

***Requisitos y recomendaciones
para la prestación de servicios en turismo cultural***

E: Requirements and recommendations for the provision of cultural tourism services

CORRESPONDENCIA:

DESCRIPTORES: turismo cultural; requisitos; prestadores de servicios

ICS: 03.200.99; 03.100.01

© ICONTEC, 2025

Reservados todos los derechos. Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida o utilizada en cualquier forma o por cualquier medio, electrónico o mecánico incluyendo fotocopiado y microfilmación, sin permiso por escrito del editor.

Editada por ICONTEC, Bogotá, D.C. Tel. (57) (601) 5806419

Edición 1.0

Prohibida su reproducción | Editada 2024-xx-xx

PRÓLOGO

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) es el organismo nacional de normalización, según el Decreto 1595 de 2015.

ICONTEC es una entidad de carácter privado, sin ánimo de lucro, cuya Misión es fundamental para brindar soporte y desarrollo al productor y protección al consumidor. Colabora con el sector gubernamental y apoya al sector privado del país, para lograr ventajas competitivas en los mercados interno y externo.

La representación de todos los sectores involucrados en el proceso de Normalización Técnica está garantizada por los Comités Técnicos y el período de Consulta Pública, este último caracterizado por la participación del público en general.

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos elementos de este documento pueden ser objeto de derechos de patente. ICONTEC no asume la responsabilidad por la identificación de dichas patentes, o por la documentación que se haya aportado que goza de esta protección legal.

La NTC 6746:2025 fue estudiada por el CTN T-621, Turismo cultural, y ratificada por el Consejo Directivo de 2024-0X-XX.

Este documento está sujeto a ser revisado en cualquier momento con el objeto de que responda a las necesidades y exigencias actuales. Se invita a los usuarios de este documento a presentar sus solicitudes de revisión a ICONTEC; sus comentarios serán puestos a consideración del comité técnico responsable del estudio de este tema.

ICONTEC cuenta con un Centro de Información que pone a disposición de los interesados normas internacionales, regionales y nacionales y otros documentos relacionados.

DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	I
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	1
2. REFERENCIAS NORMATIVAS	1
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	1
4. REQUISITOS GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TURISMO CULTURAL	5
4.1 Cumplimiento de requisitos legales.....	5
4.2 Compromiso con el turismo cultural	6
4.3 Requisitos de calidad para la prestación de servicios de turismo cultural	6
4.4 Requisitos de seguridad para la prestación de servicios de turismo cultural.	11
4.5 Requisitos de sostenibilidad para la prestación de servicios de turismo cultural. Programa para la sostenibilidad en servicios de turismo cultural.....	12
4.6 Requisitos de accesibilidad para la prestación de servicios de turismo cultural	13
5. REQUISITOS ESPECÍFICOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TURISMO CULTURAL	13
5.1 Requisitos específicos para los guías turismo	13
5.2 Requisitos específicos para las agencias de viajes	14
5.3 Requisitos específicos para establecimientos de alojamiento y hospedaje culturales	14
5.4 Requisitos específicos para establecimientos de la industria gastronómica y bares	15
5.5 Requisitos específicos para operadores de congresos eventos y convenciones, OPC.....	16
ANEXO A (INFORMATIVO) NIVELES DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS.....	18
BIBLIOGRAFÍA.....	24

INTRODUCCIÓN

La NTC 6746 es un instrumento que proporciona el marco para la prestación de servicios turísticos culturales de calidad, responsables y sostenibles, respetando los aspectos culturales presentes en un territorio. Establece criterios para gestionar los posibles riesgos que el turismo y desafíos globales como el calentamiento global, la pérdida de biodiversidad y la contaminación pueden traer para las culturas locales.

Los criterios definidos en esta norma se basan en las buenas prácticas sugeridas por entidades como ONU Turismo y la UNESCO, así como en los estándares reconocidos del Global Sustainable Tourism Council (GSTC) para operadores turísticos, donde se establecen los estándares mínimos que los proveedores, operadores y/o vendedores de productos de viaje deben alcanzar. Dentro de las recomendaciones de estas entidades se incluyen la organización de los criterios en torno a la planificación para la sostenibilidad, la maximización de los beneficios sociales y económicos para las comunidades locales, el fortalecimiento del patrimonio cultural y la disminución de los impactos negativos del turismo en el medio ambiente.

La norma abarca los criterios necesarios para la prestación del servicio de turismo cultural, desde la planificación efectiva y la preparación y diseño de la experiencia, hasta la ejecución del servicio, la gestión de riesgos y seguridad, y el posservicio. Así mismo, incluye varios criterios específicos para guías turísticos, agencias de viaje operadoras, agencias de viajes y turismo, hoteles culturales, restaurantes culturales y cocinas tradicionales.

Esto garantiza una prestación de servicios coherente y de calidad, contemplando aspectos cruciales como la articulación con proveedores de servicios culturales, la autenticidad de los servicios y los protocolos para respetar tanto a los residentes y sus culturas como a los ecosistemas naturales.

Esta norma proporciona un marco integral que asegura que los servicios de turismo cultural en Colombia sean sostenibles, responsables y beneficiosos tanto para los turistas como para las comunidades locales y el medio ambiente.

REQUISITOS Y RECOMENDACIONES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN EL TURISMO CULTURAL

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Esta norma especifica los requisitos generales y específicos para la operación y prestación de servicios turísticos en el ámbito del turismo cultural, considerando el patrimonio cultural y la diversidad de expresiones culturales.

Esta norma es aplicable a las siguientes organizaciones turísticas:

- Guías de turismo
- Agencias de viajes operadoras
- Establecimientos de alojamiento y hospedaje
- Industria gastronómica y bares
- Organizadores profesionales de congresos (OPC)
- Administradores de atractivos turísticos culturales

En el Anexo A (Informativo) se indican los niveles de calidad reconocidos por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

No hay referencias normativas en este documento.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

3.1 agencias de viajes operadoras. Empresas comerciales, debidamente constituidas por personas naturales o jurídicas, que se dedican profesionalmente a operar planes turísticos.

Nota 1 a la entrada: Se caracterizan por:

- a) Operar planes turísticos dentro del país, programados por agencias de viajes del exterior y del país.
- b) Organizar y promover planes turísticos para ser operados por ellas mismas, sus sucursales y agencias si las tuviere, de acuerdo con la ubicación de cada una de ellas dentro del territorio nacional.
- c) Prestar los servicios de transporte turístico de acuerdo con las disposiciones que regulan la materia.
- d) Brindar equipo especializado, tal como implementos de caza, pesca, buceo y otros elementos deportivos, cuando la actividad lo requiera.
- e) Prestar el servicio de guianza con personas debidamente inscritas en el Registro Nacional de Turismo.

[FUENTE: NTC 6502:2021, numeral 3.3; modificada: ajustes editoriales.]

3.2 agencias de viajes y turismo. Empresas comerciales, debidamente constituidas por personas naturales o jurídicas, que se dedican profesionalmente a vender planes turísticos.

Nota 1 a la entrada: Se caracterizan por:

- a) Organizar, promover y vender planes turísticos nacionales, para ser operados por agencias de viajes operadoras establecidas legalmente en el país.
- b) Organizar, promover y vender planes turísticos para ser operados fuera del territorio nacional.
- c) Reservar y contratar alojamiento y demás servicios turísticos.
- d) Tramitar y prestar asesoría al viajero en la obtención de la documentación requerida, para garantizarle la facilidad de desplazamiento en los destinos nacionales e internacionales.
- e) Prestar atención y asistencia profesional al usuario en la selección, adquisición y utilización eficiente de los servicios turísticos requeridos.
- f) Reservar cupos y vender pasajes nacionales e internacionales en cualquier medio de transporte.
- g) Operar el turismo receptivo, para lo cual deberán contar con un departamento de turismo receptivo y cumplir con las funciones propias de las agencias de viajes operadoras.

