



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

RESOLUCIÓN NÚMERO DE 2022

()

“Por la cual se reglamenta el artículo 12 de la Ley 2068 de 2020 y se dictan otras disposiciones.”

EL MINISTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

En ejercicio de sus facultades legales y en especial las que le confiere el artículo 208 de la Constitución Política, el artículo 6 de la Ley 1558 de 2012, el artículo 12 de la Ley 2068 de 2020, los numerales 4 y 30 del artículo 2 del Decreto 210 de 2003, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 78 de la Constitución Política de Colombia establece que:

“La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización.”

Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios.”

Que el artículo 315 de la Constitución Política determina que es atribución de los alcaldes cumplir y hacer cumplir la Constitución, la ley, los decretos del gobierno, las ordenanzas, y los acuerdos del concejo, e igualmente ejercer como primera autoridad de policía del municipio.

Que el artículo 333 de la Constitución Política de Colombia establece que:

“la actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley (énfasis fuera de texto)

...

La ley delimitará el alcance de la libertad económica cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la Nación...”(énfasis fuera de texto)

Que el numeral 10 del artículo 2 de la Ley 300 de 1996, prevé como principio rector de la actividad turística la calidad. Estableciendo que es prioridad optimizar la calidad de los destinos y de los servicios turísticos en todas sus áreas, con el fin de aumentar la competitividad del destino y satisfacer la demanda nacional e internacional.

Que el artículo 69 de la Ley 300 de 1996 indica que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo fomentará el mejoramiento de la calidad de los servicios turísticos prestados a la comunidad, promoviendo la creación de unidades sectoriales con cada uno de los subsectores turísticos, que hacen parte del sistema nacional de normalización, certificación y metrología.

Continuación de la Resolución, "Por la cual se reglamenta el artículo 12 de la Ley 2068 de 2020 y se dictan otras disposiciones"

Que el artículo 71 de la Ley 300 de 1996 modificado por el artículo 28 de la Ley 2068 de 2020 establece:

"De las infracciones. Los prestadores de servicios turísticos podrán ser objeto de sanción cuando incurran en cualquiera de las siguientes conductas, sin perjuicio de las demás sanciones que procedan:

- 1. Presentar documentación falsa o adulterada al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, a las Cámaras de Comercio o a las entidades oficiales que la soliciten.*
- 2. Utilizar publicidad engañosa o que induzca a error al público sobre precios, calidad o cobertura del servicio turístico ofrecido.*
- 3. Utilizar y/o brindar información engañosa que induzca a error al público respecto a la modalidad del contrato, sus condiciones, la naturaleza jurídica de los derechos surgidos del mismo y sus condiciones, o sobre las características de los servicios turísticos ofrecidos y los derechos y obligaciones de los turistas.*
- 4. Incumplir los servicios ofrecidos a los turistas y no cumplir con la efectividad de la garantía.*
- 5. Incumplir las obligaciones frente a las autoridades de turismo, en especial las establecidas en el artículo 77 de la Ley 300 de 1996, o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.*
- 6. Infringir las normas que regulan la actividad turística, así, como las instrucciones y órdenes impartidas por las autoridades de turismo.*
- 7. Operar sin el previo registro de que trata el artículo 61 de la presente ley.*
- 8. Prestar el servicio turístico sin alguno de los requisitos exigidos por la normativa vigente para la Inscripción o renovación en el Registro Nacional de Turismo.*
- 9. Permitir la promoción, ofertar o prestar servicios turísticos en lugares en que esté prohibido el ejercicio de la actividad o que no cuenten con los permisos o requisitos exigidos para ello".*

Que el artículo 72 de la Ley 300 de 1996 modificado por el artículo 29 de la Ley 2068 de 2020 establece que:

"Sanciones de carácter administrativo. Sin perjuicio de la aplicabilidad del régimen de protección al consumidor, la Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá las funciones administrativas contenidas en el capítulo II del Título VIII de la Ley 1480 de 2011 cuando los prestadores de servicios turísticos o quienes se presenten ante el público como tales, incurran en cualquiera de las infracciones tipificadas en el artículo 71 de la presente ley. Además, de las sanciones allí contempladas, podrá ordenar la cancelación de la Inscripción en el Registro Nacional de Turismo hasta por 5 años, atendiendo la gravedad de la falta.

Lo anterior sin perjuicio de las acciones jurisdiccionales que en cada caso procedan, ante el juez competente.

PARÁGRAFO 1. El cincuenta por ciento (50%) de las sanciones que sean impuestas por la Superintendencia de Industria y Comercio por infracciones tipificadas en el artículo 71 de esta ley, tendrá como destino el presupuesto de la mencionada Superintendencia, y el otro cincuenta por ciento (50%) se destinará al Fondo Nacional de Turismo.

PARÁGRAFO 2. El Gobierno nacional reglamentará, dentro de los seis (6) meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente ley, la forma, de ejecución de las sanciones administrativas cuando el sancionado no tenga domicilio en Colombia, pero opere una plataforma para la prestación de servicios turísticos prestados o disfrutados en Colombia".

Que el artículo 9 de la Ley 1558 de 2012 establece como funciones del Consejo Consultivo de la Industria Turística las siguientes:

- "1. Asesorar al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en la concepción, definición y formulación de las políticas, programas y proyectos de desarrollo y competitividad del turismo.*
- 2. Promover acuerdos de Cooperación Económica o Técnica Internacional en favor del turismo y recomendar las gestiones pertinentes a su obtención.*
- 3. Recomendar mecanismos que procuren una efectiva y permanente coordinación entre el sector público y el sector privado en favor del desarrollo y competitividad del turismo.*
- 4. Analizar el desempeño nacional e internacional del sector turismo; realizar actividades de seguimiento, evaluación y análisis de impacto de las políticas, programas y proyectos de*

Continuación de la Resolución, “Por la cual se reglamenta el artículo 12 de la Ley 2068 de 2020 y se dictan otras disposiciones”

Gobierno en relación con el turismo, y presentar recomendaciones para el desarrollo y proyección del sector.

5. Propiciar el establecimiento, monitoreo y evaluación de indicadores de gestión relativos a las políticas, programas y proyectos del Gobierno respecto del turismo.

