3. Proponer, para aprobación del Director de Estructuración de Proyectos, los lineamientos, parámetros y criterios para la estructuración técnica, financiera y jurídica de proyectos productivos de las zonas rurales de conflicto priorizadas.

4. Diseñar manuales, procedimientos y formatos para la estructuración de proyectos productivos.

5. Estructurar, con base en los lineamientos, parámetros y criterios técnicos aprobados por la Agencia, los proyectos productivos de las zonas rurales de conflicto priorizadas, para que éstas se integren de manera sostenible al desarrollo del país.

6. Aplicar criterios para aprovechar las sinergias entre programas y proyectos nacionales, regionales o locales que puedan ser integrados y consolidados para generar economías de escala e incentivos a una mayor eficiencia en la asignación de los recursos de la Agencia.

7. Identificar y seleccionar aliados y operadores nacionales y territoriales para apoyar el proceso de estructuración de proyectos productivos, bajo los lineamientos impartidos por el Consejo Directivo.

8. Proponer a la Dirección de Ejecución y Evaluación de Proyectos los indicadores y metodologías para el seguimiento y evaluación de los proyectos de intervención territorial en la línea de proyectos productivos.

9. Apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional.

10. Las demás funciones asignadas que correspondan a la naturaleza de la dependencia.

Artículo 22. *Subdirección de Proyectos Ambientales y Forestales.* Son funciones de la Subdirección de Proyectos Ambientales y Forestales, las siguientes:

1. Definir, en coordinación con el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y demás entidades competentes en la materia, el alcance y los componentes técnicos y económicos de los proyectos ambientales y forestales, con fundamento en la información que se genere en los procesos de planeación participativa de la Agencia.

2. Coordinar con entidades competentes del nivel nacional y territorial, la elaboración de insumos técnicos necesarios para la estructuración de proyectos ambientales y forestales.

3. Proponer, para aprobación del Director de Estructuración de Proyectos, los lineamientos, parámetros y criterios para la estructuración técnica, financiera y jurídica de proyectos ambientales y forestales de las zonas rurales de conflicto priorizadas.

4. Diseñar manuales, procedimientos y formatos para la estructuración de proyectos ambientales y forestales.

5. Estructurar, con base en los lineamientos, parámetros y criterios técnicos aprobados por la Agencia, los proyectos ambientales y forestales de las zonas rurales de conflicto priorizadas, para que éstas se integren de manera sostenible al desarrollo del país.

6. Aplicar criterios para aprovechar las sinergias entre programas y proyectos nacionales, regionales o locales que puedan ser integrados y consolidados para generar economías de escala e incentivos a una mayor eficiencia en la asignación de los recursos de la Agencia.

7. Identificar y seleccionar aliados y operadores nacionales y territoriales para apoyar el proceso de estructuración de proyectos de intervención territorial, bajo los lineamientos impartidos por el Consejo Directivo.

8. Proponer a la Dirección de Ejecución y Evaluación de Proyectos los indicadores y metodologías para el seguimiento y evaluación de los proyectos de intervención territorial en la línea ambiental y forestal.

9. Apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional.

10. Las demás funciones asignadas que correspondan a la naturaleza de la dependencia.

Artículo 23. *Dirección de Ejecución y Evaluación de Proyectos.* Son funciones de la Dirección de Ejecución y Evaluación de Proyectos, las siguientes:

1. Definir los objetivos, metas y el plan de acción anual para la financiación y ejecución de los proyectos de intervención territorial en las zonas rurales de conflicto priorizadas.

2. Operar y administrar el Banco de Proyectos de Renovación del Territorio de la Agencia.

3. Definir y adoptar los criterios y procedimientos de calificación de los proyectos a cofinanciar y aplicarlos a los proyectos inscritos en el Banco de Proyectos para las decisiones de aprobación y financiación.

4. Adoptar los manuales, procedimientos y formatos para la financiación, cofinanciación y contratación de los planes y proyectos de intervención territorial que se financien con cargo a los recursos de la Agencia y demás recursos que se destinen para el cumplimiento del objeto de la entidad.

5. Aplicar, bajo los lineamientos del Consejo Directivo, los criterios y parámetros para la asignación de los recursos para la ejecución de los proyectos de intervención territorial.

6. Diseñar instrumentos que promuevan y faciliten aportes del sector privado y entidades territoriales para la cofinanciación de los proyectos de intervención territorial.

7. Impartir los lineamientos para planificar, dirigir y coordinar la fase precontractual y contractual de los contratos misionales de la Agencia.

8. Impartir los lineamientos para los procesos de selección de estructuradores, ejecutores e interventores de los proyectos de intervención territorial.

9. Adoptar modelos de operación y contratación para la estructuración y ejecución de los proyectos de intervención territorial, a través de esquemas de financiación y cofinanciación, tales como, asociación público-privada, concesiones, convenios marco de cofinanciación y contratos con operadores.

10. Definir el esquema general de seguimiento y evaluación a la ejecución de los proyectos que se adelanten dentro del plan general de renovación y de los planes de intervención territorial en las zonas rurales de conflicto priorizadas.

11. Apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional.

12. Las demás funciones asignadas que correspondan a la naturaleza de la dependencia.

Artículo 24. *Subdirección de Calificación y Financiamiento.* Son funciones de la Subdirección de Calificación y Seguimiento, las siguientes:

1. Estimar anualmente el monto de los recursos necesarios para financiar y cofinanciar los proyectos de intervención territorial en las zonas rurales de conflicto priorizadas.

2. Elaborar los manuales, formatos y demás herramientas necesarias para adelantar el proceso de calificación de los proyectos de intervención territorial.

3. Calificar los proyectos del Banco de proyectos para la intervención territorial, para priorizar su financiación y cofinanciación en aplicación de los criterios y procedimientos aprobados por la Agencia.

4. Preparar el informe de los proyectos a ser financiados, cofinanciados y ejecutados por la Agencia o por otras entidades del orden nacional o territorial.

5. Diseñar y promover modelos de operación y contratación para la estructuración y ejecución de los proyectos de intervención territorial, a través de esquemas de financiación y cofinanciación, tales como, asociación público-privada, concesiones, convenios marco de cofinanciación y contratos con operadores.

6. Coordinar el desembolso de los recursos comprometidos por los actores involucrados en la ejecución de los proyectos de intervención territorial, de acuerdo a la programación financiera establecida en cada uno de ellos.

7. Apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional.

8. Las demás funciones asignadas que correspondan a la naturaleza de la dependencia.

Artículo 25. *Subdirección de Contratación.* Son funciones de la Subdirección de Contratación, las siguientes:

1. Planificar, dirigir y coordinar la ejecución del proceso de contratación requerida para para la ejecución de los programas y proyectos de intervención territorial, incluida la adjudicación.

2. Elaborar el manual de contratación y el manual para la supervisión, seguimiento, administración y control de los contratos requeridos para la ejecución de los proyectos de intervención territorial viabilizados por la Agencia.

3. Diseñar la metodología para la identificación, valoración, distribución, administración y el seguimiento de los riesgos en los contratos asociados a la ejecución de los proyectos de intervención territorial.

4. Elaborar en coordinación con las demás dependencias misionales de la entidad, los términos de referencia, las minutas de contratos, convenios y demás actos contractuales de los proyectos de intervención territorial.

5. Adelantar los procesos de selección de las interventorías de los contratos que se celebren para la ejecución de los proyectos de intervención territorial.

6. Gestionar los procesos para la imposición de multas y demás sanciones establecidas en los contratos y en la ley, en caso de incumplimiento de las obligaciones pactadas en los mismos.

7. Hacer seguimiento y exigir el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la distribución de riesgos establecida en los contratos que se suscriban de los proyectos de intervención territorial.

8. Apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional.

9. Las demás funciones asignadas que correspondan a la naturaleza de la dependencia.

Artículo 26. *Subdirección de Seguimiento y Evaluación.* Son funciones de la Subdirección de Seguimiento y Evaluación, las siguientes:

1. Adelantar el seguimiento del avance del plan general de renovación y de los planes de intervención territorial en las zonas rurales de conflicto priorizadas, y proponer oportunamente ajustes en su implementación, de acuerdo con el esquema general de seguimiento y evaluación.

2. Diseñar y administrar el sistema de monitoreo, seguimiento y control a los procesos de ejecución de proyectos integrales de desarrollo agropecuario y rural a cargo de la Agencia.

3. Definir los indicadores de gestión y de resultados para el monitoreo, seguimiento y control a los planes y proyectos de intervención territorial en las zonas rurales de conflicto priorizadas financiados y cofinanciados por la Agencia.

