



El progreso
es de todos

Mincomercio

GUÍA LEGAL DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS **ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE**



acodrés
ASOCIACIÓN COLOMBIANA
DE LA INDUSTRIA GASTRONÓMICA

cotelco
Asociación Hotelería y Turismo de Colombia

POLI
POLITÉCNICO
GRANCOLOMBIANO

CONTENIDO

Capítulo 1

Generalidades del sector de los establecimientos de Alojamiento y Hospedaje 4

- 1.1. Contexto de la industria de los establecimientos de alojamiento y hospedaje 4
- 1.2. Definiciones..... 5
- 1.3. Clasificación..... 5

Capítulo 2

Marco Normativo..... 6

- 2.1. Requisitos de Operación..... 6
- 2.2. Obligaciones de los establecimientos de alojamiento y hospedaje 8
- 2.3. Normas Técnicas Sectoriales..... 8
- 2.4. Aspectos específicos de los establecimientos de alojamiento y hospedaje 10
- 2.5. Régimen Sancionatorio..... 10
- 2.6. Protección al Consumidor 12
- 2.7. Disposiciones particulares en materia tributaria y no tributaria..... 14
- 2.8. Turismo Responsable..... 16
- 2.9. Bioseguridad..... 17

Referencias..... 18

Presentación

El Viceministerio de Turismo, a través de la Mesa Permanente para la Formalización Turística (MPFT), elaboró esta guía, con el fin de que los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje 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 alojamiento y hospedaje. 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 alojamiento y hospedaje



1.1. Contexto de la industria de los establecimientos de alojamiento y hospedaje

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 los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje.

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 los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje en Colombia deben conocer la normatividad mencionada, para que se consolide el sector como una industria motora de la economía del país.

El sector turístico en Colombia, entidades públicas y privadas relacionadas con la hotelería

El turismo como industria cuenta con actores del sector público como el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, y Viceministerio de Turismo que se encarga de concertar, ejecutar y evaluar la política turística, la articulación con las entidades competentes, tanto públicas como privadas del sector, con el fin de mejorar la competitividad y sostenibilidad de los productos y destinos turísticos y promover el turismo doméstico y receptivo.

En este sentido, la función que desarrolla este Ministerio en el sector del turismo es apoyada por sus entidades adscritas y vinculadas como Procolombia, Bancoldex, Fiducoldex, Innpulsa Colombia y Fondo Nacional de Turismo – FONTUR, las cuales, de acuerdo

con sus funciones, trabajan en el desarrollo de proyectos de financiación, competitividad, sostenibilidad y promoción que benefician a las entidades territoriales, prestadores de servicios turísticos y sus agremiaciones.

De otra parte, la SIC, ejerce funciones de inspección, vigilancia y control; en consecuencia, adelanta funciones de investigaciones administrativas de carácter sancionatorio contra los prestadores de servicios turísticos por incurrir en las infracciones establecidas en los literales a) al g) del Artículo 71 de la Ley 300 de 1996.

En el ámbito regional, las entidades territoriales del orden departamental, distrital y municipal como actores del sector público, estructuran planes de turismo en beneficio de la región, por medio de sus secretarías, oficinas de turismo o áreas encargadas del tema. Igualmente, el municipio ejerce funciones de inspección, vigilancia y control a los prestadores de servicios turísticos – PST, dentro del alcance del Código de Convivencia y Seguridad Ciudadana, Ley 1801 de 2016, con el apoyo de la Policía Nacional especialmente en su área de turismo.

Por otro lado, dentro de los actores del sector privado, encontramos a los PST, los cuales pueden ser personas

naturales o jurídicas, agrupados de acuerdo con el servicio que presten; estos prestadores de servicio podrán estar afiliados en asociaciones gremiales como la Asociación Hotelera y Turística de Colombia – COTELCO, entre otras. Estas agremiaciones propenden en términos generales por la calidad y la competitividad en la prestación de servicios turísticos de sus afiliados.

Las acciones realizadas por los sectores público y privado respecto del turismo son importantes para la consolidación del sector, ya que cada actor cuenta con un rol en esta industria; además, el gobierno nacional ha considerado al turismo como “El nuevo petróleo de Colombia”, por ser un sector viable y rentable en el desarrollo de la sostenibilidad, como fue considerado en el Plan Sectorial de Turismo 2018-2020. El turismo: “El propósito que nos une”.

