

| | | | | | |
|--|---|-----------|-----------------|----|---------------|
|  | Proceso: Fomento al desarrollo económico sostenible y a la oferta de valor de bienes y servicios | | | | |
| | COORDINACIÓN DE LA DEFINICIÓN DE LOS PROGRAMAS DE NORMALIZACIÓN Y ESTANDARES DE CALIDAD. | | | | |
| | Código: | DO-PR-017 | Versión: | 00 | Fecha: |

1. OBJETIVO

Coordinar con las Unidades Sectoriales de Normalización, la definición de los programas de normalización y estándares de calidad, lo cual contempla la elaboración, actualización, anulación y/o re-aprobación de las normas y/o guías técnicas sectoriales, con el fin de fortalecer la competitividad del sector turístico.

2. ALCANCE

Aplica a la elaboración, verificación y validación de los programas de normalización de las Unidades Sectoriales de Normalización en turismo, participación en comités técnicos de la unidades sectoriales de normalización para la definición de estándares de calidad y finaliza con la verificación de la publicación de la norma y/o Guía Técnica Sectorial de forma anual.

3. DEFINICIONES Y SIGLAS

Anteproyecto: Documento interno de la Unidad Sectorial de Normalización (USN) elaborado para estudio en Comité Técnico, antes de su envío a consulta pública.

Comité Técnico de Normalización: Conjunto interdisciplinario de profesionales integrado por representantes de la industria, consumidores, el gobierno, las universidades y en general todos los actores que mediante consenso establecen parámetros fundamentales que rigen la normalización de productos, procedimientos o servicios de un subsector del turismo específico.

Consejo Directivo: Conjunto interdisciplinario de personas, conformado para estudiar y aprobar el Reglamento de la USN, el Programa de Normalización a presentar al Organismo Nacional de Normalización, aprobar las normas y guías sectoriales y aprobar cuando así se considere, el que una norma sectorial se convierta en norma técnica colombiana.

Consulta Pública: Periodo de dos (2) meses durante el cual se somete a la opinión de todos los interesados, los proyectos que se encuentren en estudio en los Comités Técnicos de Normalización.

Consenso: Acuerdo general caracterizado porque no hay oposición sostenida a asuntos esenciales de cualquier parte involucrada en el proceso y que considera las opiniones de todas las partes y reconcilia las posibles posiciones divergentes, dentro del ámbito del bien común e interés general.

Guía Técnica Sectorial: Documento normativo voluntario que proporciona recomendaciones o pautas no mandatorias, en relación con situaciones repetitivas en un contexto dado.

Icontec: Instituto Colombiano de Normas Técnicas, organismo nacional de normalización.

Normalización: Actividad que establece, en relación con problemas actuales o potenciales, soluciones para aplicaciones repetitivas y comunes, con el objeto de lograr un grado óptimo de orden en un contexto dado. En particular consiste en la elaboración, la adopción y la publicación de las normas técnicas.

Norma Técnica: Documento accesible al público, que contiene especificaciones técnicas u otros criterios para que se usen como reglas, guías o definiciones de características, para asegurar que materiales, productos, procesos o servicios cumplen los requisitos especificados. Es elaborada de acuerdo a las disposiciones vigentes en materia de normalización y expedida por las entidades competentes, tales como el Organismo Nacional de Normalización o las Unidades Sectoriales de Normalización del sector turismo.

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no se hace responsable por su uso

| | | | | | |
|--|---|-----------|-----------------|----|---------------|
|  | Proceso: Fomento al desarrollo económico sostenible y a la oferta de valor de bienes y servicios | | | | |
| | COORDINACIÓN DE LA DEFINICIÓN DE LOS PROGRAMAS DE NORMALIZACIÓN Y ESTÁNDARES DE CALIDAD. | | | | |
| | Código: | DO-PR-017 | Versión: | 00 | Fecha: |

Norma Internacional: Documento emitido por una organización internacional de normalización, que se presenta a disposición del público.

Norma Técnica Sectorial: Norma para un determinado sector (Hoteles, agencias de viajes, guías, restaurantes). Son de carácter voluntario.

Norma Técnica Colombiana – NTC: Norma técnica aprobada o adoptada como tal por el organismo nacional de normalización.

Proyecto de Norma: Documento propuesto por los Comités Técnicos de Normalización, para comentarios, concepto y aprobación.

Unidad Sectorial de Normalización (USN): Entidad reconocida por el Organismo Nacional de Normalización, cuya función es la preparación de normas propias del sector.

