



PROGRAMA DE TRANSFORMACION PRODUCTIVA

# **MANUAL DE ESTÁNDARES BÁSICOS DE LAS ORGANIZACIONES HOTELERAS QUE OFRECEN SERVICIOS EN PROGRAMAS DE TURISMO EN SALUD**





## PROGRAMA DE TRANSFORMACION PRODUCTIVA

El equipo técnico de SIGIL CONSULTING GROUP S.A. que participó en el siguiente proyecto fue el siguiente:

Nelson Hernández M Director del Proyecto  
Sandra Gutierrez Consultora  
Claudia Mora Consultora

Este documento, se hizo posible gracias al apoyo financiero de BANCOLDEX en el Marco del Programa de Transformación Productiva (PTP). Las opiniones expresadas aquí son las de los autores y no reflejan necesariamente una declaración o política oficial de la BANCOLDEX o del PTP. El equipo técnico de SIGIL CONSULTING GROUP S.A., agradecen al personal directivo y técnico del PTP por el apoyo brindado durante la ejecución del proyecto.

## CONTENIDO

### SIGLAS 6

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>7</b>
<b>1 JUSTIFICACIÓN Y ALCANCE DE LA GUÍA .....</b>	<b>8</b>
<b>2 CONCEPTOS BÁSICOS .....</b>	<b>10</b>
2.1 TURISMO DE SALUD .....	10
2.2 CALIDAD .....	14
2.3 CALIDAD DEL SERVICIO EN SECTOR DEL TURISMO .....	16
2.4 CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD .....	17
2.5 INFRAESTRUCTURA PARA LA CALIDAD EN COLOMBIA .....	19
2.5.1 ORGANISMOS DE NORMALIZACIÓN .....	20
2.5.2 ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN.....	21
2.5.3 ORGANISMOS DE ACREDITACIÓN.....	22
2.5.4 ORGANISMOS EVALUADORES DE LA CONFORMIDAD.....	24
<b>3 GUÍA INDICATIVA DE ESTÁNDARES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TURISMO EN SALUD EN EL SECTOR HOTELERO .....</b>	<b>26</b>
3.1 IDENTIFICACIÓN DE SERVICIOS.....	30
3.2 AUTOEVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS .....	33
3.2.1 REQUISITOS PARA LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE (EAH).....	37
3.2.2 REQUISITOS PARA LAS PISCINAS O SIMILARES. ....	57
3.2.3 REQUISITOS PARA LOS ESTABLECIMIENTOS QUE CUENTEN CON TERMALES .....	62
3.2.4 REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS LOGÍSTICOS COMPLEMENTARIOS .....	65
3.2.5 REQUISITOS PARA LOS ESTABLECIMIENTOS DE ESTÈTICA ORNAMENTAL.....	74
3.2.6 REQUISITOS PARA LOS ESTABLECIMIENTOS DE ESTÈTICA FACIAL Y CORPORAL.....	79
3.2.7 REQUISITOS PARA LAS INTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD .....	83
3.2.8 REQUISITOS PARA LOS CENTROS DE ACONDICIONAMIENTO Y PREPARACIÓN FÍSICA - CAPF.....	86
3.2.9 REQUISITOS PARA LOS ESTABLECIMIENTOS QUE REALIZAN TÉCNICAS COMPLEMENTARIAS.....	90
3.3 PLAN DE MEJORAMIENTO .....	91
3.4 SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO .....	92

## INDICE DE DIAGRAMAS

DIAGRAMA 1. CADENA DEL SERVICIO DE TURISMO DE SALUD .....	13
DIAGRAMA 2. COMPONENTES DEL SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD EN SALUD .....	19
DIAGRAMA 3. PASOS PARA LA APLICACIÓN DE LA GUÍA .....	27
DIAGRAMA 4. METODOLOGÍA DE APLICACIÓN DE LA GUÍA PRÁCTICA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TURISMO EN SALUD PARA EL SECTOR HOTELERO .....	29
DIAGRAMA 5 FACTORES PARA LA GESTIÓN DE UN EAH .....	39
DIAGRAMA 6. CLASIFICACIÓN DE LAS PISCINAS .....	57

## INDICE DE TABLAS

TABLA 1. CLASIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TURISMO DE SALUD .....	12
TABLA 2. IDENTIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TURISMO DE SALUD .....	30
TABLA 3. VALORACIÓN DE LOS REQUISITOS O ESTÁNDARES DE CUMPLIMIENTO OBLIGATORIO .....	34
TABLA 4. VALORACIÓN DE LOS REQUISITOS O ESTÁNDARES DESEABLES .....	34
TABLA 5. EJEMPLO DE VALORACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DESEABLES PARA UN EAH .....	35
TABLA 7. ESTÁNDARES OBLIGATORIOS PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE .....	37
TABLA 9. ESTÁNDARES DESEABLES PARA TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE .....	40
TABLA 11. ESTÁNDARES DESEABLES PARA EAH CON TURISTAS QUE REQUIERAN NIVEL DE CUIDADO MEDIANO Y ALTO .....	54
TABLA 12. ESTÁNDARES OBLIGATORIOS PARA ESTABLECIMIENTOS DE PISCINAS Y SIMILARES .....	58
TABLA 13. ESTÁNDARES DESEABLES PARA ESTABLECIMIENTOS DE PISCINA O SIMILARES .....	61
TABLA 14. ESTÁNDARES OBLIGATORIOS PARA ESTABLECIMIENTOS QUE CUENTEN CON TERMALES.....	62
TABLA 15. ESTÁNDARES DESEABLES PARA ESTABLECIMIENTOS QUE CUENTEN CON TERMALES .....	63
TABLA 16. REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA SERVICIOS DE TRANSPORTE .....	65
TABLA 17. REQUISITOS DESEABLES PARA SERVICIOS DE TRANSPORTE.....	67
TABLA 18. REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA AGENCIAS DE VIAJES CON SERVICIOS DE TURISMO DE SALUD .....	68
TABLA 19. REQUISITOS DESEABLES PARA AGENCIAS DE VIAJES CON SERVICIOS DE TURISMO DE SALUD .....	70
TABLA 20. REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA GUÍAS DE TURISMO .....	71
TABLA 21. REQUISITOS DESEABLES PARA GUÍAS DE TURISMO .....	73
TABLA 22. REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA ESTABLECIMIENTOS DE ESTÈTICA ORNAMENTAL.....	74
TABLA 23. REQUISITOS DESEABLES PARA ESTABLECIMIENTOS DE ESTÈTICA ORNAMENTAL .....	77
TABLA 24. REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA ESTABLECIMIENTOS DE ESTÈTICA FACIAL Y CORPORAL .....	79
TABLA 25. REQUISITOS DESEABLES PARA ESTABLECIMIENTOS DE ESTÈTICA FACIAL Y CORPORAL .....	82
TABLA 26. REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD .....	84
TABLA 27. ESTÁNDARES DESEABLES PARA LAS INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD .....	84
TABLA 28. REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA CENTROS DE ACONDICIONAMIENTO Y PREPARACIÒN FÌSICA CAPF.....	87
TABLA 29. ESTÁNDARES DESEABLES PARA CENTROS DE ACONDICIONAMIENTO Y PREPARACIÒN FÌSICA.....	88
TABLA 30. REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA ESTABLECIMIENTOS QUE REALIZAN TÉCNICAS COMPLEMENTARIAS .....	90
TABLA 31. REQUISITOS DESEABLES PARA ESTABLECIMIENTOS QUE REALIZAN TÉCNICAS COMPLEMENTARIAS .....	90
TABLA 32. ESTRUCTURA DEL PLAN DE MEJORAMIENTO .....	91

## SIGLAS

ACODRES	Asociación Colombiana de Restaurantes y Similares
ACOLTES	Asociación Colombiana del Transporte Terrestre Automotor Especial
ANATO	Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo
CAPF	Centro de Acondicionamiento y Preparación Física
COTELCO	Asociación Hotelera de Colombia
EAH	Establecimiento de Alojamiento y Hospedaje
ICONTEC	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación
INVIMA	Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos
IPS	Institución Prestadora de Servicios de Salud
ISO	Organización Internacional para la Normalización
ISO/IEC	Organización Internacional para la Normalización / Comisión Electrotécnica Internacional
ISQua	Sociedad Internacional para la Calidad en el Cuidado de la Salud
JCI	Joint Commision International
MinCIT	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
NTC	Norma Técnica Colombiana
NTS – AV	Norma Técnica del Sector - Agencias de Viajes
NTS-GT	Norma Técnica del Sector Guías de Turismo
NTSH	Norma Técnica del Sector Hotelero
ONAC	Organismo Nacional de Acreditación de Colombia
PAMEC	Programa de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad
PTP	Programa de Transformación Productiva
RNT	Registro Nacional del Turismo
SOGCS	Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud
SUA	Sistema Único de Acreditación
USN	Unidad Sectorial de Normalización

## INTRODUCCIÓN

El Turismo en Salud es una de las estrategias prioritarias del Programa de Transformación Productiva y la calidad de los servicios a través de la habilitación y las acreditaciones de los servicios y la implementación de procesos de mejoramiento y optimización continua en toda la cadena de servicio se convierte en una de las piezas claves para que el país pueda consolidar la oferta de servicios.

En el marco de la estrategia de fortalecer la capacidad de país para ofrecer servicios de salud competitivos y de alta calidad se hace importante poner a disposición del sector hotelero una guía básica que le permita desarrollar, de manera segura y bajo el marco normativo vigente, y ofrecer con altos estándares de calidad las actividades relacionadas con la prestación de los servicios enmarcados en turismo en salud, que garanticen la seguridad, bienestar y satisfacción del usuario de los servicios.

Esta guía tiene un carácter indicativo y se convierte en una herramienta importante para que las organizaciones hoteleras que prestan servicios complementarios a los programas de Turismo en Salud puedan contar con un marco estandarizado que permita identificar y valorar el grado de cumplimiento de un conjunto de estándares básicos definidos a partir de la normatividad vigente y estructurar planes y estrategias de respuesta para avanzar en cumplimiento de estos estándares.

Esta guía es un primer paso para avanzar en el mejoramiento de los servicios, bajo un esquema progresivo y gradual para que el sector hotelero esté en capacidad de fortalecer la oferta de servicios.

## 1 JUSTIFICACIÓN Y ALCANCE DE LA GUÍA

El punto de partida para el establecimiento de un conjunto de parámetros indicativos actividades para el mejoramiento de la calidad de los servicios prestados a los turistas de salud por parte de las organizaciones hoteleras se constituye en un activo que tiene incidencia directa en la salud en la satisfacción, la fidelización y el posicionamiento del país como destino para el turismo de bienestar y el turismo médico.

Teniendo en cuenta que el sector de Turismo y el sector salud en Colombia han tenido desarrollos considerables en la búsqueda de la calidad en los servicios, con esta propuesta se busca avanzar en la formulación de unos estándares que estén armonizados con el marco normativo de la calidad de los servicios de salud garantizando la sinergia entre los servicios y hoteleros a favor del mejoramiento de la calidad en la oferta de servicios a los turistas de salud.

Si bien los establecimiento de alojamiento y hospedaje no son instituciones de salud, no se debe olvidar que el turista médico es ante todo un paciente y que sus necesidades se centran en la promoción, la prevención, el diagnóstico, el tratamiento o la rehabilitación de una enfermedad. Por tanto, las organizaciones que incursionen en la prestación de servicios de turismo de salud han de ser lo suficientemente conscientes y flexibles para satisfacer estos requerimientos, considerando que el turista de salud requiere atención especial por parte de las organizaciones del sector salud y de los prestadores turísticos, lo cual demanda una logística plenamente coordinada para obtener el mejor resultado en términos de salud, bienestar y de calidad en los servicios prestados.

En este contexto, la presente guía tiene como objetivo principal incentivar a las organizaciones de salud y a los hoteles para convertir el cumplimiento de estándares en una práctica regular, al mismo tiempo que contribuye al mejoramiento de la calidad de los servicios de turismo en salud y optimiza la competitividad en la oferta de servicios.

La Guía Práctica para la Prestación de Servicios de Turismo en Salud para el Sector Hotelero está dirigida a todos los establecimientos de alojamiento y hospedaje de cualquier tamaño en cualquier área geográfica del país que estén prestando o deseen prestar servicios dentro del marco del turismo médico o el turismo de bienestar, en concordancia con el sector salud.

En la guía se incluyen de manera especial los requisitos aplicables a los establecimientos de alojamiento y hospedaje pero además se incluyeron requisitos para establecimientos de estética ornamental, establecimientos de estética facial y corporal, prestadores de servicios de salud, establecimientos que realizan técnicas complementarias, empresas de transporte y guías turísticos por hacer

parte de la cadena de servicios del turismo de salud. En esta guía se tienen en cuenta los requisitos de cumplimiento obligatorio y requisitos deseables para cada tipo de organización, los cuales están basados en dichos requisitos y tienen como referente estándares o normas nacionales e internacionales

El enfoque de la guía es servir de marco orientador para que las organizaciones incursionen dentro de los procesos de mejoramiento de calidad de servicios de salud y en este sentido su orientación es indicativa, por ello la guía permite a la organización realizar una autoevaluación de sus instalaciones y sus procesos y también evaluar las empresas con las cuales subcontrata o hace convenios o acuerdos para la atención integral del turista de salud.

Con esta guía se espera construir una plataforma básica para identificar los elementos claves que les permitirán a las organizaciones hoteleras que participan en los programas de Turismo en salud mejorar la oferta y la calidad de servicios de acuerdo con un conjunto de parámetros objetivos y medibles que sirvan para ajustarlos en forma progresiva.

## 2 CONCEPTOS BÁSICOS

### 2.1 TURISMO DE SALUD

El turismo de salud se relaciona con el viaje de una persona fuera de su lugar de residencia con el objetivo primordial de recibir servicios de salud a nivel médico o de bienestar, clasificándolo en Turismo Médico y Turismo de Bienestar<sup>1</sup>.

El Turismo Médico hace referencia a los viajes donde se reciben tratamientos curativos, estéticos o preventivos y comprende tres categorías:

- Salud Curativa

Promueve la salud de las personas a través de múltiples modalidades de tratamiento, para entender y mejorar la calidad de vida del individuo y su enfermedad. Se entiende entonces por salud curativa aquellas atenciones enfocadas al tratamiento sistémico del individuo y su patología, involucrando la fase diagnóstica, seguida por su tratamiento integral y posterior rehabilitación. En esta categoría se encuentran los servicios de atención en salud en las áreas de Consulta Externa, Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica, Internación y Quirúrgicos. En esta modalidad se busca responder a la siguiente necesidad del usuario “Quiero tratar mi preocupación médica específica”<sup>2</sup>.

- Salud Preventiva

Identifica factores de riesgo apuntando a la prevención de la aparición de la enfermedad. Busca optimizar la salud en la transición de diversas etapas de la vida tales como embarazo, adolescencia, adultez y envejecimiento saludable etc. Es salud preventiva todas las atenciones enfocadas a la promoción de la salud y prevención de la enfermedad, en los ciclos vitales del individuo previniendo la aparición de patologías relacionadas con factores intrínsecos y extrínsecos del individuo tales como edad, hábitos y herencia entre otros. En esta categoría se encuentran servicios de promoción y prevención en salud, apoyo

---

<sup>1</sup> Programa de Transformación Productiva. Plan de negocios para el subsector de Turismo de Bienestar en Colombia. Resumen ejecutivo Abril 2013. p.4

<sup>2</sup> Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Desarrollando sectores de clase mundial en Colombia. Informe Final. Sector Turismo de Salud. 2009. p.5

diagnóstico y complementación terapéutica y consulta externa. En esta modalidad el usuario optimiza su salud para prevenir enfermedades o lesiones<sup>3</sup>.

- Salud Estética

Estos servicios procuran dar respuesta a las expectativas relacionadas con la apariencia física que el individuo tiene de sí, buscando la satisfacción. Es salud estética todas las atenciones enfocadas a la mejoría y/o transformación de la función y de las características físicas del individuo en cualquier etapa de la vida. En esta categoría se encuentran servicios de apoyo diagnóstico y complementación terapéutica, consulta externa, quirúrgicos y de internación. El usuario, en este caso, busca dar respuesta a la siguiente necesidad: “Quiero verme mejor para poder sentirme mejor conmigo mismo”.<sup>4</sup>

En el Turismo de Bienestar se realizan actividades encaminadas al cuidado, a la prevención de enfermedades, al recibir tratamientos alternativos y al descanso y busca a través de las terapias alternativas y/o actividades de recreación y otras, satisfacer las necesidades y expectativas de bienestar demandadas por el individuo y a través de ellas la persona busca el bienestar físico y emocional y los servicios se demandan en tres dimensiones:

- Social: Satisfacción con relaciones y desempeño en roles sociales
- Espiritual/mental: Grado en el que una persona se siente positiva y entusiasta acerca de sí mismo y de la vida
- Físico/ambiental: Actividad física, comida saludable y nutrición, relación con el medio ambiente.<sup>5</sup>

El Turismo de bienestar agrupa todas las atenciones enfocadas a lograr el equilibrio físico y emocional del individuo y su relación con salud. En esta categoría se encuentran servicios de salud de consulta externa, promoción y prevención de la enfermedad, centros de acondicionamiento físico y servicios no catalogados de prestación de servicios de salud, tales como servicios de estética facial y corporal y estética ornamental.

---

<sup>3</sup> Ibid. p.5

<sup>4</sup> Ibid. p.5

<sup>5</sup> McKinsey & Company.- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo República de Colombia. Informe Final Sector Turismo de Salud. Bogotá. 2009. P.5

En la Tabla No. 1 se presenta una síntesis de los principales servicios de turismo de salud en las categorías de turismo de bienestar y turismo médico subdivididos en tipologías y grupos de servicios. En la prestación de estos servicios intervienen diferentes empresas de todos los subsectores del turismo y además instituciones prestadoras de servicios de salud.

**TABLA 1. CLASIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TURISMO DE SALUD**

<b>CATEGORIA</b>	<b>TIPOLOGIA</b>	<b>GRUPO</b>
<b>TURISMO DE BIENESTAR</b>	Servicios lúdico y recreativos	Actividades de descanso y recreación
	Servicios de estética ornamental, facial y corporal	Procedimientos de Estética ornamental
		Procedimientos de estética facial y corporal no invasivos
	Medical wellness- servicios de salud	Promoción de la salud y prevención de la enfermedad
		Medicina alternativa y terapias alternativas
		Centros de acondicionamiento y preparación física
Otras actividades	Técnicas complementarias	
<b>TURISMO MÉDICO</b>	Salud estética	Procedimientos de estética invasivos no quirúrgicos
		Procedimientos de estética invasivos quirúrgicos
	Salud preventiva	Promoción de la salud y Prevención de la enfermedad
	Salud curativa	Medicina alternativa y terapias alternativas
		Consulta Externa
		Apoyo diagnóstico y complementación terapéutica
		Procedimientos quirúrgicos
		Internación (Hospitalización)

Fuente: Sigil Consulting Group S.A.

La cadena del servicio del turismo de salud empieza cuando una persona decide que quiere o necesita trasladarse a otro lugar a recibir un servicio médico o de bienestar o una aseguradora de salud requiere trasladar su paciente a una institución con mayor grado de resolución. El contacto inicial puede ser realizado de diversas maneras, a través de una agencia de viajes especializada o no en turismo de salud, a través de un facilitador de turismo médico, a través de un prestador de servicios de salud o mediante un acuerdo entre aseguradoras.

Si uno solo de los eslabones de la cadena del servicio se rompe, si el turista tiene una mala experiencia en alguno de los puntos del circuito de servicios, la imagen y el posicionamiento de todo el servicio serán deteriorados y/o valorados como de mala calidad. Es por eso que cobra importancia el concepto de calidad y el concepto de atención integral de turista de salud y se hace necesario contar con estándares de calidad que aseguren que el turista de salud tendrá la mejor experiencia en la demanda de estos servicios especializados que buscan mejorar su condición de salud y bienestar.

**DIAGRAMA 1. CADENA DEL SERVICIO DE TURISMO DE SALUD**



Fuente: Sigil Consulting Group S.A.

Para satisfacer las necesidades y expectativas del turista de salud y brindar la mejor experiencia en aras de atraer más turistas de salud a nuestro país, todos los actores de la cadena del servicio deben estar perfectamente engranados y hacer esfuerzos que lleven al mejoramiento de la calidad, el posicionamiento del país en el mercado mundial del turismo de salud y por ello la cadena de prestación de servicios involucra varios procesos, agentes y organizaciones que deben estar adecuadamente integradas para garantizar el cumplimiento del servicio con la mejor calidad. En el Diagrama 1 se indican los principales componentes de esta cadena de servicio

## 2.2 CALIDAD

Según la norma ISO 9000:2005<sup>6</sup>, calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. Los requisitos son definidos por las normas legales, por los clientes y por la misma organización. Sin embargo, varios autores han expresado diferentes conceptos de la calidad.

Los diversos enfoques que definen la calidad y sus dimensiones coinciden en que la calidad depende de los requisitos del cliente.<sup>7</sup> Por ejemplo para Joseph Juran, la calidad está relacionada con las necesidades de precio, fecha de entrega y adecuación al uso del cliente. Para Armand Feigenbaum, la calidad no significa “mejor” sino “lo mejor para el cliente en servicio y precio”<sup>8</sup>.

