

TÉRMINOS Y CONDICIONES CONVOCATORIA

**“Calidad que transforma territorios,
excelencia que inspira”**

**SISTEMAS TERRITORIALES DE CALIDAD TURÍSTICA
SITCAT”**

**MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
VICEMINISTERIO DE TURISMO
FONDO NACIONAL DE TURISMO**

Contenido

1.	Nombre de la convocatoria	3
2.	Presentación	3
3.	Justificación	4
4.	Glosario	6
5.	¿Qué es un SITCAT?	8
5.1.	¿Por qué consolidar un SITCAT?	8
5.2.	¿Para qué pertenecer a un SITCAT?	9
5.3.	¿Cómo está conformado un SITCAT?	9
5.4.	¿Cuál es la metodología para implementar un SITCAT?	10
6.	Descripción de la convocatoria	12
6.1.	Objetivo de la convocatoria	12
6.2.	¿Quiénes pueden postularse?	12
6.3.	¿Cómo y dónde postularse?	13
6.4.	Documentos habilitantes	13
6.5.	Evaluación y selección	15
6.6.	Criterios de desempate	16
6.7.	Causales de rechazo	17
6.8.	Mecanismos de seguimiento	17
6.9.	Cronograma	18
7.	Derechos y deberes de los beneficiarios	19
7.1.	Derechos	19
7.2.	Deberes	19
8.	Disposiciones adicionales	20
9.	Renuncias y desistimientos	20
10.	Incumplimiento	20
11.	Vigencia	21
	Anexo A. Criterios de Evaluación	22

1. Nombre de la convocatoria

Sistemas Territoriales de Calidad Turística [SITCAT] 2025

2. Presentación

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, a través de su Viceministerio de Turismo, la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo, invita a Organizaciones de Gestión de Destino- OGD¹, a participar en la convocatoria para la conformación de los Sistemas Territoriales de Calidad Turística (SITCAT).

Los SITCAT son un instrumento de gobernanza que descentraliza los procesos de la gestión de la calidad del turismo permitiendo adoptar herramientas de gestión colaborativa para estructurar procesos organizados y participativos con el fin de elevar los estándares de calidad en los destinos turísticos. Promueven la articulación entre organizaciones públicas, privadas, comunitarias y académicas, impulsando una gestión turística responsable, alineada con los objetivos de los territorios y con el Programa Nacional de Calidad Turística- PNCT.

A través de esta convocatoria, el Ministerio brindará asistencia técnica a las OGD's seleccionadas, acompañando el diseño, estructuración y puesta en marcha de sus SITCAT, reconociendo las particularidades de cada territorio y promoviendo entornos turísticos más competitivos, sostenibles y seguros.

Invitamos a las OGD's interesadas a consultar los términos de referencia y postular su candidatura dentro del plazo establecido. Esta es una oportunidad para avanzar en la consolidación de destinos turísticos de calidad que se consolidan como *"Anfitriones de Colombia, el país de la belleza"*.

¹ Las OGD pueden ser: Municipios, Departamentos, Regiones o Parques Nacionales Naturales (PNN)

3. Justificación

La calidad es un factor clave para el desarrollo competitivo y sostenible del sector turístico en Colombia. A través de los Sistemas Territoriales de Calidad Turística (SITCAT), se busca fortalecer su gestión desde una perspectiva integral, basada en la gobernanza, la mejora de la experiencia de los visitantes, la capacidad de diferenciación y de satisfacción de las necesidades y expectativas, tanto de los prestadores de servicios turísticos, como de sus visitantes y la comunidad local. Este enfoque permite elevar la calidad en la prestación de servicios turísticos, fortalecer las capacidades institucionales y comunitarias y alinear los procesos territoriales con estándares de calidad, tanto nacionales como internacionales.

La presente convocatoria se sustenta en el siguiente marco normativo:

- La **Ley General de Turismo (Ley 300 de 1996)** reconoce la calidad en la prestación de servicios turísticos como un principio esencial para aumentar la competitividad, promover el desarrollo territorial equilibrado y mejorar la experiencia del visitante, a través de sistemas de gestión de la calidad que promuevan servicios seguros, accesibles, responsables e innovadores.
- La **Ley 1454 de 2011** establece los principios, criterios y mecanismos para una adecuada organización político-administrativa del territorio colombiano, promoviendo la asociatividad y la articulación entre entidades territoriales, lo cual facilita la coordinación interinstitucional e intersectorial.
- La **Ley 2068 de 2020 en su artículo 12** faculta al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT) para liderar y coordinar acciones orientadas al desarrollo de la calidad turística en el país.
- Los **Decretos 210 de 2003 y 2785 de 2006** definen las competencias de la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo para diseñar, implementar y supervisar políticas y programas de calidad.
- La **Resolución 0612 de 2024** crea el Programa Nacional de Calidad Turística, promoviendo la articulación entre actores públicos y privados, la descentralización de la gestión y la adopción de estándares de calidad, sostenibilidad, accesibilidad e innovación en los territorios.
- La **Política Pública de Calidad Turística para Colombia de 2016**, busca mejorar los niveles de calidad en la prestación de servicios y destinos turísticos, promoviendo una cultura de excelencia entre los prestadores y consolidando al país como un destino diferenciado, competitivo y sostenible.