Coordinador Sectorial de Normalización: Persona encargada de determinar la logística necesaria para la realización de los comité técnicos y de asegurar que el proceso de normalización se desarrolle conforme al Código de Buenas Prácticas de la Normalización de la OMC y en el manual de normas internas del Organismo Nacional de Normalización-ICONTEC.

4. GENERALIDADES

4.1 NORMATIVIDAD

Normatividad general: Las condiciones generales de este procedimiento están determinadas por lo contenido en la Ley 300 de 1996 –Ley General de Turismo–, la Ley 1558 de 2012, Decreto Unico Reglamentario No. 1074 de 2015 del MinCIT y la Resolución 228 de 2009 que "Integra y ajusta la normatividad en materia de Unidades Sectoriales de Normalización" y su instructivo: Reglas de estructura y redacción de NTC, GTC y demás documentos normativos-Código: ES-I-NN-001 de 2006.

Los procesos de normalización responden a la Política de calidad turística cuyo objetivo es mejorar los niveles de calidad en la prestación de los servicios turísticos, al generar una cultura de excelencia en los prestadores de servicios turísticos y destinos, como estrategia para posicionar a Colombia como un destino diferenciado, competitivo y sostenible.

Los procesos de elaboración, actualización reaprobación y anulación de Normas Técnicas Sectoriales, Guías Técnicas Sectoriales, y demás documentos normativos relacionados estarán sometidos al estudio por parte de las siguientes instancias:

Consejo Directivo de la USN

Comité Técnico de la USN

Requisitos organizacionales: El proyecto de norma debe contener los logos institucionales del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Icontec y la entidad con la que se encuentre constituida la Unidad Sectorial de Normalización.

Requisitos operacionales: Cuando se trate de una Norma Técnica Sectorial se deben seguir los lineamientos de la "Guía para Redacción y presentación de las Normas Técnicas

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no se hace responsable por su uso

| | | | | | |
|--|---|-----------|-----------------|----|---------------|
|  | Proceso: Fomento al desarrollo económico sostenible y a la oferta de valor de bienes y servicios | | | | |
| | COORDINACIÓN DE LA DEFINICIÓN DE LOS PROGRAMAS DE NORMALIZACIÓN Y ESTANDARES DE CALIDAD. | | | | |
| | Código: | DO-PR-017 | Versión: | 00 | Fecha: |

Colombianas".

Coordinación de los Comités Técnicos de las Unidades Sectoriales de Normalización: De acuerdo con el artículo 12 de la Resolución 228 de 2009; el coordinador tendrá las siguientes funciones:

Definir el lugar y fecha de la reunión en función al número de asistentes y de las conveniencias generales de los delegados principales.

Velar porque en el desarrollo de las reuniones se cumpla con lo dispuesto en el Código de Buenas Prácticas de la Normalización de la OMC y en el manual de normas internas del Organismo Nacional de Normalización.

Invitar a ser parte del comité técnico sectorial a representantes de todas las partes interesadas en el tema específico objeto de estudio y al profesional del Servicio de Normalización que el Organismo Nacional de Normalización designe. La asistencia del Organismo Nacional de Normalización a las reuniones de los comités técnicos de la USN será discrecional y tendrá como objeto conocer la forma como se adelantan los estudios y dar asesoría técnica en aspectos normativos.

Enviar oportunamente la convocatoria a las reuniones, de acuerdo con lo indicado en el Manual de Normas Internas del Servicio de Normalización del Organismo Nacional de Normalización.

Elaborar las actas de las reuniones y los documentos en estudio, de acuerdo con lo establecido en el manual de normas técnicas del Servicio Nacional de Normalización del Organismo Nacional de Normalización.

En la elaboración de los proyectos y normas, el Coordinador tendrá en cuenta lo establecido en la "Guía para la redacción y presentación de Normas Técnicas Colombianas" y especialmente comprobará los siguientes aspectos:

- a) Que se hayan recogido los acuerdos del Comité Técnico Sectorial.
- b) La exactitud técnica.
- c) La coherencia y claridad del texto.
- d) La uniformidad de la terminología y de la redacción.
- e) La conformidad con las Normas Técnicas Colombianas (NTC) y con las Normas Técnicas Sectoriales (NTS) complementarias que le sean aplicables y las demás normas a que hace referencia.
- f) La equivalencia con las normas tomadas como referencia.
- g) Correcto orden de presentación.
- h) Comprobar que se ha cumplido lo indicado en el Reglamento del Servicio de Normalización del Organismo Nacional de Normalización.

NOTA El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo apoya los procesos de normalización en turismo pero no ejerce funciones de coordinación de las Unidades Sectoriales de Normalización.

