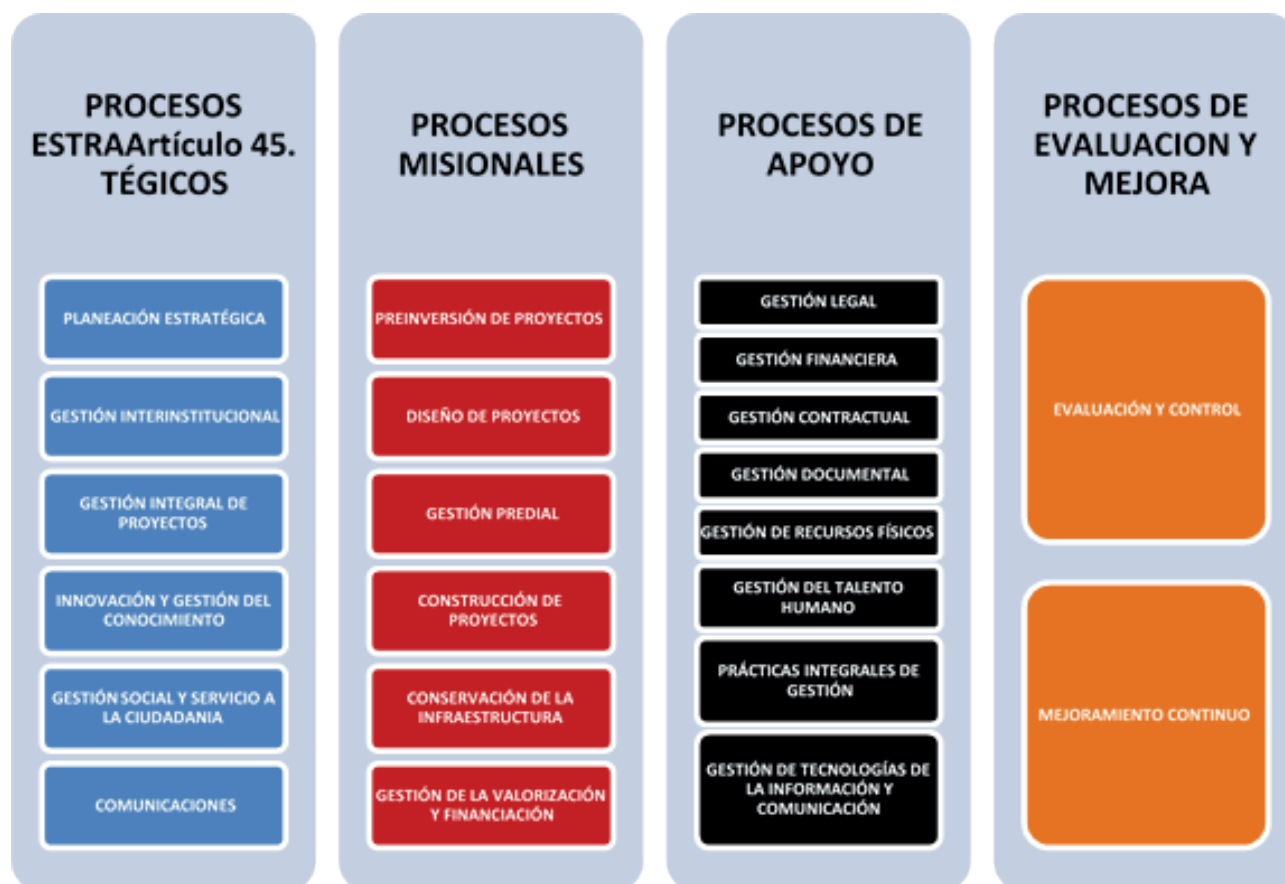




**Artículo 47. Vigencia y Derogatorias.** La presente Resolución rige a partir de su fecha de su publicación y deroga las normas que le sean contrarias, en especial la Resolución IDU-4598 de 2022.

**Dada en Bogotá, D.C., a los treinta y un (31) días del mes de mayo de dos mil veintitrés (2023).**

**PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**

**DIEGO SÁNCHEZ FONSECA**  
Director General

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

**RESOLUCIÓN N° 238**  
(15 de junio de 2023)

*"Por la cual se crea el Sistema Distrital de Calidad Turística "Círculo Capital De Calidad Turística y la marca ALTURA como marca de certificación".*

**EI DIRECTOR GENERAL (E) DEL INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO**

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por el artículo 19 del Decreto Ley 1567 de 1998, el literal b) del artículo 5 del Acuerdo Nro. 275 de 2007 del Concejo de Bogotá D.C., así como los numerales 4, 5 y 11 del artículo 6 del Acuerdo 07 de 2022 de la Junta Directiva del IDT, y

#### CONSIDERANDO:

Que, el Acuerdo 275 de 2007, se crea el Instituto Distrital de Turismo como un establecimiento público del orden distrital, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera, y patrimonio propio, adscrito a la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico.

Que, el Acuerdo 007 de 2022, en su artículo 2° determina que el objeto del Instituto Distrital de Turismo es: "De conformidad con lo establecido en el Acuerdo No. 275 de 2007 del Concejo de Bogotá, le corresponde al Instituto Distrital de Turismo -IDT- la ejecución de las políticas, planes y programas para la promoción del turismo y el posicionamiento del Distrito Capital como destino turístico sostenible".

Que, de acuerdo con el artículo 3° del Acuerdo 007 de 2022, son funciones del Instituto:

1. Fomentar la industria del turismo en Bogotá, Distrito Capital, convirtiendo la ciudad en destino turístico sostenible.
2. Ejecutar y hacer seguimiento a la política pública de turismo del Distrito Capital.
3. Elaborar y ejecutar planes, programas y estrategias en materia turística.
4. Impulsar el desarrollo empresarial turístico en coordinación con las instituciones de apoyo empresarial distritales, departamentales y nacionales.
5. Diseñar y gestionar estrategias e instrumentos que concreten las políticas de turismo del Distrito.
6. Promover y coordinar con las diferentes entidades territoriales, la elaboración de planes, programas y, en general, todo lo atinente a las políticas del sector turístico, de acuerdo con las directrices de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico.
7. Ejecutar, controlar, coordinar y evaluar planes, programas y proyectos para la promoción del turismo nacional e internacional hacia el Distrito Capital.
8. Evaluar y hacer seguimiento al impacto que genere la aplicación de las políticas en materia turística sobre la promoción, competitividad, productividad, información y fomento al desarrollo de formas asociativas de promoción y desarrollo turístico y, en general, sobre cualquier persona natural o jurídica que explote la actividad turística.
9. Coordinar con entidades oficiales o privadas que tengan en su haber funciones que se relacionen y/o afecten la actividad turística, el planeamiento, articulación y establecimiento de alianzas estratégicas para la ejecución de sus planes y programas.
10. Promover la incorporación del manejo ambiental en los proyectos turísticos, en coordinación con las entidades y organismos del orden distrital y nacional pertinentes.
11. Impulsar organizadamente desarrollos turísticos desde las localidades del Distrito Capital.
12. Fomentar la formalización, cualificación y formación de los prestadores de servicios turísticos de Bogotá, como agente facilitador de los derechos del consumidor y canalizador de las quejas y sugerencias en materia de calidad de los servicios.
13. Coordinar con las demás entidades competentes en la materia, acciones orientadas a la protección y promoción del patrimonio cultural con fines turísticos.