6. Recomendar estrategias de seguridad turística.

7. Proponer candidatos para la medalla al mérito turístico.

Parágrafo 1°. El Consejo será presidido por el Ministro de Comercio, Industria y Turismo o en su ausencia por el Viceministro de Turismo. El Gobierno Nacional reglamentará su funcionamiento, incluyendo el procedimiento para la designación de sus miembros.

Parágrafo 2°. 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.”

Que el artículo 6 de la misma ley, crea la medalla al mérito turístico como reconocimiento a los servicios especiales y distinguidos:

“Artículo 6°. Medalla al mérito turístico. Créase la Medalla al mérito turístico, la cual tendrá como fin reconocer los servicios especiales y distinguidos, prestados al turismo a través del tiempo, por las personas naturales o jurídicas, otorgada por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, de conformidad con las normas que para ello establezca.”

Que la Ley 1480 de 2011 tiene por objeto regular:

“los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores y la responsabilidad de los productores y proveedores tanto sustancial como procesalmente.

Las normas contenidas en esta ley son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley.

Esta ley es aplicable a los productos nacionales e importados.”

Que los numerales 1.2 y 1.3 del artículo 3 de la misma Ley, aborda los derechos y deberes de los consumidores y usuarios estableciendo que:

“Se tendrán como derechos y deberes generales de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de los que les reconozcan leyes especiales, los siguientes:

1.2. Derecho a la seguridad e indemnidad: Derecho a que los productos no causen daño en condiciones normales de uso y a la protección contra las consecuencias nocivas para la salud, la vida o la integridad de los consumidores.

1.3. Derecho a recibir información: Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos.”

Que el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, establece:

“Calidad, idoneidad y seguridad de los productos. Todo productor debe asegurar la idoneidad y seguridad de los bienes y servicios que ofrezca o ponga en el mercado, así como la calidad ofrecida. En ningún caso estas podrán ser inferiores o contravenir lo previsto en reglamentos técnicos y medidas sanitarias o fitosanitarias.

Continuación de la Resolución, “Por la cual se reglamenta el artículo 12 de la Ley 2068 de 2020 y se dictan otras disposiciones”

El incumplimiento de esta obligación dará lugar a:

- 1. Responsabilidad solidaria del productor y proveedor por garantía ante los consumidores.*
- 2. Responsabilidad administrativa individual ante las autoridades de supervisión y control en los términos de esta ley.*
- 3. Responsabilidad por daños por producto defectuoso, en los términos de esta ley...” (énfasis fuera de texto)*

Que el artículo 59 de la misma Ley, otorga a la Superintendencia de Industria y Comercio la facultad de:

“Velar por la observancia de las disposiciones contenidas en esta ley y dar trámite a las investigaciones por su incumplimiento, así como imponer las sanciones respectivas”.

Que el artículo 62 de la Ley 1480 de 2011 otorga a los alcaldes *“en sus respectivas jurisdicciones las mismas facultades administrativas de control y vigilancia que la Superintendencia de Industria y Comercio”.*

Que el artículo 5 de la Ley 1558 de 2012, modificado por el artículo 12 de la Ley 2068 de 2020, establece:

“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 servicio 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.” (énfasis fuera de texto)

Que el numeral 3 del artículo 87 de la Ley 1801 de 2016 establece:

“Requisitos para cumplir actividades económicas. Es obligatorio, para el ejercicio de cualquier actividad: comercial, industrial, de servicios, social, cultural, de recreación, de entretenimiento, de diversión; con o sin ánimo de lucro, o que, siendo privadas, trasciendan a lo público; que se desarrolle o no a través de establecimientos abiertos o cerrados al público, además de los requisitos previstos en normas especiales, cumplir previamente a la iniciación de la actividad económica los siguientes requisitos:

3. La comunicación de la apertura del establecimiento, al comandante de estación o subestación de Policía del lugar donde funciona el mismo, por el medio más expedito o idóneo, que para tal efecto establezca la Policía Nacional. (énfasis fuera de texto)

Que las actividades turísticas se encuentran inmersas en la norma citada. En concordancia y según lo previsto en el numeral 3 del artículo 87 de la Ley 1801 de 2016, para la realización de una actividad comercial debe cumplirse con las *“condiciones de seguridad, sanitarias y ambientales determinadas en el régimen de Policía”*, y según el párrafo 1 del mismo artículo, estos requisitos *“podrán ser verificados por las autoridades de Policía en cualquier momento, para lo cual estas podrán ingresar por iniciativa propia a los lugares señalados, siempre que estén en desarrollo de sus actividades económicas”.*

Que la prestación de servicios turísticos debe ser conforme con todo lo determinado en el artículo 87 de la ley antes citada para garantizar la seguridad, salud e integridad de las personas.

Que el artículo 204 de la Ley 1801 de 2016 dispone que el alcalde es la primera autoridad de policía del distrito o municipio. En tal condición, le corresponde garantizar la convivencia y la seguridad en su jurisdicción.

Que el artículo 3 de la Ley 2239 de 2022 establece que:

Artículo 3º. Otorgamiento de certificación. Para la certificación en Calidad Turística se deben cumplir los requisitos generales que establece el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, para esto inicialmente los prestadores de servicios turísticos en toda la cadena de valor del turismo, desde agencias de viajes, transporte y alojamiento de agroturismo deben ser registrados

Continuación de la Resolución, “Por la cual se reglamenta el artículo 12 de la Ley 2068 de 2020 y se dictan otras disposiciones”

en el Registro Nacional de Turismo. Este registro debe hacerse en la respectiva Cámara de Comercio del Municipio o Departamento.

Parágrafo: El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo dará acompañamiento específico para el otorgamiento de la certificación en calidad turística para la siguiente población:

1. *Personas certificadas en condiciones especiales como desplazamiento y víctimas, en condición de discapacidad.*
2. *Población residente en los municipios categorizados en el Decreto ley 893 de 2017.*
3. *Población que haga parte de los procesos que implementa la Agencia para la Reincorporación y la Normalización (ARN), o quien haga sus veces.*

Que el Capítulo 7 del Título 1 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, Decreto 1074 de 2015, reglamenta el Subsistema Nacional de Calidad que tiene entre otros objetivos, promover en los mercados la seguridad, calidad, confianza, innovación, productividad y competitividad de los sectores productivos, la protección de los intereses de los consumidores, la facilitación del acceso a mercados, el intercambio comercial y prevenir las prácticas que puedan inducir a error al consumidor.

