



El progreso  
es de todos

Mincomercio

# GUÍA LEGAL DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS AGENCIAS DE VIAJES Y OFICINAS DE REPRESENTACIONES TURÍSTICAS



# CONTENIDO

## **Capítulo 1**

### **Generalidades del sector de las agencias de viajes y oficinas de representaciones turísticas .....4**

- 1.1. Contexto de las agencias de viajes y oficinas de representaciones turísticas.....4
- 1.2. Definiciones .....4
- 1.3. Clasificación .....5
- 1.4. Características .....5
- 1.5. Funciones .....5

## **Capítulo 2**

### **Marco Normativo.....7**

- 2.1. Requisitos de Operación.....7
- 2.2. Obligaciones de las agencias de viajes y oficinas de representaciones turísticas.....8
- 2.3. Normas Técnicas Sectoriales.....10
- 2.4. Aspectos Específicos de las agencias de viajes y oficinas de representaciones turísticas .....10
- 2.5. Régimen Sancionatorio.....12
- 2.6. Protección al Consumidor .....13
- 2.7. Disposiciones particulares en materia tributaria .....15
- 2.8. Beneficios de la formalización.....15
- 2.9. Turismo Responsable.....16
- 2.10. Bioseguridad.....18

### **Referencias.....19**

# Presentación

El Viceministerio de Turismo, a través de la Mesa Permanente para la Formalización Turística (MPFT), elaboró esta guía, con el fin de que las agencias de viajes y las oficinas de representaciones turísticas y usuarios de estos servicios, puedan apoyarse en esta para el cumplimiento de los requisitos legales en sus diferentes ámbitos, dentro de las actividades propias de su objeto social y los servicios que ofrecen y contratan.

En la presente guía se encuentra la normatividad que regula a los establecimientos de las agencias de viajes y oficinas de representaciones turísticas. Como un documento de apoyo para que puedan conocer las leyes, decretos, resoluciones y conceptos aplicables a su operación.

**Nota aclaratoria:** Esta guía tiene un carácter didáctico y los creadores no se hacen responsables de cualquier error u omisión al citar la normatividad o interpretación de la norma, para más información los invitamos a consultar la norma específica en los canales oficiales.

## Glosario de abreviaturas

- ◆ **MINCIT:** Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
- ◆ **PST:** Prestadores de Servicios Turísticos.
- ◆ **RNT:** Registro Nacional de Turismo.
- ◆ **SIC:** Superintendencia de Industria y Comercio
- ◆ **NTS:** Norma Técnica Sectorial
- ◆ **ESCENNA:** Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes
- ◆ **MPFT:** Mesa Permanente para la Formalización Turística



## Capítulo 1

# Generalidades del sector de las agencias de viajes y oficinas de representaciones turísticas

### 1.1. Contexto de la industria de las agencias de viajes y oficinas de representaciones turísticas

El Turismo es considerado por la Organización Mundial del Turismo - OMT como un sector económico de gran envergadura y crecimiento en el mundo.

En este contexto, el Artículo 1 de Ley 300 de 1996 (Ley General de Turismo de Colombia), resaltó que el turismo es una industria esencial para el desarrollo del país y de sus entidades territoriales. Con esta ley y las otras normas que la han modificado como la Ley 1101 de 2006, Ley 1558 de 2012, Decreto Ley 2106 de 2019 y la Ley 2068 de 2020, se establecen el marco general, principios, definiciones, las autoridades competentes en el sector y los prestadores de servicios turísticos, entre otros aspectos.

Igualmente, el Decreto 1074 de 2015 y sus modificaciones (Decretos 229 de 2017, 2063 y 2119 de 2018), reglamentan aspectos como la inscripción en el Registro Nacional de Turismo, la contribución parafiscal, así como aspectos particulares atinentes a las agencias de viaje y oficinas de representaciones turísticas.

El Decreto Ley 2106 de 2019, conocido como ley anti trámites incluye algunos componentes relacionados con aspectos de funcionamiento, vigilancia y control de los prestadores de servicios turísticos.

Es preciso indicar que los actores del Turismo, como las agencias de viajes y oficinas de representaciones turísticas en Colombia deben conocer la normatividad mencionada, para que se consolide el sector como una industria motora de la economía del país.

### 1.2. Definiciones

#### Agencias de viajes

Son PST constituidas por personas naturales o jurídicas, que se dedican profesionalmente al ejercicio de actividades turísticas dirigidas a la prestación de servicios, directamente o como intermediarios entre los viajeros y proveedores de los servicios.

#### Plan o paquete Turístico

Es la combinación previa de, por lo menos, dos o más servicios de carácter turístico, vendido u ofrecido como un solo producto y por un precio global. La facturación

por separado de algunos de los servicios turísticos no exime a la Agencia de Viajes del cumplimiento de las obligaciones del presente título.

#### Servicios complementarios

Servicios turísticos adicionales a los básicos de alojamiento y de transporte, que pueden o no estar incluidos en el plan turístico.

#### Plataformas Electrónicas o Digitales de Servicios Turísticos

Son aquellas que permiten a los turistas:

- ◆ Buscar y encontrar un servicio turístico en su destino de viaje
- ◆ Contactarse con el PST
- ◆ Reservar y/o pagar por el servicio.
- ◆ Intermedian entre el turista y el PST
- ◆ Cobrar una comisión, remuneración o tarifa de uso.

#### Operador de Plataforma Electrónica o Digital de servicio turísticos

Persona natural o jurídica que administra, opera o representa una plataforma electrónica o digital de servicios turísticos que presten y/o disfruten en Colombia.

## SABÍAS QUE

No son plataformas electrónicas o digitales de servicio turístico aquellas que prestan servicios de publicidad o se limitan a facilitar el proceso de transmisión y difusión de contenidos, sin adoptar un modelo de negocios de intermediación para la prestación de un servicio turístico.

### 1.3. Clasificación

- ◆ **Agencias de Viajes y Turismo:** Venden planes turísticos
- ◆ **Agencias de Viajes Operadoras:** Operan planes turísticos
- ◆ **Agencias de Viajes Mayoristas:** Programan y organizan planes turísticos
- ◆ **Oficinas de representaciones turísticas:** Actúan por virtud del contrato de intermediación comercial u otra forma de mandato para la venta, promoción o explotación de servicios turísticos ofrecidos por otras personas.