1.2. Definiciones

Definición de los establecimientos de alojamiento y hospedaje

Se entiende por establecimiento hotelero o de hospedaje, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de alojamiento no permanente inferior a treinta (30) días, con o sin alimentación y servicios básicos y / o complementarios o accesorios de alojamiento, mediante contrato de hospedaje.

Establecimientos de alojamiento turístico

Son los establecimientos de comercio que brindan el servicio de alojamiento turístico con oferta permanente. Entre estos se encuentran, pero sin limitarse a ellos, los hoteles, hostales, centros vacacionales, campamentos y todos aquellos que mantengan una oferta habitual en el servicio de hospedaje.

Viviendas turísticas

Unidad inmobiliaria destinada en su totalidad a brindar el servicio de alojamiento según su capacidad, una o más personas, la cual puede contar con servicios complementarios y como mínimo con: dormitorio, cocina y baño. Entre estos se encuentran los apartamentos turísticos y fincas turísticas.

Otros tipos de hospedaje turístico no permanente

Son aquellos bienes inmuebles donde se presta el servicio de alojamiento turístico y que no se encuentran definidos anteriormente.

RECUERDA QUE

El PST es 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 la Ley 300 de 1996, modificada por la Ley 2068 de 2020.

1.3. Clasificación

1.3.1 Actividades económicas de los Establecimientos de alojamiento y hospedaje

Las actividades económicas en Colombia se identifican de acuerdo con la clasificación industrial internacional uniforme (CIIU), los cuales para los prestadores de servicios turísticos de alojamiento y hospedaje corresponden a:

- ◆ Código CIIU 5511 Alojamiento en hoteles.

RECUERDA QUE

En caso de que un establecimiento de alojamiento realice otras actividades complementarias deberá registrar los códigos CIIU que correspondan a dichas actividades.

- ◆ Código CIIU 5512 Alojamiento en Apartahoteles.
- ◆ Código CIIU 5513 Alojamiento en centros vacacionales.
- ◆ Código CIIU 5514 Alojamiento rural.
- ◆ Código CIIU 5519 Otros tipos de alojamientos para visitantes
- ◆ Código CIIU 5520 Actividades de zonas de camping y parques para vehículos automotores.

SABÍAS QUE

En la Norma Técnica Sectorial Hotelera - NTS 006 del 27 de agosto de 2009, se definió la clasificación de los establecimientos de alojamiento y hospedaje así:

- ◆ Albergue-refugio-hostal
- ◆ Apartahotel
- ◆ Vivienda Turística
- ◆ Alojamiento rural
- ◆ Hotel
- ◆ Posadas turísticas
- ◆ Recintos de campamento o camping

Capítulo 2

Marco Normativo

2.1 Requisitos de Operación

Requisitos legales de operación hotelera

Previo al inicio de sus operaciones, los establecimientos de alojamiento y hospedaje 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.

Concepto de uso de suelo emitido por las alcaldías municipales o distritales

Consultar el uso de suelo en el plan de ordenamiento territorial, con el fin

de conocer la ocupación del territorio y la distribución espacial de las actividades y grandes infraestructuras. Además de los usos permitidos o no para el ejercicio de una actividad económica específica. Esta información puede verificarla en la oficina de planeación de su municipio.

RECUERDA QUE

Antes de iniciar la actividad económica se debe cumplir con la inscripción en el Registro Único Tributario – RUT y el Registro Mercantil.

Concepto técnico emitido por el cuerpo oficial de bomberos municipal o distrital

Es la apreciación técnica emitida por el cuerpo oficial de bomberos de la región, a través del cual se revisan las condiciones de seguridad humana, riesgos de incendio, materiales peligrosos y sistemas de protección contra incendios que se presentan en un inmueble en el cual funciona o funcionará un establecimiento comercial.

Este certificado se tramita a través de la unidad del cuerpo de bomberos del municipio o de la dependencia que así lo haya determinado la respectiva alcaldía del municipio donde geográficamente esté ubicado el establecimiento.

Tenga en cuenta que este certificado tendrá validez por un (1) año, por lo tanto, tiene que renovar dicho certificado de manera anual.

Concepto sanitario emitido por la las secretarías de salud municipal o distrital

Este concepto es otorgado por las alcaldías anualmente por la secretaría de salud o instituto de salud del municipio o distrito.