- El **Plan Sectorial de Turismo 2022–2026 “Turismo en Armonía con la Vida”**, que tiene como objetivo construir capacidades para consolidar un desarrollo turístico sostenible y responsable, promoviendo prácticas de inclusión e innovación por parte de gobiernos, empresas, comunidades y territorios. En particular, el numeral 6.2.3.4 establece la necesidad de fomentar el Programa Nacional de Calidad Turística.
- La **Norma Técnica Colombiana NTC 6749:2024** establece requisitos y buenas prácticas para la gestión integral e inteligente en turismo, aplicables tanto a prestadores de servicios como a atractivos turísticos.

En este contexto, la presente convocatoria representa una respuesta integral a los lineamientos del MinCIT, orientada a consolidar una cultura de calidad, sostenibilidad y competitividad en el turismo colombiano. A través de esta iniciativa, se brindarán herramientas, capacidades y acompañamiento técnico para fortalecer la gestión local en materia de calidad turística.

4. Glosario

- **Área turística.** Unidad territorial con vocación turística, delimitada espacialmente, de menor tamaño que un destino turístico, que cuenta con capacidad administrativa para desarrollar instrumentos comunes de gestión, enfocados a lograr su sostenibilidad.
- **Atractivo Turístico.** Recurso natural o cultural que tiene el potencial y la capacidad de atraer visitantes.²
- **Beneficiario.** Entidad Territorial con personería Jurídica, que recibe asistencia para la implementación de los Sistemas Territoriales de Calidad Turística.
- **Buenas Prácticas.** Acciones, metodologías o estrategias que han demostrado ser eficaces y eficientes para alcanzar objetivos específicos y que pueden ser replicadas en otros contextos con altas probabilidades de éxito. Estas prácticas se basan en la experiencia, el aprendizaje y la evidencia, y promueven la mejora continua, la sostenibilidad y la calidad en los procesos o servicios.³
- **Calidad de un destino turístico.** Es el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, requisitos y expectativas del consumidor con respecto a los productos y servicios turísticos, a un precio aceptable, de conformidad con unas condiciones contractuales mutuamente acordadas y factores subyacentes implícitos, tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la comunicación, la infraestructura y las instalaciones y servicios públicos. Implica también aspectos relacionados con la ética, la transparencia y el respeto por el entorno humano, natural y cultural. La calidad, por ser uno de los motores clave de la competitividad turística, es también una herramienta profesional para los proveedores turísticos a efectos organizativos, operativos y de imagen.⁴
- **Comité de selección.** Será el encargado de evaluar a los postulados de acuerdo con la documentación enviada.
- **Criterios de evaluación.** Conjunto de elementos bajo los cuales, el comité de selección hará la revisión y evaluación de las propuestas.
- **Documentación habilitante.** Documentos requeridos para verificar el cumplimiento de requisitos mínimos exigidos en la convocatoria, cuya presentación correcta habilita al postulante para continuar en el proceso de evaluación.

² Decreto 190 de 2022, <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=177026>

³ Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial (ONUDI). (2019). *Guía sobre buenas prácticas: principios y criterios*. Recuperado de <https://www.unido.org>

⁴ ONU Turismo. Glosario de términos de turismo. <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>

- **Instancia de articulación sectorial.** Espacio de coordinación y concertación entre entidades públicas, privadas, comunitarias y académicas, que permite alinear acciones, compartir responsabilidades y construir una visión conjunta del desarrollo turístico del territorio.
- **Inventario turístico.** Es el proceso por el cual se registran ordenadamente los factores físicos y culturales como un conjunto de atractivos, que sirven para elaborar productos turísticos en una región.⁵
- **Organización de gestión de destino (OGD).** Es la principal entidad organizativa del SITCAT, pudiendo formar parte de ella diversas autoridades, agentes y profesionales, lo cual facilita las alianzas dentro del sector turístico con miras a un proyecto colectivo para el destino. Las estructuras de gobernanza de las OGD varían desde una única autoridad pública hasta un modelo de alianza público-privada, y sus funciones esenciales son iniciar, coordinar y gestionar actividades tales como la aplicación de políticas turísticas, la planificación estratégica, el desarrollo de productos, la promoción, el marketing y el trabajo de los Convention Bureau. Las funciones de las OGD a nivel nacional, regional y local pueden variar dependiendo de las necesidades del momento o las necesidades previstas, así como del grado de descentralización de la administración pública.
- **Planificación Turística.** Establece el norte de los procesos turísticos en un territorio. Permite priorizar las necesidades de la comunidad, revisar el potencial y desarrollar proyectos que aborden estos temas.⁶ Sin duda, es un factor fundamental para el desarrollo de una estrategia de competitividad, por tal razón, los destinos deben propender por el desarrollo de una cultura de la planificación orientada a la competitividad por medio del trazado de lineamientos con una visión de futuro, de tal manera que permita el avance de los territorios en los cuales el turismo ejerce una influencia para el desarrollo local.⁷
- **Prestador de servicios turísticos (PST).** Toda persona natural o jurídica domiciliada en Colombia o en el extranjero, que, directa o indirectamente preste, intermedie, contrate, comercialice, venda o reserve servicios turísticos a que se refiere esta ley. El prestador de servicios turístico deberá inscribirse en el Registro Nacional de Turismo previamente a la prestación de servicios turísticos.⁸
- **Sistema Turístico.** Es un conjunto dinámico e interrelacionado de elementos que interactúan en el proceso de producción, comercialización, consumo y gestión de la actividad turística.