[FUENTE: NTC 6502:2021, numeral 3.4; modificada: ajustes editoriales.]

3.3 calidad. Grado en que un conjunto de características inherentes cumple los requisitos.

Nota 1 a la entrada: El término "calidad" puede utilizarse con adjetivos como pobre, buena o excelente.

Nota 2 a la entrada: Las características "inherentes", en contraposición a las "asignadas", existen en algo como un rasgo esencial o permanente.

[FUENTE: NTC 6502:2021, numeral 3.10]

3.4 capacidad de carga. Intensidad de uso turístico por afluencia de personas en un periodo de tiempo, más allá de la cual el aprovechamiento de un atractivo turístico es insostenible o perjudicial para la población local, los visitantes y/o la calidad ambiental, o para el patrimonio natural y cultural de dicho atractivo.

Nota 1 a la entrada: Esta noción supone el establecimiento de límites máximos de uso, los cuales están determinados por factores entre los que pueden estar: la disponibilidad de un recurso hídrico para la población receptora y la actividad turística; la disponibilidad de servicios públicos esenciales para la población receptora y la actividad turística; el grado de percepción positiva o negativa de la comunidad con respecto a la actividad turística en su territorio; el riesgo de impactos ambientales, sociales, culturales y económicos; la necesidad de conservación y protección del atractivo turístico; la búsqueda de satisfacción de los visitantes; la existencia de una infraestructura y una planta turística con capacidad para soportar de manera sostenible el límite máximo de visitantes, entre otros.

[FUENTE: NTC 6725:2023, numeral 3.5]

3.5 cultura. Conjunto de rasgos distintivos, espirituales, materiales, intelectuales y emocionales que caracterizan a los grupos humanos y que comprende, más allá de las artes y las letras, modos de vida, derechos humanos, sistemas de valores, tradiciones y creencias.

[FUENTE: referencia [16], art. 1]

3.6 guía de turismo. Persona natural, legalmente reconocida, que presta sus servicios profesionales en el área del guionaje (guianza) turístico, de acuerdo con la normatividad turística colombiana, cuyas funciones hacia el usuario son las de orientarlo, conducirlo, instruirlo y asistirlo durante la prestación del servicio.

Nota 1 a la entrada: Los guías de turismo se pueden clasificar de acuerdo con el ámbito o espacio de desempeño, las funciones que cumple, el tipo de turismo o actividad, el idioma en el que presta el servicio, el tipo de contratación, el servicio que presta, el segmento de mercado, entre otros. Se puede clasificar en guía de turismo de sitio, guía de turismo local o receptivo, guía de turismo nacional o acompañante, guía especializado, entre otros.

[FUENTE: NTC 6507:2021, numeral 3.8]

3.7 guion. Escrito que organiza las explicaciones y los relatos para que el guía oriente el recorrido turístico.

[FUENTE: NTC 6507:2021, numeral 3.9]

3.8 patrimonio cultural inmaterial, PCI. Usos, prácticas, representaciones, expresiones, conocimientos y técnicas, junto con los instrumentos, objetos, artefactos, espacios culturales y naturales que les son inherentes, así como las tradiciones y expresiones orales, incluidas las lenguas, artes del espectáculo, usos sociales, rituales y actos festivos, conocimientos y usos relacionados con la naturaleza y el universo, y técnicas artesanales, que las comunidades, grupos y, en algunos casos, individuos reconocen como parte integral de su patrimonio cultural.

Nota 1 a la entrada: El PCI se transmite de generación en generación y es recreado constantemente por las comunidades en función de su entorno, su interacción con la naturaleza y su historia, infundiéndoles un sentimiento de identidad y continuidad y contribuyendo así a promover el respeto por la diversidad cultural y la creatividad humana (Convención para la Salvaguardia del Patrimonio Inmaterial de la Unesco, París, 2003).

[FUENTE: referencia [1]]

3.9 patrimonio cultural material inmueble. Patrimonio que incluye bienes culturales, como objetos, monumentos y sitios arqueológicos, que poseen un valor excepcional desde el punto de vista de la historia, el arte o la ciencia. Estos elementos son fundamentales para comprender la historia y la cultura de las sociedades, y su conservación ayuda a mantener la memoria colectiva de la humanidad.

3.10 patrimonio cultural material mueble, PCMU. Patrimonio susceptible de ser trasladado de un lugar a otro, así no haya sido concebido para tal fin; el lugar habitual de este patrimonio es el espacio dentro del cual cumplió o cumple funciones para las cuales fue creado o las que el devenir histórico le impuso, incluida la de ser objeto de museo o de investigación científica, menaje doméstico, instrumental de actividades específicas, monumentos conmemorativos, esculturas públicas, vestigios arqueológicos, paleontológicos y sumergidos, entre otros.

Nota 1 a la entrada: Está estrechamente relacionado con el patrimonio cultural inmaterial: tradiciones, festivales, fiestas, celebraciones religiosas, rituales, ceremoniales, encuentros colectivos y actividades de recreación, prácticas culturales, entre otras, se expresan a través de lugares y objetos, los cuales materializan estas expresiones.

[FUENTE: referencia [17]]

3.11 peligro. Fuente, situación o acto con potencial de causar daño en la salud de los usuarios, en los equipos o en las instalaciones.

Nota 1 a la entrada: Fuente de daño potencial.

Nota 2 a la entrada: Los tipos de peligros se pueden clasificar así:

- Peligro 1: Asociado al destino o lugar visitado
- Peligro 2: Asociado al sector y prestadores de servicios turísticos
- Peligro 3: Asociado al usuario
- Peligro 4: Asociado a los fenómenos naturales, climatológicos y epidemiológicos del destino visitado

- Peligro 5: Asociados a la actividad de guionaje (guianza), al tipo y características del grupo de usuarios y a la planificación del servicio de guionaje (guianza)

[FUENTE: NTC 6507:2021, numeral 3.17]

3.12 proveedores de servicios culturales. Personas que le dan vida a las culturas y manifestaciones artísticas de un territorio, tales como habitantes del territorio, cabildos, resguardos, asociaciones de cabildos o autoridades indígenas, comunidades negras, afrocolombianas, palenqueras, raizales y pueblos rrom o gitanos, entre otros, así como vigías del patrimonio, quienes pueden apoyar la prestación de estos servicios.

3.13 satisfacción del cliente. Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido de sus requerimientos.

Nota 1 a la entrada: Las quejas de los clientes son un indicador común de su baja satisfacción, pero su ausencia no implica necesariamente una alta satisfacción.

Nota 2 a la entrada: Incluso cuando los requisitos del cliente se han acordado con el cliente y se han cumplido, esto no asegura necesariamente una alta satisfacción.

[FUENTE: NTC 6502:2021, numeral 3.47]

3.14 sostenibilidad. Estado del sistema global, que incluye aspectos ambientales, sociales, culturales y económicos, en el que se satisfacen las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.

Nota 1 a la entrada: Los aspectos ambientales, sociales, culturales y económicos interactúan, son interdependientes y a menudo se les denomina las tres dimensiones de la sostenibilidad.

[FUENTE: NTC 6725:2023, numeral 3.47]

3.15 turismo cultural. Tipo de actividad turística en el que la motivación esencial del visitante es aprender, descubrir, experimentar y consumir los atractivos/productos culturales, sean materiales o inmateriales, de un destino turístico.

