 HEX: 492308

**Copper**

Closest Pantone® **361 C**  
 CMYK: 0%, 35%, 77%, 26%  
 RGB: 188, 122, 43  
 Closest Web Safe: #CC6633  
 HEX: 8C7A28

**Tiger's Eye**

Closest Pantone® **7563 C**  
 CMYK: 0%, 33%, 77%, 15%  
 RGB: 217, 143, 51  
 Closest Web Safe: #CC9933  
 HEX: D99133

**Blanched Almond**

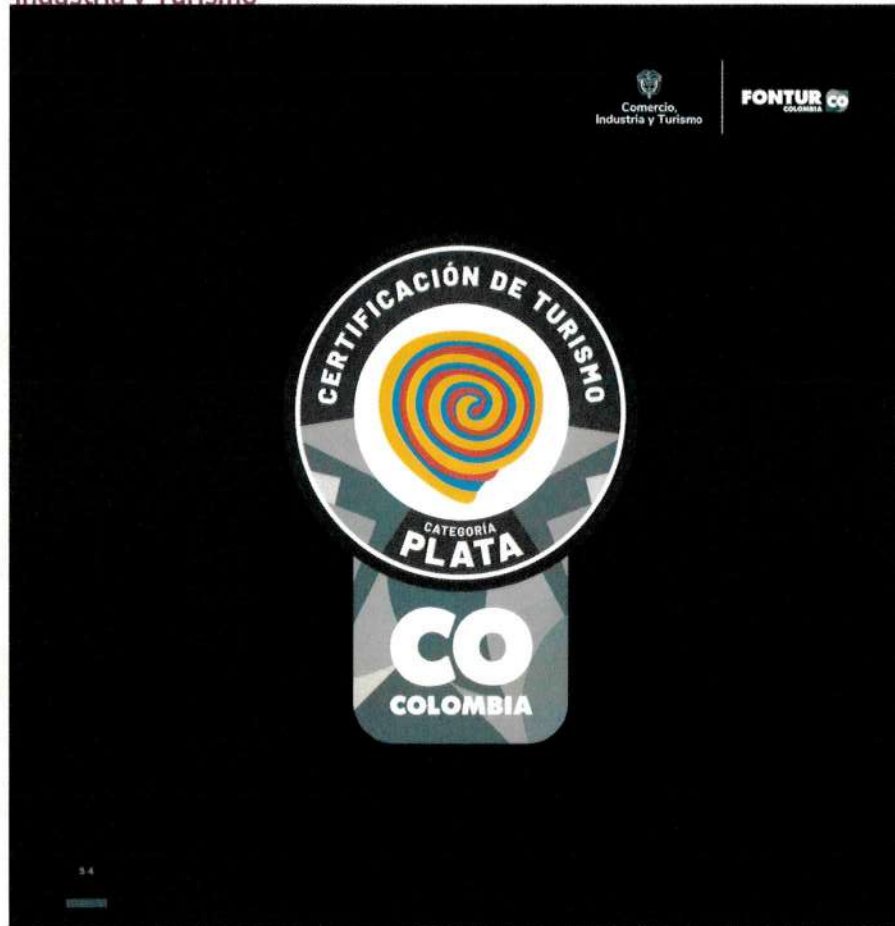
Closest Pantone® **7506 C**  
 CMYK: 0%, 6%, 19%, 0%  
 RGB: 255, 240, 207  
 HEX: FFF0CF

#### CERTIFICACIÓN DE TURISMO

### Categoría PLATA

Se otorgará la Marca de Certificación de Turismo en la Categoría PLATA, bajo las siguientes consideraciones:

Se les otorgará la marca de certificación de turismo en la categoría de PLATA, a aquellos usuarios que cuenten con mínimo tres (3) certificaciones.





## CERTIFICACIÓN DE TURISMO Categoría PLATA

### Ícono:

Se mantiene la antigua iconografía del sol Muisca para mantener la unidad.

### Color:

Gama tonal de tonos plata y grises, simulando efecto de brillo.

⚠ Para cualquier consulta relacionada con el uso de esta marca, se recomienda ponerse en contacto con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT) y/o con el Fondo Nacional de Turismo (FONTUR).

Versión en co-branding  
con marca país CO



Versión principal





## Versiones del sello Certificación de Turismo Categoría PLATA

1 TINTA COLOR



ESCALA DE GRISES



1 TINTA NEGRO APLICA TAMBIÉN EN BLANCO



CERTIFICACIÓN DE  
TURISMO CATEGORÍA PLATA

## Estructura y área de reserva

El área de reserva en este sello se utilizará para garantizar que se vea correctamente y no sea obstruido o recortado cuando se aplica en diferentes contextos, fondos y/o con otros sellos o marcas.

Versión principal



Versión en co-branding  
con marca país CO





CERTIFICACIÓN DE  
TURISMO CATEGORÍA  
PLATA

**Color**



**Onyx**

Closest Pantone® **447 C**  
 CMYK: **0%, 0%, 4%, 78%**  
 RGB: **56, 56, 54**  
 Closest Web Safe: **#333333**  
 HEX: **383836**

**Granite Gray**

Closest Pantone® **417 C**  
 CMYK: **0%, 0%, 0%, 62%**  
 RGB: **96, 96, 96**  
 Closest Web Safe: **#666666**  
 HEX: **606060**

**Pine Tree**

Closest Pantone® **Black C**  
 CMYK: **0%, 2%, 4%, 82%**  
 RGB: **46, 45, 44**  
 Closest Web Safe: **#333333**  
 HEX: **2E2D2C**

**Spanish Gray**

Closest Pantone® **Cool Gray 7C**  
 CMYK: **0%, 0%, 0%, 40%**  
 RGB: **153, 153, 153**  
 Closest Web Safe: **#999999**  
 HEX: **999999**

**Silver Sand**

Closest Pantone® **428 C**  
 CMYK: **1%, 0%, 0%, 23%**  
 RGB: **196, 197, 197**  
 Closest Web Safe: **#CCCCCC**  
 HEX: **C4C5C5**

**Gainsboro**

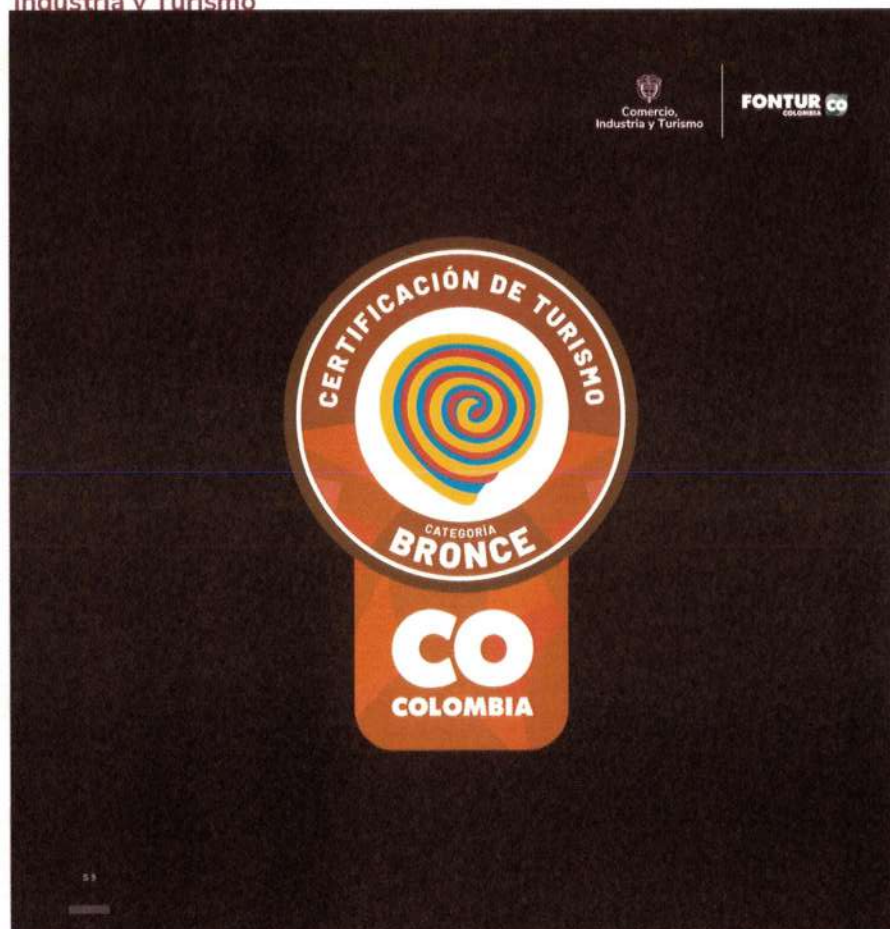
Closest Pantone® **7506 C**  
 CMYK: **0%, 0%, 0%, 15%**  
 RGB: **218, 218, 218**  
 Closest Web Safe: **#CCCCCC**  
 HEX: **DADADA**

#### CERTIFICACIÓN DE TURISMO

### Categoría BRONCE

Se otorgará la Marca de Certificación de Turismo en la Categoría BRONCE, bajo las siguientes consideraciones:

Se les otorgará la marca de certificación de turismo en la categoría de BRONCE, a aquellos Usuarios que cuenten con mínimo dos (2) certificaciones.



## CERTIFICACIÓN DE TURISMO

### Categoría BRONCE

**Ícono:**

Se mantiene la antigua iconografía del sol Muisca para mantener la unidad.

**Color:**

Gama tonal de tonos bronce y ocres, simulando efecto de brillo.

⚠ Para cualquier consulta relacionada con el uso de esta marca, se recomienda ponerse en contacto con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT) y/o con el Fondo Nacional de Turismo (FONTUR).

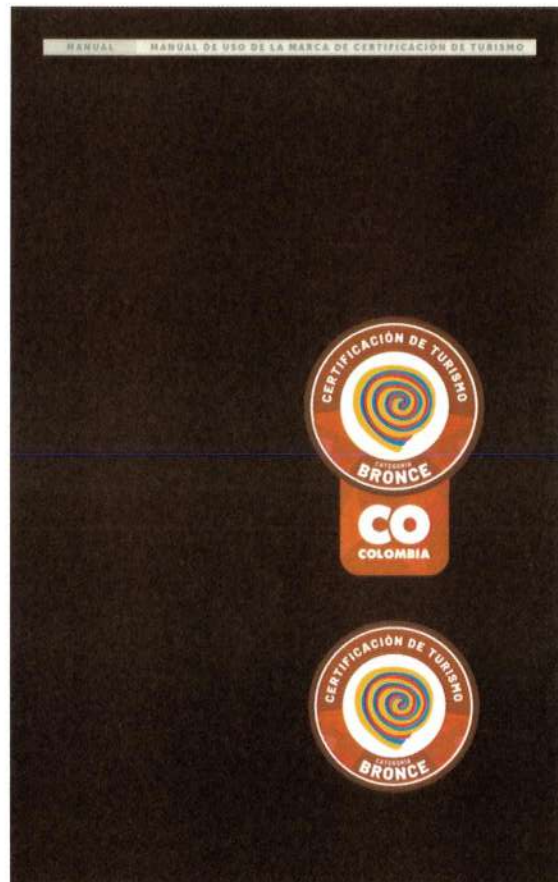
Versión en co-branding  
con marca país CO



Versión principal







## Versiones del sello Certificación de Turismo Categoría BRONCE

1 TINTA COLOR



ESCALA DE GRISES



1 TINTA NEGRO APLICA TAMBIÉN EN BLANCO



CERTIFICACIÓN DE  
TURISMO CATEGORÍA BRONCE

## Estructura y área de reserva

El área de reserva en este sello se utilizará para garantizar que se vea correctamente y no sea obstruido o recortado cuando se aplica en diferentes contextos, fondos y/o con otros sellos o marcas.