Que el artículo 2.2.4.9.2.4. del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, crea el programa de turismo responsable, y señala que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo orientará acciones encaminadas a promover el desarrollo de buenas prácticas del sector para la actuación ética, responsable, sostenible y sustentable por parte de los prestadores de servicios turísticos.

Que el artículo 2.2.1.7.3.9. del Decreto 1074 de 2015 en lo relacionado con la incorporación de las normas técnicas en un reglamento técnico u otra medida de carácter obligatorio prevé:

“ARTÍCULO 2.2.1.7.3.9. Incorporación de normas técnicas en reglamentos técnicos. Cuando una norma técnica colombiana se utilice parcial o totalmente como fundamento de un reglamento técnico u otra medida de carácter obligatorio, esta podrá ser incorporada total o parcialmente por la entidad reguladora en el reglamento técnico o en otra medida de carácter obligatorio. Para efectos de lo anterior, el organismo nacional de normalización suministrará la norma correspondiente.”

Que el literal d del artículo 2.2.4.14.4. del Decreto 1074 de 2015 establece como principio de la planeación y descentralización del turismo:

“d) Fomentar la competitividad y la promoción turística del territorio, a través de la mejora de la infraestructura turística, la formación y capacitación del talento humano, la calidad y el desarrollo de actividades y productos turísticos diferenciados de alto valor agregado.”

Que el numeral 30 del artículo 2 del Decreto 210 de 2003, señala que entre las funciones del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo está la de expedir resoluciones, circulares y demás actos administrativos de carácter general o particular necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

Que el numeral 4 del artículo 2 del Decreto 210 de 2003 establece que es función del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo: “(...) Formular las políticas para la regulación del mercado, la normalización, evaluación de la conformidad, calidad, promoción de la competencia, protección del consumidor y propiedad industrial (...)”.

Que el Artículo 7 del Decreto 2785 de 2006 determina como funciones de la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo:

“5. Coordinar con las Unidades Sectoriales, la definición de programas de normalización y estándares de calidad para cada uno de los subsectores del sector turístico.

6. Brindar asistencia técnica a los prestadores de servicios turísticos en materia de calidad y certificación turística.

7. Brindar asistencia técnica a los prestadores de servicios turísticos y a las entidades territoriales para la implementación de planes de excelencia turística y certificación de sostenibilidad.”

Continuación de la Resolución, “*Por la cual se reglamenta el artículo 12 de la Ley 2068 de 2020 y se dictan otras disposiciones*”

Que el Artículo 32 del Decreto de 2003 determina que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo puede crear comités técnicos sectoriales, así:

“ARTÍCULO 32. Comités Sectoriales o Técnicos. El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo podrá crear como organismos consultivos de las diferentes unidades programadoras del Ministerio, comités sectoriales o técnicos constituidos por funcionarios del Ministerio, por representantes de la agremiación o agremiaciones vinculadas al respectivo sector industrial, tecnológico, comercial, turístico, o de servicios, y por personas que posean especial conocimiento y práctica en el ramo correspondiente”

Que la Resolución 5033 de 2012, establece las normas para el otorgamiento de la Medalla al Mérito Turístico y a través de artículo 1 determina una única categoría:

“Artículo 1. De la medalla al mérito turístico. La Medalla al Mérito Turístico, tendrá una única categoría y será otorgada a las personas naturales y jurídicas, nacionales o extranjeras, que hayan prestado servicios valiosos a la causa del desarrollo de la industria turística del país, tanto en el ámbito del turismo doméstico como del receptivo.”

Que la medalla al mérito turístico, al reconocer a los servicios especiales y distinguidos tiene implícito reconocer la calidad y la excelencia en sus diferentes dimensiones a los prestadores de servicios turísticos, atractivos turísticos, destinos turísticos y otro tipo de actores, en concordancia con lo establecido en el numeral 10 del artículo 3 de la Ley 1558 de 2012 y el artículo 12 de Ley 2068 de 2020. Por lo anterior, se hace necesario modificar el artículo 1 de la Resolución 5033 de 2012 de modo que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo determine diferentes categorías, subcategorías y otras denominaciones para reconocer la excelencia turística.

Que el artículo 3 de la Resolución 2348 de 2019 establece que son funciones del Grupo de Calidad, Seguridad y Cooperación Internacional:

- 1. “Formular, diseñar e implementar los planes y programas del área de su competencia, en el marco de la planeación estratégica de la entidad.*
- 2. Coordinar con la Unidades Sectoriales de Normalización, la definición de programas de normalización y estándares de calidad para cada uno de los subsectores del turismo*
- 3. Brindar asistencia técnica a prestadores de servicios turísticos y destinos turísticos y a las entidades territoriales en materia de calidad y certificación turística*
- 4. Participar, ejecutar y hacer seguimiento de las acciones que según su competencia sean incluidas en la planeación estratégica sectorial, atendiendo al Plan Sectorial de Turismo vigente y al Sistema Integrado de Gestión.”*

Que de acuerdo con las consideraciones precedentes y con el fin de promover los procesos de calidad y fortalecimiento de la industria turística, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo creó la Marca de Certificación de Turismo, la cual se reglamentó a través de la Resolución 650 de 2008, derogada por la Resolución 280 de 2018.

Que mediante la Resolución 280 de 2018 el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo reglamentó el uso de la Marca de Certificación de Turismo para la promoción de servicios y destinos turísticos. Dado que las Normas Técnicas Colombianas (NTC) y las normas ISO de turismo fueron elaboradas y/o adoptadas posteriormente es necesario su reconocimiento por medio de la marca de certificación de turismo.

Que el Organismo Nacional de Normalización – ICONTEC reemplazó las Normas Técnicas Sectoriales (NTS) a Normas Técnicas Colombianas (NTC). De esta manera, para la prestación de servicios turísticos se encuentran vigentes las siguientes, pero sin limitarse a ellas:

- NTC 6506. Requisitos para la prestación del servicio de transporte turístico terrestre automotor.
- NTC 6507. Guías de turismo. Prestación del servicio de guionaje turístico.