Cobra entonces importancia averiguar las necesidades de los clientes. Estos requisitos del cliente deben traducirse en características medibles, y en productos y servicios reales, de esta forma es posible administrar la calidad.<sup>9</sup> Las necesidades de los turistas de salud cambian dependiendo de su condición de salud, de su edad, de su cultura y su religión, de su capacidad adquisitiva. La calidad del servicio nunca es percibida como idéntica entre dos clientes diferentes, ni permanece al mismo nivel cuando la percibe un cliente a lo largo del tiempo.<sup>10</sup> Es por lo anterior que las organizaciones que prestan servicios de turismo de salud deben ser lo suficientemente sensibles y flexibles para adaptarse a las necesidades de sus clientes, sean estos individuos, grupos u organizaciones que alimentan la cadena del servicio tales como aseguradoras de salud, prestadores de servicios de salud, agencias de viaje, etc.

---

<sup>6</sup> ICONTEC. ISO 9000:2005. Cláusula 3.1.1

<sup>7</sup> Edmundo Guajardo Garza. Administración de la Calidad Total. Conceptos y enseñanzas de los grandes maestros de la calidad. Editorial Pax. México. 1996. p.56

<sup>8</sup> Ibíd. p. 65

<sup>9</sup> Summers, Dona C. Administración de la Calidad. Editorial Pearson Educación. México. 2006. p. 16

<sup>10</sup> Maqueda L, Javier y Llaguno, José I. Marketing estratégico para empresas de servicios. Ediciones Díaz de Santos. Madrid. 1995. P. 234

Teniendo en cuenta que la calidad del servicio tiene dos dimensiones, la dimensión técnica u objetiva y una dimensión subjetiva o de percepción.

La globalización de la economía está revolucionando los sistemas de producción y las estructuras industriales. En los nuevos esquemas de competencia, la calidad, el diseño, la atención a clientes y subcontratantes, la rapidez de los plazos de entrega y, sobre todo, la capacidad de innovación de las empresas, son los factores más importantes para crecer y consolidar la participación en los mercados internos y externos.<sup>11</sup>

Por otro lado, no tener calidad tiene costos. Es evidente que el prestación de un servicio “hacer las cosas bien la primera vez” no añade costo al servicio pero si se hacen mal hay que corregirlas posteriormente y, esto sí representa costos extra para el productor y tiene implicaciones para el cliente.<sup>12</sup> Gestionar la calidad, trae beneficios para las organizaciones. La meta es lograr un alto nivel de calidad a través de una alta productividad en los procesos sin aumentar los recursos.<sup>13</sup>

La calidad en las organizaciones no es estática, supone el mejoramiento continuo de los procesos para hacerlos más eficientes para cumplir los requisitos del servicio o producto. Según la norma ISO 9000, la mejora continua es actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y es uno de los principios de la gestión de la calidad.

Es evidente que un proceso de mejoramiento continuo de la calidad es el conjunto de actividades administrativas y/o ingenieriles llevadas a cabo para lograr un mejoramiento continuo del nivel de calidad de los servicios para cumplir con las expectativas del cliente, pero con un bajo costo.<sup>14</sup>

Por lo tanto, la documentación de los procesos de la organización mediante procedimientos e instructivos y el registro de las actividades de mejoramiento facilita a las organizaciones la gestión de la calidad ya que permite:

- Conocer lo que se desea en materia de calidad evitando improvisaciones.
- Determinar claramente las responsabilidades, eliminando vacíos de poder y superposición de autoridad.
- Unificar los criterios resolviendo las discrepancias.

---

<sup>11</sup> OCDE. Guía operativa para programas de competitividad para la pequeña y mediana empresa. Informe de trabajo. 2002

<sup>12</sup> Edmundo Guajardo Garza. Administración de la Calidad Total. Conceptos y enseñanzas de los grandes maestros de la calidad. Editorial Pax. México. 1996. p. 69

<sup>13</sup> Acuña Acuña, Jorge. Mejoramiento de la calidad: Un enfoque a los servicios. Costa Rica. 2005.

<sup>14</sup> Acuña A., Jorge. Mejoramiento de la calidad: Un enfoque a los servicios. Costa Rica. 2005. p. 22

- Independizar los resultados sin importar la persona que lleve a cabo la actividad.
- Facilitar la formación del personal que se incorpora a la empresa.
- Facilitar las relaciones con los proveedores, clarifica las exigencias en materia de calidad.<sup>15</sup>

Este es uno de los elementos que justifica la preparación y aplicación de esta guía para mejorar en forma progresiva que se prestan a los turistas en salud desde las organizaciones hoteleras.

### 2.3 CALIDAD DEL SERVICIO EN SECTOR DEL TURISMO

El sector turístico no es ajeno a la tendencia mundial de gestionar la calidad, mediante el desarrollo de “actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad”<sup>16</sup> y que con la globalización de los mercados ha cobrado mayor importancia.

Un destino turístico o una organización hotelera que logra ser elegida entre la multiplicidad de ofertas con las que compite y que, además, alcanza la “fidelización” de sus visitantes mediante sus comentarios positivos a potenciales turistas, demuestra que existe una gestión eficaz y profesional basada en principios de calidad.<sup>17</sup> La calidad del servicio está directamente relacionada con la satisfacción del cliente, esta a su vez con la fidelización y esta última con la buena imagen y el posicionamiento de una organización. De esta manera, la calidad cobra importancia para alcanzar la competitividad en el mercado y para permanecer en él.

Según la Organización Mundial del Turismo la calidad es “el resultado de un proceso que implica satisfacción de todas las necesidades y expectativas legítimas de los consumidores respecto de los productos y servicios, a un precio aceptable, de conformidad a las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con las condiciones subyacentes que determinan la calidad tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de la actividad turística preocupada por su entorno humano y natural”<sup>18</sup>

Por considerar que el turismo es una poderosa herramienta de transformación social y en cumplimiento de los artículos 16 y 69 de la ley 300 de 1996, el MinCIT trazó el Plan Sectorial de Turismo 2011-2014. Entre los objetivos del Plan está mejorar la calidad de los

---

<sup>15</sup> Víctor Padrón Robaina. Sistemas de Calidad aplicados a los establecimientos hoteleros. Módulo 3. 2002. Consultado en [http://www.ulpgc.es/hege/almacen/download/4/4373/MODULO\\_3.pdf](http://www.ulpgc.es/hege/almacen/download/4/4373/MODULO_3.pdf)

<sup>16</sup> ICONTEC. ISO 9000:2005. Cláusula 3.2.8

<sup>17</sup> Secretaría de Turismo de la Nación. Organicemos las ideas. Manual para emprendedores turísticos. Argentina. 2008

<sup>18</sup> <http://sdt.unwto.org/en/content/quality-tourism>

servicios y destinos turísticos ofrecidos a los turistas nacionales y extranjeros, fortalecer el desarrollo de productos turísticos especializados y desarrollar iniciativas transversales para promover el desarrollo sostenible del turismo.<sup>19</sup> Están además planteadas allí las estrategias para lograr dichos objetivos y lograr hacer del turismo una estrategia de desarrollo sostenible para el país, que contribuya a la generación de empleo, a la prosperidad de las regiones y a dinamizar el círculo virtuoso del ascenso social.

La Ley 300 de 1996 incluyó la calidad como uno de los principios rectores de la actividad turística en Colombia. Es por esto que se han hecho grandes esfuerzos para promover la calidad en el sector del turismo a través de la emisión de normas técnicas para cada subsector.

Actualmente ha cobrado importancia el concepto de sostenibilidad o sustentabilidad como factor determinante para lograr la satisfacción de los clientes ya que ha aumentado la sensibilidad de las personas por el cuidado del medio ambiente y el respeto por la cultura de los pueblos. En este marco el turismo sostenible se define como "El turismo que tiene plenamente en cuenta sus impactos económicos, sociales y ambientales actuales y futuros, atendiendo las necesidades de los visitantes, la industria, las comunidades y el medio ambiente de acogida"<sup>20</sup>

El turismo sostenible tiene por objeto minimizar los efectos negativos de las actividades comerciales como la destrucción de los recursos naturales, la alteración del paisaje natural y de los ecosistemas, la contaminación ambiental al igual que los cambios culturales de la población de la región y la afectación de las partes interesadas por situaciones como el turismo sexual mediante el uso óptimo de los recursos ambientales el respeto por la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, la conservación de sus edificaciones y el patrimonio cultural vivo y los valores tradicionales y la generación de beneficios socioeconómicos para las comunidades anfitrionas.<sup>21</sup>

## 2.4 CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD

La atención de salud se define como el conjunto de servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población.

---

<sup>19</sup> Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Plan Sectorial de Turismo. 2011 – 2014. *"Turismo: factor de prosperidad para Colombia. 2011. p. 24*

<sup>20</sup> <http://sdt.unwto.org/en/content/about-us-5>

<sup>21</sup> <http://sdt.unwto.org/en/content/about-us-5>

Para el sector de la salud se entiende la calidad de la atención en salud como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios.<sup>22</sup> Es por esto que el gobierno nacional a través de la creación e implementación del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de Atención en Salud (SOGCS) como el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos busca desarrollar el sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país.

En Colombia todos los prestadores de servicios de salud, es decir, las instituciones prestadoras de servicios de salud, los servicios de transporte especial de pacientes de tipo aéreo, terrestre, fluvial o marítimo, los profesionales de la salud independientes y las empresas de objeto social diferente a salud dedicados a la prestación de servicios relacionados con la atención en salud, en las fases de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento o rehabilitación deben ajustarse a las normas vigentes legales de carácter general y específico.

El SOGCS está conformado por cuatro componentes, el Sistema Único de Habilitación, la Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención de Salud y el Sistema de Información para la Calidad, de carácter obligatorio los tres primeros, y el Sistema Único de Acreditación SUA que es de carácter voluntario. El SUA está destinado a demostrar, evaluar y comprobar el cumplimiento de niveles superiores de calidad por parte de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, las Empresas Administradoras de Planes de Beneficios EAPB y las Direcciones Departamentales, Distritales y Municipales que voluntariamente decidan acogerse a este proceso.

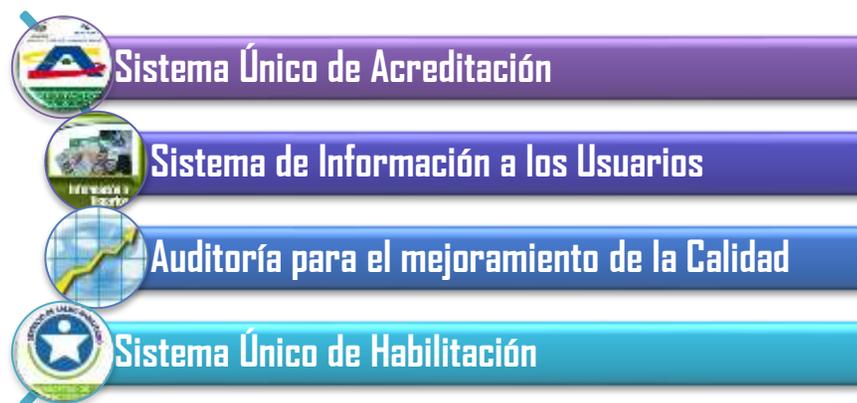
En el sector salud, el Sistema de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención de Salud, componente de carácter obligatorio, es la herramienta que permite desarrollar un mecanismo sistemático y continuo de evaluación y mejoramiento de la calidad observada respecto de la calidad esperada de la atención de salud que reciben los usuarios, lo que implica:

- La realización de actividades de evaluación, seguimiento y mejoramiento de procesos definidos como prioritarios.
- La comparación entre la calidad observada y la calidad esperada, la cual debe estar previamente definida mediante guías y normas técnicas, científicas y administrativas.
- La adopción por parte de las instituciones de medidas tendientes a corregir las desviaciones detectadas con respecto a los parámetros previamente establecidos y a mantener las condiciones de mejora realizadas.

---

<sup>22</sup> Ministerio de la Protección Social, Decreto 1011 de 2006.

DIAGRAMA 2. COMPONENTES DEL SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD EN SALUD



Fuente: Sigil Consulting Group con base en el Decreto 1011 de 2006

El mejoramiento de la calidad en salud hace que una vez construido un sistema de gestión de la calidad, se establezca de manera permanente el seguimiento al cumplimiento del mismo generando acciones de mejora que garanticen el ascender en los requerimientos de obligatorio cumplimiento y llegar a los niveles superiores de calidad en los requisitos voluntarios.

## 2.5 INFRAESTRUCTURA PARA LA CALIDAD EN COLOMBIA

El Subsistema Nacional de Calidad de Colombia, antes llamado Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología cumple las funciones de normalización, certificación, acreditación y evaluación de la conformidad y metrología. Mediante estas funciones, el Subsistema Nacional de la Calidad promueve en los mercados, la seguridad, la calidad, la confianza, la productividad y la competitividad de los sectores productivo e importador de bienes y servicios, y protege los intereses de los consumidores, en los asuntos relativos a procesos, productos y personas.<sup>23</sup>

<sup>23</sup> Presidencia de la República. Decreto 3257 de 2008

### 2.5.1 ORGANISMOS DE NORMALIZACIÓN



Según el Decreto 2269 de 1993, la normalización es la actividad que establece disposiciones para uso común y repetido, encaminadas al logro del grado óptimo de orden con respecto a problemas reales o potenciales, en un contexto dado. Consiste en la elaboración, la adopción y la publicación de las normas técnicas.<sup>24</sup>

Una norma técnica es un documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que suministra, para uso común y repetido, reglas, directrices y características para las actividades o sus resultados, encaminados al logro del grado óptimo de orden en un contexto dado. Las normas técnicas se deben basar en los resultados consolidados de la ciencia, la tecnología y la experiencia y sus objetivos deben ser los beneficios óptimos para la comunidad.

La función de normalización en Colombia es llevada a cabo por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC con el concurso de las Unidades Sectoriales de Normalización USN.

Las USN son aquellas reconocidas por el Organismo Nacional de Normalización y tienen como función la preparación de normas propias de un sector, dentro de los lineamientos internacionales establecidos para esta actividad, con la posibilidad de ser sometidas, ante el Organismo Nacional de Normalización, al proceso de adopción y publicación de Normas Técnicas Colombianas

En el sector turístico se han reconocido las siguientes Unidades sectoriales de Normalización:

- Asociación Hotelera de Colombia – COTELCO,
- Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo – ANATO,
- Asociación Colombiana de Restaurantes y Similares – ACODRES,
- Asociación Colombiana del Transporte Terrestre Automotor Especial – ACOLTES
- Universidad Externado de Colombia en el tema de turismo sostenible.

Una norma técnica puede volverse de cumplimiento obligatorio si es adoptada dentro de un reglamento técnico (Por ejemplo Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE o las Buenas Prácticas de Manufactura BPM) u otra norma legal (Ley, decreto, resolución, acuerdo).

---

<sup>24</sup> Presidencia de la República de Colombia. Decreto 2269 de 1993.

Las normas pueden emitirse en varios niveles, el nivel de la normalización se refiere al alcance geográfico, político o económico de esta actividad:<sup>25</sup>

- Normalización internacional: Normalización en la que pueden participar los organismos de normalización de todos los países. A este nivel pertenecen la Organización Internacional para la Normalización (ISO), la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) y la Organización Internacional de Metrología Legal (OIML). ISO es una red mundial que identifica cuáles normas internacionales son requeridas por el comercio, los gobiernos y la sociedad; las desarrolla conjuntamente con los sectores que las van a utilizar; las adopta por medio de procedimientos transparentes basados en contribuciones nacionales proveniente de múltiples partes interesadas; y las ofrece para ser utilizadas a nivel mundial.<sup>26</sup>
- Normalización regional: Normalización en la que participan los organismos pertinentes de un área geográfica, política o económica del mundo. Dentro de estos pueden mencionarse CEN (Europa) y COPANT (América).
- Normalización nacional: Normalización que tiene lugar en un país específico, por ejemplo ICONTEC (Colombia), AFNOR (Francia), DIN (Alemania), ANSI (Estados Unidos).
- Normalización territorial: Normalización que tiene lugar en una división territorial de un país.
- Normalización sectorial: Tiene lugar en el ámbito de una asociación como por ejemplo COTELCO, ANATO, ACODRES y ACOLTES.

## 2.5.2 ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN

Según el Decreto 2269 de 1993, la certificación es el procedimiento mediante el cual una tercera parte de la constancia por escrito o por medio de un sello de conformidad de que un producto, un proceso o un servicio cumple los requisitos especificados en un reglamento una norma o especificación técnica.<sup>27,28</sup>

La tercera parte es un organismo de certificación que es una entidad imparcial, pública o privada, nacional, extranjera o internacional, que posee la competencia y la confiabilidad necesarias para administrar un sistema de certificación, consultando los intereses generales.

---

<sup>25</sup> <http://www.icontec.org.co/index.php?section=109>

<sup>26</sup> ISO- ONUDI. Organismos Nacionales de Normalización en Países en Desarrollo. Consultado en [http://www.iso.org/iso/fast\\_forward-es.pdf](http://www.iso.org/iso/fast_forward-es.pdf)

<sup>27</sup> Decreto 2269 de 1993

<sup>28</sup> <http://www.icontec.org.co/index.php?section=49>

Los organismos de certificación deben estar reconocido por un organismo de acreditación para garantizar su imparcialidad, su competencia y su confiabilidad.

Son ejemplos de certificación los obtenidos bajo la norma ISO 9001, la norma ISO 14001, ISO 18001 o el Certificado de Calidad Turística o el Sello Ambiental Colombiano.



El Certificado de Calidad Turística fue reglamentado en Colombia mediante la Resolución 650 de 2008 con el fin de mejorar la calidad de los servicios turísticos ofrecidos en Colombia, crear una herramienta informativa y comercial para diferenciar servicios turísticos que comparativamente presenten un mejor desempeño, Incentivar el crecimiento del mercado nacional de este tipo de servicios y promover un cambio hacia el consumo de servicios turísticos de óptima calidad entre otros.

Son ejemplos de certificación de personas los centros de reconocimiento de conductores o el Consejo Colombiano de Seguridad en temas de transporte de mercancías peligrosas; de certificación de procesos, las empresas que otorgan la certificación de sistemas de gestión como ICONTEC, Bureau Veritas o SGS; y de certificación de producto, las empresas que certifican la panela como COTECNA o el café como ALMACAFE “Carecer”.<sup>29</sup>

### 2.5.3 ORGANISMOS DE ACREDITACIÓN

La acreditación es un servicio de atestación y declaración de tercera parte sobre la competencia técnica y la imparcialidad de los organismos que evalúan la conformidad de productos y procesos con normas técnicas de mercado o con requisitos técnicos de exigencia legal.<sup>30</sup>



El organismo de acreditación es la entidad gubernamental que acredita y supervisa los organismos de certificación, los laboratorios de pruebas y ensayo y de metrología que hagan parte del sistema nacional de normalización, certificación y metrología.<sup>31</sup> En nuestro país esta función la cumple el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia ONAC. La actividad de acreditación de ONAC se realiza de conformidad con la norma

<sup>29</sup> <http://www.onac.org.co/modulos/contenido/default.asp?idmodulo=172>

<sup>30</sup> <http://www.onac.org.co/modulos/contenido/default.asp?idmodulo=243>

<sup>31</sup> Presidencia de la República de Colombia. Decreto 2269 de 1993.

NTC ISO/IEC 17011, aplicable al organismo de acreditación, y aplicando las normas técnicas de exigencia y aceptación global para cada una de las modalidades de organismos de evaluación de la conformidad, como se indica a continuación.

Las funciones principales del ONAC como organismo nacional de acreditación, son realizar actividades de acreditación de los organismos de evaluación de la conformidad de acuerdo con la normatividad internacional y nacional aplicable, representar los intereses del país ante organismos regionales e internacionales relacionados con actividades de acreditación y participar en foros nacionales, regionales e internacionales de interés y mantener un registro público actualizado de los organismos acreditados.

Los organismos de acreditación necesitan demostrar ellos mismos que son independientes e imparciales, y por esta razón se han establecido como entidades nacionales o regionales que en la práctica tienen que demostrar la existencia de acuerdos de reconocimiento mutuo por medio de la adhesión a organismos internacionales que se dedican a evaluaciones por pares entre ellos. En 2010 ONAC pasó de miembro asociado a miembro pleno de la Cooperación Interamericana de Acreditación IAAC y fue elegido como uno de los miembros de su Comité Ejecutivo. Igualmente, ONAC paso de miembro afiliado a miembro asociado de la Cooperación Internacional de Acreditación de Laboratorios ILAC y en febrero de 2010 fue admitido como Organismo de Acreditación Miembro del Foro Internacional de Acreditación IAF.



Hay organismos de acreditación especializados, por ejemplo en el sector de la salud el organismo de mayor reconocimiento a nivel mundial es la Sociedad Internacional para la Calidad en el Cuidado de la Salud ISQua. Esta es una organización global sin fines de lucro, independiente, con la misión de mejorar continuamente la calidad y la seguridad de la asistencia sanitaria en todo el mundo. Fue fundada en 1985, tiene una red de 100 organizaciones en 5 continentes del mundo, es aliada de la Organización Mundial de la Salud. El Programa Internacional de Acreditación de ISQua (IAP) es el programa líder de evaluación externa en Atención en Salud Internacional de su tipo. ISQua acredita a las organizaciones acreditadoras de programas de salud, tal es el caso de ICONTEC por lo tanto las organizaciones colombianas que cumplan los estándares del Sistema Único de Acreditación, a las cuales ICONTEC otorga la acreditación en Salud son acreditadas automáticamente por ISQua en virtud del Acuerdo de Reconocimiento Mutuo.