## RECUERDA QUE

De acuerdo con la actividad económica que corresponde a las agencias de viajes y oficinas de representaciones turísticas, estos se clasifican en los siguientes códigos:

Código CIIU 7911  
Actividades Agencias de Viajes.

Código CIIU 7990 Otros servicios de reserva y actividades relacionadas.

Código CIIU 7912  
Actividades de Operadores Turísticos.

### 1.4. Características

- ◆ Entregar a los usuarios un comprobante que especifique los servicios contratados.
- ◆ Suministrar información completa sobre los servicios solicitados por los usuarios, indicando con precisión la hora estimada de llegada y de salida del destino y la duración de la estadía.
- ◆ Informar al usuario la facultad del organizador del viaje de efectuar modificaciones al plan o servicio turístico contratado en eventos de fuerza mayor o caso fortuito, sin que se requiera aceptación del usuario.
- ◆ Llevar un archivo con todos los soportes, eventualidades y circunstancias en las que se desarrolló el plan o servicio turístico.
- ◆ Cuando las agencias requieran la intermediación de otros PST, deberán celebrar convenios escritos en los que conste tal calidad.
- ◆ Informar y asesorar a los usuarios sobre las condiciones de sus reservas y sobre sus obligaciones.
- ◆ Informar y asesorar a los usuarios sobre las medidas de salud preventivas para el desplazamiento.
- ◆ Orientar al usuario en caso de extravío de documentos e informar el cuidado de sus elementos personales.
- ◆ Contratar o intermediar la prestación de servicios turísticos en Colombia sólo con empresas que cumplan sus obligaciones frente al RNT.
- ◆ Advertir al usuario sobre las restricciones a las que puede verse sometido el plan o servicio turístico, (capacidad de carga del sitio turístico).
- ◆ Informar a los usuarios sobre los servicios de asistencia al viajero.
- ◆ Velar por el cabal cumplimiento de los servicios contratados.

### 1.5. Funciones

#### 1.5.1. De las agencias de viajes y turismo:

- ◆ Organizar, promover y vender planes turísticos nacionales e internacionales.
- ◆ Reservar y contratar alojamiento y demás servicios turísticos.
- ◆ Tramitar y prestar asesoría al viajero en los desplazamientos nacionales e internacionales.
- ◆ Prestar atención y asistencia profesional al usuario en la selección, adquisición y utilización eficiente de los servicios turísticos requeridos.
- ◆ Reservar cupos y vender pasajes nacionales e internacionales en cualquier medio de transporte.
- ◆ Operar turismo receptivo.

#### 1.5.2. De las agencias de viajes operadoras:

- ◆ Operar dentro del país planes turísticos, programados por Agencias de Viajes del exterior y del país;
- ◆ Organizar y promover planes turísticos para ser operados por ellas mismas, sus sucursales y agencias si las tuviere.
- ◆ Prestar los servicios de transporte turísticos
- ◆ Brindar equipo especializado, cuando la actividad lo requiera
- ◆ Prestar el servicio de guianza con personas debidamente inscritas en el RNT.

#### 1.5.3. De las agencias de viajes mayoristas:

- ◆ Programar y organizar planes turísticos nacionales e internacionales, para ser ejecutados por Agencias de Viajes Operadoras y vendidos por Agencias de Viajes y Turismo;
- ◆ Programar y organizar planes turísticos para ser operados



fuera del territorio nacional por sus corresponsales o agentes y para ser vendidos por las Agencias de Viajes y Turismo;

- ◆ Promover y vender planes turísticos hacia Colombia, para ser ejecutados por las Agencias de Viajes Operadoras establecidas en el país;
- ◆ Reservar y contratar alojamiento y demás servicios turísticos, para ser vendidos por las Agencias de Viajes y Turismo.

### SABÍAS QUE

Las Agencias de Viajes Mayoristas no podrán vender directamente al público, por tanto, no establecen contacto comercial con éste. Sin embargo, responderán solidariamente con la agencia vendedora ante el usuario por las reclamaciones que se presentasen.

#### 1.5.4. De las oficinas de representaciones turísticas:

- ◆ Suscribir contratos de agencia comercial u otra forma de mandato, con PST nacionales o extranjeros.
- ◆ Actuar como intermediarios para la venta, promoción o explotación de servicios turísticos nacionales o internacionales.

### SABÍAS QUE

Si las oficinas de representaciones turísticas actuarán en representación de una Agencia de Viajes en cualquiera de sus categorías; estas deberán dar cumplimiento a las normas que rigen a este tipo de PST.

### RECUERDA QUE

Señalar las empresas y los productos o servicios que representan, adjuntando documentos que acrediten que por parte de la representada se le ha conferido un mandato para adelantar la venta, promoción o explotación de servicios turísticos en el territorio nacional o en el extranjero.

## Capítulo 2

# Marco Normativo

### 2.1 Requisitos de Operación

#### 2.1.1 Requisitos de Funcionamiento:

Previo al inicio de sus operaciones, las agencias de viajes y oficinas de representaciones turísticas deberán cumplir en su Municipio o Distrito:

- ◆ Inscribirse en el RNT.
- ◆ Permiso de uso de suelo.
- ◆ Mantener vigente la matrícula mercantil de la Cámara de Comercio de su municipio o distrito.
- ◆ La comunicación de la apertura del establecimiento a la estación de la Policía Nacional.

Igualmente, durante el desarrollo de la actividad económica:

- ◆ Las normas referentes a los niveles de intensidad auditiva.
- ◆ Los horarios establecidos para la actividad económica desarrollada.
- ◆ Las condiciones de seguridad, sanitarias y ambientales.
- ◆ El objeto registrado en la matrícula mercantil.
- ◆ Mantener y presentar el comprobante de pago al día para aquellos establecimientos donde se

ejecuten públicamente obras protegidas por derechos de autor.