Nota 1 a la entrada: Estos atractivos/productos se refieren a un conjunto de elementos materiales, intelectuales, espirituales y emocionales distintivos de una sociedad, que engloban las artes y la arquitectura, el patrimonio histórico y cultural, el patrimonio gastronómico, la literatura, la música, las industrias creativas y las culturas vivas con sus formas de vida, sistemas de valores, creencias y tradiciones.

[FUENTE: referencia [18]]

3.16 cliente. Persona natural o jurídica que recibe un servicio.

Nota conociendo las motivaciones para participar y aprender de la experiencia.

[Fuente: NTS-TS 003:2018, numeral 2.13]

3.17 parte interesada. Persona u organización que puede afectar, verse afectada por, o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

Nota 1 a la entrada: Las partes interesadas, en el marco de la prestación de un servicio de turismo cultural, pueden incluir, entre otros: la cadena productiva, cadena de servicio, los proveedores, la comunidad, los portadores y agentes culturales, las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, los grupos comunitarios locales, las autoridades locales, entidades reguladoras, entidades de apoyo al turismo, las autoridades tradicionales de comunidades étnicas, la academia, las entidades de gestión de áreas protegidas, los actores o entidades enfocadas a la sostenibilidad, accionistas, el propietario, el gerente, los empleados, entre otros.

Nota 2 a la entrada: Dentro de las partes interesadas se podrían incluir los actores culturales, creativos y de las artes, así como a miembros de la comunidad relacionados con la prestación del servicio, los actores de la cadena de creación cultural, y gremios y asociaciones del sector turístico y cultural. Sin embargo, por su nivel de importancia en la presente norma, a ellos aplica el término específico "proveedores de servicios culturales".

Nota 3 a la entrada: Dentro de las partes interesadas también están relacionados los turistas. Sin embargo, para efectos de la presente norma, los turistas se nombran bajo la denominación de "cliente".

[FUENTE: NTC 6502:2021, numeral 3.30; modificada: se elimina la Nota y se agregan las 3 Notas a la entrada]

3.18 menaje. Conjunto de muebles, enseres y utensilios, entre otros, de un establecimiento.

[Fuente: NTS-TS 004:2008, numeral 2.12]

3.19 salario mínimo. Cantidad mínima de remuneración que un empleador debe pagar a sus empleados por el trabajo realizado durante un período determinado. Busca garantizar un ingreso que permita cubrir las necesidades básicas del trabajador y su núcleo familiar (incluye acceso a alimentación, agua, vivienda, educación, atención médica, transporte, vestimenta y otras necesidades esenciales). Su objetivo es proteger a los trabajadores de salarios excesivamente bajos y garantizar el pago de un salario mínimo vital a todos los empleados que necesiten dicha protección.

[FUENTE: referencia [19]]

4. REQUISITOS GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TURISMO CULTURAL

4.1 Cumplimiento de requisitos legales

4.1.1 La organización debe cumplir la legislación vigente que le sea aplicable, atendiendo los requisitos nacionales regionales departamentales y municipales en las dimensiones de la sostenibilidad (ambiental, social y económico), entre las que se encuentran las siguientes:

- a) Planes Especiales de Manejo y Protección (PEMP).
- b) Planes Especiales de Salvaguardia (PES).
- c) Plan de Manejo Arqueológico (si existe y está articulado al servicio cultural).
- d) Plan de Manejo Ambiental (PMA).
- e) Plan de Ordenamiento Territorial (POT).
- f) Esquemas de Ordenamiento Territorial (EOT).
- g) Planes de vida de los pueblos
- h) Planes de Desarrollo Turístico Municipal/Departamental.
- i) Plan de Desarrollo Municipal/Departamental.
- j) Otros planes relacionados con el turismo cultural

4.1.2 El establecimiento debe poseer las licencias o autorizaciones adicionales a la de la actividad habitual del establecimiento si se realiza alguna otra actividad que las requiera.

4.2 Compromiso con el turismo cultural

La organización turística debe demostrar su liderazgo en y compromiso con el turismo cultural mediante las siguientes acciones:

- a) asegurar que se establezca la declaración de propósito y valores, así como las políticas y objetivos del turismo cultural en el marco de la planeación estratégica de la organización turística;

NOTA 1 la declaración de los valores podría ser armonizada en el marco de la memoria, las tradiciones, y las formas de ser y existir de las comunidades del territorio

- b) operar los servicios turísticos incluyendo las acciones en la prevención de riesgos;
- c) asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para operar los servicios turísticos culturales propendiendo por la conservación autóctona del territorio;
- d) dirigir y apoyar a las personas que intervienen en la operación al mejoramiento económico de las comunidades, al fortalecimiento de la autenticidad y a la eficacia de los servicios turísticos culturales;
- e) promover la mejora continua.

NOTA 2 Desde la perspectiva de quienes habitan y conocen el territorio, los aspectos como los saberes locales y los elementos bioculturales, son componentes de calidad a tener en cuenta.

4.3 Requisitos de calidad para la prestación de servicios de turismo cultural

4.3.1 Comprensión del contexto de la organización sobre el turismo cultural

4.3.1.1 La organización turística debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y dirección estratégica, así como las que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos de su operación, en el marco del turismo cultural.

4.3.1.2 La organización turística debe comprender el contexto social y cultural del territorio correspondiente al destino o al área de turismo cultural en el cual se encuentra inmersa su actividad para actuar bajo principios éticos y atendiendo a las actividades que se pueden o no realizar en el territorio

4.3.1.3 La organización turística debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas relacionadas con el turismo cultural.

4.3.1.4 De igual modo, la organización turística debería considerar, entre las cuestiones externas, la relación entre la prestación del servicio y los siguientes instrumentos de planeación:

- a) Planes de Desarrollo Turístico Municipal/Departamental.
- b) Plan de Desarrollo Municipal/Departamental.
- c) Otros planes relacionados con el turismo cultural.

4.3.2 Comprensión del cliente y las partes interesadas

4.3.2.1 La organización debe determinar:

- a) las partes interesadas, proveedores de servicios culturales y clientes pertinentes, para la operación de servicios de turismo cultural;

NOTA Las partes interesadas pueden ser: la cadena productiva, actores de la cadena de creación cultural, los visitantes o clientes, los proveedores, la comunidad, los portadores y agentes culturales, las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, los grupos comunitarios locales, las autoridades locales, las autoridades tradicionales de comunidades étnicas, la academia, las entidades de gestión de áreas protegidas, los actores o entidades enfocadas a la sostenibilidad, el propietario, el gerente, los empleados, entre otros.

- b) los requisitos pertinentes de las partes interesadas, proveedores de servicios culturales y clientes pertinentes, es decir, sus necesidades y expectativas, ya sean declaradas, implícitas u obligatorias.

4.3.2.2 Para la comprensión del cliente, la organización turística debe:

- a) Identificar y caracterizar el o los tipos de perfiles de clientes actuales y potenciales;
- b) identificar las necesidades y expectativas de los clientes, los motivos de viaje y patrones de compra.

4.3.2.3 Se debe asegurar que el diseño del servicio de turismo cultural (véase el numeral 4.3.4) aborde las necesidades y expectativas de los clientes, entre las cuales se debe considerar el tiempo promedio de estancia en el territorio y los requisitos para ofrecer una calidad óptima de la experiencia cultural.

4.3.3 Código de conducta

La organización turística debe establecer un código de conducta junto con sus proveedores de turismo cultural que defina los comportamientos deseados del cliente en la prestación de servicios de turismo cultural, considerando las normas, protocolos y comportamientos existentes sobre el tema.

