



CONVOCATORIA

CALIDAD QUE TRANSFORMA EXCELENCIA QUE INSPIRA



**CALIDAD
TURÍSTICA
COLOMBIA**

Ejecutada en conjunto con:



**GOBERNACIÓN DEL
ATLÁNTICO**



Instituto
Municipal de
Cultura y Turismo



ALCALDÍA DE
SANTA ROSA
DE CABAL



**GOBERNACIÓN
VALLE DEL CAUCA**



Alcaldía
de Jardín



**ALCALDÍA DE
GUADALAJARA
DE BUGA**
SECRETARÍA DE TURISMO
Y DESARROLLO ECONÓMICO



Meta
Somos la ruta natural

1. Información general

1.1 Nombre de la Convocatoria

“Calidad que transforma, excelencia que inspira”.

1.2 Presentación

Las Organizaciones de Gestión de Destinos (OGD), seleccionadas para implementar los Sistemas Territoriales de Calidad Turística (SITCAT), extienden la invitación a los prestadores de servicios turísticos a postularse a la convocatoria “Calidad que transforma, excelencia que inspira”.

Esta convocatoria busca seleccionar y beneficiar a prestadores de servicios del sector turismo que deseen involucrar modelos de gestión estructurados y centrados en la calidad y generación de valor para el cliente, potenciando la diferenciación y competitividad de la oferta turística.

1.3 Justificación

La presente convocatoria está dirigida a los Prestadores de Servicios Turísticos (PST) de los municipios priorizados por las Organizaciones de Gestión de Destinos (OGD) que harán parte del piloto para implementar los Sistemas Territoriales de Calidad Turística (SITCAT). A continuación, se presentan las OGD seleccionadas como beneficiarias de este proceso:

1. RAP-E Región Central
2. Gobernación del Atlántico
3. Gobernación del Valle del Cauca
4. Gobernación del Meta
5. Bucaramanga, Santander
6. Jardín, Antioquia
7. Santa Rosa de Cabal, Risaralda
8. Guadalajara de Buga, Valle del Cauca
9. Tenjo, Cundinamarca
10. Choachí, Cundinamarca

1.4 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.
- **Beneficiario.** Prestador de Servicios Turísticos que recibe asistencia técnica para la implementación de las buenas prácticas en el enfoque de Gestión empresarial de acuerdo con 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.¹
- **Calidad Turística.** Es el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto de los productos y servicios, a un precio aceptable, de conformidad con las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con los factores subyacentes que determinan la calidad: seguridad, higiene, accesibilidad, transparencia, autenticidad y armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural.²
- **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.
- **Metodología de apoyo.** Estructura de las buenas prácticas, dividida en cuatro fases: preparación, determinación, implementación y evaluación (incluye mejora continua).
- **Oferta turística.** Es el conjunto de elementos y servicios que atraen a los turistas, visitantes o residentes a un destino para satisfacer sus necesidades³
- **Organización de gestión de destino (OGD).** Es la principal entidad organizativa del SITCAT, formando 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

¹ Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial (ONUDI). (2019). *Guía sobre buenas prácticas: principios y criterios*. Recuperado de <https://www.unido.org>

² (Definición preparada y modificada por el Comité de Apoyo a la Calidad en la sexta reunión Varadero. 2003 Organización Mundial de Turismo)

³ Tomado de Glosario de la ONU Turismo_ <https://www.untourism.int/es/glosario-terminos-turisticos>

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.

- **Plan de acción.** Es una hoja de ruta individual y detallada, diseñada para cada uno de los actores del sector turismo, las cuales establecerán acciones y estrategias acordes con la estructura de las buenas prácticas.

- **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.⁴

- **Producto Turístico.** Es “una combinación de elementos materiales e inmateriales, como los recursos naturales, culturales y antrópicos, así como los atractivos turísticos, las instalaciones, los servicios y las actividades en torno a un elemento específico de interés, que representa la esencia del plan de comercialización de un destino y genera una experiencia turística integral, con elementos emocionales, para los posibles clientes. Un producto turístico se comercializa a través de los canales de distribución, que también fijan el precio, y tiene un ciclo vital”.⁵

- **Registro Nacional de Turismo (RNT).** Inscripción a la que se encuentran obligados los prestadores de servicios turísticos que efectúen sus operaciones en Colombia a partir de la Ley 300 de 1996. Este registro será obligatorio para el funcionamiento de dichos prestadores turísticos y deberá actualizarse anualmente.⁶

- **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.

