

DOCUMENTO TÉCNICO DE CONVOCATORIA PARA PARTICIPANTES

**IMPLEMENTACIÓN DE LAS NORMAS TÉCNICAS NTC-ISO 21101:2020 Y NTC
6487:2021**

**AGENCIAS DE VIAJES OPERADORAS Y OPERADORES PROFESIONALES
DE CONGRESOS (OPC)**

PROGRAMA NACIONAL DE CALIDAD TURÍSTICA

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

FONDO NACIONAL DE TURISMO (FONTUR)

ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE TURISMO RESPONSABLE - ACOTUR

CONTENIDO

Resumen de la convocatoria	3
1. JUSTIFICACIÓN	4
2. GLOSARIO	5
3. DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DE LA CONVOCATORIA	5
3.1. Fase 1 – Diagnóstico	6
3.2. Fase 2 – Orientación y asistencia técnica	6
3.3. Fase 3 – Evaluación y resultados	7
3.4. Fase 4 - Entrega de activos productivos	7
3.4.1. ¿Cómo se definirá la entrega de activos productivos?	8
3.4.2. Tipos de activos productivos susceptibles de apoyo	8
3.4.3. Propiedad y entrega de los activos productivos	9
4. CONDICIONES DE PARTICIPACIÓN	10
4.1 ¿Quiénes pueden participar?	10
4.2 ¿Quiénes no pueden participar?	12
4.3 ¿Cómo participar?	12
4.4. Documentación habilitante	13
4.5. Verificación de requisitos y subsanación	14
5. EVALUACIÓN	15
5.1. ¿Cómo se evaluarán las postulaciones?	15
5.2. ¿Qué aspectos se tendrán en cuenta en la evaluación?	15
5.3. ¿Qué pasa si hay empate entre postulaciones?	16
6. CRONOGRAMA DE LA CONVOCATORIA	16
7. CAUSALES DE RECHAZO	17
8. SEGUIMIENTO DEL PROCESO	18
9. RESPONSABILIDADES DE LOS PARTICIPANTES	18
10. DISPOSICIONES ADICIONALES	19
10.1. Tratamiento de datos personales	19
10.2. Notificación	20
10.3. ¿Dónde puedo resolver dudas?	20

Resumen de la convocatoria

Tabla 1. Resumen de la convocatoria.

Número de convocatoria	001
Fecha de apertura	Sábado 28 de marzo de 2026 a las 8:00 a.m.
Nombre de la convocatoria	Convocatoria para la implementación de las Normas Técnicas NTC-ISO 21101:2020 y NTC 6487:2021 en Agencias de Viajes y Operadores Profesionales de Congresos (OPC)
Grupo de interés	Prestadores de Servicios Turísticos en categoría Agencia de Viajes y Operador Profesional de Congresos con RNT activo.
Objetivo	<p>Brindar asistencia técnica especializada a Agencias de Viajes y Operadores Profesionales de Congresos (OPC) para la implementación y fortalecimiento de las Normas Técnicas Colombianas NTC-ISO 21101:2020 (Sistema de Gestión de la Seguridad en Actividades de Turismo de Aventura) y NTC 6487:2021 (Requisitos de calidad para Operadores Profesionales de Congresos), mediante la aplicación de diagnósticos, formulación y ejecución de planes de mejora, acompañamiento técnico individual y evaluación de salida, incluyendo la entrega de activos productivos que apoyen el cumplimiento e implementación de los requisitos establecidos en dichas normas técnicas.</p> <p>Nota aclaratoria: El presente programa tiene como finalidad acompañar, orientar, fortalecer y formar a los participantes en la implementación de la norma técnica que corresponda, mediante diagnóstico, asistencia técnica, formación, seguimiento y evaluación final. En ningún caso la participación en el programa implica, por sí sola, la certificación de la empresa en la norma técnica aplicable. La certificación asociada al proceso corresponde exclusivamente a las actividades de formación o capacitación que así lo establezcan dentro del alcance del proyecto.</p>
Alcance	Hasta ciento cuarenta (140) Prestadores de Servicios Turísticos, en las categorías de Agencias de Viajes y Operadores Profesionales de Congresos