Que, de acuerdo con el artículo 6 del Acuerdo 007 de 2022, son funciones de la Dirección General las siguientes:

1. Cumplir y hacer cumplir las decisiones y acuerdos de la Junta Directiva.
2. Dirigir, coordinar y controlar las actividades tendientes al cumplimiento de la misión del Instituto Distrital de Turismo, en atención a las políticas que tracen el Gobierno Distrital y la Junta Directiva.
3. Dirigir, coordinar, vigilar, controlar y evaluar las actividades conducentes al cumplimiento de los objetivos y funciones del Instituto.
4. Dirigir la formulación, adoptar y evaluar la ejecución de los planes, programas y proyectos del Sector Turismo asignados e inherentes al Instituto y de conformidad con su competencia.
5. Ordenar los gastos, expedir los actos administrativos, realizar las operaciones y celebrar convenios, contratos, alianzas y acuerdos con personas jurídicas de derecho público o privado, nacionales o extranjeras, que sean necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
6. Nombrar y remover a los servidores del Instituto y, en general, dirigir la gestión del talento humano del Instituto, determinar las funciones y requisitos de los empleos, distribuir los empleos de la planta de personal, de acuerdo con la organización interna, las necesidades del servicio y ejercer la facultad nominadora.
7. Dirigir el Sistema de Control Interno del Instituto Distrital de Turismo, de acuerdo con la normativa vigente en la materia.
8. Ejercer la función de control interno disciplinario en segunda instancia, en los términos de ley.
9. Poner a consideración de las instancias pertinentes la adopción de modificaciones a la estructura y planta de personal del Instituto, aprobadas por la Junta Directiva.
10. Distribuir entre las diferentes dependencias del Instituto las funciones y competencias que la norma le otorgue a la entidad, cuando las mismas no estén asignadas expresamente a una de ellas.
11. Dirigir y orientar el proceso de planeación de la entidad, el diseño del plan indicativo anual y los planes operativos de las dependencias del Instituto.
12. Las demás que le señalen las disposiciones legales, los acuerdos distritales y los Decretos Dis-

triales que le sean aplicables al Instituto Distrital de Turismo.

Que, el Acuerdo 007 del 31 de octubre de 2022 modifica la estructura organizacional del Instituto, modificando la denominación de la Subdirección de Desarrollo y Competitividad y la Subdirección de Mercadeo.

Que, el artículo 10 del Acuerdo 007 de 2022, establece las funciones de la Subdirección de Mercadeo, entre las cuales se encuentran:

1. Diseñar, desarrollar e implementar estrategias de promoción y campañas publicitarias de imagen turística atractiva de Bogotá, de conformidad con los lineamientos institucionales y la política pública.
2. Promover el mercado productos turísticos en alianza diferentes actores públicos y privados para la comercialización de la oferta turística de Bogotá, a través de los diferentes canales de distribución y/o de iniciativas de operación propia, de conformidad con las estrategias institucionales.
3. Orientar y dirigir la elaboración de contenidos audiovisuales y escritos, así la distribución de piezas publicitarias elementos promocionales que busquen potenciar y posicionar Bogotá como un destino turístico reconocido nacional e internacionalmente.
4. Gerenciar diferentes medios información promocional sobre Bogotá como destino turístico, incluyendo página web, aplicativos digitales y redes que muestren los diferentes productos turísticos de la ciudad como destino inteligente.
5. Promover la realización de eventos de carácter promocional y comercial orientados a la creación de oportunidades para el empresariado del turismo de la ciudad y su conexión con posibles aliados en mercados objetivos, de acuerdo con los lineamientos institucionales.

Que, el artículo 11 del Acuerdo 007 de 2022, establece las funciones de la Subdirección de Desarrollo y Competitividad, entre las cuales se encuentran:

1. Identificar y caracterizar la oferta turística de recursos, atractivos y servicios del Distrito Capital orientada a generar condiciones óptimas de competitividad turística del destino y de este en su contexto regional.
2. Orientar a los prestadores de servicios turísticos para la implementación de Círculos de gestión de la calidad turística y la incorporación de principios de desarrollo sostenible en las actividades turísticas del Distrito.

Por lo anterior, y de acuerdo con las funciones propias del Instituto Distrital de Turismo IDT y sus diferentes subdirecciones, se pretende a través de esta resolución reglamentar el funcionamiento del Círculo Capital de Calidad Turística (CCCT) siendo un sistema que hace parte de Destino Turístico Inteligente, el CCCT tiene por objetivo fortalecer la calidad de los servicios y del talento humano del sector turismo del Distrito de Bogotá a través de la implementación de un sistema que orienta la aplicación y reconocimiento de buenas prácticas, así como de estándares y su certificación considerando el tamaño y capacidades de las empresas del sector contribuyendo a la sofisticación del aparato productivo turístico en el marco del desarrollo de la ciudad como un destino turístico inteligente.

## RESUELVE:

**Artículo 1. Creación.** Se crea el Sistema Distrital de Calidad Turística de Bogotá, el cual es denominado “Círculo Capital de Calidad Turística” y forma parte integral del Sistema Turístico de Bogotá y de su modelo de gestión como destino turístico inteligente.

Además, se crea la marca ALTURA, la cual hace parte de los distintivos de niveles de calidad, de buenas prácticas, la marca de certificación “ALTURA Gestión Integral Inteligente” y del Premio Distrital a la Calidad Turística, todos como parte integral del Círculo Capital De Calidad Turística y se establecen los requisitos y las condiciones para obtener su derecho de uso.