⁴ Tomado del numeral 7 del artículo 3 de la Ley 2068 de 2020

⁵ Definición tomada de ONU Turismo: <https://www.untourism.int/es/desarrollo-productos-turisticos>

⁶ Tomado del glosario de FONTUR: <https://fontur.com.co/es/glosario>

2. Descripción de la convocatoria

2.1 Objetivo de la convocatoria

Brindar asistencia técnica a los prestadores de servicios turísticos de los Sistemas Territoriales de Calidad Turística para el fortalecimiento de sus capacidades para la gestión empresarial y la calidad de sus productos y servicios.

2.2 Alcance de la convocatoria.

Hasta 50 Prestadores de servicios turísticos por cada Sistema Territorial de Calidad Turística. Solo se realizará la asistencia técnica en los municipios priorizados por las OGD.

2.3 ¿Quiénes pueden postularse?

Esta convocatoria está abierta a Prestadores de Servicios Turísticos con RNT vigente y con establecimiento de comercio.

- a) Los hoteles, apartahoteles, hostales, centros vacacionales, campamentos, glamping, refugios, albergues, viviendas turísticas y otros tipos de hospedaje o alojamiento turístico.
- b) Las agencias de viajes y turismo, agencias mayoristas y las agencias operadoras
- c) Las oficinas de representaciones turísticas.
- d) Los operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones
- e) Los arrendadores de vehículos para turismo nacional e internacional.
- f) Los usuarios industriales, operadores y desarrolladores de servicios turísticos de las zonas francas.
- g) Las empresas promotoras y comercializadoras de proyectos de tiempo compartido y multipropiedad.
- h) Las compañías de intercambio vacacional.
- i) Las empresas captadoras de ahorro para viajes y de servicios turísticos prepagados.
- j) Los concesionarios de servicios turísticos en parques.
- k) Las empresas de transporte terrestre automotor especial, las empresas operadoras de chivas y de otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico.
- l) Los operadores de parques temáticos, parques de ecoturismo y parques de agroturismo.
- m) Las plataformas electrónicas o digitales de servicios turísticos.
- n) Los restaurantes y bares que voluntariamente se inscriban en el Registro Nacional de Turismo.
- o) Los organizadores de bodas destino.

2.4 ¿Por qué Postularse?

La participación en esta convocatoria le permitirá:

- a) Obtener un plan de acción empresarial individualizado que lo guiará en la mejora de la gestión empresarial y la calidad de sus productos y servicios.
- b) Mejorar sus procesos operativos y de servicio, incorporando herramientas, metodologías y buenas prácticas.
- c) Acceder a conocimientos técnicos actualizados en temas como estrategia empresarial, sostenibilidad, innovación de servicios y servicio al cliente.
- d) Fortalecer su vinculación al ecosistema turístico del destino, articulándose con la OGD, las autoridades locales y otros actores estratégicos para impulsar iniciativas colectivas de competitividad territorial.
- e) Obtener el derecho de uso del distintivo de buenas prácticas en Calidad Turística Colombia a quienes cumplan mínimo el 60% de implementación de las buenas prácticas en el periodo de la asistencia técnica.
- f) Mejorar la reputación y confianza de sus clientes, al avanzar en prácticas de calidad turística que mejoran la percepción, aumentan la fidelización y fortalecen la diferenciación en el mercado.
- g) Desarrollar capacidades para afrontar futuros procesos de certificación.
- h) Contribuir al fortalecimiento del Sistema Territorial de Calidad Turística [SITCAT] del destino.

2.5 ¿Cómo y dónde postularse?

Las postulaciones serán gestionadas por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, a través de la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo, del Viceministerio de Turismo, a través de:

- a) Ingresar a <https://convocatoriasturismo.mincit.gov.co/>
- b) Leer los términos y condiciones de la convocatoria.
- c) 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).
- d) Los prestadores de servicios turísticos interesados deberán diligenciar el formulario de postulación adjuntando los documentos habilitantes y demás documentación requerida, en el siguiente enlace: **Formulario de inscripción para recibir asistencia técnica en gestión empresarial de los Sistemas Territoriales de Calidad Turística (SITCAT)**

Nota 1. Si presenta alguna dificultad durante el proceso de postulación, escriba su caso al correo electrónico (equipocalidad@mincit.gov.co)

Nota 2. La inscripción y el cargue oportuno de los documentos habilitantes, conforme a las condiciones establecidas en la convocatoria, son responsabilidad exclusiva de los prestadores de servicios turísticos.