#### 2.1.2 Requisitos de inscripción en el Registro Nacional de Turismo -RNT

Las agencias de viajes y oficinas de representaciones turísticas en todas sus categorías, deben cumplir los siguientes requisitos generales para la inscripción en el RNT:

- ◆ Estar inscritos previamente en el Registro Mercantil cuando se ostente la calidad de comerciante.
- ◆ Las actividades que el prestador pretende inscribir en el RNT deberán corresponder a la actividad comercial o el objeto social del Registro Mercantil.
- ◆ Diligenciar el formulario electrónico de inscripción y la actualización en el RNT, disponible en los sitios web de las cámaras de comercio. Entre la información a suministrar se debe incluir, la información técnica, operativa y financiera.
- ◆ Adherirse al código de conducta que promuevan políticas de prevención y eviten la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes en su actividad turística.

- ◆ Cuando se trate de inmuebles sometidos a régimen de propiedad horizontal, deberá informar si el inmueble está autorizado en el reglamento para la explotación de actividades comerciales.
- ◆ Copia de la certificación de las normas técnicas sectoriales de turismo de aventura.

## SABÍAS QUE

Las agencias de viajes y las oficinas de representaciones turísticas que presten adicionalmente servicios que correspondan a actividades de otra categoría de prestador, deberán inscribirse en la categoría correspondiente y cumplir con las condiciones y requisitos establecidos para esta, así mismo, deben registrar separadamente cada uno de sus establecimientos de comercio, sucursales, inmuebles y agencias.

### 2.1.3. Requisitos especiales de las agencias de viajes y turismo, para la inscripción en el RNT:

- ◆ Indicar si es agencia de viajes, mayorista u operadoras.
- ◆ Las agencias de viajes podrán comercializar sus servicios en un local comercial o establecimiento de comercio electrónico o virtual.

### 2.1.4. Requisitos para la publicidad e información:

Toda publicidad o información escrita sobre los planes o servicios turísticos ofrecidos por las Agencias de Viajes, deberá contener como mínimo:

- ◆ Clase de alojamiento.
- ◆ Categoría del establecimiento.
- ◆ Tarifas.
- ◆ Duración del plan turístico.
- ◆ Medios de transporte.



- ◆ Servicios complementarios.
- ◆ Nombre del prestador de servicios turísticos.
- ◆ Dirección del prestador de servicios turísticos.

- ◆ Número de inscripción en el Registro Nacional de Turismo (RNT).
- ◆ Así mismo, deberá especificar claramente los servicios que no incluye.

## RECUERDA QUE

- Los diferentes tipos o subcategorías de agencias de viajes podrán operar en un mismo local comercial, siempre y cuando pertenezcan a la misma persona natural o jurídica y cada una de ellas cuente con su propio RNT. Las sucursales, deberán solicitar su inscripción como agencias diferentes a la principal.
- Las agencias de viajes que realicen actividades relacionadas con turismo de aventura deberán señalarlo dentro del formulario de inscripción.

## 2.2. Obligaciones de las agencias de viajes y oficinas de representaciones turísticas

### 2.2.1. Obligaciones como PST:

- ◆ Mantener vigente y activo el RNT, durante la prestación de los servicios turísticos.
- ◆ Actualizar anualmente los datos de su inscripción en el RNT.
- ◆ Incluir en toda publicidad el número que corresponda al RNT.
- ◆ Enunciar los precios, calidad y cobertura del servicio ofrecido en las pautas publicitarias.
- ◆ Suministrar la información requerida por las autoridades de turismo.
- ◆ Dar cumplimiento a las normas sobre conservación del medio ambiente.
- ◆ Certificarse en las normas técnicas de calidad relacionadas al turismo de aventura y de sostenibilidad turística.



## SABÍAS QUE

Las personas naturales y jurídicas nacionales que desarrollen actividades como agencias de viajes, que estén obligados a presentar declaraciones de renta y complementarios, cuenten con un establecimiento de comercio domiciliado en San Andrés Isla, Providencia y/o Santa Catalina con anterioridad al 16 de noviembre de 2020 y tengan a su cargo trabajadores residentes en estas entidades territoriales, tendrán derecho a deducir de la renta el 200% del valor de los salarios y prestaciones sociales durante la vigencia del año 2021.

### 2.2.2 Obligaciones de los proveedores de la agencia de viajes por medios electrónicos:

- ◆ Informar la razón social, el número de identificación tributaria (NIT), la dirección de notificación judicial, teléfono, correo electrónico y demás datos de contacto.
- ◆ Suministrar en todo momento información fidedigna, clara y actualizada respecto de los productos que ofrezcan indicando el plazo de validez de la oferta y la disponibilidad del producto.
- ◆ Informar, en el portal utilizado, los medios de pago, el tiempo de entrega o prestación del servicio, el derecho de retracto del consumidor y el procedimiento para ejercerlo.
- ◆ Informar el precio total del producto incluyendo impuestos, costos y gastos.
- ◆ Publicar en el mismo medio y en todo momento, las condiciones generales de sus contratos, fácilmente accesibles y disponibles para consulta, impresión y descarga, así no se haya expresado la intención de contratar.
- ◆ Mantener soporte de la prueba de relación comercial, en especial de la identidad del consumidor, su voluntad de contratar, la forma de pago y la entrega real y efectiva de los bienes o servicios.
- ◆ Adoptar mecanismos de seguridad que garanticen la pro-

## SABÍAS QUE

Queda prohibida cualquier disposición contractual en la que se presuma la voluntad del consumidor o que su silencio se considere como consentimiento, cuando de esta se deriven erogaciones u obligaciones a su cargo.

tección de la información personal del consumidor y de la transacción. El proveedor será responsable por las fallas en la seguridad de las transacciones realizadas por los medios por él dispuestos.

- ◆ Disponer en el portal electrónico para que el consumidor pueda radicar sus peticiones, quejas o reclamos.
- ◆ Salvo pacto en contrario, el proveedor deberá entregar el pedido a más tardar treinta (30) días calendario a partir del día siguiente en que el consumidor le haya comunicado su pedido. En caso de no encontrarse disponible el producto se deberá informar de inmediato.

En caso de superarse treinta (30) días calendario o que no esté disponible el producto, el consumidor podrá resolver o terminar el contrato unilateralmente y obtener la devolución de todas las sumas pagadas sin lugar a retención o descuento. La devolución deberá hacerse efectiva en un plazo máximo de treinta (30) días calendario.