4. Diseñar e implementar un sistema de alertas para identificar atrasos y acciones que deban ser adelantadas, respecto de los procesos de ejecución de planes y proyectos de intervención territorial en las zonas rurales de conflicto priorizadas.

5. Articular los sistemas de la Agencia con los sistemas de información que administren las entidades del orden nacional y territorial, que contribuyan a identificar la oferta estatal en los territorios y el seguimiento y control de los planes y proyectos de intervención territorial en las zonas rurales de conflicto priorizadas.

6. Preparar y presentar informes trimestrales de seguimiento sobre el avance en los procesos de ejecución de los planes y proyectos de intervención territorial en las zonas rurales de conflicto priorizadas.

7. Elaborar informes anuales sobre el estado de los planes y proyectos de intervención territorial en las zonas rurales de conflicto priorizadas, que contribuyan a identificar lecciones aprendidas y buenas prácticas.

8. Desarrollar las evaluaciones intermedias de los planes y proyectos de intervención territorial en las zonas rurales de conflicto priorizadas.

9. Implementar mecanismos para la transferencia de conocimiento relacionado con la ejecución de planes y proyectos de intervención territorial en las zonas rurales de conflicto priorizadas a las entidades territoriales y a organizaciones sociales, comunitarias o de productores rurales.

10. Definir las condiciones de estabilidad, seguridad y de desarrollo económico y social que permitan determinar el momento en que las zonas rurales de conflicto

priorizadas han alcanzado estándares de desarrollo territorial comparables a los del promedio nacional, que pueden ser atendidas por la oferta regular de las entidades del orden nacional y territorial.

11. Apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional.

12. Las demás funciones asignadas que correspondan a la naturaleza de la dependencia.

Artículo 27. *Secretaría General.* Serán funciones de la Secretaría General las siguientes:

1. Asistir al Director General de la Agencia en la determinación de las políticas, objetivos y estrategias relacionadas con la administración de la entidad.

2. Dirigir la ejecución de los programas y actividades relacionadas con los asuntos financieros y contables, servicios administrativos, gestión documental, correspondencia y notificaciones de la entidad.

3. Trazar las políticas y programas de administración de personal, bienestar social, selección, registro y control, capacitación, incentivos y desarrollo del talento humano y dirigir su gestión.

4. Diseñar los procesos de organización, estandarización de métodos, elaboración de manuales de funciones y todas aquellas actividades relacionadas con la racionalización de procesos administrativos de la agencia, en coordinación con la Oficina de Planeación.

5. Dirigir y coordinar los estudios técnicos requeridos para modificar la estructura interna y la planta de personal de la Agencia.

6. Dirigir y coordinar las acciones para el cumplimiento de las políticas, normas y las disposiciones que regulen los procedimientos y trámites de carácter administrativo y financiero de la Agencia.

7. Velar por el funcionamiento de la prestación del servicio al ciudadano y por la atención de quejas y reclamos que presenten los ciudadanos sobre el desempeño de las dependencias o personas que laboran en la Agencia para la Renovación del Territorio.

8. Apoyar la consecución de recursos para el desarrollo de los planes, programas y proyectos institucionales.

9. Coordinar la elaboración y presentar al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el Programa Anual de Caja de conformidad con las normas que reglamenten esta materia.

10. Preparar, en coordinación con la Oficina Planeación, el anteproyecto anual de presupuesto, de acuerdo con las directrices que impartan el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el Departamento Nacional de Planeación y el Director General de la Agencia para la Renovación del Territorio, velando por su correcta y oportuna presentación.

11. Impartir las instrucciones para el seguimiento a la ejecución de los recursos asignados a los proyectos de inversión y para la formulación y seguimiento proyectos de funcionamiento de la Agencia, en el marco de sus competencias.

12. Hacer seguimiento a la correcta ejecución, contabilización y rendición de informes y cuentas fiscales, presupuestales y contables, de los recursos asignados a la Agencia para la Renovación del Territorio.

13. Consolidar los estados contables y ejecución del presupuesto, de la respectiva vigencia fiscal para la rendición de la cuenta anual con destino a la Contraloría General de la República de acuerdo con los lineamientos impartidos por dicha entidad.

14. Dirigir la programación, elaboración y ejecución de los Planes de Contratación y de Adquisición de Servicios y Obra Pública de la entidad, de manera articulada con los instrumentos de planeación y presupuesto.

15. Dirigir y orientar el mantenimiento y mejoramiento de los bienes de la Agencia para la Renovación del Territorio.

16. Coordinar el grupo encargado de las investigaciones de carácter disciplinario que se adelanten contra los servidores de la Agencia para la Renovación del Territorio y resolverlas en primera instancia.

17. Dirigir, coordinar, controlar y evaluar las actividades relacionadas con la adquisición, almacenamiento, custodia, distribución de bienes muebles e inmuebles necesarios para el normal funcionamiento de la Agencia, velando porque se cumplan las normas vigentes materias.

18. Desarrollar lineamientos, en materia tecnológica, necesarios para definir políticas, estrategias, planes y prácticas que soporten la gestión de la Agencia.

19. Formular y aplicar los lineamientos y procesos de infraestructura tecnológica de la Agencia en materia de software, hardware, redes y telecomunicaciones, acorde con los parámetros gubernamentales para su adquisición, operación y mantenimiento.

20. Participar en el seguimiento y evaluación de los planes, proyectos e instrumentos relacionados con la Información Pública.

21. Dirigir y orientar el desarrollo de los contenidos y ambientes virtuales requeridos para el cumplimiento de las funciones y objetivos de la Agencia.

22. Administrar los sistemas de información, equipos, redes y herramientas tecnológicas y brindar el soporte técnico para su funcionamiento adecuado funcionamiento, coordinando las acciones que resulten necesarios.

23. Apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional.

24. Las demás funciones asignadas que correspondan a la naturaleza de la dependencia.

Artículo 28. *Órganos de Asesoría y Coordinación.* La Agencia para la Renovación del Territorio tendrá una Comisión de Personal y un Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno, los cuales se regirán por las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.

CAPÍTULO III

Disposiciones generales

Artículo 29. *Clasificación de los servidores, régimen salarial y prestación.* El sistema de nomenclatura y clasificación de empleos de la Agencia Nacional de Tierras, así como su régimen salarial y prestacional, corresponderá al régimen previsto para las Agencias Estatales de Naturaleza Especial, según lo establece el Decreto número 508 de 2012 o las normas que lo modifiquen o complementen.

El régimen de carrera y de administración de personal será el establecido en la normativa general que rige el empleo público.

Artículo 30. *Planta de personal*. De conformidad con la estructura prevista por el presente decreto, el Gobierno nacional en ejercicio de las facultades señaladas en el artículo 189 de la Constitución Política y en la Ley 489 de 1998, procederá a adoptar la planta de personal para el debido y correcto funcionamiento de la Agencia para la Renovación del Territorio.

Parágrafo transitorio. El certificado de disponibilidad presupuestal para proveer los cargos de Director General y Secretario General de la Agencia de Renovación Territorial será expedido por el Secretario General del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, con cargo al presupuesto de la Agencia.

Artículo 31. *Ajustes presupuestales en el Sistema Integral de Información Financiera (SIIF)*. El Ministerio de Hacienda y Crédito Público adoptará los procedimientos correspondientes al registro y operatividad de la información presupuestal que se deriven de la adopción de este decreto.

Artículo 32. *Vigencia*. El presente decreto rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Publíquese y cúmplase.

Dado en Bogotá, D. C., a 7 de diciembre de 2015.

JUAN MANUEL SANTOS CALDERÓN

El Ministro de Hacienda y Crédito Público,

Mauricio Cárdenas Santamaría.

El Ministro de Agricultura y Desarrollo Rural,

Aurelio Iragorri Valencia.

El Ministro de Ambiente y Desarrollo Sostenible,

Gabriel Vallejo López.

La Directora del Departamento Administrativo de la Función Pública,

Liliana Caballero Durán.

DECRETO NÚMERO 2368 DE 2015

(diciembre 7)

por el cual se crea el Consejo Superior de la Administración para la Restitución de Tierras.

El Presidente de la República de Colombia, en uso de las facultades extraordinarias conferidas en el literal d) del artículo 107 de la Ley 1753 de 2015 y,

CONSIDERANDO:

Que el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "Todos por un nuevo país", tiene como objetivo construir una Colombia en paz, equitativa y educada, a partir de un enfoque territorial y de cierre de brechas que contempla la necesidad de orientar las políticas públicas hacia la inclusión, la promoción social y la construcción de escenarios con igualdad de oportunidades, con una mirada multisectorial, que atienda las necesidades de la población de forma integral y coordinada.