2.6 Documentos habilitantes

- a) **Documento de identidad del representante legal**, copia legible por ambas caras, en formato PDF.
- b) **Inscripción vigente en el Registro Nacional de Turismo [RNT]**, adjuntar en PDF el RNT.
- c) **Certificado de existencia y representación legal y/o certificado de matrícula mercantil (persona natural o jurídica) del establecimiento de comercio.** Los certificados son expedidos por la Cámara de Comercio donde se evidencia la renovación de la matrícula mercantil a 2025.

Nota 3: La empresa debe contar con un mínimo de un año de constitución.

- d) **Carta de compromiso firmada** por el representante legal de la empresa, aceptando la metodología y los deberes del beneficiario. (Formato establecido)

Nota 4. Todos los documentos deben ir en formato PDF y, cuando corresponda, firmados. Al cargar la información, los prestadores de servicios turísticos serán los responsables de verificar y rectificar que los documentos se puedan abrir y visualizar correctamente.

Nota 5. No habrá etapa de subsanación respecto de los documentos habilitantes señalados en el numeral 2.6. La omisión, no presentación o presentación incompleta de cualquiera de estos documentos dará lugar al rechazo de la postulación.

Nota 6. La omisión en la carga total de documentos será objeto de rechazo en la presente convocatoria.

2.7 Metodología de Apoyo

El apoyo técnico se brindará bajo una metodología estructurada en cuatro (4) fases: preparación, determinación, implementación y evaluación (incluye mejora continua), las cuales se desarrollarán así:

2.7.1. Preparación:

En esta fase se adelantaron acciones de capacitación sobre las buenas prácticas y las herramientas para la mejora de la calidad turística. Los espacios de capacitación serán los siguientes:

- a) Se realizará capacitación teórica sobre la introducción a la calidad

b) Se realizará capacitación teórica sobre el componente de estrategia: orientar a las empresas en el fortalecimiento de su gestión, mediante una planificación clara, y organizada dando un enfoque constante a la mejora continua, a través de:

- Determinar la estrategia
- Servicios de alto valor
- Mejora Continua

c) Se realizará capacitación teórica sobre el componente de procesos básicos para la prestación de servicios turísticos: para mejorar las capacidades de una organización en los aspectos esenciales, abarcando temáticas como:

- Costos del servicio.
- Relación con los colaboradores.
- Relación con los proveedores.
- Relación con los clientes.

Entregables mínimos y responsables

Entregables mínimos: a) Registro de asistencia a las jornadas de capacitación (listas o reportes de conexión). b) Kit metodológico entregado (formatos/instrumentos definidos por la OGD/MinCIT).

Responsables: OGD/MinCIT: convocatoria, registro y entrega de formatos. PST: asistencia y participación activa.

d) Se realizará capacitación teórica sobre la gestión integral de la calidad: se enfocan en apoyar la prestación de servicios de calidad, al involucrar los factores subyacentes en las actividades diarias de los empresarios, a través de:

- Servicios éticos
- Servicios sostenibles
- Servicios seguros y limpios
- Servicios innovadores
- Servicios inclusivos

2.7.2. Determinación:

En esta fase se desarrollarán tres actividades:

- a) Se desarrollará un diagnóstico de buenas prácticas empresariales, a través de la lista de chequeo.
- b) Se realizará el levantamiento de indicadores empresariales, a través de la ficha de indicadores, al inicio del proceso.

- c) Se elaborará un plan para el fortalecimiento de la calidad de los empresarios.

Entregables mínimos y responsables

- d) Entregables mínimos: a) Diagnóstico inicial con lista de chequeo (línea base). b) Plan de acción para la implementación de buenas prácticas.
- e) Responsables: PST: diligenciamiento y entrega de información/evidencias. OGD/MinCIT: validación técnica y retroalimentación.

2.7.3 Implementación

En esta fase se fomentará la apropiación de las herramientas de calidad turística. y se generarán espacios de asistencia técnica para la aplicación de las buenas prácticas y herramientas de calidad turística

***Nota 7.** La aplicación de las buenas prácticas se realiza de manera conjunta entre el MinCIT y el líder de calidad de la OGD.*

Entregables mínimos y responsables

Entregables mínimos: a) Lista de asistencia sobre participación en las asistencias técnicas grupales virtuales y presenciales.