	(OPC) con Registro Nacional de Turismo (RNT) activo.
Duración estimada de participación	Las empresas seleccionadas harán parte del programa una vez se formalice su participación mediante la firma del acta de compromiso. A partir de ese momento, su proceso se desarrollará de manera gradual entre abril de 2026 y enero de 2027, según las fases del acompañamiento y, cuando aplique, la entrega de activos productivos. El proyecto en su conjunto tiene vigencia hasta el 28 de febrero de 2027.
Enfoque territorial	La convocatoria se desarrollará en los destinos priorizados en el marco del Programa Nacional de Calidad Turística. De manera complementaria, podrán considerarse prestadores ubicados en municipios cercanos, cuando su participación resulte pertinente para el alcance territorial y la implementación del proyecto.
Convenio entre FONTUR y ACOTUR	FNTC-097-2026 “Aunar esfuerzos humanos, administrativos, financieros, jurídicos, logísticos y de asistencia técnica, para el desarrollo del programa de implementación de normas técnicas de turismo para Agencias de Viajes y a Operadores Profesionales de Congresos, en el marco del proyecto FNTP-2024-095”.
COOPERANTE	Asociación Colombiana de Turismo Responsable - ACOTUR

1. JUSTIFICACIÓN

La calidad en los servicios turísticos es importante porque ayuda a que las empresas trabajen mejor, generen más confianza en sus clientes y organicen de manera más clara sus procesos.

En el caso de las Agencias de Viajes Operadoras que realizan actividades de turismo de aventura, la Norma Técnica NTC-ISO 21101:2020 sirve como una guía para mejorar temas relacionados con la seguridad, la identificación de riesgos y la organización de la operación. En el caso de los Operadores Profesionales de Congresos (OPC), la Norma Técnica NTC 6487:2021 ayuda a fortalecer la planeación, la organización y el desarrollo de eventos con criterios de calidad.

Por medio de esta convocatoria, se busca seleccionar prestadores de servicios turísticos que quieran mejorar la forma en que organizan y desarrollan sus servicios, con el apoyo de un proceso de acompañamiento técnico. Este acompañamiento les permitirá conocer cómo se encuentran frente a la norma que les aplica, identificar qué aspectos deben mejorar, organizar sus documentos y evidencias, y avanzar paso a paso en su proceso de mejora.

Este proceso también aporta al fortalecimiento del turismo, promueve mejores prácticas en la prestación de los servicios y ayuda a que las empresas participantes estén mejor preparadas para su operación.

2. GLOSARIO

Para efectos de la presente convocatoria, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

- **Prestador de Servicios Turísticos (PST):** persona natural o jurídica que presta servicios turísticos y que cuenta con Registro Nacional de Turismo (RNT), de acuerdo con la normatividad vigente en Colombia.
- **Registro Nacional de Turismo (RNT):** registro obligatorio para los prestadores de servicios turísticos en Colombia. Para participar en esta convocatoria, el RNT debe estar activo al momento de la postulación y durante el proceso de selección.
- **Agencia de Viajes Operadora:** empresa o prestador de servicios turísticos que diseña, organiza y opera planes, programas o servicios turísticos. En esta convocatoria, aplica especialmente para quienes desarrollan actividades de turismo de aventura.
- **Operador Profesional de Congresos (OPC):** empresa especializada en planear, organizar, coordinar y operar congresos, convenciones, ferias, reuniones y otros eventos.
- **NTC-ISO 21101:2020:** norma técnica relacionada con la seguridad en actividades de turismo de aventura.
- **NTC 6487:2021:** norma técnica relacionada con la calidad en la planeación, organización y operación de eventos para Operadores Profesionales de Congresos.
- **Activos productivos:** bienes, equipos o herramientas que el proyecto podrá entregar a algunos participantes como apoyo complementario, de acuerdo con las condiciones del programa.
- **Participante:** prestador de servicios turísticos que se postula a la convocatoria y que, si resulta seleccionado, podrá acceder al acompañamiento técnico del proyecto.
- **Destinos priorizados:** municipios o territorios definidos por el programa para el desarrollo de esta convocatoria. En algunos casos, también podrán considerarse municipios cercanos.

3. DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DE LA CONVOCATORIA

Esta convocatoria está dirigida a Agencias de Viajes Operadoras y a Operadores Profesionales de Congresos (OPC) que tengan RNT activo y estén interesados en mejorar sus procesos.