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no se hace responsable por su uso

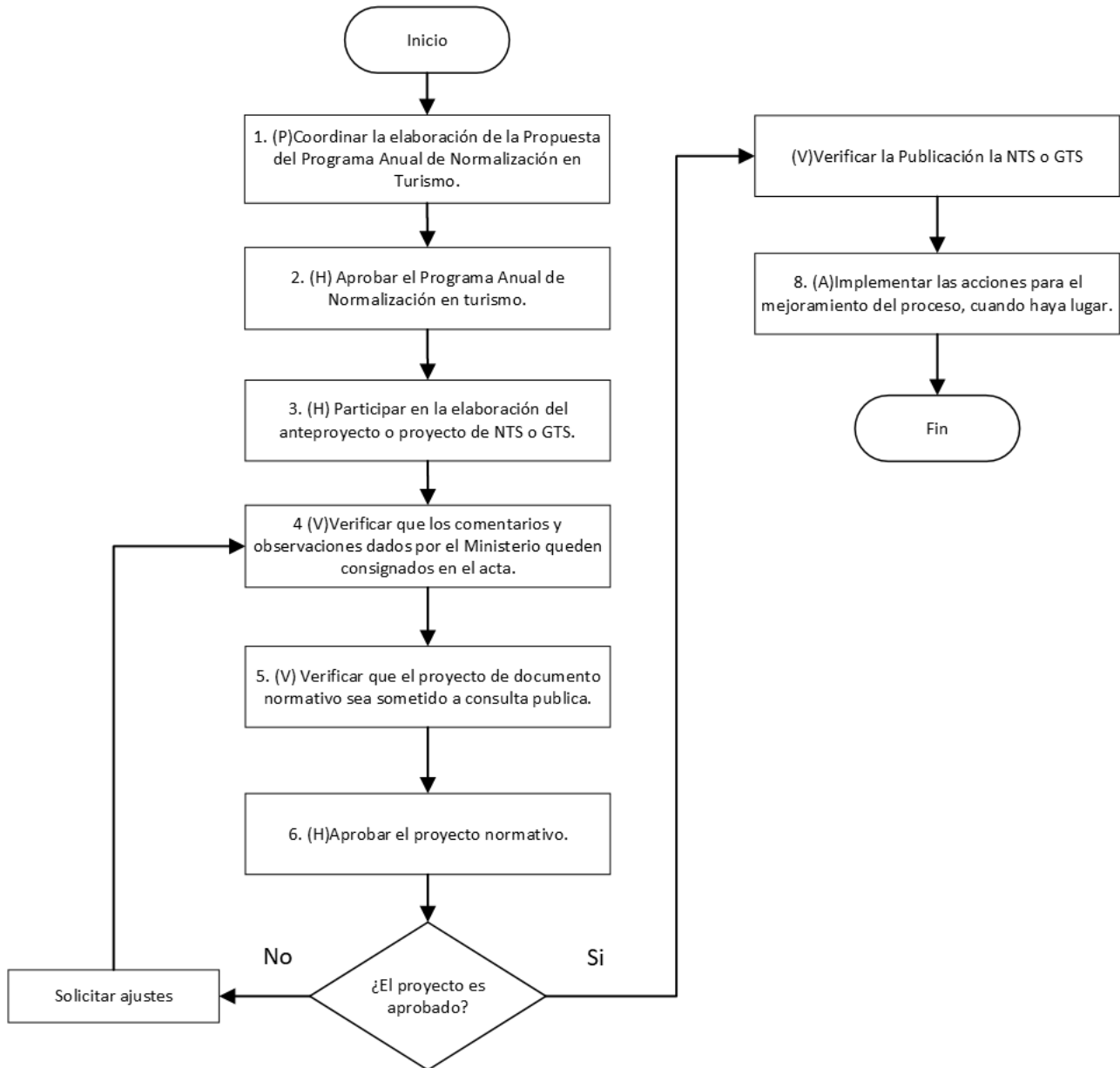
| | | | |
|--|---|-----------|--------------------|
|  | Proceso: Fomento al desarrollo económico sostenible y a la oferta de valor de bienes y servicios | | |
| | COORDINACIÓN DE LA DEFINICIÓN DE LOS PROGRAMAS DE NORMALIZACIÓN Y ESTANDARES DE CALIDAD. | | |
| | Código: | DO-PR-017 | Versión: 00 |

4.2. Riesgos

- * Los riesgos del proceso se encuentran documentados en la matriz de riesgos institucionales.
- * Los controles aplicables a cada riesgo se relacionan en las actividades descritas en los documentos y se identifican por medio del código del control.