Versión principal



Versión en co-branding  
con marca país CO



CERTIFICACIÓN DE  
TURISMO CATEGORÍA  
BRONCE

**Color**



**Seal Brown**

Closest Pantone® **490 C**  
 CMYK: **0%, 64%, 85%, 59%**  
 RGB: **104, 38, 16**  
 Closest Web Safe: **#663300**  
 HEX: **682610**

**Burnt Umber**

Closest Pantone® **174 C**  
 CMYK: **0%, 64%, 78%, 43%**  
 RGB: **45, 53, 32**  
 Closest Web Safe: **#993333**  
 HEX: **913520**

**Chinese Brown**

Closest Pantone® **7599 C**  
 CMYK: **0%, 60%, 79%, 32%**  
 RGB: **174, 70, 36**  
 Closest Web Safe: **#993333**  
 HEX: **AE4624**

**Vivid Red-Tangelo**

Closest Pantone® **7579 C**  
 CMYK: **0%, 55%, 79%, 13%**  
 RGB: **221, 99, 47**  
 Closest Web Safe: **#CC6633**  
 HEX: **DD632F**

**Black Bean**

Closest Pantone® **4975 C**  
 CMYK: **0%, 72%, 93%, 74%**  
 RGB: **67, 19, 5**  
 Closest Web Safe: **#330000**  
 HEX: **431305**

**Spanish Pink**

Closest Pantone® **489 C**  
 CMYK: **0%, 20%, 25%, 2%**  
 RGB: **249, 199, 187**  
 Closest Web Safe: **#FFCCCC**  
 HEX: **F9C7BB**



CERTIFICACIÓN DE TURISMO  
CATEGORÍAS DE CALIDAD

## Tamaños mínimos

Estos son los tamaños mínimos establecidos para la aplicación de todos las "CATEGORÍAS DE CERTIFICACIÓN DE TURISMO" que aseguran que siempre sean legibles, reconocibles, tanto en materiales impresos como en medios digitales. Esto garantiza una representación consistente de la marca o sellos en todas las interacciones con el público, fortaleciendo así su identidad y promoviendo la confianza en la calidad de los servicios turísticos en Colombia.

8 cm / 226 px



6 cm / 170 px



5 cm / 141 px



4 cm / 113 px



Para tamaños menores a 4 cm se recomienda usar la marca a una tinta y sin su contenedor.

No se recomienda en digital usar tamaños inferiores a 113 px.

# Tipografía



Tipografía sellos

# Barlow Black

ABCDEFGHIJKLMN  
NOPQRSTUVWXYZ

⚠ Uso exclusivo para los sellos



Tipografía principal / Titulares

# Futura LT BOLD

Tipografía secundaria / Cuerpos de texto

# Aa

# Museo Sans

300 | ABCDEFGHIJKLMN  
OPQRSTUVWXYZ  
1234567890

500 | ABCDEFGHIJKLMN  
OPQRSTUVWXYZ  
1234567890

700 | ABCDEFGHIJKLMN  
OPQRSTUVWXYZ  
1234567890

900 | ABCDEFGHIJKLMN  
OPQRSTUVWXYZ  
1234567890

300 | ABCDEFGHIJKLMN  
OPQRSTUVWXYZ  
1234567890

500 | ABCDEFGHIJKLMN  
OPQRSTUVWXYZ  
1234567890

700 | ABCDEFGHIJKLMN  
OPQRSTUVWXYZ  
1234567890

900 | ABCDEFGHIJKLMN  
OPQRSTUVWXYZ  
1234567890



## Co-branding y jerarquía de tamaños

CALIDAD TURÍSTICA COLOMBIA

## Co-branding Prestadores de Servicios Turísticos/ Atractivos y Destinos

La ubicación de la marca puede variar según la disposición del formato, se debe garantizar siempre su legibilidad y que se ajuste a los parámetros de jerarquía manteniendo el logo del prestador y/o del atractivo turístico como principal. Cuando existan otras marcas de certificación, deben ubicarse junto a la marca PROGRAMA CALIDAD TURÍSTICA COLOMBIA según se muestra en el gráfico.



⚠ **Cuando es prestador o atractivo**, se usa la aplicación de buenas prácticas de calidad turística Colombia.

⚠ **Cuando es un destino**, se usa la aplicación "Sistemas territoriales de calidad turística Colombia".

⚠ **El MinCIT es el único que puede usar el Programa Calidad Turística Colombia.**

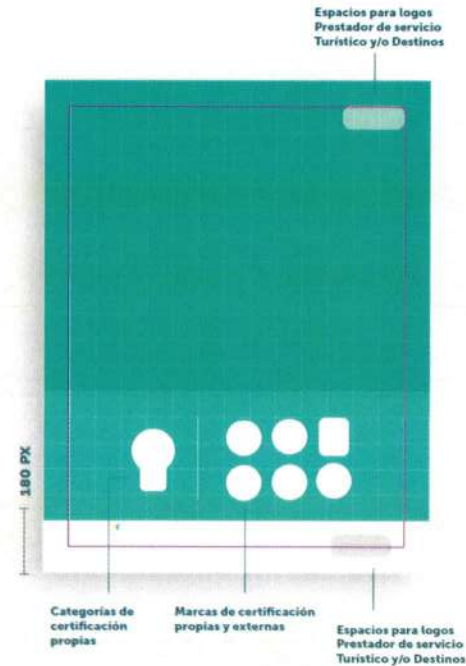
⚠ Para cualquier consulta relacionada con el uso de esta marca, se recomienda ponerse en contacto con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT) y/o con el Fondo Nacional de Turismo (FONTUR).



#### CERTIFICACIÓN DE TURISMO

### Co-branding Prestadores de Servicios Turísticos/ Atractivos y Destinos

La ubicación de la marca puede variar según la disposición del formato, se debe garantizar siempre su legibilidad y que se ajuste a los parámetros de jerarquía manteniendo el logo del prestador y/o del atractivo turístico como principal. Cuando existan otras marcas de certificación, deben ubicarse junto a la marca CALIDAD TURÍSTICA COLOMBIA según se muestra en el gráfico.







## Footer



# COLOMBIA EL PAÍS DE LA BELLEZA



2024

## **ANEXO 2. REGLAMENTO PREMIO COLOMBIANO A LA CALIDAD TURÍSTICA.**

### **1. ¿Qué es del Premio Colombiano a la Calidad Turística?**

Es una categoría de la Medalla al Merito Turístico, que busca promover un modelo de excelencia, entregado como máximo reconocimiento de la Nación a los prestadores de servicios, atractivos y destinos turísticos que han optado por la calidad como una estrategia que propende por su sostenibilidad y competitividad, llevándolas a diferenciarse significativamente en el mercado por su alta capacidad de generar satisfacción en sus grupos de interés y fomentar en su interior una cultura orientada a la excelencia y la mejora continua en los servicios y experiencias que ofrecen en el mercado.

### **2. Objetivos**

#### **2.1. General**

El Premio Colombiano a la Calidad Turística es un incentivo al sector con el fin de destacar las organizaciones turísticas que se han esforzado por establecer un modelo que fomente la cultura de la excelencia y la mejora continua, a través de aspectos como la gobernanza, la sostenibilidad, la inclusión, la innovación, la tecnología y la seguridad, que contribuyen a prestar servicios turísticos de calidad, altamente valorados por los usuarios y grupos de interés.

#### **2.2. Específicos**

- Fomentar una cultura de la excelencia en los servicios turísticos del país
- Identificar y difundir la aplicación de las mejores prácticas sobre la calidad
- Promocionar las mejores experiencias turísticas del país

### **3. Modelo del premio, modelo de excelencia.**

El Premio Colombiano a la Calidad Turística es un modelo de excelencia que permite identificar aspectos sobresalientes y acciones de mejora en la gestión del turismo que se han determinado para la maximización de los resultados, generación de valor y satisfacción de los turistas y demás partes interesadas, con uno de los siguientes enfoques: innovación, sostenibilidad, seguridad, tecnología, accesibilidad y la gobernanza como apalancador, para ofrecer servicios auténticos bajo una gestión transparente con una alta capacidad de cumplimiento, que conlleva a la mejora del rendimiento de la organización, así como de la gestión actual para alcanzar los objetivos del futuro.

Estos aspectos son evaluados desde la percepción de las partes interesadas, la objetividad de la prestación del servicio y la gestión de la organización bajo métodos probados.



Este premio, para el análisis de los proyectos y su gestión, incorpora de manera adaptada el Modelo Europeo de Excelencia Empresarial- EFQM, el cual desarrolla el concepto de calidad total, cuya estructura considera 3 bloques y 7 criterios que inciden en la excelencia de una organización.

**Primer Bloque. Dirección.** Para la consecución y conservación de resultados que satisfagan las necesidades y expectativas de las distintas partes interesadas, que a su vez contribuyen al éxito sostenido de las organizaciones, es necesario:

- el establecimiento de un propósito inspirador y una visión ambiciosa y clara de lo que se espera del futuro.
- el desarrollo de una estrategia en torno a una de las categorías del premio que genere valor y resultados.
- La generación de una cultura que propicie el éxito de la organización.

En este bloque se fijan 2 criterios:

- Propósito, visión y estrategia.
- Cultura de la organización y liderazgo.

**Segundo Bloque. Ejecución.** Para el logro de resultados sobresalientes en la ejecución de manera eficaz y eficiente se debe asegurar que la organización:

- Conoce a las partes interesadas de su ecosistema y se compromete con ellos como actores clave para su éxito.
- Crea valor coherente y consistente.
- Establece e impulsa los niveles de rendimiento que necesita para alcanzar el éxito del ahora y, al mismo tiempo, impulsa la mejora y transformación necesaria para conseguir el éxito futuro.

En este bloque se fijan 3 criterios:

- Involucrar a las partes interesadas.
- Crear valor coherente y consistente.
- Gestionar el funcionamiento y la transformación.

**Tercer Bloque. Resultados.** Es lo que obtiene la organización como consecuencia de la dirección y la ejecución, es lo que determina el rendimiento de la organización, por lo cual es necesario medir y disponer información sobre:

- La retroalimentación de partes interesadas sobre su experiencia y percepción de la organización y los servicios prestados.
- La consecución de su propósito y su estrategia para la creación de valor.
- Su capacidad para predecir y afrontar el futuro.

En este bloque se fijan 2 criterios:

- Percepción de grupos de interés.
- Rendimiento operativo y estratégico.

#### **4. Categorías**

Las categorías a las cuales las organizaciones turísticas pueden presentar su postulación son:

##### **4.1 Destinos Turísticos,** en alguna de las siguientes temáticas:

- a) Sostenibilidad
- b) Accesibilidad
- c) Gobernanza
- d) Innovación y tecnología
- e) Seguridad turística

##### **4.2 Atractivos Turísticos,** en alguna de las siguientes temáticas:

- a) Seguridad
- b) Accesibilidad
- c) Innovación y tecnología

##### **4.3 Prestadores de servicios turísticos,** en alguna de las siguientes temáticas:

- a) Calidad
- b) Sostenibilidad
- c) Seguridad
- d) Accesibilidad
- e) Seguridad turística
- f) Innovación y tecnología

Mínimo debe haber dos participantes por cada categoría. En caso de que solo haya una postulación se dará por cerrada y no válida la categoría.