Que se requiere en el sector un organismo que permita articular la oferta institucional de agricultura y desarrollo rural hacia la población víctima del despojo y mejorar los procedimientos administrativos del Sector Agropecuario, Pesquero y de Desarrollo Rural.

Que como consecuencia de la liquidación del Instituto Colombiano de Desarrollo Rural (Incoder), y de la creación de nuevas entidades y organismos del Sector Agropecuario, Pesquero y de Desarrollo Rural, se requiere la creación de una instancia de coordinación y articulación de políticas públicas en materia de restitución de tierras, en los términos establecidos en la Ley 1448 de 2011.

Que de conformidad con el Decreto 1300 de 2003, era objetivo del Incoder "*Fortalecer los procesos de coordinación inter e intrasectoriales que posibiliten la integración de las acciones institucionales en el medio rural.*"

Que el literal d) del artículo 107 de la Ley 1753 de 2015 otorgó precisas facultades extraordinarias al Presidente de la República para crear las entidades y organismos que se requieran para desarrollar los objetivos que cumplían las entidades y organismos que se supriman, escindan, fusionen o transformen el sector administrativo, agropecuario, pesquero y de desarrollo rural.

DECRETA:

Artículo 1°. *Creación del Consejo Superior de Restitución de Tierras*. Créase el Consejo Superior de Restitución de Tierras como un organismo del Gobierno nacional encargado de formular lineamientos generales, coordinar y articular la implementación de políticas públicas en materia de restitución de tierras de los despojados en los términos establecidos en la Ley 1448 de 2011.

Artículo 2°. *Funciones del Consejo Superior*. Son funciones del Consejo Superior de Restitución de Tierras, las siguientes:

1. Actuar como instancia máxima en asesoría y coordinación del Gobierno nacional en materias relacionadas con la restitución de tierras de los despojados, en los términos establecidos en la Ley 1448 de 2011 y demás disposiciones que la modifiquen, adicionen, sustituyan o reglamenten.

2. Servir de organismo coordinador de las acciones interinstitucionales de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional, así como hacer seguimiento y fijar las orientaciones generales para la adecuada ejecución de la política de tierras despojadas, en los términos establecidos en la Ley 1448 de 2011 y demás disposiciones que la modifiquen, adicionen, sustituyan o reglamenten. ´

3. Hacer recomendaciones sobre lineamientos, metodologías, principios, criterios técnicos y legales a tener en cuenta por las diferentes entidades de la rama Ejecutiva, en la definición de las estrategias y mecanismos de coordinación para la materialización de los propósitos de Ley 1448 de 2011 y sus decretos reglamentarios.

4. Definir y coordinar los mecanismos para la consecución o recolección de la información relevante en la etapa administrativa, para la restitución de tierras de los despojados, por parte de las entidades competentes.

5. Impartir lineamientos para la atención de los procesos de restitución de tierras por parte de las entidades competentes.

6. Asesorar a las entidades competentes de ejecutar la política de restitución de tierras en la solución de la conflictividad que se presente en el cumplimiento de sus funciones y competencias.

7. Analizar y evaluar los problemas que inciden en el desarrollo de la política de restitución de tierras, así como recomendar soluciones y hacer seguimiento a las decisiones que se adopten.

8. Recomendar pautas y directrices para llevar a cabo procesos de fortalecimiento institucional y transferencia de conocimientos para el desarrollo de la política de restitución de tierras.

9. Recomendar la adopción de políticas, y proponer cambios a la normatividad vigente en materia de restitución de tierras.

Artículo 3°. *Conformación.* El Consejo Superior de Restitución de Tierras, para el cumplimiento de sus funciones, estará integrado por:

1. El Ministro de Agricultura y Desarrollo Rural, quien lo presidirá.

2. El Ministro de Justicia y del Derecho.

3. El Ministro de Defensa Nacional.

4. El Director del Departamento Nacional de Planeación

5. El Presidente de la Agencia de Desarrollo Rural.

6. El Director de la Agencia Nacional de Tierras.

7. El Superintendente de Notariado y Registro

8. El Director del Instituto Geográfico Agustín Codazzi.

Parágrafo 1°. El Consejo Superior de Restitución de Tierras podrá invitar a sus reuniones a los servidores públicos y particulares que estime necesario de acuerdo con los temas específicos a tratar, quienes participarán con voz, pero sin voto.

Parágrafo 2°. Los ministros, directores de departamento, directores y presidentes de las agencias solo podrán delegar su participación en los viceministros, subdirectores y vicepresidentes respectivamente.

Parágrafo 3°. La Secretaría Técnica del Consejo Superior será una labor exclusiva de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas (UAEGRTD) quien dispondrá los medios logísticos y operativos necesarios para realizar esta actividad.

Artículo 4°. *Comités Técnicos*. Para el cumplimiento de sus funciones, el Consejo Superior de Restitución de Tierras podrá constituir comités técnicos de trabajo intersectoriales, los cuales estarán bajo su dependencia directa en lo referente al ejercicio de la función asignada al Consejo.

Artículo 5°. *Vigencia.* El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación.

Publíquese y cúmplase.

Dado en Bogotá D. C., a 7 de diciembre de 2015.

JUAN MANUEL SANTOS CALDERÓN

El Ministro de Agricultura y Desarrollo Rural,

Aurelio Iragorri Valencia.

La Directora del Departamento Administrativo de la Función Pública,

Liliana Caballero Durán.

DECRETO NÚMERO 2369 DE 2015

(diciembre 7)

por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

El Presidente de la República de Colombia, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial las previstas en el numeral 16 del artículo 189 de la Constitución Política y el artículo 54 de la Ley 489 de 1998, y

CONSIDERANDO:

Que la Ley 731 de 2002 dictó normas para favorecer a las mujeres rurales y reguló la participación de estas en los fondos de financiamiento rural; dispuso la extensión del subsidio familiar en dinero, especie y servicios a las mujeres rurales y su acceso al Sistema General de Riesgos Profesionales; previó las condiciones para su acceso a la educación, así como a planes, programas y proyectos que estimulen la práctica del deporte social comunitario y formativo comunitario; y estableció su participación en diferentes órganos de decisión, planeación y seguimiento a nivel territorial y en las entidades y órganos de decisión que favorecen el sector rural.

Que es necesario modificar la estructura del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural para crear la Dirección de Mujer Rural, que se encargará de brindar los insumos necesarios para desarrollar políticas e instrumentos diferenciales que mejoren las condiciones de vida de la mujer en el campo colombiano.

Que se requiere adicionar dos funciones al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, relacionadas con la formulación de política en materia de mejoramiento de las zonas afectadas por el conflicto y para el aprovechamiento de los recursos genéticos, vegetales y animales del país.

Que el Departamento Administrativo de la Función Pública, impartió el concepto técnico favorable para la modificación de la estructura.

Por lo anteriormente expuesto,

DECRETA:

Artículo 1°. Adiciónese el artículo 3º del Decreto 1985 de 2013, que establece las funciones del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, el cual quedará así:

"Artículo 3°. *Funciones.* El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, además de las funciones señaladas en el artículo 59 de la Ley 489 de 1998, cumplirá las siguientes:

(…)

23. Formular la política y diseñar los instrumentos para promover el mejoramiento de las condiciones de desarrollo rural en las zonas más afectadas por el conflicto que le señale el Gobierno nacional.

24. Promover la protección y el correcto aprovechamiento de los recursos genéticos vegetales y animales del país, de acuerdo con lo previsto en la Ley 165 de 1994, que sean de interés para el Sector Agropecuario, Pesquero y de Desarrollo Rural".

Artículo 2°. Modifícase el artículo 4º del Decreto 1985 de 2013, el cual quedará así:

"Artículo 4°. *Estructura.* Para el cumplimiento de sus funciones, el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural tiene la siguiente estructura:

1. DESPACHO DEL MINISTRO

1.1 Oficina Asesora de Planeación y Prospectiva

1.2 Oficina Asesora Jurídica

1.3 Oficina de Asuntos Internacionales

1.4 Oficina de Control Interno

1.5 Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

2. DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE DESARROLLO RURAL

2.1 Dirección de Ordenamiento Social de la Propiedad Rural y Uso Productivo del Suelo

2.2 Dirección de Gestión de Bienes Públicos Rurales

2.3 Dirección de Capacidades Productivas y Generación de Ingresos

2.4 Dirección de la Mujer Rural.

3. DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE ASUNTOS AGROPECUARIOS

3.1 Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales

3.2 Dirección de Cadenas Pecuarias, Pesqueras y Acuícolas

3.3 Dirección de Financiamiento y Riesgos Agropecuarios

3.4 Dirección de Innovación, Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria.

4. SECRETARÍA GENERAL

4.1 Subdirección Administrativa

4.2 Subdirección Financiera".

Artículo 3°. *Dirección de la Mujer Rural.* Son funciones de la Dirección de la Mujer Rural:

1. Coordinar, diseñar y evaluar las políticas, planes, programas y proyectos integrales de desarrollo rural con enfoque territorial, encaminadas a la provisión de bienes públicos rurales, que incidan en el bienestar social y económico de las mujeres rurales.