5. DIAGRAMA DE FLUJO

(A continuación, se visualiza de manera gráfica y secuencial las actividades descritas en el numeral 6)



DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no se hace responsable por su uso

| | | | | | |
|--|---|-----------|-----------------|----|---------------|
|  | Proceso: Fomento al desarrollo económico sostenible y a la oferta de valor de bienes y servicios | | | | |
| | COORDINACIÓN DE LA DEFINICIÓN DE LOS PROGRAMAS DE NORMALIZACIÓN Y ESTANDARES DE CALIDAD. | | | | |
| | Código: | DO-PR-017 | Versión: | 00 | Fecha: |


6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

(A continuación, se detallan las actividades graficadas en el numeral 5)

| No. | ACTIVIDAD | RESPONSABLE(S) | DESCRIPCIÓN | EVIDENCIA |
|-----|--|--|--|--|
| 1 | (P) Coordinar la elaboración de la Propuesta del Programa Anual de Normalización en Turismo. | Coordinador Grupo Calidad, Seguridad y Cooperación Internacional | <p>En la última sesión ordinaria del Comité Técnico de Normalización Sectorial se elabora la propuesta del Programa Anual de Normalización a ejecutar el año siguiente, este programa incluye las normas técnicas que se pretenden elaborar, actualizar, anular, reaprobar o suspender. La propuesta del programa anual de normalización pasa para aprobación del consejo directivo." Cambiar a "En sesión ordinaria del Comité Técnico de Normalización Sectorial se elabora la propuesta del Programa Anual de Normalización a ejecutar el año siguiente, este programa incluye las normas técnicas que se pretenden elaborar, actualizar, anular, reaprobar o suspender. La propuesta del programa anual de normalización pasa para aprobación del consejo directivo</p> <p>Nota: Todos los registros de esta actividad son externos: Correo electrónico*, Registro de asistencia, acta, Propuesta del programa Anual de Normalización en Turismo.</p> | Correo electrónico*, Registro de asistencia (GD-FM-004), acta (GD-FM-001), Propuesta del programa Anual de Normalización en Turismo. |
| 2 | (H) Aprobar el Programa Anual de Normalización en turismo. | Consejo Directivo Unidad Sectorial de Normalización. | La Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo o el profesional delegado, en su calidad de presidente de la USN hace parte del Consejo Directivo que aprueba el Programa de Normalización. Los temas incluidos en el programa pueden ser aprobados o no, o se puede dar la suspensión de temas de acuerdo con las prioridades definidas por esta instancia" cambiar a "La Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo o el profesional delegado, hace parte del Consejo Directivo que aprueba el Programa de Normalización. Los temas incluidos en el programa pueden ser aprobados o no, o se puede dar la suspensión de temas de acuerdo con las prioridades definidas por esta instancia. | Programa Anual de Normalización |
| 3 | (H) Participar en la elaboración del anteproyecto o proyecto de NTS o GTS. | Coordinador Grupo Calidad, Seguridad y Cooperación Internacional | <p>El anteproyecto o proyecto de NTS o GTS es elaborado por el Comité Técnico; en estos Comités el Ministerio es invitado permanente como representante del gobierno; con el fin de mantener la coherencia entre los documentos de normalización y las políticas de sector turismo.</p> <p>Control FP-R7</p> | Registro de asistencia y acta |
| 4 | (V) Verificar que los comentarios y observaciones dados por el Ministerio queden consignados en el acta. | Coordinador Grupo Calidad, Seguridad y Cooperación Internacional | <p>El coordinador de Calidad, Seguridad y Cooperación Internacional verifica que en el acta quede plasmada la posición del Ministerio, si corresponde.</p> <p>Control FP-R7</p> | Correo electrónico* |
| 5 | (V) Verificar que el proyecto de documento normativo sea | Coordinador Grupo Calidad, Seguridad y Cooperación Internacional | El coordinador del grupo de calidad, seguridad y cooperación internacional verifica que el documento normativo este publicado en la página web de la entidad | Registro de la publicación en la página web del MinCIT de la |

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no se hace responsable por su uso

| | | | | | |
|--|---|-----------|-----------------|----|---------------|
|  | Proceso: Fomento al desarrollo económico sostenible y a la oferta de valor de bienes y servicios | | | | |
| | COORDINACIÓN DE LA DEFINICIÓN DE LOS PROGRAMAS DE NORMALIZACIÓN Y ESTANDARES DE CALIDAD. | | | | |
| | Código: | DO-PR-017 | Versión: | 00 | Fecha: |