## TÍTULO I.

### DISPOSICIONES GENERALES

#### CAPÍTULO I. DEFINICIONES

**Artículo 2. Definiciones.** Para efectos de esta reglamentación se establecen las siguientes definiciones:

**Acreditación:** Atestación de tercera parte relativa a un organismo de evaluación de la conformidad que manifiesta la demostración formal de su competencia para llevar a cabo tareas específicas de evaluación de la conformidad.

**Actor conexo:** Toda persona natural o jurídica que ofrece productos y/o servicios complementarios, los cuales no son definidos como turísticos por la ley y que son consumidos en cantidades que resultan importantes por el visitante o por los prestadores de servicios turísticos.

**Área turística:** Polígono que delimita el área de implementación de las buenas prácticas o estándares de calidad que promueve el Círculo Capital De Calidad Turística y que hace parte de un destino turístico.

**Atractivo turístico:** Recursos naturales y culturales que tienen el potencial y capacidad de atraer a los visitantes y son administrados por una organización legalmente constituida.

**Buenas prácticas:** Un conjunto coherente de acciones que han demostrado tener buenos resultados en un determinado contexto y que se espera que, en contextos similares, rindan similares resultados.

**Certificación:** Atestación de tercera parte relativa a productos, procesos, sistemas o personas.

**Círculo Capital de Calidad Turística (CCCT):** Es un sistema que hace parte de Destino Turístico Inteligente, que articula la gestión del IDT para conformar un conjunto de herramientas que permiten mejorar los niveles de calidad de los servicios turísticos, a través de la aplicación y reconocimiento de buenas prácticas buenas prácticas en la gestión empresarial en aspectos como gobernanza, seguridad, innovación, tecnología, sostenibilidad e inclusión, así como de estándares y su certificación considerando el tamaño y las capacidades técnicas, financieras y operativas de los empresarios fomentando la mejora continua hacia la gestión integral inteligente.

**Distintivo del Premio Distrital a la Calidad Turística:** Es el logotipo que identifica a los ganadores del Premio Distrital a la Calidad Turística.

**Distintivos de buenas prácticas de calidad turística:** Son los logotipos que identifican a los autorizados que han desmostrado cumplir las buenas prácticas definidas por él.

**Distintivos del sistema niveles de calidad turística:** Son los logotipos que reconocen y distinguen el avance de los autorizados en el Círculo Capital de Calidad Turística, de acuerdo con la aplicación de buenas prácticas, consecución de certificaciones, su mantenimiento y el Premio Distrital a la Calidad Turística.

**Especificación Normativa Disponible:** Documento normativo voluntario de carácter transitorio, que suministra requisitos o recomendaciones y representa el consenso y aprobación de un comité técnico, adoptado por el Organismo Nacional de Normalización.

**Gestión empresarial:** Actividades enmarcadas en una estrategia de negocios y que aportan valor a una organización.

**Gobernanza:** Círculo basado en humanos mediante el cual una organización es dirigida, supervisada y responsable de lograr su propósito definido.

**Inclusión:** Es un enfoque que responde positivamente a la diversidad de las personas y a las diferencias

individuales, entendiendo que la diversidad no es un problema, sino una oportunidad para el enriquecimiento de la sociedad, a través de la activa participación en la vida familiar, en la educación, en el trabajo y en general en todos los procesos sociales, culturales y en las comunidades.

**Innovación:** Un objeto nuevo o modificado que realiza o redistribuye valor.

**Marca de certificación “ALTURA Gestión Integral Inteligente”:** Logotipo que puede portar el autorizado, conforme a la certificación de la especificación normativa disponible END 183 Gestión integral inteligente en turismo o la que la modifique, actualice o reemplace.

**Norma Técnica:** Documento aprobado por una institución reconocida, que prevé, para un uso común y repetido, reglas, directrices o características para los productos o los procesos y métodos de producción conexos y cuya observancia es voluntaria. También puede incluir prescripciones en materia de terminología, símbolos, embalaje, marcado o etiquetado aplicables a un producto o servicio, proceso o método de producción o tratar exclusivamente de ellas.

**Premio Distrital a la Calidad Turística:** Es un modelo de excelencia y de mejora continua, el cual permite identificar aspectos sobresalientes y acciones de mejora en las organizaciones en uno de los siguientes enfoques: innovación, sostenibilidad, seguridad, tecnología, inclusión y la gobernanza, como apalancadores para maximizar los resultados, la generación de valor y la satisfacción de los clientes y demás partes interesadas mejorando el rendimiento de la organización, así como la gestión actual para alcanzar los objetivos del futuro.

**Prestador de servicios turísticos:** Toda persona natural o jurídica domiciliada en Colombia o en el extranjero con registro nacional de turismo colombiano, que, directa o indirectamente preste, intermedie, contrate, comercialice, venda o reserve servicios turísticos definidos por la ley.

**Seguridad:** Grado de protección contra los riesgos identificados.

**Sostenibilidad:** Estado del sistema global de objetivos, incluidos los aspectos ambientales, sociales y económicos, en el que se satisfacen las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.

**Tecnología:** Medios para optimizar las condiciones de la organización o la operación de un servicio.

**Usuario:** Prestador de servicios turísticos o atractivo turístico o área turística o actor conexo que se encuentra vinculado al Círculo Capital De Calidad Turística.

## CAPÍTULO II.

### GENERALIDADES DEL CÍRCULO CAPITAL DE CALIDAD TURÍSTICA

**Artículo 3. Objeto.** El Círculo Capital De Calidad Turística tiene como fin fortalecer los niveles de calidad del sector turístico a través de la implementación de un conjunto de herramientas que orientan la implementación y distinción de buenas prácticas sobre calidad turística, la implementación y certificación de estándares y la excelencia turística, considerando el tamaño y capacidades de las empresas del sector contribuyendo a la cultura de la calidad, la excelencia y a la sofisticación de los servicios turísticos.

**Artículo 4. Ámbito de aplicación.** La presente resolución se aplica al Instituto Distrital de Turismo - IDT, a los prestadores de servicios turísticos, los atractivos turísticos, áreas turísticas y actores conexos del turismo.

**Artículo 5. Gobernanza del Círculo.** El Círculo Capital De Calidad Turística es liderado por la Dirección General del Instituto Distrital de Turismo. Los procesos de asistencia técnica y logística para el funcionamiento del Círculo serán operados por la Subdirección de Desarrollo y Competitividad. Por su parte, lo relacionado a la gestión, promoción y comercialización de marcas y signos distintivos del Círculo, estará a cargo de la Subdirección de Mercadeo.