A través de esta convocatoria se seleccionarán hasta ciento cuarenta (140) prestadores de servicios turísticos para participar en un proceso de acompañamiento técnico.

Este proceso busca ayudar a los participantes a conocer cómo están frente a la norma técnica que les corresponde, qué les hace falta, qué pueden mejorar y cómo pueden avanzar de manera organizada.

Los participantes seleccionados podrán recibir apoyo para:

- conocer su estado inicial frente a la norma;
- identificar aspectos por mejorar;
- recibir orientación para avanzar en ese proceso;
- organizar documentos, soportes y evidencias;
- participar en una evaluación final de su avance; y
- en algunos casos, ser considerados para recibir activos productivos como apoyo complementario.

Duración estimada del proceso para los participantes

Las empresas que resulten seleccionadas ingresarán al programa una vez se confirme su selección y se formalice su participación mediante la firma del acta de compromiso. Desde ese momento, su proceso se desarrollará por fases, de manera gradual, entre abril de 2026 y enero de 2027. Este tiempo incluye actividades como diagnóstico, asistencia técnica, formación, seguimiento, evaluación final y, cuando corresponda, la posible entrega de activos productivos. Es importante tener en cuenta que el proyecto general tiene vigencia hasta el 28 de febrero de 2027.

El acompañamiento se desarrollará en varias fases, las cuales se explican a continuación.

3.1. Fase 1 – Diagnóstico

En esta primera fase se revisará cómo se encuentra actualmente el participante frente a la norma técnica que le corresponde. Esta revisión permitirá identificar qué aspectos ya tiene avanzados, qué le hace falta y en qué temas necesita mayor apoyo.

Durante esta fase, el equipo del proyecto podrá solicitar información básica sobre la empresa o prestador, revisar algunos de sus procesos y aplicar instrumentos de diagnóstico para entender mejor su situación.

Lo que se encuentre en esta etapa servirá como base para definir las acciones de mejora y orientar el acompañamiento posterior.

3.2. Fase 2 – Orientación y asistencia técnica

En esta fase, cada participante seleccionado recibirá acompañamiento para mejorar los aspectos identificados en el diagnóstico.

Este acompañamiento incluirá orientación técnica, construcción de un plan de trabajo, revisión de avances, organización de evidencias, espacios de formación y apoyo para resolver dudas relacionadas con la norma técnica aplicable.

De acuerdo con el alcance del proyecto, esta fase incluye:

- mínimo diez (10) horas de capacitación certificada;
- veinte (20) horas de asistencia técnica virtual personalizada; y
- acceso a mesa de ayuda durante un periodo mínimo de ocho (8) meses.

La participación activa del prestador de servicios turísticos en esta fase será muy importante para avanzar en el proceso y llegar de mejor manera a la evaluación final.

Es importante tener en cuenta que la certificación mencionada en esta fase corresponde a la participación en los espacios de formación del proyecto. Esto no significa que la empresa quede certificada en la norma técnica. Si el participante desea obtener esa certificación más adelante, deberá adelantar el proceso correspondiente ante las entidades competentes.

3.3. Fase 3 – Evaluación y resultados

En esta fase se revisará el avance final de cada participante frente a la norma técnica que le corresponde.

Para ello, se realizará una evaluación de salida, en la que se comparará la situación inicial del participante con los avances logrados durante el acompañamiento. También se revisará la organización de los documentos y evidencias construidos en el proceso.

En algunos casos excepcionales, esta evaluación podrá hacerse de manera virtual, si así se valida dentro del proyecto. Esta fase también puede servir

como una experiencia de preparación para futuros procesos de evaluación o auditoría.

Al final, cada participante contará con un resultado que permitirá ver sus avances, los aspectos que aún debe fortalecer y algunas recomendaciones para continuar su proceso de mejora.

3.4. Fase 4 - Entrega de activos productivos

Además del acompañamiento técnico, el proyecto contempla la posible entrega de activos productivos para apoyar a algunos participantes.

En esta convocatoria se seleccionarán 140 participantes para el proceso de acompañamiento técnico. De ese total, hasta 130 participantes podrán recibir activos productivos, siempre que hayan cumplido satisfactoriamente con las actividades y compromisos del proceso.

Es importante tener en cuenta que participar en la convocatoria no significa recibir automáticamente activos productivos.