Que están vigentes las Normas Técnicas Sectoriales de calidad para la prestación del servicio:

Continuación de la Resolución, "Por la cual se reglamenta el artículo 12 de la Ley 2068 de 2020 y se dictan otras disposiciones"

Industria Gastronómica

- NTS – USNA 006. Infraestructura básica en establecimientos de la industria gastronómica.
- NTS – USNA 007 norma sanitaria de manipulación de alimentos.
- NTS - USNA 008. Categorización de restaurantes por tenedores.
- NTS - USNA 009. Seguridad industrial para restaurantes.
- NTS - USNA 010. Servicio al cliente en establecimientos de comida rápida.
- NTS - USNA 011. Buenas prácticas para la prestación del servicio en restaurantes

Empresas promotoras y comercializadoras de proyectos de tiempo compartido y multipropiedad:

- NTS - TC 001. Esquema de tiempo compartido turístico y programas de propiedad vacacional

Operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones:

- NTS – OPC 001. Operación de congresos, ferias y convenciones. Requisitos de servicio.

Que, las Normas Técnicas Sectoriales de calidad para Agencias de viajes vigentes, son:

- NTS – AV 001. Reservas en agencias de viajes.
- NTS – AV 002. Atención al cliente en agencias de viajes.
- NTS – AV 003. Infraestructura en agencias de viaje.
- NTS – AV 004. Diseño de paquetes turísticos en agencias de viajes.

Establecimientos de alojamiento y hospedaje:

- NTSH 006. Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje. Categorización por estrellas de hoteles, requisitos
- NTSH 007. Posadas turísticas, requisitos de planta y servicios.
- NTSH 008. Alojamientos rurales, requisitos de planta y servicios.
- NTSH 009. Apartamentos turísticos, requisitos de planta y servicios.
- NTSH 0010. Apartahoteles, requisitos de planta y servicios.
- NTSH 0012. Recintos de campamento o camping, requisitos de planta y servicios y NTSH 013. Hostales. Requisitos de planta y servicios.

Que las Normas Técnicas Colombianas de Turismo Sostenible establecen los requisitos para el establecimiento del sistema de gestión de la sostenibilidad, así como también requisitos ambientales, socioculturales y económicos, dentro de las que se encuentran las listadas a continuación, pero sin limitarse a ellas:

- 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.

Continuación de la Resolución, "Por la cual se reglamenta el artículo 12 de la Ley 2068 de 2020 y se dictan otras disposiciones"

- NTC 6503 – Sistema de gestión de la sostenibilidad para establecimientos de alojamiento – Requisitos.
- NTC 6504 - Sistema de gestión de la sostenibilidad para empresas promotoras y comercializadoras de proyectos de tiempo compartido y multipropiedad – Requisitos.
- NTC 6505. Sistema de gestión de la sostenibilidad para organizaciones que prestan el servicio de transporte turístico – Requisitos.
- NTC-ISO 20611 Turismo de aventura - Buenas prácticas para la sostenibilidad - Requisitos y recomendaciones.
- NTC 2765. Destinos turísticos - área turística. Requisitos de sostenibilidad.

Que las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible vigentes, pero sin limitarse a ellas, son:

- NTS – TS 001-2. Playas turísticas. Requisitos de sostenibilidad.
- NTS – TS 006-2. Sedes para eventos, congresos, ferias y convenciones. Requisitos de sostenibilidad.

Que las Normas Técnicas Colombianas de Turismo de Aventura establecen los requisitos para la realización de actividades turísticas de alto riesgo de manera segura para el turista, usuarios y demás partes interesadas, propendiendo por la salud, seguridad, el cuidado de la vida y la integridad de las personas, dentro de las que se encuentran las siguientes, pero sin limitarse a ellas:

- NTC-ISO 13289 Servicios de buceo recreativo - Requisitos para la realización de excursiones de snorkel.
- NTC-ISO 24803 Servicios de buceo recreativo - Requisitos para proveedores de servicios de buceo recreativo.
- NTC-ISO 11121 Servicios de buceo recreativo - Requisitos para programas introductorios a buceo scuba.
- NTC-ISO 21101 Turismo de aventura - Sistemas de gestión de seguridad – Requerimientos.

Que se encuentran vigentes las Normas Técnicas Sectoriales de Agencias de Viajes que definen requisitos para la operación turística de actividades de aventura, pero sin limitarse a ellas, son:

- 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 - AV013 - Requisitos para la operación de actividades de parapente 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.

Que el turismo de aventura implica que los consumidores asuman un alto riesgo frente a su integridad, por lo cual, tales riesgos deben ser gestionados por quienes operan las actividades de turismo de aventura en pro de mejorar los niveles de seguridad en la prestación del servicio.

Que los estándares de seguridad establecen requisitos para la gestión del riesgo en actividades que por su naturaleza son consideradas peligrosas y presentan una considerable probabilidad en afectar la salud y la vida de las personas, si tales actividades no son realizadas de manera controlada.

Continuación de la Resolución, “*Por la cual se reglamenta el artículo 12 de la Ley 2068 de 2020 y se dictan otras disposiciones*”

Que con el fin de garantizar el interés social las actividades turísticas deben garantizar la seguridad, la salud, la calidad, y la sostenibilidad.

Que la Resolución 228 de 2009 reglamenta el funcionamiento de las Unidades Sectoriales de Normalización.

Que la Resolución 3860 de 2015 reglamentó el artículo 5 de la Ley 1558 de 2012, para lo cual se establece que las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible es obligatoria su implementación y las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo de Aventura es obligatoria su certificación para operación de servicios turísticos que les apliquen tales normas.

Que la Resolución 1236 de 2017, modificada por la Resolución 1151 de 2020, establece la posibilidad de certificación a través de la plataforma de certificación virtual de calidad turística, en las Normas Técnicas Sectoriales que establezca el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, siendo necesaria su actualización conforme al marco normativo vigente.

Que la Circular 002 de 2017 comunica a los organismos de certificación el esquema de certificación virtual con el cual opera la plataforma de certificación virtual de calidad turística.

Que la Circular 37 de 2020 socializa el esquema de certificación virtual de calidad turística conforme la resolución 1236 de 2017 y la 1151 de 2020.

Que la Resolución 657 de 2005 reglamenta la categorización por estrellas de los establecimientos hoteleros o de hospedaje que prestan sus servicios en Colombia, estableciendo como obligatoria la certificación en la norma “NTSH 006. Clasificación de establecimiento de alojamiento y hospedaje. Categorización por estrellas de hoteles” para aquellos hoteles que se publiciten con estrellas. No obstante, el sistema de categorización hotelero de Colombia se encuentra desactualizado y desalineado a las tendencias internacionales en cuanto a la dotación e infraestructura hotelera, lo cual induce al error al usuario, por lo cual se derogará en esta resolución.