Responsables: PST: ejecución y reporte de evidencias. OGD/MinCIT: acompañamiento y seguimiento.

2.7.4 Evaluación (incluye mejora continua).

En esta fase se evaluará el avance en la implementación de las buenas prácticas, y se definirán acciones de mejora continua:

- a) Se realizará la evaluación de salida (final), a través de la aplicación de la lista de chequeo.
- b) Se realizará el levantamiento de indicadores empresariales, a través de la ficha de indicadores, al finalizar el proceso.

***Nota 8.** Dentro de esta fase se consolidará el plan de mejora con los aspectos identificados en la evaluación final, el cual hará parte del informe final.*

***Nota 9.** Posterior al proceso de evaluación el MinCIT o la OGD que implementa el SITCAT podrá realizar acciones de verificación sobre la calidad de los servicios prestados. Para ello podrá hacer visitas, evaluaciones remotas, auditorias, evaluaciones colectivas entre otras.*

Entregables mínimos y responsables

Entregables mínimos: a) Aplicación de evaluación de salida (final) con lista de chequeo. b) Informe final, que consolida resultados, porcentaje de implementación y plan de mejora.

Responsables: OGD/MinCIT: aplicación de la evaluación final y consolidación del informe final. PST: soporte de evidencias y adopción del plan de mejora.

2.8 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.

2.8.1 Verificación de documentos habilitantes: durante el proceso de la convocatoria se revisará que el postulante cumpla con la totalidad de los documentos habilitantes (numeral 2.6) y que estos sean acordes a lo solicitado. Las postulaciones que cumplan serán habilitadas para ser evaluadas por los líderes de calidad de las OGD.

2.8.2 Selección: los líderes de calidad de la OGD realizarán la evaluación y el proceso de selección de los prestadores de servicios turísticos, y se notificará a través del acta de selección, la cual será enviada a través de correo electrónico.

Con el fin de promover una implementación equilibrada del SITCAT en el territorio, en la selección final se procurará una diversidad de oferta turística (por tipología de prestador y/o experiencia turística), siempre que las postulaciones cumplan requisitos habilitantes y obtengan puntajes competitivos. En caso de requerirse, la OGD podrá ajustar la selección dentro del listado de elegibles para asegurar dicha diversidad, dejando constancia en el acta o informe de resultados.

Nota 10. Durante el proceso de revisión, evaluación y selección, el MinCIT o la OGD podrá solicitar aclaraciones sobre la información diligenciada y/o las evidencias aportadas para la valoración de los criterios. Estas aclaraciones no constituyen subsanación y no habilitan para aportar, reemplazar o completar documentos habilitantes.

Nota 11. De acuerdo con el alcance establecido en el numeral 2.2, se seleccionarán hasta cincuenta (50) prestadores de servicios turísticos por SITCAT, conforme al proceso de verificación de habilitantes, evaluación, puntajes y criterios de desempate definidos en los términos de la convocatoria.

Nota 12. Se dará prioridad a los prestadores de servicios turísticos que hagan parte de las áreas definidas por la OGD

2.8.3 Criterios de Evaluación

Los criterios de evaluación tienen como objetivo seleccionar a los Prestadores de Servicios Turísticos (PST) que demuestren el mayor potencial para implementar las buenas prácticas en gestión empresarial.

La calificación máxima será de cien (100) puntos, distribuidos así: Compromiso y participación (30), Articulación (30), Técnico (20) y Disponibilidad (20).

Criterio	Elemento de Evaluación	Opciones de respuesta	Puntaje	Documentos soporte
Compromiso y participación en el Destino.	¿Qué nivel de participación ha tenido su empresa en las iniciativas, espacios o procesos de gestión turística del destino durante el último año (2025)? Nota 13: no aplican temas de capacitación y formación para esta respuesta.	1. Ninguna participación 2.Participación ocasional en mínimo 1 espacio del destino u OGD. 3.Participación frecuente en reuniones, o actividades lideradas por el destino o la administración. 4.Participación activa y constante, incluyendo aportes técnicos o voluntarios. 5.Mi empresa forma parte de juntas, mesas, comités u otros espacios de	Opción 1: 0 Opción 2: 10 Opción 3: 20 Opción 4: 25 Opción 5: 30 (según soportes).	• Certificados / listas de asistencia a reuniones del destino u OGD. • Evidencias de participación (fotos, informes, constancias). • Enlace a redes sociales o páginas donde se vea su apoyo en actividades del destino. Ejemplos soporte: participación en sensibilizaciones ESCNNA, jornadas de limpieza, mesas de cocreación para la gestión y planificación turística del destino u OGD.