Se podrá declarar desierta la categoría si los postulantes no alcanzan un puntaje mínimo del 70%.

#### **5. Proceso del premio.**

El proceso para la ejecución del premio es el siguiente:

##### **5.1. Convocatoria y postulación.**

La convocatoria se promocionará a través de la página web del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, correos masivos, piezas gráficas en redes sociales y difusión con gremios del sector turístico.

Para participar, los postulantes deben cumplir con los requisitos legales habilitantes para su operación.

Los interesados que deseen aplicar al premio podrán hacerlo a través del formulario establecido para tal fin en la página web [calidadturistica.gov.co](http://calidadturistica.gov.co).

En el formulario de postulación, además de los datos generales, la caracterización del postulante y la aceptación de términos y condiciones establecidos en el presente reglamento, se deberá adjuntar el informe de postulación siguiendo los parámetros del formato que se disponga para tal fin.

## 5.2. Evaluación y selección de ganadores.

El proceso de evaluación se desarrollará bajo un enfoque de 360° considerando dos momentos.

**5.2.1. Primer momento.** Será una evaluación realizada por usuarios, comunidad, empleados y proveedores, la cual será la base para seleccionar a los finalistas del premio en cada una de las categorías. En cada categoría se seleccionarán 3 finalistas.

Enfoque de la evaluación	Evaluador	Mecanismo de evaluación	Ponderación
Calidad percibida	Demanda (usuarios)	Votación Encuesta de satisfacción	40%
Calidad percibida	Comunidad	Encuesta de satisfacción	30%
Calidad percibida	Empleados y proveedores	Encuesta de satisfacción	30%

**5.2.1.1. Evaluación por parte de la demanda (usuarios).** A través de los formularios que determine el Viceministerio de Turismo los usuarios deben calificar la experiencia obtenida.

En este punto se tienen en cuenta tres aspectos que sumarán a la puntuación final de la siguiente manera:

Aspecto	Criterios para otorgar puntos	Ponderación en la calificación final
Promedio de la satisfacción de los usuarios	El formulario contendrá una serie de preguntas que serán respondidas con respecto a una escala de 0 a 10. El puntaje se otorgará en razón de la media aritmética. Ejemplo: valor media aritmética de la satisfacción del cliente es de 8, entonces se otorgarán 8 puntos	25%
Reconocimiento de la demanda a través de votación	Los primeros 3 puestos recibirán los puntos de la siguiente manera: Primer lugar: 100 puntos Segundo lugar: 85 puntos Tercer lugar: 50 puntos Los demás lugares recibirán 0 puntos.	15%



**Notas:**

- Será responsabilidad de los participantes gestionar el diligenciamiento del formulario.
- El número mínimo de encuestas de satisfacción que deben allegarse por medio del formulario son 10.
- En caso de que no se remitan las 10 encuestas o no se registre información en los formularios sobre la organización participante, el puntaje otorgado a esta será cero.

**5.2.1.2. Evaluación por parte de la comunidad.** A través de los formularios que determine el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, se debe responder a una serie de cuestionamientos que permitirán calificar a la organización sobre su rol, contribución y satisfacción que genera sobre la comunidad. Estos formularios deben ser diligenciados como mínimo por 3 representantes de la comunidad que sean miembros de la junta de acción comunal en la cual se encuentra ubicada la organización.

Aspecto	Criterios para otorgar puntos	Ponderación en la calificación final
Rol de la organización frente a la comunidad	El formulario contendrá una serie de preguntas que serán respondidas con respecto a una escala de 0 a 10. El puntaje se otorgará en razón de la media aritmética. Ejemplo: valor media aritmética de la calificación total es 8, entonces se otorgarán 8 puntos	10%
Contribución a la comunidad	El formulario contendrá una serie de preguntas que serán respondidas con respecto a una escala de 0 a 10. El puntaje se otorgará en razón de la media aritmética. Ejemplo: valor media aritmética de la calificación total es 8, entonces se otorgarán 8 puntos	10%
Satisfacción de la comunidad	El formulario contendrá una serie de preguntas que serán respondidas con respecto a una escala de 0 a 10. El puntaje se otorgará en razón de la media aritmética. Ejemplo: valor media aritmética de la calificación total es 8, entonces se otorgarán 8 puntos	10%

**Notas:**

- Será responsabilidad de los participantes gestionar el diligenciamiento del formulario.
- En caso en que no se registre información en los formularios sobre la organización participante, el puntaje otorgado a esta será cero.

**5.2.1.3. Evaluación por parte de los proveedores y empleados.** A través de los formularios que determine el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, se debe

responder a una serie de cuestionamientos que permitirán calificar a la organización sobre su capacidad de cumplimiento con respecto a estas partes interesadas.

Aspecto	Criterios para otorgar puntos	Ponderación en la calificación final
Satisfacción del/los empleados	El formulario contendrá una serie de preguntas que serán respondidas con respecto a una escala de 0 a 10. El puntaje se otorgará en razón de la media aritmética. Ejemplo: valor media aritmética de la calificación total es 8, entonces se otorgarán 8 puntos	15%
Satisfacción de proveedores	El formulario contendrá una serie de preguntas que serán respondidas con respecto a una escala de 0 a 10. El puntaje se otorgará en razón de la media aritmética. Ejemplo: valor media aritmética de la calificación total es 8, entonces se otorgarán 8 puntos	15%

Notas:

- Será responsabilidad de los participantes gestionar el diligenciamiento del formulario. En caso en que no se registre información en los formularios sobre la organización participante, el puntaje otorgado a esta será cero.

Una vez terminado el primer momento, se seleccionarán las cinco organizaciones con el puntaje más alto por cada categoría, las cuales pasarán al segundo momento de la evaluación.

**5.2.2. Segundo momento.** Será una evaluación realizada por un evaluador técnico con la cual se seleccionarán a los ganadores del premio en cada categoría.

Enfoque de la evaluación	Evaluador	Mecanismo de evaluación	Ponderación
Calidad objetiva	Evaluador Técnico Externo	Formulario sobre la gestión de la organización	30%
Calidad percibida	Comité de evaluación (medalla al mérito turístico)	Formato de evaluación.	40%

**5.2.2.1. Evaluación por parte de los evaluadores técnicos.** El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo designará un profesional para que evalúe el sistema de gestión y de gobierno (Dirección, Ejecución y Resultados) del proyecto, bajo los criterios



del modelo del Premio Colombiano a la Calidad Turística. El evaluador realizará una visita a la organización y se entrevistará con la alta dirección, rangos medios y empleados según aplique, en la cual realizará la evaluación de la siguiente manera:

Aspecto	Criterios para otorgar puntos	Ponderación en la calificación final
Sistema de gestión y de gobierno bloque Dirección	El formulario contendrá una serie de preguntas que serán respondidas con respecto a una escala de 0 a 10. El puntaje se otorgará en razón de la escala. Ejemplo: si el evaluador establece en la escala el valor 10 entonces se otorgarán 10 puntos.	10%
Sistema de gestión y de gobierno bloque Ejecución	El formulario contendrá una serie de preguntas que serán respondidas con respecto a una escala de 0 a 10. El puntaje se otorgará en razón de la escala. Ejemplo: si el evaluador establece en la escala el valor 10 entonces se otorgarán 10 puntos.	10%
Sistema de gestión y de gobierno bloque Resultados	El formulario contendrá una serie de preguntas que serán respondidas con respecto a una escala de 0 a 10. El puntaje se otorgará en razón de la escala. Ejemplo: si el evaluador establece en la escala el valor 10 entonces se otorgarán 10 puntos.	20%
Sistema de gestión y de gobierno sobre aspectos específicos bajo la categoría seleccionada	El formulario contendrá una serie de preguntas que serán respondidas con respecto a una escala de 0 a 10. El puntaje se otorgará en razón de la escala. Ejemplo: si el evaluador establece en la escala el valor 10 entonces se otorgarán 10 puntos.	20%

Notas:

- Para conocer el contenido de los formularios consulte el numeral 17 del capítulo 1 del presente título.

**5.2.2.2. Evaluación por parte del comité de evaluación.** El comité de evaluación de la medalla al mérito turístico evaluará los finalistas, según los informes que presenten los evaluadores técnicos. Este comité a través de un formulario evaluará los resultados de los informes:

Aspecto	Criterios para otorgar puntos	Ponderación en la calificación final
Relevancia de los resultados	El formulario contendrá una serie de preguntas que serán respondidas con respecto a una escala de 0 a 10. El puntaje se otorgará en razón de la media	20%



	aritmética. Ejemplo Valor media aritmética de la calificación total es 8, entonces se otorgarán 8 puntos	
Impactos generados	El formulario contendrá una serie de preguntas que serán respondidas con respecto a una escala de 0 a 10. El puntaje se otorgará en razón de la media aritmética. Ejemplo Valor media aritmética de la calificación total es 8, entonces se otorgarán 8 puntos	20%

**5.2.3. Nominación y selección del ganador.** El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo por cada una de las categorías seleccionará a las 3 organizaciones con el puntaje más alto y a cada una se le notificará su nominación al Premio Colombiano a la Calidad Turística.

El recibir la notificación como nominado al premio, en ninguna circunstancia será equivalente a ser ganador.

Para la selección del ganador, por cada categoría se escogerá la organización que posea la puntuación más alta. En caso de que se presente un empate entre los nominados, se tendrán en cuenta los siguientes criterios de desempate:

- Certificaciones nacionales 10 puntos por cada una
- Certificaciones internacionales 20 puntos cada una
- Tiempo máximo con el que lleva la certificación sin perderla 10 puntos
- Otros reconocimientos 20 puntos por cada uno.

En caso de que no existan certificaciones u otros reconocimientos entre las organizaciones empatadas, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo conformará un jurado tripartito, quien con base en la información de los informes de postulación y de las evaluaciones del primer y segundo momento, seleccionará mediante votación al ganador del premio según su criterio.

**5.3. Ceremonia de Premiación.** El Premio será entregado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. A esta ceremonia podrán asistir los alcaldes, secretarios, directores de turismo, representantes de gremios de turismo y demás personas que considere el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

**5.4. Socialización de Resultados.** Todas las organizaciones postuladas que hayan culminado el proceso de evaluación recibirán un informe de retroalimentación, en el cual podrán identificar aspectos de mejora y fortalezas de acuerdo con los momentos y aspectos evaluados convirtiéndose en una oportunidad valiosa para establecer acciones de mejora que orienten a la organización hacia la excelencia.

## **6. Orientación a postulantes.**

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo podrá orientar a las organizaciones postuladas sobre las etapas del proceso y los criterios de evaluación, lo cual solo consistirá en el acompañamiento sobre la metodología del premio, mas no se abordarán asuntos de fondo ni de contenido. Por consiguiente, de ninguna manera con esta orientación se asegura ser ganador del premio.

Para esta orientación se dispondrán los siguientes canales electrónicos:

- Correo electrónico: [equipocalidad@mincit.gov.co](mailto:equipocalidad@mincit.gov.co)

## **7. Evaluadores**

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo podrá ejecutar el premio a través de proyecto presentado a Fontur o establecer alianzas con gremios o entidades de educación superior acreditadas, para que, a través de ellos, se realicen las actividades de evaluación.