2. Propiciar la articulación con las entidades del orden nacional y territorial para la implementación de planes y proyectos integrales de desarrollo rural y agropecuario para la mujer rural.

3. Proponer normas, instrumentos y procedimientos diferenciales para las mujeres rurales que permitan el acceso y la provisión de bienes públicos rurales.

4. Suministrar y analizar la información requerida para el diseño de política e instrumentos diferenciales para la mujer rural.

5. Coordinar con la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones los desarrollos tecnológicos y necesidades informáticas que se requieran en el ejercicio de sus funciones.

6. Promover los programas a su cargo y potencializar los recursos, mediante alianzas o esquemas de cooperación entre el Estado, la comunidad y el sector privado.

7. Identificar y coordinar con la Oficina Jurídica la implementación de los cambios normativos, procedimentales e institucionales que se requieran para el logro de los objetivos y metas de la política de gestión de bienes públicos rurales para las mujeres rurales.

8. Coordinar con la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y las entidades competentes los mecanismos para la recolección, procesamiento, análisis y utilización de la información que se obtenga de los sistemas de información del Sector Agropecuario, Pesquero y de Desarrollo Rural.

9. Apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión y la observancia de sus recomendaciones, en el ámbito de su competencia.

10. Las demás que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza de la dependencia.

Artículo 4°. *Vigencia y derogatorias.* El presente decreto rige a partir de la fecha de su publicación y modifica los artículos 3° y 4° del Decreto 1985 de 2013.

Publíquese y cúmplase.

Dado en Bogotá D. C., a 7 de diciembre de 2015

JUAN MANUEL SANTOS CALDERÓN

El Ministro de Hacienda y Crédito Público,

Mauricio Cárdenas Santamaría.

El Ministro de Agricultura y Desarrollo Rural,

Aurelio Iragorri Valencia.

La Directora del Departamento Administrativo de la Función Pública,

Liliana Caballero Durán.

DECRETO NÚMERO 2370 DE 2015

(diciembre 7)

por el cual se amplían las fuentes de financiación del Fondo de Microfinanzas Rurales creado en la Ley 1731 de 2014.

El Presidente de la República de Colombia, en ejercicio de sus facultades extraordinarias otorgadas por el literal f) del artículo 107 de la Ley 1753 de 2015,

CONSIDERANDO:

Que el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "Todos por un Nuevo País" establece la necesidad de adecuar la institucionalidad del sector Agricultura y Desarrollo Rural para asegurar una ejecución más eficiente de los recursos y mejorar su capacidad de intervención en el territorio.

Que el artículo 2° de la Ley 1731 de 2014 crea el Fondo de Microfinanzas Rurales como un fondo sin personería jurídica, administrado por el Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario (Finagro), como un patrimonio separado del de su administrador, con el objeto de financiar, apoyar y desarrollar las microfinanzas rurales en el país.

Que el parágrafo del artículo 2° de la Ley 1731 de 2014 estableció que el Gobierno nacional podía transferir a este fondo, por una sola vez, para su constitución, recursos del programa creado por la Ley 1133 de 2007 y los de la recuperación de cartera de los convenios vigentes de microcrédito del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural financiados a través de esquemas de banca multilateral, así como los que tengan origen en el Presupuesto General de la Nación, en los términos de las normas orgánicas que regulan la materia.

Que uno de los lineamientos de la política de transformación del campo adoptada por el Gobierno Nacional es acelerar la salida de la pobreza y la ampliación de la clase media rural, a través de una apuesta de inclusión productiva dirigida a los campesinos, en particular aquellos dedicados a la agricultura familiar, para facilitar su acceso a recursos de crédito para financiar proyectos productivos y en atender sus necesidades de financiamiento.

Que para lograr este objetivo, se requiere incrementar la liquidez del Fondo de Microfinanzas con el fin de otorgarle mayores recursos a las cooperativas, microfinancieras, ONG financieras y demás entidades que fomenten el microcrédito para que continúen con sus actividades de inclusión financiera y así mismo pueda brindar asistencia técnica a los oferentes y usuarios del crédito y microcrédito agropecuario y rural.

Que el literal f) del artículo 107 de la Ley 1753 de 2015 otorgó facultades extraordinarias al Presidente de la República, para ampliar las fuentes de financiación del Fondo de Microfinanzas Rurales creado en la Ley 1731 de 2014, las cuales ejercerá en el presente decreto.

DECRETA:

Artículo 1°. *Recursos del Fondo de Microfinanzas Rurales.* El Fondo de Microfinanzas Rurales, creado en el artículo 2° de la Ley 1731 de 2014, estará integrado por los siguientes recursos:

1. Recursos del programa creado por la Ley 1133 de 2007, los cuales solo se podrán transferir al fondo por una sola vez, tal como lo dispone la Ley 1731 de 2014.

2. Recursos de recuperación de cartera de los convenios de microcrédito del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural financiados a través de esquemas de banca multilateral.

3. Recursos provenientes del Presupuesto General de la Nación.

4. Recursos aportados por las entidades públicas o particulares a través de convenios o transferencias.

5. Recursos no reembolsables provenientes de entidades nacionales, internacionales o multilaterales.

6. Rendimientos financieros por colocación de cartera generados por los recursos entregados, los cuales se reinvertirán de pleno derecho en el Fondo.

7. Los demás recursos que obtenga o se le asignen a cualquier título.

Parágrafo. Los recursos a que hacen referencia los numerales 3 y 4 del presente artículo, provenientes del Presupuesto General de la Nación, podrán ingresar al fondo una vez se incorporen al presupuesto en los términos de las normas orgánicas que regulan la materia, conforme al Marco Fiscal de Mediano Plazo y al Marco de Gasto de Mediano Plazo del sector agropecuario.

Artículo 2°. *Vigencia.* El presente decreto rige a partir de la fecha de su publicación y modifica en lo pertinente el parágrafo del artículo 2° de la Ley 1731 de 2014.

Publíquese y cúmplase.

Dado en Bogotá, D. C., a 7 de diciembre de 2015.

JUAN MANUEL SANTOS CALDERÓN

El Ministro de Hacienda y Crédito Público

Mauricio Cárdenas Santamaría.

El Ministro de Agricultura y Desarrollo Rural,

Aurelio Iragorri Valencia.

DECRETO NÚMERO 2371 DE 2015

(diciembre 7)

por el cual se crean y modifican unas funciones de la Comisión Nacional de Crédito Agropecuario y se modifica el objeto y las competencias del Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario (Finagro).

El Presidente de la República de Colombia, en ejercicio de sus facultades extraordinarias otorgadas por el literal e) del artículo 107 de la Ley 1753 de 2015, y

CONSIDERANDO:

Que el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "Todos por un Nuevo País" establece la necesidad de adecuar la institucionalidad del sector Agricultura y Desarrollo Rural para asegurar una ejecución más eficiente de los recursos y mejorar su capacidad de intervención en el territorio.

Que la Ley 16 de 1990 estableció el Sistema Nacional de Crédito Agropecuario y creó el Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario (Finagro), y en sus artículos 5° y 6° determinó la composición y las funciones de la Comisión Nacional de Crédito Agropecuario (CNCA) respectivamente.

Que se considera prioritario impulsar la provisión de bienes y servicios de financiamiento y de gestión de riesgos para estimular el desarrollo agropecuario y rural en procura de una mayor competitividad sectorial, que se conviertan en una fuente de riqueza para los productores del campo.

Que para ello se requiere asignar y modificar unas funciones a la Comisión Nacional de Crédito Agropecuario como organismo rector del financiamiento del sector agropecuario, así como el objeto y competencias del Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario (Finagro), para incluir competencias dirigidas al desarrollo de una política de financiamiento y gestión de riesgos de corto, mediano y largo plazo y, en general, para actualizarlas a las nuevas realidades del país y a su institucionalidad.

Que el literal e) del artículo 107 de la Ley 1753 de 2015, otorgó facultades extraordinarias para "Crear, reasignar, modificar y distribuir competencias, funciones u objetivos a la Comisión Nacional de Crédito Agropecuario y al Fondo del Financiamiento del Sector Agropecuario (Finagro), para diseñar e implementar políticas de financiamiento, de gestión de riesgos agropecuarios y microfinanzas rurales, respetando en todo caso el esquema de inversión forzosa", facultad que se ejercerá en el presente decreto.