## SABÍAS QUE

El proveedor deberá establecer en el medio de comercio electrónico un enlace visible, fácilmente identificable, que le lo dirija a la página de la SIC.



### 2.2.3 Obligaciones especiales del operador de plataformas electrónicas o digitales de servicios turísticos:

- ◆ Contar con inscripción activa y vigente en el RNT.
- ◆ Interoperar con el RNT para que quien utilice la plataforma cuente con inscripción activa y vigente en el RNT.
- ◆ Habilitar los campos necesarios para que el PST que utilice la plataforma, informe los servicios ofrecidos y las condiciones, así como las políticas de confirmación y cancelación.
- ◆ No publicar o retirar o eliminar los anuncios y/o ofertas de los PST que no cuenten con inscripción activa y vigente en el RNT, o cuando se solicite por las autoridades de inspección, vigilancia y control.
- ◆ Entregar al MINCIT la información de los PST que utilicen la plataforma.
- ◆ Entregar la información que en ejercicio de sus competencias requieran las autoridades de inspección, vigilancia y control, así como las autoridades de fiscalización tributaria.
- ◆ Disponer de mecanismos de atención de peticiones, quejas y reclamos.
- ◆ Pagar la contribución parafiscal para la promoción del turismo.

### 2.2.4. Obligación de respetar los términos ofrecidos y pactados:

Cuando los PST incumplan los servicios ofrecidos o pactados de manera

total o parcial, tendrá la obligación, a elección del turista, de prestar otro servicio de la misma calidad o de reembolsar o compensar el precio pactado por el servicio incumplido.

### 2.3. Normas Técnicas Sectoriales

Las Normas Técnicas Sectoriales, ayudan a mejorar la calidad de los servicios turísticos prestados, son normas que no son de obligatorio cumplimiento, son certificaciones voluntarias que permiten mejorar los estándares de prestación de servicios. Para las agencias de viajes y oficinas de representantes turísticas se cuentan con las siguientes normas:

**NTS – AV001 de 2002:** Trata de los requerimientos mínimos para la prestación del servicio de reserva.

**NTS - AV002 de 2014:** Desarrolla los requisitos para garantizar una adecuada prestación del servicio, promoviendo el análisis de los requerimientos de sus clientes y definiendo claramente las etapas de atención al cliente.

**NTS - AV003 de 2002:** Establece la infraestructura que deben tener las agencias de viajes para garantizar una adecuada atención al cliente.

**NTS - AV004 de 2003:** Dispone requisitos para el diseño de paquetes turísticos.

**NTS - AV010 de 2007:** Determina los requisitos que deben cumplir los PST para servicios de turismo especializado de aventura en la modalidad de rafting.

**NTS - AV011 de 2007:** Determina los requisitos que deben cumplir los PST para servicios de turismo especializado de aventura en la modalidad de rapel.

**NTS – AV012 de 2008:** Determina los requisitos que deben cumplir los PST en cavidades de origen natural.

**NTS – AV013 de 2010:** Determina los requisitos que deben cumplir los PST para turismo especializado de aventura en la modalidad de parapente.

**NTS - OPC 001 2009:** Establece los requisitos de calidad para operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones.

**NTS – AV014 de 2015:** Determina los requisitos que deben cumplir las agencias de viajes para actividades de cabalgata en turismo de aventura.

**NTS – AV015 de 2015:** Determina los requisitos que deben cumplir las agencias de viajes para actividades de canyoning en turismo de aventura.

**NTS - TS 003 de 2018:** Establece los requisitos de sostenibilidad ambiental, sociocultural, económica y de gestión que son aplicables a agencias de viajes y turismo, mayoristas y operadoras.

## SABÍAS QUE

El MINCIT reconocerá mediante un sello a los prestadores de servicios de turismo que incluyan dentro de su personal a personas con discapacidad.

### 2.4. Aspectos Específicos de las agencias de viajes y oficinas de representaciones turísticas

**Reglamento Aeronáutico Colombiano (RAC) de la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil**

Las presentes normas contienen los derechos y obligaciones del pasajero y del transportador o del agente de viajes, en relación con los servicios aéreos comerciales de transporte público.

### Reservas y tiquetes

La reserva de tiquetes aéreos podrá ser solicitada por el pasajero o por un tercero que actúe en su nombre y cuyas obligaciones y derechos del pasajero se entienden cumplidas de forma directa o indirecta.



### RECUERDA QUE

Durante la solicitud de la reserva y el proceso de compra del tiquete, el pasajero tiene derecho a que el transportador, agencia de viajes o intermediarios le informe sobre:

- Los vuelos disponibles, precisando si se trata de vuelos directos y sin escala, con escala o con conexión, debiendo señalar el lugar y hora prevista para las mismas, según el itinerario programado y si se trata de un vuelo en acuerdo de código compartido entre aerolíneas.
- El tiempo de antelación requerido para presentación y chequeo en los mostradores del Aeropuerto de Salida
- Los tipos de tarifas disponibles en la aerolínea en que solicita el servicio.
- El valor del tiquete conforme a la tarifa aplicada, discriminando cualquier suma adicional (IVA, tasa aeroportuaria, impuesto de salida o cualquier otro sobrecosto autorizado) que deba ser pagado por el pasajero.

- Los aeropuertos y terminales aéreos de origen y destino del vuelo ofrecido.
- El tipo o capacidad de la aeronave prevista para el vuelo.
- Las condiciones del transporte respecto a reservas y cancelaciones, adquisición de tiquetes, tarifas y sus condiciones, limitaciones de equipaje, elementos que no se pueden transportar, y en general los derechos, deberes, restricciones y requisitos que debe cumplir el pasajero.
- Las normas legales o reglamentarias, internas o internacionales, aplicables al contrato de transporte aéreo.

- Cuando no se le informe al pasajero sobre las condiciones del contrato de transporte aéreo, el transportador o agencia de viajes deberá disponer los medios para que el pasajero consulte la información o indicar el medio donde pueda encontrarla.