Criterio	Elemento Evaluación	de Opciones de respuesta	Puntaje	Documentos soporte
		gobernanza turística.		
Articulación con rutas, circuitos o corredores turísticos del destino	¿Qué relación tiene su servicio con las rutas, circuitos o corredores turísticos del destino u OGD?	1. No tiene relación identificada (El servicio que ofrece la empresa no se articula actualmente con las rutas, circuitos o corredores turísticos del destino u OGD) 2. Relación mínima o indirecta (Hay alguna relación general, geográfica, temática o de público, pero el servicio no está diseñado para integrarse a las rutas, circuitos y corredores turísticos del destino). 3. Relación parcial (El servicio se articula con una o varias rutas, circuitos y corredores turísticos o áreas del destino, pero de manera superficial o sin acciones concretas de integración).	Opción 1: 0 Opción 2: 10 Opción 3: 20 Opción 4: 25 Opción 5: 30 (según soportes).	Material promocional del servicio: folletos, afiches o piezas digitales, catálogo de experiencias o presentaciones comerciales. Evidencias de participación en rutas o productos turísticos del destino: inclusión en rutas oficiales (gastronómica, naturaleza, cultura), material del destino donde aparezca la empresa. Certificaciones o constancias de la administración municipal/departamental u OGD: certificados de participación en mesas de producto, reconocimientos o invitaciones a ferias y activaciones del destino.

Criterio	Elemento Evaluación	de	Opciones de respuesta	Puntaje	Documentos soporte
			4. Relación directa y activa (El servicio está alineado con las rutas, circuitos y productos turísticos del destino y participa en acciones, actividades o programas promovidos por el destino u OGD) 5. Integración estratégica (El servicio forma parte activa de las rutas, circuitos o corredores turísticos consolidados, experiencias del destino o estrategias lideradas por la OGD, aportando valor diferencial al posicionamiento territorial).		

Criterio	Elemento de Evaluación	Opciones de respuesta	Puntaje	Documentos soporte
Técnico	¿Ha participado en procesos de formación y capacitación para la mejora continua de su empresa durante los últimos 3 años?	1.No posee conocimientos técnicos ni ha participado en procesos formativos. 2.Conoce conceptos básicos, pero aún no los aplica en su operación. 3.Ha recibido formación básica (MinCIT, FONTUR, Cámara de Comercio, gremios) y aplica algunas prácticas. 4.Aplica sistemáticamente prácticas técnicas y cuenta con indicadores o registros de seguimiento. 5.Ha implementado proyectos o herramientas técnicas (por ejemplo: NTC, innovación, gestión ambiental, accesibilidad, medición de indicadores, digitalización).	Opción 1: 0 Opción 2: 5 Opción 3: 10 Opción 4: 15 Opción 5: 20 (según soportes).	• Certificados de capacitación o formación por parte del MinCIT / destino u OGD / Cámaras de Comercio, SENA, instituciones educativas, entre otras. - y/o • Certificados / listas de asistencia a reuniones del destino u OGD. - y/o • Evidencias de participación en las capacitaciones o formaciones (fotos, informes, constancias).
Disponibilidad	¿Con qué disponibilidad de tiempo cuenta usted para participar activamente en las sesiones	1.Disponibilidad muy limitada: 1 hora a la semana y puede participar de manera parcial	Opción 1: 4 Opción 2: 8 Opción 3: 12 Opción 4: 16 Opción 5: 20.	No aplica

Criterio	Elemento Evaluación	de	Opciones de respuesta	Puntaje	Documentos soporte
	presenciales, virtuales y actividades requeridas durante el proceso de asistencia técnica?		en las sesiones, cumplir tareas y realizar seguimiento continuo. 2.Disponibilidad baja: 2 horas a la semana y puede participar en las sesiones, cumplir tareas y realizar seguimiento continuo. 3.Disponibilidad media: 3 horas a la semana y puede participar de manera constante en todas las sesiones, cumplir tareas y realizar seguimiento continuo. 4.Buena disponibilidad: 4 horas a la semana y puede participar de manera constante en todas las sesiones, cumplir tareas y realizar seguimiento continuo. 5.Disponibilidad total: más de 4 horas a la semana y puede participar de manera constante en		

Criterio	Elemento Evaluación	de Opciones respuesta	de Puntaje	Documentos soporte
		todas las sesiones, cumplir tareas y realizar seguimiento continuo.		