Que la Resolución 576 de 2020 crea el sello de calidad “Check in Certificado” y se establecen las condiciones para obtener su uso como medida para dinamizar el turismo en el contexto de pandemia causada por el Covid 19. Sin embargo, el Ministerio de Salud y Protección Social levanto la emergencia sanitaria el pasado 30 de junio de 2022, por lo cual se derogará en esta resolución.

Que la Política de Calidad Turística establece los lineamientos con los cuales se busca promover la calidad turística en la prestación de servicios y destinos turísticos, cumpliendo los siguientes objetivos:

- *Promover los procesos de normalización, a través de las Unidades Sectoriales de Normalización, de cada uno de los subsectores del sector turístico colombiano.*
- *Promover los procesos de certificación en calidad turística para destinos y prestadores de servicios turísticos.*
- *Propiciar la excelencia en el sector turístico, a través de incentivos para prestadores y destinos que logren avances en esta materia.*
- *Fomentar y promover entre los turistas nacionales y extranjeros, así como entre los actores externos al sector, una cultura de consumo de servicios turísticos de calidad.*

Que la Política de Turismo Sostenible bajo el programa “Gestión de Destinos Turísticos Sostenibles” estableció la acción de desarrollar e implementar actividades de acompañamiento técnico a los municipios costeros para la certificación en el manejo sostenible de playas, tales como el sello “Bandera Azul”. De igual manera, incluyó el programa “Calidad Turística Sostenible” considerando las siguientes acciones:

- *Revisar y actualizar las NTS-TS, con el fin de simplificar su aplicación, adecuar los requisitos ambientales a las características de los destinos y los prestadores de servicios turísticos, definir los requisitos mínimos que deben ser cumplidos, ajustar las normas a los estándares internacionales y elevarlas en el proceso de normalización nacional.*

Continuación de la Resolución, “*Por la cual se reglamenta el artículo 12 de la Ley 2068 de 2020 y se dictan otras disposiciones*”

- *Revisar y actualizar los requisitos que deben ser cumplidos por los destinos turísticos para recibir el certificado de sostenibilidad en el marco de las NTS-TS, conforme a los lineamientos de esta política.*
- *Articular y/o integrar los requisitos del Sello Ambiental Colombiano para alojamientos y hospedaje de Min Ambiente con las NTS-TS para prestadores de servicios de alojamiento, con el fin de tener una única certificación nacional.*
- *Implementar acciones de comunicación para posicionar la certificación en las Normas Técnicas como un factor diferencial en el mercado y para hacer un reconocimiento a los prestadores de servicios turísticos certificados que se destaquen por el cumplimiento de requisitos ambientales.*
- *Desarrollar una campaña de sensibilización dirigida a los viajeros sobre los sellos de sostenibilidad aplicables en Colombia y sus valores diferenciales, con el fin de fomentar su preferencia por empresas y destinos certificados.*
- *Impulsar, con el apoyo de las entidades del Subsistema Nacional de la Calidad, la certificación de productos, procesos y servicios de las empresas asociadas a la cadena de valor del turismo, en normas técnicas de turismo sostenible, así como en la obtención de sellos privados de sostenibilidad.*

Que la Política de Turismo Cultural establece el programa “1.1. Turismo cultural y creativo con calidad”, el cual contempla acciones para:

- *La mejora de la normalización y herramientas de calidad para el turismo cultural y creativo*
- *El impulso a la certificación de destinos y experiencias de turismo cultural y creativo.*

Que la Política Nacional de la Calidad establece acciones sobre: *El Marco político y gobernanza, la Integración de Socios Estratégicos de la Infraestructura de la Calidad, el Posicionamiento Internacional, el Fortalecimiento de la Normalización, Acreditación y Metrología el Fortalecimiento de los Prestadores de Servicios de Calidad, la Productividad e Innovación Tecnológica y la Promoción de una Cultura de la Calidad.*

Que la Política de Competitividad Turística bajo el Lineamiento 6.2. Mejoramiento de la calidad y sostenibilidad de los servicios y destinos turísticos, establece la importancia estratégica que constituye la calidad como factor decisivo para lograr la competitividad del turismo planteando 10 lineamientos estratégicos.

Que la Política CONPES 3446 de 2006 determinó los lineamientos para una política nacional de la calidad tendiente al reconocimiento internacional, a través de la reorganización de la institucionalidad existente en esta materia y del fortalecimiento de las actividades de normalización, acreditación, evaluación de la conformidad, expedición de reglamentos técnicos y metrología. Así, el Subsistema Nacional de la Calidad- SICAL constituye actualmente un componente fundamental para el efectivo aprovechamiento de los tratados de comercio vigentes, toda vez que permite la inserción de productos y servicios colombianos al mercado global, a través del establecimiento de normas técnicas y reglamentos técnicos adaptados conforme a las tendencias internacionales.

Que la Política de internacionalización para el desarrollo productivo regional - CONPES 4085 establece que: *“El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo elaborará, actualizará y adoptará las normas técnicas de turismo que impulsen la certificación de productos, procesos y servicios de las empresas asociadas a la cadena de valor del turismo, en normas técnicas que conduzcan al cumplimiento de estándares internacionales, así como la obtención de las certificaciones internacionales respectivas. Esta acción se adelantará entre 2023 y 2025”*

Que el Plan Sectorial de Turismo 2022-2026 “Turismo en Armonía con la Vida”, establece el numeral 6.2.3.4: *“Fomentar el programa Nacional de Calidad Turística. Se fomentará el programa nacional de calidad turística como componente del sistema nacional de turismo. Este programa será 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 SICAL, en pro de la mejora de los procesos de gestión y de los procesos básicos para la prestación de los servicios turísticos. El programa promoverá acciones orientadas a mejorar los niveles de aplicación de la sostenibilidad, la accesibilidad, la inclusión, la innovación, la tecnología, la seguridad y la gobernanza, consolidando la gestión integral de la calidad. Se establecerá una estructura nacional, que promoverá la*

Continuación de la Resolución, “*Por la cual se reglamenta el artículo 12 de la Ley 2068 de 2020 y se dictan otras disposiciones*”

creación de los sistemas departamentales, distritales o locales de calidad turística, estableciendo herramientas que coadyuvarán al fortalecimiento de las capacidades de las entidades territoriales y prestadores de servicios turísticos para la gestión integral de la calidad.”