### Ventas por internet o a distancia.

Las aerolíneas, agencias de viajes o intermediarios, deberán incluir en sus plataformas destinadas a la venta de tiquetes por internet o a distancia, y en especial durante el proceso de compra, información completa, suficiente y clara sobre las condiciones en que los pasajeros puedan ejercer el desistimiento o el retracto,

según el caso, como también todas aquellas consecuencias que se desprendan de su ejecución.

### Información sobre cambios

En caso de producirse algún cambio en cuanto al vuelo, el horario o cualquier aspecto que afecte la reserva, la aerolínea o agencia de viajes, deberá informar al pasajero a más tardar con veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo. Exceptuando cambios repentinos originados en situaciones meteorológicas, fallas técnicas, condiciones operacionales u otras ocurridas con menos de veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo.

## 2.5. Régimen Sancionatorio

### SABÍAS QUE

A partir del 22 de noviembre de 2019, La Superintendencia de Industria y Comercio a través de la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, adelantará todas las investigaciones administrativas contra los PST, por las infracciones establecidas el artículo 71 de la Ley 300 de 1996, modificado por el artículo 28 de la Ley 2068 de 2020, conforme al traslado de funciones efectuado mediante el artículo 143 del Decreto Ley 2106 de 2019.

### RECUERDA QUE

El correo electrónico de la SIC para presentar una queja o reclamo contra los PST es [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co)

#### 2.5.1 Infracciones

Los PST podrán ser objeto de sanción cuando incurran en cualquiera de las siguientes conductas:

- ◆ Presentar documentación falsa o adulterada.
- ◆ Utilizar publicidad engañosa o que induzca a error al público sobre precios, calidad o cobertura del servicio turístico ofrecido.
- ◆ Utilizar y/o brindar información engañosa que induzca a error al público respecto a la modalidad del contrato, sus condiciones, la naturaleza jurídica de los derechos surgidos del mismo, o sobre las características de los servicios turísticos ofrecidos y los derechos y obligaciones de los turistas.
- ◆ Incumplir los servicios ofrecidos a los turistas y la efectividad de la garantía.
- ◆ Incumplir las obligaciones frente a las autoridades de turismo.
- ◆ Infringir las normas que regulan la actividad turística.
- ◆ Operar sin la previa inscripción en el RNT.
- ◆ Prestar el servicio turístico sin alguno de los requisitos exigidos por la normativa vigente para la inscripción o renovación en el RNT.
- ◆ Permitir la promoción, oferta o prestación de servicios turísticos

en lugares en que esté prohibido el ejercicio de la actividad o que no cuenten con los permisos o requisitos exigidos para ello.

#### 2.5.2 Suspensión automática del Registro Nacional de Turismo

Los PST podrán ser objeto de suspensión automática del RNT cuándo:

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

Reinciden en conductas constitutivas de infracción por:

- ◆ 3 meses la primera vez.
- ◆ 6 meses la segunda vez.
- ◆ 1 año la tercera vez.
- ◆ Superior a 1 año, se impondrá la cancelación del RNT por un término de 5 años.



## SABÍAS QUE

Cuando un PST sea titular o propietario de varios establecimientos de comercio, aplicará de manera individual por cada RNT o matrícula mercantil de cada establecimiento y no de manera general al número de identificación tributaria o cédula.

### 2.5.3 Responsabilidad de los representantes legales de personas jurídicas que prestan servicios turísticos

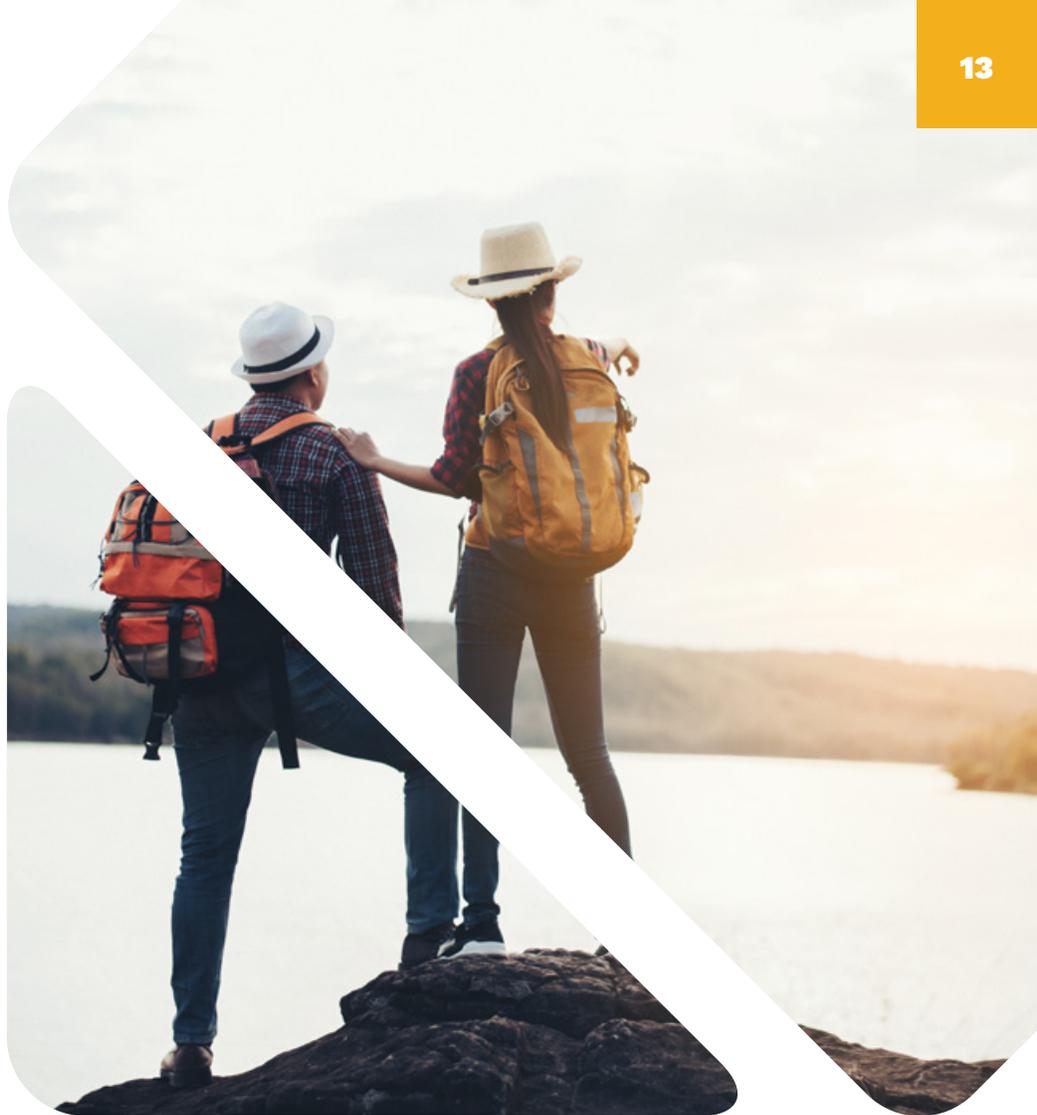
En caso que el representante legal del PST haya sido sancionado por lo menos en tres (3) ocasiones, en un periodo inferior a tres (3) años, este no podrá inscribirse nuevamente en el RNT con un nuevo establecimiento de comercio a su nombre o como representante legal por un periodo de tres (3) años después de encontrarse en firme la última sanción.