La posible entrega dependerá, entre otros aspectos, del cumplimiento del participante, de los resultados del diagnóstico, de las necesidades identificadas y de la utilidad del activo para apoyar la mejora de su operación.

En todos los casos, los activos que se entreguen deberán estar directamente relacionados con la norma técnica y con las necesidades encontradas durante el proceso.

Nota 1: *La participación en el programa implica el compromiso del prestador de servicios turísticos de asistir a las actividades programadas, facilitar la información requerida para el diagnóstico y desarrollar las acciones definidas en el plan de mejora.*

3.4.1. ¿Cómo se definirá la entrega de activos productivos?

La posible entrega de activos productivos se definirá durante el desarrollo del proceso (proyecto), con base en la revisión que haga el equipo técnico del proyecto sobre las necesidades de cada participante y su avance en la implementación de la norma técnica.

Para tomar esta decisión, se tendrá en cuenta lo siguiente:

- las necesidades identificadas durante el diagnóstico y la asistencia técnica;
- la relación del activo con la norma técnica que le aplica al participante;

- la utilidad del activo para mejorar la operación del servicio turístico;
- el nivel de participación, compromiso y avance demostrado durante el proceso; y
- la validación final que realice el proyecto.

Esto quiere decir que la entrega de activos no se define al momento de postularse, sino después de revisar cada caso de manera técnica y de acuerdo con el avance del participante.

3.4.2. Tipos de activos productivos susceptibles de apoyo

Los activos productivos son bienes, equipos o herramientas que pueden ayudar al participante a mejorar su trabajo y a avanzar en el cumplimiento de la norma técnica.

Estos activos deben estar directamente relacionados con las necesidades encontradas durante el proceso y con la actividad que desarrolla el participante.

De manera general, podrían entregarse, por ejemplo:

- elementos relacionados con la seguridad en actividades de turismo de aventura;
- equipos o herramientas que apoyen la planeación, organización y operación de eventos, en el caso de los Operadores Profesionales de Congresos;
- herramientas que ayuden a mejorar procesos de gestión, control u organización; y
- equipos o elementos que apoyen el cumplimiento de requisitos de la norma técnica.

Es importante tener en cuenta que **no** podrán entregarse como activos productivos conceptos como:

- obras civiles;
- adecuaciones locativas;
- compra de vehículos;
- pago de salarios;
- pago de deudas;
- licencias, permisos o trámites;
- servicios públicos;
- arriendos;
- gastos administrativos; o
- cualquier otro bien o servicio que no esté directamente relacionado con la mejora del participante frente a la norma técnica.

La definición final del activo, en caso de aplicar, dependerá de los resultados del diagnóstico, de las necesidades encontradas y de la utilidad real del activo para apoyar al participante.

3.4.3. Propiedad y entrega de los activos productivos

Los activos productivos se entregarán a los participantes que sean definidos para recibir este apoyo, una vez finalice el proceso de acompañamiento técnico y se surtan las validaciones correspondientes dentro del proyecto.

La entrega se formalizará mediante un acta de entrega, que será firmada por el proyecto y por el representante legal o responsable del prestador de servicios turísticos. En esa acta quedará registrado, como mínimo:

- el activo entregado;
- sus características generales o técnicas;
- su valor estimado; y
- la fecha de entrega.

Una vez se firme el acta, el participante será responsable del uso, cuidado y conservación del activo recibido.

El activo deberá ser utilizado en la operación del servicio turístico y para apoyar el fortalecimiento del participante dentro del proceso adelantado en el proyecto.

Por esta razón, el activo no podrá venderse, cederse o entregarse a terceros para fines distintos a los definidos en el programa.

Además, el proyecto podrá realizar seguimiento para verificar que el activo esté siendo utilizado adecuadamente y que continúe vinculado a la operación del participante.

4. CONDICIONES DE PARTICIPACIÓN

4.1 ¿Quiénes pueden participar?