Que el presente acto administrativo, fue publicado en la página web del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, en cumplimiento de lo dispuesto el numeral 8 del artículo 8 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y el artículo 1 de la Resolución 784 de 2017 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

**TITULO I
OBJETO Y ALCANCE**

Artículo 1. Objeto. La presente resolución tiene por objeto reglamentar el artículo 12 de la Ley 2068 de 2020, determinando los niveles de calidad turística para asegurar que los prestadores de servicios, los destinos y atractivos turísticos cumplan con estándares de calidad, sostenibilidad y seguridad, lo relacionado a la calidad a través de la creación del programa nacional de calidad turística y se establecen otras disposiciones relacionadas con la calidad turística.

Artículo 2. Ámbito de Aplicación. Esta resolución y sus circulares son aplicables a los prestadores de servicios, entidades territoriales y atractivos turísticos, así como a los actores y actividades que conforman el Subsistema Nacional de la Calidad -SICAL referidos en el Decreto 1074 de 2015, y las normas que lo modifiquen, aclaren, adicionen o sustituyan.

Artículo 3. Definiciones.

Acreditación: Constancia mediante la cual el Organismo Nacional de Acreditación – ONAC, declara que un Organismo Evaluador de la Conformidad tiene la competencia para llevar a cabo tareas específicas de evaluación de la conformidad.

Tomado del Decreto 1595 de 2015

Atractivo Turístico con Administración: Recursos naturales y culturales que tienen el potencial y capacidad de atraer a los visitantes y cuentan con una administración acreditada.

Adaptado del Decreto 190 de 2022

Calidad: Conjunto de características de un producto o servicio que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades del cliente.

Tomado del Decreto 1595 de 2015

Certificación: Constancia de tercera parte relativa a procesos, servicios, productos, sistemas o personas que adelantaron el proceso de evaluación de la conformidad.

Tomado del Decreto 1595 de 2015

Constancia: Declaración del Organismo Evaluador de la Conformidad donde consta la decisión tomada después de revisar el cumplimiento de los requisitos especificados para cada Norma Técnica de Turismo.

Tomado del Decreto 1595 de 2015

Destino Turístico: Es 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

Continuación de la Resolución, "Por la cual se reglamenta el artículo 12 de la Ley 2068 de 2020 y se dictan otras disposiciones"

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.

Tomado de la NTC 6725 de 2023

Evaluación de la Conformidad: Validación de cumplimiento de los requisitos especificados relativos a un producto, servicio, proceso, sistema, persona u organismo.

Tomado del Decreto 1595 de 2015

Esquema de certificación. Conjunto de lineamientos y procedimientos que debe seguir un organismo de evaluación de la conformidad para el otorgamiento de un certificado de conformidad sobre una norma técnica de turismo.

Gestión Integral de la Calidad. Es un enfoque que permite establecer acciones sinérgicas para la mejora de la gestión de los prestadores de servicios, destinos y atractivos turísticos, considerando aspectos determinantes que inciden en la percepción de su calidad, como lo es, la seguridad, la accesibilidad, la sostenibilidad, la higiene, la innovación, la tecnología y la gobernanza.

Niveles de Calidad Turística. Es un mecanismo mediante el cual un usuario puede avanzar de manera gradual en el cumplimiento de los estándares de calidad y/o seguridad y/o sostenibilidad determinados por el Organismo Nacional de Normalización y las Unidades Sectoriales de Normalización de Turismo.

Norma Técnica Colombiana: Documento elaborado de acuerdo a las disposiciones vigentes en materia de normalización, expedido por el Organismo Nacional de Normalización.

Tomado del Decreto 1595 de 2015

Norma Técnica Sectorial de Turismo: Documento elaborado de acuerdo a las disposiciones vigentes en materia de normalización, expedido por las Unidades Sectoriales de Normalización del sector turismo.

Tomado del Decreto 1595 de 2015

Norma Técnica de Turismo: Documento elaborado de acuerdo a las disposiciones vigentes en materia de normalización, que contiene requisitos para la prestación de un servicio o el sistema de gestión o los procesos o el desempeño con alcance a los actores del sector turismo, el cual es expedido por las Unidades Sectoriales de Normalización del sector turismo o el Organismo Nacional de Normalización.

Organismo de Normalización: Entidad reconocida en el ámbito nacional, regional o internacional, que en virtud de su estatuto tiene como función principal la preparación, aprobación o adopción de normas que se ponen a disposición del público.

Tomado del Decreto 1595 de 2015

Organismo Evaluador de la Conformidad: Entidad que ha sido reconocida por el Organismo Nacional de Acreditación (ONAC) para certificar normas técnicas de servicios y/o destinos turísticos.

Tomado del Decreto 1595 de 2015

Organismo Nacional de Acreditación: Organismo con autoridad para reconocer a los Organismos de Evaluadores de la conformidad.

Tomado del Decreto 1595 de 2015

Seguridad turística: Protección de la vida, la salud y la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, los prestadores de servicios y los anfitriones de las comunidades receptoras.

Tomado de la NTC 6725 de 2023

Continuación de la Resolución, "Por la cual se reglamenta el artículo 12 de la Ley 2068 de 2020 y se dictan otras disposiciones"

Turismo de Aventura. Actividades recreativas y deportivas realizadas con fines turísticos y comerciales, ejecutadas que implican de manera controlada riesgo real o percibido, para la seguridad, la vida, la integridad de las personas y la protección del medio ambiente.

Adaptado de la Política Pública de Turismo de Naturaleza 2012.

Unidad Sectorial de Normalización de Turismo: 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 técnicas sectoriales propias de los subsectores del turismo, 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.

Tomado del Resolución 228 de 2009

Usuario: Prestador de servicios turísticos, atractivo turístico o destino turístico.