⁵ Tomado de la metodología para la elaboración de inventarios de atractivos turísticos. (Abril-2020) Viceministerio de Turismo. Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible.

⁶ Tomado de <https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=99fd4bce-d9ea-45a8-8787-be554f7a8627>

⁷ Tomado de la revista de la Universidad Externado de Colombia.

<https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/tursoc/article/view/4436/5152>

⁸ Tomado del numeral 7 del artículo 3 de la Ley 2068 de 2020

Generalmente está compuesto por cuatro componentes principales: la demanda (los turistas), la oferta (los atractivos, servicios e infraestructura), el espacio geográfico (el destino y su entorno) y la superestructura (los intermediarios, las políticas, las instituciones y la comunidad local). Este sistema funciona de manera integrada, donde los cambios en uno de sus elementos pueden afectar al conjunto, lo que resalta la necesidad de una planificación y gestión coordinada para asegurar la sostenibilidad y competitividad del turismo.⁹

5. ¿Qué es un SITCAT?

Un Sistema Territorial de Calidad Turística (SITCAT) es un instrumento que permite la gestión de la calidad en el turismo y que reconoce las particularidades, necesidades y potencialidades de los territorios.

Esta metodología es de aplicación voluntaria, cuyo objetivo es fortalecer la gobernanza de la calidad, impulsando la adopción de buenas prácticas, así como en la implementación y certificación de normas técnicas, lo que redundará en la diferenciación y capacidad de satisfacción y atracción de visitantes.

5.1. ¿Por qué consolidar un SITCAT?

Porque contribuye a mejorar la competitividad, sostenibilidad y visibilidad de los destinos, prestadores de servicios y atractivos turísticos fortaleciendo así la gestión local y regional.

Este enfoque permite atraer recursos e inversión al destino, al posicionarse como confiable y bien organizado. Además, implica un reconocimiento formal como Destino de Calidad Turística, lo cual incrementa la confianza de los visitantes y del sector privado. Este tipo de iniciativas genera mayores capacidades técnicas y operativas en los actores involucrados, permitiendo la generación de evidencias de impacto y el desarrollo de indicadores de gestión que demuestran los avances y logros.

Finalmente, puede convertirse en una evidencia concreta de éxito en el desarrollo turístico del territorio, sirviendo como modelo replicable y caso de éxito para otras regiones o destinos.

⁹ Construido con referencias de Beni, M. C. (2007). Análise Estrutural do Turismo. SENAC São Paulo. Leiper, N. (1990). Tourism Systems: An Interdisciplinary Perspective. Department of Management Systems, Massey University. y Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia. (2016). Guía para la planificación turística local.

5.2. ¿Para qué pertenecer a un SITCAT?

Pertenecer a un SITCAT permite:

- Acceder a procesos de formación y asistencia técnica en calidad turística.
- Implementar procesos de certificación de normas técnicas y acceder al uso de la marca de calidad turística.
- Establecer o reconocer sus propios sellos de buenas prácticas de calidad turística.
- Articularse con actores públicos, privados y comunitarios para el desarrollo turístico territorial.
- Mejorar el resultado en la metodología de NDT¹⁰ del MinCIT
- Beneficiarse de la implementación de proyectos que lidera el MinCIT
- Diversificar las fuentes de financiación de proyectos para turismo.

5.3. ¿Cómo está conformado un SITCAT?

Estará conformado por una estructura que considera cuatro roles y que son fundamentales para su conformación:

- La OGD, lidera el proceso de implementación, compromiso, continuidad y asignación de recursos del SITCAT
- Un Líder de Calidad, encargado de promover buenas prácticas y acompañar a los actores turísticos en su implementación.
- Una instancia de articulación, que reúne a representantes de comunidades, prestadores de servicios y atractivos turísticos, academia, entidades públicas y otros sectores estratégicos del territorio, con el fin de apoyar y valorar la definición de planes de los SITCAT.
- Un profesional de apoyo técnico desde Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Actor	Rol Principal	Responsabilidades Clave
OGD (Organización de Gestión de Destino)	Liderar el SITCAT	Convocar actores, ejecutar el plan de acción, garantizar recursos, liderar la implementación.
Líder de Calidad	Técnico responsable local	Asistencia técnica, promoción de buenas prácticas, articulación con MinCIT.
Instancia de Articulación	Espacio de concertación	Acompañar decisiones estratégicas, validar avances, vincular sectores.