Una vez el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo cuente con los evaluadores para los procesos de evaluación, estos serán capacitados sobre el proceso, los aspectos a evaluar y la elaboración del informe de retroalimentación.

## **8. Reconocimiento y premios.**

Las organizaciones que sean seleccionadas como ganadoras del Premio Colombiano a la Calidad Turística recibirán:

- Un incentivo por parte del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo como ganador del premio.
- Recibir un galardón y un certificado que lo acredita como ganador del Premio Colombiano a la Calidad Turística.
- Podrán hacer uso del Premio Colombiano a la Calidad Turística en sus campañas publicitarias o en cualquier otra estrategia de comunicación por 5 años.
- Divulgación de su premio.
- Ser promovidos como caso de éxito en el marco del Programa Nacional de Calidad Turística.

## **9. Beneficios para los participantes.**

Independientemente de la nominación en una categoría o ganar el premio, de manera general, las organizaciones que se postulen tendrán los siguientes beneficios:

- a) Podrán compararse con otras organizaciones, identificando su posición frente a su competencia.
- b) Podrán identificar aspectos de mejora en su gestión para la prestación de los servicios turísticos que ofrecen.
- c) Podrán beneficiarse de las campañas que invitarán a contratar los servicios que proveen las organizaciones postuladas al premio para su posterior evaluación.
- d) Podrán darse a conocer a diferentes mercados en el marco del premio.



e) Lograrán visibilidad de sus buenas prácticas a través del premio, en caso de ganarlo.

#### **10. Protección de la información.**

Toda la información que los postulantes entregan en el proceso del Premio es de carácter estrictamente confidencial, lo que significa que, sin autorización, ninguna información que comprometa a los participantes será divulgada, salvo a las instancias creadas para el desarrollo de este proceso. Así mismo, se precisa que, en la estructuración del informe y desarrollo de la evaluación, no se requiere de la entrega de secretos industriales.

#### **11. Responsabilidades de los ganadores.**

Será responsabilidad de quienes ostenten el Premio Colombiano a la Calidad Turística:

- Mantener o superar el grado de cumplimiento de los criterios que los hicieron ser distinguidos como ganadores del premio.
- Dar a conocer sus experiencias y resultados a quienes se muestren interesados.
- Servir de ejemplo a los demás Prestadores de Servicios Turísticos.
- Tener un comportamiento que siga siendo consistente con dicha distinción.

#### **12. Revisión y mejora del reglamento del premio.**

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo según considere pertinente podrá ajustar la estructura, las categorías, sus procesos y procedimientos del Premio.

#### **13. Uso del logo del premio.**

Los ganadores pueden utilizar el logo del Premio en sus campañas publicitarias, lo cual les permite promocionar su imagen como una organización con excelencia turística. Esta publicidad puede ser expuesta durante un tiempo máximo de cinco años, haciendo mención del año en el cual fueron ganadores y la categoría en la que le fue otorgado el reconocimiento.

Las artes del logo y su manual de uso serán entregadas a los ganadores 10 días hábiles después de la ceremonia de premiación.

**14. De los formularios para la evaluación del premio.** Para la evaluación del premio se usarán los formularios contenidos en la página web [calidadturistica.gov.co](http://calidadturistica.gov.co)



### **ANEXO 3. REGLAMENTO PARA EL USO DE LA MARCA DEL PREMIO COLOMBIANO A LA CALIDAD TURÍSTICA**

#### **I. GENERALIDADES**

**1. Ámbito de aplicación.** La Marca del Premio Colombiano a la Calidad Turística, en adelante la Marca, podrá otorgarse a los prestadores de servicios turísticos, entidades territoriales y atractivos turísticos con administración, que deseen obtener el derecho a su uso y cumplan con los criterios establecidos en este reglamento y el reglamento para la operación del Premio Colombiano a la Calidad Turística.

**2. Naturaleza.** Es de naturaleza voluntaria e identifica a los prestadores de servicios turísticos, entidades territoriales y atractivos turísticos con administración, que demuestran cumplir con los requisitos establecidos en el presente reglamento.

**3. Principios.** El procedimiento para otorgar el derecho de uso debe regirse, durante todas las etapas de desarrollo y operación, por los principios de trazabilidad, transparencia, imparcialidad y participación de las partes involucradas. Así mismo, se deberá garantizar el registro y documentación de la información correspondiente al otorgamiento, administración y uso de la Marca.

**4. Cumplimiento de la normatividad legal.** El otorgamiento y conservación del derecho al uso de la Marca, deberá tener como condición el acatamiento de la normativa legal y reglamentaria vigente.

**5. Propiedad de la Marca.** La Marca es de propiedad exclusiva de la Nación, administrada por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

El Ministerio podrá ejercer, directamente o a través de terceros, todas las acciones pertinentes para proteger la Marca de utilidades indebidas, abusivas, fraudulentas, engañosas o no autorizadas, con el fin de preservar su imagen y propender por el cumplimiento de los fines propuestos en esta reglamentación.

**6. Política y administración.** La Marca estará a cargo de la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo del Viceministerio de Turismo, dirección que adoptará las acciones que considere necesarias para asegurar su buen funcionamiento.

**7. Actividades de administración.** El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en el desarrollo de su labor como administrador de la Marca ejecutará las siguientes actividades:

- a. Hacer seguimiento a los otorgamientos del derecho de uso.
- b. Llevar y promover un registro de los Usuarios a los que se les haya otorgado el derecho de uso.

- c. Promocionar la Marca a través de los medios de comunicación a su alcance, campañas de promoción turística, sensibilización y educación, entre otros, a nivel nacional e internacional.
- d. Las demás que se consideren pertinentes para la buena gestión y posicionamiento de la Marca.

**8. Condiciones de uso.** Al ganador del Premio Colombiano a la Calidad Turística que se le otorgue el derecho de uso de la Marca debe mantener las condiciones que habilitaron tal uso.

El uso de la Marca deberá cumplir como mínimo con las siguientes condiciones:

- a) Podrá ser utilizada en los medios que considere el usuario. En caso de utilizar logos de terceros, estos deben ser utilizados conforme al manual de uso de cada uno de ellos.
- b) Deberá ser exhibida únicamente por los ganadores del Premio Colombiano a la Calidad Turística.
- c) La utilización de la Marca deberá cumplir con las condiciones señaladas en su respectivo manual gráfico.

**9. Cancelación de los derechos de uso.** El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo podrá cancelar los derechos de uso de Marca otorgados, cuando se presente alguna de las siguientes causales:

- a) Solicitud del ganador dentro del período otorgado para su uso.
- b) Vencimiento del período para el cual fue otorgado (3 años).
- c) Imposición de sanciones por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio, Superintendencia de Transporte o de las autoridades competentes, según sea el caso, excepto cuando la sanción impuesta sea la de amonestación.
- d) Incumplimiento de los criterios establecidos en el presente reglamento.
- e) Suministro de información falsa en el Programa Nacional de Calidad Turística.
- f) La no renovación oportuna del Registro Nacional de Turismo, cuando este aplique.

**10. Gratuidad.** El otorgamiento del derecho de uso de la Marca no tendrá costo.

## **II. DEL ACCESO AL DERECHO DE USO DE LA MARCA**

**11. Condiciones para acceder al otorgamiento de la Marca y su procedimiento de otorgamiento.**

Solo se entregará la Marca a los ganadores del Premio Colombiano a la Calidad Turística siguiendo el proceso establecido en el reglamento para la operación del Premio Colombiano a la Calidad Turística establecido en el [Anexo 2](#).

**12. Registro del derecho de uso.** El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo llevará el registro de quienes se les otorgue el derecho de uso. Este registro será público y deberá suministrar como mínimo la siguiente información:



- **Nombre e identificación del usuario:** nombre de la razón social, nombre del establecimiento, NIT, RNT, matrícula mercantil, logo de la empresa.
- **Tipo de usuario:** Prestador de servicios turísticos (categoría y subcategoría de prestador de servicios turísticos), Destino Turístico y Atractivo Turístico.
- **Fecha de otorgamiento y vencimiento de la certificación, código del certificado.**
- **Estado del derecho de uso:** Vigente, suspendido, anulado
- **Dirección, departamento, ciudad y georreferenciación (latitud y longitud)**
- **Datos de contacto para ventas:** Número de teléfono o celular, correo electrónico y página web
- **Redes sociales:** Facebook o Instagram o X (antes Twitter).
- **Datos de contacto del responsable de la certificación:** Nombre, cargo, teléfono o celular y correo electrónico

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo deberá solicitar a los usuarios a los cuales se otorgue el derecho de uso, el consentimiento para el uso y tratamiento de sus datos de acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, la que la modifique, sustituya o reemplace. Los usuarios que no autoricen el uso y tratamiento de sus datos no podrán ser incorporados en el directorio y/o registro de usuarios que poseen el derecho de uso.

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo dará aviso a las autoridades competentes sobre cualquier irregularidad que se llegase a evidenciar en el registro para el otorgamiento del derecho de uso, para que se inicien las investigaciones pertinentes.

**13. Uso de la Marca.** El uso de la Marca deberá cumplir las siguientes condiciones:

- e) Podrá ser utilizada en los medios que considere el ganador del Premio.
- f) Deberá exhibirse únicamente en los establecimientos o lugares que sean ganadores del Premio.
- g) La utilización de la Marca deberá cumplir con el manual gráfico de uso.
- h) Para el uso de la Marca el ganador deberá indicar la categoría y temática que habilitaron su uso.

**14. Vigencia.** El otorgamiento del derecho de uso de la Marca es por 5 años y su vigencia estará sujeta al mantenimiento de las condiciones que habilitaron la entrega del derecho de su uso.

### **III. DEL MANUAL GRÁFICO**

**15. Del manual gráfico.** Para el uso de la Marca adopta el siguiente manual gráfico.



MANUAL DE IMAGEN Y USO  
DEL PREMIO COLOMBIANO  
A LA CALIDAD TURÍSTICA

V3 06/09/2024

## Presentación

En el marco del **Programa Nacional de Calidad Turística** y la Medalla al Mérito Turístico, se ha creado el **Premio Colombiano a la Calidad Turística**. La finalidad de este manual es la de describir de manera clara las condiciones de uso de dicho premio por parte de los prestadores de servicios, atractivos y destinos turísticos que sean reconocidos con el mismo.

## Estrategia de Comunicación



#### CONCEPTO GENERAL

### **Premio Colombiano a la Calidad Turística**

El Premio Colombiano a la Calidad Turística es un modelo de excelencia, entregado como máximo reconocimiento del sector a los prestadores de servicios, atractivos y destinos turísticos que han optado por la calidad como una estrategia que propende por su sostenibilidad y competitividad, llevándolos a diferenciarse significativamente en el mercado por su alta capacidad de generar satisfacción en sus grupos de interés y fomentar en su interior una cultura orientada a la excelencia y mejora continua de los servicios y experiencias ofrecidas.

#### EL PREMIO TIENE COMO OBJETIVOS PRINCIPALES:

- Fomentar una cultura de la excelencia en los servicios turísticos del país.
- Identificar y difundir la aplicación de las mejores prácticas sobre la calidad.
- Promocionar las mejores experiencias turísticas del país.

