

Glosario de abreviaturas

MINCIT: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

PST: Prestadores de Servicios Turísticos.

RNT: Registro Nacional de Turismo.

SIC: Superintendencia de Industria y Comercio

NTS: Norma Técnica Sectorial

ESCENNA: Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes

MPFT: Mesa Permanente para la Formalización Turística

COMPOSICION DE LA AUDITORIA

SECCIÓN 1: A CERCA DEL ESTABLECIMIENTO

Escoja la opción a la que pertenece el establecimiento:

Clasificación de los establecimientos de alojamiento y hospedaje (NTSH 006)

- Albergue-refugio-hostal
- Apartahotel
- Vivienda Turística
- Alojamiento rural
- Hotel
- Posadas turísticas
- Recintos de campamento o camping

Requisitos de Operación – Documentación

Previo al inicio de sus Operaciones:

Los siguientes archivos deben ser adjuntos

- Comprobante de inscripción en el RNT.
- Comprobante de inscripción al RUT
- Registro Mercantil
- Permiso de uso de suelo.
- Matrícula mercantil de la Cámara de Comercio de su municipio o distrito.
- La comunicación de la apertura del establecimiento a la estación de la Policía Nacional

Durante el desarrollo de actividad económica:

- Tarjeta de Registro de Alojamiento
- Contrato de Hospedaje
- Concepto técnico emitido por el cuerpo oficial de bomberos municipal o distrital
- Concepto sanitario emitido por la secretaria de salud municipal o distrital
- Permiso de publicidad exterior visual emitido por el municipio o distrito

- Pagos de derechos de autor en Sayco y Acinpro

SECCIÓN 2: OBLIGACIONES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE - NORMAS TÉCNICAS SECTORIALES

Obligaciones:

Obligaciones como PST

- Mantiene vigente y activo el RNT, durante la prestación de los servicios turísticos.
- Mantiene los datos de su inscripción en el RNT.
- Toda publicidad incluye el número que corresponda al RNT.
- Los precios, calidad y cobertura del servicio ofrecido se enuncian en las pautas publicitarias.
- Se suministra la información requerida por las autoridades de turismo.
- Cumple las normas sobre conservación del medio ambiente

Obligación para suscribir pólizas de seguro

- ¿Los prestadores de servicios de alojamiento turístico deberán contar con una póliza de seguro de responsabilidad contra daños a huéspedes que deberá cubrir cualquier siniestro que se presente durante la prestación del servicio de alojamiento turístico?

Obligación a cargo de los administradores de propiedad horizontal

- ¿El inmueble, edificación o infraestructura física donde se desarrolla la actividad de alojamiento y hospedaje esté sometida a propiedad horizontal?

Si la anterior respuesta es: Si.

- ¿El reglamento de propiedad horizontal está autorizado?

Normas Sectoriales:

1. NTSH Sectorial Colombiana 001 (2003-02-24)

Tiene como objeto proporcionar los requisitos para organizar el inicio y cierre de actividades y operar equipos y elementos de trabajo de acuerdo con los parámetros definidos en los establecimientos de alojamiento y hospedaje.

2. NTSH Sectorial Colombiana 002 (2003-02-24)

Proporciona los requisitos para atender sugerencias y reclamaciones del cumplimiento del protocolo de servicio y brinda información conforme a requisitos del cliente en los establecimientos hoteleros y otros tipos de alojamiento.

3. NTSH Sectorial Colombiana 003 (2003-02-24)

Tiene como objeto proporcionar los requisitos para ofrecer productos y servicios dando respuesta al cliente, realizar check in y check out de huéspedes y reservar habitaciones de acuerdo con procedimientos definidos en los establecimientos de alojamiento y hospedaje.

4. NTSH Sectorial Colombiana 004 (2003-02-24)

Tiene como objeto proporcionar los requisitos para ejecutar labores de apoyo en el servicio a huéspedes y clientes y atender entrega y recibo de habitaciones según procedimientos definidos en los establecimientos de alojamiento y hospedaje.

5. NTSH Sectorial Colombiana 005 (2003-02-24)

Tiene como objeto proporcionar los requisitos para cumplir procedimientos definidos para el manejo de valores y realizar el cobro en los establecimientos de alojamiento y hospedaje.

6. NTSH Sectorial Colombiana 006 (2009-08-27)

Tiene como objeto establecer las características de calidad de infraestructura y servicios ofrecidos, que deben cumplir los hoteles para obtener su certificado de calidad turística, así mismo, define la clasificación de los establecimientos de alojamiento y hospedaje mediante categorización por estrellas para hoteles en las modalidades 1, 2, 3, 4, y 5.