¹⁰ NDTT_ Nivel de Desarrollo Turístico Territorial.

Actor	Rol Principal	Responsabilidades Clave
MinCIT / FONTUR	Asistencia técnica y seguimiento	Transferencia metodológica, apoyo técnico, monitoreo y evaluación del SITCAT.

Tabla. Roles y responsabilidades

5.4. ¿Cuál es la metodología para implementar un SITCAT?

La implementación de un SITCAT se realizará en cuatro etapas:

- Preparación
- Determinación
- Implementación
- Evaluación y mejora continua

A continuación, se describen las etapas:

- Preparación.** Se adelantarán acciones de sensibilización, entrenamiento y apropiación de las herramientas y metodologías para conformar el SITCAT con la OGD y diferentes actores del destino. Entre las acciones a ejecutar se encuentran:
 - Formalizar el proceso de implementación.
 - Establecer plan de trabajo para la implementación del SITCAT.
 - Entregar distintivo como destino SITCAT.
 - Socializar el proceso y preparar a los actores del destino.
 - Entrenar al Líder de Calidad para el desarrollo de los procesos de asistencia técnica.
 - Realizar la transferencia de herramientas para la implementación de buenas prácticas y estándares de calidad para el sector turismo.
 - Realizar convocatoria de las buenas prácticas sobre el enfoque empresarial con hasta 50 prestadores de servicios turísticos que hagan parte del área turística seleccionada para la implementación del SITCAT.
- Determinación.** Se establecerán y formalizarán los instrumentos de gobernanza de la calidad turística para la conformación del SITCAT. También se realizará el diagnóstico y el plan de acción para mejorar los niveles de calidad de la OGD y los prestadores de servicios turísticos. Tales actividades se desarrollarán sobre las siguientes temáticas:

- **Enfoque territorial:**

- Gobernanza de la calidad turística.
- Embellecimiento de espacios turísticos y potencialmente turísticos.

- **Enfoque empresarial**

- Gestión empresarial
- Aspectos básicos para la prestación de servicios
- Gestión integral de la calidad

Además, a través de los diagnósticos se buscará determinar una línea base sobre indicadores de efectividad, financieros, llegada de turistas, de ventas de los empresarios, satisfacción del visitante, satisfacción de los empresarios y de la comunidad residente.

- c) Implementación.** La implementación se realizará de acuerdo con las metodologías del SITCAT definidas por el MinCIT y lo establecido en el plan de acción elaborado en la fase de determinación. Además, se iniciará la fase implementación de las buenas prácticas sobre el enfoque empresarial.

Nota 1. La aplicación de las buenas prácticas se realiza de manera conjunta entre el MinCIT y el líder de calidad.

- d) Evaluación y mejora continua.** Se evaluará el avance en la implementación de los SITCAT usando cualquiera de las siguientes técnicas, de manera separada o de forma conjunta:

- a) Evaluación remota
- b) Cliente incógnito
- c) Auditoria
- d) Listas de chequeo
- e) Evaluaciones colectivas
- f) Otras definidas por el MinCIT

Nota 2. Como parte de esta etapa, se deberá responder la evaluación de seguimiento sobre la implementación de los SITCAT, la cual adelantará la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo con los avances (evaluación y mejora).

Además, a través de las evaluaciones se buscará determinar el impacto de los SITCAT sobre indicadores de efectividad, financieros y de ventas de los empresarios, satisfacción del visitante, satisfacción de los empresarios y de la comunidad residente.

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

Nota 3. En caso de que se llegara a determinar que la OGD no implementó más del 60% del plan de acción, se le retirará el distintivo que lo reconoce como SITCAT y perderá su vinculación al Programa Nacional de Calidad Turística.

6. Descripción de la convocatoria

6.1. Objetivo de la convocatoria

Seleccionar diez (10) OGD como beneficiarias para la implementación de la prueba piloto de la metodología para la gestión de la calidad de destinos turísticos denominada “Sistemas Territoriales de Calidad Turística – SITCAT”.

6.2. ¿Quiénes pueden postularse?

Los SITCAT podrán ser conformados por Organizaciones de Gestión de Destino (OGD), tales como:

- Departamentos, a través de sus gobernadores o quién lidere o ejecute actividades de turismo.
- Municipios o Distritos¹¹, a través de sus alcaldes o secretarios que lideren o ejecuten actividades de turismo.
- Esquemas de asociación territorial¹² tales como: Asociaciones de Municipios, Áreas Metropolitanas, Provincias administrativas y de Planeación, Regiones, Regiones Administrativas y de Gestión– RAG y Regiones Administrativas y de Planificación – RAP, a través de sus directores o líderes de turismo.