También tiene gran reconocimiento la Joint Commission International JCI que es la división con alcance internacional de Joint Commission que desde 1999 ha acreditado más de 500 instituciones de salud en Europa, Medio Oriente, Asia y el Pacífico. JCI trabaja con organizaciones de atención de la salud, gobiernos y activistas internacionales con la misión de mejorar de manera continua la seguridad y calidad de la atención en la comunidad internacional<sup>32</sup>. JCI es miembro de ISQua. La Organización y seis programas de acreditación de JCI han sido acreditados por ISQua lo cual confirma que sus estándares alcanzan los parámetros internacionales más altos<sup>33</sup>. En Colombia, el Instituto del Corazón de la Fundación Cardiovascular de Colombia, y el Hospital Universitario Fundación Santa Fe de Bogotá han sido acreditadas por JCI.

#### 2.5.4 ORGANISMOS EVALUADORES DE LA CONFORMIDAD

La evaluación de la conformidad es la demostración de que se cumplen los requisitos especificados relativos a un producto, proceso, sistema, persona u organismo. Incluye el ensayo/prueba, la inspección y la certificación.<sup>34</sup>

La evaluación de la conformidad es necesaria para el desarrollo de la economía de los países y el mejoramiento de las oportunidades de comercio internacional mediante la reducción de los obstáculos técnicos al comercio por cuanto demuestra que un producto o un servicio o una persona cumple unos requisitos especificados en un reglamento nacional o internacional o por un comprador, ayuda en la protección en temas como la salud, la construcción, el ambiente, etc.

Los organismos que realizan servicios de evaluación de la conformidad son los laboratorios de ensayo y calibración, los organismos de inspección y los organismos de certificación.

---

<sup>32</sup> <http://es.jointcommissioninternational.org/enes/Our-Mission/>

<sup>33</sup> <http://es.jointcommissioninternational.org/enes/ISQua-Accredited/>

<sup>34</sup> Norma Técnica Colombiana NTC-ISO/IEC 17000. Evaluación de la conformidad. Vocabulario y principios generales. Colombia. 2005.

En Colombia los organismos evaluadores de la conformidad son acreditados por ONAC bajo diferentes normas internacionales<sup>35</sup>:

- Organismos de Inspección: ISO/IEC 17020:1998
- Laboratorios de ensayo o prueba: ISO/IEC 17025:2005
- Laboratorios de calibración: ISO/IEC 17025:2005
- Laboratorios médicos o clínicos: ISO 15189:2007
- Organismos de certificación de personas: ISO/IEC 17024:2003
- Organismos de certificación de producto: ISO/IEC Guide 65:1996
- Organismos de certificación de sistemas de gestión: ISO/IEC 17021:2011

---

<sup>35</sup> <http://www.onac.org.co/modulos/contenido/default.asp?idmodulo=243>

### 3 GUÍA INDICATIVA DE ESTÁNDARES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TURISMO EN SALUD EN EL SECTOR HOTELERO

Esta guía es la herramienta que le permitirá a los establecimientos del sector hotelero identificar de manera práctica y paso a paso su forma de participación en la oferta de servicios de turismo en salud, realizando la autoevaluación del cumplimiento de los requisitos obligatorios y deseables a través de listas de chequeo donde se establecen los incumplimientos que posteriormente serán objeto de un plan de mejoramiento. De igual manera permite realizar la evaluación de los servicios logísticos de apoyo, y los demás servicios incluidos dentro de la cadena productiva del turismo en salud en cualquiera de los grupos mencionados.

La metodología propuesta requiere el total compromiso de la alta dirección de la organización, la sensibilización de todo el personal, la disponibilidad de tiempo para su realización, la disponibilidad de las evidencias del cumplimiento de los requisitos en todas las áreas de la organización y el compromiso de mejoramiento para lograr el cumplimiento de cada uno de los requisitos.

Previo al desarrollo de la metodología se hace necesario:

- Nombrar un responsable o líder
- Asignar personal responsable por cada proceso o área a evaluar quien debe asegurar la disponibilidad de la información necesaria para efectuar la autoevaluación.
- Conformar un equipo de autoevaluación con las personas identificadas.
- Definir un cronograma para la ejecución de la autoevaluación.
- Explicar a todo el personal de la organización el propósito de la metodología.
- Leer todas las listas de chequeo de manera general y entender su enfoque.

Durante el desarrollo de la metodología se debe:

- Facilitar los documentos y registros necesarios en cada proceso o área.
- Realizar la autoevaluación teniendo en cuenta cada lista de chequeo señaladas, estableciendo el porcentaje de avance y las acciones a realizar para lograr el cumplimiento de la totalidad de los requisitos.
- Elaborar un informe escrito con las principales conclusiones y las acciones a realizar para lograr el cumplimiento de cada uno de los requisitos.
- Comunicar los resultados a todo el personal de la organización.

- Establecer el plan de mejoramiento.<sup>36</sup>
- Realizar el seguimiento al cumplimiento del plan de mejoramiento

Después de la aplicación de la metodología se recomienda:

- Iniciar un nuevo ciclo de evaluación que genere el mejoramiento continuo en la calidad de la prestación de los servicios en el contexto del turismo de salud.

**DIAGRAMA 3. PASOS PARA LA APLICACIÓN DE LA GUÍA**



Fuente: Sigil Consulting Group S.A.

<sup>36</sup> Adaptado de: Secretaría de Turismo de Argentina. Dirección Nacional de Gestión de Calidad Turística. Directrices de Calidad Turística para Termas. p. 71

Para la aplicación de la Guía Indicativa de Estándares para la prestación de servicios de Turismo en Salud por parte del Sector Hotelero se proponen cuatro pasos:

**Paso 1:** Identificación de servicios. Se identifica los servicios de turismo en salud ofrecidos, de acuerdo con la categoría de los servicios, equivalente al nivel de complejidad de los servicios. Las categorías se han definido en función del nivel de complejidad servicios de bajo, medio o alto nivel de cuidado cada uno de estos niveles determina requisitos específicos a cumplir por parte del sector hotelero.

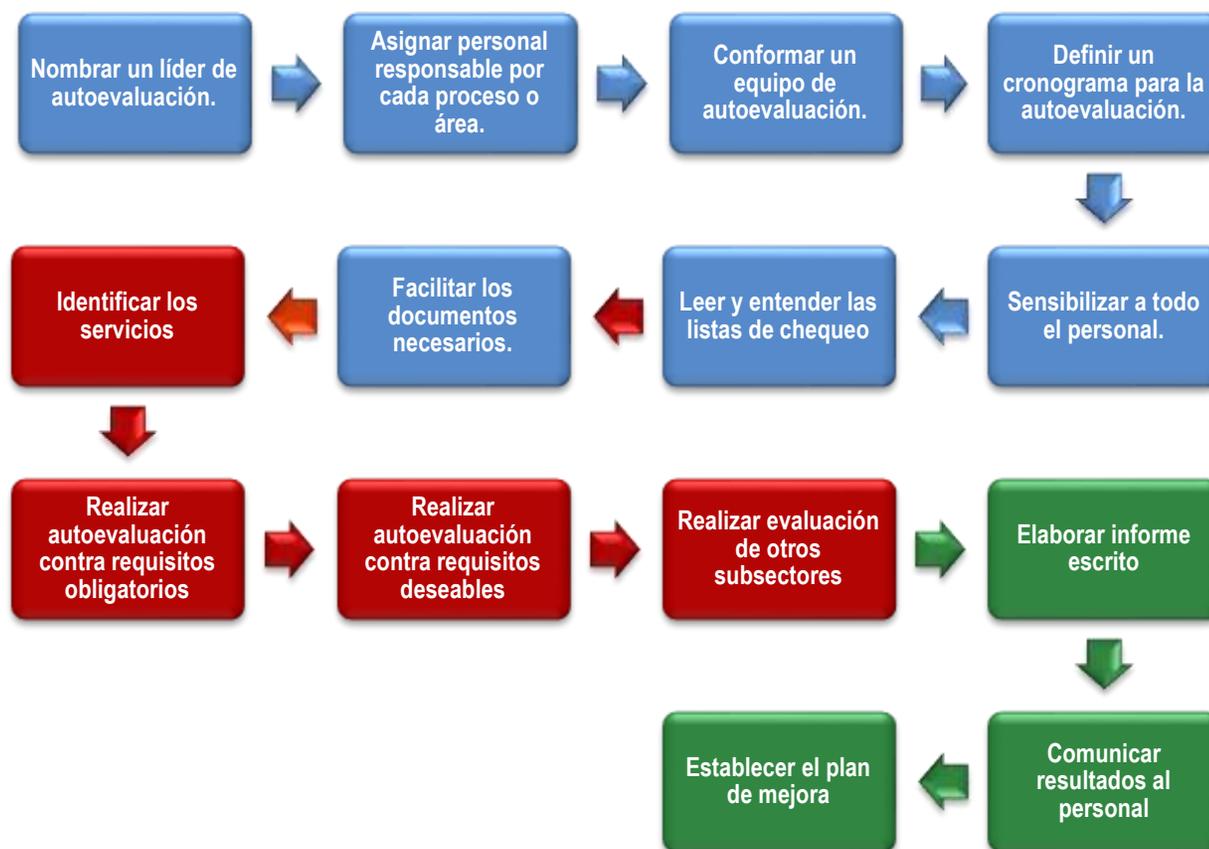
**Paso 2:** Autoevaluación de los servicios. Una vez obtenida la caracterización se procede a examinar cada uno de los requisitos y comparar en cada uno el desempeño de la organización, evaluando su enfoque y la ejecución. De esto se obtiene información que permite hacer un diagnóstico de los no cumplimientos que permitirán establecer el plan de mejoramiento.

**Paso 3:** Plan de mejoramiento. Una vez identificadas las acciones a realizar para lograr el cumplimiento de la totalidad de los requisitos se elabora un plan de trabajo donde se determinen las actividades, responsables y fechas de cumplimiento.

**Paso 4:** Seguimiento al plan de mejoramiento. Finalmente se realiza el seguimiento al cumplimiento del plan establecido. Si es necesario se realizan ajustes en cuanto a las fechas del cumplimiento cuando así se requiera.

El Diagrama 3 y el 4 resumen la metodología sugerida para la aplicación de la Guía Práctica para la Prestación de Servicios de Turismo en Salud para el Sector Hotelero.

**DIAGRAMA 4. METODOLOGÍA DE APLICACIÓN DE LA GUÍA PRÁCTICA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TURISMO EN SALUD PARA EL SECTOR HOTELERO**



Fuente: Sigil Consulting Group S.A.

### 3.1 IDENTIFICACIÓN DE SERVICIOS

En el contexto de la prestación de planes o servicios de turismo en salud es importante establecer en primera instancia el servicio o servicios de turismo en salud del cual ha sido objeto la persona, lo que indicará la categoría y el grupo dentro de la clasificación propuesta para los servicios de turismo en salud, permitiendo definir el nivel de cuidado que requieren los servicios prestados al turista de salud y los requisitos obligatorios y deseables a cumplir. De esta forma se busca que la oferta de servicios esté adecuada en función del tipo de tratamiento, servicio o intervención que se entrega al Turista en Salud.

Para lo anterior se utiliza la Tabla 2 donde se realiza la identificación y tipificación de los servicios. Esto permitirá establecer si el servicio corresponde a turismo de bienestar o de salud, el grupo y la tipología del servicio y el nivel de cuidado, información que orientará la ruta a seguir en la autoevaluación. Dentro de la tabla se relacionan los numerales que indican la lista de chequeo a aplicar, adicionales a los estándares o requisitos para Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje EAH contenidos en las tablas del numeral 3.2.1.

**TABLA 2. IDENTIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TURISMO DE SALUD**

EJEMPLOS DE SERVICIOS PRESTADOS DENTRO DEL PLAN DE TURISMO DE SALUD	SI	NO	GRUPO	TIPOLOGIA	CATEGORIA	NIVEL DE CUIDADO APLICABLE AL EAH	LISTA DE CHEQUEO QUE LE APLICA (Numeral)
Spa, baño turco, jacuzzi o centros termales de tipo lúdico.			Actividades de descanso y recreación	Servicios lúdicos y recreativos	TURISMO DE BIENESTAR	BAJO	Piscinas y establecimientos similares 3.2.2 Termales 3.2.3
Actividades que modifican temporalmente en color y apariencia la estética del cabello, la piel y las uñas, con elementos cosméticos y de maquillaje			Procedimientos de Estética ornamental	Servicios de Estética Ornamental, Facial y Corporal		BAJO	3.2.5

EJEMPLOS DE SERVICIOS PRESTADOS DENTRO DEL PLAN DE TURISMO DE SALUD	SI	NO	GRUPO	TIPOLOGIA	CATEGORIA	NIVEL DE CUIDADO APLICABLE AL EAH	LISTA DE CHEQUEO QUE LE APLICA (Numeral)
Limpieza facial y corporal, mascarillas, chocolaterapia, vinoterapia, lodoterapia, peeling facial y corporal estético, masoterapia, depilación no invasiva, bronceado no invasivo, aplicación de aparatología no controlada con fines estéticos, hidroterapia, termalismo, talasoterapia, spa, turco, jacuzzi.			Procedimientos de estética facial y corporal no invasivos			BAJO	3.2.6
Programas de nutrición, talleres de estilo de vida saludables y alimentación sana			Promoción de la salud y prevención de la enfermedad			BAJO	3.2.7
Medicina holística, bioenergética, homeopatía y sus modalidades, acupuntura y procedimientos asociados, terapia neural, terapia con filtros, terapias manuales, sanación pránica, reiki, medicina tradicional, cámara hiperbárica, terapia floral, aromaterapia, fitoterapia.			Medicina alternativa y terapias alternativas	Medical Wellness-Servicios de Salud		BAJO	3.2.7
Servicios médicos de protección, prevención, recuperación, rehabilitación, control y demás actividades relacionadas con el acondicionamiento físico (recreación, deporte y terapia física)			Centros de acondicionamiento y preparación física		TURISMO DE BIENESTAR	BAJO	3.2.8
Tai Chi Chuan, Feng Shui, yoga			Técnicas complementarias	Otras actividades		BAJO	3.2.9

EJEMPLOS DE SERVICIOS PRESTADOS DENTRO DEL PLAN DE TURISMO DE SALUD	SI	NO	GRUPO	TIPOLOGIA	CATEGORIA	NIVEL DE CUIDADO APLICABLE AL EAH	LISTA DE CHEQUEO QUE LE APLICA (Numeral)
Peeling mecánico o químico, depilación definitiva, tratamiento con aparatología controlada con fines estéticos (carboxiterapia, mesoterapia, hidrolipoclasia, bronceado con luz UV, oxígeno terapia hiperbárica), Odontología estética no quirúrgica, rehabilitación oral, botox u otra toxina botulínica, ácido hialurónico, restylane, plasma rico en plaquetas u otros rellenos faciales.			Procedimientos de estética invasivos no quirúrgicos	Salud Estética	TURISMO MÉDICO	BAJO	3.2.7
Mamoplastia de reducción o aumento, gluteoplastia, rinoplastia, blefaroplastia, abdominoplastia, implantología oral, hilos rusos, dermolipectomía, liposucción, otoplastia, implantes faciales y corporales de silicona, implantes capilares.			Procedimientos de estética invasivos quirúrgicos			MEDIANO	3.2.7
Chequeo ejecutivo, valoración del estado de salud asociado al ciclo vital- juventud, envejecimiento saludable.			Promoción de la salud y Prevención de la enfermedad	Salud Preventiva		BAJO	3.2.7
Bioenergética, homeopatía y sus modalidades, acupuntura y procedimientos asociados, terapia neural, terapia con filtros, terapias manuales, Sanación pránica, reiki, medicina tradicional, cámara hiperbárica, equino terapia, musicoterapia, arteterapia			Medicina alternativa y terapias alternativas	Salud Curativa		BAJO	3.2.7
Atención integral de patologías oftalmológicas, cardíacas, otorrinolaringología, urología, gastroenterología, del sistema nervioso,			Consulta Externa	Salud Curativa	TURISMO MÉDICO	BAJO	3.2.7

EJEMPLOS DE SERVICIOS PRESTADOS DENTRO DEL PLAN DE TURISMO DE SALUD	SI	NO	GRUPO	TIPOLOGIA	CATEGORIA	NIVEL DE CUIDADO APLICABLE AL EAH	LISTA DE CHEQUEO QUE LE APLICA (Numeral)
ortopedia, medicina interna, endocrinología, (obesidad mórbida, diabetes, cardiopatías, hipertensión arterial, stress)							
Medios utilizados para el diagnóstico de las patologías a tratar o como medio terapéutico (tratamientos para el cáncer, diálisis renal)			Apoyo diagnóstico y complementación terapéutica			<b>MEDIANO</b>	3.2.7
Cirugía cardiovascular, cirugía oftalmológica, cirugía bariátrica, cirugía ortopédica, cirugía general, oncología, neurocirugía			Procedimientos quirúrgicos			<b>ALTO</b>	3.2.7
Parte integral en los tratamientos que requieren intervenciones quirúrgicas (post-quirúrgicos) y del tratamiento de la patología como cáncer.			Internación			<b>ALTO</b>	3.2.7

Fuente: Sigil Consulting Group S.A.

Es importante anotar que los servicios logísticos de apoyo complementarios como el transporte turístico serán evaluados bajo los requisitos descritos en el numeral 3.2.4.1, los servicios de las agencias de viajes bajo los requisitos indicados en el numeral 3.2.4.2 y los guías de turismo bajo los requisitos establecidos en el numeral 3.2.4.3.

### 3.2 AUTOEVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS

Los EAH deben realizar inicialmente la autoevaluación frente a los estándares contenidos en el numeral 3.2.1 y posteriormente, de acuerdo a los servicios que preste dentro de sus instalaciones o en convenio con otras organizaciones e identificados en el numeral anterior, debe aplicar las demás listas de chequeo.

En cada numeral se encuentra primero el listado de los estándares o requisitos de cumplimiento obligatorio los cuales corresponden a la normatividad vigente aplicable al subsector que deben ser implementados. Esta lista de chequeo tiene cinco columnas, la

primera columna corresponde al requisito, la segunda es CUMPLE, la tercera NO CUMPLE, la cuarta EVIDENCIA ENCONTRADA y la quinta ACCIONES. El autoevaluador debe en este caso, leer el requisito, buscar la evidencia de su cumplimiento y definir si lo cumple o no. Dicha evidencia se describe en la cuarta columna EVIDENCIA ENCONTRADA. En caso de que no cumpla el requisito, debe anotar en la columna ACCIONES las actividades necesarias para cumplirlo.

**TABLA 3. VALORACIÓN DE LOS REQUISITOS O ESTÁNDARES DE CUMPLIMIENTO OBLIGATORIO**

REQUISITO	CUMPLE	NO CUMPLE	EVIDENCIA ENCONTRADA	ACCIONES

Luego encontrará los estándares deseables que corresponden a estándares superiores a los obligatorios, encaminados al mejoramiento de la calidad y a la satisfacción de los turistas de salud. La lista de chequeo de estándares deseables cuenta con una escala de 0 a 5 que valora el nivel o grado de implementación o de desarrollo del requisito, donde 0 es sin implementación y 5 ya es un aspecto mejorado y adicionalmente se estima el porcentaje indicativo de avance considerando que el 100% corresponde a un requisito completamente formalizado.

**TABLA 4. VALORACIÓN DE LOS REQUISITOS O ESTÁNDARES DESEABLES**

REQUISITO	0	1	2	3	4	5	%	EVIDENCIA ENCONTRADA	OPORTUNIDAD DE MEJORA

Escala:

0	1	2	3	4	5
Sin implementación	Implementación en Desarrollo	Implementación Parcial	Implementación Completa	Formalizado	Mejorado

La organización no ha realizado ninguna acción conducente a la aplicación.	La organización ha identificado la necesidad y ha iniciado acciones conducentes a su aplicación.	La organización realiza la aplicación pero en forma parcial.	La organización la aplica en forma completa.	La organización cuenta con registros y/o documentación de la aplicación.	La organización ha identificado y aplicado mejoras justificadas en registros y/o documentación
--	--	--	--	--	--

Fuente: Sigil Consulting Group S.A.

El autoevaluador debe, en este caso, leer el requisito, buscar la evidencia de su cumplimiento y definir la etapa de cumplimiento en que se encuentra este requisito. En caso de que el cumplimiento no esté en la etapa 5 debe anotar en la columna OPORTUNIDAD DE MEJORA las acciones necesarias para lograrlo. Para darle el valor al requisito se debe colocar el número de acuerdo a la columna correspondiente así: si esta sin implementación se coloca en la columna 0 el número 0 y así sucesivamente como se demuestra en el ejemplo de la Tabla 5.

**TABLA 5. EJEMPLO DE VALORACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DESABLES PARA UN EAH**

REQUISITO	0	1	2	3	4	5	%	EVIDENCIA ENCONTRADA	OPORTUNIDAD DE MEJORA
El EAH debería habilitar zonas de estacionamiento temporal de vehículos para la descarga o carga cómoda de equipaje y entrada y salida de clientes, junto al acceso principal, con la posibilidad de que el vehículo pueda ser parqueado en un estacionamiento accesible por el personal de acogida de recepción.						5	100	Cuenta con zona de descarga de pasajeros.	
 La señalización de seguridad (preventiva, informativa y de emergencia) debería estar conforme con el plan de emergencias.			2				40	La empresa ha identificado la necesidad de instalar señalización de seguridad sin embargo aún no se ha culminado la elaboración del Plan de emergencia.	Terminar la elaboración del Plan de emergencia.