DECRETA:

Artículo 1°. *Comisión Nacional de Crédito Agropecuario.* Modifíquese el numeral 1 del artículo 218 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, el cual quedará así:

"Artículo 218. *Comisión Nacional de Crédito Agropecuario*

1. Integración. La administración del Sistema Nacional de Crédito Agropecuario estará a cargo de la Comisión Nacional de Crédito Agropecuario, la cual se integrará de la siguiente manera:

- El Ministro de Agricultura y Desarrollo Rural, quien la presidirá.

- El Ministro de Hacienda y Crédito Público

- El Director del Departamento Nacional de Planeación.

- El Gerente del Banco de la República.

- El Presidente de la Agencia de Desarrollo Rural.

- Dos representantes del Presidente de la República, uno de los cuales deberá tener una reconocida formación académica y experiencia en materias bancarias y financieras, y el otro en economía y producción agropecuaria.

Parágrafo 1°. Los integrantes de la Comisión Nacional de Crédito Agropecuario podrán delegar su asistencia, así: el Ministro de Agricultura y Desarrollo Rural, en el Viceministro de Asuntos Agropecuarios; el Ministro de Hacienda y Crédito Público, en el Viceministro Técnico de Hacienda; el Director del Departamento Nacional de Planeación, en el Subdirector General Sectorial, y el Gerente del Banco de la República, en el Gerente Técnico.

Parágrafo 2°. La Secretaría Técnica de la Comisión Nacional de Crédito Agropecuario será ejercida a través de un empleado de nivel asesor de la planta de personal de Finagro de libre nombramiento y remoción del Presidente de la República, quien deberá acreditar formación académica y experiencia profesional en las áreas financieras y de desarrollo agropecuario.

Parágrafo 3°. El Presidente de Finagro asistirá a la Comisión Nacional de Crédito Agropecuario con voz, pero sin voto.

Parágrafo 4°. El Gobierno nacional determinará mediante decreto la organización y funcionamiento de la Comisión Nacional de Crédito Agropecuario."

Artículo 2°. *Funciones de la Comisión Nacional de Crédito Agropecuario.* Modifíquese el numeral 2 del artículo 218 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, el cual quedará así:

"Artículo 218. *Comisión Nacional de Crédito Agropecuario*

(…)

2. Funciones. Como organismo rector del financiamiento y del manejo de riesgos del sector agropecuario, la Comisión Nacional de Crédito Agropecuario, podrá:

a) Determinar periódicamente, con base en las recomendaciones de la Secretaría Técnica, el monto global de los recursos que cada una de las entidades integrantes del Sistema Nacional de Crédito Agropecuario destinará al sector.

b) Establecer las actividades, los costos y los porcentajes de estos últimos que podrán ser objeto de financiación por parte de las entidades que integran el Sistema Nacional de Crédito Agropecuario.

c) Fijar, dentro de los límites de carácter general que señale la Junta Directiva del Banco de la República, las políticas sobre las tasas de interés que se cobrarán a los usuarios del crédito por parte de las entidades que integran el Sistema Nacional de Crédito Agropecuario.

d) Dictar los reglamentos para el control de los gastos o inversiones que se hagan con el producto de los créditos.

e) Aprobar, mediante normas de carácter general y con el voto favorable del Ministro de Agricultura, la refinanciación de los créditos otorgados por las entidades que integran el Sistema Nacional de Crédito Agropecuario cuando se afecte negativamente la producción o se disminuya apreciablemente la inversión que se realizó con el crédito por la presencia, a su juicio, de razones de fuerza mayor o caso fortuito.

Las entidades que integran el Sistema Nacional de Crédito Agropecuario determinarán las políticas de refinanciación a los usuarios individualmente, siguiendo los lineamientos establecidos por la Comisión Nacional de Crédito Agropecuario cuando sea del caso.

f) Fijar las tasas y márgenes de redescuento de las operaciones que apruebe Finagro.

g) Señalar, con base en las disposiciones de carácter general que para el sector financiero expida la Junta Directiva del Banco de la República, los rendimientos, plazos y demás condiciones de los títulos de captación de ahorro interno que emita Finagro.

h) Determinar los presupuestos de captaciones de Finagro y, en particular, los recursos que se capten en el mercado.

i) Determinar los presupuestos de las colocaciones de Finagro, estableciendo los plazos y demás modalidades.

j) Determinar, cuando se juzgue conveniente, planes de coordinación técnica, financiera y operativa entre las entidades que integran el Sistema Nacional de Crédito Agropecuario.

k) Determinar el valor de las comisiones que se cobrarán a todos sus usuarios de crédito, el monto máximo de las obligaciones a respaldar, las condiciones económicas de los beneficiarios y los demás aspectos que aseguren la operatividad del Fondo Agropecuario de Garantías.

l) Determinar anualmente el Plan Indicativo de Crédito Agropecuario y Rural;

m) Determinar anualmente el Plan de Microfinanzas Rurales;

n) Establecer, con base en la política trazada por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, los términos y las condiciones financieras de las Líneas Especiales de Crédito (LEC), del Incentivo a la Capitalización Rural (ICR) y de otros incentivos o subsidios del Estado que estén relacionados exclusivamente con el crédito y/o riesgo agropecuario y rural.

o) Establecer anualmente las condiciones generales de las garantías otorgadas a través del Fondo Agropecuario de Garantías, el monto máximo de las obligaciones a respaldar y cuando haya lugar, las condiciones en las cuales se aplica el subsidio otorgado por el Estado a las comisiones de las garantías. En todo caso, deberá asegurar la operatividad y sostenibilidad financiera del Fondo.

p) Establecer los lineamientos de política de manejo de riesgos agropecuarios, en los que se debe contemplar el desarrollo de instrumentos de riesgos climáticos, de mercado, cambiario, entre otros, así como determinar las condiciones generales de asegurabilidad de los proyectos agropecuarios, las condiciones en las cuales se aplican los apoyos e incentivos del Estado, y el destino de los recursos del Fondo Nacional de Riesgos Agropecuarios.

q) Las demás que le correspondan como organismo rector de la política del financiamiento y gestión de riesgo del sector agropecuario.

Parágrafo. La Comisión Nacional de Crédito Agropecuario (CNCA) podrá crear comités consultivos especializados para el cumplimiento de sus funciones.

Artículo 3°. *Objeto del Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario (Finagro).* Modifíquese el numeral 2 del artículo 227 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, el cual quedará así:

"Artículo 227. *Organización.*

(…)

2. **Objeto.** El objeto de Finagro es promover el desarrollo agropecuario y rural mediante instrumentos financieros y de inversión a través del redescuento o fondeo global o individual de las operaciones que hagan las entidades bancarias, financieras, fiduciarias y cooperativas vigiladas por la Superintendencia Financiera y por la Superintendencia de Economía Solidaria, o mediante la celebración de convenios con tales instituciones, en los cuales se podrá pactar que el riesgo sea compartido entre Finagro y la entidad que accede al redescuento.

Finagro podrá también implementar y administrar instrumentos de manejo de riesgos agropecuarios, de acuerdo con las normas establecidas para el efecto por la Comisión Nacional de Crédito Agropecuario."

Artículo 4°. *Operaciones.* Modifíquese el artículo 230 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, el cual quedará así:

"Artículo 230. *Operaciones.*

1. Operaciones autorizadas.

En su condición de organismo financiero y de redescuento y para desarrollar su objeto social, Finagro podrá:

1. Captar ahorro interno, mediante la emisión de cualquier clase de títulos, previa autorización de la Junta Directiva del Banco de la República, para lo cual podrá administrar directamente las emisiones de títulos o celebrar para este fin los contratos de fideicomiso, garantía, agencia o pago a que hubiere lugar.

2. Celebrar operaciones de crédito externo con sujeción a las disposiciones que reglamenten ese endeudamiento para las entidades financieras.

3. Redescontar en forma individual o global las operaciones financieras que efectúen las entidades que integran el Sistema Nacional de Crédito Agropecuario y los demás intermediarios financieros vigilados por la Superintendencia Financiera.

4. Celebrar contratos o convenios con entidades públicas o privadas nacionales o con organismos multilaterales, para utilizar y administrar recursos propios o externos para la ejecución de programas en cumplimiento de su objeto, sin que esta gestión implique que obre como ente fiduciario.