4.3.4 Diseño del servicio de turismo cultural

4.3.4.1 Diseño del servicio

4.3.4.1.1 La organización debe concertar, establecer e implementar junto con las comunidades receptoras los requisitos de calidad para sus productos y servicios de turismo cultural, realizando el seguimiento al mantenimiento de la conformidad, considerando los aspectos determinados en los numerales de comprensión del contexto de la organización, del cliente y de las partes interesadas (numerales 4.3.1 a 4.3.2).

4.3.4.1.2 En el diseño del servicio, la organización debe incluir:

- a) el patrimonio cultural, material e inmaterial, mueble e inmueble y las expresiones y espacios artísticos presentes en el territorio;
- b) los inventarios turísticos dispuestos por entidades del sector turismo del orden nacional, territorial, comunitario y local;

- c) los inventarios relacionados con la cultura y los patrimonios locales, dispuestos por las entidades del orden nacional, territorial, comunitario y local.
- d) la narrativa turística;
- e) articulación con proveedores de servicios culturales;
- f) el límite máximo de participantes, de acuerdo con la capacidad de carga de los atractivos turísticos y la capacidad de operativa de la organización;
- g) los tiempos, horarios y duración de la prestación del servicio;
- h) los aspectos relacionados con la sostenibilidad y los impactos del turismo sobre la cultura;
- i) la gestión de riesgos y la seguridad.

4.3.4.2 Información documentada

Se debe documentar la información correspondiente al diseño del servicio.

4.3.4.3 Protocolo de roles y responsabilidades

En el caso que se defina la articulación con proveedores de servicios culturales, la organización turística debe establecer, en el diseño del servicio, un protocolo que especifique los roles y responsabilidades de los proveedores de servicios culturales durante la prestación del servicio.

4.3.4.4 Aspectos de comunicación en el diseño de servicios turísticos en turismo cultural

4.3.4.4.1 Comunicación en un segundo idioma

La organización turística debe incluir en el diseño del servicio, las necesidades de comunicación de los clientes en un segundo idioma. Para esto, debe:

- a) Desarrollar protocolos de comunicación que faciliten el intercambio de los conocimientos culturales entre los diferentes actores involucrados en la prestación del servicio.
- b) Asegurar que las narrativas estén disponibles en español y en un segundo idioma, y, cuando sea pertinente, en la lengua nativa del territorio o de la comunidad.

4.3.4.4.2 Autenticidad en el diseño del servicio

4.3.4.4.2.1 En el diseño de servicio, la organización turística debe:

- a) Promover las prácticas, costumbres y tradiciones con identidad local.
- b) Diseñar servicios que preserven y destaquen las diferentes características patrimoniales y/o artísticas, integrando todos sus aspectos para ofrecer una experiencia responsable con la comunidad, el entorno y los valores del patrimonio cultural a la cual se asocie el servicio.
- c) Consultar fuentes de información veraces y confiables.
- d) Obtener retroalimentación de las partes interesadas.

4.3.4.4.2.2 La organización turística debería sensibilizar o entrenar a las partes interesadas sobre las prácticas, costumbres y tradiciones auténticas de las comunidades locales.

4.3.4.4.3 Validación del servicio turístico

4.3.4.4.3.1 La organización turística debe someter el diseño del servicio a pruebas piloto. Durante esta etapa, se deben resolver los problemas que puedan aparecer, y la información generada se devuelve a la fase de diseño para mejorar el servicio.

4.3.4.4.3.2 Para la ejecución de la prueba piloto, la organización turística debe:

- a) Promover la participación de sabedores, expertos externos, locales y regionales
- b) Establecer mecanismos de retroalimentación al final de la prueba piloto, que consideren al menos aspectos de calidad, satisfacción y autenticidad de las experiencias relacionadas a las expresiones culturales.

4.3.4.4.3.3 Las pruebas piloto deberían contemplar:

- a) La descripción de las condiciones reales para ejecución del servicio y de las condiciones reales de la prueba piloto.
- b) Los procedimientos para adaptar y actualizar cambios
- c) La definición de los procedimientos para validar el servicio

4.3.5 Requisitos para operar el servicio de turismo cultural

4.3.5.1 Reservas

4.3.5.1.1 La organización turística debe establecer un mecanismo de reservas. Adicionalmente, debe contar con un protocolo para la cancelación y modificación de reservas,

4.3.5.1.2 La organización turística debe establecer canales de comunicación para atender dudas, proporcionar información y gestionar las necesidades de los turistas.

4.3.5.1.3 El mecanismo de reservas debería estar dispuesto por lo menos en español, en un segundo idioma y, cuando sea pertinente, en la lengua nativa del territorio o comunidad. Este mecanismo debería integrar otros servicios turísticos culturales.

4.3.5.2 Requisitos generales previos y durante la ejecución del servicio

4.3.5.2.1 La organización turística, antes y durante la prestación del servicio, según corresponda, debe:

- a) Registrar información del cliente que sea relevante para la operación de los servicios.
- b) Informar a los clientes sobre las diferentes características del servicio
- c) Agregar valor, con el fin de enriquecer la experiencia del servicio.
- d) Informar sobre los aspectos de seguridad en la operación del servicio

- e) Informar sobre los aspectos relacionados a los programas de sostenibilidad y sobre los impactos que el turismo puede tener sobre la cultura y el territorio.
- f) Informar sobre los comportamientos esperados durante la prestación del servicio, de acuerdo con lo establecido en el código de conducta.
- g) Informar sobre eventos, ferias y festivales que se estén llevando a cabo durante la estancia de los turistas en el territorio.

NOTA La información proporcionada incluye entre otros, el origen y significado del evento festivo, sus actividades y aquellas en las que puedan participar los turistas, así como los portadores de la manifestación cultural, los agentes responsables involucrados. Igualmente, puede integrar con otras actividades y atractivos, así como las recomendaciones para su salvaguardia y su proyección en el turismo cultural.

4.3.6 Requisitos de poservicio

4.3.6.1 Evaluación

La organización turística debe evaluar su desempeño frente a lo planeado, lo ejecutado y los requisitos establecidos en esta norma. En su proceso de evaluación, la organización debe medir el grado de satisfacción y percepción de los clientes, comunidades y las partes interesadas sobre la organización turística, los servicios que ofrece y los resultados generados para las comunidades receptoras.

4.3.6.2 Mejora continua

- a) La alta dirección debe revisar los resultados de la evaluación y, con base en ellos, proporcionar las directrices y recursos necesarios para mejorar la organización y los servicios turísticos prestados.
- b) En caso de identificar desviaciones o incumplimientos, se deben documentar e implementar acciones correctivas y preventivas para mejorar continuamente la organización turística y los servicios turísticos que presta.

4.3.7 Otros requisitos de calidad para la prestación de servicio de turismo cultural

4.3.7.1 Capacitación sobre turismo cultural

La organización turística debe asegurar que sus colaboradores y proveedores de servicios turísticos y culturales sean competentes en temas relacionados con el turismo cultural. Adicionalmente, debe considerar temas complementarios como servicio al cliente, habilidades de comunicación, entre otros.

NOTA: la competencia en temas relacionados con la cultura puede adquirirse a través de capacitación y/o formación en temas como: significado de las manifestaciones culturales, patrimoniales y/o artísticas, contexto del destino para conocer sobre los valores del patrimonio material e inmaterial, mueble e inmueble, sentido del turismo cultural, valoración de la relación entre visitantes y patrimonio, entre otros.

4.3.7.2 Promoción y mercadeo de servicios turísticos en el turismo cultural

4.3.7.2.1 La organización turística debe establecer un plan de promoción y mercadeo estratégico, que contemple acciones de comunicación, ventas, fidelización del cliente, *marketing* digital entre otros.