¹¹ Según la Constitución Política de Colombia, se creó el Distrito Capital de Bogotá, el Distrito Turístico y Cultural de Cartagena de Indias, el Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta, y el Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla. Adicionalmente, de acuerdo con el Acto Legislativo 2 de 2007, se creó Distrito Especial, Industrial, Portuario, Biodiverso y Ecoturístico de Buenaventura, el Distrito Especial, Industrial, Portuario, Biodiverso y Ecoturístico de Tumaco, el Distrito Especial Ecoturístico, Histórico y Universitario de Popayán, el Distrito Histórico y Cultural de Tunja, el Distrito Especial de Turbo, y el Distrito Especial Fronterizo y Turístico de Cúcuta

¹² Según artículo 249 de la Ley 1955 de 2019, los esquemas asociativos territoriales (EAT) de la Ley 1454 de 2011 y deben estar registrados en el Sistema de Registro de Esquemas Asociativos reglamentado en el Decreto 1033 de 2021

- Parques Nacionales Naturales- PNN, a través de sus directores de parques.
- Instancias de articulación sectorial como Consejos Consultivos de Turismo, Consejo Provincial de Turismo, entre otros, a través de sus líderes.

6.3. ¿Cómo y dónde postularse?

- Ingresar a <https://convocatoriasturismo.mincit.gov.co/>
- Leer los términos y condiciones de la convocatoria.
- Reunir la documentación requerida de acuerdo con los términos y condiciones (documentos habilitantes y documentación solicitada por el formulario de postulación acorde a los criterios de evaluación relacionados en el Anexo A).
- La OGD interesada debe diligenciar el formulario de postulación adjuntando la documentación requerida, en el siguiente enlace:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScfxCLBZEg-186_Fyq-fHepLtoonDoHqy5QoA-EGq5Rz8XmSA/viewform?usp=header

Nota 4. Si presenta alguna dificultad durante el proceso de postulación, escriba su caso al correo electrónico (equipocalidad@mincit.gov.co)

Nota 5. La inscripción y el cargue oportuno de los documentos habilitantes, conforme a las condiciones establecidas en la convocatoria, son responsabilidad exclusiva de los participantes.

6.4. Documentos habilitantes

Para la postulación, la OGD acorde a su tipo deberá presentar:

Documentos	Municipios o Distritos	Departamentos	Esquemas de asociación territorial	P P N	Instancia de articulación sectorial
Carta de Solicitud suscrita por el representante legal de la OGD. ¹³ Link para descargue de formato carta: CARTA DE SOLICITUD CONFORMACIÓN SITCAT.docx Nota 6. Formato anexo a la presente convocatoria.	✓	✓	✓	✓	✓
Documento que acredite la constitución de la OGD. Nota 7. Pueden ser acuerdos, actas, resoluciones, entre otros.	✓	✓	✓	✓	✓
Documento donde se demuestre que se encuentra conformada una instancia de articulación sectorial. Nota 8. Si en el documento que acredita a la constitución de la OGD, se encuentra descrita la conformación de esta instancia, se permite adjuntar nuevamente.	✓	✓	✓	✓	✓
Haber iniciado el proceso de actualización en la plataforma de medición del nivel de desarrollo turístico, habilitada por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, siguiendo la metodología oficial publicada en el siguiente enlace: https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/metodologia-de-nivel-de-desarrollo-turistico/documento-metodologico-para-la-definicion-del-nive/documento-metodologico-ndtt-2024.pdf.aspx	✓	✗	Nota 9. Solo aplica para asociaciones de menos de 3 municipios	✗	✗

¹³ Tomado del apartado “Del proceso para la postulación y reconocimiento de los SITCAT”, contenido en el Capítulo 2.2 Del componente: Sistemas Territoriales de Calidad Turística – SITCAT, página 16.

Documentos	Municipios o Distritos	Departamentos	Esquemas de asociación territorial	P P N	Instancia de articulación sectorial
Los municipios o departamentos asociados deberán aportar un documento que soporte la intención de establecer de manera conjunta el SITCAT. Nota 10. Este documento debe estar firmado por los alcaldes, gobernadores, directores, líderes o según corresponda	X	X	✓	X	✓

Nota 11. Todos los documentos deben ir en formato PDF y, cuando corresponda, firmados. Al cargar la información, la OGD será la responsable de verificar y rectificar que los documentos se puedan abrir y visualizar correctamente.

Nota 12. Únicamente los documentos habilitantes del numeral 6.4 podrán ser objeto de subsanación.

Nota 13. Es subsanable el documento solo si se entrega en los plazos establecidos por el profesional encargado en la etapa de revisión de la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, y acorde a los plazos establecidos en el numeral 6.9 cronograma.

Nota 14. La omisión en la carga total de los documentos habilitantes no será objeto de subsanación.

6.5. Evaluación y selección

En el proceso de evaluación sólo podrán participar aquellas postulaciones que hayan adjuntado correctamente toda la documentación habilitante definida en el presente documento y hayan diligenciado la totalidad de la información solicitada en el formulario de inscripción.