REQUISITO	0	1	2	3	4	5	%	EVIDENCIA ENCONTRADA	OPORTUNIDAD DE MEJORA
 <p>El EAH debería establecer e implementar un programa de mantenimiento preventivo y registros de mantenimiento correctivo que garantice el buen estado de la edificación en las áreas internas y externas.<sup>37</sup></p>					4		80	Se ha realizado el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos críticos del hotel, se cuenta con un cronograma de mantenimiento preventivo.	Es necesario garantizar los recursos para que dicho cronograma de mantenimiento se cumpla todos los años.

En la lista de chequeo encontrará los siguientes símbolos que tienen el siguiente significado:

Símbolo	Significado	Requisito
	Documento	Cuando encuentre este símbolo quiere decir que para cumplir el requisito de este estándar, debe estar documentado, puede ser mediante una política, un procedimiento, un protocolo, etc.
	Registro	Cuando encuentre este símbolo quiere decir que para cumplir el requisito debe existir un registro que evidencie el cumplimiento de las actividades.
	Programa	Este símbolo indica que debe contar con un plan, un programa o un cronograma de las actividades del requisito.

<sup>37</sup> Ibid. p. 11

### 3.2.1 REQUISITOS PARA LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE (EAH)

Un EAH o de hospedaje es el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de alojamiento no permanente inferior a 30 días, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios o accesorios de alojamiento, mediante contrato de hospedaje. En este grupo se pueden encontrar albergues, refugios, hostales, apartahoteles, viviendas o apartamentos turísticos, alojamientos rurales, hoteles, posadas turísticas y campamentos.

#### 3.2.1.1 Requisitos de cumplimiento obligatorio

Un hotel o cualquier EAH debe cumplir de manera obligatoria los requisitos contenidos en la siguiente tabla, sea cual fuere el nivel de cuidado requerido por el turista de salud según la Tabla 6 de identificación de los servicios de turismo de salud.

**TABLA 6. ESTÁNDARES OBLIGATORIOS PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE**

ESTÁNDARES OBLIGATORIOS PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE				
REQUISITO	CUMPLE	NO CUMPLE	EVIDENCIA ENCONTRADA	ACCIONES
Todos los establecimientos de alojamiento y hospedaje deben estar inscritos en el Registro Nacional del Turismo RNT de acuerdo a la Ley 300 de 1996 o Ley General de Turismo modificada por la Ley 1101 de 2006 y la Ley 1558 de 2012 Artículo 61, en los términos del Decreto 2074 de 2003.				
Realizar la contribución parafiscal para la promoción del turismo conforme a la Ley 1101 de 2006 y la Ley 1558 de 2012.				
Incluir el Número del Registro Nacional de Turismo en toda la Publicidad turística según el Artículo 30 de la Ley 1558 de 2012				
Asegurar la calidad sanitaria de los alimentos que se sirven a los turistas de salud cumpliendo el decreto 3075 de 1997 y las normas que lo modifiquen o sustituyan.				
Todos los establecimientos deben contar con Concepto Sanitario favorable de la respectiva autoridad sanitaria territorial correspondiente (Secretaría de Salud o quien haga sus veces), según la Ley 9 de 1979.				

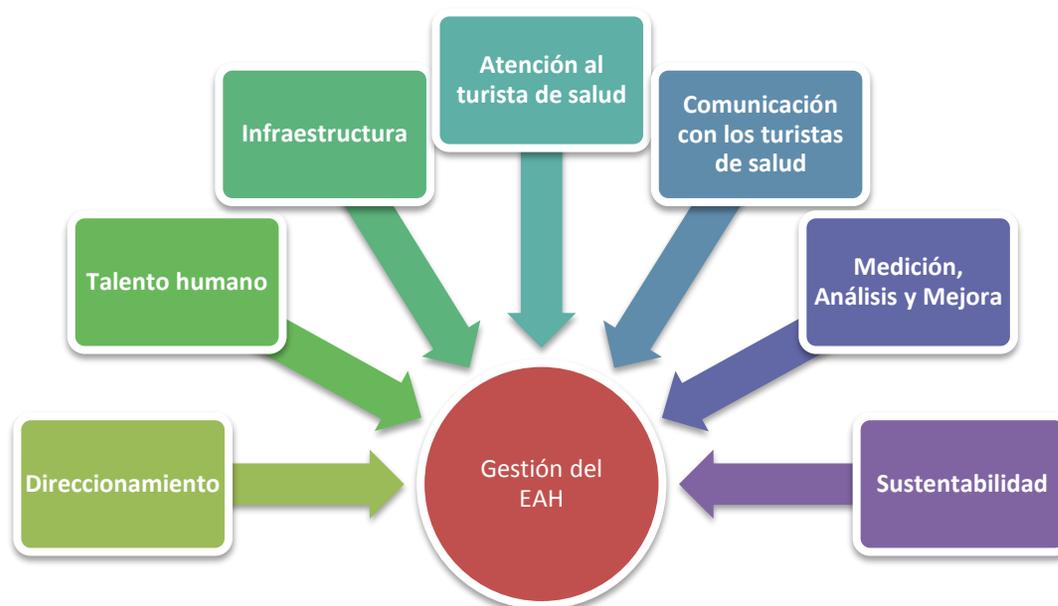
ESTÁNDARES OBLIGATORIOS PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE				
REQUISITO	CUMPLE	NO CUMPLE	EVIDENCIA ENCONTRADA	ACCIONES
Los prestadores de servicios de vivienda turística deben estar inscritos en el Registro Nacional de Turismo de acuerdo al Decreto 2590 de 2009 y la Resolución 3772 de 2009.				
La destinación de los inmuebles sometidos al régimen de propiedad horizontal para la prestación de los servicios de vivienda turística en forma permanente u ocasional, debe estar autorizada en los reglamentos de propiedad horizontal y esta condición acreditada ante MinCIT de acuerdo al Decreto 4933 de 2009.				
Los administradores de los inmuebles sometidos al régimen de propiedad horizontal en los cuales se preste el servicio de vivienda turística, deben reportar al MinCIT de acuerdo al Artículo 34 Ley 1558 de 2012.				

Fuente: Sigil Consulting Group S.A.

### **3.2.1.2 Requisitos deseables para prestar servicios de turismo de salud**

Con el fin de facilitar la autoevaluación del Establecimiento de Alojamiento y Hospedaje EAH que presta servicios a turistas de salud, los estándares han sido agrupados en siete factores que desde el punto de vista de un Sistema de Gestión de Calidad se consideran importantes para gestionar una organización como son direccionamiento, talento humano, infraestructura, atención al turista de salud, comunicación con los turistas de salud, medición, análisis y mejora y sustentabilidad.

DIAGRAMA 5 FACTORES PARA LA GESTIÓN DE UN EAH



Fuente: Sigil Consulting Group S.A.

Todos los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje que prestan servicios a turistas de salud, sea cual fuere el nivel de cuidado requerido por el turista de salud según la Tabla 8. Identificación de los servicios de turismo de salud, deben aplicar la siguiente lista de chequeo para su autoevaluación.

**TABLA 7. ESTÁNDARES DESEABLES PARA TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE**

ESTÁNDARES DESEABLES PARA TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE										
REQUISITO	0	1	2	3	4	5	%	EVIDENCIA ENCONTRADA	OPORTUNIDAD DE MEJORA	
<b>DIRECCIONAMIENTO</b>										
La dirección del hotel está comprometida con la identificación y satisfacción de las necesidades y expectativas de los turistas de salud.										
La dirección del EAH comunica a todo el personal la importancia de satisfacer los requisitos de los turistas de salud.										
Todo el personal del EAH manifiesta respeto por la cultura del turista de salud, su religión, su raza, etc.										
 La dirección del hotel establece una política de calidad de los servicios y la comunica a toda la organización.										

**ESTÁNDARES DESEABLES PARA TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE**

REQUISITO								0	1	2	3	4	5	%	EVIDENCIA ENCONTRADA	OPORTUNIDAD DE MEJORA
 <p>El EAH planifica como mínimo las siguientes fases del servicio Información y venta, Recepción, Alistamiento y mantenimiento de habitaciones, Servicio de alimentación y Facturación<sup>38</sup> definiendo para cada una de ellas:</p>																
<b>Fase del servicio</b>	<i>Objetivos operativos</i>	<i>Calidad esperada</i>	<i>Actividades</i>	<i>Responsables de ejecución</i>	<i>Equipos y materiales necesarios</i>	<i>Puntos de control</i>	<i>Indicadores para la medición de resultados</i>									
Información y venta																
Recepción																
Alistamiento y mantenimiento de habitaciones																
Servicio de alimentación																
Facturación																
<p>La dirección del EAH está dispuesta a realizar los cambios necesarios en sus instalaciones y en sus procesos para cumplir los requerimientos del médico o clínica en función de la satisfacción y la seguridad de los turistas de salud y según su condición de salud y la complejidad del servicio de salud recibido.</p>																
<b>TALENTO HUMANO</b>																

<sup>38</sup> Solsona M., Javier Calidad en la Gestión de Alojamientos Turísticos Rurales. Revista Gestión Turística. N° 5. Edición Especial: 65-89.

**ESTÁNDARES DESEABLES PARA TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE**

REQUISITO		0	1	2	3	4	5	%	EVIDENCIA ENCONTRADA	OPORTUNIDAD DE MEJORA
 <p>La organización hotelera determina los requerimientos de educación, formación, habilidades y experiencia del personal para todos los puestos de trabajo de acuerdo a las necesidades de la organización y de acuerdo con las Normas Técnicas Sectoriales de competencia laboral vigentes para Establecimientos de alojamiento y hospedaje<sup>39</sup>.</p>										
NTSH 001	Norma de competencia laboral. Realización de actividades básicas para la prestación del servicio, 2003									
NTSH 002	Norma de competencia laboral. Información a clientes, atención de sugerencias y reclamaciones de acuerdo a políticas de servicio, 2003									
NTSH 003	Norma de competencia laboral. Prestación de servicio de recepción y reservas conforme a manuales existentes, 2003									
NTSH 004	Norma de competencia laboral. Atención del área de conserjería de acuerdo al manual de procedimientos, 2003									
NTSH 005	Norma de competencia laboral. Manejo de valores e ingresos relacionados con la operación del establecimiento, 2003									
 <p>Define e implementa un Plan de capacitación en temas relacionados con la atención de usuarios de servicios de turismo en salud, con su respectivo cronograma y metodología de seguimiento y evaluación de los conocimientos y habilidades adquiridas donde se incluya formación de brigadistas.</p>										
<p>La organización tiene personal permanente en las áreas de teléfono, reserva, recepción, alimentos y bebidas, que tengan un nivel que les</p>										

<sup>39</sup> <https://www.mincomercio.gov.co/publicaciones.php?id=3257>

ESTÁNDARES DESEABLES PARA TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE										
REQUISITO	0	1	2	3	4	5	%	EVIDENCIA ENCONTRADA	OPORTUNIDAD DE MEJORA	
permita comunicarse con un huésped en inglés u otro idioma, diferente al español. <sup>40</sup>										
La organización cuenta con intérpretes que permitan la comunicación con turistas de salud sordos o ciegos cuando sea necesario.										
<b>INFRAESTRUCTURA</b>										
Las instalaciones del EAH que presta servicios de turismo de salud está acorde con las necesidades de los turistas de salud dependiendo de las necesidades particulares asociadas a la condición de salud.										
El EAH garantiza que el ingreso a todas las áreas del hotel sea accesible para personas en situación de discapacidad. <sup>41</sup>										
Las rampas pueden ser fijas o móviles. En ambos casos cuenta con pasamanos. Para el caso de las móviles el mecanismo de anclaje debe ser firme y seguro. El ángulo de pendiente se relaciona con la distancia que se debe cubrir, para una rampa de menos de 3 m de longitud la pendiente será de entre el 10% y el 12%, en una rampa de 3 m a 10 m la pendiente será de entre 8% y 10% y en una rampa de más de 10 m la inclinación es de 6% a 8%. El ancho mínimo de una rampa es de 0.90 m. <sup>42</sup> Preferiblemente cumplir con la Norma Técnica Colombiana NTC 4143 Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios y espacios urbanos. Rampas fijas adecuadas y básicas.										
La puerta tiene como mínimo 0.90 m de ancho libre para el paso con un ángulo de apertura de 90° o preferiblemente con mecanismo de deslizamiento, la altura recomendada es de 2,10 m. Antes y después de la puerta es necesario un espacio de 1,50 m libres, es decir fuera del barrido de la puerta. Los espacios próximos a esta entrada deben estar libres de obstáculos. La condición de perceptibilidad de la puerta es										

<sup>40</sup> ICONTEC-COTELCO. NTS-006 Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje. categorización por estrellas de hoteles. Requisitos. Colombia. 2009

<sup>41</sup> Ibíd. p. 12

<sup>42</sup> Universidad Nacional de Colombia- Instituto Distrital de Turismo. Protocolos de Servicio para el Turismo Accesible de Turistas y Visitantes Jóvenes, Adultos Mayores y Personas en Situación de Discapacidad. Bogotá. 2011. p. 103

ESTÁNDARES DESEABLES PARA TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE										
REQUISITO	0	1	2	3	4	5	%	EVIDENCIA ENCONTRADA	OPORTUNIDAD DE MEJORA	
importante, si la puerta es de vidrio debe tener marcadores entre 1,50 m y 1,70 m y otro entre 0.85 m y 1,10m. Para la apertura de la puerta las chapas, manijas o lectores de tarjeta se fijarán una altura de entre 0,85 m y 1,05 m. <sup>43</sup> Preferiblemente cumplir con la Norma Técnica Colombiana NTC 4960 Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Puertas accesibles.										
Las zonas de circulación permiten la circulación con comodidad, el ancho mínimo es de 1,50 m pero es preferible manejar espacios de 1,80 m. <sup>44</sup> Preferiblemente cumplir la NTC 4140 Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios y espacios urbanos y rurales. Pasillos, corredores. Características generales.										
El mobiliario y los elementos empotrados en la pared –tales como extintores– se situarán en uno de los lados del recorrido a fin de dejar el lado contrario totalmente libre para la circulación de todas las personas. <sup>45</sup>										
El ancho mínimo de las escaleras es de 1,50 m ofreciendo mejor espacio de circulación si se pueden dejar de 1,80 m. Si las escaleras no son muy transitadas un ancho de 1,20 m puede ser permitido. Los tramos deben ser de menos de 12 peldaños y la anchura de cada uno debe ser preferiblemente de 0,30 m, la altura de cada escalón no debe sobrepasar los 0,16 m. Se recomienda colocar materiales antideslizantes y al final e inicio de las mismas utilizar una franja de textura diferenciada para indicar el final de la misma, lo que será de utilidad para las personas con compromiso visual. Los pasamanos son indispensables a ambos lados de la escalera, deben prolongarse al final y al inicio de la escalera unos 0,30 m. <sup>46</sup>										

<sup>43</sup> Ibíd. p. 103

<sup>44</sup> Ibíd. p. 104

<sup>45</sup> Sociedad y Técnica, SOCYTEC y Paradores de Turismo de España. Manual de Accesibilidad Universal para hoteles. Madrid. 2007. P. 85

<sup>46</sup> Universidad Nacional de Colombia- Instituto Distrital de Turismo. Protocolos de Servicio para el Turismo Accesible de Turistas y Visitantes Jóvenes, Adultos Mayores y Personas en Situación de Discapacidad. Bogotá. 2011. p. 104

ESTÁNDARES DESEABLES PARA TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE										
REQUISITO	0	1	2	3	4	5	%	EVIDENCIA ENCONTRADA	OPORTUNIDAD DE MEJORA	
Preferiblemente cumplir la NTC 4145 Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios y espacios urbanos y rurales. Escaleras y la norma NTC4201 accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios y espacios urbanos. Equipamientos. Bordillos, pasamanos, barandas y agarraderas.										
Cuando se cuente con ascensor, las puertas del ascensor tiene como mínimo un ancho libre de 0,90 m, la cabina debe medir 1,40 m de profundidad por 1,50 m de ancho. El paso entre el exterior y el ascensor no debe presentar desniveles ni espacios mayores de 13 milímetros. Al exterior de la puerta debe haber un espacio de 1,50 m de manera que permita maniobras de giro. Los botones e intercomunicadores deben estar entre 0,80 m y 1,00m. Preferiblemente deberían cumplir la NTC 4349 Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Ascensores.										
El EAH como mínimo garantiza que el ingreso desde el exterior y hasta las habitaciones es accesible, y tener el 2 % de las habitaciones accesibles para personas en situación de discapacidad. <sup>47</sup>										
El espacio contiguo a la cama no debe tener obstáculos y debe tener un espacio de circulación que permita la movilización de una persona en silla de ruedas que se traslade a ella. <sup>48</sup>										
La unidad sanitaria está construida de tal manera que permita el ingreso de personas con sillas de ruedas o ayudas como muletas, caminadores. La puerta tiene una amplitud de 0,90 m y en lo posible abre hacia el exterior. El piso es antideslizante. Cada uno de los elementos sanitarios debe contar con previsión de espacios para transferencias, el espacio libre recomendado es de entre										

<sup>47</sup> ICONTEC-COTELCO. NTS-006 Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje. categorización por estrellas de hoteles. Requisitos. Colombia. 2009

<sup>48</sup> Universidad Nacional de Colombia- Instituto Distrital de Turismo. Protocolos de Servicio para el Turismo Accesible de Turistas y Visitantes Jóvenes, Adultos Mayores y Personas en Situación de Discapacidad. Bogotá. 2011. p. 105

ESTÁNDARES DESEABLES PARA TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE										
REQUISITO	0	1	2	3	4	5	%	EVIDENCIA ENCONTRADA	OPORTUNIDAD DE MEJORA	
<p>0,80 y 1,20 m.</p> <p>La altura del lavamanos debe ser de 0,70 m con una profundidad mínima de 0,60 m, sin pedestal de tal manera que permita el acercamiento de una silla de ruedas.</p> <p>La altura del inodoro debe ser de 0,45m a 0,50 m. Se recomienda la colocación de barras de sujeción que deben ir entre 0,65 m a 0,70 m del suelo y con una longitud de entre 0,80 m y 0,90 m. Estas barras deben estar separadas de la pared.</p> <p>Preferiblemente, el EAH debe cumplir la norma NTC 5017 Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Servicios sanitarios accesibles y la norma NTC 4959 Edificios. Griferías.</p>										
<p>Al menos un estacionamiento debe permitir el acceso de personas en silla de ruedas o con ayudas ortopédicas. Debe estar situado lo más próximo posible a la entrada principal del EAH, minimizando el recorrido peatonal a efectuar.<sup>49</sup></p> <p>Preferiblemente debe cumplir la norma NTC 4904 Accesibilidad de las personas al medio físico. Estacionamientos accesibles.</p>										
<p>El EAH debe habilitar zonas de estacionamiento temporal de vehículos para la descarga o carga cómoda de equipaje y entrada y salida de clientes, junto al acceso principal, con la posibilidad de que el vehículo pueda ser parqueado en un estacionamiento accesible por el personal de acogida de recepción.</p>										
<p>La señalización preventiva, informativa y de emergencia del EAH es clara, inequívoca y sin distorsiones, con pautas de diseño unificadas, con contraste adecuado, de tal manera que permita la fácil comprensión y memorización por parte de los turistas de salud.</p> <p>Preferiblemente acorde con la NTC 4144 Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Señalización.</p>										

<sup>49</sup> Sociedad y Técnica, SOCYTEC y Paradores de Turismo de España. Manual de Accesibilidad Universal para hoteles. Madrid. 2007. P. 53

ESTÁNDARES DESEABLES PARA TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE										
REQUISITO	0	1	2	3	4	5	%	EVIDENCIA ENCONTRADA	OPORTUNIDAD DE MEJORA	
 La señalización de seguridad (preventiva, informativa y de emergencia) está conforme con el plan de emergencia <sup>50</sup>										
El EAH garantiza al menos una vía de evacuación accesible en caso de emergencia, desde la habitación hasta la puerta de salida.										
 El EAH establece e implementa un programa de mantenimiento preventivo y registros de mantenimiento correctivo que garantice el buen estado de la edificación en las áreas internas y externas <sup>51</sup>										
El EAH garantiza el suministro de agua las 24 (h) horas, y tiene en los baños de las habitaciones agua caliente las 24 (h) horas, con una temperatura mínimo de 37°C y contar con llaves mezcladoras (esto es aplicable en regiones con temperaturas inferiores a 18°C) y un caudal de agua de 7,5 L/min a 9,4 L/min. <sup>52</sup>										
<b>ATENCIÓN AL TURISTA DE SALUD</b>										
El EAH permite el ingreso del personal de salud que necesite el turista de médico.										
El EAH dispone de los medios técnicos, que le permita comprobar la reserva, así como la habitación asignada con prontitud, fiabilidad y eficacia.										
 Registra las reservas en el mismo momento en que se recibe la demanda y la confirma, de acuerdo con lo dispuesto por el EAH. asegura al turista de salud que Su reserva confirmada es respetada siempre que esté garantizada o según las condiciones pactadas, documentar y justificar cualquier cambio realizado en una reserva, registrar un número telefónico u otro medio de comunicación del turista de salud para informarle cualquier imprevisto o cambio en su reserva. <sup>53</sup>										