7. NTSH Sectorial Colombiana 007 (2005-02-23)

Tiene como objeto definir los requisitos de planta de servicios que deben cumplir las posadas turísticas.

8. NTSH Sectorial Colombiana 008 (2011-11-30)

Tiene como objeto definir las características de calidad y los requisitos de planta y servicios para los establecimientos de alojamiento rural.

9. NTSH Sectorial Colombiana 009 (2008-02-28)

Tiene por objeto establecer los requisitos que deben cumplir los apartamentos turísticos para asegurar la calidad en la prestación del servicio.

10. NTSH Sectorial Colombiana 010 (2008-02-28)

Establece los requisitos que deben cumplir los apartahoteles para asegurar la calidad en la prestación del servicio.

11. NTSH Sectorial Colombiana 012 (2014-08-01)

Es aplicable a todos los establecimientos de alojamiento y hospedaje clasificados como recintos de campamento o camping.

12. NTSH Sectorial Colombiana 013 (2016-04-29)

Establece las características de calidad en planta y servicios ofrecidos, que deben cumplir los hostales para obtener su certificado de calidad turística.

13. NTS – TS 002

Especifica los requisitos ambientales, socioculturales, económicos y de gestión para la sostenibilidad aplicable a los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje.

SECCIÓN 3: PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Protección al consumidor de comercio electrónico

- Se informa nombre o razón social, número de identificación tributaria (NIT), dirección de notificación judicial, teléfono, correo electrónico.
- Suministra en todo momento información cierta, fidedigna, suficiente, clara y actualizada respecto de los productos que ofrezcan.
- Informa el precio del servicio (incluyendo impuestos), los medios de pago, el tiempo de prestación del servicio, el derecho de retracto y el procedimiento para ejercerlo.

- Publica las condiciones generales de sus contratos, que sean fácilmente accesibles y disponibles para su consulta, impresión y descarga, antes y después de realizada la transacción.
- Previo a la finalización de cualquier transacción, el establecimiento de alojamiento y hospedaje presenta al consumidor un resumen del pedido de los servicios adquiridos, informando el precio individual de cada uno de ellos y el precio total.
- Finalizada la transacción, el establecimiento de alojamiento y hospedaje remite, a más tardar el día, un acuse de recibo del mismo, con información precisa del tiempo de entrega, precio exacto (incluye impuestos), y la forma de pago.
- Adopta mecanismos de seguridad apropiados y confiables que garantizan la protección de la información personal del consumidor y de la transacción misma.
- Dispone en el mismo medio en que realiza comercio electrónico, mecanismos para radicar sus peticiones, quejas o reclamos, en el mismo medio en que realiza comercio electrónico.

Deberes especiales del proveedor

- Cerciorarse de que la entrega del bien o servicio se realiza efectivamente en la dirección indicada por el consumidor y que este ha sido plena e inequívocamente identificado.
- Permitir que el consumidor haga reclamaciones y devoluciones en los mismos términos y por los mismos medios de la transacción original.
- Mantener los registros necesarios y poner en conocimiento del consumidor, el asiento de su transacción y la identidad del proveedor.
- Informar, previo a la adquisición, la disponibilidad del producto, el derecho de retracto el término para ejercerlo, el término de duración de las condiciones comerciales y el tiempo de entrega.

SECCION 4: REGIMEN SANCIONATORIO

Infracciones:

- Presente documentación falsa o adulterada.

- Utiliza publicidad engañosa o que induzca a error al público sobre precios, calidad o cobertura del servicio turístico ofrecido.
- Utiliza 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, o sobre las características de los servicios turísticos ofrecidos y los derechos y obligaciones de los turistas.
- Incumple los servicios ofrecidos a los turistas y la efectividad de la garantía.
- Incumple las obligaciones frente a las autoridades de turismo.
- Inflige las normas que regulan la actividad turística.
- Opera sin la previa inscripción en el RNT.
- Presta el servicio turístico sin alguno de los requisitos exigidos por la normativa vigente para la inscripción o renovación en el RNT.
- Permite la promoción, oferta o prestación de 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.

Suspensiones

- Prestación de servicios en zonas no compatibles con el ejercicio de la actividad turística, situadas al interior de las áreas del Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SINAP). (6 meses)
- Prestación de servicios turísticos en bienes de uso público sin concesión o permiso. (6 meses)

SECCION 5: TURISMO RESPONSABLE

El establecimiento se compromete a prevenir y alertar los siguientes comportamientos.