Permiso de publicidad exterior visual emitido por el municipio o distrito

En caso de tener publicidad exterior visual se deberá tramitar el respectivo permiso de publicidad exterior visual ante la autoridad correspondiente territorial del municipio o distrito.

Pagos de derechos de autor en Sayco y Acinpro

La legislación colombiana contempla el reconocimiento al pago por concepto de ejecución pública de obras protegidas por derechos de autor, contemplada en la Ley 23 de 1982, sin embargo, el pago o no de los derechos de autor está sujeto al uso que un establecimiento haga de ellos, quien no los usa no los debe pagar.

SABÍAS QUE

La Ley 1333 de 2009 y el Decreto 3930 de 2010 establece el procedimiento sancionatorio ambiental, así como establece las disposiciones relacionadas con los usos del recurso hídrico, el ordenamiento del recurso hídrico y los vertimientos al recurso hídrico, al suelo y los alcantarillados.



Requisitos de inscripción en el Registro Nacional de Turismo - RNT

Los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje 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.

SABÍAS QUE

Los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje 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.

- ◆ 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.

2.2. Obligaciones de los establecimientos de alojamiento y hospedaje

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.

Obligación para suscribir pólizas de seguro

Los prestadores de servicios de alojamiento turístico deberán contar con una póliza de seguro de responsabilidad contra daños a huéspedes que deberá cubrir cualquier siniestro que se presente durante la prestación del servicio de alojamiento turístico.

Obligación a cargo de los administradores de propiedad horizontal

En caso de que el inmueble, edificación o infraestructura física donde se desarrolle la actividad de alojamiento y hospedaje esté sometida a propiedad horizontal, se debe tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- ◆ Cuando en el reglamento de propiedad horizontal no esté



autorizado la destinación de los inmuebles a prestar servicios turísticos o el PST no se encuentre inscrito en el RNT, el administrador debe reportarlo a la SIC.

SABÍAS QUE

En caso de desarrollar la actividad en un inmueble sometido a propiedad horizontal deberá tomar los seguros que ordena la Ley 675 de 2001.

- ◆ El prestador del servicio de vivienda turística que opere sin la previa autorización en los reglamentos de propiedad horizontal debidamente registrada en la oficina de registro de instrumentos públicos, le serán impuestas las sanciones contempladas en el numeral 2 del artículo 59 de la Ley 675 de 2001.
- ◆ La omisión de esto acarreará al administrador la imposición de una multa de hasta tres (3) salarios mínimos legales mensuales vigentes en el momento del pago.

2.3. Normas Técnicas Sectoriales

Las Normas Técnicas Sectoriales, ayudan a mejorar la calidad de los servicios turísticos prestados. Sin embargo, éstas no son de obligatorio cumplimiento. Para los establecimientos de alojamiento y hospedaje se cuentan con las siguientes normas:

NTSH Sectorial Colombiana 001 (2003-02-24)

Esta norma tiene como objeto proporcionar los requisitos para organizar el inicio y cierre de actividades y operar equipos y elementos de trabajo de acuerdo con los parámetros definidos en los establecimientos de alojamiento y hospedaje.

NTSH Sectorial Colombiana 002 (2003-02-24)

Esta norma proporciona los requisitos para atender sugerencias y reclamaciones del cumplimiento del protocolo de servicio y brinda información conforme a requisitos del cliente en los establecimientos hoteleros y otros tipos de alojamiento.



requisitos de planta y servicios para los establecimientos de alojamiento rural.

NTSH Sectorial Colombiana 009 (2008-02-28)

Tiene por objeto establecer los requisitos que deben cumplir los apartamentos turísticos para asegurar la calidad en la prestación del servicio.

NTSH Sectorial Colombiana 010 (2008-02-28)

Esta norma técnica sectorial establece los requisitos que deben cumplir los apartahoteles para asegurar la calidad en la prestación del servicio.

NTSH Sectorial Colombiana 012 (2014-08-01)

Esta norma es aplicable a todos los establecimientos de alojamiento y hospedaje clasificados como recintos de campamento o camping.

NTSH Sectorial Colombiana 013 (2016-04-29)

Esta norma establece las características de calidad en planta y servicios ofrecidos, que deben cumplir los hostales para obtener su certificado de calidad turística.

NTS – TS 002

Esta norma específica los requisitos ambientales, socioculturales, económicos y de gestión para la sostenibilidad aplicable a los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje.