<sup>50</sup> ICONTEC-COTELCO. NTS-006 Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje. categorización por estrellas de hoteles. Requisitos. Colombia. 2009

<sup>51</sup> Ibíd. p. 11

<sup>52</sup> Ibíd. p. 9

<sup>53</sup> Ibíd. p.15

ESTÁNDARES DESEABLES PARA TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE										
REQUISITO	0	1	2	3	4	5	%	EVIDENCIA ENCONTRADA	OPORTUNIDAD DE MEJORA	
Informa al turista de salud con antelación a su llegada sobre la hora de registro y acomodación.										
Tiene dispuestas las habitaciones para entregar a los turistas de salud de acuerdo a las reservas realizadas.										
Da las indicaciones precisas para que el turista de salud localice su alojamiento con facilidad NTSH 006 p. 36										
Ofrece el servicio de custodia de maletas hasta que el turista de salud quede alojado. <sup>54</sup> NTSH p. 14										
El EAH presta atención al turista de salud las 24 horas para realizar el check-out.										
El EAH informa sobre la disponibilidad de servicios con ámbitos accesibles, así como aquellos que puedan presentar algún grado de dificultad para su uso. <sup>55</sup>										
 Diseña e implementa un plan para adaptar el EAH a los requerimientos de los usuarios con capacidades diferentes que resuelva la accesibilidad, permanencia y uso de las instalaciones <sup>56</sup>										
 Cuenta con un procedimiento de limpieza e higiene en las áreas de servicios comunes e individuales, de muebles y enseres.										
 En cuanto a los baños de las habitaciones, el EAH tiene registros de limpieza y desinfección diarios. <sup>57</sup>										
 El EAH establece e implementa un procedimiento de limpieza y desinfección de cobijas, sábanas, almohadas y protectores de almohadas y colchones.										
 Cuando el turista de salud lo requiera, el EAH está en capacidad de suministrar alimentos con bajo contenido graso, con bajo										

<sup>54</sup> Ibid. p.14

<sup>55</sup> Secretaría de Turismo de Argentina. Dirección Nacional de Gestión de Calidad Turística. Directrices de Calidad Turística para Termas. p.54

<sup>56</sup> Ibid. p. 57

<sup>57</sup> ICONTEC-COTELCO. NTSH-006 Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje. categorización por estrellas de hoteles. Requisitos. Colombia. 2009. p.11

ESTÁNDARES DESEABLES PARA TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE										
REQUISITO	0	1	2	3	4	5	%	EVIDENCIA ENCONTRADA	OPORTUNIDAD DE MEJORA	
contenido calorífico, con bajo contenido de sal, dietas blandas, semiblandas, hiperptoteicas, etc.										
 El personal encargado del servicio de alimentación conoce y satisface los requerimientos del médico tratante y del turista de salud relacionados con las costumbres religiosas que impliquen cambios en los menús.										
El EAH cumple la norma NTS USNA 007 Norma Sanitaria de Manipulación de Alimentos con el fin de garantizar la inocuidad de los alimentos, durante la recepción de materia prima, procesamiento, almacenamiento, transporte, comercialización y servicio, con el fin de proteger la salud del consumidor.										
El EAH presta el servicio de alimentación a la habitación (room service) cuando el turista de salud lo requiera.										
 El EAH dispone de información turística actualizada del entorno y la región donde se encuentra ubicado el EAH. <sup>58</sup>										
 Informa al turista de salud, cuando éste lo requiera, de los puntos de interés, actividades sociales, culturales, de entretenimiento, transporte público, horas de apertura y cierre de los puntos de atracción más comunes y otros servicios de interés turístico existentes en el destino y su área de influencia. <sup>59</sup>										
El EAH facilita al turista de salud el servicio de reservación de tours y espectáculos locales, <sup>60</sup> apoyado en el concepto del médico tratante, de acuerdo a la condición de salud del turista.										
 Establece un plan de emergencia que incluya simulacros para incendios, desastres naturales, actos criminales, accidentes de empleados, huéspedes y visitantes, al igual que tener el personal capacitado para poner en práctica el plan de emergencia. <sup>61</sup>										

<sup>58</sup> Ibid. p.13

<sup>59</sup> Ibid. p.13

<sup>60</sup> Ibid. p. 17

<sup>61</sup> Ibid. p.8

ESTÁNDARES DESEABLES PARA TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE										
REQUISITO	0	1	2	3	4	5	%	EVIDENCIA ENCONTRADA	OPORTUNIDAD DE MEJORA	
El EAH suministra a los contactos información completa, actualizada y veraz sobre su alojamiento en el caso de que su servicio se comercialice a través de éstos y vela por el cumplimiento de los compromisos adquiridos por los agentes intermediarios en nombre del EAH hacia el cliente final. <sup>62</sup>										
El EAH tiene comunicación interna local, nacional e internacional durante las 24 (h) horas recibir y registrar los mensajes para los huéspedes. <sup>63</sup>										
El EAH garantiza al turista de salud conectividad Wi-Fi, acceso a computador con programas con skype o similares.										
El EAH cuenta con el servicio de lavandería y cuando es posible, cuenta con lavadora – secadora.										
<b>COMUNICACIÓN CON LOS TURISTAS DE SALUD</b>										
El EAH dispone de un mecanismo para que el cliente exprese su evaluación en relación con el servicio recibido. <sup>64</sup>										
 Diseña los mecanismos para conocer las expectativas de los clientes respecto al servicio ofrecido.										
 Dispone de un sistema interno de atención de quejas y reclamos documentado <sup>65</sup> y cuenta con indicadores para el análisis de las quejas presentadas. <sup>66</sup>										
 Cuenta con registro de las quejas de los clientes, que garantiza al cliente que su queja será atendida y se tendrá en cuenta en acciones futuras, atender las quejas durante su estadía, analizar las quejas y hacer seguimiento adecuado de éstas, dar al cliente una										

<sup>62</sup> Alojamientos conectados. Manual práctico de Calidad Hotelera para hoteles y alojamientos rurales.

<sup>63</sup> ICONTEC-COTELCO. NTSH-006 Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje. categorización por estrellas de hoteles. Requisitos. Colombia. 2009. p. 15

<sup>64</sup> Ibid. p.18

<sup>65</sup> ICONTEC-COTELCO. NTSH-006 Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje. categorización por estrellas de hoteles. Requisitos. Colombia. 2009. p.13

<sup>66</sup> Ibid. p. 13

ESTÁNDARES DESEABLES PARA TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE										
REQUISITO	0	1	2	3	4	5	%	EVIDENCIA ENCONTRADA	OPORTUNIDAD DE MEJORA	
respuesta y ofrecerle una solución. <sup>67</sup>										
<b>MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA</b>										
 El EAH debe evaluar los resultados de cada una de las fases del servicio mediante los indicadores definidos.										
 Realiza la medición y seguimiento de la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos. Puede utilizar encuestas de satisfacción, encuestas de opinión, felicitaciones, garantías utilizadas, informes de agentes comerciales. <sup>68</sup> Tomar acciones con base en este indicador.										
Analiza las circunstancias especiales (concentraciones de personas debidas a eventos especiales, obras, desperfectos o remodelaciones circunstanciales, entre otros) e informar de ello al cliente, como medida de anticipación a sus quejas. <sup>69</sup>										
 Considera los resultados del análisis de quejas e introduce las medidas o cambios oportunos (acciones correctivas) para evitar que se produzcan en el futuro. <sup>70</sup> Deja registro de los resultados de las acciones tomadas.										
 Previene los riesgos que puedan afectar la calidad del servicio y tomar las acciones preventivas necesarias. Dejar registro de los resultados de las acciones tomadas. <sup>71</sup>										
<b>SUSTENTABILIDAD</b> <sup>72</sup>										
<b>Aspectos Ambientales:</b> El EAH										

<sup>67</sup> Ibid. p. 13

<sup>68</sup> ICONTEC. NTC ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. Colombia. 2008. Cláusula 8.2.1

<sup>69</sup> ICONTEC-COTELCO. NTSH-006 Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje. categorización por estrellas de hoteles. Requisitos. Colombia. 2009. p. 14

<sup>70</sup> Ibid. p. 13

<sup>71</sup> ICONTEC. NTC ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. Colombia. 2008. Cláusula 8.5.3

<sup>72</sup> ICONTEC- Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial - Universidad Externado de Colombia. Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje (EAH). Requisitos de Sostenibilidad. Colombia. 2006.

ESTÁNDARES DESEABLES PARA TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE										
REQUISITO	0	1	2	3	4	5	%	EVIDENCIA ENCONTRADA	OPORTUNIDAD DE MEJORA	
Cuenta con información acerca de las áreas naturales de interés turístico del destino y promueve que los turistas de salud los visiten.										
Respetar las rondas de protección de las fuentes hídricas superficiales en el destino turístico donde se encuentra el EAH.										
Evita comercializar o consumir especies o productos derivados de la fauna y flora vedados por ley.										
Actúa para que en la cobertura vegetal de las áreas verdes y para ornamentación prevalezcan las especies nativas o naturalizadas de la zona.										
 Cuenta con un programa de uso eficiente de agua dirigido a huéspedes y empleados que establezca metas, responsables, recursos, actividades, e indicadores para su logro y cumplimiento. Puede tomar como guía la Guía de Ahorro y Uso Eficiente del Agua del Ministerio del Medio Ambiente. <sup>73</sup>										
 Cuenta con un programa ahorro de energía dirigido a huéspedes y empleados que establezca metas, responsables, recursos, actividades, e indicadores para su logro y cumplimiento. Puede tomar como ejemplo la Guía Didáctica para el buen uso de la energía de la Unidad de Planeación Minero Energética. <sup>74</sup>										
Define un programa para la minimización de los productos químicos.										
Emplea productos de limpieza que tengan tensoactivos biodegradables.										
 EAH cuenta con un programa de manejo integral de residuos sólidos, que incluya minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición adecuada de los mismos.										
Establecer un programa de manejo de residuos peligrosos de acuerdo a la legislación vigente.										

<sup>73</sup> Centro Nacional de Producción más Limpia- Ministerio del Medio Ambiente. Guía de Ahorro y Uso Eficiente del Agua. Colombia. 2002

<sup>74</sup> Universidad Nacional de Colombia -Ministerio de Minas y Energía. Unidad de Planeación Minero Energética. Guía Didáctica para el Buen Uso de la Energía. Alumbrado Interior de Edificaciones Residenciales. Colombia. 2007.

ESTÁNDARES DESEABLES PARA TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE										
REQUISITO	0	1	2	3	4	5	%	EVIDENCIA ENCONTRADA	OPORTUNIDAD DE MEJORA	
 Cuando se generen residuos de tipo químico, tecnológico, el EAH debería contar con un almacenamiento temporal y convenio con una empresa autorizada para transportar y disponer estos residuos de acuerdo a la legislación vigente.										
<b>Aspectos socioculturales:</b> El EAH										
Cuenta con información acerca de los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural de la región y promover que sus clientes y huéspedes las visiten.										
Utilizar de manera responsable en su decoración manifestaciones artísticas producidas y elaboradas en el ámbito local, regional o nacional.										
<b>Aspectos económicos:</b> El EAH										
Apoya el desarrollo de programas específicos de capacitación de las personas de la localidad, en la prestación de servicios turísticos y actividades complementarias.										
Cuenta con políticas de contratación de personas de la zona de influencia.										
Utiliza, promueve y apoya la comercialización de artesanías y productos característicos de la región fabricados por personas o empresas locales, en condiciones comerciales justas.										
Preferiblemente, el EAH cumplir con la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 002 <sup>75</sup> o la Norma Técnica Colombiana NTC 5133 <sup>76</sup> en concordancia con la Ley 1558 de 2012 Artículo 5.										

Fuente: Sigil Consulting Group S.A.

<sup>75</sup> ICONTEC- Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial - Universidad Externado de Colombia. Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje (EAH). Requisitos de Sostenibilidad. Colombia. 2006

<sup>76</sup> ICONTEC- Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial - Universidad Externado de Colombia. Etiquetas ambientales tipo I. Sello ambiental Colombiano. Criterios para Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje. Colombia. 2006.

Si durante la fase de identificación llevada a cabo mediante la Tabla 10. Identificación de los servicios de turismo de salud se detectó que el EAH aloja turistas, que por su procedimiento de salud, requieran un nivel de cuidado mediano o alto, deben cumplir, además de los requisitos contenidos en la Tabla 7, los siguientes requisitos:

**TABLA 8. ESTÁNDARES DESEABLES PARA EAH CON TURISTAS QUE REQUIERAN NIVEL DE CUIDADO MEDIANO Y ALTO**

ESTÁNDARES DESEABLES PARA EAH CON TURISTAS QUE REQUIERAN NIVEL DE CUIDADO MEDIANO Y ALTO										
REQUISITO	0	1	2	3	4	5	%	EVIDENCIA ENCONTRADA	OPORTUNIDAD DE MEJORA	
<b>TALENTO HUMANO</b>										
 Define e implementa un Plan de Capacitación en temas relacionados con la atención de usuarios de servicios de turismo en salud, con su respectivo cronograma y metodología de seguimiento y evaluación de los conocimientos y habilidades adquiridas donde se incluya, formación en primeros auxilios, identificación de señales de alarma, reanimación cardiopulmonar básica RCP o curso de primer respondiente										
Todo el personal que está en contacto con el turista de salud está en capacidad de reconocer las señales de alarma que indiquen que el turista de salud debe ser remitido de forma urgente a la IPS. Esta capacitación puede ser impartida por personal de la IPS.										
<b>INFRAESTRUCTURA</b>										
El EAH se ubica cerca de la Institución Prestadora de servicios de Salud donde el turista de salud pueda ser atendido, en una zona que ofrezca seguridad.										
La cama permite cambios de posición frecuentes y permite la atención por parte de personal de salud y tiene una altura que no implique al turista de salud agacharse o realizar esfuerzos grandes. La altura recomendada es entre 45 y 50 cm. <sup>77</sup> En caso de ser necesario cuenta con escalerilla de 1 o 2 pasos. El colchón debe ser firme.										
Para los casos en los cuales los turistas de salud presenten heridas										

<sup>77</sup> Sociedad y Técnica, SOCYTEC y Paradores de Turismo de España. Manual de Accesibilidad Universal para hoteles. Madrid. 2007. P. 168

ESTÁNDARES DESEABLES PARA EAH CON TURISTAS QUE REQUIERAN NIVEL DE CUIDADO MEDIANO Y ALTO										
REQUISITO	0	1	2	3	4	5	%	EVIDENCIA ENCONTRADA	OPORTUNIDAD DE MEJORA	
abiertas o drenajes, los colchones deben contar con protector impermeable.										
La habitación no debe tener tapetes u objetos que permitan la acumulación de polvo.										
Los pisos, paredes y techos están contruidos en materiales antideslizantes, de fácil limpieza y desinfección.										
Las cortinas son de materiales que no permitan la acumulación de polvo, de fácil limpieza, preferiblemente del tipo black-out.										
La habitación cuenta con timbre, citófono u otro mecanismo de llamado para casos de emergencia.										
La unidad sanitaria no debe tener tina o bañera ya que dificulta el acceso y genera riesgo de caídas. La ducha debe estar a ras con el espacio colindante y debe estar dotada con un asiento y contar con barras de apoyo. Preferiblemente debe contar con cortina que separe el sanitario de la ducha, en vez de puerta o cabina.  Debe contar con ducha teléfono.  Es conveniente la instalación de un dispositivo de alarma accionado desde el interior del baño para solicitar ayuda en caso de emergencia el cual debe estar conectado con recepción.										
<b>ATENCIÓN AL TURISTA DE SALUD</b>										
Facilita y agiliza el procedimiento de check-in de los turistas médicos que por su condición de salud lo requieran.										
 Deja constancia, desde la recepción, tanto a los turnos siguientes como a otros departamentos, de las características										

ESTÁNDARES DESEABLES PARA EAH CON TURISTAS QUE REQUIERAN NIVEL DE CUIDADO MEDIANO Y ALTO										
REQUISITO	0	1	2	3	4	5	%	EVIDENCIA ENCONTRADA	OPORTUNIDAD DE MEJORA	
especiales del turista de salud (edad avanzada, costumbres religiosas, requerimientos especiales en cuanto a la alimentación discapacidades, entre otros) o requisitos presentados por el mismo, para evitar cualquier reclamación al respecto. <sup>78</sup>										
 El EAH cuenta con un registro de fácil acceso a todo el personal del hotel, de cada turista de salud donde se registren los datos de identificación, condición de salud, procedimiento medico realizado, el procedimiento practicado, las recomendaciones principales del médico tratante, los signos de alarma, los datos de contacto del médico o la Institución Prestadora de Servicios de Salud.										
 Cuenta con un protocolo de lavado de manos para el personal que va a estar en contacto con el turista médico luego del procedimiento de salud y dispone de jabón desinfectante o alcohol para higienización de manos a la entrada de la habitación.										
El personal del EAH está dispuesto a atender los requerimientos especiales del paciente asociados a su estado de salud tales como bolsas de hielo o de agua caliente.										
<b>SUSTENTABILIDAD</b> <sup>79</sup>										
<b>Aspectos Ambientales:</b> El EAH										
 Cuando se generen residuos de tipo biológico, el EAH debería contar con un almacenamiento temporal y convenio con una empresa autorizada para transportar y disponer estos residuos de acuerdo a la legislación vigente.										

Si además de prestar servicios de alojamiento y hospedaje se prestan servicios de piscina o similares propios o contratados debe evaluar los siguientes requisitos:

<sup>78</sup> Ibíd. p.25

<sup>79</sup> ICONTEC- Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial - Universidad Externado de Colombia. Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje (EAH). Requisitos de Sostenibilidad. Colombia. 2006.

### 3.2.2 REQUISITOS PARA LAS PISCINAS O SIMILARES.

Los hoteles y otros tipos de alojamiento pueden contar con estanques de piscinas o estructuras similares como jacuzzi, bañera, tina de hidromasaje o spa. Su uso en Colombia está reglamentado por varias normas basadas en la Ley 9 de 1979 Código Sanitario Nacional las cuales deben ser cumplidas para evitar sanciones pero sobre todo para disminuir los riesgos de los usuarios.

**DIAGRAMA 6. CLASIFICACIÓN DE LAS PISCINAS**



Fuente Sigil Consulting Group S.A. con base en el Decreto 2171 de 2009

#### 3.2.2.1 Estándares obligatorios para piscinas y similares

**TABLA 9. ESTÁNDARES OBLIGATORIOS PARA ESTABLECIMIENTOS DE PISCINAS Y SIMILARES**

ESTÁNDARES OBLIGATORIOS PARA ESTABLECIMIENTOS DE PISCINAS Y SIMILARES												
REQUISITO	CUMPLE	NO CUMPLE	EVIDENCIA ENCONTRADA	ACCIONES								
El establecimiento de piscina o similar debe contar con Certificación de Cumplimiento de Seguridad en Piscina o Estructura similar otorgado por el ente territorial correspondiente, que implica Concepto Técnico Sanitario Favorable y Plan de Seguridad favorable, según el Decreto 2171 de 2009 y las Resoluciones 1618 de 2010, 1510 de 2011, 4113 de 2012 y 4498 de 2012 o las normas que se encuentren vigentes.												
<p>A partir del 4 de junio de 2014 las piscinas y los jacuzzis, bañeras, tinas de hidromasaje, spas, u otras estructuras que tengan más de 0.30 m de profundidad y que estén ubicadas al aire libre o aquellas que se encuentren dentro de la misma área donde está(n) ubicado(s) lo(s) estanque(s) de piscina y que tengan acceso libre, deben contar con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cerramiento.</li> <li>• Alarma de agua o detector de inmersión.</li> <li>• Cubiertas antiatrapamiento.</li> <li>• Sistema de seguridad de liberación de vacío.</li> <li>• Botón de parada de emergencia.</li> </ul> <p>Dichos dispositivos deben cumplir con lo dispuesto en la Resolución 4113 de diciembre 4 de 2012 y Certificación de Conformidad de Producto de acuerdo con las siguientes Normas Técnicas Colombianas.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Número</th> <th>Título</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>NTC 5776</td> <td>Seguridad en piscinas. Parte 1: Barreras de Seguridad para piscina</td> </tr> <tr> <td>NTC 5777</td> <td>Seguridad en Piscinas. Parte 2: Ubicación de las barreras de seguridad para piscinas.</td> </tr> <tr> <td>NTC 5763</td> <td>Seguridad en piscinas. Dispositivos de succión para uso en piscinas y estructuras similares.</td> </tr> </tbody> </table>	Número	Título	NTC 5776	Seguridad en piscinas. Parte 1: Barreras de Seguridad para piscina	NTC 5777	Seguridad en Piscinas. Parte 2: Ubicación de las barreras de seguridad para piscinas.	NTC 5763	Seguridad en piscinas. Dispositivos de succión para uso en piscinas y estructuras similares.				
Número	Título											
NTC 5776	Seguridad en piscinas. Parte 1: Barreras de Seguridad para piscina											
NTC 5777	Seguridad en Piscinas. Parte 2: Ubicación de las barreras de seguridad para piscinas.											
NTC 5763	Seguridad en piscinas. Dispositivos de succión para uso en piscinas y estructuras similares.											