Con el fin de articular los distintos actores que tienen relación con la calidad turística de la ciudad de Bogotá, se conformará una mesa de trabajo dependiente del Consejo Consultivo de Turismo de Bogotá, la cual fungirá como Comité y cuyo propósito será mejorar los niveles de calidad de los servicios turísticos de la ciudad. En el marco de este comité para cada cuatrienio de gobierno se establecerá el Plan Distrital de Calidad Turística, estableciendo acciones, responsables, roles y recursos necesarios para su cumplimiento. Este debe ser aprobado por el Consejo Consultivo de Turismo y revisado periódicamente.

**Parágrafo.** El IDT podrá celebrar convenios y/o memorandos de entendimiento con otras entidades públicas, privadas o mixtas para fortalecer u operar el Círculo.

**Artículo 6. Beneficiarios del Círculo.** Son beneficiarios los prestadores de servicios turísticos, los atractivos turísticos, áreas turísticas y actores conexos del turismo.

## CAPÍTULO III.

### COMPONENTES DEL CÍRCULO CAPITAL DE CALIDAD TURÍSTICA

**Artículo 7. Componentes del Círculo.** La operación del Círculo Capital De Calidad Turística se enmarca en los siguientes componentes, los cuales buscan agregar valor y maximizar los resultados del Círculo:

- Procesos del Círculo.
- Programa de capacitación en calidad turística.
- Programa de asistencia técnica y mesa de ayuda.
- Red de calidad turística.
- Eventos del Círculo.
- Programa de promoción y comercialización.
- Sistema de información.
- Sistema de sellos.

**Parágrafo.** El Instituto Distrital de Turismo podrá ajustar los componentes existentes o incluir otros para asegurar la efectividad del Círculo.

**Artículo 8. Procesos del Círculo.** Son procesos del Círculo Capital De Calidad Turística:

- **La aplicación y distinción de buenas prácticas.** Este proceso busca la aplicación y distinción de las buenas prácticas definidas por el Círculo Capital De Calidad Turística, considerando las capacidades técnicas, operativas y financieras de los usuarios del Círculo.
- **La implementación y certificación de estándares.** Este proceso busca la implementación y certificación de estándares nacionales e internacionales acorde a los propósitos y necesidades de los usuarios del Círculo, de modo que tales procesos generen valor y una verdadera diferenciación en el mercado.
- **Mejora continua y excelencia.** Este busca incentivar que los usuarios del Círculo mantengan el cumplimiento de las buenas prácticas, las certificaciones, y distinguir aquellos que demuestren su trabajo sobresaliente en calidad.

**Parágrafo.** El IDT definirá el procedimiento o los procedimientos necesarios para la operación de los procesos del Círculo Capital De Calidad Turística y los incluirá en su Sistema Integrado de Gestión.

**Artículo 9. Programa de capacitación.** se establecerán cursos online y/o presenciales sobre los ejes temáticos que aborda el Círculo, aumentando el grado de conocimiento y de cualificación de los encargados de gestionar la calidad en las organizaciones que operan como prestadores de servicios turísticos, atractivos turísticos, gestores de áreas turísticas y actores conexos del turismo.

**Artículo 10. Programa de asistencia técnica y mesa de ayuda.** El Instituto Distrital de Turismo asistirá técnicamente a los usuarios del Círculo para la aplicación y distinción de buenas prácticas, así como en la implementación y certificación de estándares. Para ello dispondrá de una mesa de ayuda, a través de la cual se canalizará la asistencia técnica y el acompañamiento a los usuarios del Círculo.

**Artículo 11. Club de calidad turística “Turismo con Altura”.** A través de este se canalizarán los beneficios del Círculo de acuerdo con el nivel de cada autorizado, además articulará la cadena de valor del sector turístico de Bogotá vinculada al Círculo, generando encadenamiento entre los autorizados, fortaleciendo la cohesión empresarial, y generando mayores oportunidades de negocio entre ellos.

**Artículo 12. Eventos.** A través del Círculo se promoverán espacios de sensibilización dirigidos a los usuarios como encuentros, simposios y foros, entre otros, con el fin de apropiar los conceptos relacionados al Círculo Capital De Calidad Turística.

**Artículo 13. Programa de promoción y comercialización.** La Subdirección de Mercadeo ejecutará un programa para la promoción de la marca de certificación y distintivos del Círculo

Capital de Calidad Turística. Además, desarrollará estrategias de comercialización de los usuarios distinguidos, certificados o premiados en el marco del Círculo.

**Artículo 14. Sistema de información.** El Círculo Capital de Calidad Turística contará con un acceso web a través del cual se operará de manera digital considerando indicadores y gestión de datos. Estos serán creados y administrados por la Subdirección de Inteligencia y Gestión de Tecnologías de la Información.

## TÍTULO II.

### DE LOS DISTINTIVOS Y LA MARCA DE CERTIFICACIÓN DEL CÍRCULO DISTRITAL DE CALIDAD TURÍSTICA

## CAPÍTULO I.

### GENERALIDADES

**Artículo 15. De los distintivos del Círculo Capital De Calidad Turística, la marca de certificación “ALTURA Gestión Integral Inteligente” y los niveles de la marca ALTURA.** Son distintivos del Círculo Capital De Calidad Turística los logos de los niveles de calidad, los cuales tienen por propósito identificar el grado de avance de los usuarios en el Círculo.

También son distintivos los logos de buenas prácticas, los cuales buscan identificar qué acciones han desarrollado los usuarios con respecto a los ejes temáticos que aborda el Círculo.

El Premio Distrital a la Calidad Turística además de ser un modelo de excelencia, se encuentra representado por un distintivo que reconoce a los ganadores del premio identificándolos como organizaciones que realizan un trabajo sobresaliente en pro de la calidad de los servicios que ofrecen al mercado.

Por su parte, la marca de certificación “ALTURA Gestión Integral Inteligente” tiene por objetivo identificar a los usuarios que cumplen de manera sistemática con los criterios definidos en la END 183 “Gestión Integral Inteligente en turismo” o la norma técnica que la reemplace, actualice o adicione.

Todos estos distintivos y marca de certificación “ALTURA Gestión Integral Inteligente” tienen como hilo conductor la marca “ALTURA” que conceptualmente busca identificar aquellas empresas que están a la altura de las expectativas de las distintas partes interesadas y que poseen gran capacidad de generar satisfacción.

**Artículo 16. Naturaleza de los distintivos del Círculo Capital De Calidad Turística y la marca de certificación “ALTURA Gestión integral inteligente”.** Los distintivos del Círculo Capital De Calidad Turística y la marca de certificación “ALTURA Gestión Integral Inteligente” son de naturaleza voluntaria e identifican a los usuarios del Círculo que demuestran cumplir con las buenas prácticas o con los criterios de excelencia turística o con la END 183 o la norma técnica que la modifique, actualice o reemplace del Círculo Capital De Calidad Turística, como también con los requisitos establecidos en la presente resolución.