TITULO II DE LOS NIVELES DE CALIDAD

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:

- 1. Niveles de Calidad para la prestación de servicios turísticos:** Consta de tres niveles de cumplimiento Esencial, Avanzado, Sobresaliente, así:
 - 1.1. 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.
 - 1.2. Nivel de Cumplimiento Avanzado.** Este nivel incluye el cumplimiento de los requisitos de nivel inicial y nivel esencial, más los que sean establecidos como requisitos del nivel Avanzado.
 - 1.3. Nivel de Cumplimiento Sobresaliente.** Este nivel incluye el cumplimiento de todos los niveles anteriores, más los requisitos propios del nivel sobresaliente.
- 2. Niveles de Calidad para Destinos Turísticos y Atractivos Turísticos.**
 - 2.1. 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.
 - 2.2. Nivel de Cumplimiento Sobresaliente.** Este nivel incluye el cumplimiento del nivel anterior, más los requisitos propios del nivel sobresaliente.

Parágrafo 1. Los Usuarios que implementen las normas técnicas de turismo podrán demostrar un nivel de cumplimiento en cualquiera de los niveles. Sin embargo, podrán permanecer en los niveles inferiores al sobresaliente por un período máximo de tres (3) años, luego del cual deberán demostrar el cumplimiento del nivel inmediatamente superior. Esto no aplica a los estándares de seguridad relacionados con el denominado turismo de aventura donde desde el inicio de la implementación se debe demostrar el nivel sobresaliente.

Parágrafo 2. Los requisitos de las Normas Técnicas de Turismo que conforman los niveles de calidad aquí determinados sólo aplican a los aspectos que pueden ser controlados por los Usuarios.

Parágrafo 3. Las unidades sectoriales de normalización del sector turismo y el Organismo Nacional de Normalización de Colombia, en el marco de sus procesos de normalización, desarrollarán el esquema de niveles de calidad determinados por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, según lo establecido

Continuación de la Resolución, “*Por la cual se reglamenta el artículo 12 de la Ley 2068 de 2020 y se dictan otras disposiciones*”

en este artículo, para las normas técnicas que, al momento de expedición de esta resolución, no cuenten con la definición de los niveles de manera específica, a medida que estas normas se actualicen, adopten o elaboren.

Parágrafo 4. Para aplicar los niveles de calidad de las Normas Técnicas Colombianas de Turismo Sostenible, los prestadores de servicios turísticos deberán remitirse a la Circular Única de Calidad Turística establecida en el artículo 33 de la presente resolución, la cual determinará los requisitos generales y específicos de acuerdo con los niveles de calidad establecidos en este acto administrativo.

Los requisitos específicos corresponden a los servicios de alojamiento y hospedaje turístico, agencias de viajes, operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones, empresas promotoras y comercializadoras de proyectos de tiempo compartido y multipropiedad, empresas de transporte terrestre automotor especial, las empresas operadoras de chivas y de otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico y los restaurantes y bares turísticos. A los demás prestadores de servicios turísticos y atractivos turísticos solo les serán aplicables los requisitos generales.

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

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).

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

Continuación de la Resolución, “*Por la cual se reglamenta el artículo 12 de la Ley 2068 de 2020 y se dictan otras disposiciones*”

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.

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. Que 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.

TITULO II PROGRAMA NACIONAL DE CALIDAD TURÍSTICA

CAPÍTULO I GENERALIDADES

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 los 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 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 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 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.

Continuación de la Resolución, “Por la cual se reglamenta el artículo 12 de la Ley 2068 de 2020 y se dictan otras disposiciones”

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 1. Gobernanza.
- Componente 2. Normalización.
- Componente 3. Sensibilización y capacitación.
- Componente 4. Implementación y certificación.
- Componente 5. Calidad Turística 4.0.
- Componente 6. Sistemas Territoriales de Calidad Turística – SITCAT
- Componente 7. Marca de certificación y sus distintivos.
- Componente 8. Promoción, comercialización e incentivos.

Parágrafo. El Ministerio de Comercio Industria y Turismo podrá modificar, eliminar o incluir otros componentes para asegurar la efectividad del Programa.

CAPÍTULO II. GOBERNANZA DEL PROGRAMA

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.

Artículo 13. Del Comité Nacional de Calidad Turística. Con el fin de articular los distintos actores que tienen relación con la calidad del turismo, se crea el Comité Nacional de Calidad Turística, como instancia técnica del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo cuyo propósito será articular a las entidades públicas, privadas y mixtas para el fortalecimiento de la calidad turística en el país en el marco del Programa Nacional de Calidad Turística.

Artículo 14. Composición del Comité. El Comité estará compuesto por los siguientes miembros:

1. El Viceministro de Turismo o su delegado, quien lo presidirá.
2. El Director de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo.
3. El Director de Análisis Sectorial y Promoción.
4. El Director de Regulación
5. El Superintendente de Industria y Comercio o su delegado
6. El Director General del Sena o su delegado
7. El Director del Organismo Nacional de Normalización - Icontec
8. El Director del Organismo Nacional de Acreditación
9. O su delegado
10. El Director General de la Asociación Nacional de Organismos de Evaluación de la Conformidad
11. Representantes de los gremios del turismo

Parágrafo 1. El Comité se reunirá de manera ordinaria como mínimo una vez al año por convocatoria de la Secretaría Técnica y de manera extraordinaria cuando alguno de sus miembros lo solicite.

Parágrafo 2. Los representantes de los gremios del turismo serán aquellos que hayan sido elegidos como miembros del Consejo Consultivo de Turismo.

Parágrafo 3. El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo podrá invitar a otros actores que considere pertinentes para el mejoramiento de la calidad turística, según los temas a tratar en cada sesión.

Parágrafo 4. En ausencia del Viceministro de Turismo o su delegado, la presidencia del Comité será asumida por el Director de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo.

Continuación de la Resolución, “*Por la cual se reglamenta el artículo 12 de la Ley 2068 de 2020 y se dictan otras disposiciones*”

Parágrafo 5. El Comité tendrá una Secretaría Técnica que será ejercida por un funcionario de la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo o su delegado.

Artículo 15. Funciones del Comité Nacional de Calidad Turística. El Comité ejercerá las siguientes funciones:

- a) Recomendar acciones para el fortalecimiento y mejora continua del Programa Nacional de Calidad Turística.
- b) Recomendar aspectos para la normalización, implementación y certificación de estándares de calidad, sostenibilidad y seguridad del sector turismo.
- c) Promover acciones para fomento de una cultura de la calidad en el sector turismo.
- d) Apoyar la definición de los niveles relacionados con los estándares de calidad, seguridad y sostenibilidad.
- e) Asesorar al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en los procesos y aspectos requeridos para la certificación de los Usuarios.
- f) Asesorar al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo para definición y formulación de la política y estrategias de calidad turística.
- g) Proponer acciones que fortalezcan los procesos de consulta pública de la normatividad asociada a la calidad turística.
- h) Apoyar la gestión del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo para el reconocimiento internacional de los diferentes estándares de calidad, sostenibilidad y seguridad en escenarios internacionales.
- i) Proponer actividades para la celebración de la semana de la calidad turística.
- j) Dictar su propio reglamento interno.