ESTÁNDARES OBLIGATORIOS PARA ESTABLECIMIENTOS DE PISCINAS Y SIMILARES					
REQUISITO		CUMPLE	NO CUMPLE	EVIDENCIA ENCONTRADA	ACCIONES
NTC 5761	Especificación estándar para Sistemas de Seguridad de Liberación de Vacío (SSLV) fabricados para piscinas y estructuras similares.				
NTC 5762	Sistemas de Seguridad de Liberación de Vacío (SSLV) fabricado para Sistemas de Succión de estanques de piscinas y estructuras similares en instalaciones colectivas y privadas unihabitacionales.				
NTC 5764	Seguridad en piscinas. Seguridad de las Máquinas. Parada de Emergencia, Principios para el diseño.				
NTC 5765	Seguridad en piscinas. Seguridad de las Máquinas. Partes de los Sistemas de mando relativas a la seguridad. Parte 1: Principios Generales para el diseño				
NTC 5760	Elementos de protección para piscinas enterradas, abiertas privadas para uso individual o colectivo. Requisitos de Seguridad y Métodos de Ensayo para los Sistemas de Detección Perimétrica por Haces Ópticos, Sistemas de Detección de Inmersión y Sistemas de Detección Perimétrica por Haces Ópticos Interdependientes de un obstáculo.				
NTC 5774	Seguridad en piscinas. Requisitos de seguridad para alarmas de piscinas.				
NTC 5920	Seguridad en piscinas. Elementos de protección para piscinas con estanques enterrados y abiertos de propiedad privada unihabitacional y de uso colectivo. Cubiertas de seguridad y dispositivo de enganche. Exigencias de seguridad y métodos de ensayo.				
El agua de los estanques debe cumplir con las características físicas, químicas y microbiológicas estipuladas en la Resolución 1618 de 2010 que reglamenta el Decreto 2171 de 2009.					
Los productos, formulaciones o sustancias químicas, utilizadas en el tratamiento de agua contenida en los estanques de piscinas y estructuras similares requieren de Concepto Toxicológico a partir del 13 de mayo de 2013					

ESTÁNDARES OBLIGATORIOS PARA ESTABLECIMIENTOS DE PISCINAS Y SIMILARES				
REQUISITO	CUMPLE	NO CUMPLE	EVIDENCIA ENCONTRADA	ACCIONES
según la Resolución 1509 de mayo 6 de 2011.				
Los establecimientos de piscinas de uso colectivo deben exhibir planos informativos para los bañistas los cuales deben contener como mínimo, la ubicación de las rutas de evacuación y salida de emergencia de la piscina según la Resolución 1510 de mayo 6 de 2011.				
Las piscinas deben cumplir los criterios técnicos de construcción respecto a forma, profundidad, distancia entre estanques, materiales, escaleras, drenajes, sistema de recirculación, etc. definidos en la Resolución 1510 de mayo 6 de 2011.				
El establecimiento debe contar con un Plan de Saneamiento Básico y de Emergencia que contenga la información sobre Programa de Gestión de Residuos, Programa de limpieza diaria del estanque, Programa de Limpieza y desinfección diaria de zonas húmedas de andenes perimetrales de los estanques, baños, duchas, vestidores, Lavapiés y zonas de tránsito de los bañistas, Programa de seguridad microbiológica del agua contenida en el estanque, Programa de control de emergencia en la piscina de acuerdo a la Resolución 1510 de mayo 6 de 2011.				
El establecimiento debe contar con una persona, debidamente entrenada y certificada como salvavidas por cada estanque con superficie de lámina o espejo de agua menor o igual a 312 m2. en los términos de la Resolución 1510 de mayo 6 de 2011				
El establecimiento debe contar con un área para recuperación del bañista después de prestarle los primeros auxilios la cual debe contar un botiquín con las condiciones de la Resolución 1510 de mayo 6 de 2011.				
El establecimiento de piscina que preste servicios de salud es considerados Prestador de Servicios de Salud por lo tanto deben cumplir con la normatividad para tal fin.				

Fuente: Sigil Consulting Group S.A.

### 3.2.2.2 Estándares deseables para piscinas y similares

TABLA 10. ESTÁNDARES DESEABLES PARA ESTABLECIMIENTOS DE PISCINA O SIMILARES

ESTÁNDARES DESEABLES PARA ESTABLECIMIENTOS DE PISCINA									
REQUISITO	0	1	2	3	4	5	%	EVIDENCIA ENCONTRADA	OPORTUNIDAD DE MEJORA
El turista de salud está siempre en compañía de otra persona cuando esté sumergido en una piscina.									
El establecimiento de piscina informa al turista de salud sobre las características de la piscina y el reglamento de uso.									
 El establecimiento de piscina evalúa los riesgos más frecuentes asociados a los peligros físicos, la temperatura y la luz solar, la calidad físico-química y microbiológica del agua y la calidad del aire, que puedan presentarse e implementar acciones para prevenirlos.  Las acciones preventivas están dirigidas a evitar el ahogamiento, casi ahogamiento, lesión medular, atrapamiento u otras lesiones menos graves como como cortes y los derivados de resbalones, tropezones y las caídas que pueden ocasionar malestar y disminuir los beneficios de bienestar derivados de la recreación. <sup>80</sup>									
 El establecimiento cuenta con un plan de acción en caso de emergencias tales como hemorragias, pérdida de conocimiento, traumatismo, heridas, ahogamiento, quemaduras en la piel y ojos, etc.									
El agua de las tinas calientes no debe superar los 40°C para evitar golpes de calor <sup>81</sup>									

<sup>80</sup> World Health Organization. Guidelines for safe recreational water environments. Volume 2. Swimming Pools and Similar Environments. 2006. p. 5

<sup>81</sup> Ibid. p.21

ESTÁNDARES DESEABLES PARA ESTABLECIMIENTOS DE PISCINA									
REQUISITO	0	1	2	3	4	5	%	EVIDENCIA ENCONTRADA	OPORTUNIDAD DE MEJORA
En general, la exposición a temperaturas extremas debe ser evitada por mujeres embarazadas, los usuarios con problemas de salud y niños pequeños, y la inmersión prolongada en jacuzzis o piscinas con temperaturas altas o bajas deben evitarse o abordarse con cautela. <sup>82</sup>									
El establecimiento cuenta con la posibilidad de prestar el servicio de instructor de natación para los turistas de salud que lo requieran.									

Fuente: Sigil Consulting Group S.A.

### 3.2.3 REQUISITOS PARA LOS ESTABLECIMIENTOS QUE CUENTEN CON TERMALES

Si además de prestar servicios de alojamiento y hospedaje se prestan servicios de termales propios o contratados debe evaluar los siguientes requisitos:

#### 3.2.3.1 Estándares obligatorios para termales

TABLA 11. ESTÁNDARES OBLIGATORIOS PARA ESTABLECIMIENTOS QUE CUENTEN CON TERMALES

ESTÁNDARES OBLIGATORIOS PARA ESTABLECIMIENTOS QUE CUENTEN CON TERMALES				
REQUISITO	CUMPLE	NO CUMPLE	EVIDENCIA ENCONTRADA	ACCIONES
El establecimiento termal debe contar con Concepto Técnico Sanitario Favorable en los términos de la Ley 9 de 1979.				

Fuente: Sigil Consulting Group S.A.

<sup>82</sup> Ibid p. 21

### 3.2.3.2 Estándares deseables para termales

TABLA 12. ESTÁNDARES DESEABLES PARA ESTABLECIMIENTOS QUE CUENTEN CON TERMALES

ESTÁNDARES DESEABLES PARA ESTABLECIMIENTOS QUE CUENTEN CON TERMALES										
REQUISITO	0	1	2	3	4	5	%	EVIDENCIA ENCONTRADA	OPORTUNIDAD DE MEJORA	
Los establecimientos termales de uso médico cuentan con personal médico quien determine las condiciones del tratamiento.										
 El establecimiento identifica, recopila y analiza información vinculada a las características de la fuente de agua termal de acuerdo a su origen, caudal natural o de bombeo, temperatura y presión del pozo o de surgencia <sup>83</sup> en el caso de aguas subterráneas y toda otra información de interés sobre el mantenimiento del pozo y cuidado de la fuente. <sup>84</sup>										
 Identificar, recopilar y analizar información vinculada a la caracterización del agua termal de acuerdo a su composición física - química y microbiológica cuando corresponda. <sup>85</sup>										
 Establecer un Plan de Control de la calidad del agua termal, tomando muestras de todas las piletas, bañeras y de distintos lugares al azar, determinando sus características físico químicas y bacteriológicas a fin de relacionarlas con la fuente. <sup>86</sup>										
 Establecer e implementar un procedimiento detallado de limpieza, higiene y desinfección en piletas y en el lugar que las circunda. <sup>87</sup>										
En ciertas circunstancias, en algunos balnearios naturales que utilizan aguas termales y minerales puede que no sea posible tratar el agua de la forma habitual (es decir, mediante el reciclaje o desinfección) debido a que los agentes cree que son de beneficio, tales como sulfuros, sería										

<sup>83</sup> Es un afloramiento de aguas por un desplazamiento ascendente de aguas marinas, si bien el fenómeno ocurre también en lagos y embalse de agua dulce. Estas aguas de surgencia son de baja temperatura y sumamente ricas en nutrientes, resultantes de la remineralización por bacterias de los restos orgánicos que se van acumulando en las capas más profundas de la columna de agua...

<sup>84</sup> Secretaría de Turismo de Argentina. Dirección Nacional de Gestión de Calidad Turística. Directrices de Calidad Turística para Termas. p.33

<sup>85</sup> *Ibíd.* p.33

<sup>86</sup> *Ibíd.* p. 35

<sup>87</sup> *Ibíd.* p.50

ESTÁNDARES DESEABLES PARA ESTABLECIMIENTOS QUE CUENTEN CON TERMALES										
REQUISITO	0	1	2	3	4	5	%	EVIDENCIA ENCONTRADA	OPORTUNIDAD DE MEJORA	
eliminado o deteriorado. Además, las sustancias químicas de origen geológico en algunos tipos de fuentes termales profundas y pozos artesianos (tales como sustancias húmicas y amonio) pueden obstaculizar el efecto de los desinfectantes cuando se utilizan estas aguas para llenar piscinas sin ningún tratamiento previo. Estos balnearios naturales, por lo tanto, requieren de métodos no-oxidativa de tratamiento de agua. Una alta tasa de recambio de agua es necesaria (aunque no sea completamente efectivo) si no hay otra manera de prevenir la contaminación microbiana, donde completa drene hacia abajo entre los usuarios no es posible. <sup>88</sup>										
Garantizar la renovación continua de agua termal en piletas, a través de la entrada de nuevos volúmenes de agua limpia proveniente de la fuente termal, de la recirculación efectuando el previo filtrado y purificación (para el uso recreativo), o por la combinación de ambos métodos. <sup>89</sup>										
Informar sobre la disponibilidad y ubicación de los servicios básicos para los usuarios como algoterapia, balneoterapia, hidromasaje, baño turco, baño de inmersión, cataplasma, cura hidrapinica, maniluvio, pediluvio, etc. <sup>90</sup>										
Informar sobre las precauciones que deben contemplar los usuarios durante la actividad termal. <sup>91</sup>										
 Establecer la Carga Máxima de Ocupación de cada pileta en función de la superficie de la lámina de agua y de las actividades complementarias, e implementar medidas de control de la afluencia de usuarios a la organización. <sup>92</sup>										

Fuente: Sigil Consulting Group S.A.

<sup>88</sup> World Health Organization. Guidelines for safe recreational water environments. Volume 2: Swimming Pools and Similar Environments. 2006

<sup>89</sup> Secretaría de Turismo de Argentina. Dirección Nacional de Gestión de Calidad Turística. Directrices de Calidad Turística para Termas. p. 51

<sup>90</sup> International Society of Hydrothermal Techniques. <http://www.sithomth.com/es/glosario>

<sup>91</sup> Secretaría de Turismo de Argentina. Dirección Nacional de Gestión de Calidad Turística. Directrices de Calidad Turística para Termas. p. 53

<sup>92</sup> Secretaría de Turismo de Argentina. Dirección Nacional de Gestión de Calidad Turística. Directrices de Calidad Turística para Termas. p. 58

Si además de prestar servicios de alojamiento y hospedaje cuenta con servicios logísticos complementarios propios o contratados debe evaluar los siguientes requisitos:

### 3.2.4 REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS LOGÍSTICOS COMPLEMENTARIOS

Los establecimientos de alojamiento y hospedaje, o los prestadores de servicios de salud, con el fin de prestar un servicio integral al turista de salud, pueden realizar convenios o contratos con empresas de transporte, agencias de viajes o guías de turismo. En aras de prestar un servicio con las mejores especificaciones de calidad, se debe cuidar que las empresas con las cuales se realizan convenios o contratos cumplan los requisitos legales y un mínimo de requisitos deseables que aseguren que el cliente se va a sentir seguro y satisfecho.

Cuando los turistas de salud soliciten servicios adicionales tales como turismo de aventura u otro tipo de actividad que pueda afectar su condición de salud, es recomendable que se solicite la autorización del médico tratante.

#### 3.2.4.1 TRANSPORTE DE TURISMO

El servicio público de transporte terrestre automotor especial es aquel que se presta bajo la responsabilidad de una empresa de transporte legalmente constituida y debidamente habilitada en esta modalidad, a un grupo específico de personas ya sean estudiantes, asalariados, turistas o particulares, que requieren de un servicio expreso y que para todo evento se hará con base en un contrato escrito celebrado entre la empresa de transporte y ese grupo específico de usuarios.

##### 3.2.4.1.1 Requisitos de cumplimiento obligatorio para transporte

**TABLA 13. REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA SERVICIOS DE TRANSPORTE**

REQUISITO	CUMPLE	NO CUMPLE	EVIDENCIA ENCONTRADA	ACCIONES
Las empresas y los vehículos que presten servicios de transporte de turismo deben cumplir con las disposiciones de la Ley 769 de 2002 por la cual se expide el Código Nacional de Tránsito Terrestre, modificada por la Ley 1383 de 2010.				

REQUISITO	CUMPLE	NO CUMPLE	EVIDENCIA ENCONTRADA	ACCIONES
El conductor debe contar con Licencia de conducción en los términos de la Ley 769 de 2002 modificada por la Ley 1383 de 2010.				
Las empresas de transporte de servicio público deben estar debidamente habilitadas por la autoridad de transporte en los términos de la Ley 336 de 1996 y el Decreto 174 de 2001.				
Las empresas y los vehículos que presten servicios de transporte de turismo deben estar inscritos en el Registro Nacional del Turismo RNT de acuerdo a la Ley 300 de 1996 o Ley General de Turismo modificada por la Ley 1101 de 2006 y la Ley 1558 de 2012 y sus normas reglamentarias.				
Los prestadores de servicios turísticos deben realizar la contribución parafiscal para la promoción del turismo conforme a la Ley 1101 de 2006 y la Ley 1558 de 2012.				
De acuerdo al Decreto 174 de 2001, los prestadores de servicios turísticos con vehículos propios inscritos en el RNT pueden ofrecer directamente el servicio de transporte a sus usuarios, siempre y cuando los vehículos sean de su propiedad o se encuentren bajo la figura de arrendamiento financiero o leasing a su nombre.				
De acuerdo a la Resolución 4693 de 2009 del Ministerio de Transporte que dicta las medidas para la celebración de contratos con empresas de Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Especial se prohíbe contratar directamente el servicio entre el propietario, tenedor y conductor de un vehículo con los grupos de turistas o con personas particulares individualmente. El contrato debe ser suscrito entre una empresa de servicio público de transporte especial debidamente habilitada para esta modalidad y un prestador de servicios turísticos (agencias de viajes) o con el representante de un grupo específico de usuarios y copia de este contrato debe reposar en los archivos de la empresa.				
Los prestadores de servicios turísticos deben incluir el Número del Registro Nacional de Turismo en toda la Publicidad turística según el Artículo 30 de la Ley 1558 de 2012				

Fuente: Sigil Consulting Group S.A.

### 3.2.4.1.2 Requisitos deseables para transporte

TABLA 14. REQUISITOS DESEABLES PARA SERVICIOS DE TRANSPORTE

REQUISITO	0	1	2	3	4	5	%	EVIDENCIA ENCONTRADA	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Además de lo anterior, las empresas dedicadas al transporte de turismo que quieran alcanzar niveles óptimos de calidad implementan la norma técnica, de carácter voluntario, <b>NTS-AV 009</b> Calidad en la prestación del servicio de Transporte Terrestre Automotor Especializado.									
El conductor tiene formación en primeros auxilios, primer respondiente o reanimación cardio-pulmonar básica.									
El conductor demuestra un nivel de competencia en idioma extranjero que le permita comunicarse con el turista de salud en inglés u otro idioma, adicional al español.									
El conductor cuenta con los siguientes cursos impartidos por el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Curso especial en brindar información sobre turismo de salud,</li> <li>• Curso especial en servicio y atención al usuario de transporte individual,</li> <li>• Curso especial en conducción de vehículos automotores.<sup>93</sup></li> </ul>									
La empresa de transporte conoce previamente las condiciones del turista de salud que se va a transportar y las necesidades especiales.									
La empresa de transporte está en capacidad de prestar el servicio de acompañamiento por auxiliar de enfermería cuando el turista de salud lo requiera.									
El vehículo destinado a transportar personas con movilidad reducida es de tipo van con puerta amplia de tal manera que quepa una silla de ruedas, dotado con sistema de elevación hidráulica o rampa, cinturones de seguridad y anclajes para tal fin.									
El vehículo está dotado con aire acondicionado.									

<sup>93</sup> <http://oferta.senasofiaplus.edu.co/sofia-oferta/inicio-sofia-plus.html>

REQUISITO	0	1	2	3	4	5	%	EVIDENCIA ENCONTRADA	OPORTUNIDAD DE MEJORA
El vehículo está dotado con equipo de primeros auxilios. Las fechas de vencimiento de los elementos contenidos en el botiquín están vigentes.									
El vehículo está dotado con Cilindro de oxígeno (en caso de requerimiento médico)									
El vehículo está dotado con sistema de comunicaciones de doble vía que le permita comunicarse de manera eficaz con la Institución Prestadora de Servicios de Salud y el hotel donde se hospeda el turista de salud.									
El vehículo es sometido a un proceso de limpieza y desinfección diario y dejar registro de ello.									
La empresa de transporte tiene un registro de todos los turistas de salud transportados, la fecha y la hora del servicio, su origen y su destino.									

Fuente: Sigil Consulting Group S.A.

### 3.2.4.2 AGENCIAS DE VIAJES

#### 3.2.4.2.1 Requisitos de cumplimiento obligatorio para agencias de viajes

TABLA 15. REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA AGENCIAS DE VIAJES CON SERVICIOS DE TURISMO DE SALUD

REQUISITO	CUMPLE	NO CUMPLE	EVIDENCIA ENCONTRADA	ACCIONES
La agencia de viajes debe estar inscrita en el Registro Nacional del Turismo RNT de acuerdo a la Ley 300 de 1996 o Ley General de Turismo modificada por la Ley 1101 de 2006 y la Ley 1558 de 2012.				
Los prestadores de servicios turísticos deben realizar la contribución parafiscal para la promoción del turismo conforme a la Ley 1101 de 2006 y la Ley 1558 de 2012.				
Los prestadores de servicios turísticos deben incluir el Número del Registro Nacional de Turismo en toda la Publicidad turística según el Artículo 30 de la Ley 1558 de 2012, además, la información publicitaria de la agencia de viajes debe contener como mínimo la clase de alojamiento, la categoría del				

REQUISITO	CUMPLE	NO CUMPLE	EVIDENCIA ENCONTRADA	ACCIONES
establecimiento si se encontrare categorizado, las tarifas, la duración del plan turístico, los medios de transporte, los servicios complementarios, nombre y dirección del prestador de acuerdo al Decreto 2438 de 2010				
Las Agencias de Viajes y Turismo deben tramitar y prestar asesoría al viajero en la obtención de la documentación requerida para garantizarle la facilidad de desplazamiento conforme al Decreto 502 de 1997.				
Las Agencias de Viajes y Turismo deben prestar atención y asistencia profesional al usuario en la selección, adquisición y utilización eficiente de los servicios turísticos requeridos conforme al Decreto 502 de 1997				
Las Agencias de Viajes Operadoras deben prestar el servicio de guía con personas debidamente inscritas en el Registro Nacional de turismo de acuerdo al Decreto 502 de 1997				
Las Agencias de Viajes deben suministrar en forma completa la información sobre los servicios solicitados por los usuarios, indicando al viajero con precisión la hora estimada de llegada y de salida del destino y la duración de la estadía según el Decreto 2438 de 2010				
La agencia de viajes debe orientar al usuario en los eventos de extravío de documentos según el Decreto 2438 de 2010.				
Cuando las agencias requieran la intermediación de otros prestadores de servicios turísticos, deberán celebrar convenios escritos o contar con ofertas o cotizaciones escritas en los que conste o compruebe tal calidad y los servicios que dicha intermediación comprende, los derechos y obligaciones de las partes, las condiciones de su operación y su responsabilidad frente al viajero según el Decreto 2438 de 2010				

Fuente: Sigil Consulting Group S.A.