Pueden participar en esta convocatoria los prestadores de servicios turísticos que cumplan con estas condiciones:

- tener su empresa legalmente constituida, cuando aplique, o contar con la autorización necesaria para desarrollar su actividad;
- tener el Registro Nacional de Turismo (RNT) activo al momento de postularse y durante el proceso de revisión;
- pertenecer a una de estas dos categorías:

- Agencias de Viajes Operadoras, interesadas en implementar la NTC-ISO 21101:2020; o
- Operadores Profesionales de Congresos (OPC), interesados en implementar la NTC 6487:2021;
- desarrollar su actividad en uno de los destinos priorizados del programa o en un municipio cercano que pueda ser tenido en cuenta dentro del proyecto; y
- contar con mínimo un (1) año de constitución o de matrícula mercantil a la fecha de postulación, cuando aplique.

La postulación debe ser presentada por la persona natural o jurídica titular del RNT o por su representante autorizado, según corresponda.

- **Destinos priorizados en el Programa de Calidad Turística**

Esta convocatoria está dirigida principalmente a prestadores de servicios turísticos ubicados en los destinos priorizados del Programa Nacional de Calidad Turística.

Esto quiere decir que, para participar, la empresa o prestador debe desarrollar su actividad en alguno de los municipios incluidos en el alcance territorial del programa.

También podrán considerarse postulaciones de prestadores ubicados en municipios cercanos, siempre que su participación tenga sentido dentro del alcance del proyecto y de las condiciones definidas por el programa.

Además, durante el proceso de selección podrá tenerse en cuenta si en un mismo municipio se presentan varias postulaciones que cumplan los requisitos. Esto puede ayudar a organizar mejor el acompañamiento técnico en algunos territorios.

Tabla 2. Destinos priorizados.

Departamento	Destinos
Amazonas	Puerto Nariño
Antioquia	Guatapé, Jardín, Jericó
Atlántico	Barranquilla, Usiacurí
Bogotá	Bogotá (AT La Candelaria)
Bolívar	Santa Cruz de Mompox
Boyacá	Aquitania, Cuitiva, Monguít, Tota, Villa

	de Leyva
Caldas	Chinchiná, Manizales, Norcasia
Cauca	Timbío
Chocó	Quibdó
Cundinamarca	Guaduas
Guaviare	San José del Guaviare
Huila	Villavieja
Nariño	Sandoná
Quindío	Filandia, Salento
Risaralda	Dosquebradas, Marsella, Pereira (Corregimiento de la Florida), Santa Rosa de Cabal
Santander	El Socorro
Tolima	Ibagué
Valle del Cauca	Guadalajara de Buga

4.2 ¿Quiénes no pueden participar?

No podrán participar en esta convocatoria quienes estén en alguna de estas situaciones:

- no tengan el Registro Nacional de Turismo (RNT) vigente al momento de postularse y durante el proceso de selección;
- estén suspendidos, sancionados o tengan alguna medida administrativa vigente que limite el desarrollo de su actividad turística;
- estén en proceso de liquidación, reorganización empresarial o tengan causal de disolución vigente, cuando aplique;
- presenten información o documentos incompletos, falsos, inconsistentes o que no se puedan verificar;
- no desarrollen su actividad en los destinos priorizados del programa ni en municipios cercanos que puedan ser considerados dentro del alcance del proyecto;
- no pertenezcan a las categorías definidas en esta convocatoria;
- no cumplan con la antigüedad mínima requerida de constitución o matrícula mercantil, cuando aplique; o

- no respondan dentro del plazo establecido a las solicitudes de aclaración o subsanación, cuando estas se realicen.

Si se presenta alguna de estas situaciones, la postulación podrá quedar no habilitada o ser rechazada, según la etapa del proceso en la que se identifique.

4.3 ¿Cómo participar?

Si está interesado en participar, debe realizar su postulación dentro de las fechas establecidas en el cronograma, a través del formulario dispuesto por ACOTUR.

Acceda al formulario de postulación según su perfil:

Tabla 3. Formularios según perfil.

AGENCIAS DE VIAJES OPERADORAS	https://forms.gle/HXtfomdTAnQQSMBe8
OPERADORES PROFESIONALES DE CONGRESOS (OPC)	https://forms.gle/ybYrJyq9K8f7waX56

Antes de enviar su postulación, tenga en cuenta lo siguiente:

- lea cuidadosamente este documento;
- verifique que cumple con las condiciones para participar;
- disponga del tiempo necesario para diligenciar el formulario con calma;
- tenga listos los documentos que le serán solicitados;
- revise que la información que escriba sea clara y completa; y
- envíe su postulación dentro de las fechas definidas en la convocatoria.