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.

NTSH Sectorial Colombiana 003 (2003-02-24)

Esta norma tiene como objeto proporcionar los requisitos para ofrecer productos y servicios dando respuesta al cliente, realizar check in y check out de huéspedes y reservar habitaciones de acuerdo con procedimientos definidos en los establecimientos de alojamiento y hospedaje.

NTSH Sectorial Colombiana 004 (2003-02-24)

Esta norma tiene como objeto proporcionar los requisitos para ejecutar labores de apoyo en el servicio a huéspedes y clientes y atender entrega y recibo de habitaciones según procedimientos definidos en los establecimientos de alojamiento y hospedaje.

NTSH Sectorial Colombiana 005 (2003-02-24)

Esta norma tiene como objeto proporcionar los requisitos para cumplir procedimientos definidos para el manejo de valores y realizar el cobro en los establecimientos de alojamiento y hospedaje.

NTSH Hotelera Sectorial Colombiana 006 (2009-08-27)

Tiene como objeto establecer las características de calidad de infraestructura y servicios ofrecidos, que deben cumplir los hoteles para obtener su certificado de calidad turística, así mismo, define la clasificación de los establecimientos de alojamiento y hospedaje mediante categorización por estrellas para hoteles en las modalidades 1, 2, 3, 4, y 5.

NTSH Sectorial Colombiana 007 (2005-02-23)

Tiene como objeto definir los requisitos de planta de servicios que deben cumplir las posadas turísticas.

NTSH Sectorial Colombiana 008 (2011-11-30)

Tiene como objeto definir las características de calidad y los

RECUERDA QUE

El cumplimiento de estas normas técnicas debe ser acreditado por una certificadora.



2.4. Aspectos Específicos de los establecimientos de alojamiento y hospedaje

Contrato de Hospedaje

Es un contrato de adhesión que una persona natural o jurídica celebra con el propósito principal de prestar alojamiento a otra persona denominada huésped mediante el pago del precio respectivo, por un plazo inferior a treinta (30) días.

Tarjeta de Registro de Alojamiento

Los prestadores de servicios de alojamiento turístico deberán llevar el registro de los huéspedes, a través del diligenciamiento de la Tarjeta de Registro de Alojamiento en el sistema que para todos los efectos disponga el Gobierno Nacional.

SABÍAS QUE

La tarjeta de Registro Alojamiento es prueba del contrato de hospedaje.

Reporte Migración

En hoteles, pensiones, hostales, residencias, apartahoteles y demás establecimientos que presten el servicio de hospedaje, están autorizados para solicitar la presentación del documento de identificación a los extranjeros para efectos de su registro en el cual consten los siguientes da-

tos: nombres y apellidos completos, nacionalidad y documento de identidad, fecha de nacimiento, género, profesión, lugar de procedencia de destino y fechas de llegada y salida.

RECUERDA QUE

Es obligatorio para los establecimientos hoteleros hacer el registro diario de extranjeros en la plataforma SIRE - Sistema de Información para el Reporte de Extranjeros, la información detallada, procedimiento e inscripción se puede consultar en: <http://www.migracioncolombia.gov.co/informacióngeneral/sire>

Además, Migración Colombia realiza visitas de verificación y audita que se esté haciendo el registro pertinente; la omisión del reporte da lugar a sanciones.

2.5. Régimen Sancionatorio

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.

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

SABÍAS QUE

Los establecimientos de alojamiento y hospedaje están obligados a informar en pesos colombianos el precio de venta al público, incluidos todos los impuestos y costos adicionales.

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.



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.

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.

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.

RECUERDA QUE

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

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.

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

En la prestación de los servicios de 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.

SABÍAS QUE

Ante la imposibilidad de prestar el servicio de la misma calidad, el prestador deberá contratar, a sus expensas, con un tercero, la prestación del mismo.

RECUERDA QUE

Cuando el usuario de los servicios turísticos incumpla por no presentarse o no utilizar los servicios pactados, el prestador 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.

Protección al consumidor de comercio electrónico

- ◆ Informar nombre o razón social, número de identificación tributaria (NIT), dirección de notificación judicial, teléfono, correo electrónico.