4.3.7.2.2 Respecto al material promocional y publicitario, la organización turística debe:

- a) Incluir información clara sobre los servicios ofertados y los costos exactos.
- b) Comunicar los significados, valores patrimoniales de los atractivos y recursos de los servicios turísticos en turismo cultural.
- c) Usar imágenes que representen directamente el servicio turístico ofrecido.
- d) Incluir cláusulas y declaraciones generales sobre la sostenibilidad, el código de conducta y la seguridad.

4.3.7.2.3 La organización turística debería tener procesos documentados con respecto a la identificación de los clientes para cada servicio y el modelo que utiliza para segmentarlos.

4.3.7.2.4 La organización debería contar con información documentada sobre las técnicas y tácticas de venta que emplea para el cierre de ventas.

4.3.7.2.5 La organización debería contar con un procedimiento que permita identificar el segmento de mercado, teniendo en cuenta las tendencias, la situación actual, la oferta de servicios y la propuesta de valor.

4.4 Requisitos de seguridad para la prestación de servicios de turismo cultural.

4.4.1 Gestión de riesgos

Con el fin de gestionar la seguridad en la prestación de servicios de turismo cultural, la organización turística debe:

- a) establecer el contexto de los servicios del turismo cultural junto con los proveedores culturales, determinando los objetivos, el alcance y los parámetros de gestión del riesgo en la prestación de servicios de turismo cultural.
- b) Identificar los riesgos en el contexto del turismo cultural.
- c) Analizar el riesgo, considerando sus causas y fuentes, sus consecuencias positivas y/o negativas, y la probabilidad de que esas consecuencias se materialicen. Se tendrán en cuenta los controles existentes y su eficacia.
- d) Evaluar los riesgos respecto a los criterios de evaluación del riesgo definidos previamente, e identificar los que requieren tratamiento.
- e) Tratar los riesgos, con la correspondiente identificación de responsabilidades, plazos, resultados previstos, recursos, mediciones de desempeño y procesos de revisión del tratamiento de los riesgos.

NOTA Para ampliar la información sobre la gestión de la seguridad en las organizaciones turísticas, véase la NTC-ISO 31000.

4.4.2 Preparación y respuesta ante emergencias

La organización turística debe contar con un protocolo de emergencia que considere, como mínimo:

- a) Los procesos y simulacros de evacuación de emergencia

- b) La participación del talento humano en los simulacros de emergencia, los cuales deben considerar situaciones como ayudar a una persona, usar dispositivos de evacuación, entre otros.
- c) Verificar la disponibilidad de proveedores de servicios de emergencia locales e incluirlos en sus planes de emergencia.
- d) La periodicidad del seguimiento de los procedimientos y simulacros de emergencia para asegurar que el talento humano recuerde los procedimientos.

NOTA Para ampliar la información sobre la gestión de la seguridad en las organizaciones turísticas, véase la NTC 6751.

4.5 Requisitos de sostenibilidad para la prestación de servicios de turismo cultural. Programa para la sostenibilidad en servicios de turismo cultural

4.5.1 Las prácticas de la organización turística deben ser sostenibles. Por ello, la organización debe identificar y evaluar los aspectos e impactos sobre la sostenibilidad derivados de sus actividades, productos y servicios. Para ello, la organización debe establecer, implementar, evaluar y mantener un programa para la sostenibilidad de acuerdo con los aspectos significativos identificados.

4.5.2 El programa para la sostenibilidad debe:

- a) Definir objetivos para la gestión de impactos del turismo cultural, los cuales deben ser medibles, alcanzables, orientados a resultados sostenibles y sometidos a seguimiento periódico.
- b) Gestionar impactos del turismo sobre la cultura, considerando aspectos como:
 - amenazas que enfrentan los patrimonios culturales y naturales (sin tener en cuenta la actividad turística);
 - los impactos que podrían derivarse de la realización de actividades turísticas;
 - las acciones que pueden afectar las costumbres locales y los modos de vida de la población local debido a las actividades turísticas;
 - los espacios o áreas sensibles o en peligro, ya sea por alguna amenaza ambiental o por la misma decisión de la comunidad de limitar su acceso;
 - las capacidades de carga.
- c) Comunicar los beneficios e impactos positivos a la comunidad y a las partes interesadas, para lo cual la organización turística debe:
 - Identificar y cuantificar los beneficios generados por la prestación del servicio de turismo.

NOTA Ejemplos de beneficios pueden incluir la mejora en las condiciones de vida, las condiciones de salud y la calidad de vida de los habitantes, el apoyo a procesos culturales y sociales, el restablecimiento o mejora de los ecosistemas naturales, y el apoyo a iniciativas de desarrollo local, entre otros.

- Ejecutar acciones que permitan visibilizar y posicionar los beneficios generados, comunicándolos de manera efectiva a la comunidad y a las partes interesadas.
- Tomar decisiones basadas en los beneficios generados para la mejora continua de los servicios de turismo cultural.

- Establecer mecanismos de retroalimentación para evaluar el impacto de los beneficios comunicados, y realizar los ajustes necesarios para maximizar su efectividad y relevancia para las partes interesadas.

Igualmente, la organización turística debería tener en cuenta:

- La aculturación y pérdida de identidad local, derivados de las acciones turísticas, que recaigan en las comunidades y poblaciones locales.
- Los impactos del turismo sobre las expresiones y prácticas culturales tradicionales, sobre las tradiciones vivas, colectivas, dinámicas y creativas, y sobre las normas tradicionales que constituyen el patrimonio cultural inmaterial.
- Aspectos susceptibles que pueden generar choques culturales entre turistas y comunidades locales, como diferencias en normas sociales y comportamientos.

El programa debería incorporar los temas que se abordan en los componentes ambiental, social, cultural y el económico establecidos en las normas técnicas de turismo sostenible, NTC 6487, NTC 6496 NTC 6502, NTC 6503, NTC 6504, según apliquen.

4.5.3 La organización turística debería ofrecer servicios de turismo cultural en alianza con actores, organizaciones culturales, turistas y visitantes, para promover la protección y conservación del patrimonio cultural.

4.6 Requisitos de accesibilidad para la prestación de servicios de turismo cultural

La organización turística debe asegurar que en la prestación de servicios turísticos se eliminen las barreras físicas, en la información y la comunicación, y en los aspectos sociales y económicos. Por lo tanto, la organización debe:

- a) Identificar las barreras existentes de la organización y sus servicios.
- b) Determinar un plan de intervención para que la organización y sus servicios sean accesibles para todas las personas, de acuerdo con las barreras e identificadas.
- c) Establecer mecanismos para una comunicación accesible para todas las personas, considerando la comunicación escrita, cara a cara, telefónica, por video y web, así como el uso de TIC que aseguren el acceso de todas las personas.
- d) Establecer y seguir protocolos y pautas de atención para la prestación del servicio turístico cultural accesible.
- e) Establecer tarifas preferenciales para población vulnerable (niños, jóvenes, personas mayores, personas con discapacidad, personas con recursos limitados, y cuidadores).

5. REQUISITOS ESPECÍFICOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TURISMO CULTURAL

5.1 Requisitos específicos para los guías turismo

5.1.1 Los guías de turismo deben:

- a) Informar sobre la prohibición de extraer cualquier artefacto u objeto de carácter cultural y patrimonial sin consentimiento expreso.
- b) Diseñar y ejecutar el guion de la experiencia de turismo cultural, en armonía con las indicaciones de las entidades e instituciones encargadas de la administración de los parques arqueológicos y los parques nacionales naturales.
- c) Informar sobre los significados y valores culturales de cada uno de los atractivos y lugares culturales y patrimoniales.
- d) Ejecutar los protocolos establecidos en esta norma que aseguren el respeto por las tradiciones y la cultura local.