### 3.2.4.2.2 Requisitos deseables para agencias de viajes

**TABLA 16. REQUISITOS DESEABLES PARA AGENCIAS DE VIAJES CON SERVICIOS DE TURISMO DE SALUD**

REQUISITO	0	1	2	3	4	5	%	EVIDENCIA ENCONTRADA	OPORTUNIDAD DE MEJORA													
<p>El personal de la agencia de viajes cuenta con los siguientes cursos impartidos por el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Curso especial en aplicación de buenas prácticas en turismo sostenible para agencias de viajes operadoras</li> <li>• Curso especial en brindar información sobre turismo de salud.<sup>94</sup></li> </ul>																						
<p>La Agencia de Viajes orienta al turista médico respecto al portafolio de Prestadores de Servicio de Salud con base en el registro Especial de Prestadores de Servicio de Salud, las Sociedades Científicas, el listado de Instituciones Acreditadas en Salud.</p>																						
<p>La Agencia de Viaje debería implementar las Normas Técnicas Sectoriales, cuatro de ellas son Normas de Competencia Laboral y 9 son de Calidad de los servicios.</p> <table border="1" data-bbox="218 932 972 1351"> <thead> <tr> <th>NORMA</th> <th>NOMBRE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>NTS – AV 001</td> <td>Reservas en agencias de viajes. 2002.</td> </tr> <tr> <td>NTS – AV 002</td> <td>Atención al cliente en agencias de viaje 2002.</td> </tr> <tr> <td>NTS – AV 003</td> <td>Infraestructura en agencias de viaje 2002.</td> </tr> <tr> <td>NTS – AV 004</td> <td>Diseño de paquetes turísticos en agencias de viajes 2003.</td> </tr> <tr> <td>NTS – AV 005</td> <td>Norma de competencia laboral. Asesoría y venta de servicios y paquetes turísticos satisfaciendo las necesidades del cliente y contribuyendo a los rendimientos esperados por la empresa 2004.</td> </tr> <tr> <td>NTS – AV 006</td> <td>Norma de competencia laboral. Administrar el área comercial en agencias de viajes 2004.</td> </tr> </tbody> </table>	NORMA	NOMBRE	NTS – AV 001	Reservas en agencias de viajes. 2002.	NTS – AV 002	Atención al cliente en agencias de viaje 2002.	NTS – AV 003	Infraestructura en agencias de viaje 2002.	NTS – AV 004	Diseño de paquetes turísticos en agencias de viajes 2003.	NTS – AV 005	Norma de competencia laboral. Asesoría y venta de servicios y paquetes turísticos satisfaciendo las necesidades del cliente y contribuyendo a los rendimientos esperados por la empresa 2004.	NTS – AV 006	Norma de competencia laboral. Administrar el área comercial en agencias de viajes 2004.								
NORMA	NOMBRE																					
NTS – AV 001	Reservas en agencias de viajes. 2002.																					
NTS – AV 002	Atención al cliente en agencias de viaje 2002.																					
NTS – AV 003	Infraestructura en agencias de viaje 2002.																					
NTS – AV 004	Diseño de paquetes turísticos en agencias de viajes 2003.																					
NTS – AV 005	Norma de competencia laboral. Asesoría y venta de servicios y paquetes turísticos satisfaciendo las necesidades del cliente y contribuyendo a los rendimientos esperados por la empresa 2004.																					
NTS – AV 006	Norma de competencia laboral. Administrar el área comercial en agencias de viajes 2004.																					

<sup>94</sup> <http://oferta.senasofiaplus.edu.co/sofia-oferta/inicio-sofia-plus.html>

REQUISITO		0	1	2	3	4	5	%	EVIDENCIA ENCONTRADA	OPORTUNIDAD DE MEJORA
NTS – AV 007	Norma de competencia laboral. Dirigir el área administrativa en agencias de viajes 2004.									
NTS – AV 008	Norma de competencia laboral. Dirigir el área financiera en agencias de viajes. Bogotá: ICONTEC 2006.									
NTS – AV 009	Calidad en la prestación del servicio de transporte turístico terrestre automotor. Requisitos normativos 2007.									

Fuente: Sigil Consulting Group S.A.

### 3.2.4.3 GUÍAS DE TURISMO

Según la Ley 1558 de 2012, un guía de turismo es una persona natural que presta servicios profesionales en el área de asesoría y guía turística, cuyas funciones hacia el turista, viajero o pasajero son las de orientar, conducirlo, instruirlo y asistirlo durante la ejecución del servicio contratado.

#### 3.2.4.3.1 Requisitos de cumplimiento obligatorio para guías de turismo

TABLA 17. REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA GUÍAS DE TURISMO

REQUISITO	CUMPLE	NO CUMPLE	EVIDENCIA ENCONTRADA	ACCIONES
El guía de turismo debe contar con Tarjeta Profesional en los términos de la Ley 1558 de 2012,				
Estar inscrito en el Registro Nacional del Turismo RNT de acuerdo a la Ley 300 de 1996 o Ley General de Turismo modificada por la Ley 1101 de 2006 y la Ley 1558 de 2012.				
El guía de turismo debe actualizar anualmente los datos de su inscripción en el Registro Nacional del Turismo RNT según la Resolución 4896 de 2011				

Realizar la contribución parafiscal para la promoción del turismo conforme a la Ley 1101 de 2006 y la Ley 1558 de 2012.				
Según la Ley 1558 de 2012, a partir del segundo año de vigencia de la ley, quien obtenga el título profesional de guía de turismo deberá acreditar el conocimiento de un segundo idioma.				
El guía de turismo debe ejercer sus deberes y derechos contemplados en el Decreto 503 de 1997, decreto que reglamentó la profesión de guía de turismo y la Resolución 221 de 1999 del Consejo Profesional de Guías de Turismo que dicta el código de ética profesional del guía de turismo.				
Decreto 1825 de 2001 del Ministerio de Desarrollo Económico hoy Min CIT Mediante este decreto se dictan unas disposiciones relacionadas con la actividad de los Guías de Turismo en especial la información mínima que debe suministrar a los turistas.				
Según el Decreto 1825 de 2001 el guía de turismo debe informar al turista el número máximo de personas que integran el grupo, la tarifa que se aplica si el servicio es contratado directamente por el turista, el idioma en que se prestará el servicio, el tiempo de duración de sus servicios y los demás elementos que permitan conocer con certeza el alcance de sus servicios.				
Los guías turísticos deben incluir el Número del Registro Nacional de Turismo en toda la publicidad o información turística según el Artículo 30 de la Ley 1558 de 2012, además de los servicios que presta y las tarifas, en cumplimiento del Decreto 1825 de 2001.				

Fuente: Sigil Consulting Group S.A.

### 3.2.4.3.2 Requisitos deseables para guías de turismo

TABLA 18. REQUISITOS DESEABLES PARA GUÍAS DE TURISMO

REQUISITO	0	1	2	3	4	5	%	EVIDENCIA ENCONTRADA	OPORTUNIDAD DE MEJORA															
<p>El guía de turismo cuenta con los siguientes cursos impartidos por el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA:<sup>95</sup></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Curso especial en aplicación de buenas prácticas en turismo sostenible para guías de turismo del SENA</li> <li>• Complementaria virtual en guía en recorridos por la naturaleza.</li> </ul>																								
<p>El guía de turismo debería implementar las Normas Técnicas Sectoriales que apliquen a su tarea:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>NORMA</th> <th>NOMBRE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>NTS-GT 001</td> <td>Norma de competencia laboral. Prestación del servicio de guía de acuerdo con lo requerido por el usuario</td> </tr> <tr> <td>NTS-GT 002</td> <td>Norma de competencia laboral. Control del desarrollo de los programas según los objetivos propuestos</td> </tr> <tr> <td>NTS-GT 003</td> <td>Norma de competencia laboral. Preparación de las actividades a desarrollar de acuerdo con lo contratado con el usuario</td> </tr> <tr> <td>NTS-GT 004</td> <td>Norma de competencia laboral. Realización de procesos básicos para la prestación del servicio</td> </tr> <tr> <td>NTS-GT 005</td> <td>Norma de competencia laboral. Conducción de grupos en recorridos eco turísticos.</td> </tr> <tr> <td>NTS-GT 006</td> <td>Norma de competencia laboral. Conducción de grupos en actividades de buceo con tanque cumpliendo con el programa establecido</td> </tr> <tr> <td>NTS-GT 007</td> <td>Norma de competencia laboral. Conducción de grupos</td> </tr> </tbody> </table>	NORMA	NOMBRE	NTS-GT 001	Norma de competencia laboral. Prestación del servicio de guía de acuerdo con lo requerido por el usuario	NTS-GT 002	Norma de competencia laboral. Control del desarrollo de los programas según los objetivos propuestos	NTS-GT 003	Norma de competencia laboral. Preparación de las actividades a desarrollar de acuerdo con lo contratado con el usuario	NTS-GT 004	Norma de competencia laboral. Realización de procesos básicos para la prestación del servicio	NTS-GT 005	Norma de competencia laboral. Conducción de grupos en recorridos eco turísticos.	NTS-GT 006	Norma de competencia laboral. Conducción de grupos en actividades de buceo con tanque cumpliendo con el programa establecido	NTS-GT 007	Norma de competencia laboral. Conducción de grupos								
NORMA	NOMBRE																							
NTS-GT 001	Norma de competencia laboral. Prestación del servicio de guía de acuerdo con lo requerido por el usuario																							
NTS-GT 002	Norma de competencia laboral. Control del desarrollo de los programas según los objetivos propuestos																							
NTS-GT 003	Norma de competencia laboral. Preparación de las actividades a desarrollar de acuerdo con lo contratado con el usuario																							
NTS-GT 004	Norma de competencia laboral. Realización de procesos básicos para la prestación del servicio																							
NTS-GT 005	Norma de competencia laboral. Conducción de grupos en recorridos eco turísticos.																							
NTS-GT 006	Norma de competencia laboral. Conducción de grupos en actividades de buceo con tanque cumpliendo con el programa establecido																							
NTS-GT 007	Norma de competencia laboral. Conducción de grupos																							

<sup>95</sup> <http://oferta.senasofiaplus.edu.co/sofia-oferta/inicio-sofia-plus.html>

REQUISITO		0	1	2	3	4	5	%	EVIDENCIA ENCONTRADA	OPORTUNIDAD DE MEJORA
	en actividades de buceo a pulmón cumpliendo con el programa establecido									
NTS-GT 008	Norma de competencia laboral. Recorridos guiados en museos									
NTS-GT 009	Norma de competencia laboral. Conducción de grupos en recorridos de alta montaña									
NTS-GT 010	Norma de competencia laboral. Prestación del servicio de guía de acuerdo con lo requerido por el pasajero de cruceros, sujeto a un itinerario de llegada y salida del barco									

Fuente: Sigil Consulting Group S.A.

Si además de prestar servicios de alojamiento y hospedaje se prestan servicios de estética ornamental propios o contratados debe evaluar los siguientes requisitos:

### 3.2.5 REQUISITOS PARA LOS ESTABLECIMIENTOS DE ESTÉTICA ORNAMENTAL

#### 3.2.5.1 Requisitos de cumplimiento obligatorio

Los requisitos que se describen en esta guía están enmarcados en la Resolución 2117 de 2010, por la cual se establecen los requisitos para la apertura y funcionamiento de los establecimientos que ofrecen servicio de estética ornamental tales como, barberías, peluquerías, escuelas de formación de estilistas y manicuristas, salas de belleza y afines.

TABLA 19. REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA ESTABLECIMIENTOS DE ESTÉTICA ORNAMENTAL

REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA ESTABLECIMIENTOS DE ESTÉTICA ORNAMENTAL				
REQUISITO	CUMPLE	NO CUMPLE	EVIDENCIA ENCONTRADA	ACCIONES
 Todo establecimiento de estética ornamental debe contar con Concepto Sanitario Favorable con una fecha de expedición no mayor a seis meses.				

REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA ESTABLECIMIENTOS DE ESTÈTICA ORNAMENTAL				
REQUISITO	CUMPLE	NO CUMPLE	EVIDENCIA ENCONTRADA	ACCIONES
<b>Recurso Humano</b>				
La persona que se desempeñe en el área de la estética ornamental deberá acreditar su idoneidad mediante certificado otorgado por instituciones de educación para el trabajo y desarrollo humano y/o superior, que cuenten con un programa debidamente registrado ante la Secretaría de Educación.				
<b>Infraestructura</b>				
Cuenta con áreas y espacios cuya distribución permitan el ingreso, tránsito y evacuación en condiciones de seguridad a todas las personas				
Las construcciones de los establecimientos deben ser firmes, resistentes y seguras, localizadas en zonas libres de riesgo o desastres naturales				
Los pisos, paredes, techos, escaleras, rampas y divisiones de áreas serán contruidos o recubiertos en pinturas o materiales sanitarios, lisos y en buen estado				
Las escaleras y rampas permitirán su tránsito seguro, teniendo en cuenta aspectos como, huella, contrahuella y pasamanos				
Contar con iluminación natural y/o artificial suficiente y adecuada en todas las áreas de trabajo				
El mobiliario como sillas, mesas, tocadores, camillas, estantes, vitrinas y similares, deberán ser contruidos, recubiertos o tapizados en material sanitario, resistente a ataque químico y deberán permanecer en todo momento en buen estado				
Quando se ofrezcan alimentos y bebidas en el establecimiento, se debe contar con un espacio suficiente e independiente que permita el suministro de alimentos en utensilios sanitizados, desechable o dispensado mediante máquinas de suministro, garantizando en todo momento la protección completa contra la contaminación de recipientes e ingredientes.				
<b>Condiciones sanitarias</b>				
Contar con suministro permanente de agua potable mediante conexión a red pública de acueducto. En caso de suministro irregular o no permanente, contará por lo menos con un tanque de almacenamiento				

REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA ESTABLECIMIENTOS DE ESTÈTICA ORNAMENTAL				
REQUISITO	CUMPLE	NO CUMPLE	EVIDENCIA ENCONTRADA	ACCIONES
Estará conectado a la red pública de alcantarillado o a otro sistema adecuado de disposición de residuos líquidos, disponiendo de desagües y sifones hidráulicos en el área de trabajo y/o baño				
Contar con lava cabezas de uso exclusivo, independiente de la unidad sanitaria, con instalaciones adecuadas de suministro de agua y evacuación				
Contar con baterías sanitarias dotadas con dispensador de jabón líquido, papel higiénico, toallas desechables ò secador automático y papelera con bolsa y tapa. El número de baterías sanitarias estará de acuerdo con la población trabajadora y usuaria, según se establece la Resolución 2400 de 1979, y las normas que la adicione, sustituyan o modifiquen.				
La batería sanitaria podrá estar ubicada dentro o fuera del establecimiento si es en centro comercial y no podrá usarse como sitio de almacenamiento				
Contar con un área de asepsia dotada de lavamanos o artefacto sanitario				
El lavado de elementos de aseo contará con un área específica e independiente; un lavamanos o poceta recubierta en material sanitario con suministro de agua potable, sifón y red hidráulica de aguas servidas.				
Se dispondrá de casilleros o guarda ropas limpios, para cambio y separación de ropa de trabajo y calle.				
Implementación de un programa de desinfección ambiental y control de vectores o plagas que garantice que el establecimiento permanezca libre de artrópodos y roedores. La frecuencia de este programa no será menor de una (1) vez por año.				
<b>Condiciones de seguridad</b>				
Todos los elementos de trabajo, tales como, herramientas, máquinas y equipos, deberán permanecer en buen estado y se debe garantizar su mantenimiento, tanto preventivo como correctivo.				
 Se debe disponer de manuales de instalación y funcionamiento de los equipos.				
<b>Señalización y demarcación de áreas</b>				

REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA ESTABLECIMIENTOS DE ESTÈTICA ORNAMENTAL				
REQUISITO	CUMPLE	NO CUMPLE	EVIDENCIA ENCONTRADA	ACCIONES
Todas las áreas de trabajo estarán delimitadas y contarán con señalización adecuada				
Contar con equipo contra incendio debidamente señalado				
<b>Sistema eléctrico</b>				
Los cables, tomas, cajas y demás instalaciones eléctricas permanecerán en buen estado, se someterán a revisión periódica y estarán protegidas contra rozamiento, deterioro o impacto				
<b>Botiquín de primeros auxilios</b>				
Contar en todo momento con un botiquín de primeros auxilios, señalado y dotado con los elementos básicos, tales como, algodón, desinfectante, gasa, cinta adhesiva. Cuando el botiquín contenga medicamentos; estos deben ser de venta libre, con registro sanitario INVIMA y fecha de vencimiento vigente				
<b>Manejo de Residuos</b>				
Se deberá cumplir con los requisitos mínimos establecidos por la legislación vigente para el manejo y la disposición de residuos, generados en este tipo de establecimientos.				

Fuente: Sigil Consulting Group S.A.

### 3.2.5.2 Requisitos deseables

TABLA 20. REQUISITOS DESEABLES PARA ESTABLECIMIENTOS DE ESTÈTICA ORNAMENTAL

REQUISITOS DESEABLES PARA ESTABLECIMIENTOS DE ESTÈTICA ORNAMENTAL										
REQUISITO	0	1	2	3	4	5	%	EVIDENCIA ENCONTRADA	OPORTUNIDAD DE MEJORA	
El recurso humano que preste servicios de estética ornamental debe tener como mínimo certificado de aptitud ocupacional como técnico laboral de una entidad de educación para el trabajo y desarrollo humano.										

REQUISITOS DESEABLES PARA ESTABLECIMIENTOS DE ESTÈTICA ORNAMENTAL										
REQUISITO	0	1	2	3	4	5	%	EVIDENCIA ENCONTRADA	OPORTUNIDAD DE MEJORA	
Capacitación en bioseguridad de propietarios y trabajadores (programa mínimo de 40 horas) con una vigencia no mayor a dos años.										
Área específica identificada y con separación física dedicada a las labores de asepsia que contenga los elementos necesarios para poder realizar la limpieza, desinfección y esterilización de los diferentes elementos, equipos, utensilios, herramientas, etc., utilizados en la práctica de estética ornamental.										
Contar con los equipos y la dotación acordes con los protocolos de tratamientos y servicios ofrecidos.										
 Proceso definido y documentado de gestión de cosméticos.										
Contar con un instrumento que mida el nivel de satisfacción del usuario en términos de calidad de los servicios, que incluya aspectos de bioseguridad; y que sirva como base para el mejoramiento continuo										
 Presentar los protocolos de servicios o procedimientos										
 Socialización del Protocolo de Bioseguridad mínimo 2 veces al año.										

Fuente: Sigil Consulting Group S.A.

Dentro de la jurisdicción de Bogotá, es un requisito voluntario contar con el Sello de Bioseguridad para lo cual es necesario cumplir con los requisitos contenidos en la Resolución 723 de junio de 2010. Se debe realizar una solicitud de visita a la Dirección de Salud Pública de la Secretaría Distrital de Salud que incluya: Nombre o razón social del establecimiento, Nombre del representante legal o del propietario, Dirección, teléfono, nombre del barrio donde se encuentre ubicado, que servicios presta, adjuntar concepto sanitario con una expedición no mayor a seis (6) meses), Certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio, con un término de expedición no superior a tres (3) meses.

Si además de prestar servicios de alojamiento y hospedaje se prestan servicios de estética facial y corporal propios o contratados se deben evaluar los siguientes requisitos:

### 3.2.6 REQUISITOS PARA LOS ESTABLECIMIENTOS DE ESTÉTICA FACIAL Y CORPORAL

#### 3.2.6.1 Requisitos de cumplimiento obligatorio

Los requisitos que se describen en esta guía están enmarcados en la Ley 711 de 2001 por la cual se reglamenta el ejercicio de la ocupación de la cosmetología y en la Resolución 2263 de 2004 por la cual se establecen los requisitos para la apertura y funcionamiento de los centros de estética y la Resolución 3924 de Diciembre de 2005 por la cual se adopta la Guía de Inspección para la Apertura y Funcionamiento de los Centros de Estética y Similares.

**TABLA 21. REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA ESTABLECIMIENTOS DE ESTÉTICA FACIAL Y CORPORAL**

REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA ESTABLECIMIENTOS DE ESTÉTICA FACIAL Y CORPORAL				
REQUISITO	CUMPLE	NO CUMPLE	EVIDENCIA ENCONTRADA	ACCIONES
 Los establecimientos que prestan este grupo de servicios deben contar con concepto sanitario favorable, expedido por la Entidad Sanitaria que dará cuenta del cumplimiento de los requisitos establecidos por ley 9 de 1979				
<b>Condiciones generales</b>				
Disponer de áreas independientes que garanticen la privacidad, el desarrollo cada una de las actividades y el libre movimiento del persona, con divisiones hidro-repelentes y antiadherentes				
Contar con sala de espera.				
Las paredes, pisos y techos deberán ser en material no poroso, no absorbente, de fácil limpieza y desinfección.				
Los mobiliarios (sillas, mesas, camillas, etc.), deben ser en material lavable los que deben contar con protectores o demás elementos cuando se realicen técnicas que requieran contacto directo del cuerpo con el mobiliario.				
Contar con buena iluminación y ventilación ya sea natural o artificial.				
Disponer de un botiquín dotado, de fácil acceso, con los implementos necesarios para primeros auxilios.				

REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA ESTABLECIMIENTOS DE ESTÉTICA FACIAL Y CORPORAL				
REQUISITO	CUMPLE	NO CUMPLE	EVIDENCIA ENCONTRADA	ACCIONES
Contar con unidades sanitarias completas, de acuerdo con los procedimientos estéticos que allí se realicen, limpias, con toallas, jabón líquido y demás elementos de aseo necesarios.				
Contar con duchas, lavamanos y batería sanitaria para los clientes independiente de la del personal. Contar con lavamanos en la zona de estética.				
Cuando el usuario requiera del cambio de ropa para desarrollar las actividades correspondientes al establecimiento, dispondrán de un vestier. En el caso de que dispongan de cabinas de uso individual, estas podrían ser usadas para tal fin.				
El establecimiento no debe estar localizado en lugares que presenten riesgo inminente de desastres naturales, cerca de áreas con riesgos de salubridad grave e incorregible que impiden mantener las condiciones internas de la Institución.				
Contar con suministro permanente de agua potable, servicio de alcantarillado, y energía eléctrica y mantenerse en estado de conservación y limpieza.				
Contar con un área específica y separada físicamente para el lavado de utensilios con una poceta con suministro de agua y red hidráulica para agua potable y aguas negras				
Disponer de un método de esterilización en el cual, los equipos esterilizadores, cuenten con concepto técnico favorable del INVIMA				
 Los productos cosméticos deben contar con registro sanitario.				
 Deberá implementarse un programa de control de artrópodos y roedores, con una frecuencia no menor de tres (3) veces por año.				
 Toda la aparatología de uso en cosmética utilizada en los tratamientos estéticos debe contar con el concepto técnico favorable por parte del INVIMA.				
Utilizará equipos, instrumentos e implementos debidamente esterilizados, y empleará materiales desechables en procedimientos de estética				

REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA ESTABLECIMIENTOS DE ESTÉTICA FACIAL Y CORPORAL				
REQUISITO	CUMPLE	NO CUMPLE	EVIDENCIA ENCONTRADA	ACCIONES
<b>Depósitos y eliminación de residuos</b>				
El área dispuesta para los desechos sólidos debe ser independiente. Se debe efectuar una adecuada gestión de los residuos sólidos y líquidos que se generen, de acuerdo con lo contemplado en el Decreto 2676 de 2000 y la Resolución 1164 de 2002, o la normatividad sanitaria vigente en el tema.				
<b>Lencería</b>				
Las toallas y demás elementos de lencería que utilice el establecimiento, se mantendrán y almacenarán en condiciones higiénicas y serán renovadas con cada cliente. Una vez usadas, se depositarán en recipientes dispuestos para tal fin.				
<b>Personal</b>				
Contar con capacitación teórica-práctica en el área de la cosmetología, con una intensidad mínima de 500 horas.				
Contar con ropa y calzado de uso exclusivo para el personal, cuya presentación deberá ser impecable, saludable e higiénica.				
 Cumplir con el manual de bioseguridad, expedido por el Ministerio de la Protección Social hoy Ministerio de Salud. Resolución 2827 de 2006				
<b>Manuales y registro</b>				
 Disponer de los manuales en donde se detallen los procesos y procedimientos de los servicios que se prestan				
 Llevar un registro actualizado de los equipos con que cuenta el establecimiento y del mantenimiento que se les realiza a los mismos.				
Cumple con el anexo técnico de la Resolución 3924 de 2005 - modulo 2 de la aparatología de uso cosmético				

Fuente: Sigil Consulting Group S.A.

### 3.2.6.2 Requisitos Deseables

TABLA 22. REQUISITOS DESEABLES PARA ESTABLECIMIENTOS DE ESTÉTICA FACIAL Y CORPORAL

REQUISITOS DESEABLES PARA ESTABLECIMIENTOS DE ESTÉTICA FACIAL Y CORPORAL										
REQUISITO	0	1	2	3	4	5	%	EVIDENCIA ENCONTRADA	OPORTUNIDAD DE MEJORA	
Todos los trabajadores que presten servicios de estética facial y corporal deben tener como mínimo certificado de aptitud ocupacional como técnico laboral de una entidad de educación para el trabajo y desarrollo humano. En caso de educación superior, contar con un título de técnico profesional.										
 Capacitación en bioseguridad de propietarios y trabajadores (programa mínimo de 40 horas) con una vigencia no mayor a dos años.										
Área específica identificada y con separación física dedicada a las labores de asepsia que contenga los elementos necesarios para poder realizar la limpieza, desinfección y esterilización de los diferentes elementos, equipos, utensilios, herramientas, etc., utilizados en la práctica de estética facial y corporal.										
Se debe contar con los equipos y la dotación acordes con los protocolos de tratamientos y servicios ofrecidos.										
 Formar parte de la Red Nacional de Tecnovigilancia e implementar el programa de tecnovigilancia										
 Contar con una ficha de valoración estética que incluya Datos personales, documento de identificación, antecedentes, Valoración, Indicación, Prescripción/Recomendaciones, Diseño o plan de tratamiento, cuidados, precauciones, riesgos, costos, consentimiento informado, evolución del tratamiento										

REQUISITOS DESEABLES PARA ESTABLECIMIENTOS DE ESTÉTICA FACIAL Y CORPORAL										
REQUISITO	0	1	2	3	4	5	%	EVIDENCIA ENCONTRADA	OPORTUNIDAD DE MEJORA	
 Contar con un instrumento que mida el nivel de satisfacción del usuario en términos de calidad de los servicios, que incluya aspectos de bioseguridad; y que sirva como base para el mejoramiento continuo.										
 Socialización del Protocolo de Bioseguridad mínimo dos veces al año.										
 Registros de la remisión del cirujano hacia la esteticista o viceversa en casos de pre y/o post operatorios.										

Fuente: Sigil Consulting Group S.A.

### 3.2.7 REQUISITOS PARA LAS INTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD

Los servicios de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, medicina alternativa y terapias alternativas, consulta externa, apoyo diagnóstico y complementación terapéutica, procedimientos de estética invasivos no quirúrgicos e invasivos quirúrgicos, otros procedimientos quirúrgicos y de internación son considerados servicios de salud y por lo tanto deben ser llevados a cabo por Prestadores de servicios de salud debidamente inscritos en el registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud.

Todo establecimiento que preste actividades encaminadas a la atención en salud en cualquiera de sus modalidades, promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento o rehabilitación de pacientes, se considera como un prestador de servicios de salud, profesional independiente o institución prestadora de servicios de salud, lo que significa que se debe verificar cumplimiento de los siguientes requerimientos:

### 3.2.7.1 Requisitos de cumplimiento obligatorio

TABLA 23. REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD

REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD				
REQUISITO	CUMPLE	NO CUMPLE	EVIDENCIA ENCONTRADA	ACCIONES
Se encuentra inscrito en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud y cuenta con el formulario de inscripción y/o de novedades, correctamente diligenciado para los servicios habilitados y radicado (con código de prestador asignado) ante la Entidad Departamental o Distrital de Salud respectiva.				
Demuestra documentado el proceso de autoevaluación para los servicios habilitados con base en los requisitos establecidos en el Manual de Habilitación para prestadores de servicios de salud de la Resolución 1441 de 2013.				
Cuenta con distintivo de habilitación para los servicios prestados y habilitados expuesto en un lugar visible dentro de sus instalaciones.				

Fuente: Sigil Consulting Group S.A.

### 3.2.7.2 Requisitos deseables

TABLA 24. ESTÁNDARES DESEABLES PARA LAS INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD

ESTÁNDARES DESEABLES PARA LAS INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD										
REQUISITO	0	1	2	3	4	5	%	EVIDENCIA ENCONTRADA	OPORTUNIDAD DE MEJORA	
La Institución Prestadora de Servicios de Salud cuenta con una dependencia encargada del contacto con los usuarios de servicios antes, durante y después de la atención en salud.										
La Institución Prestadora de Servicios de Salud tiene una página web que permita al turista de salud informarse ampliamente sobre los servicios ofertados.										

ESTÁNDARES DESEABLES PARA LAS INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD										
REQUISITO	0	1	2	3	4	5	%	EVIDENCIA ENCONTRADA	OPORTUNIDAD DE MEJORA	
La Institución Prestadora de Servicios de Salud prevé las vacunas que necesita el turista de salud para arribar al país.										
El Profesional de la Salud que prestará el servicio pertenece a la sociedad médica correspondiente.										
El Prestador de Servicios de Salud es ampliamente reconocido en la especialidad que está ofertando.										
El Prestador de Servicios de Salud tiene al menos una Certificación bajo la norma ISO 9001 para Sistemas de Gestión de la Calidad u otros esquemas como Premio Nacional de Calidad, Modelo EFQM de Excelencia, etc.										
El Prestador de Servicios de Salud ha iniciado el proceso de autoevaluación o ha obtenido la certificación de Acreditación en Salud otorgada por ICONTEC-ISQua, Joint Commission International, etc.										
La dirección de la institución de salud comunica a todo el personal la importancia de satisfacer los requisitos de los turistas de salud.										
La institución de salud cuenta con personal bilingüe.										
La organización cuenta con intérpretes que permitan la comunicación con turistas de salud sordos o ciegos cuando sea necesario.										
El prestador de servicios de salud garantiza que el ingreso a todas las áreas de la institución sea accesible para personas en situación de discapacidad.										
La institución de salud cuenta con estacionamiento con espacios suficientes y al menos un estacionamiento que permita el acceso de personas en silla de ruedas o con ayudas ortopédicas.										
 Cuenta con la señalización de seguridad (preventiva, informativa y de emergencia) conforme con el plan de emergencia, el cual está documentado y socializado.										
La edificación garantiza al menos una vía de evacuación accesible en caso de emergencia.										
 Dispone de un sistema interno de atención de quejas, reclamos y sugerencias.										

ESTÁNDARES DESEABLES PARA LAS INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD										
REQUISITO	0	1	2	3	4	5	%	EVIDENCIA ENCONTRADA	OPORTUNIDAD DE MEJORA	
 Cuenta con un programa de uso eficiente de agua que establezca metas, responsables, recursos, actividades, e indicadores para su logro y cumplimiento										
 El prestador de servicios de salud implementa un programa de manejo integral de residuos sólidos, que incluya minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición adecuada de los mismos.										
Apoya el desarrollo de programas específicos de capacitación de las personas de la localidad, en la prestación de servicios turísticos y actividades complementarias.										
Cuenta con políticas de contratación de personas de la zona de influencia.										

Fuente: Sigil Consulting Group S.A.

Dentro de la clasificación de los servicios de turismo en salud se encuentra la categoría de centros de acondicionamiento y preparación física - CAPF, los cuales deben evaluar el cumplimiento de los siguientes requisitos:

### 3.2.8 REQUISITOS PARA LOS CENTROS DE ACONDICIONAMIENTO Y PREPARACIÓN FÍSICA - CAPF

Los Centros de Acondicionamiento y Preparación Física, CAPF, son establecimientos que prestan un servicio médico de protección, prevención, recuperación, rehabilitación, control, y demás actividades relacionadas con las condiciones físicas, corporales y de salud de todo ser humano, a través de la recreación, el deporte, la terapia y otros servicios fijados por autoridades competentes y debidamente autorizados, orientados por profesionales en la salud, que coordinarían a licenciados en educación física, tecnológicos deportivos y demás personas afines que consideren que el tratamiento o rehabilitación de la persona (s) se realice en los CAPF.<sup>96</sup>

Los CAPF cuentan con áreas de gimnasio con dedicación recreo-deportiva pero además cuentan con servicios de salud de consulta médica especializada, fisioterapia y nutrición relacionados con la rehabilitación, prevención, atención, recuperación y control de las personas debidamente remitidas por profesionales de la salud. Solo si cumplen con esta última condición son considerados CAPF.

<sup>96</sup> Congreso de la República de Colombia. Ley 729 de 2001.

Los establecimiento en los cuales se realizan actividades recreo-deportivas, como todo establecimiento de comercio, son objeto de vigilancia sanitaria de los respectivos entes territoriales. La oferta de servicios de salud en cualquiera de sus etapas, al considerarse un prestador de servicios de salud debe habilitarse en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud.

### 3.2.8.1 Requisitos de cumplimiento obligatorio

TABLA 25. REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA CENTROS DE ACONDICIONAMIENTO Y PREPARACIÓN FÍSICA CAPF

REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA CENTROS DE ACONDICIONAMIENTO Y PREPARACIÓN FÍSICA CAPF				
REQUISITO	CUMPLE	NO CUMPLE	EVIDENCIA ENCONTRADA	ACCIONES
El CAPF debe contar con la autorización por parte del ente deportivo municipal o distrital correspondiente.				
Las actividades desarrolladas por los Centros de Acondicionamiento y Preparación Físicos, CAPF, debe estar relacionadas con la rehabilitación, prevención, atención, recuperación y control de las personas debidamente remitidas por profesionales de la salud.				
Si la respuesta al ítem anterior es afirmativa, las actividades prestadas están encaminadas a la atención en servicios de salud, por tanto debe estar habilitado en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud y cumplir con los requisitos del numeral 4.2.4 y contar como mínimo con médico especialista en medicina del deporte, fisioterapeuta y nutricionista.				
El diseño y la implementación de las intervenciones de acondicionamiento y preparación física serán coordinadas por licenciados en educación física, tecnológicos deportivos y demás personas afines.				
El CAPF debe contar con las instalaciones necesarias para prestar las actividades recreo-deportivas y los servicios de salud de manera independiente.				
Los servicios relacionados con la adecuación de las condiciones de salud, higiene y aptitud deportiva deben contar con concepto sanitario favorable en los términos de la ley 9 de 1979, expedida por el respectivo ente territorial.				
Si cuenta con piscinas o similares debe cumplir con los requisitos del numeral 4.2.1.3				

Fuente: Sigil Consulting Group S.A.

### 3.2.8.2 Requisitos deseables

TABLA 26. ESTÁNDARES DESEABLES PARA CENTROS DE ACONDICIONAMIENTO Y PREPARACIÓN FÍSICA

ESTÁNDARES DESEABLES PARA CENTROS DE ACONDICIONAMIENTO Y PREPARACIÓN FÍSICA										
REQUISITO	0	1	2	3	4	5	%	EVIDENCIA ENCONTRADA	OPORTUNIDAD DE MEJORA	
El CAPF tiene una Certificación bajo la norma ISO 9001 para Sistemas de Gestión de la Calidad u otro esquema similar.										
El Prestador de Servicios de Salud ha iniciado el proceso de autoevaluación o ha obtenido la certificación de Acreditación en Salud otorgada por ICONTEC-ISQua, Joint Commission International, etc.										
La dirección del CAPF comunica a todo el personal la importancia de satisfacer los requisitos de los turistas de salud.										
Todo el personal del CAPF tiene formación en primeros auxilios, identificación de señales de alarma, reanimación cardiopulmonar básica RCP o curso de primer respondiente										
Todo el personal que está en contacto con el turista de salud está en capacidad de reconocer las señales de alarma que indiquen que el turista de salud debe ser remitido de forma urgente a la IPS, capacitación que puede ser impartida por personal de la IPS.										
Cuenta con personal bilingüe.										
La organización cuenta con intérpretes que permitan la comunicación con turistas de salud sordos o ciegos cuando sea necesario.										
El CAPF está cerca del EAH donde el turista de salud se hospeda, en una zona que ofrezca seguridad.										
El CAPF garantiza que el ingreso a todas sus áreas sea accesible para personas en situación de discapacidad.										
EL CAPF cuenta con estacionamiento con espacios suficientes y al menos un estacionamiento que permita el acceso de personas en silla de ruedas o con ayudas ortopédicas.										

ESTÁNDARES DESEABLES PARA CENTROS DE ACONDICIONAMIENTO Y PREPARACIÓN FÍSICA										
REQUISITO	0	1	2	3	4	5	%	EVIDENCIA ENCONTRADA	OPORTUNIDAD DE MEJORA	
 Cuenta con La señalización de seguridad (preventiva, informativa y de emergencia) conforme con el plan de emergencia, el cual debería estar documentado y socializado.										
El CAPF garantiza al menos una vía de evacuación accesible en caso de emergencia.										
 El CAPF establece e implementar un programa de mantenimiento preventivo y registros de mantenimiento preventivo y correctivo que garantice el buen estado de la edificación en las áreas internas y externas.										
 El CAPF cuenta con un registro de cada turista de salud donde se registren los datos de identificación, condición de salud, procedimiento medico realizado, el procedimiento practicado, las recomendaciones principales del médico tratante, los signos de alarma, los datos de contacto del médico o la Institución Prestadora de Servicios de Salud y el plan de ejercicio físico definido.										
 Contar con registros de limpieza y desinfección de las áreas, superficies y equipos.										
 Disponer de un sistema interno de atención de quejas, reclamos y sugerencias.										
 Contar con un programa de uso eficiente de agua que establezca metas, responsables, recursos, actividades, e indicadores para su logro y cumplimiento										
 El CAPF cuenta con un programa de manejo integral de residuos sólidos, que incluya minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición adecuada de los mismos.										
Apoyar el desarrollo de programas específicos de capacitación de las personas de la localidad, en la prestación de servicios turísticos y actividades complementarias.										
Contar con políticas de contratación de personas de la zona de influencia.										

Fuente: Sigil Consulting Group S.A.

Dentro de la clasificación de los servicios de turismo en salud se encuentra la categoría de los establecimientos que realizan técnicas complementarias los que deben evaluar el cumplimiento de los siguientes requisitos:

### 3.2.9 REQUISITOS PARA LOS ESTABLECIMIENTOS QUE REALIZAN TÉCNICAS COMPLEMENTARIAS

#### 3.2.9.1 Requisitos de cumplimiento obligatorio

TABLA 27. REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA ESTABLECIMIENTOS QUE REALIZAN TÉCNICAS COMPLEMENTARIAS

REQUISITO	CUMPLE	NO CUMPLE	EVIDENCIA ENCONTRADA	ACCIONES
Los establecimientos que prestan este grupo de servicios deben contar con concepto sanitario favorable, expedido por la Entidad Sanitaria que dará cuenta del cumplimiento de los requisitos establecidos por ley 9 de 1979				

Fuente: Sigil Consulting Group S.A.

#### 3.2.9.2 Requisitos deseables

TABLA 28. REQUISITOS DESEABLES PARA ESTABLECIMIENTOS QUE REALIZAN TÉCNICAS COMPLEMENTARIAS

ESTÁNDARES DESEABLES PARA ESTABLECIMIENTOS QUE REALIZAN TÉCNICAS COMPLEMENTARIAS										
REQUISITO	0	1	2	3	4	5	%	EVIDENCIA ENCONTRADA	OPORTUNIDAD DE MEJORA	
Todas las personas que desarrollen estas actividades demuestran capacitación en las modalidades de atención prestadas										
Se debe contar con los protocolos de los servicios ofrecidos										
Contar con registro que permita identificar a las personas atendidas, que incluya datos personales, documento de identificación, antecedentes, Valoración, Indicación, Prescripción/Recomendaciones, Diseño o plan de tratamiento, cuidados, precauciones, riesgos, y evolución										

ESTÁNDARES DESEABLES PARA ESTABLECIMIENTOS QUE REALIZAN TÉCNICAS COMPLEMENTARIAS										
REQUISITO	0	1	2	3	4	5	%	EVIDENCIA ENCONTRADA	OPORTUNIDAD DE MEJORA	
Contar con un instrumento que mida el nivel de satisfacción del usuario en términos de calidad de los servicios que sirva como base para el mejoramiento continuo.										

Fuente: Sigil Consulting Group S.A.

Cada organización que participa en la prestación de los servicios turismo de bienestar o de turismo en salud de manera activa puede realizar en particular la Autoevaluación, según la lista de chequeo señalada.

### 3.3 PLAN DE MEJORAMIENTO

Una vez identificadas, en la fase de autoevaluación, las acciones a realizar (los Qué) por cada uno los requisitos que no se cumplen, se transcriben en la primera columna de la matriz o plan de trabajo que se propone a continuación. Posteriormente se define la manera en que se puede dar cumplimiento, es decir las actividades a realizar (los Cómo), los responsables (Quién o Quiénes), el lugar donde se realizará la actividad (Dónde), las fechas de inicio y finalización de la actividad (Cuándo) y los recursos necesarios para su ejecución (Cuánto).

TABLA 29. ESTRUCTURA DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

ACCIONES (QUÉ)	ACTIVIDADES A REALIZAR (CÓMO)	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD (QUIÉN)	FECHA DE CUMPLIMIENTO (CUÁNDO)	EN QUÉ ÁREA (DÓNDE)	RECURSOS (CUÁNTO)

Fuente: Sigil Consulting Group S.A.

### 3.4 SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO

El equipo de autoevaluación realiza un seguimiento permanente a la ejecución de este plan de mejoramiento para lograr a cabalidad el cumplimiento de los estándares. Dicho grupo es el responsable del seguimiento al cumplimiento de cada una de las actividades (Plan de Acción) y presenta los avances a los interesados.

Se propone que esta ruta de identificación, autoevaluación, elaboración y seguimiento del plan de mejoramiento se realice de manera periódica con el fin de establecer ciclos de mejoramiento continuo, para lograr ascender en el cumplimiento de estos requisitos que generen calidad en sus servicios.



**Bella Vista, Avenida Samuel Lewis,  
Edificio Comosa, entepiso 2, oficina 1-AV  
Tel (507) 2700426 / (507) 3009978**

**Ciudad de Panamá. República de Panamá  
[www.sigilcg.com](http://www.sigilcg.com)**