Prevención de la ESCNNA

- No ofrecer en los programas de promoción turística planes relacionados con la ESCNNA.
- No ofrecer, informar o llevar a los turistas a lugares o personas que exploten sexualmente a niños, niñas y adolescentes.

- No facilitar medios, vehículos o servicios con fines de explotación sexual comercial.
- No permitir el ingreso de menores de edad con fines de explotación sexual comercial.
- Capacitar y concienciar al equipo de trabajo sobre las implicaciones que hay al ofrecer, participar u omitir la ESCNNA.
- Reconocer las líneas de denuncia y denunciar ante cualquier situación relacionada con la ESCNNA.
- Contar con una política interna y externa que promueva las buenas prácticas para la prevención de la ESCNNA.
- Comunicar a todos los turistas sobre las implicaciones legales existentes en Colombia al involucrarse en la ESCNNA.
- Promocionar la prevención del delito a través de la campaña “ojos en todas partes” en los distintos espacios físicos y digitales.
- Visibilizar el código de conducta, medidas, compromisos y acciones de responsabilidad social para la garantía de los derechos de la niñez.

Prevención de tráfico del patrimonio natural

- Colombia es un país muy rico en especies de flora y fauna, muchas de estas son silvestres y viven en medio de la naturaleza. El turismo no debe servir para sacar especímenes de su entorno natural, por el contrario, se deben cuidar los escenarios naturales para facilitar la conservación de las especies que enriquecen nuestro patrimonio natural y hacer de los viajes y el turismo un mecanismo de concientización y compromiso con la naturaleza. No está permitido trasladar especies como plantas, flores y semillas de la flora silvestre, ni capturar animales de ningún tipo para sacarlos de su hábitat y venderlos o llevarlos como recuerdo de un viaje o excursión.

Protección al Patrimonio Cultural

- El patrimonio cultural colombiano es muy rico, por su diversidad, arquitectura y la cantidad de objetos, colecciones, documentos y artefactos curiosos que

representan la evolución de las culturas ancestrales y los momentos memorables de nuestra historia. Las pinturas antiguas, el mobiliario, la cerámica y el oro de los pueblos aborígenes, y muchos otros objetos representan lo que somos y por esta razón, nada de lo que constituya nuestro patrimonio cultural debe ser vendido o tomado para disfrute particular, porque es un patrimonio de todos. El turismo es una manera de enriquecer y proteger la cultura de los pueblos y debe servir de mecanismo para conservar y preservar nuestro patrimonio cultural.

Prevención contra el Tráfico de Migrantes

- Entrar sin documentación legal a Colombia no está permitido, por eso si alguien ayuda a los migrantes a entrar ilegalmente a nuestro país, está cometiendo un delito. Las personas a veces se ven forzadas a migrar a otros países, por lo que los traficantes criminales se aprovechan de ellas ofreciéndoles con falsas promesas la posibilidad de conseguir un empleo, de naturalizarse en nuestro país o de hacer tránsito a otro. Con este delito se facilitan otros como la trata de personas, la explotación sexual, laboral y otras formas de explotación.

Comercio Justo

- Propone la viabilidad de las empresas y su capacidad para mantenerse a largo plazo, generando así prosperidad en la sociedad, considerando además la rentabilidad de todas las actividades económicas. El comercio justo es pagar el precio justo por los bienes y servicios adquiridos, pero va más allá de eso, puesto que involucra un empleo justo, un servicio o bien de calidad, una cadena de proveeduría justa es un consumidor dispuesto a pagar lo justo, es hablar bien de la experiencia turística y así hacer que todo participante de la cadena de valor del turismo perciba satisfacción por hacer lo correcto y lo justo para los demás.

SECCION 6: BIOSEGURIDAD

El establecimiento cumple con los siguientes lineamientos de bioseguridad

- Resolución No. 666 de 2020 (modificada por la Resolución No. 392 de 2021). Protocolo general de Bioseguridad para el manejo del COVID-19.

- Circular No. 12 del 12 de marzo de 2020 expedida por el Ministerio de Salud y de la Protección Social.
- Lineamientos para los hoteles expedido por el Ministerio de Salud y el Instituto Nacional de Salud, por SARSCoV-2 (COVID-19) a Colombia. GIPS09.
- Resolución No. 749 del 13 de mayo de 2020 expedida por el Ministerio de Salud y de la Protección Social. Resolución No. 1285 del 20 de julio 2020 expedida por el Ministerio de Salud y de la Protección Social.