5.1.2 Los guías deberían:

- a) Diseñar y ejecutar el guion de la experiencia de turismo cultural en articulación con la agencia operadora y/o agencia de viajes de turismo.
- b) Cumplir con los requisitos de guionaje estipulados en la NTC 6507.

5.2 Requisitos específicos para las agencias de viajes

5.2.1 Las agencias operadoras deben:

- a) Compartir documentación que contenga la propuesta de valor y los significados y propósitos culturales, sociales y ambientales relacionados con el servicio de turismo cultural, con los diferentes actores que subcontraten estos servicios.
- b) Tener una política y un manual de contratación y pago justo respecto a los diferentes actores vinculados a la prestación del servicio, especialmente si se integran proveedores de servicios culturales.
- c) Diseñar productos y servicios turísticos de forma consensuada con las comunidades y/o con los actores relacionados al servicio.

5.2.2 Las agencias de viajes operadoras deberían concertar un esquema de beneficios con las comunidades y/o actores relacionados a la prestación del servicio turístico cultural, para apoyar sus procesos culturales, sociales y/o ambientales.

5.3 Requisitos específicos para establecimientos de alojamiento y hospedaje culturales

5.3.1 Requisitos para la conservación cultural

Los establecimientos de alojamiento y hospedaje deben:

- a) Mantener y conservar la arquitectura, decoración y artefactos característicos de su cultura.
- b) Priorizar la conservación de la identidad cultural y la autenticidad del lugar en las restauraciones y modificaciones realizadas.

5.3.2 Requisitos de la relación con la comunidad local

Los establecimientos de alojamiento y hospedaje deben:

- a) Ser gestionados y operados por miembros de la comunidad local, quienes deberían transmitir su cultura y tradiciones a los turistas.
- b) Promover la interacción directa entre los huéspedes y el personal de servicio, facilitando la inmersión cultural del turista.

5.3.3 Criterios de planta y servicios de alojamiento y hospedaje

Los prestadores de servicio de turismo cultural pueden consultar las normas técnicas sectoriales de alojamiento y hospedaje, según corresponda, para conocer los requisitos de planta, servicio y alojamiento: NTSH 006, NTSH 007, NTSH 008, NTSH 009, NTSH 0010, NTSH 0012 y NTSH 0013.

5.4 Requisitos específicos para establecimientos de la industria gastronómica y bares

5.4.1 Requisitos para el diseño y la decoración:

- a) El diseño exterior e interior del establecimiento debe representar los elementos distintivos, las tradiciones y prácticas culturales del territorio de la cultura que se representa.
- b) El establecimiento debe contar, en su oferta gastronómica o concepto cultural, con elementos decorativos que reflejen la cultura representada.

5.4.2 Requisitos para la experiencia gastronómica

- a) Se deberían ofrecer experiencias inmersivas que permitan a los turistas interactuar con la preparación de alimentos y bebidas tradicionales, promoviendo una comprensión profunda de los procesos culturales asociados.
- b) Los platos y bebidas tradicionales servidos deben ir acompañados de una explicación que evidencie su relevancia cultural y su proceso de preparación.

5.4.3. Requisitos de los elementos del servicio

- a) El menaje utilizado en el servicio debe estar alineado con la cultura representada, utilizando materiales y diseños tradicionales que refuercen la autenticidad de la experiencia cultural.
- b) Los elementos decorativos utilizados en el servicio deben reflejar el estilo o concepto cultural del restaurante.
- c) Los establecimientos deben disponer de áreas y equipos destinados a la higiene y el saneamiento dentro del establecimiento, que incluyan:
 - cantidad mínima de aparatos sanitarios requerida basada en el uso del espacio y los diferentes tipos de servicios prestados, de conformidad con la normatividad legal y reglamentaria, y según lo requiera la autoridad sanitaria competente.
 - Disponibilidad de agua para el correcto funcionamiento del baño.
 - Elementos básicos de limpieza como jabón, toallas de papel o secadores de manos, y basureros.

NOTA Véase la NTC 6733:2024, Buenas prácticas de higiene, limpieza y desinfección en la industria turística. Requisitos

5.4.4 Requisitos para la ambientación del establecimiento

- a) El establecimiento debería utilizar listas de reproducción inspiradas en los sonidos y músicas locales, directamente relacionadas con la cultura y el concepto cultural del establecimiento.
- b) Para presentaciones musicales en vivo, se debe asegurar que estas respeten y visibilicen la cultura local

5.4.5 Requisitos para el menú y opciones gastronómicas

- a) El menú debe estar disponible en el idioma local y, al menos, en un segundo idioma, con traducciones que respeten los nombres y descripciones de los platos y bebidas.
- b) Se debe incluir al menos una opción vegetariana que respete los principios de la cocina tradicional.
- c) Debe haber agua potable disponible, y se debe garantizar su calidad para la preparación de alimentos y bebidas, cumpliendo con la normativa sanitaria vigente.

5.4.6 Requisitos para portadores de saberes de cocinas tradicionales

- a) Asegurar que el actor cultural que va a prestar el servicio de cocina tradicional tenga como mínimo la certificación en manipulación de alimentos.
- b) Verificar que el menaje y las instalaciones sean adecuadas para la prestación del servicio turístico cultural en cumplimiento con las condiciones Buenas prácticas de higiene.

NOTA Véase la NTC 6733:2024, Buenas prácticas de higiene, limpieza y desinfección en la industria turística. Requisitos

- c) Para ofrecer servicios turísticos directamente con cocinas tradicionales, el operador turístico debería:
 - i) Incentivar la compra de ingredientes que apoyen la economía local.
 - ii) promover que los ingredientes dispuestos para la cocina tradicional no estén en veda ni presenten ningún peligro.

5.5 Requisitos específicos para operadores de congresos eventos y convenciones, OPC

5.5.1 Se deben tener en cuenta los siguientes requisitos:

- a) Velar por la contratación de proveedores locales de servicios culturales para la exposición de muestras culturales
- b) Construir una base de datos de las comidas típicas de la región, y asegurar su inclusión en los menús ofrecidos durante el evento, promoviendo la valorización de la gastronomía local.
- c) Ofrecer comidas y bebidas típicas de la región, acompañadas de información que divulgue sus valores e importancia cultural, que ofrezca una experiencia gastronómica educativa para los participantes.
- d) Facilitar la participación de artistas locales y artesanos en el evento, proporcionando espacios para exponer su trabajo y promover la interacción con los asistentes.

- e) Desarrollar actividades paralelas al evento que incluyan visitas a sitios patrimoniales y culturales de la región, proporcionando a los participantes una inmersión directa en la riqueza cultural del destino.

5.5.2 Se deberían tener en cuenta los siguientes requisitos:

- a) Asegurar que la decoración del evento incluya elementos y símbolos representativos de las culturas locales, reflejando la identidad visual y simbólica del territorio.
- b) Incluir dentro del evento espacios informativos dedicados a la cultura local, destacando su importancia y articulación con el turismo.
- c) Incorporar en las narrativas del evento historias y temas que destaquen el patrimonio cultural del destino, utilizando medios audiovisuales y presentaciones que resalten su valor.