**Artículo 17. Principios.** El procedimiento para otorgar el derecho de uso de los distintivos y la marca de certificación “ALTURA Gestión Integral Inteligente” del Círculo Capital De Calidad Turística debe regirse, durante todas las etapas de desarrollo y operación, por los principios de transparencia y participación de las partes involucradas. Así mismo, se deberá asegurar

el registro y documentación de la información correspondiente al otorgamiento, administración y uso de los distintivos del Círculo Capital De Calidad Turística y la marca de certificación “ALTURA Gestión Integral Inteligente”.

**Artículo 18. Cumplimiento de la legislación.** El otorgamiento y conservación del derecho al uso de los distintivos del Círculo Capital De Calidad Turística y/o la marca de certificación “ALTURA Gestión Integral Inteligente”, están sujetos a la observancia, por parte del autorizado se debe cumplir con la normativa que le sea aplicable.

**Artículo 19. Propiedad de los distintivos del Círculo Capital De Calidad Turística y la marca “ALTURA Gestión integral inteligente”.** Los distintivos del Círculo Capital De Calidad Turística y la marca de certificación “ALTURA Gestión Integral Inteligente” son de propiedad exclusiva del Distrito de Bogotá bajo la administración y registro del Instituto Distrital de Turismo.

El Instituto Distrital de Turismo, podrá ejercer directamente o a través de terceros, todas las acciones pertinentes para proteger los distintivos del Círculo Capital De Calidad Turística y la marca de certificación “ALTURA Gestión Integral Inteligente” de usos indebidos, abusivos, fraudulentos, engañosos o no autorizadas, con el fin de preservar su imagen y propender por el cumplimiento de los fines propuestos en esta reglamentación.

**Artículo 20. Política y administración.** El Instituto Distrital de Turismo será el titular y administrador de los distintivos del Círculo Capital De Calidad Turística y la marca de certificación “ALTURA Gestión Integral Inteligente”, y como tal adoptará las acciones que considere necesarias para asegurar su buen funcionamiento.

**Artículo 21. Actividades de administración.** El Instituto Distrital de Turismo, en el desarrollo de su labor como administrador, ejecutará las siguientes actividades:

1. Hacer seguimiento a los otorgamientos del derecho de uso de los distintivos y la marca de certificación “ALTURA Gestión Integral Inteligente” del Círculo Capital De Calidad Turística.
2. Llevar el registro de los autorizados a los que se haya otorgado el derecho de uso de los distintivos y la marca de certificación “ALTURA Gestión Integral Inteligente” del Círculo Capital De Calidad Turística.
3. Difundir los distintivos del Círculo Capital De Calidad Turística y la marca de certificación “ALTURA Gestión Integral Inteligente” a través de los medios

de comunicación a su alcance, campañas de promoción turística, sensibilización y educación, entre otros.

4. Difundir el listado de autorizados que cuenten con el derecho de uso de los distintivos y la marca de certificación “ALTURA Gestión Integral Inteligente” del Círculo Capital De Calidad Turística.
5. Propiciar acuerdos de reconocimiento mutuo con otras entidades o esquemas nacionales e internacionales.
6. Las demás que se consideren pertinentes para la buena gestión de los distintivos del Círculo Capital De Calidad Turística y la marca de certificación “ALTURA Gestión Integral Inteligente”.

**Artículo 22. Condiciones de uso de los distintivos y la marca de certificación “ALTURA Gestión Integral Inteligente” del Círculo Capital De Calidad Turística.** Al usuario que se le otorgue el derecho de uso de los distintivos y/o la marca de certificación “ALTURA Gestión Integral Inteligente” del Círculo Capital De Calidad Turística debe mantener o mejorar el cumplimiento de las condiciones y criterios que habilitó tal uso.

El uso de los distintivos del Círculo Capital De Calidad Turística y/o la marca de certificación “ALTURA Gestión Integral Inteligente” deberá cumplir como mínimo con las siguientes condiciones:

1. Podrán ser utilizados en los medios que considere el autorizado. En caso de utilizar los logos de terceros, estos deben ser utilizados conforme al manual de uso de cada uno de ellos.
2. Deberán exhibirse únicamente en los establecimientos que sean verificados y que demuestren cumplir satisfactoriamente con las buenas prácticas o la END 183 “ALTURA Gestión Integral Inteligente” o la norma técnica que la modifique, actualice o reemplace de acuerdo con las condiciones establecidas por la presente resolución.
3. La utilización de los distintivos del Círculo Capital De Calidad Turística o la marca de certificación “ALTURA Gestión Integral Inteligente” deberán cumplir con las condiciones señaladas en su respectivo manual gráfico, el cual hace parte de la presente resolución.
4. La publicidad hecha por los autorizados deberá responder igualmente al manual gráfico y a las instrucciones de uso de los distintivos o la marca de calidad “ALTURA Gestión Integral Inteligente” del Círculo Capital De Calidad Turística establecidos en la presente resolución.

### **Artículo 23. Revocación de la autorización de uso.**

El Instituto Distrital de Turismo podrá revocar el derecho de uso otorgado, cuando se presente alguna de las siguientes causales:

1. Por solicitud del autorizado dentro del período otorgado para su uso.
2. Por vencimiento del período para el cual fue otorgado.
3. Por determinación justificada del Instituto Distrital de Turismo.
4. Por imposición de sanciones al autorizado por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio, Superintendencia de Transporte o de las autoridades competentes, según sea el caso, excepto cuando la sanción impuesta sea la de amonestación.
5. Por incumplimiento de los criterios exigidos en las buenas prácticas o la END 183 “ALTURA Gestión Integral Inteligente” o la norma técnica que la modifique, actualice o reemplace del Círculo Capital De Calidad Turística.
6. Por incumplimiento de las condiciones exigidas para el uso de los distintivos o la marca de certificación “ALTURA Gestión Integral Inteligente” del Círculo Capital De Calidad Turística.
7. Por el suministro de información falsa al Instituto Distrital de Turismo.
8. Por el suministro de información falsa a un Organismo de Evaluación de la Conformidad cuando esto aplique.
9. Por la no renovación oportuna del Registro Nacional de Turismo, cuando este aplique.