## SABÍAS QUE

En el caso particular en el que el prestador no cumpla con la prestación total del servicio y no reembolse el dinero a los usuarios, o se produzca el cierre o desaparición de la empresa sin atender sus obligaciones, y por tal motivo haya sido sancionado por la SIC, su representante legal o gerente, no podrá inscribirse en el RNT con un nuevo establecimiento de comercio a su nombre o como representante legal por un periodo de cinco (5) años después de encontrarse en firme la última sanción.

## RECUERDA QUE

La responsabilidad también aplicará a las personas naturales, propietarias o administradoras de establecimientos de comercio que presten servicios turísticos.



### 2.5.4 Intervención de la Fiscalía General de la Nación

Cuando la infracción implique violación de la ley penal, se deberá informar y presentar la respectiva denuncia ante la Fiscalía General de la Nación, que sea competente.

## 2.6. Protección al Consumidor

### Estatuto del consumidor

El Estatuto del Consumidor, expedido por la Ley 1480 de 2011, es una herramienta para la ayuda y protección de los colombianos inconformes con diferentes bienes y servicios adquiridos. Así, la SIC, es la autoridad encargada de velar por los derechos de los consumidores, quien ha puesto a disposición de los ciudadanos las herramientas necesarias para

hacer efectiva dicha Ley, cuando se presenten:

- ◆ Problemas en la prestación de un servicio.
- ◆ Fallas en un producto o de baja calidad.
- ◆ Incumplimiento de garantías, Información engañosa.
- ◆ Incumplimiento de incentivos ofrecidos.
- ◆ Inconvenientes con el precio de un producto o el pago de un servicio.
- ◆ Financiación de compras y servicios postales.

### Derecho de retracto

En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor,

## SABÍAS QUE

Toda persona natural o jurídica que estando en el ejercicio de sus actividades recolecte o almacene datos de terceros lo debe hacer, bajo el cumplimiento de lo establecido en el artículo 15 de la Constitución Política (“Habeas Data”)

venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor. En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado.

El consumidor deberá devolver el producto en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.

El término máximo para el retracto será de cinco (5) días hábiles a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios, exceptuando:

- ◆ Contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor.
- ◆ Contratos de suministro de bienes o servicios cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones del mercado.
- ◆ Contratos de suministro de bienes bajo especificaciones del consumidor o claramente personalizados.
- ◆ Contratos de suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
- ◆ Contratos de adquisición de bienes de uso personal.

## Resolución 1375 de 2015 de la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil

Esta resolución se refiere al desistimiento del pasajero antes del viaje por vía aérea, estableciendo, que el pasajero podrá desistir del viaje antes de su iniciación dando avisó al transportador o a la agencia de viajes con al menos veinticuatro (24) horas de antelación a la realización del vuelo.

En estos casos el prestador de servicios podrá retener a su favor el porcentaje pactado no mayor a 10% del valor recibido por tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa.

## SABÍAS QUE

Cuando se trate de tarifas promocionales, no aplicará la retención del 10%, salvo que sea ofrecido por el transportador, en cuyo evento se aplicará de conformidad con las condiciones ofrecidas.

El prestador de servicios que haya efectuado la venta del ticket dará orden a la entidad financiera de la devolución correspondiente en un término no mayor a cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud del pasajero; igualmente deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del desistimiento.

Si el pasajero da aviso al agente de viajes intermediario, éste reembolsará el dinero al pasajero una vez la

## SABÍAS QUE

Las reclamaciones sobre servicios de transporte aéreo serán resueltas por la Superintendencia de Transporte, cuyas investigaciones están a cargo de la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil.

aerolínea ponga a su disposición el monto correspondiente sin perjuicio del plazo de treinta (30) días.

## Extensión y prórroga de los servicios turísticos

Cuando el usuario desee extender o prorrogar los servicios pactados deberá comunicarlo al prestador con anticipación razonable, sujeta a la disponibilidad y cupo. Se suspenderá el servicio en el caso de que el prestador no pueda acceder a la extensión o prórroga.

## Servicios, planes o paquetes turísticos

Los servicios, planes o paquetes turísticos deberán consignar una cláusula de responsabilidad. Las devoluciones del dinero a los usuarios deberán efectuarse a más tardar en los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha en que se efectuó la reclamación.

## SABÍAS QUE

En el evento previsto en el artículo 65 de la Ley 300 de 1996, la devolución establecida, procederá cuando el usuario haya pagado total o parcialmente al PST los servicios contratados.

## Responsabilidad frente al usuario o viajero por el servicio de transporte aéreo

La agencia de viajes no asume responsabilidad frente al viajero por el servicio de transporte aéreo, salvo que se trate de vuelos fletados y de acuerdo con lo especificado en el contrato de transporte.

## No presentación o utilización de los servicios turísticos

Cuando el usuario incumpla por no presentarse o no utilizar los servicios,



el PST podrá exigir a su elección el pago del 20% de la totalidad del precio o tarifa establecida o retener el depósito o anticipo que previamente hubiere recibido del usuario, si así se hubiere convenido y constare por escrito.