5. Invertir recursos propios, previa autorización de la Junta Directiva, y hasta un tope máximo anual del 20% de las utilidades de cada ejercicio, en los fondos que administre con el objetivo de financiar el desarrollo del sector agropecuario. Lo anterior, sin perjuicio de lo establecido en el numeral 3 del artículo 30 de la Ley 16 de 1990, modificado por el parágrafo del artículo 11 de la Ley 69 de 1993, referente a la inversión de utilidades en el Fondo Agropecuario de Garantías (FAG).

Artículo 5°. *Vigencia.* El presente decreto rige a partir de la fecha de su publicación, modifica en lo pertinente los artículos 218, 227 y 230 del Decreto 663 de 1993, Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y deroga el artículo 85 de la Ley 101 de 1993 y todas las disposiciones que le sean contrarias.

Publíquese y cúmplase.

Dado en Bogotá, D. C., a 7 de diciembre de 2015.

JUAN MANUEL SANTOS CALDERÓN

El Ministro de Hacienda y Crédito Público,

Mauricio Cárdenas Santamaría.

Ministro de Agricultura y Desarrollo Rural,

Aurelio Iragorri Valencia.

MINISTERIO DEL TRABAJO

DECRETOS

DECRETO NÚMERO 2362 DE 2015

(diciembre 7)

por el cual se adiciona al Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto número 1072 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, un Capítulo 4 que establece la celebración del Día del Trabajo Decente en Colombia.

El Presidente de la República, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, y en particular, las conferidas en el numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política, el artículo 66 de la Ley 4ª de 1913, en desarrollo de lo dispuesto en los artículos 74 y 75 de la Ley 1753 del 2015, y

CONSIDERANDO:

Que para el fortalecimiento del diálogo social y la concertación, le compete al Gobierno nacional bajo la coordinación del Ministerio del Trabajo, adoptar la política nacional de trabajo decente, para promover la generación de empleo, la formalización laboral y la protección de los trabajadores pertenecientes a los sectores público y privado, conforme lo determina el artículo 74 de la Ley 1753 de 2015.

Que el artículo 75 de la Ley 1753 de 2015 determina que el Gobierno nacional a través del Ministerio del Trabajo, impulsará programas con enfoque territorial que fortalezcan el Diálogo Social y la concertación laboral, la prevalencia de los derechos fundamentales del trabajo y la sostenibilidad de las empresas.

Que la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en el marco de la 87ª reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo celebrada en el año de 1999, estableció que el Trabajo Decente abarca cuatro grandes dimensiones: el empleo (existencia de empleos suficientes), la protección social, los derechos fundamentales de los trabajadores (que incluye entre otros la libertad de sindicación y erradicación de la discriminación laboral, del trabajo forzoso y del trabajo infantil) y el diálogo social; así mismo, que el Trabajo Decente es fuente de la dignidad personal, estabilidad familiar y paz en la comunidad, actuando en beneficio de todos, en búsqueda del crecimiento económico, aumentando las oportunidades de trabajo productivo y el desarrollo de las empresas, para reducir la pobreza y obtener un desarrollo equitativo, inclusivo y sostenible.

Que en este sentido, el Trabajo Decente puede entenderse como aquella actividad productiva justamente remunerada y ejercida en condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad humana, plasmado a través del respeto de los principios de igualdad de género y de no discriminación.

Que es deber del Gobierno, trabajadores, empleadores, la academia, actores e instituciones de la seguridad social de los diferentes niveles y la sociedad civil propender por el desarrollo de programas, acciones y proyectos para que en Colombia se implemente la cultura y las políticas del Trabajo Decente para reducir de la pobreza y obtener desarrollo equitativo, inclusivo y sostenible.

Que en el marco del Día Mundial del Trabajo Decente, cuya celebración fue establecida por la Organización Internacional del Trabajo para el día siete (7) de octubre, Colombia asume dicho día de cada año como fecha de celebración del día del trabajo decente en nuestro país, con el objetivo de congregar a todos los actores del mundo del trabajo en torno a las políticas, acciones, servicios, campañas y programas en trabajo decente.

En mérito de lo expuesto,

DECRETA:

Artículo 1°. *Adición de un Capítulo al Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.* El Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto número 1072 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo tendrá un nuevo Capítulo 4° con el siguiente texto:

CAPÍTULO 4

Día del Trabajo Decente en Colombia

Artículo 2.2.9.4.1. *Día del trabajo decente en Colombia*. Se establece el día siete (7) de octubre de cada año como fecha para la celebración del "Día del Trabajo Decente en Colombia", con el objetivo de congregar a todos los actores del mundo del trabajo en torno a las políticas, planes, programas, proyectos y acciones en trabajo decente, para que se adelanten en dicha fecha, programas y actividades de promoción, divulgación, capacitación y prestación de servicios en relación al trabajo decente a nivel nacional, regional, departamental, municipal y distrital.

Artículo 2.2.9.4.2. *Objetivos de la celebración del día del trabajo decente*. En la celebración del "Día del Trabajo Decente en Colombia", se adelantarán programas y actividades de promoción, divulgación, capacitación y prestación de servicios en relación con el trabajo decente a nivel nacional, regional, departamental, municipal y distrital, con los siguientes objetivos:

1. Vincular a todos los sectores del mundo del trabajo, entidades, gremios, empresas y organizaciones sindicales en una sola plataforma, evento, escenario, sede o instalaciones donde las diferentes entidades, instituciones, gremios, sectores, academia, sociedad civil, empresas de todo orden, promocionen, divulguen, promuevan, exhiban, presten sus servicios, programas, acciones y experiencias en relación con el trabajo decente, en una feria de servicios intersectorial y pluralista.

2. Desarrollar actividades de promoción y divulgación sobre Trabajo Decente con las diferentes entidades, instituciones, gremios, sectores, organizaciones sindicales, academia, sociedad civil, empresas de todo orden el día siete (7) de octubre de cada año como punto central de la celebración del "Día del Trabajo Decente en Colombia".

3. Suscribir, promover y establecer alianzas de cooperación entre las diferentes entidades, instituciones, gremios, sectores, academia, sociedad civil, empresas de todo orden para fomentar el pleno ejercicio del trabajo decente como un factor de desarrollo empresarial, que le aporta a la competitividad del país y a la construcción de la paz.

4. Posicionar la política pública de Trabajo Decente a nivel nacional, regional, departamental, municipal y distrital, vinculando a los diferentes actores.

5. Evaluación del desarrollo de la política del trabajo decente a nivel territorial según los planes de desarrollo de las diferentes entidades territoriales conforme a lo establecido en el artículo 74 de la Ley 1753 de 2015.

6. Sensibilizar a las empresas, trabajadores y ciudadanía en general sobre la importancia del Trabajo Decente para el logro de vidas dignas de los trabajadores colombianos y sus familias.

Artículo 2.2.9.4.3. *Ejes temáticos de la celebración del día del trabajo decente*. La celebración del "Día del Trabajo Decente en Colombia", se realizará teniendo en cuenta los siguientes ejes temáticos:

1. **Creación de trabajo**. Realización de campañas, acciones, programas y alianzas encaminadas a la generación de oportunidades de inversión, promoción de la iniciativa empresarial, desarrollo de calificaciones, creación de puestos de trabajo y modos de vida sostenibles.

2. **Cumplimiento y respeto de los derechos de los trabajadores**. Desarrollar campañas y acciones para lograr el reconocimiento y el respeto de los derechos de los trabajadores, en particular de los más desfavorecidos o en condiciones de pobreza.

3. **Extensión de la protección social**. Promover la ampliación de la cobertura en protección social, velando por la inclusión social, la productividad de las empresas, propiciando que las mujeres y hombres disfruten de condiciones de trabajo seguras, que les proporcionen tiempo libre y descanso adecuados, que tengan en cuenta los valores familiares y sociales, que contemplen una retribución adecuada en caso de pérdida o reducción de los ingresos y que así mismo, permitan el acceso a una asistencia sanitaria apropiada.

4. **Promoción del diálogo social**. Velar, propiciar y fomentar la participación de organizaciones de trabajadores y de empleadores, sólidas e independientes para elevar la productividad y solucionar de manera efectiva los conflictos que se presenten en el trabajo, así como para crear sociedades cohesionadas.