**Artículo 24. Registro del derecho de uso.** El Instituto Distrital de Turismo, llevará el registro de los autorizados a los que se les otorgue uno o varios derechos de uso. Este registro será público y deberá suministrar como mínimo la siguiente información:

1. Nombre e identificación del autorizado.
2. Tipo de usuario.
3. Eje y buenas prácticas aplicadas / END, Norma Técnica o estándar aplicado.
4. Nivel de calidad.
5. Fecha, vigencia y estado del derecho de uso.
6. Datos de contacto.

**Artículo 25. Manual gráfico de los distintivos y de la marca de certificación “ALTURA Gestión Integral Inteligente” del Círculo Capital De Calidad Turística.** Para la utilización de los distintivos y la marca de certificación “ALTURA Gestión Integral Inteligente” del Círculo Capital De Calidad Turística se adopta como anexo técnico un Manual Gráfico de carácter obligatorio que forma parte integral de esta resolución y contiene como mínimo:

1. Concepto de los distintivos y la marca de certificación “ALTURA Gestión Integral Inteligente”.
2. Descripción de los distintivos y la marca de certificación “ALTURA Gestión Integral Inteligente”.
3. Tipografías.
4. Color y versiones de color.
5. Plano mecánico.
6. Área de seguridad.
7. Aplicación sobre fondos.
8. Usos indebidos.
9. Forma como se deben exhibir los distintivos y la marca de certificación “ALTURA Gestión Integral Inteligente”.

## **CAPÍTULO II**

### **PROCEDIMIENTO PARA EL OTORGAMIENTO DE LOS DISTINTIVOS DE BUENAS PRÁCTICAS Y SU DERECHO DE USO**

**Artículo 26. Distintivos de buenas prácticas.** Son los logos correspondientes a los ejes de gestión empresarial, gobernanza, seguridad, inclusión, innovación, tecnología y sostenibilidad.

**Parágrafo.** Los distintivos de buenas prácticas tienen los siguientes grados de cumplimiento:

**GRADO 1.** Aprendizaje. Significa que el usuario ha culminado la fase de orientación y ha implementado al menos una buena práctica en el eje seleccionado.

**GRADO 2.** Adaptación. Significa que el usuario ha implementado al menos 3 buenas prácticas y cuenta con un plan de implementación en los ejes seleccionados.

**GRADO 3.** Adecuado y eficaz. Significa que el usuario ha implementado con éxito todas las buenas prácticas en los ejes seleccionados.

**Artículo 27. Condiciones para acceder al otorgamiento de uso de los distintivos de buenas**

**prácticas.** El interesado que le sea otorgado el uso de los distintivos de buenas prácticas debe realizar el siguiente proceso:

1. Inscribirse en el Círculo Capital De Calidad Turística a través del formulario que disponga el IDT en su página web.
2. Firmar y enviar una carta de compromiso, con el cual el empresario se compromete a seguir los lineamientos del Círculo y mejorar los niveles de calidad de sus servicios. Esta debe descargarse de la página web del IDT.
3. Realizar curso de capacitación sobre las buenas prácticas del Círculo.
4. Realizar un diagnóstico sobre su nivel de madurez de calidad, nivel de satisfacción sobre partes interesadas y capacidad de generarla, nivel de ventas, participación y posicionamiento de mercado y sobre ejes de las buenas prácticas.
5. Establecer un plan de fortalecimiento de acuerdo con los resultados del diagnóstico para luego avanzar en una fase de implementación y asistencia técnica para dar cumplimiento al plan y las buenas prácticas.
6. Solicitar por medio de la página web del IDT una verificación sobre el cumplimiento de las buenas prácticas y cumplimiento del plan de fortalecimiento.
7. De acuerdo con los resultados de la verificación, se estima el grado de cumplimiento de las buenas prácticas y se entregan los distintivos correspondientes.

**Parágrafo.** Para la aplicación de las buenas prácticas, el IDT determinará la periodicidad y el número máximo de beneficiarios por cada convocatoria de acuerdo con su capacidad técnica, logística y operativa.

**Artículo 28. Proceso de verificación.** El IDT efectuará el proceso de verificación de acuerdo con las siguientes etapas:

1. Revisar la información allegada por el solicitante.
2. Realizar una visita de verificación, con el fin de identificar y evaluar las evidencias que soportan el cumplimiento de las buenas prácticas sobre el eje seleccionado.
3. Decisión sobre el otorgamiento del derecho de uso de los distintivos de buenas prácticas.

**Artículo 29. Condiciones para el otorgamiento del uso de los distintivos de buenas prácticas.** El IDT entregará los distintivos y los derechos de uso correspondientes a los ejes de las buenas prácticas a través del medio que considere más expedito a los solicitantes que cumplan con el grado 3.

Cuando se trate de los distintivos de los ejes de seguridad, inclusión, innovación, tecnología y sostenibilidad, los usuarios deberán cumplir previamente con las buenas prácticas relacionadas a los ejes de gestión empresarial y gobernanza en grado 3.

**Parágrafo 1.** El IDT podrá realizar reconocimientos a los empresarios en los grados 1 y 2. Estos reconocimientos no habilitarán la entrega de los distintivos y los derechos de uso.

**Parágrafo 2.** Para la entrega de los distintivos y los reconocimientos los usuarios deben tener su documentación legal al día.

### CAPÍTULO III.

#### PROCEDIMIENTO PARA EL OTORGAMIENTO DE LA MARCA DE CERTIFICACIÓN “ALTURA Gestión Integral Inteligente” Y SU DERECHO DE USO

**Artículo 30. Marca de Certificación “ALTURA Gestión Integral Inteligente”.** Es el logo correspondiente a la certificación en la norma END 183 “ALTURA Gestión Integral Inteligente” o la norma técnica que la modifique, actualice o reemplace.

**Artículo 31. Condiciones para acceder a la autorización de uso de la marca de certificación “ALTURA Gestión Integral Inteligente”.** El interesado en ser autorizado para el uso de la marca de certificación “ALTURA Gestión Integral Inteligente” por el Instituto Distrital de Turismo debe realizar el siguiente proceso:

1. Inscribirse en el Círculo Capital De Calidad Turística a través del formulario que disponga el IDT en su página web.
2. Firmar y enviar una carta de compromiso, con la cual el empresario se compromete a seguir los lineamientos del Círculo y mejorar los niveles de calidad de sus servicios. Esta debe descargarse de la página web del IDT.
3. Realizar un diagnóstico sobre su nivel de cumplimiento sobre la norma END 183 “ALTURA Gestión Integral Inteligente” o la norma técnica que la modifique, actualice o reemplace.