- ◆ Suministrar en todo momento información cierta, fidedigna, suficiente, clara y actualizada respecto de los productos que ofrezcan.
- ◆ Informar el precio del servicio (incluyendo impuestos), los medios de pago, el tiempo de prestación del servicio, el derecho de retracto y el procedimiento para ejercerlo.
- ◆ Publicar las condiciones generales de sus contratos, que sean fácilmente accesibles y disponibles para su consulta, impresión y descarga, antes y después de realizada la transacción.
- ◆ Previo a la finalización de cualquier transacción, el establecimiento de alojamiento y hospedaje deberá presentar al consumidor un resumen del pedido de los servicios adquiridos, informando el precio individual de cada uno de ellos y el precio total.
- ◆ Finalizada la transacción, el establecimiento de alojamiento y hospedaje deberá remitir, a más tardar el día, un acuse de recibo del mismo, con información precisa del tiempo de entrega, precio exacto (incluye impuestos), y la forma de pago.

SABÍAS QUE

Los establecimientos de alojamiento y hospedaje están obligados a informar en pesos colombianos el precio de venta al público, incluidos todos los impuestos y costos adicionales.

- ◆ Adoptar mecanismos de seguridad apropiados y confiables que garanticen la protección de la información personal del consumidor y de la transacción misma.
- ◆ Disponer en el mismo medio en que realiza comercio electrónico, mecanismos para radicar sus peticiones, quejas o reclamos, en el mismo medio en que realiza comercio electrónico.

SABÍAS QUE

El establecimiento de alojamiento y hospedaje deberá establecer en el medio de comercio electrónico utilizado, un enlace visible, fácilmente identificable, que le permita al consumidor ingresar a la página de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Deberes especiales del proveedor

- ◆ Cerciorarse de que la entrega del bien o servicio se realiza efectivamente en la dirección indicada por el consumidor y que este ha sido plena e inequívocamente identificado.
- ◆ Permitir que el consumidor haga reclamaciones y devoluciones en los mismos términos y por los mismos medios de la transacción original.
- ◆ Mantener los registros necesarios y poner en conocimiento del consumidor, el asiento de su transacción y la identidad del proveedor.
- ◆ Informar, previo a la adquisición, la disponibilidad del producto, el derecho de retracto el término para ejercerlo, el término de duración de las condiciones comerciales y el tiempo de entrega.

SABÍAS QUE

Los establecimientos de alojamiento y hospedaje proveerán los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan.

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, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no han 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 haya pagado.

El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibe. Los costos de transporte y los demás que conlleva la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.

El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios.

Se exceptúan del derecho de retracto, los siguientes casos:

- ◆ En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor.
- ◆ En los contratos de suministro de bienes o servicios cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones

de coeficientes del mercado financiero que el productor no pueda controlar.

SABÍAS QUE

El proveedor deberá devolverle en dinero al consumidor la suma pagada sin que proceda hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. En todo caso la devolución del dinero al consumidor no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho.

En los contratos celebrados a distancia, telefónicamente, por medios electrónicos o similares, el productor deberá dejar la prueba de la aceptación del adherente a las condiciones generales.

2.7. Disposiciones en materia tributaria y no tributaria

Impuesto a la renta aplicable tarifa del 0%

Para hoteles que se construyeron o remodelaron cumpliendo los requisitos de la Ley 788 de 2012, artículo 18, y el artículo 100 de la Ley 1819

Impuesto a la renta aplicable tarifa del 9%

Se aplicará así:

- ◆ Para hoteles que se construyeron y/o remodelaron cumpliendo los requisitos de la Ley 1819 de 2016.
- ◆ Para hoteles que se construyeron y/o remodelaron cumpliendo los requisitos de la Ley 2010 de 2019 Artículo 92; y para el caso de las megainversiones Artículo 75.

Impuesto del Valor Agregado-IVA

El servicio de alojamiento y hospedaje causa un IVA del 19%, como dispone el artículo 45 de la Ley 2068 de 2020, durante la vigencia del año 2021 estará exento del Impuesto sobre las Ventas sobre estos servicios, a residentes en Colombia.

De conformidad con el artículo 55 de la Ley 1607 de 2012, los no residentes en Colombia que adquieran paquetes turísticos y acrediten la información del Decreto 297 de 2016 se les podrá aplicar IVA exento para no residentes en Colombia.