Artículo 2.2.9.4.4. *Del desarrollo e implementación de actividades en el día del trabajo decente*. En la celebración del "Día del Trabajo Decente en Colombia", se presentarán los balances del desarrollo e implementación de los programas, acciones, actividades a nivel nacional, regional, departamental, municipal y distrital adelantadas en el marco del trabajo decente, en especialmente las referidas a las siguientes dimensiones:

1. Erradicación del trabajo infantil.

2. Empleo como servicio público.

3. Calidad del empleo y empresas productivas.

3.1. Teletrabajo.

3.2. Seguridad y la salud en el trabajo.

3.3. Formación pertinente para el trabajo.

4. Formalización.

5. Protección a la vejez.

Artículo 2.2.9.4.5. *Entidades o instituciones participantes en la celebración del día del trabajo decente en Colombia*. Para la celebración del "Día del Trabajo Decente en Colombia", se debe congregar a todos los actores del mundo del trabajo para que realicen el día siete (7) de octubre de cada año, programas, actividades y acciones de promoción, divulgación, capacitación y prestación de servicios en relación al trabajo decente a nivel nacional, regional, municipal, departamental y distrital, especialmente con la participación de las siguientes entidades e instituciones públicas y privadas:

1. Ministerio del Trabajo a través de sus Direcciones del nivel central y Direcciones Territoriales.

2. Organización Internacional del Trabajo (OIT), organismos, programas y entidades internacionales.

3. Comisión Permanente de Concertación de Políticas Salariales y Laborales.

4. Subcomisiones Departamentales de Concertación de Políticas Salariales y Laborales.

5. Gobernaciones y Alcaldías.

6. Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

7. Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena).

8. Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo.

9. Superintendencia del Subsidio Familiar.

10. Unidad Administrativa de Organizaciones Solidarias.

11. Administradora Colombiana de Pensiones (Colpensiones).

12. Fondos de Pensiones.

13. Cajas de Compensación.

14. Administradoras de Riesgos Laborales (Fasecolda).

15. Centrales Obreras, Federaciones, Confederaciones y Organizaciones Sindicales de todo orden.

16. Gremios – ANDI, Fenalco, ACOPI, entre otros.

17. Agremiaciones o Asociaciones de personas con discapacidad de todo orden.

18. Universidades y centros académicos.

19. Sociedades científicas.

20. Cámaras de Comercio.

21. Red de Comités de Seguridad y Salud en el Trabajo.

22. Red Empresarial Contra el Trabajo Infantil.

23. Red Nacional de Formalización Laboral.

Artículo 2.2.9.4.6. *Financiación de la agenda para la celebración del día del trabajo decente*. El diseño de la agenda para la celebración del "Día del Trabajo Decente en Colombia", será coordinado por el Viceministerio de Relaciones Laborales e Inspección del Ministerio del Trabajo y la financiación de seminarios, eventos, feria de servicios y demás actividades adelantadas en este marco, se hará con recursos de los diferentes actores del Sector Trabajo que se relacionen con el trabajo decente, según su presupuesto y las políticas de los planes de desarrollo de las diferentes entidades territoriales de acuerdo con lo prescrito en el artículo 74 de la Ley 1753 de 2015.

Conforme a la autonomía, recursos y políticas financieras de la respectiva entidad o institución, se podrán realizar las actividades y programas de celebración del "Día del Trabajo Decente en Colombia".

Artículo 2.2.9.4.7. *Coordinación de las actividades para la celebración del día del trabajo decente*. El Viceministerio de Relaciones Laborales e Inspección del Ministerio del Trabajo a nivel nacional y las Direcciones Territoriales del Ministerio del Trabajo a nivel territorial, son las encargadas de coordinar, recepcionar y consolidar las actividades de celebración del día del trabajo decente.

Parágrafo. Las Direcciones Territoriales del Ministerio del Trabajo coordinarán la celebración del día del trabajo decente que se programe en las diferentes ciudades de su respectivo departamento, con los Inspectores de Trabajo y Seguridad Social.

Artículo 2°. *Vigencia*. El presente decreto rige a partir de la fecha de su publicación.

Publíquese y cúmplase.

Dado en Bogotá, D. C., a 7 de diciembre de 2015.

JUAN MANUEL SANTOS CALDERÓN

El Ministro del Trabajo,

Luis Eduardo Garzón.

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

RESOLUCIONES

RESOLUCIÓN NÚMERO 3160 DE 2015

(octubre 5)

por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales Obligatorias y Voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística.

La Ministra de Comercio, Industria y Turismo, en ejercicio de sus atribuciones legales, en especial las que le confiere el artículo 69 de la Ley 300 de 1996, y

CONSIDERANDO:

Que en desarrollo del artículo 69 de la Ley 300 de 1996, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo fomentará el mejoramiento de la calidad de los servicios turísticos prestados a la comunidad.

Que las Unidades Sectoriales de Normalización del sector turismo, tienen como función la preparación y elaboración de Normas Técnicas Sectoriales, de acuerdo con las necesidades identificadas en los diferentes subsectores del turismo.

Que en desarrollo del artículo 70 de la Ley 300 de 1996, correspondía a la Superintendencia de Industria y Comercio acreditar, mediante Resolución motivada y previo visto bueno del Viceministerio de Turismo, a las diferentes entidades que lo soliciten para operar como organismos pertenecientes al Sistema Nacional de Normalización, Certificación y

Metrología y ejercerá sobre estas entidades las facultades que le confería el artículo 17 de Decreto 2269 de 1993.

Que de conformidad con el Decreto 1595 de 2015, "por el cual se dictan normas relativas al Subsistema Nacional de la Calidad y se modifica el Capítulo 7 y la Sección 1 del Capítulo 8 del Título 1 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, Decreto 1074 de 2015, y se dictan otras disposiciones", la actividad de acreditación será ejercida de manera exclusiva por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), en los términos previstos en dicho decreto.

Que en desarrollo del numeral 10 del artículo 3° de la Ley 1558 de 2012 es principio rector de la actividad turística la calidad, con el fin de aumentar la competitividad del destino y satisfacer la demanda nacional e internacional.

Que el artículo 5° de la Ley 1558 de 2012 dispone: *"Calidad turística. Las normas técnicas de calidad expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización establecidas en el artículo 69 de la Ley 300 de 1996 relacionadas con las actividades del denominado turismo de aventura y con la sostenibilidad turística, serán de obligatorio cumplimiento por parte de los prestadores de servicios turísticos, de acuerdo con la reglamentación que expida el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo"*.

Que en virtud de lo anterior se hace necesario crear la plataforma virtual para la certificación en calidad turística de los prestadores de servicios turísticos en Normas Técnicas Sectoriales.

Que surtida la publicidad prevista en el numeral 8 del artículo 8° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en relación con el texto de la presente resolución,

RESUELVE:

Artículo 1°. *De las Normas Técnicas Sectoriales contempladas para la certificación por medio de Ja plataforma virtual*. Las Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias en las que los prestadores de servicios turísticos podrán certificarse en calidad turística por medio de la plataforma virtual son:

1. Establecimientos de la Industria Gastronómica:

a) Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 008-I actualización. Categorización de restaurantes por tenedores, 2009.

b) Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 011. Buenas prácticas para la prestación del servicio en restaurantes 2012.

2. Alojamiento y Hospedaje:

a) Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 006-I actualización. Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje. Categorización por estrellas de hoteles, requisitos, 2009.

b) Norma Técnica Sectorial NTSH 007. Posadas turísticas, requisitos de planta y servicios, 2005.

c) Norma Técnica Sectorial NTSH 008-I actualización. Alojamientos rurales, requisitos de planta y servicios, 2011.

d) Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 009. Apartamentos turísticos, requisitos de planta y servicios, 2008.

e) Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 010. Aparta-hoteles, requisitos de planta y servicios, 2008.

3. Turismo Sostenible:

a) Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002 (Primera Actualización). Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006.

b) Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 003. Agencias de viajes. Requisitos de sostenibilidad 2007.

c) Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 004. Establecimientos gastronómicos y bares. Requisitos de sostenibilidad 2008.

d) Norma Técnica Colombiana NTS - TS 005. Empresas de transporte terrestre automotor especializado, empresas operadoras de chivas y otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico. Requisitos de sostenibilidad, 2009.

e) Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 006-1. Sistema de gestión para la sostenibilidad. Organizadores profesionales de congresos, ferias y convenciones, 2012.

4. Agencias de Viajes:

a) Norma Técnica Sectorial NTS - AV 001: Reservas en agencias de viajes, 2002.

b) Norma Técnica Sectorial NTS - AV 002. Atención al cliente en agencias de viajes, 2014.

c) Norma Técnica Sectorial NTS - AV 003. Infraestructura en agencias de viaje, 2002.

d) Norma Técnica Sectorial NTS - AV 004. Diseño de paquetes turísticos en agencias de viajes, 2003.

e) Norma técnica Sectorial NTS - AV 009. Calidad en la prestación del servicio de transporte turístico terrestre automotor. Requisitos normativos, 2007.

f) Norma Técnica Sectorial NTS - AV 010. Requisitos para la operación de actividades de rafting en turismo de aventura, 2007.

g) Norma Técnica Sectorial NTS - AV 011. Requisitos para la operación de actividades de Rapel en turismo de aventura, 2007.

h) Norma Técnica Sectorial NTS - AV 012. Requisitos para la operación de actividades de espeleología recreativa en turismo de aventura, 2008.

i) Norma Técnica Sectorial NTS - AV 013. Requisitos para la operación de actividades de Parapente en turismo de aventura, 2010.

j) Norma Técnica Sectorial NTS - OPC 001. Operación de Congresos, Ferias y Convenciones. Requisitos de Servicio, 2009.