4. Establecer un plan de mejora de acuerdo con los resultados del diagnóstico para luego avanzar en una fase de cierre de brechas.
5. Solicitar por medio de la página web del IDT una verificación sobre el cumplimiento de la norma END 183 “ALTURA Gestión Integral Inteligente” o la norma técnica que la modifique, actualice o reemplace.

**Parágrafo 1.** El proceso de verificación lo adelantará el IDT, pudiéndose apoyar en terceros previamente seleccionados, concluyendo en el otorgamiento o negación del derecho de uso de la marca de certificación “ALTURA Gestión Integral Inteligente”.

**Parágrafo 2.** Para la aplicación de la END 183 “ALTURA Gestión Integral Inteligente” o la norma técnica que la modifique, actualice o reemplace, el IDT determinará la periodicidad y el número máximo de beneficiarios por cada convocatoria de acuerdo con su capacidad técnica, logística y operativa.

**Artículo 32. Proceso de verificación.** El IDT o el tercero competente seleccionado efectuará el proceso de acuerdo con las siguientes etapas:

1. Revisar la información allegada por el solicitante.
2. Realizar una visita de verificación, con el fin de identificar y evaluar las evidencias que soportan el cumplimiento de los requisitos de la norma END 183 “ALTURA Gestión Integral Inteligente” o la norma técnica que la modifique, actualice o reemplace.
3. Realizar informe de incumplimientos, de llegar a determinarse inconsistencias.
4. Cierre de incumplimientos por parte el solicitante, que no podrá superar un tiempo de sesenta (60) días calendario siguientes al recibo del informe correspondiente
5. Verificación del cierre de no conformidades.
6. Decisión sobre el otorgamiento o negación del derecho de uso de la marca de certificación “ALTURA Gestión Integral Inteligente”.

**Artículo 33. Condiciones para el otorgamiento de marca de certificación “ALTURA Gestión Integral Inteligente”.** De acuerdo con los resultados de la verificación, el IDT otorgará la marca de certificación y su derecho de uso a través del medio que considere más expedito a aquellos solicitantes que cumpla con al menos el 80% de los criterios establecidos en la norma END 183 “ALTURA Gestión Integral Inteligente” o la norma técnica que la modifique, actualice o reemplace.

## CAPÍTULO IV.

### PROCEDIMIENTO PARA EL OTORGAMIENTO DE LOS DISTINTIVOS DE LOS NIVELES DE CALIDAD Y SU DERECHO DE USO.

**Artículo 34. De los distintivos de los niveles de calidad turística.** Son los logos correspondientes a los niveles de calidad turística el nivel bronce, nivel plata, nivel oro, nivel platino y nivel diamante.

**Artículo 35. Condiciones para acceder al otorgamiento de los distintivos niveles de calidad turística y su derecho de uso.** Una vez el interesado haya culminado los procesos establecidos en el Artículo 8 Procesos del Círculo de esta resolución, se le otorgará el distintivo del nivel de calidad turística de acuerdo con los siguientes criterios:

**Nivel bronce:** se les otorgará a aquellos usuarios que cumplan con mínimo tres (3) ejes y sus buenas prácticas en grado 3.

**Nivel plata:** se les otorgará a aquellos usuarios que cumplan con mínimo cuatro (4) y máximo cinco (5) ejes y sus buenas prácticas en grado 3.

**Nivel oro:** se les otorgará a aquellos usuarios que cumplan con mínimo seis (6) y máximo siete (7) ejes y sus buenas prácticas en grado 3.

**Nivel platino:** se les otorgará a aquellos usuarios que posean una certificación en una norma técnica o sello nacional, emitida por un organismo de evaluación de la conformidad (OEC) acreditado ante el Organismo Nacional de Acreditación - ONAC. También se les entregará a aquellos usuarios que posean certificaciones en estándares o sellos internacionales, los cuales deben ser de propiedad de una organización internacional reconocida.

**Nivel diamante:** se les otorgará a aquellos usuarios que posean una certificación en la END 183 “ALTURA Gestión Integral Inteligente” o la que la modifique, adicione o reemplace. Así mismo aquellos que hayan sido ganadores del Premio Distrital a la Calidad Turística.

**Parágrafo 1.** Los solicitantes que deseen recibir el distintivo de nivel platino y su derecho de uso deberán registrar sus certificaciones a través del formulario que disponga el IDT en su página web. Los solicitantes podrán hacer el registro de sus certificaciones en cualquier momento pues la convocatoria es permanente.

**Parágrafo 2.** La entrega del distintivo y derecho de uso del nivel platino ésta sujeto a la validación de la información suministrada por el solicitante.

### TITULO III.

#### DEL PREMIO DISTRITAL A LA CALIDAD TURÍSTICA

**Artículo 36. Concepto.** El Premio Distrital a la Calidad Turística es un modelo de excelencia que permite identificar aspectos sobresalientes y acciones de mejora en la gestión de las organizaciones que han determinado para la maximización de los resultados, generación de valor y satisfacción de los clientes y demás partes interesadas con uno de los siguientes enfoques: innovación, sostenibilidad, seguridad, tecnología, inclusión y la gobernanza como impulsores para ofrecer servicios auténticos y transparentes con una alta capacidad de cumplimiento que conlleva a la mejora del rendimiento de la organización, así como la gestión para alcanzar sus objetivos.

El premio evalúa bajo enfoque de 360° la percepción de las partes interesadas, así como la objetividad de la prestación del servicio y la gestión de la organización bajo métodos probados como lo son el cliente incognito y auditorías, asegurando que la satisfacción de las partes interesadas es por el trabajo riguroso y sistémico

Este premio para el análisis del sistema de gestión se inspira en el Modelo Europeo de Excelencia Empresarial- EFQM, el cual desarrolla el concepto de calidad total y los ejes de la END 183 “ALTURA Gestión Integral Inteligente” o la norma técnica que la modifique, actualice o reemplace, siendo un modelo vanguardista a las necesidades y exigencias del mercado.

**Artículo 37. Objeto.** Se crea el Premio Distrital a la Calidad Turística como un incentivo al sector con el fin de destacar las organizaciones turísticas que se han esforzado por establecer un modelo que fomenta la cultura de la excelencia y la mejora continua, a través de aspectos como la gobernanza, la sostenibilidad, la inclusión, la innovación, la tecnología y la seguridad que contribuyen a prestar servicios turísticos de calidad, altamente valorados por los usuarios y grupos de interés.