De conformidad con el artículo 11 de la Ley 2010 de 2019, “Ley de Crecimiento Económico”, tienen IVA excluido los servicios de hotelería y turismo que sean prestados en los municipios que integran las siguientes zonas de régimen aduanero especial:

- ◆ Zona de régimen aduanero especial de Urabá, Tumaco y Guapi.

- ◆ Zona de régimen aduanero especial de Inírida, Puerto Carreño, La Primavera y Cumaribo.
- ◆ Zona de régimen aduanero especial de Maicao, Uribia y Manaure.

RECUERDA QUE

Para hoteles que se construyeron y/o remodelaron cumpliendo los requisitos de la Ley 2068 de 2020, se debe revisar la vigencia para la aplicación del beneficio para construir y remodelar como del tiempo de su duración.

SABÍAS QUE

A los establecimientos de alojamiento y hospedaje les aplica el régimen tributario que cobije en su municipio o distrito tales como el ICA, predial y complementarios, avisos y tableros.

Exenciones tributarias por la Pandemia COVID-19:

- ◆ Los PST de alojamiento y hospedaje estarán exentos transitoriamente, hasta el 31 de diciembre de 2021 del pago de sobretasa a la energía, de conformidad con el artículo 40 de la Ley 2068 de 2020.
- ◆ Las personas naturales y jurídicas nacionales que desarrollen actividades de hotelería y 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, de conformidad con el artículo 50 de la Ley 2068 de 2020.

Contribución parafiscal

La tarifa de contribución parafiscal para los establecimientos de alojamiento y hospedaje 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.

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 octubre 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.



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.

Incentivos tributarios y no tributarios

Los PST, una vez cumplan los requisitos de funcionamiento y de inscripción en el RNT, pueden gozar de los siguientes incentivos:

- ◆ Acceso a las líneas de créditos especializadas en turismo.
- ◆ Acceso a los recursos del Fondo Nacional de Turismo – FONTUR.
- ◆ Participación en la contratación pública, entre otros.

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:

- ◆ 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.
- ◆ 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.

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.

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 y Financiera de Desarrollo Territorial S. A., FINDETER. www.findeter.gov.co.



2.8.2 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.

2.8. Turismo Responsable

2.8.1 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 perso-

nas 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.

2.8.3 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.

2.8.4 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.

2.8.5 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 valor 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 res-

ponsable 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.

2.9. 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://colombiasigueadelante.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

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>

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

Congreso de la Republica de Colombia. Ley 2068 (2020). Recuperado de: <https://imgcdn.larepublica.co/cms/2020/12/31121021/LEY-2068-DEL-31-DE-DICIEMBRE-DE-2020.pdf>

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Ministerio de Salud. Ministerio de Transporte. Ley 361 de 1997(11 febrero de 1997). Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=343>

Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Ministerio de Salud y Protección. Ministerio del Trabajo. Ley 1618 de 2013 (27 febrero de 2013). Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=52081>

Ministerio de Minas y Energía. Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial. Ley 1333 de 2009 (24 de julio de 2009). Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=36879>

Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Ministerio de Salud y Protección Social. Ministerio de Trabajo. Ministerio de Tecnologías, de la Información y las Comunicaciones. Ley 1575 de 2012.(22 de agosto de 2012). Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=48943#:~:text=riesgo%20contra%20incendio.-,La%20gesti%C3%B3n%20integral%20del%20riesgo%20contra%20incendio%2C%20los%20preparativos%20y,esencial%20a%20carga%20del%20Estado>

Ministerio de Salud. Ley 9 de 1979. Por la cual se dictan Medidas Sanitarias. 24 de enero de 1979. Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1177>

Ministerio de Desarrollo Económico. Ministerio de Transporte. Ley 140 de 1994 (23 de junio de 1994). Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=328#:~:text=La%20presente%20Ley%20tiene%20por,relaci%C3%B3n%20con%20la%20Publicidad%20Exterior>

Ministerio de Relaciones Exteriores. Ministerio de Justicia y del Derecho. Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Ley 679 de 2001 (4 de agosto de 2001). Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=18309#:~:text=Esta%20ley%20tiene%20por%20objeto,del%20art%C3%ADculo%2044%20de%20la>

Ministerio de Interior y de Justicia. Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Ministerio de la Protección Social. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Ministerio de Comunicaciones. Ley 1336 de 2009 (21 de julio de 2009). Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=36877#:~:text=Las%20aerol%C3%ADneas%20adoptar%C3%A1n%20c%C3%B3digos%20de,de%20organismos%20representativos%20del%20sector>