Le recomendamos revisar muy bien la información antes de enviarla, para asegurarse de que esté completa, sea legible y coincida con los documentos aportados.

Tenga presente que postularse **no significa** quedar seleccionado automáticamente, ni implica por sí solo el acceso a los beneficios del programa. Todas las postulaciones serán revisadas y evaluadas según las condiciones de esta convocatoria.

Nota 3: al enviar su postulación, se entiende que acepta las condiciones establecidas en este documento. Además, ACOTUR

podrá verificar la información suministrada en cualquier etapa del proceso y solicitar aclaraciones si lo considera necesario.

4.4. Documentación habilitante

Para postularse, deberá adjuntar en el formulario los siguientes documentos:

Tabla 4. Documentación habilitante.

Documento	Especificaciones
Documento de identidad del representante legal	Copia legible del documento de identidad del representante legal o del responsable del prestador de servicios turísticos.
Registro Nacional de Turismo (RNT) vigente	Certificado o constancia vigente del RNT, correspondiente a la actividad de Agencia de Viajes Operadora o de Operador Profesional de Congresos (OPC).
Certificado de existencia y representación legal o matrícula mercantil	Documento expedido por la Cámara de Comercio en el que se pueda verificar la existencia legal de la empresa y la información del representante legal. Este documento debe haber sido expedido máximo tres (3) meses antes de la fecha de postulación.

Importante sobre los documentos

- todos los documentos deben presentarse en PDF;
- asegúrese de que los archivos se puedan abrir correctamente y se lean bien;
- si se requiere subsanar algún documento, este proceso se realizará dentro de las fechas establecidas en el cronograma;
- si no presenta los documentos requeridos, o los presenta incompletos, su postulación podrá ser rechazada.

Si tiene alguna dificultad durante el proceso de postulación, puede escribir al correo:

agentemesadeayuda@acotur.co

4.5. Verificación de requisitos y subsanación

Cuando cierre la convocatoria, ACOTUR revisará la información y los documentos enviados por cada postulante para verificar si cumple con los requisitos establecidos.

Después de esta revisión, la postulación podrá quedar en una de estas tres categorías:

- **Habilitada:** cuando cumple con todos los requisitos y documentos solicitados.
- **Por subsanar:** cuando tiene algún documento o dato que puede corregirse, aclararse o completarse dentro del plazo definido.
- **No habilitada:** cuando no cumple con los requisitos mínimos, presenta información falsa o no verificable, o no responde a tiempo una solicitud de subsanación, cuando aplique.

La subsanación solo aplicará para documentos o aspectos formales que puedan corregirse o aclararse. Para esta convocatoria, el plazo de subsanación será **del 20 al 21 de abril de 2026, hasta las 8:00 p.m.**

Si ACOTUR le solicita una subsanación, en la comunicación se le indicará claramente qué documento o información debe corregir o complementar, y hasta cuándo podrá enviarlo.

Después de la fecha y hora límite, **no se recibirán documentos ni respuestas extemporáneas.**

Es importante tener en cuenta que la subsanación no sirve para agregar requisitos que no existían al momento de postularse, ni para cambiar de fondo la postulación presentada.

Si el postulante no envía la información solicitada dentro del plazo, o si con esa información no logra corregir lo requerido, la postulación quedará **no habilitada** para continuar en el proceso.

5. EVALUACIÓN

5.1. ¿Cómo se evaluarán las postulaciones?

Cuando cierre la etapa de postulación, el equipo del proyecto revisará la información y los documentos enviados por cada interesado, para verificar si cumple con los requisitos básicos de la convocatoria.

Las postulaciones que cumplan con esos requisitos pasarán a la etapa de evaluación.

En esta etapa, ACOTUR revisará y comparará las postulaciones habilitadas para identificar cuáles tienen mayor relación con los objetivos y condiciones del programa.

Para hacerlo, se tendrá en cuenta, de manera general:

- que la información presentada esté clara, completa y sea coherente;
- que la actividad del postulante tenga relación con la norma técnica que le corresponde;
- que exista disposición real para participar activamente en el proceso; y
- que la postulación tenga relación con el alcance territorial y técnico de la convocatoria.

La selección final se realizará con base en esta evaluación, hasta completar los cupos disponibles para la presente convocatoria.