### Continuidad en el cumplimiento de los planes o servicios turísticos

En eventos tales como la venta del establecimiento de comercio, cambio de propietario, o cesación temporal o definitiva en la prestación de los servicios turísticos, se garantizará la continuidad y el cumplimiento en los planes turísticos.

### Responsabilidad frente al consumidor del operador de plataformas electrónicas o digitales de servicios turísticos

El operador de plataformas electrónicas o digitales de servicios turísticos responderá frente al consumidor por publicidad engañosa por permitir que los PST utilicen la plataforma sin contar con inscripción activa y vigente en el RNT.

## 2.7. Disposiciones particulares en materia tributaria

### Contribución parafiscal

La tarifa de contribución parafiscal para las agencias de viajes y turismo

y las oficinas de representaciones turísticas será del 2.5 por mil de los ingresos operacionales. La base gravable para liquidarla será el monto de los ingresos operacionales vinculados a la actividad sometida a gravamen obtenido por los sujetos pasivos.

### SABÍAS QUE

- ◆ Al momento de definir la base gravable para las agencias operadoras de turismo receptivo y mayoristas, se entenderá por ingresos operacionales el que quede una vez deducidos de los pagos a los proveedores turísticos.
- ◆ Las plataformas electrónicas de servicios turísticos que se presten y/o disfruten en Colombia tendrán como base gravable los ingresos operacionales derivados de la comisión, remuneración o tarifa de uso que perciban por su actividad.

### Período y causación

El período de la Contribución es trimestral y se causa del 1° de enero al 31 de marzo, del 1° de abril al 30 de junio, del 1° de julio al 30 de septiembre y del 1° de oc-

tubre al 31 de diciembre de cada año. La contribución se liquidará y pagará sobre períodos vencidos.

### Requisitos para el pago de la Contribución Parafiscal

1. Nombre o razón social y Número de Identificación Tributaria (NIT) del sujeto pasivo.
2. Número del RNT.
3. Dirección y teléfono.
4. Período liquidado y pagado.
5. Ingresos operacionales del período o base gravable.
6. Liquidación privada de la Contribución.
7. Firma del declarante.
8. Firma del revisor fiscal cuando exista obligación legal y/o contador.
9. Valor pagado.

### 2.8. Beneficios de la formalización

A través de la formalización por medio del cumplimiento de los requisitos legales, económicos y de calidad, los PST pueden ser beneficiarios de:



## SABÍAS QUE

Cuando una persona natural o jurídica o sociedad de hecho posea varios establecimientos de comercio obligados a pagar la contribución, presentará una sola liquidación que consolide las contribuciones e indicará el número de establecimientos que comprende la liquidación.

## RECUERDA QUE

Deberás presentar y pagar a más tardar en los primeros 20 días del mes siguiente al del período objeto de la declaración.

- ◆ Acompañamiento directo con la cámara de comercio
- ◆ Tener la posibilidad de ser contratista para el Estado.
- ◆ Ser beneficiarios en programas de fortalecimiento de Innpulsa.
- ◆ Participación en los talleres que desarrolla el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y sus entidades adscritas como:

Bancóldex, Innpulsa, SENA, Artesanías de Colombia, Organizaciones Solidarias y SIC.

- ◆ Acceso a la plataforma de la Ventanilla Única Empresarial (VUE), la cual permite centralizar de los trámites mercantiles, tributarios y de seguridad social, que se relacionen con el desarrollo de las actividades empresariales. <https://www.vue.gov.co/>.
- ◆ Beneficios en el pago progresivo del impuesto de renta y complementarios para la pequeña y mediana empresa- Decreto 4910 de 2011.

## SABÍAS QUE

Las instituciones o entidades encargadas de llevar el RNT prestarán un servicio gratuito de orientación a los PST en el proceso de inscripción y podrán ofrecer asesoría gratuita en la oferta y publicidad de servicios turísticos de pequeñas y medianas empresas inscritas en el RNT.

- ◆ Participación en ruedas de negocios.
- ◆ Facilidad en el acceso a líneas de crédito especializadas en turismo.
- ◆ Acceso a los recursos del Fondo Nacional del Turismo-FONTUR, en calidad de aportante en la contribución parafiscal.

## RECUERDA QUE

Los PST podrán acceder a créditos consultando las páginas web de Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A., BANCOLDEx [www.bancoldex.com.co](http://www.bancoldex.com.co) y Financiera de Desarrollo Territorial S. A., FINDETER. [www.findeter.gov.co](http://www.findeter.gov.co).

## 2.9. Turismo Responsable

### 2.9.1 Prevención de la ESCNNA

La explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes es considerada el peor delito que existe, vulnera todos los derechos de la niñez y se constituye como una forma de esclavitud moderna. Los contextos turísticos y los prestadores de servicios turísticos son susceptibles a esta problemática; el reconocer el delito, apropiarse de las buenas prácticas y generar sensibilizaciones constantes a los equipos de trabajo incluyendo la cadena de valor, permitirá salvar la vida de una niño, niña y adolescente y así, blindar a su establecimiento de estas prácticas delictivas y promover la imagen de Colombia como un destino para el desarrollo de actividades turísticas responsables.

Para seguir previniendo no olvides realizar las siguientes acciones:

- ◆ No ofrecer en los programas de promoción turística planes

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

### 2.9.2 Prevención de tráfico del patrimonio natural

Colombia es un país muy rico en especies de flora y fauna, muchas de estas son silvestres y viven en medio de la naturaleza. El turismo no debe servir para sacar especímenes de su entorno natural, por el contrario, se deben cuidar los escenarios naturales para facilitar la conservación de las especies que enriquecen nuestro patrimonio natural y hacer de los viajes y el turismo un mecanismo de concientización y compromiso con la naturaleza. No está permitido trasladar especies



como plantas, flores y semillas de la flora silvestre, ni capturar animales de ningún tipo para sacarlos de su hábitat y venderlos o llevarlos como recuerdo de un viaje o excursión.