Artículo 16. Funciones de la Secretaría Técnica del Comité Nacional de Calidad Turística. Son funciones de la secretaria técnica las siguientes:

- a. Recibir y distribuir los documentos que se sometan a consideración del Comité Nacional de Calidad Turística.
- b. Programar el orden del día del Comité y enviarlo previamente a cada uno de los integrantes.
- c. Convocar a las sesiones del Comité.
- d. Levantar las actas de las reuniones.
- e. Resolver las solicitudes que se presenten en relación con la actividad del Comité Nacional de Calidad Turística.
- f. Custodiar, conservar y coordinar el archivo y control de las actas del Comité, así como los demás documentos que se posean, tanto en medio físico como electrónico.
- g. Servir de canal de comunicación de las decisiones del Comité.
- h. Hacer seguimiento a las decisiones adoptadas y compromisos adquiridos por el Comité.

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, 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 a los Usuarios del Programa que cuenten con la marca de certificación de turismo, en los programas de su competencia

Continuación de la Resolución, “Por la cual se reglamenta el artículo 12 de la Ley 2068 de 2020 y se dictan otras disposiciones”

para el fomento y fortalecimiento de la internacionalización de los servicios y destinos turísticos colombianos, 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 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 ejecutará 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 que se les ha otorgado la marca de certificación de turismo.

CAPITULO V MARCA DE CERTIFICACIÓN DE TURISMO

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

Artículo 26. Del Manual de uso de la Marca de Certificación de Turismo 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 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

Continuación de la Resolución, “*Por la cual se reglamenta el artículo 12 de la Ley 2068 de 2020 y se dictan otras disposiciones*”

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.

TÍTULO III OTRAS DISPOSICIONES RELACIONADAS CON LA CALIDAD TURÍSTICA

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.

Artículo 29. Acreditación. Para certificar en las Normas Técnicas de Turismo expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización o el Organismo Nacional de Normalización, los Organismos de Evaluación de la Conformidad deberán cumplir con los términos señalados en la Sección 8 “Organismos De Evaluación De La Conformidad” y Sección 9 “Procedimientos de evaluación de la conformidad” del Decreto 1074 de 2015 o la que modifique, sustituya o adicione con alcance al esquema de certificación definido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, cuando exista alguno.

Parágrafo. Los Organismos de Evaluación de la Conformidad que deseen acreditarse o ampliar el alcance de su acreditación para certificar en las normas técnicas colombianas de turismo con enfoque de sistema de gestión, tendrán un plazo de veinticuatro (24) meses para hacerlo a partir de la publicación de la presente resolución. Mientras adelantan tal proceso podrán ofrecer al público en general sus servicios de certificación sobre las normas técnicas colombianas de turismo con enfoque de sistema de gestión, siempre y cuando posean acreditación en ISO/IEC 17021 o en ISO/IEC 17065 con alcance a los sectores IAF y/o NACE relacionados con el sector turismo.

Artículo 30. Evaluación de la Conformidad. Los Organismos de Evaluación de la Conformidad solo deben evaluar los requisitos establecidos en la norma técnica objeto del proceso de certificación. Cuando se trate de la evaluación de la conformidad sobre actividades de turismo de aventura, los Organismos de Evaluación de la Conformidad deberán evaluar el cumplimiento de todos los requisitos de la norma técnica que corresponda, considerando aspectos como personas, equipos, lugares de operación, entre otros cuando corresponda. Sin embargo, el alcance establecido en los certificados emitidos versará únicamente sobre la actividad de turismo de aventura evaluada.

Artículo 31. Transición entre Normas Técnicas. Cuando exista una actualización o reemplazo entre Normas Técnicas de turismo, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo podrá definir las condiciones de transición entre ellas, informándolo a través de la Circular Única de Calidad Turística

Artículo 32. Plazo para Implementar el Programa Nacional de Calidad Turística. El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo tendrá un plazo de treinta (30) meses contados a partir de la publicación de la presente Resolución para aplicar los procesos y mecanismos del Programa Nacional de Calidad Turística contenido en el Título II y estará sujeto a la disponibilidad presupuestal de la entidad.

Artículo 33. Circular Única de Calidad Turística. El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo a través de la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo expedirá regularmente la Circular Única de Calidad Turística, a través de la cual informará los mecanismos, procesos y demás disposiciones aclaratorias frente al contenido de la presente Resolución. Esta circular se podrá actualizar en cualquier momento de acuerdo con los desarrollos normativos o necesidades del sector. La circular tendrá fuerza

Continuación de la Resolución, “*Por la cual se reglamenta el artículo 12 de la Ley 2068 de 2020 y se dictan otras disposiciones*”

vinculante de acuerdo con la presente resolución y podrá actualizarse en cualquier momento, de acuerdo con los desarrollos normativos o necesidades del sector.

Artículo 34. Vigencias y Derogatorias. La presente resolución rige a partir de su publicación en el Diario Oficial, modifica el artículo 1 de la Resolución 5033 de 2012 y deroga las Resoluciones 657 de 2005, 3860 de 2015, 1236 y 129 de 2017, 280 de 2018, 576 de 2020, 1151 de 2020 y las Circulares 002 de 2017 y 037 de 2020.

PÚBLIQUÉSE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, D.C., a los

EL MINISTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

GERMÁN UMAÑA MENDOZA

Proyectó: Jesús Alejandro Vargas Quintero
Jhonathan Martínez Daza
Sandra Patricia Sanchez Mejía.
Linda Estefanía Arias Baquero.
Giovani Bataglin Suárez Burgos.
Revisó: Mónica Fernanda Yajaira Leonel M.
María Dora Romero.
Guillermo Otálora Lozano
Nubia Yenith Córdoba Zambrano, Jefe de la Oficina Asesora Jurídica (E)
Aprobó: John Alexander Ramos Calderon
Arturo Bravo.