## Contexto

**El Programa Nacional de Calidad Turística** es una iniciativa del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, que hace parte integral del Sistema Nacional de Turismo y que tiene como propósito fomentar la gobernanza de la calidad turística e impulsar una cultura de la excelencia en los servicios, atractivos y destinos turísticos del país desde un enfoque integral.

Para la operación del Programa se conforman una serie de distintivos que permiten identificar el grado de madurez de los prestadores de servicios, atractivos y destinos turísticos frente a la gestión de la calidad.

En ese sentido el Premio Colombiano a la Calidad Turística es el máximo galardón, que identifica a los prestadores de servicios, atractivos y destinos turísticos que poseen un rendimiento sobresaliente y que van más allá de la calidad, demostrando planeación estratégica, así como rigurosidad y empeño en la ejecución y la mejora continua, convirtiéndose en referentes para el sector por la manera en que afrontan los retos que impone el mercado.

Las categorías a las cuales las organizaciones turísticas pueden presentar su postulación y obtener este distintivo son:

### Destinos turísticos:

1. Sostenibilidad
2. Accesibilidad
3. Gobernanza
4. Innovación y tecnología
5. Seguridad turística

### Atractivos Turísticos:

1. Seguridad
2. Accesibilidad
3. Innovación y tecnología

### Prestadores de servicios turísticos:

1. Calidad
2. Sostenibilidad
3. Seguridad
4. Accesibilidad
5. Seguridad turística
6. Innovación y tecnología



#### DISTINTIVO

### **Premio Colombiano a la Calidad Turística**

En la cultura muisca, el derecho de llevar las orejas y la nariz horadadas para ponerse en ellas joyas, era símbolo de poder, reservado para las altas jerarquías tanto civiles como sacerdotales.

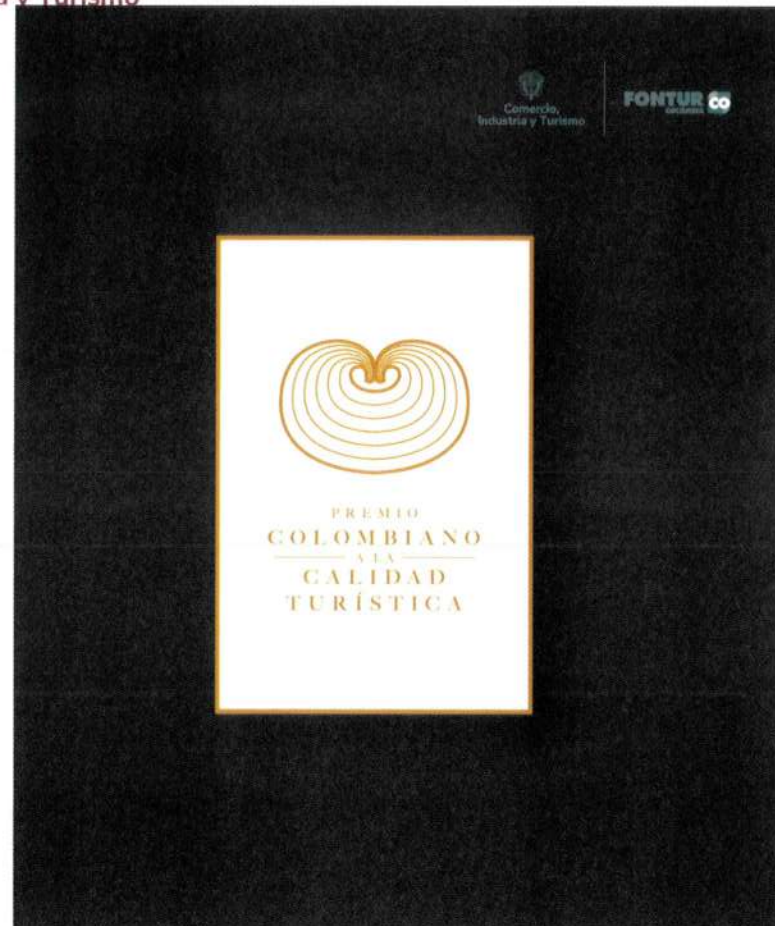
Inspirado en la pechera muisca, este premio distingue y eleva el status de los prestadores, destinos y atractivos turísticos que lo reciben.



CONSIDERACIONES DE OTORGAMIENTO

## Premio Colombiano a la Excelencia Turística

Para realizar entrega del distintivo, el Usuario debe haber culminado el proceso de convocatoria y evaluación del premio, el cual es entregado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.





#### PREMIO COLOMBIANO A LA CALIDAD TURÍSTICA

### Concepto y descripción

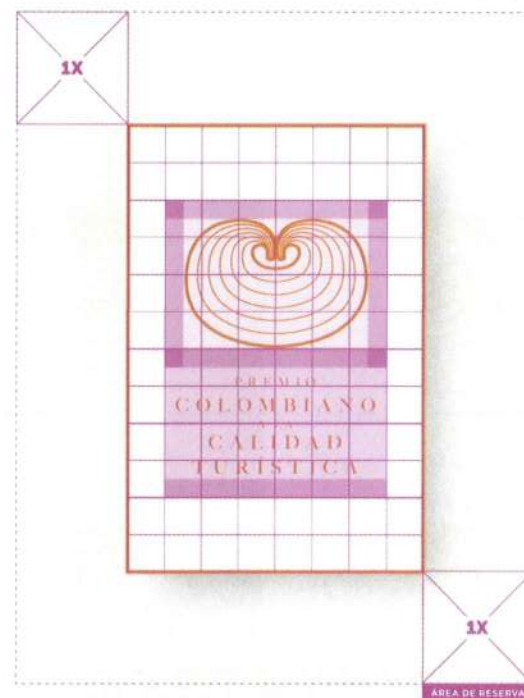
Inspirado en las pecheras y narigueras muisca, elementos de oro de gran valor y virtuosismo, símbolos del poder reservados a las altas jerarquías tanto civiles como sacerdotales, este elemento en dorado representa el valor, el orgullo y la sofisticación.

PREMIO COLOMBIANO A LA CALIDAD TURÍSTICA

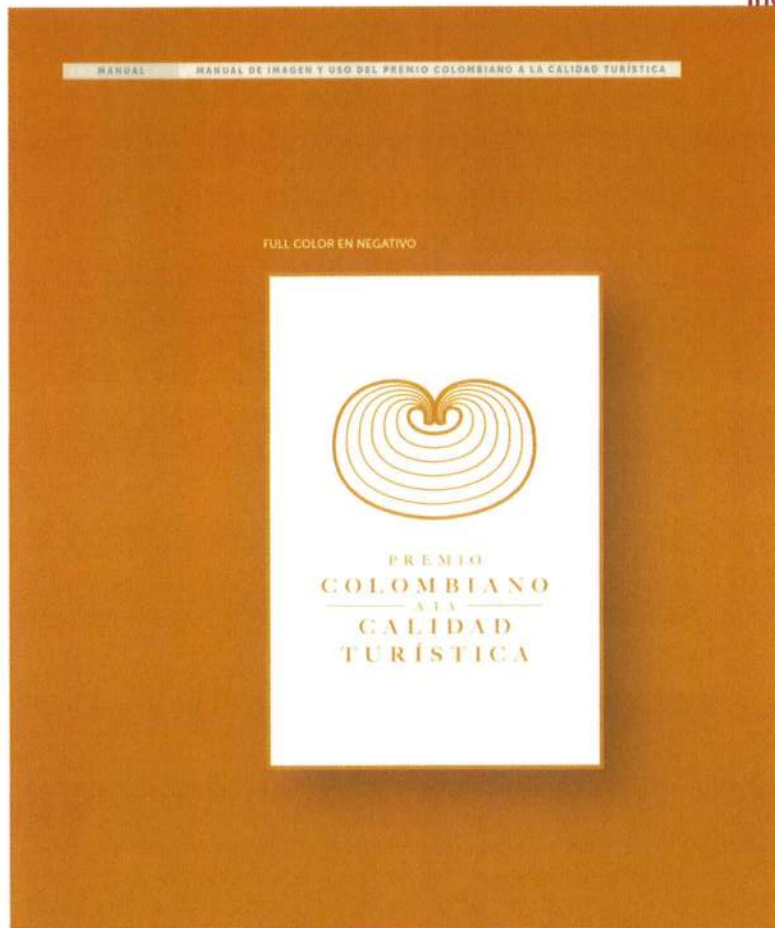
## Estructura y área de reserva

El área de reserva en el identificador del premio se utilizará para garantizar que se vea correctamente y no se sea obstruido o recortado cuando se aplica en diferentes contextos o fondos.

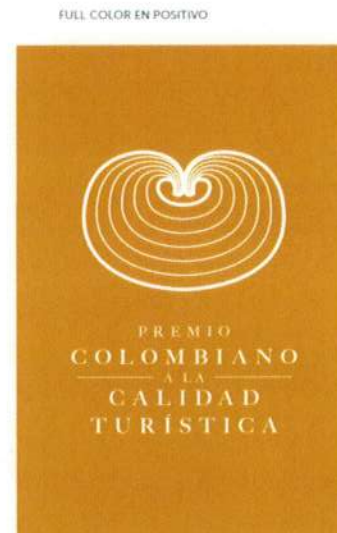
⚠ Para cualquier consulta relacionada con el uso de este distintivo, se recomienda ponerse en contacto con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT) y/o con el Fondo Nacional de Turismo (FONTUR).



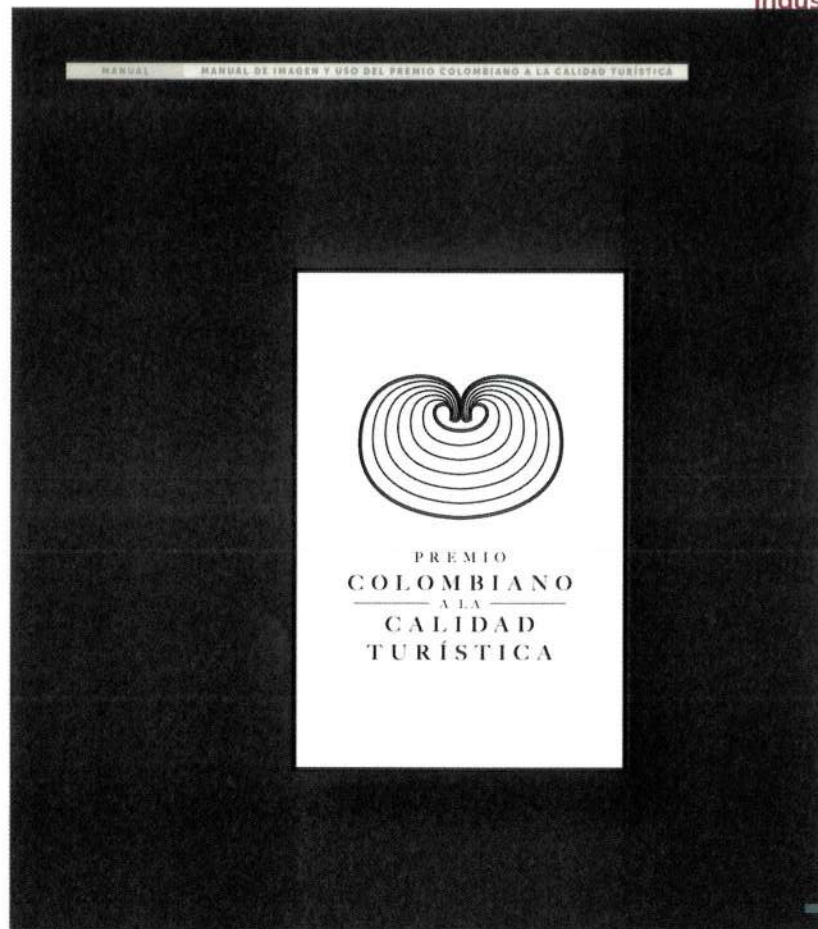




## Versiones del premio



FONTUR 



  
Comercio,  
Industria y Turismo



PREMIO COLOMBIANO A LA CALIDAD TURÍSTICA

**Versiones en B/N y a una tinta**



#### PREMIO COLOMBIANO A LA CALIDAD TURÍSTICA

### Tamaños mínimos

Para la aplicación de este distintivo se definen los siguientes tamaños mínimos, esto con el objeto de garantizar la correcta aplicación del premio en los canales establecidos, digital o impreso.