La evaluación de las postulaciones será realizada por la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, de acuerdo con los criterios de evaluación definidos en el Anexo A.

El proceso de evaluación para la selección de las OGD'S beneficiarias, se realizará así:

1. **Revisión.** Se revisará que el postulante cumpla con la totalidad de los documentos habilitantes (numeral 6.4) y que estos sean acordes a lo solicitado.

Dentro de esta etapa se encuentra incluida la fase de “Subsanación Administrativa” que hace referencia a que se podrán solicitar subsanaciones de los **documentos habilitantes**, por parte de los profesionales encargados de la revisión de la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo; es de destacar, que acorde a la nota 13 solo serán subsanados aquellos entregados en los plazos establecidos y conforme a las solicitudes del profesional.

Las postulaciones que cumplan serán habilitadas para ser evaluadas por el equipo técnico del MinCIT.

2. **Evaluación.** El equipo técnico del MinCIT, realizará la evaluación de las postulaciones de acuerdo con los criterios establecidos en el anexo A otorgando los puntajes que correspondan según su criterio.
3. **Selección.** Los resultados de la fase de evaluación serán remitidos al Comité de Selección, el cual estará conformado por:
 - El Viceministro de Turismo o su delegado
 - El Director de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo y;
 - El Director de Análisis Sectorial y Promoción.

El Comité, de acuerdo con las prioridades del Plan Sectorial de Turismo, determinará la lista de diez (10) beneficiarios resultantes de esta convocatoria.

Nota 15. La distribución del tipo de beneficiarios podrá variar según los resultados de la convocatoria y los tipos de OGD definidos en el numeral 6.2 del presente documento.

Nota 16. Durante el proceso de revisión, evaluación y selección se pueden solicitar aclaraciones por parte del equipo evaluador.

6.6. Criterios de desempate

En caso de presentarse empate en los resultados totales de evaluación de los postulados y que estos sean determinantes para seleccionar a la OGD, se considerará como criterio de desempate:

- Quién cuente con certificaciones en calidad turística en destinos o sus prestadores.
- Quién obtenga mayor puntaje en el bloque de enfoque territorial.
- En caso de continuar el empate, el criterio de desempate a considerar será por orden cronológico, seleccionando a quién se haya inscrito primero.

6.7. Causales de rechazo

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y FONTUR aplicarán el principio constitucional de la buena fe frente a las manifestaciones realizadas por los participantes, en cuanto al cumplimiento de las condiciones, términos y requisitos establecidos en la presente convocatoria.

No obstante, se rechazará cualquier postulación que no cumpla con las condiciones de participación, incluyendo —de manera enunciativa, no limitativa— los siguientes casos:

1. El postulante no se encuentra dentro del listado de entidades o actores habilitados para participar, conforme a lo establecido en el numeral 6.2 de esta convocatoria.
2. El participante registra información incompleta, errónea, ilegible o incoherente en el formulario dispuesto en la plataforma <https://convocatoriasturismo.mincit.gov.co/> en relación con los documentos requeridos.
3. El participante omite el envío de subsanaciones o aclaraciones solicitadas por el equipo técnico dentro del plazo establecido.
4. El participante suministra información falsa o que no refleja la realidad en cualquier etapa del proceso.
5. La postulación fue realizada fuera de los plazos estipulados en el cronograma de la convocatoria.

6.8. Mecanismos de seguimiento

Las etapas descritas en el numeral 5.4 de este documento, iniciarán una vez se seleccionen las OGD's.

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y FONTUR, realizarán seguimiento y acompañamiento a la implementación de los SITCAT a través de un equipo técnico destinado para tal fin, bajo metodología híbrida (virtual y en campo).

Se establecerá un plan de acción para la implantación de los SITCAT y sobre él se realizará el seguimiento correspondiente.

Posterior a la finalización de la implementación de los SITCAT, el MinCIT podrá realizar seguimiento y solicitar información para evaluar sus avances e impactos a través de actividades de evaluación como:

- a) Actividades de evaluación remota
- b) Cliente incógnito
- c) Auditoría
- d) Listas de chequeo
- e) Evaluaciones colectivas
- f) Otras definidas por el MinCIT

6.9. Cronograma

Esta convocatoria se desarrollará de acuerdo con las actividades y fechas descritas a continuación:

Actividad	Fecha
Lanzamiento, publicación, apertura de los términos y condiciones de la convocatoria.	Martes 20 de agosto 2025
Webinar: Socialización de la convocatoria	
Cierre de la convocatoria	Viernes, 19 septiembre de 2025
Publicación acta de cierre de convocatoria Nota 17. El MinCIT podrá realizar adendas a la convocatoria.	Lunes 22 de septiembre de 2025
Etapas de revisión y subsanación administrativa.	19 de agosto hasta el 28 de septiembre de 2025
Etapas de evaluación	29 de septiembre a 3 de octubre de 2025
Etapas de selección	6 al 8 octubre 2025
Publicación de beneficiarios	10 de octubre de 2025
Documento que ratifica al destino como beneficiario	14 al 16 de octubre de 2025
Reunión de apertura e inicio con los destinos seleccionados	20 de octubre de 2025