Nota 14. El puntaje será asignado por el evaluador de la OGD conforme a la tabla de puntajes fijos definida para cada criterio y con base en la verificación de los documentos soporte aportados por el postulante. Cuando los soportes no correspondan a la opción seleccionada, se asignará el puntaje de la opción inferior que sí esté soportada.

2.9 Criterios de desempate

En caso de empate en el puntaje final, la asignación de cupos se definirá aplicando, en su orden, los siguientes criterios:

- Mayor puntaje en el criterio Compromiso y participación.
- Mayor puntaje en el criterio Disponibilidad de tiempo.
- Mayor puntaje en el criterio Técnico.
- Si persiste el empate, se priorizará la postulación con fecha y hora de radicación más temprana.

2.10 Causales de rechazo

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, FONTUR y la OGD 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:

- El postulante que no se encuentre dentro del listado de los prestadores de servicios turísticos habilitados para participar, conforme a lo establecido en el numeral 2.3 de esta convocatoria.
- El postulante registra información incompleta, errónea, ilegible o incoherente en el formulario dispuesto en la plataforma <https://convocatoriastrismo.mincit.gov.co/> en relación con los documentos requeridos.
- El postulante suministra información falsa o que no refleja la realidad en cualquier etapa del proceso.

- d) La postulación fue realizada fuera de los plazos estipulados en el cronograma de la convocatoria.

2.11 Mecanismos de seguimiento

Las etapas descritas en el numeral 2.7 de este documento, iniciarán una vez se seleccionen los prestadores de servicios turísticos que incluirá:

- a) **Informes de avance:** los beneficiarios deberán entregar reportes de avance sobre la aplicación de su plan de acción, y las herramientas brindadas.
- b) **Asistencia técnica:** reuniones y visitas de acompañamiento para la verificación de la aplicación de las herramientas sugeridas.
- c) **Evaluaciones periódicas:** uso de las listas de verificación y autoevaluaciones para medir la mejora continua
- d) **Métricas de impacto:** monitoreo de los indicadores definidos en la fase de evaluación.
- e) Las demás que surjan durante el proceso de implementación de la asistencia técnica sobre las buenas prácticas del enfoque empresarial de los SITCAT.

2.12 Cronograma

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

Nota 15. La verificación de requisitos habilitantes podrá realizarse de manera concurrente desde la fecha de apertura de la convocatoria y hasta su cierre. No obstante, los resultados se consolidarán y comunicarán conforme a las fechas previstas en el cronograma.

Actividad	Fecha
Lanzamiento, publicación, apertura de los términos y condiciones de la convocatoria.	05 de enero de 2026.
Cierre de convocatoria	27 de enero de 2026
Etapas de revisión de documentos habilitantes	15 al 27 enero de 2026.
Etapas de evaluación y selección por parte de los líderes de cada OGD	27 de enero al 29 enero de 2026.
Publicación de beneficiarios	30 de enero de 2026.

3. Derechos y deberes de los beneficiarios

3.1 Derechos

- a) Acceder a los componentes y las herramientas metodológicas del programa.

- b) Recibir asistencia técnica y herramientas para la implementación de las buenas prácticas.
- c) Ser notificado de cualquier cambio en el cronograma o las condiciones de la convocatoria.
- d) Realizar consultas informativas sobre los resultados comunicados, sin que ello implique revisión o modificación de los mismos.
- e) Derecho de uso del distintivo "Buenas Prácticas Calidad Turística Colombia", en los términos y condiciones definidos en el presente documento, incluyendo el cumplimiento mínimo del 60% de implementación conforme a la lista de chequeo aplicada en la evaluación de salida (final) y consignada en el informe final.

3.2 Deberes

- a) Asegurar la participación y el compromiso en la totalidad de las actividades programadas.
- b) Suministrar información veraz y oportuna requerida por la OGD para la caracterización y el diagnóstico.
- c) Permitir el acceso del líder de calidad y las personas designadas para las visitas In Situ de entrenamiento, asistencia y evaluación.
- d) Implementar las acciones definidas en su plan de acción empresarial.