### 2.9.3 Protección al Patrimonio Cultural

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

### 2.9.4 Prevención contra el Tráfico de Migrantes

Entrar sin documentación legal a Colombia no está permitido, por eso si

alguien ayuda a los migrantes a entrar ilegalmente a nuestro país, está cometiendo un delito. Las personas a veces se ven forzadas a migrar a otros países, por lo que los traficantes criminales se aprovechan de ellas ofreciéndoles con falsas promesas la posibilidad de conseguir un empleo, de naturalizarse en nuestro país o de hacer tránsito a otro. Con este delito se facilitan otros como la trata de personas, la explotación sexual, laboral y otras formas de explotación. Es necesario denunciar estas conductas delictivas ante las autoridades correspondientes, para que la actividad turística no sea un mecanismo de este tipo de prácticas.

### 2.9.5 Comercio Justo

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



lor del turismo perciba satisfacción por hacer lo correcto y lo justo para los demás. Es necesario seguir manteniendo el crecimiento del turismo y mejorar la calidad de este, promoviendo el turismo responsable como ventaja competitiva posicionando así a Colombia como un destino turístico responsable. El comercio justo, contribuye al desarrollo sostenible ofreciendo mejores condiciones comerciales y asegurando los derechos de los productores y trabajadores marginados. Así, es como el comercio justo es más que sólo comercio, es ética y buenas prácticas traducidas a:

- ◆ La visión de las empresas y el comercio que pone a las personas y al planeta en primer lugar.
- ◆ La lucha contra la pobreza, el cambio climático, la desigualdad de género y la injusticia.
- ◆ La prueba del concepto que muestra los modelos empresariales de la nueva economía.

## 2.10. Bioseguridad

Cuidémonos todos. El turismo ha sido un sector afectado por las limitaciones que impone el manejo de la pandemia por COVID-19, por eso la implementación de las medidas de bioseguridad son la mejor herramienta para brindar seguridad a los turistas y los trabajadores de nuestro sector.

Las medidas que han demostrado mayor eficacia para la contención de la transmisión del virus son el lavado

de manos, distanciamiento social, y uso correcto del tapabocas.

Para ello, es necesario tener en cuenta la siguiente normatividad:

- ◆ Resolución No. 666 de 2020 (modificada por la Resolución No. 392 de 2021). Protocolo general de Bioseguridad para el manejo del COVID-19.
- ◆ Circular No. 12 del 12 de marzo de 2020 expedida por el Ministerio de Salud y de la Protección Social.
- ◆ Lineamientos para los hoteles expedido por el Ministerio de Salud y el Instituto Nacional de Salud, por SARS-CoV-2 (COVID-19) a Colombia. GIPS09.
- ◆ Resolución No. 749 del 13 de mayo de 2020 expedida por el Ministerio de Salud y de la Protección Social.
- ◆ Resolución No. 1285 del 20 de julio 2020 expedida por el Ministerio de Salud y de la Protección Social.

## SABÍAS QUE

Los protocolos de bioseguridad mencionados pueden ser consultados en la página web: <http://colombiasiguedelante.mincit.gov.co/protocolos-de-seguridad>

Si en el establecimiento se prestan otros servicios se deben cumplir con los protocolos de bioseguridad de estos.

# REFERENCIAS

- Congreso de la República. Ley 1801 de 2016 (29 de julio de 2016). Recuperado de: [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1801\\_2016.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1801_2016.html)
- Congreso de la República. Ley 1480 de octubre de 2011 (12 de octubre de 2011). Recuperado de: [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1480\\_2011.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1480_2011.html)
- Congreso de la Republica de Colombia. Ley 2068 de 2020 (31 de diciembre de 2020). Recuperado de: <https://imgcdn.larepublica.co/cms/2020/12/31121021/LEY-2068-DEL-31-DE-DICIEMBRE-DE-2020.pdf>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Decreto 1074 de 2015 (26 de mayo de 2015). Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=76608>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Ley 300 de 1996 (30 de Julio de 1996). Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=8634>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Decreto 229 de 2017 (14 de febrero de 2017). Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=79382>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Circular 003 del 2016 (16 de febrero de 2016). Recuperado de: <https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/normatividad-turismo/revise-las-leYES,-decretos-y-resoluciones-en-mater/2016/circular-003-de-2016-contratacion-de-guias-de-turi/circular-003-de-2016.pdf.aspx>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Ley 1558 de 2012 (10 de julio de 2012). Recuperado de: [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1558\\_2012.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1558_2012.html)
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo: Ley 1429 de 2010 (29 de Diciembre de 2010). Recuperado de: [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1429\\_2010.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1429_2010.html)
- Ministerio de Hacienda y Crédito público. Decreto 410 de 1971 (27 de marzo de 1971). Recuperado de: <https://incp.org.co/Site/productosyservicios/legislativa/410/4410.htm>
- Ministerio de Justicia. Decreto 2106 de 2019 (22 de noviembre 2019). Recuperado de: <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=30038501>
- Ministerio de Justicia. Resolución 1065 de 2011 (4 abril de 2011). Recuperado de: <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Resolucion/4025352>
- Ministerio de Transporte. Resolución 3502 de 2012 (24 de Julio 24 de 2012). Recuperado de: <http://www.aerocivil.gov.co/normatividad/RAC%20SEPT%2015%20de%202010/PARTE%20TERCERA.pdf>
- Ministerio de Transporte. Resolución 2466 de septiembre de 2015 (02 de octubre de 2015). Recuperado de: [http://legal.legis.com.co/document/Index?obra=legcol&document=legcol\\_6407367b007c46d-487f00becac8fe957](http://legal.legis.com.co/document/Index?obra=legcol&document=legcol_6407367b007c46d-487f00becac8fe957)
- Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución 666 de 2020 (24 de abril de 2020). Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=119938#:~:text=Social%20y%20Ecol%C3%B3gica-,Adopta%20el%20protocolo%20general%20de%20bioseguridad%20para%20mitigar%2C%20controlar%20y,pandemia%20del%20Coronavirus%20COVID%2019.&text=Por%20medio%20de%20la%20cual,pandemia%20del%20Coronavirus%20COVID%2D19>
- Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución 1443 de 2020 (24 de agosto de 2020). Recuperado de: [https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%201443%20de%202020.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%201443%20de%202020.pdf)