5.2. ¿Qué aspectos se tendrán en cuenta en la evaluación?

Para revisar las postulaciones habilitadas, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- la claridad, calidad y coherencia de la información presentada en la postulación;
- la relación de la actividad del postulante con la norma técnica que le aplica, según sea Agencia de Viajes Operadora u Operador Profesional de Congresos (OPC);
- la relación del postulante con los objetivos y el alcance del programa;
- la disposición y capacidad para participar en las diferentes etapas del proceso, como el diagnóstico, la asistencia técnica, la formación, el seguimiento y la evaluación final; y
- la ubicación del postulante dentro del alcance territorial de la convocatoria, incluyendo destinos priorizados y, cuando corresponda, municipios cercanos que puedan ser considerados dentro del proyecto.

Nota 9: cumplir con los requisitos básicos de participación no da puntaje adicional, pero sí es necesario para que la postulación pueda pasar a evaluación.

5.3. ¿Qué pasa si hay empate entre postulaciones?

Si dos o más postulaciones obtienen un resultado similar dentro del proceso de evaluación, ACOTUR aplicará los siguientes criterios de desempate, en este orden:

1. mayor relación con el alcance territorial de la convocatoria;
2. mayor disposición y capacidad para participar activamente en el proceso;
3. mayor relación de la actividad del postulante con la norma técnica aplicable; y

4. fecha y hora de envío completo de la postulación, dando prioridad a la que se haya enviado primero.

Estos criterios permitirán definir el orden de selección cuando se presenten empates entre postulaciones elegibles.

6. CRONOGRAMA DE LA CONVOCATORIA

A continuación, encontrará las fechas más importantes de esta convocatoria.

En este cronograma se indican las etapas principales del proceso, desde la apertura de la postulación hasta la firma del acta de compromiso por parte de los participantes seleccionados.

Le recomendamos revisar estas fechas con atención y tenerlas presentes durante todo el proceso.

Tabla 5. Cronograma de la convocatoria.

Actividad	Fecha
Apertura de la convocatoria e inicio del proceso de inscripción de Prestadores de Servicios Turísticos (PST).	Sábado 28 de marzo de 2026 a las 8:00 a.m.
Cierre de convocatoria.	Miércoles 15 de abril de 2026 a las 8:00 p.m.
Revisión de la información y los documentos enviados por los postulantes.	Del 16 al 17 de abril de 2026
Subsanación de documentos, cuando aplique.	Del 20 al 21 de abril de 2026 hasta las 8:00 p.m.
Consolidación del listado de postulaciones elegibles y presentación al Comité Técnico de Seguimiento para revisión.	Miércoles 22 de abril 2026
Publicación y notificación de resultados a los participantes seleccionados.	Del 23 al 25 de abril de 2026
Firma del acta de compromiso por parte de los participantes seleccionados.	27 y 28 de abril de 2026

ACOTUR podrá realizar ajustes al cronograma cuando existan razones que lo justifiquen. En caso de presentarse algún cambio, este será informado oportunamente a través de los canales oficiales de la convocatoria.

7. CAUSALES DE RECHAZO

La postulación podrá ser rechazada si ocurre alguna de las siguientes situaciones:

- no cumple con las condiciones de participación definidas en esta convocatoria;
- no pertenece al público al que está dirigida esta convocatoria;
- no cuenta con Registro Nacional de Turismo (RNT) vigente al momento de postularse o durante la revisión de la información;
- cuando aplique, no se encuentra al día con el pago de la contribución parafiscal para la promoción del turismo;
- no presenta todos los documentos requeridos, o no responde dentro del plazo establecido a la solicitud de subsanación, cuando esta aplique;
- presenta información o documentos falsos, inconsistentes o que no se puedan verificar;
- envía la postulación por fuera de las fechas establecidas en el cronograma; o
- adjunta documentos ilegibles o con problemas que impidan revisar la información.

Si se presenta alguna de estas situaciones, la postulación no podrá continuar en el proceso.

8. SEGUIMIENTO DEL PROCESO

ACOTUR hará seguimiento a cada etapa de la convocatoria para que el proceso se desarrolle de manera clara, organizada y transparente.

Este seguimiento incluirá:

- la revisión de la información y los documentos enviados;
- la verificación del cumplimiento de los requisitos;
- la evaluación de las postulaciones habilitadas; y
- la consolidación de los resultados del proceso.