| No. | ACTIVIDAD | RESPONSABLE(S) | DESCRIPCIÓN | EVIDENCIA |
|-----|--|---|--|---|
| | sometido a consulta pública. | | para las recomendaciones, comentarios y voto del documento normativo de las partes interesadas. | consulta pública* o correo electrónico con base de datos al cual el coordinador de la USN envió la consulta publica |
| 6 | (H)Aprobar el proyecto normativo. | Consejo Directivo Unidad Sectorial de Normalización. | Los proyectos normativos son aprobados por el consejo directivo. Si se requieren ajustes al documento se devuelve a la actividad 4. Si el proyecto de norma es aprobado se envía al Organismo Nacional de Normalización-Icontec para diagramación. | Norma sectorial* |
| 7 | (V)Verificar la Publicación la NTS o GTS | Coordinador Grupo Calidad, Seguridad y Cooperación Internacional | El coordinador del grupo de calidad, seguridad y cooperación internacional verifica que las NTS o GTS estén disponibles para consulta en la página web de la entidad. | Registro de la publicación en la página web del MinCIT de la NTS o GTS* |
| 8 | (A)Implementar las acciones para el mejoramiento del proceso, cuando haya lugar. | Director(a) de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo, Coordinador Grupo Calidad, Seguridad y Cooperación Internacional | Las acciones de mejora se establecen de acuerdo con lo establecido en el procedimiento "Gestión de no conformidades, observaciones y notas de mejora". | Acciones de mejoramiento* |

7. FORMATOS DEL PROCEDIMIENTO

| No. | CODIGO | NOMBRE DEL FORMATO |
|-----|-----------|---|
| 1 | No aplica | Correo electrónico* |
| 2 | GD-FM-001 | Acta |
| 3 | GD-FM-004 | Registro de Asistencia |
| 4 | No aplica | Propuesta del programa Anual de Normalización en Turismo. |
| 5 | No aplica | Programa Anual de Normalización |
| 6 | No aplica | Registro de la publicación en la página web del MinCIT* |
| 7 | No aplica | Norma técnica sectorial* |
| 8 | No aplica | Acciones de mejoramiento* |

8. HISTORIAL DE CAMBIOS

| FECHA | VERSIÓN | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO |
|------------|---------|---|
| 12/06/2026 | 0 | Primera versión del documento para el nuevo mapa de procesos. Código anterior: FP-PR-032 V1 Para efectos de trazabilidad y soporte de la migración al nuevo aplicativo de administración de la documentación del Modelo Institucional de Operación (MIO), los siguientes fueron los responsables de la revisión y aprobación del documento migrado: |

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no se hace responsable por su uso

| | | | |
|--|---|-----------|--------------------|
|  | Proceso: Fomento al desarrollo económico sostenible y a la oferta de valor de bienes y servicios | | |
| | COORDINACIÓN DE LA DEFINICIÓN DE LOS PROGRAMAS DE NORMALIZACIÓN Y ESTANDARES DE CALIDAD. | | |
| | Código: | DO-PR-017 | Versión: 00 |

| FECHA | VERSIÓN | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO | | | | | | | |
|--|---|---|--------|--------|--|---|--|--|--|
| | | <table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">REVISÓ</td> <td style="text-align: center;">APROBÓ</td> </tr> <tr> <td> LUIS ANTONIO SARMIENTO MELO Cargo: Director(a) de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo (E) </td> <td> SANDRA JIMENA ZULUAGA GARCIA Cargo: Director(a) de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo (E) </td> </tr> <tr> <td> ALEJANDRO TORRES PERICO Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación Sectorial </td> <td></td> </tr> </table> | REVISÓ | APROBÓ | LUIS ANTONIO SARMIENTO MELO Cargo: Director(a) de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo (E) | SANDRA JIMENA ZULUAGA GARCIA Cargo: Director(a) de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo (E) | ALEJANDRO TORRES PERICO Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación Sectorial | | |
| REVISÓ | APROBÓ | | | | | | | | |
| LUIS ANTONIO SARMIENTO MELO Cargo: Director(a) de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo (E) | SANDRA JIMENA ZULUAGA GARCIA Cargo: Director(a) de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo (E) | | | | | | | | |
| ALEJANDRO TORRES PERICO Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación Sectorial | | | | | | | | | |
| | | Desde la OAPS se asegura que el contenido corresponde a la última versión vigente en ISOLución al momento de la migración a MIOsoft. | | | | | | | |

9. FLUJO DE APROBACIÓN

| ELABORÓ | | APOYO OAPS | | REVISÓ | | APROBÓ | |
|---------|--|------------|------------------|---------|--|---------|--|
| Nombre: | | Nombre: | Andres Torres | Nombre: | | Nombre: | |
| Cargo: | | Cargo: | Contratista OAPS | Cargo: | | Cargo: | |

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no se hace responsable por su uso