7. Derechos y deberes de los beneficiarios

7.1. Derechos

Las OGD's que sean aceptadas como SITCAT tendrán derecho a:

- Recibir información del trámite administrativo interno de su proceso.
- Recibir acompañamiento técnico por parte del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en la implementación de los Sistemas Territoriales de Calidad Turística.
- Ser priorizados en la implementación y certificación de estándares nacionales e internacionales en proyectos que promueva el MinCIT.
- Acceder a herramientas metodológicas, procesos de formación y buenas prácticas promovidas por el Programa Nacional de Calidad Turística.
- Ser considerados en procesos de promoción, comercialización e incentivos establecidos por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
- Recibir acompañamiento para la implementación de buenas prácticas para prestadores de servicios turísticos.
- Ser facultados para entregar el sello de buenas prácticas a los prestadores de servicios turísticos.

7.2. Deberes

Las OGD's adquieren, con la selección como beneficiarios, los siguientes deberes ante el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y FONTUR:

- Presentar la documentación e información requerida durante el proceso de seguimiento y ejecución.
- Cumplir con todas las actividades establecidas en el proyecto y acorde con la firma de la carta de compromiso
- Designar un líder de calidad vinculado laboralmente y asegurar los recursos para el desarrollo de sus funciones
- Conformar una Mesa de Calidad Turística con representación de actores claves del territorio
- Implementar las fases del SITCAT (preparación, determinación, implementación y evaluación)
- Cumplir con los lineamientos metodológicos y técnicos definidos por el Ministerio para mantener el reconocimiento como SITCAT.
- Cumplir con los compromisos asumidos en el plan de acción
- Participar activamente en las actividades del SITCAT.
- Reportar avances y resultados según los lineamientos y etapas del programa.

- Responder la evaluación anual de seguimiento sobre la implementación de los SITCAT, la cual adelantará la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo con los avances (evaluación y mejora).

8. Disposiciones adicionales

Los postulantes pueden presentarse a todas las convocatorias publicadas por el Programa Nacional de Calidad Turística. No obstante, en caso de ser seleccionados en más de una, solo podrán resultar beneficiarios y ejecutar una convocatoria a la vez.

En cualquier etapa del proceso, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo podrá declarar la imposibilidad de un beneficiario para continuar como SITCAT, en el evento de presentarse alguna de las causales de restricción de participación, inhabilidad, incompatibilidad, conflicto de intereses, ausencia temporal o absoluta del beneficiario, renuncia, o cualquier otra causal que ponga en riesgo la adecuada ejecución y seguimiento o que le impida al beneficiario cumplir con la totalidad de los compromisos adquiridos.

9. Renuncias y desistimientos

Las OGD's podrán presentar su renuncia voluntaria a la conformación del SITCAT mediante comunicación escrita dirigida a la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo, argumentando las razones de su decisión.

Si este desistimiento se presenta al inicio del proceso, deberá ser enviado a más tardar dentro de los diez (10) días siguientes a la ratificación como SITCAT. En dicho caso, se dará por terminado el proceso y se perderán los beneficios asociados.

En caso de que la OGD renuncie **durante la ejecución** de la implementación del SITCAT, quedará inhabilitada para participar en futuras convocatorias del programa durante un (1) año calendario.

10. Incumplimiento

|Se entenderá por incumplimiento:

- La no ejecución de las fases establecidas para la implementación del SITCAT

- La ausencia de liderazgo o rotación frecuente del líder de calidad sin justificación o reemplazo adecuado
- La falta de presentación del reporte de avances y resultados según los lineamientos y etapas del programa
- La no operación de la instancia de articulación de Calidad o la pérdida de representatividad en sus actores

En caso de incumplimiento, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo podrá retirar el reconocimiento como SITCAT mediante el mecanismo más expedito que considere pertinente.

11. Vigencia

Para constancia de lo anterior, se expide el presente documento en Bogotá, D.C., el día 19 de agosto de 2025.

Nota 18. *Estos términos y condiciones se expiden en cumplimiento de la Resolución 0612 de 2024 y la Circular Única de Calidad Turística, y podrán ser actualizados conforme a las necesidades del Programa Nacional de Calidad Turística.*

Nota 19. *Cualquier ajuste a los términos y condiciones de la presente convocatoria se realizará mediante adendas a este documento y al acta de apertura.*

Anexo A. Criterios de Evaluación

La OGD que se presente a esta convocatoria, debe responder y cargar la información solicitada en el formulario de postulación. Esta información será evaluada de acuerdo con los siguientes criterios:

CRITERIO O PREGUNTA	ESCALA / PUNTAJE MÁXIMO	OPCIONES DE RESPUESTA
¿Por qué postular su destino para conformar un SITCAT?	0 hasta 7 Puntos Puntaje otorgado según información entregada por postulante	Abierta
Indique la vocación turística en la cual se encuentra especializado el destino.	0 hasta 5 Puntos Puntaje otorgado según información entregada por postulante	Abierta
De acuerdo con la selección anterior, adjunte evidencia de documento (s) que demuestren las acciones que ha realizado la entidad territorial para tener estas vocaciones turísticas especializadas en el destino		
¿Ha definido sus áreas turísticas formalmente? (mediante actos administrativos o criterios técnicos)	0 = No Hasta 2 = Sí	Si/No
Indique el nombre de las áreas turísticas que están formalmente definidas	Hasta 4 puntos de acuerdo con la información presentada	Abierta
Suministre la ubicación de las áreas turísticas mencionadas, por medio de coordenadas o link de Google Maps		
¿Cuenta con un instrumento de planificación turística para el destino?	0 = No Hasta 2 = Sí	Si/No
Adjunte el instrumento de planificación turística del destino	Hasta 4 puntos de acuerdo con la información presentada	Adjuntar documento
En el último cuatrienio ¿Cuánto presupuesto invirtió el destino en turismo?	0 hasta 5 Puntos Puntaje otorgado según información entregada por postulante	Valor COP
¿Cuenta con un equipo humano que apoye los procesos en calidad turística del destino?	0 = No Hasta 5 = Sí	Si/No
Indique la cantidad de atractivos turísticos reconocidos formalmente en el destino	0 = No adjunta Hasta 3= Inventario incompleto	Adjuntar documento

CRITERIO O PREGUNTA	ESCALA / PUNTAJE MÁXIMO	OPCIONES DE RESPUESTA
Proporcione el inventario de atractivos turísticos del destino	Hasta 5 = Inventario con metodología	
Indique la cantidad de asociaciones de base comunitaria activas en su destino	0 hasta 5 Puntos Puntaje otorgado según información entregada por postulante	Número
Indique si participa actualmente en alguno de los siguientes programas estratégicos del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	0= No pertenece Hasta 3= Pertenece a 1 Hasta 5= Pertenecer a más de dos	Opción múltiple con múltiple respuesta
El destino cuenta con programas para la certificación de Normas Técnicas dirigidos a prestadores de servicios turísticos	0 = No Hasta 3 = Sí	Sí/No
¿En qué normas se enfocan estos programas?	Hasta 4 puntos de acuerdo con la información presentada	Abierta
¿Cuenta el destino con esquemas propios de calidad turística bajo los cuales se otorguen sellos o distintivos a los prestadores de servicios turísticos?	0 = No Hasta 2 = Sí	Sí/No
Especifique con qué esquemas propios, sellos o distintivos cuenta el destino.	Hasta 4 puntos de acuerdo con la información presentada	Abierta
Adjunte documento con las especificaciones técnicas para el uso y entrega de los sellos o distintivos		
El destino en su metodología de gestión considera uno de los siguientes aspectos (indique en el que es más fuerte)	0= Ninguno Hasta 5= Selección de una metodología	Opción múltiple con única respuesta
Indique 3 acciones estratégicas que se están haciendo con respecto al aspecto señalado anteriormente	0 hasta 5 Puntos Puntaje otorgado según información entregada por postulante	Abierta
¿El destino mide y caracteriza a sus visitantes?	0 = No 1 = Sí	Sí/No
Adjunte un documento que evidencie una caracterización y comportamiento general de la demanda del destino	Hasta 7 puntos de acuerdo con la información adjuntada	Abierta
¿Ha realizado ejercicios de segmentación del mercado turístico en el destino?	0 = No 1= Sí	Sí/No
Cargue un documento que evidencie los ejercicios de segmentación	Hasta 7 puntos de acuerdo con la información adjuntada	Abierta

CRITERIO O PREGUNTA	ESCALA / PUNTAJE MÁXIMO	OPCIONES DE RESPUESTA
Indique cualitativamente cuál es la posición del destino en el mercado turístico actual y cuál es la deseada.	0 hasta 7 Puntos Puntaje otorgado según información entregada por postulante	Abierta
¿Cuenta con proyectos o programas de embellecimiento en áreas turísticas?	0 = No 1 = Sí	Sí/No
Especifique qué proyectos o programas de embellecimiento existen en el destino	Hasta 4 puntos de acuerdo con la información presentada	Abierta

Nota 20. La puntuación máxima total será de 100 puntos distribuidos entre los diferentes criterios de evaluación definidos en la convocatoria. Esta calificación servirá como base para priorizar las propuestas recibidas y establecer un orden de elegibilidad, incluyendo la aplicación de criterios de desempate cuando sea necesario.

Nota 21. El equipo técnico del MinCIT realizará la evaluación subjetivamente y otorgará los puntos de manera comparativa entre las respuestas contenidas en cada postulación, con base en los criterios establecidos, en el análisis del contexto y en la coherencia de la información presentada.