**Artículo 38. Público objetivo.** El Premio está dirigido a los usuarios del Círculo Capital De Calidad Turística. No obstante, el Fondo de Desarrollo Turístico de Bogotá – FONDETUR podrá delimitar el alcance de la convocatoria según lo estime pertinente.

**Artículo 39. Ejecución del premio.** El Instituto Distrital de Turismo de Bogotá ejecutará el premio a través del Fondo de Desarrollo Turístico de Bogotá – FONDETUR -, por medio de sus convocatorias y de manera anual.

**Artículo 40. Reglamento del premio.** El IDT a través del Fondo de Desarrollo Turístico de Bogotá – FON-

DETUR expedirá y actualizará los términos del premio en cada convocatoria.

**Artículo 41. Proceso para otorgar el premio.** El premio distrital a la calidad turística estará compuesto por 4 etapas que deberán seguir los postulantes así:

- Convocatoria y postulación
- Evaluación y selección de ganadores
- Ceremonia de premiación
- Socialización de resultados

**Artículo 42. Revisión y mejora del reglamento del premio.** En cada versión del premio, el IDT, veinte (20) días hábiles después a su entrega, realizará una evaluación del mismo donde considerará la pertinencia de la estructura, las categorías que aborda, sus procesos y procedimientos y sobre ello establecerá acciones que conlleven a su mejora.

**Artículo 43. Protección de la información.** Toda la información que los postulantes entreguen durante el proceso de adjudicación del Premio es de carácter estrictamente confidencial, lo que significa que, sin autorización de su titular, ninguna información de los participantes será divulgada, salvo en las instancias necesarias para el desarrollo de este proceso. Así mismo, se precisa que, en la estructuración del informe y desarrollo de la evaluación, no se requiere de la entrega de secretos industriales.

**Artículo 44. Uso del logo del premio.** Los ganadores pueden utilizar el logo del Premio en sus campañas y material publicitario, lo cual les permite promocionar su imagen como una organización turística de calidad. Esta publicidad puede ser expuesta durante un tiempo máximo de cinco (5) años contados a partir de la adjudicación del premio, haciendo mención del año en el cual fueron ganadores y la categoría en la que le fue otorgado el reconocimiento.

### TITULO IV.

#### DISPOSICIONES FINALES

**Artículo 45. Seguimiento y control del uso.** El Instituto Distrital de Turismo realizará seguimiento anual para la renovación del derecho de uso.

**Artículo 46. Sanciones.** La vulneración de las disposiciones de la presente resolución o el suministro de información falsa para la obtención de los derechos de uso estarán sujetos a las sanciones civiles, comerciales, penales y administrativas aplicables, de conformidad con las disposiciones legales vigentes sobre estas materias.

**Artículo 47. Promoción y difusión de los distintivos y la marca de certificación “ALTURA Gestión Integral Inteligente” del Círculo Capital De Calidad Turística.** El Instituto Distrital de Turismo a través de la Subdirección de Mercadeo promocionará los distintivos y la marca de certificación “ALTURA Gestión Integral Inteligente” del Círculo Capital De Calidad Turística mediante acciones de difusión, sensibilización e información dirigida a consumidores, usuarios y al público en general.

**Artículo 48. Gratuidad.** El proceso para el otorgamiento del derecho de uso de los distintivos y la marca de certificación “ALTURA Gestión Integral Inteligente” del Círculo Capital De Calidad Turística y su otorgamiento es gratuito.

**Parágrafo 1.** Cuando se trate de procesos de certificación de marcas de certificación de terceros, el usuario debe asumir los costos definidos por los administradores o propietarios de esas marcas o aquellos necesarios para su obtención.

**Parágrafo 2.** El Instituto Distrital de Turismo podrá apoyar total o parcialmente los procesos de certificación para la obtención de marcas de certificación de terceros.

**Artículo 49. Reconocimiento mutuo.** El Instituto Distrital de Turismo en coordinación con otras entidades podrá, mediante cualquier instrumento, adelantar procesos de reconocimiento mutuo u otorgar la equivalencia con sellos, marcas de certificación o estándares de otros esquemas que cuenten con reconocimiento a nivel nacional o internacional.

**Artículo 50. Alianzas.** El Instituto Distrital de Turismo podrá realizar alianzas con otros actores públicos o privados y nacionales o internacionales para promover o aplicar los distintivos y/o la marca de certificación “ALTURA Gestión Integral Inteligente” en otros destinos respetando su identidad gráfica.

**Artículo 51. Tratamiento de la información.** Las entidades privadas y públicas receptoras de información sensible deberán utilizar los datos e información solo para los fines aquí establecidos y estarán obligadas a adoptar las medidas necesarias para garantizar su seguridad, circulación restringida y confidencialidad.

**Artículo 52. Registro ante la División de Signos Distintivos de la Superintendencia de Industria y Comercio.** El Instituto Distrital de Turismo adelantará las acciones necesarias para solicitar el registro de los distintivos, la marca de certificación “ALTURA Gestión Integral Inteligente” del Círculo Capital De Calidad Turística ante la División de Signos Distintivos de la Superintendencia de Industria y Comercio. Para

efectos de lo anterior, la presente resolución constituirá el reglamento de uso aplicable en los términos del artículo 187 de la Decisión 486 de la Comisión de la Comunidad Andina.

**Artículo 53. Vigencia.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

**PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**

**Dada en Bogotá, D.C., a los quince (15) días del mes de junio de dos mil veintitrés (2023).**

**JOHN ALEXÁNDER CHALARCA GÓMEZ**  
Director General (E)

CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR

## **RESOLUCIÓN Nº 373** **(15 de junio de 2023)**

*“Por medio de la cual se hace una delegación de funciones y se dictan otras disposiciones”*

### **EL DIRECTOR GENERAL DE LA CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR**

En uso de sus facultades legales, en especial las contenidas en los artículos 209 y 211 de la Constitución Política; el Decreto Ley 1421 de 1993; artículo 9 de la Ley 489 de 1998; la Ley 1150 de 2007; la Ley 1437 de 2011; el Decreto 1082 de 2015; y,

### **CONSIDERANDO:**

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 209 de la Constitución Política, la función administrativa debe estar al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad, mediante la descentralización, delegación y desconcentración de funciones.

Que el artículo 211 de la Constitución Política de Colombia dispone que *“La ley señalará las funciones que el Presidente de la República podrá delegar en los ministros, directores de departamentos administrativos, representantes legales de entidades descentralizadas, superintendentes, gobernadores, alcaldes y agencias del Estado que la misma ley determine. Igualmente, fijará las condiciones para que las autoridades administrativas puedan delegar en sus subalternos o en otras autoridades”*.