El uso del símbolo solo es para invitaciones especiales a modo de sello y para otros elementos de POP, como botones o pines, siempre y cuando estén apoyados con otras piezas o formen parte del evento.



3 cm



3 cm



2,5 cm

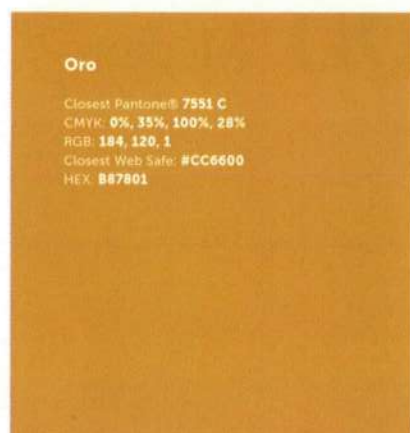


1,5 cm



PREMIO COLOMBIANO A LA CALIDAD TURÍSTICA

**Color**



Esta es la recomendación para  
impresiones especiales.



### Tipografía Principal

Aa

**Tipografías  
Principales**

Big Caslon Medium

Medium | ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ  
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz  
1234567890!@#\$%^&\*()~

### Tipografía secundaria / Cuerpos de texto

Museo Sans

100 | ABCDEFGHIJKLMNOP  
OPQRSTUVWXYZ  
1234567890

500 | ABCDEFGHIJKLMNOP  
OPQRSTUVWXYZ  
1234567890

700 | ABCDEFGHIJKLMNOP  
OPQRSTUVWXYZ  
1234567890

900 | ABCDEFGHIJKLMNOP  
OPQRSTUVWXYZ  
1234567890

100 | ABCDEFGHIJKLMNOP  
OPQRSTUVWXYZ  
1234567890

500 | ABCDEFGHIJKLMNOP  
OPQRSTUVWXYZ  
1234567890

700 | ABCDEFGHIJKLMNOP  
OPQRSTUVWXYZ  
1234567890

900 | ABCDEFGHIJKLMNOP  
OPQRSTUVWXYZ  
1234567890

## PREMIO COLOMBIANO A LA CALIDAD TURÍSTICA

### Usos incorrectos

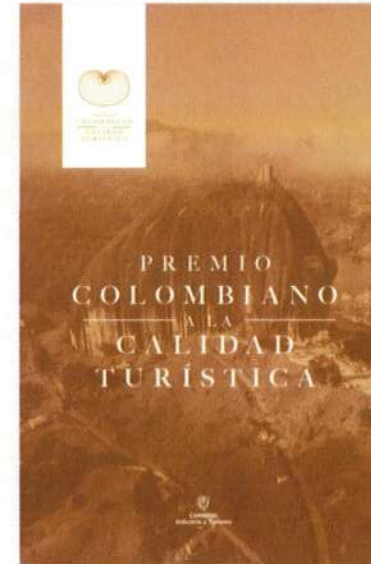
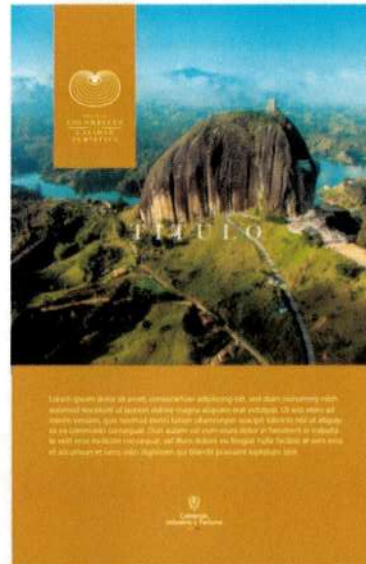
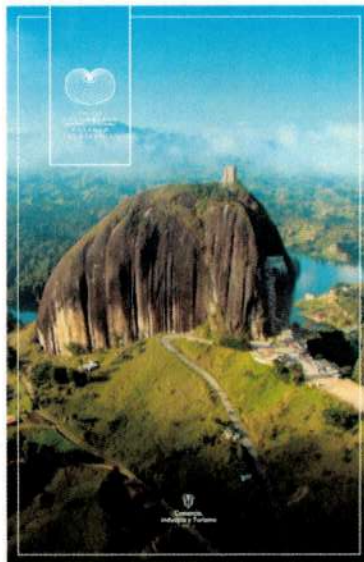
Los errores en la aplicación del **Premio Colombiano a la Calidad Turística** podrían manifestarse en situaciones se realicen cambios en el orden y la ubicación de los elementos, se eliminen componentes importantes o se utilicen medios en donde los elementos gráficos no sean legibles.

⚠ Para cualquier consulta relacionada con el uso de esta marca, se recomienda ponerse en contacto con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT) y/o con el Fondo Nacional de Turismo (FONTUR).





## KV general



# COLOMBIA EL PAÍS DE LA BELLEZA

2024

## ANEXO 4. METODOLOGÍA PARA MEDIR EL RIESGO

### 1. RIESGO REAL

#### 1.1. Metodología de gestión del riesgo Norma Técnica Colombiana NTC ISO 21101

La NTC ISO 21101 es una norma internacional que establece los requisitos y directrices para un sistema de gestión en el ámbito del turismo de aventura. Esta norma se encuentra alineada con la NTC ISO 31000, que se centra en la gestión del riesgo.

##### Definiciones:

- **Riesgo:** efecto de la incertidumbre sobre los objetivos.
- **Gestión del riesgo:** actividades coordinadas para dirigir y controlar la organización con relación al riesgo
- **Fuente de riesgo:** elemento que, por sí solo o en combinación con otros, tiene el potencial de generar riesgo
- **Evento:** ocurrencia o cambio de un conjunto particular de circunstancias
- **Consecuencia:** resultado de un evento que afecta a los objetivos
- **Parte interesada:** persona u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad
- **Probabilidad:** posibilidad de que algo suceda
- **Control:** medida que mantiene y/o modifica un riesgo

El término gestión de riesgos hace referencia al proceso de identificación y evaluación de riesgos (qué es lo que podría salir mal), y a la creación de un plan para disminuirlos o controlarlos, y para reducir las consecuencias que podrían tener en la empresa. Un riesgo implica una posible pérdida o daño. Los riesgos pueden originarse por distintas causas, como la responsabilidad legal, los desastres naturales, los accidentes, los errores de gestión o las amenazas de ciberseguridad.

El proceso de la gestión del riesgo según la NTC ISO 31000, implica la aplicación sistemática de las siguientes actividades: comunicación y consulta, establecimiento del contexto y evaluación, tratamiento, seguimiento, revisión, registro e informe del riesgo, como se muestra a continuación:



Tomado de ISO 31000:2018

A continuación, se genera la explicación de cada etapa:



**a) Alcance, contexto y criterios:** El propósito de establecer el alcance, contexto y criterios es adaptar el proceso de la gestión del riesgo, para permitir una evaluación del riesgo eficaz y un tratamiento apropiado.

*En otras palabras, antes de entrar a identificar y tratar los riesgos, es importante definir la actividad que será analizada, su alcance (límites o interrelación con otras actividades), las condiciones o factores (que pueden ser internos o externos) que afectan dicha actividad, y los criterios con los cuales se realizará la posterior valoración de los riesgos.*

**Ejemplo:**

*La información expuesta a continuación es un supuesto y no corresponde con la realidad de ninguna organización. Simplemente está suministrada a modo de ejemplo.*

<b>ALCANCE, CONTEXTO Y CRITERIOS</b>	
<b>ACTIVIDAD GENERAL SOBRE LA QUE SE HARÁ EL ANÁLISIS DE RIESGOS:</b>	Servicio de cabalgata
<b>ALCANCE DE LA ACTIVIDAD</b> (lugares, duración y todas las actividades dentro de la actividad):	Lugar: Finca ABC – Municipio XYZ Recorridos de 1 hora, 2 horas, 3 horas Actividades: recogida de los turistas, diligenciamiento de documentos, inducción, desarrollo de la cabalgata, paradas de hidratación, cierre de la actividad.
<b>OBJETIVOS DE LA GESTIÓN DEL RIESGO DE LA ACTIVIDAD:</b>	Evitar la ocurrencia de accidentes Atender adecuadamente una situación de riesgo
<b>LÍMITES E INTERFACES:</b>	- La actividad de recogida de turistas puede incluir personas que harán otra actividad - En temporadas altas se subcontrata el servicio de cabalgata con otras agencias del sector - Hay interfaz con el SG-SST
<b>METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DEL RIESGO:</b>	Calificación de la probabilidad de ocurrencia y el nivel de consecuencia
<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL RIESGO:</b>	Criterios: Consecuencia: de 5 a 1 Probabilidad: de 5 a 1  Niveles de riesgos: Entre 1 y 3 Bajo Entre 4 y 9 Medio Entre 10 y 25 Alto

**b) Evaluación del riesgo**

La evaluación del riesgo es el proceso que comprende las actividades de identificación del riesgo, análisis del riesgo y valoración del riesgo.

i. Identificación del riesgo:

El propósito de la identificación del riesgo es encontrar, reconocer y describir los riesgos que pueden afectar a una organización en el logro de sus objetivos.

Al momento de identificar los riesgos, es importante realizar una adecuada clasificación de los mismos, lo que permitirá abordarlos de forma más eficiente. La clasificación consiste en ubicar al riesgo en una de las categorías presentadas a continuación, considerando además los aspectos de seguridad asociados. La seguridad es concebida como la “ausencia de riesgo”: es un estado en el cual los peligros y las condiciones que pueden provocar daños, son controlados para preservar el bienestar y la conformidad de los individuos, la comunidad, el medio ambiente, la información, entre otros. Por tanto, es un concepto que debe estar presente de manera transversal cuando se gestionan los riesgos en los establecimientos de turismo.