Además, ACOTUR llevará un registro de la información y de los soportes relacionados con cada etapa de la convocatoria, con el fin de dar orden al proceso y respaldar las decisiones que se tomen.

Una vez finalice la evaluación y selección, y después de la aprobación correspondiente, los participantes seleccionados deberán firmar el **Acta de compromiso**, que será el documento mediante el cual se formaliza su participación en el programa.

Si el acta no se firma dentro del plazo informado por ACOTUR, el cupo podrá asignarse a otro postulante elegible.

La firma del acta se gestionará a través de los canales oficiales de la convocatoria.

9. RESPONSABILIDADES DE LOS PARTICIPANTES

Si resulta seleccionado, deberá asumir los siguientes compromisos durante el desarrollo del programa:

- entregar a tiempo la información que sea necesaria para el desarrollo del proceso;
- participar activamente en las actividades programadas, como reuniones, capacitaciones, espacios de asistencia técnica, seguimiento y evaluación;
- facilitar la información, los soportes y las evidencias que se requieran durante el acompañamiento;
- atender los compromisos que se definan en su plan de trabajo;
- designar una persona de contacto que sirva como enlace con el equipo del proyecto;
- participar en la evaluación final y en los espacios de cierre o socialización de resultados;
- firmar el Acta de compromiso y los documentos que sean necesarios para formalizar su participación;
- en caso de recibir activos productivos, darles un uso adecuado, cuidarlos y destinarlos a las actividades relacionadas con el proyecto;
- permitir las acciones de seguimiento y verificación que adelante el equipo del proyecto; y
- disponer del tiempo y de las condiciones necesarias para participar de manera oportuna en las actividades virtuales, presenciales, de formación, asistencia técnica, seguimiento y evaluación.

Importante: la participación activa del prestador de servicios turísticos será clave para aprovechar adecuadamente el proceso de acompañamiento y avanzar en la implementación de la norma técnica correspondiente.

10. DISPOSICIONES ADICIONALES

10.1. Tratamiento de datos personales

La información que los postulantes entreguen en esta convocatoria será tratada de acuerdo con la Ley 1581 de 2012 y las normas que la reglamentan.

Al enviar la postulación, el participante autoriza a ACOTUR para recolectar, almacenar, organizar, revisar, verificar y usar la información suministrada, únicamente para actividades relacionadas con esta convocatoria y con el desarrollo del proyecto.

Esto incluye acciones como la revisión de documentos, la evaluación de postulaciones, la selección de participantes, el seguimiento del proceso y demás actividades necesarias para la ejecución del programa.

La información también podrá ser compartida con las entidades vinculadas al convenio, únicamente cuando sea necesario para la ejecución, seguimiento, control o verificación del proyecto, y siempre dentro de lo permitido por la ley.

10.2. Notificación

Las comunicaciones relacionadas con esta convocatoria se realizarán a través del correo electrónico oficial definido por ACOTUR para este proceso:

agentemesadeayuda@acotur.co

Para ello, se utilizarán los datos de contacto que cada postulante registre en el formulario de inscripción.

A través de estos medios, ACOTUR podrá enviar comunicaciones relacionadas con:

- la recepción de la postulación;
- solicitudes de aclaración o subsanación;
- resultados del proceso;
- firma del acta de compromiso; y
- demás asuntos relacionados con la convocatoria.

Por esta razón, es muy importante que cada postulante registre correctamente su información de contacto y revise con frecuencia el correo electrónico y los demás medios reportados.

Tenga en cuenta que no revisar los mensajes enviados por ACOTUR, o no mantener actualizada la información de contacto, no invalida las comunicaciones realizadas dentro del proceso.

10.3. ¿Dónde puedo resolver dudas?

Si tiene preguntas sobre esta convocatoria, puede escribir al correo oficial definido por ACOTUR para este proceso:

agentemesadeayuda@acotur.co

A través de este canal podrá consultar temas relacionados con:

- el contenido de la convocatoria;
- el proceso de postulación;
- los requisitos de participación;
- la documentación solicitada; y
- otras dudas relacionadas con el desarrollo del proceso.

ACOTUR dará respuesta a las consultas de acuerdo con los tiempos y procedimientos definidos para la atención de esta convocatoria.