**ANEXO A
(INFORMATIVO)**

NIVELES DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS

Este anexo presenta los niveles de calidad para la prestación del servicio de observación de flora y fauna, de acuerdo con el Artículo 4 de la Resolución 0612 del 16 de mayo del 2024 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

NUMERAL	NIVELES DESTINOS Y ATRACTIVOS		
	ESENCIAL	AVANZADO	SOBRESALIENTE
4.	REQUISITOS GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TURISMO CULTURAL		
4.	GESTIÓN DEL TURISMO CULTURAL		
4.1.	Cumplimiento de requisitos legales		
4.1.1		X	x
4.1.2	X	X	X
4.2			
4.2 a)	X	X	X
4.2 b)	X	X	X
4.2 c)	X	X	X
4.2 d)	X	X	X
4.2 e)	X	X	X
4.3	Requisitos de calidad para la prestación de servicios turísticos en turismo cultural		
4,3,1	Comprensión del contexto de la organización sobre el turismo cultural.		
4,3,1,1	X	X	X
4,3,1,2	X	X	X
4,3,1,3		X	X
4,3,1,4 a) b) c)	X	X	X
4,3,2	Comprensión del cliente y las partes interesadas.		
4,3,2,1 a)	X	X	X
4,3,2,1 b)	X	X	X
4.3.2.2 a)	X	X	X
4.3.2.2 b)	X	X	X

4,3,2,3		X	X
4,3,3	Código de conducta		
	X	X	X
4,3,4	Diseño del servicio de turismo cultural		
4.3.4.1			
4,3,4,1,1	X	X	X
4,3,4,1,2 a)	X	X	X
4,3,4,1,2 b)	X	X	X
4,3,4,1,2 c)	X	X	X
4,3,4,1,2 d)	X	X	
4,3,4,1,2 e)	X	X	X
4,3,4,1,2 f)	X	X	X
4,3,4,1,2 g)	X	X	X
4,3,4,1,2 h)	X	X	X
4,3,4,1,2 i)	X	X	X
4,3,4,2		X	X
4,3,4,3		X	X
4.3.4.4	Aspectos de comunicación en el diseño de servicios turísticos en turismo cultural		
4,3,4,4,1	Comunicación en un segundo idioma		
4,3,4,4,1,1 a),		X	X
4,3,4,4,1,1 b)		X	X
4,3,4,4,2	Autenticidad en el diseño del servicio		
4,3,4,4,2,1 a),	X	X	X
4,3,4,4,2,1 b),	X	X	X
4,3,4,4,2,1 c),	X	X	X
4,3,4,4,2,1 d),	X		X
4,3,4,4,2,2	X	X	X
4.3.4.4.3	Validación del servicio turístico		
4.3.4.4.3.1	X	X	X

4.3.4.4.3.2 a)		X	X
4.3.4.4.3.2 b)	X	X	X
4.3.4.4.3.3 a)	X	X	X
4.3.4.4.3.3 b)		X	X
4.3.4.4.3.3 c)		X	X
4.3.5	Requisitos para operar el servicio de turismo cultural		
4.3.5.1	Reservas		
4.3.5.1.1	X	X	X
4.3.5.1.2	X	X	X
4.3.5.1.3		X	X
4.3.5.2	Requisitos generales previos y durante la ejecución del servicio		
4.3.5.2.1 a)	X	X	X
4.3.5.2.1 b)	X	X	X
4.3.5.2.1 c)	X	X	X
4.3.5.2.1 d)	X	X	X
4.3.5.2.1 e)	X	X	X
4.3.5.2.1 f)	X	X	X
4.3.5.2.1 g)		X	X
4.3.6	Requisitos de posservicio		
4.3.6.1		X	X
4.3.6.2	Mejora continua		
4.3.6.2 a)		X	X
4.3.6.2 b)		X	X
4.3.7	Otros requisitos de calidad para la prestación de servicio de turismo cultural		
4.3.7.1	Capacitación sobre turismo cultural		
4.3.7.1	X	X	X
4.3.7.2	Promoción y mercadeo de servicios turísticos en el turismo cultural		
4.3.7.2.1		X	X
4.3.7.2.2 a)	X	X	X

4.3.7.2.2 b)	X	X	X
4.3.7.2.2 c)	X	X	X
4.3.7.2.2 d)	X	X	X
4.3.7.2.3			X
4.3.7.2.4		X	X
4.3.7.2.5		X	X
4.4	Requisitos de seguridad para la prestación de servicios turísticos en turismo cultural.		
4.4.1	Gestión de riesgos		
4.4.1.1 a)	X	X	X
4.4.1.1 b)	X	X	X
4.4.1.1 c)	X	X	X
4.4.1.1 d)	X	X	X
4.4.1.1 e)	X	X	X
4.4.2	Preparación y respuesta ante emergencias		
4.4.2.1 a)	X	X	X
4.4.2.1 b)	X	X	X
4.4.2.1 c)	X	X	X
4.4.2.1 d)	X		X
4.5	Requisitos de sostenibilidad para la prestación de servicios turísticos en turismo cultural - Programa para la sostenibilidad en servicios de turismo cultural		
4.5.1	X	X	X
4.5.2 a)	X	X	X
4.5.2 b)	X	X	X
4.5.2 c)	X	X	X
4.5.3	X	X	X
4.6	Requisitos de accesibilidad para la prestación de servicios turísticos en turismo cultural		
4.6 a)		X	X
4.6 b)			X
4.6 c)			X
4.6 d)	X	X	X

4.6 e)			X
5	REQUISITOS ESPECÍFICOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TURISMO CULTURAL		
5.1	Requisitos específicos para los guías turismo		
5.1.1 a)	X	X	X
5.1.1 b)	X	X	X
5.1.1 c)	X	X	X
5.1.1 d)	X	X	X
5.1.2 a)		X	X
5.1.2 b)	X	X	X
5.2	Requisitos específicos para las Agencias de Viajes		
5.2.1 a)	X	X	X
5.2.1 b)	X	X	X
5.2.1 c)	X	X	X
5.2.2		X	X
5.3	Requisitos específicos para establecimientos de alojamiento y hospedaje culturales		
5.3.1	Requisitos para la conservación cultural		
5.3.1 a)	X	X	X
5.3.1 b)	X	X	X
5.3.2	Requisitos de la relación con la comunidad local		
5.3.2 a)		X	X
5.3.2 b)		X	X
5.3.3	Criterios de planta y servicios de alojamiento y hospedaje		
5.3.3	X	X	X
5.4	Requisitos específicos para establecimientos de la industria gastronómica y bares		
5.4.1	Requisitos para el diseño y la decoración:		
5.4.1 a)	X	X	X
5.4.1 b)	X	X	X
5.4.2	Requisitos para la experiencia gastronómica		
5.4.2 a)		X	X
5.4.2 b)	X	X	X

5.4.3	Requisitos de los elementos del servicio		
5.4.3 a)		X	X
5.4.3 b)	X	X	X
5.4.3 c)	X	X	X
5.4.4	Requisitos para la ambientación del establecimiento		
5.4.4a)	X	X	X
5.4.4 b)	X	X	X
5.4.5	Requisitos para el menú y opciones gastronómicas		
5.4.5 a)		X	X
5.4.5 b)	X	X	X
5.4.5 c)	X	X	X
5.4.6	Requisitos para portadores de saberes de cocinas tradicionales		
5.4.6 a)	X	X	X
5.4.6 b)	X	X	X
5.4.6 c)		X	X
5.5	Requisitos específicos para Operadores de Congresos Eventos y Convenciones, OPC		
5.5.1 a)	X	X	X
5.5.1 b)			X
5.5.1 c)	X	X	X
5.5.1 d)		X	X
5.5.1 e)			X
5.5.2 a)	X	X	X
5.5.2 b)		X	X
5.5.2 c)	X	X	X