A continuación, se presenta un tipo de clasificación de los riesgos según sus características, por lo tanto, es factible encontrar otras clasificaciones, en tanto que el presentado aquí, puede tomarse como simple referencia:

Clasificación de los riesgos	Definición	Aspectos de seguridad a tener en cuenta, como referencia
<b>Riesgos de la operación de actividades de Aventura</b>	Son los que se originan en los procesos de operación de las actividades de aventura. Su principal característica es que pueden producir pérdidas por fallos o deficiencias operativas. Comprenden riesgos provenientes de la operación de los servicios turísticos o del control operacional. Esta clasificación también puede comprender riesgos de tecnología, teniendo en cuenta que cualquier conjunto de técnicas o métodos de actuación puede considerarse un tipo de tecnología.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Seguridad en la operación de los servicios turísticos</li> <li>✓ Seguridad de las instalaciones y equipos</li> </ul>

ii. Análisis del riesgo:

El propósito del análisis del riesgo es comprender la naturaleza del riesgo y sus características. El análisis del riesgo implica la consideración de diferentes aspectos, tales como, fuentes de riesgo, consecuencias, probabilidades, eventos, escenarios, controles y su eficacia.

iii. Valoración del riesgo:

La valoración del riesgo implica comparar los resultados del análisis del riesgo con los criterios del riesgo establecidos para determinar cuándo se requiere una acción adicional.



Tenga en cuenta que, en este ejemplo de metodología, para hallar el nivel del riesgo, debe multiplicar las calificaciones otorgadas a cada uno de los dos criterios. Ejemplo

Consecuencias: 5

Probabilidad: 3

Nivel de riesgo (se multiplican):  $5 \times 3 = 15$

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN DE LA CONSECUENCIA		
5	Catastrófica	Situación muy grave que aparece sin advertencia previa y puede originar graves problemas a los usuarios o personal involucrado en la actividad. Incumplimiento de normas de seguridad, reglamentos, etc.
4	Mayor	Gran descontento por parte del cliente (interno o externo) o los colaboradores, ya que acarrea gastos de reparaciones altos, disminución de las características del producto o costos de reproceso de las actividades.
3	Moderada	El cliente o personal implicado probablemente detectará la situación y le provocará cierta molestia, aunque no es un rechazo total. Puede suponer ciertos gastos para eliminar el problema.
2	Menor	El cliente o personal involucrado lo puede detectar, pero apenas le causa molestias o problemas. No supone disminución de las características del producto o servicio.
1	Insignificante	Escasa importancia. No influirá en el producto ni en el servicio, el cliente no se percatará de su existencia.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN PROBABILIDAD DE OCURRENCIA		
5	Muy Alta	Casi con toda seguridad se producirá la falla o problema.
4	Alta	Probabilidad alta de que se produzca la falla o problema, debido a que el proceso no se encuentra bajo control y no se tiene la capacidad asegurada.
3	Moderada	Probabilidad moderada de que se produzca la falla. Los problemas aparecen de forma ocasional.
2	Baja	Probabilidad de muy pocos fallas o materialización del riesgo.
1	Remota	Es impensable pensar que se produzca el problema, porque se tiene gran experiencia o control sobre la actividad.

TABLA DE CLASIFICACIÓN DEL RIESGO		
NIVEL DE RIESGO	ACCIÓN Y PLANIFICACIÓN EN EL TIEMPO	
1 A 3	BAJO	No se necesita mejorar la acción preventiva. Sin embargo se deben considerar soluciones más rentables o mejoras que no supongan una carga económica importante. Se requieren comprobaciones periódicas para asegurar que se mantiene la eficacia de las medidas de control.
4 A 9	MEDIO	Se deben hacer esfuerzos para reducir el riesgo, determinando las inversiones precisas. Las medidas para reducir el riesgo deben implantarse en un periodo determinado. Cuando el riesgo moderado está asociado con consecuencias altas, se precisará una acción posterior para establecer, con más precisión, la probabilidad de daño como base para determinar la necesidad de las medidas de control.
10 A 25	ALTO	No debe comenzarse el trabajo hasta que se haya reducido el riesgo. Puede que se precisen recursos considerables para controlar el riesgo. Cuando el riesgo corresponda a un trabajo que se está realizando, se deberán tomar las medidas necesarias para la liquidación de las operaciones en un breve plazo y proceder a controlar el riesgo.



Ejemplo:

IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DEL RIESGO																
ACTIVIDAD ESPECÍFICA	ROUTINARIA		SUPERVISADA		INVOLUCRADOS			RIESGO / EVENTO	FUENTE	TIPO DE RIESGO						CAUSAS
	Si	No	Si	No	Cliente	Subcontratista	Visitante			Estratégico	De reputación	Operativo	Financiero / Económico	De cumplimiento	De tecnología	
Ejemplo... Recogida de los turistas / Transporte	x		x		x	x		Accidente de tránsito	Vehículos Peatones Vías			x				Fallas mecánicas Exceso de velocidad Imprudencia del conductor
Ejemplo... Operación del establecimiento	x		x		x	x	x	Operar sin RNT	Requisitos legales					x		Desconocimiento de los requisitos legales No renovar oportunamente el RNT

IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DEL RIESGO								VALORACIÓN DEL RIESGO ANTES DEL TRATAMIENTO			
CONSECUENCIAS (Positivas o negativa)	VALORACIÓN FINANCIERA DEL RIESGO	CONTROLES EXISTENTES ACTUALMENTE				¿LOS CONTROLES SON EFICACES?		Consecuencia	Probabilidad	Nivel del riesgo	Clasificación del riesgo
		Instalaciones	Vestuario	Equipo	Otros	Si	No				
Lesiones personales Pérdidas materiales Muerte				Vehiculos con medidas de seguridad	Capacitación	x		5	3	15	ALTO
Sanciones económicas Cierre del establecimiento	5-50 SMLMV: \$5'000.000 a \$50'000.000				Renovación anual del RNT	x		4	3	12	ALTO

### c) Tratamiento del riesgo

El propósito del tratamiento del riesgo es seleccionar e implementar opciones para abordar el riesgo y de esta manera evitar que se materialice en la realidad.

Con este análisis se proporciona una forma posible de medirlos para tomar decisiones, de si debemos tratarlos o no, igualmente se puede proyectar la magnitud y la gravedad de las consecuencias del riesgo a los que está expuesta la empresa y, de esta forma, poder gestionarlos adecuadamente. Se debe definir un umbral que

determine los riesgos asumibles y los diferencie de los que no lo son. En función de la relevancia de los riesgos podremos optar por:

ACCIONES PARA RIESGOS	
DESCRIPTOR	DESCRIPCIÓN
BAJO	Asumir el riesgo
MODERADO	Asumir / reducir el riesgo
ALTO	Reducir, Evitar, Transferir el riesgo
EXTREMO	Evitar, Reducir, Transferir el riesgo

- Asumirlos: aceptar su existencia y monitorizarlos.
- Asumirlos y reducirlos: adoptar medidas que mitiguen su impacto o su probabilidad a través de la implementación y monitorización de controles.
- Reducir, evitar o transferir: compartirlos o transferirlos a terceros a través de seguros, contratos, etc.

Ejemplo:

IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DEL RIESGO	TRATAMIENTO DEL RIESGO ¿Es necesario / posible, tomar más acciones para abordar el riesgo?	VALORACIÓN DEL RIESGO DESPUÉS DEL TRATAMIENTO- RIESGO RESIDUAL			
		Consecuencia	Probabilidad	Nivel del riesgo	Clasificación del riesgo
ACTIVIDAD ESPECÍFICA	ACCIONES PARA ABORDAR EL RIESGO (Definir responsable y fechas de ejecución)				
<i>Ejemplo...</i> <i>Recogida de los turistas / Transporte</i>	<i>Establecer e implementar cronograma de mantenimiento preventivo de los vehículos</i> <i>Gerente / Segundo semestre de 2022</i>	5	1	5	<b>MEDIO</b>
<i>Ejemplo...</i> <i>Operación del establecimiento</i>	<i>Capacitación al personal sobre la importancia del cumplimiento de los requisitos legales y las implicaciones de no cumplir</i> <i>Talento humano / Semestral</i>	4	1	4	<b>MEDIO</b>

**NOTA IMPORTANTE:**

La metodología de gestión del riesgo utilizada corresponde a directrices generales de las normas NTC ISO 21101:2020, ISO 31000:2018 y algunos componentes del método AMEF (análisis de modo y efecto de fallas), sin embargo, cada organización o prestador de servicios turísticos está en libertad de elegir la metodología que más se ajuste a sus necesidades y particularidades, bien sea la presentada en este anexo o cualquiera otra existente, incluso la combinación de varios métodos.



## 1.2. Metodología de gestión del riesgo de turismo de aventura (ATTA)

La **ATTA (Adventure Travel Trade Association)** proporciona definiciones sobre los términos "peligro" y "riesgo" en el contexto del turismo de aventura, que son clave para la planificación y operación segura de estas actividades.

**Peligro:** se refiere a una fuente potencial de daño, lesión o perjuicio. En turismo de aventura, un peligro podría ser un elemento o situación que tiene la capacidad inherente de causar daño, como terrenos accidentados, condiciones climáticas extremas, o el uso de equipos especializados. Los peligros son características o condiciones del entorno o actividad que pueden generar un riesgo, pero no necesariamente causan daño por sí mismos.

**Riesgo:** es la probabilidad o la posibilidad de que ocurra un evento negativo o accidente debido a la exposición a un peligro. En otras palabras, el riesgo se refiere a la probabilidad de que un peligro específico cause daño. En el turismo de aventura, esto puede incluir la posibilidad de que un escalador se lesione al caer o que un kayakista se vuelque en aguas turbulentas.

A continuación, se presenta cada una de las etapas según las siglas en inglés RIAT, que, a partir de ahora para efectos del texto, se denominará Metodología de Gestión del Riesgo en Turismo de Aventura:

R -	Risk Recognition	(Reconocimiento del Riesgo)
I -	Risk Identification	(Identificación del Riesgo)
A -	Assessment of Risk	(Evaluación del Riesgo)
T -	Transfer of Information	(Transmisión de Información)

Esta metodología, que fue desarrollada por la **Adventure Travel Trade Association (ATTA)**, es un marco específico diseñado para gestionar los riesgos en las actividades de turismo de aventura. El objetivo de la Metodología de gestión del riesgo de turismo de aventura es asegurar que las actividades de aventura se realicen de manera segura, controlando, tanto los riesgos reales como los percibidos, para garantizar la seguridad de los participantes y minimizar los posibles incidentes.

A continuación, se explica los componentes claves de esta metodología, aplicándola en un ejemplo de un recorrido de rafting en un río de clase III (dificultad moderada):

### a) Reconocimiento del Riesgo

Este paso consiste en identificar los riesgos potenciales asociados a una actividad de aventura. Los operadores deben evaluar todos los aspectos de la actividad, desde el entorno físico (terreno, clima) hasta las capacidades de los participantes (estado físico, experiencia), para identificar los peligros que podrían representar un riesgo real o percibido para la seguridad de los involucrados.



Ejemplo: Reconocimiento del Riesgo, los riesgos potenciales pueden incluir

- Condiciones del río: corrientes fuertes, rápidos de alta dificultad, variaciones en el nivel del agua, rocas sumergidas.
- Condiciones climáticas: lluvias torrenciales que aumentan el caudal o generan crecidas repentinas.
- Equipo: posibles fallas en chalecos salvavidas, cascos o remos.
- Participantes: falta de experiencia, estado físico limitado o problemas de salud.
- Factores externos: accidentes entre botes, interacción con la fauna local.

## **b) Evaluación del Riesgo**

Una vez que se han identificado los riesgos, el siguiente paso es evaluarlos. Esta evaluación implica analizar la probabilidad de que ocurra un incidente y las posibles consecuencias que podría tener. La evaluación clasifica los riesgos en términos de su gravedad (leves, moderados o graves) y su probabilidad (baja, media, alta), lo que permite priorizar los peligros que requieren medidas de mitigación más rigurosas.