4. Disposiciones adicionales

Cualquier aspecto no contemplado en esta convocatoria será resuelto durante el proceso, asegurando siempre los principios de transparencia, equidad e imparcialidad.

En cualquier etapa del proceso, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, a través del Viceministerio de Turismo, de su Dirección de Calidad y de la OGD podrá declarar la imposibilidad de un PST para continuar como beneficiario del 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.

4.1 Tratamiento de datos personales

El postulante autoriza de manera previa, expresa e informada el tratamiento de los datos personales suministrados en el marco de la presente convocatoria, con la finalidad de: (i) gestionar el proceso de postulación, evaluación, selección y seguimiento; (ii) realizar comunicaciones relacionadas con la convocatoria y el

acompañamiento técnico; (iii) consolidar resultados e indicadores del SITCAT; y (iv) realizar piezas de divulgación institucional sobre el proceso y sus resultados. El tratamiento se realizará conforme al régimen colombiano de protección de datos personales aplicable. El postulante declara que la información aportada es veraz y que cuenta con las autorizaciones necesarias cuando remita datos de terceros. En caso de utilizarse evidencias que incluyan imágenes, testimonios o material audiovisual para fines de divulgación institucional, se solicitarán las autorizaciones que correspondan cuando aplique.

4.2 Condiciones de notificación

Todas las comunicaciones y notificaciones relacionadas con la presente convocatoria (incluyendo resultados, solicitudes de aclaración y citaciones a actividades) se realizarán al correo electrónico registrado por el postulante en el formulario de postulación. Será responsabilidad del postulante suministrar información de contacto veraz y verificable, así como revisar periódicamente su correo (incluida la bandeja de no deseados). La no lectura oportuna de las comunicaciones no afectará la validez de las notificaciones realizadas.

4.3 Resultados definitivos y consultas informativas

Los resultados que se comuniquen se considerarán definitivos. No obstante, la OGD/MinCIT podrá atender consultas informativas sobre el resultado, sin que ello implique revisión o modificación del mismo.

4.4 Reglas de uso del distintivo

Reglas de uso del distintivo. El distintivo "Buenas Prácticas Calidad Turística Colombia" que entrega la OGD en el marco de la implementación del SITCAT podrá ser utilizado por los beneficiarios que, en la evaluación de salida (final), alcancen un nivel mínimo de implementación del sesenta por ciento (60%), conforme a la lista de chequeo, y cuyo resultado quede consignado en el informe final.

El distintivo tendrá una vigencia de treinta y seis (36) meses, contados a partir de la comunicación de resultados del informe final, y su uso deberá ajustarse a las condiciones gráficas y de aplicación definidas por el MinCIT. El mantenimiento del derecho de uso del distintivo estará sujeto a que el usuario mantenga las condiciones que habilitaron su uso y que cumpla con las actividades de evaluación y seguimiento que puedan adelantar la OGD o el MinCIT.

El distintivo no constituye una certificación de tercera parte, ni reemplaza el cumplimiento de requisitos legales, permisos o certificaciones exigibles al prestador de servicios turísticos.

El MinCIT/OGD podrá retirar o suspender el derecho de uso del distintivo cuando se evidencie: (i) uso indebido del distintivo o alteración de sus elementos gráficos; (ii) uso del distintivo para inducir a error al consumidor; (iii) pérdida de las condiciones mínimas verificadas en la evaluación final; o (iv) incumplimiento grave de los compromisos adquiridos en el marco del proceso de implementación.

5. Renuncias y desistimientos

En caso de que el postulante seleccionado desista o renuncie durante la ejecución, deberá informarlo por escrito al correo oficial indicado en la convocatoria, exponiendo las razones.

Salvo que medie fuerza mayor o caso fortuito debidamente soportado, el postulante que renuncie no podrá postularse a la siguiente convocatoria asociada a la implementación del SITCAT en el territorio durante un término de un (1) año, contado a partir de la fecha de la comunicación de renuncia. La entidad promotora podrá aceptar la renuncia y reasignar el cupo al siguiente postulante según el orden de elegibilidad.

6. Incumplimiento

Se considerará incumplimiento la falta de presentación de los informes de avance o la negación injustificada a los mecanismos de seguimiento.

7. Vigencia

Para constancia de lo anterior, se expide el presente documento en Bogotá, D.C., el día 5 de enero de 2025.