BIBLIOGRAFÍA

- [1] COLOMBIA. MINISTERIO DE CULTURA. Patrimonio Cultural Inmaterial. [sitio web]. s.f. Ministerio de Cultura. Recuperado el 3 de mayo de 2024. Disponible en: <https://patrimonio.mincultura.gov.co/patrimonio/Paginas/default.aspx>
- [2] COLOMBIA. MINISTERIO DE CULTURA DE COLOMBIA. Política para la Gestión, Protección y Salvaguardia del Patrimonio Cultural. En: Compendio de Políticas Culturales. Bogotá: Ministerio de Cultura de Colombia, 2020, pp. 225-247. Fecha de consulta: 16 de abril. Disponible en https://www.mincultura.gov.co/ministerio/politicas-culturales/gestion-proteccion-salvaguardia/Documents/02_politica_gestion_proteccion_salvaguardia_patrimonio_cultural.pdf
- [3] COLOMBIA. MINISTERIO DE LAS CULTURAS, LAS ARTES Y LOS SABERES. Plan Nacional de Cultura 2024-2038: Cultura para el Cuidado de la Diversidad de la Vida, el Territorio y la Paz. Bogotá: Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes, 2024. Fecha de consulta 16 de abril. Disponible en https://www.mincultura.gov.co/plan-nacional-de-cultura-2024-2038/Documents/PLAN%20NACIONAL%20CULTURA_14-03-2024.pdf
- [4] INTERNATIONAL COUNCIL ON MONUMENTS AND SITES. International Charter for Cultural Heritage Tourism 2021: Reinforcing cultural heritage protection and community resilience through responsible and sustainable tourism management [borrador]. Charenton-le-Pont: ICOMOS, 2021. Fecha de consulta 16 de abril de 2024. Disponible en https://www.icomos.org/media/com_acymailing/upload/ictc_draftcharter_culturalheritage_final_22072021_1.pdf
- [5] UNESCO. Policy guidelines: Defining the relationship between world heritage and sustainable tourism. Paris: UNESCO, 2009. Fecha de consulta 16 de abril de 2024. Disponible en <https://whc.unesco.org/document/137363>
- [6] MARKHAM, Adam, OSIPOVA, Elena, LAFRENZ SAMUELS, Kathryn y CALDAS. Astrid. World Heritage and Tourism in a Changing Climate. Nairobi: UNEP, 2016. Fecha de consulta 16 de abril de 2024. Disponible en: <https://whc.unesco.org/en/tourism-climate-change/>
- [7] UNESCO. UNESCO World Heritage Sustainable Tourism Online Toolkit, Guide 8: Managing Visitor Behaviour. Paris: UNESCO, s.f. Fecha de consulta 16 de abril de 2024. Disponible en <https://whc.unesco.org/en/sustainabletourismtoolkit/guide8/>
- [8] GLOBAL SUSTAINABLE TOURISM COUNCIL. Criterios GSTC para Tour Operadores, versión 3. Washington: Global Sustainable Tourism Council, 2016. Fecha de consulta 15 de junio de 2024. Disponible en https://www.gstcouncil.org/wp-content/uploads/Spanish-Español-GSTC-Industry_Criteria_with_tour_operators_indicators_Dec2016.pdf
- [9] KLIMKEIT, Dirk; TANG, Chun Meng, y THIRUMARAN, K. (2021). "Introduction: Service excellence in Asian tourism and hospitality", en Service Excellence in Tourism and Hospitality: Insights from Asia. Nueva York: Springer, 2021, pp. 1-7.
- [10] KIM, Soojung; WHITFORD, Michelle, y ARCODIA, Charles. "Development of intangible cultural heritage as a sustainable tourism resource: the intangible cultural heritage practitioners' perspectives". Journal of Heritage Tourism, Vol. 14, No. 5-6, 2019, pp. 422-435, DOI: [10.1080/1743873X.2018.1561703](https://doi.org/10.1080/1743873X.2018.1561703).

- [11] PROCOLOMBIA. Toolkit Narrativas Regionales De Turismo. Bogotá, Colombia: Procolombia, s.f. Disponible en: https://regions.colombia.travel/sites/default/files/2022-04/Toolkit-NarrativasRegionales_Digital_20.pdf
- [12] INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Requisitos para la prestación del servicio de guionaje (guianza) turístico. NTC 6507. Bogotá, Colombia: El Instituto, 2021, 18 pp.
- [13] INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. Tourism and related services — Traditional restaurants — Visual aspects, decoration and services. ISO 21621. Ginebra, Suiza: ISO, 2021, 18 pp.
- [14] INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. Tourism and related services — Heritage hotels — Equipment and service requirements. ISO 21620. Ginebra, Suiza: ISO, 2021, 14 pp.
- [15] UNESCO, 1974, adaptado de la Convención Sobre la Protección del Patrimonio Mundial, Cultural y Natural
- [16] COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 397 de 1977 (7 de agosto), “Por la cual se desarrollan los Artículos 70, 71 y 72 y demás Artículos concordantes de la Constitución Política y se dictan normas sobre patrimonio cultural, fomentos y estímulos a la cultura, se crea el Ministerio de la Cultura y se trasladan algunas dependencias.” Bogotá, Colombia: Registro Distrital, No. 43102, 7 de agosto de 1997.
- [17] LOPEZ SORZANO, Maria Claudia; GARCÍA SCHILLER, Claudia; MEDIRNA GERENA, Luz Amparo. Manual para Inventarios de Bienes Culturales Inmuebles. Bogotá, Colombia: Ministerio de Cultura, 2005, 84 pp. Disponible en: <https://culturantioquia.gov.co/wp-content/uploads/2022/12/Manual-inventario-Bienes-Inmuebles.pdf>
- [18] ONU TURISMO. Turismo y cultura [sitio web]. Consultado el 25 de junio de 2025. Disponible en: <https://www.unwto.org/es/turismo-y-cultura>
- [19] ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. 1.1 Definición y finalidad. En Capítulo 1: ¿Qué es un salario mínimo? [sitio web]. Consultado el 25 de junio de 2025. Disponible en: <https://www.ilo.org/es/resource/11-definicion-y-finalidad>

PREPARADO POR: _____

LAURA NEIRA

AN: MV

La normalización fomenta la productividad, competitividad y crecimiento sostenible. Tu participación en el proceso de normalización nos permite aportar a la construcción de un mejor país. **Accede a toda la información en los siguientes portales:**



econecta.icontec.org/

La normalización a un clic. Participa en el proceso de Normalización de manera más activa a través de nuestra plataforma e-conecta.



ecollection.icontec.org/

Información que evoluciona, conocimiento que avanza. Conoce nuestro servicio de suscripción al catálogo de normas nacionales e internacionales que tenemos para ti. Más información cdi@icontec.org

Tienda Virtual

www.tienda.icontec.org

Conoce nuestra sala de consulta virtual y las normas técnicas, publicaciones y cursos de tu interés, por medio de la tienda virtual.



www.campus.icontecvirtual.edu.co

Conoce nuestra oferta académica y los recursos educativos gratuitos que ponemos a tu disposición para impulsar tu desarrollo.

Somos expertos en cada sector económico:



Tenemos una amplia presencia en Colombia y Latinoamérica

COLOMBIA
Apartadó
Armenia
Barranquilla
Barrancabermeja
Bogotá
Bucaramanga
Cali
Cartagena

Cúcuta
Manizales
Medellín
Montería
Ibagué
Neiva
Pereira
Pasto
Villavicencio

LATAM
Bolivia
Costa Rica
Chile
Ecuador
El Salvador
Guatemala
Honduras
México

México
Panamá
República Dominicana
Perú

Canales de atención al cliente:

Colombia: #426
Resto del país: 01 8000 94 9000
cliente@icontec.org

Contamos con 60 años de trayectoria