Ejemplo: Evaluar la probabilidad y consecuencia de estos riesgos

- Condiciones del río: alta probabilidad en ciertos tramos, con consecuencias graves como volcadura del bote o lesiones.
- Condiciones climáticas: baja probabilidad de tormenta, pero consecuencias graves si ocurre, como crecidas repentinas.
- Equipo defectuoso: baja probabilidad, consecuencias moderadas, especialmente si afecta la seguridad personal (chalecos, cascos).
- Participantes inexpertos: probabilidad media, ya que los principiantes a menudo no están familiarizados con las técnicas de rafting; las consecuencias pueden variar desde leves (caídas) hasta graves (ahogamiento).
- Factores externos: baja probabilidad, consecuencias moderadas como choques entre botes que podrían generar caídas.

## **c) Implementación de Medidas de Control**

En esta etapa, se establecen e implementan medidas para mitigar o controlar los riesgos identificados. Estas medidas pueden incluir la implementación de protocolos de seguridad, el uso de equipo adecuado, la capacitación de los guías e instructores, y la preparación de los participantes. Se asegura que los operadores estén listos para gestionar cualquier imprevisto que pueda surgir durante la actividad.

Ejemplo: Para mitigar estos riesgos, se aplican las siguientes medidas

- Condiciones del río: realizar una inspección previa del caudal y del estado del río antes de cada recorrido. Evitar los tramos más peligrosos durante condiciones extremas.
- Condiciones climáticas: monitorear el clima con pronósticos actualizados. Cancelar la actividad si se prevén lluvias intensas o crecidas peligrosas.

- Equipo: revisar todo el equipo antes de iniciar el recorrido. Asegurarse de que todos los chalecos y cascos estén en buen estado y sean de la talla adecuada para cada participante.
- Participantes: proporcionar una charla de seguridad antes de comenzar, explicando cómo comportarse en el bote, las técnicas de remo y qué hacer en caso de volcarse.
- Guías o instructores experimentados: asegurar que guías o instructores certificados acompañen la actividad. Cada uno debe estar familiarizado con el río, las condiciones del día y capacitado en rescate en aguas rápidas.
- Plan de emergencias: tener un plan de evacuación y rescate en caso de accidentes, con puntos establecidos a lo largo del recorrido.

#### **d) Transmisión de Información**

La última fase es clave para garantizar que todos los involucrados estén conscientes de los riesgos y las medidas de seguridad. Implica la comunicación efectiva entre los guías, instructores y participantes. Los participantes deben ser informados sobre los posibles riesgos y las precauciones a tomar antes de la actividad, y los guías deben recibir actualizaciones sobre las condiciones del entorno y la actividad en tiempo real.

Ejemplo: Comunicar la información

- Comunicación con los participantes: antes de comenzar la actividad, se les brinda una charla de seguridad que incluye los riesgos y las medidas a seguir. Se les muestra cómo utilizar el equipo de seguridad y se practica la técnica de remado.
- Comunicación entre el equipo de guías: los guías se comunican mediante radios para monitorear las condiciones del río en tiempo real, así como el estado de los participantes durante la actividad.
- Carteles informativos: colocar en la zona de preparación un cartel con las indicaciones de seguridad, la clasificación del río y las normas básicas que deben seguir todos los participantes.

#### **NOTA IMPORTANTE:**

*La metodología de gestión del riesgo de turismo de aventura utilizada corresponde a directrices generales de la Información traducida y adaptada de "Adventure Travel Guide Standard", Adventure Travel Trade Association (ATTA). Se recomienda para mejor visualización de esta metodología, aplicar tablas de rangos y datos para la medición de la probabilidad y la consecuencia, sin embargo, cada organización o prestador de servicios turísticos está en libertad de elegir la metodología que más se ajuste a sus necesidades y particularidades, bien sea la presentada en este anexo o cualquiera otra existente, incluso la combinación de varios métodos.*



## 2. RIEGO PERCIBIDO

### 2.1. Medición a través de encuestas

En cuanto a las actividades de aventura, la percepción de cada participante es un proceso en el que se interpreta la información del entorno, así como sus propios pensamientos, sentimientos y experiencias, clasificándolos en posibles niveles de peligrosidad.

Para evaluar los riesgos percibidos, se recomienda realizar un análisis de satisfacción mediante encuestas, lo que permite identificar cómo los turistas o visitantes perciben el factor seguridad. Se sugiere que la encuesta incluya criterios como experiencia, habilidad, desempeño en técnicas, manejo de grupos y atención de emergencias, entre otros. Este análisis brindará la información necesaria para actualizar y gestionar adecuadamente los riesgos asociados a las actividades de turismo de aventura.

Para mayor claridad, se aplicará la metodología descrita en el ejemplo para medir la percepción de riesgos en rafting:

#### a. Definición de criterios de evaluación

Se deben identificar los factores que influyen en la percepción del turista sobre la seguridad y gestión del riesgo. Algunos criterios comunes incluyen:

**Experiencia del operador:** nivel de experiencia y trayectoria del operador en la actividad específica.

Ejemplo: calidad de la instrucción sobre seguridad proporcionada antes del inicio de la actividad (uso del equipo, procedimientos en caso de caída al agua, etc.).

**Habilidad técnica del guía/instructor:** valoración de la competencia técnica en la ejecución de la actividad.

Ejemplo: conocimiento técnico sobre las técnicas de rafting y manejo de la embarcación.

**Desempeño del equipo en manejo de grupos:** eficiencia en la supervisión de grupos y la habilidad para anticiparse a las necesidades de los participantes.

Ejemplo: manejo de la actividad por el instructor antes, durante y después de la actividad, incluyendo la resolución de dudas o inquietudes.

**Atención de emergencias:** capacidad de respuesta ante situaciones imprevistas, accidentes o emergencias.

Ejemplo: percepción de los turistas sobre cómo el equipo respondió a situaciones imprevistas o riesgos percibidos (ej. turbulencias en el río).

**Condiciones del equipo:** estado del equipo y recursos utilizados durante la actividad.



Ejemplo: estado de los chalecos salvavidas, cascos, remos y la balsa.

#### **b. Recopilación de datos**

Se utilizarán métodos, tanto cuantitativos como cualitativos, para obtener información de los usuarios de la actividad. Se recomienda entregar un cuestionario a los participantes al finalizar la experiencia, la encuesta podrá incluir preguntas con valoración del 1 al 5, siendo 1 malo y 5 excelente:

##### **Experiencia del Operador:**

- ¿Cuál es el nivel de experiencia y trayectoria del operador en la actividad específica?
- ¿Cómo calificaría la calidad de la instrucción sobre seguridad proporcionada antes del inicio de la actividad (por ejemplo, el uso del equipo y los procedimientos en caso de caída al agua)?

##### **Habilidad Técnica del Instructor:**

- ¿Cómo valoraría la competencia técnica del guía/instructor en la ejecución de la actividad?
- ¿Qué nivel de conocimiento técnico tiene el instructor sobre las técnicas de rafting y el manejo de la embarcación?
- ¿En qué momento sintió mayor inseguridad y cómo respondió el guía/instructor?"

##### **Desempeño del Equipo en Manejo de Grupos:**

- ¿Cómo evaluaría la eficiencia del guía/instructor en la supervisión del grupo durante la actividad?
- ¿Cómo manejó el guía/instructor la actividad antes, durante y después de la experiencia, incluyendo la resolución de dudas o inquietudes de los participantes?

##### **Atención a Emergencias:**

- ¿Cómo percibe la capacidad del equipo para responder a situaciones imprevistas, accidentes o emergencias?
- ¿Cómo evaluaría la respuesta del equipo a situaciones imprevistas o riesgos percibidos, como turbulencias en el río?

##### **Condiciones del Equipo:**

- ¿En qué estado encontró el equipo y los recursos utilizados durante la actividad (por ejemplo, chalecos salvavidas, cascos, remos y la balsa)?

#### **c. Generación de informes y retroalimentación**

El análisis de los datos debe generar un informe que identifique los puntos fuertes y las áreas de mejora en la gestión de los riesgos percibidos. El informe debe incluir:

- **Frecuencia de análisis:** periodicidad con la que realizará los cortes para tabular la información y analizarla (mensual, trimestral, semestral u otro).
- **Tabulación de encuestas según la frecuencia definida:** ordene la información y regístrela en un cuadro que le permita consolidar los datos para su posterior análisis,

haciendo uso de las herramientas que tenga disponibles, tales como Excel. Sugerencia: elaborar la encuesta como un formulario digital, los cuales hacen la tabulación automática de los datos.

- **Análisis de los resultados obtenidos:** ¿cómo nos fue? ¿qué dimensiones fueron calificadas más bajas y cuáles más altas? ¿Hay comentarios negativos recurrentes?, entre otras.
- **Actualización de la identificación de riesgos:** Los hallazgos deben alimentar el proceso de gestión de riesgos, actualizando el contexto interno y externo de la actividad y permitiendo al operador ajustar sus procedimientos de seguridad.

## 2.2. Grupos focales

La percepción del riesgo en actividades de aventura es un proceso complejo que involucra la interpretación de la información del entorno, así como las experiencias personales y emocionales de cada participante. Para evaluar esta percepción, se recomienda utilizar grupos focales, una metodología cualitativa que permite una comprensión directa de las opiniones y experiencias de los participantes en un entorno grupal dinámico.

A continuación, se presenta la metodología para llevar a cabo grupos focales orientados a evaluar la percepción de riesgos en actividades de turismo de aventura. A manera de ejemplo se analizará el rafting.

### a. Definición de Criterios de Evaluación

Los grupos focales se centran en identificar los factores que influyen en la percepción de seguridad y gestión del riesgo desde una perspectiva más detallada. Los criterios claves pueden incluir:

#### Experiencias Específicas:

- ¿Cuál fue su experiencia más positiva? ¿Por qué?
- ¿Hubo alguna experiencia negativa? ¿Qué la hizo negativa?

#### Expectativas y Percepciones:

- ¿Qué expectativas tenía antes de participar en las actividades?
- ¿Cómo se comparan las actividades con sus expectativas (realidad versus expectativa)?

#### Sugerencias de Mejora:

- ¿Qué aspectos cree que podrían mejorar en las actividades ofrecidas?
- ¿Existe algo que le gustaría ver implementado en futuras actividades?

### b. Generación de Informes y Retroalimentación

Para mejorar la gestión de riesgos, es fundamental realizar un análisis cualitativo de la información recibida, enfocándose en identificar temas comunes relacionados con la

percepción de seguridad y la eficacia del manejo de emergencias. Los hallazgos de los grupos focales deben ser documentados y analizados. Los pasos para la generación de informes y la retroalimentación incluyen:

- Resumir y organizar los resultados de las sesiones de grupo focal en un formato claro y estructurado, destacando temas clave y patrones repetitivos.
- Evaluar las percepciones generales sobre los factores de riesgo y seguridad.
- Identificar áreas de fortaleza y áreas que requieren mejora.
- Prestar especial atención a cualquier comentario negativo recurrente o preocupaciones destacadas.

**c. Acciones para actualización de gestión de riesgos**

Integrar los hallazgos en la estrategia de gestión de riesgos, actualizando procedimientos y prácticas según sea necesario. Realizar ajustes basados en las percepciones y sugerencias obtenidas en los grupos focales para mejorar la seguridad y la experiencia general de los participantes.