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

Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Ley 2010 de 2019 (27 de diciembre de 2019). Recuperado de: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_2010_2019.html

Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial. Decreto 1538 de 2005 (19 de mayo de 2005). Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=16540>

Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial. Decreto 3930 de 2010 (25 de octubre de 2010). Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=40620#:~:text=Objeto.,al%20suelo%20y%20a%20los%20alcantarillados>

Ministerio de Ambiente. Decreto 4741 de 2005 (30 de diciembre de 2005). Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=18718#:~:text=En%20el%20marco%20de%20la%20gestión%20integral%2C%20el%20presente%20Decreto,salud%20humana%20y%20el%20ambiente>

Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Decreto 765 de 2010 (06 de mayo de 2016). Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=89105>

Ministerio de Comercio, Industria Y Turismo. Decreto 2785 de 2006 (17 de agosto de 2006). Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=67195#:~:text=Por%20el%20cual%20se%20modifica,y%20se%20dictan%20otras%20disposiciones.&text=E2%80%9CPor%20el%20cual%20se%20modifica,y%20se%20dictan%20otras%20disposiciones.%E2%80%9D>

Ministerio de Relaciones Exteriores. Decreto 1067 de 2015 (26 de mayo de 2015). Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=74000>

Ministerio de Relaciones Exteriores. Decreto 2107 de 2001 (8 de octubre de 2001). Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=76607>

Ministerio de Comercio, Industria Y Turismo. Decreto 789 de 2020 (4 de junio de 2020). Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=127482#:~:text=Exenci%C3%B3n%20transitoria%20del%20impuesto%20sobre,particular%20de%20transporte%20de%20carga>

Ministerio de Comercio, Industria Y Turismo. Decreto 397 de 2020 (23 de marzo de 2020). Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=134524>

Ministerio de Comercio, Industria Y Turismo. Decreto 799 de 2020 (4 de junio de 2020). Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=127500#:~:text=Que%20seg%C3%B3n%20la%20misma%20norma,la%20extensi%C3%B3n%20de%20sus%20efectos>

Ministerio de Comercio, Industria Y Turismo. Decreto 682 de 2020 (21 de mayo de 2020). Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=124924#:~:text=Establece%20la%20exenci%C3%B3n%20especial%20del,el%20Decreto%20637%20de%202020>

Ministerio de Comercio, Industria Y Turismo. Decreto 527 de 2020 (7 de abril de 2020). Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=111825#:~:text=Que%20con%20el%20fin%20de,30%20de%20mayo%20de%202020>

Ministerio de Trabajo. Decreto 1443 de 2014 (31 de julio de 2014). Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=58841>

- Ministerio de Trabajo. Decreto 1072 de 2015 (26 de mayo de 2015). Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=72173>
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales—DIAN. Decreto 624 de 1989 (30 de marzo de 1989). Recuperado de: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/estatuto_tributario.html
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Decreto 2106 de 2019 (22 de noviembre de 2019). Recuperado de: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/Decreto_2106_2019.html
- 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 salud. Resolución 666 del 2020 (24 de abril de 2020). Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=119938>
- Ministerio de salud. Resolución 749 de 2020 (13 de mayo de 2020). Recuperado de: <http://colombiasigueladelante.mincit.gov.co/protocolos-de-seguridad>
- Ministerio de salud. Resolución 798 de 2020 (20 de mayo de 2020). Recuperado de: <http://colombiasigueladelante.mincit.gov.co/protocolos-de-seguridad>
- Ministerio de salud. Resolución 1285 de 2020 (20 de julio de 2020). Recuperado de: <http://colombiasigueladelante.mincit.gov.co/protocolos-de-seguridad>
- Ministerio del Trabajo. Resolución 312 de 2019 (13 de febrero de 2020). Recuperado de: https://id.presidencia.gov.co/Documents/190219_Resolucion0312EstandaresMinimosSeguridadSalud.pdf
- Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución 2674 de 2013. (25 de julio de 2013). Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/604808/1962.pdf/abe38fb4-e74d-4dcc-b812-52776a9787f6>
- Ministerio de Comercio, Industria Y Turismo. Resolución 3840 de 2009 (29 diciembre de 2009). Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=38492#:~:text=Impedir%20el%20ingreso%20de%20ni%C3%B1os,explotaci%C3%B3n%20o%20de%20abuso%20sexual>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo; ICONTEC—Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación; ACODRES—Asociación Colombia de la Industria Gastronómica; Servicio Nacional de Aprendizaje-SENA; Consejo Profesional de Guías de Turismo. Norma Técnica Sectorial Colombiana No. 010 del 22 de febrero de 2007. Recuperado de: <https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-establecimientos-gastronomicos/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-usna-010-se/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-%E2%80%93010.pdf.aspx>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo; ICONTEC—Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. COTELCO – Asociación Hotelera de Colombia. Norma Técnica Sectorial Colombiana No. 001 del 24 de febrero de 2003. Recuperado de: https://fontur.com.co/aym_document/aym_normatividad/2003/NTSH002.pdf
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo; ICONTEC—Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. COTELCO – Asociación Hotelera de Colombia. Norma Técnica Laboral No. 002 de 24 de febrero de 2003. Recuperado de: https://fontur.com.co/aym_document/aym_normatividad/2003/NTSH002.pdf
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo; ICONTEC—Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. COTELCO – Asociación Hotelera de Colombia. Norma Técnica Laboral No. 003 de 24 de febrero de 2003. Recuperado de: https://fontur.com.co/aym_document/aym_normatividad/2003/NTSH003.pdf
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo; ICONTEC—Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. COTELCO – Asociación Hotelera de Colombia. Norma Técnica Sectorial Colombiana No. 004 del 24 de febrero de 2003. Recuperado de: https://fontur.com.co/aym_document/aym_normatividad/2008/NTS_TS004.pdf
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo; ICONTEC—Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. COTELCO – Asociación Hotelera de Colombia. Norma Técnica Sectorial Colombiana No. 005 del 24 de febrero de 2003. Recuperado de: https://fontur.com.co/aym_document/aym_normatividad/2003/NTSH005_.pdf
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo; ICONTEC—Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. COTELCO – Asociación Hotelera de Colombia. Norma Técnica Sectorial Colombiana No. 006 de 27 de agosto de 2009. Recuperado de: https://fontur.com.co/aym_document/aym_normatividad/2009/NTSH006-09.pdf
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo; ICONTEC—Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. COTELCO – Asociación Hotelera de Colombia. Norma Técnica Sectorial Colombiana No. 007 del 23 de febrero de 2005. Recuperado de: https://fontur.com.co/aym_document/aym_normatividad/2005/NTSH007.pdf
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo; ICONTEC—Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. COTELCO – Asociación Hotelera de Colombia. Norma Técnica Sectorial Colombiana No. 008 de 30 de noviembre de 2020. Recuperado de: https://fontur.com.co/aym_document/aym_normatividad/2006/NTSH008.pdf
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo; ICONTEC—Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. COTELCO – Asociación Hotelera de Colombia. Norma Técnica Sectorial No. 009 del 28 de febrero de 2008. Recuperado de: https://fontur.com.co/aym_document/aym_normatividad/2009/NTSH006-09.pdf
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo; ICONTEC—Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. COTELCO – Asociación Hotelera de Colombia. Norma Técnica Sectorial colombiana No. 010 del 28 de febrero de 2008. Recuperado de: https://fontur.com.co/aym_document/aym_normatividad/2008/NTSH010.pdf
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo; ICONTEC—Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. COTELCO – Asociación Hotelera de Colombia. Norma Técnica Sectorial colombiana 012, 01 de agosto de 2014. Recuperado de: http://www.citur.gov.co/upload/publications/documentos/118.NTS_SH_012.pdf
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo; ICONTEC—Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. COTELCO – Asociación Hotelera de Colombia. Norma Técnica Sectorial Colombiana No. 013 del 29 de abril de 2016. Recuperado de: <https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=0bd2271f-3be7-4262-8952-6a077b284020>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo; ICONTEC—Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. COTELCO – Asociación Hotelera de Colombia. Norma Técnica Sectorial No. 002 del 17 de noviembre de 2017. Recuperado de: https://fontur.com.co/aym_document/aym_normatividad/2006/NTS_TS002.pdf
- Ministerio de salud. Directrices de contención de la infección respiratoria aguda por el nuevo coronavirus “covid 19” en el entorno. (12 de marzo de 2020). Recuperado de: <http://colombiasigueladelante.mincit.gov.co/protocolos-de-seguridad>
- Congreso de la Republica. Ley 675 de 2011 (3 de agosto de 2011). Recuperado de: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0675_2001.html