Artículo 2°. *De los usuarios*. Los usuarios contarán con un ID de usuario y una contraseña para acceder a la plataforma virtual. Los usuarios serán los siguientes:

a) El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

b) El Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC)

c) Las empresas certificadoras.

d) Los prestadores de servicios turísticos.

Parágrafo. El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), tendrán privilegios de súper usuario para acceder a la plataforma.

Artículo 3°. *De la certificación*. El proceso de certificación por medio de la plataforma virtual es voluntario, los prestadores de servicios turísticos que inicien el proceso de certificación por medio de esta herramienta deberán diligenciar los formatos y adjuntar las evidencias a la plataforma virtual para la certificación en calidad turística de las Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias que el Ministerio de Comercio Industria y Turismo establezca.

Parágrafo. El Prestador de servicios turísticos adjuntará la información requerida por cada uno de los requisitos establecidos en cada Norma Técnica Sectorial, para lo cual tendrá como guía el Anexo 1 de la presente resolución.

Artículo 4°. *De las empresas certificadoras*. Las empresas certificadoras serán las encargadas de:

a) Verificar que las evidencias adjuntadas a la plataforma virtual por el prestador de servicios turísticos sean verídicas;

b) Otorgar el sello de Calidad Turística al prestador de servicios turísticos que cumpla con los requisitos establecidos en la Norma Técnica Sectorial en la que se esté certificando.

Parágrafo. Aquellas empresas certificadoras que estén acreditadas por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC) y tengan convenio suscrito con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, para el uso de la Marca de Calidad Turística podrán certificar por medio de la plataforma virtual a los prestadores de servicios turísticos de acuerdo a lo establecido en la Resolución 0650 de 2008 adicionada por la Resolución 9757 de 2013.

Artículo 5°. *Vigencia*. La presente resolución rige a partir de su publicación en el ***Diario Oficial***.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 5 de octubre de 2015.

La Ministra de Comercio, Industria y Turismo,

Cecilia Álvarez-Correa Glen.

Anexo N°1:

Guía para el cumplimiento de los requisitos para la certificación en las Normas Técnicas Sectoriales por medio de la plataforma virtual.

1. Establecimientos de la Industria Gastronómica:

CHECK LIST – NTS-USNA 008 Categorización de Restaurantes por tenedores			
UN TENEDOR			
ITEMS			EVIDENCIA
5. Requisitos generales para todas las categorías	**5.1** el personal contratado por el establecimiento debe cumplir con los requisitos de las siguientes normas	NTS-USNA 001, Preparación de alimentos de acuerdo con el orden de producción.	Adjuntar: proceso documentado por el establecimiento donde se certifica que el personal contratado cumple con los requisitos establecidos en las normas.
		NTS-USNA 002, Servicio al cliente con los estándares establecidos	
		NTS-USNA 003, Control en el manejo de materias primas e insumos en el área de producción de alimentos conforme a requisitos de calidad.	
		NTS-USNA 004, Manejo de recursos cumpliendo las variables definidas por la empresa.	
		NTS-USNA 005, Coordinación de la producción de acuerdo con los procedimientos y estándares establecidos.	
		NTS-USNA 007, Norma sanitaria de manipulación de alimentos.	
	5.2 implementar un sistema de satisfacción del cliente que debe tener como mínimo los siguientes puntos	la presentación del plato es:	Adjuntar: formato para evaluar la satisfacción del cliente
		Califique el sabor de los platos que llegaron a su mesa	
		La temperatura de los platos que llegaron a su mesa fue la adecuada	
6. Factores de evaluación para la categorización de restaurantes de un tenedor	**6.1** Requisitos Generales	Contar con un protocolo de servicio escrito y evidenciado.	Adjuntar: el protocolo de servicio.
		Tener un programa de buenas prácticas de manufactura y llevar un registro que evidencie su cumplimiento.	Adjuntar: el programa de BPM, con los registros que evidencia su cumplimiento.
		Tener un programa de control de plagas y llevar un registro que evidencie su cumplimiento.	Adjuntar: el programa de control de plagas, con los registros que evidencia su cumplimiento.
		Tener señalización arquitectónica y de seguridad	Adjuntar: planos del establecimiento y fotografías del ítem requerido.
		Llevar registros que evidencien la limpieza diaria de todas las áreas de acuerdo con las normas legales vigentes	Adjuntar: los registros diarios de la limpieza que se realiza en el restaurante.
		Tener recetas estándar.	Adjuntar: mínimo tres recetas estándar de los platos que ofrece.
	6.2 Requisitos de Servicio	Recepción	Adjuntar: protocolo del servicio al cliente y evidencia fotográfica donde se compruebe que brinda el servicio correctamente.
		Comedor	Adjuntar: la carta de alimentos.

		Mesas	Adjuntar: las medidas de las mesas que deben ser de 70cm x 70cm
		Vajilla	Adjuntar: evidencia fotográfica de toda la vajilla donde se demuestre que es de cerámica y está en perfecto estado
		Cristalería	Adjuntar: certificación del proveedor de la cristalería donde se especifiquen las medidas y tipos de copa según lo establecido en la norma.
		Cubiertos	Adjuntar: evidencia fotográfica donde se demuestre que la cubertería es de acero calibre 18 y está en perfecto estado de conservación.
		Bar	Adjuntar: evidencia fotográfica donde se compruebe que brinda el servicio de acuerdo a la norma.
		Cocina	Adjuntar: protocolo del servicio al cliente y evidencia fotográfica donde se compruebe que brinda el servicio de acuerdo a la norma.
		Jefe de cocina	Adjuntar: protocolo del servicio al cliente y evidencia fotográfica donde se compruebe que brinda el servicio correctamente.
		Baños	Adjuntar: evidencias fotográficas donde se verifique el cumplimiento de la norma.
	6.3 Requisitos de Personal	Comedor	Adjuntar: las hojas de vida del personal que trabaja en el comedor donde se demuestre que cumplen con el perfil definido por el establecimiento.
		Bar	Adjuntar: las hojas de vida del personal que trabaja en el bar donde se demuestre que cumplen con el perfil profesional.
		Cocina	Adjuntar: las hojas de vida del personal que trabaja en cocina donde se demuestre que cumplen con el perfil profesional.
	6.4 Requisitos de Planta	Instalaciones	Adjuntar: planos y evidencias fotográficas del vestier y los baños para el personal de servicio.
		Acceso	Adjuntar: certificación que dispone de un ascensor cuando este se encuentre en un tercer piso o superior, certificar que el establecimiento tiene un horario especial para proveedores.
		Cocina	Adjuntar: evidencias fotográficas del área de la cocina donde se evidencia que cumple los requisitos establecidos en la norma.
		Mantenimiento	Adjuntar: protocolo del servicio al cliente y evidencia fotográfica donde se compruebe que brinda el servicio correctamente y controla la producción de alimentos, participa en la selección del personal de su área y verifica el manejo de las recetas estándar.
		Seguridad	Adjuntar: el programa de seguridad preventivo y correctivo, para desastres naturales y un plan de control de emergencias,Adjuntar: fotografías de la planta eléctrica y del sistema de control de incendios
	6.5 Decoración y Ambientación	Decoración y ambientación de acuerdo con el estilo del establecimiento	Adjuntar: evidencia fotográfica donde se demuestre que cumple con los requisitos de decoración y ambiente establecidos en la norma.
		Mobiliario sin ralladuras y sin roturas	
		Mesas y sillas estables	

DOS TENEDORES			
ITEMS			**EVIDENCIA**
5. Requisitos generales para todas las categorías	**5.1** el personal contratado por el establecimiento debe cumplir con los requisitos de las siguientes normas.	NTS-USNA 001, Preparación de alimentos de acuerdo con el orden de producción.	Adjuntar: proceso documentado por el establecimiento donde se certifica que el personal contratado cumple con los requisitos establecidos en las normas
		NTS-USNA 002, Servicio al cliente con los estándares establecidos.	
		NTS-USNA 003, Control en el manejo de materias primas e insumos en el área de producción de alimentos conforme a requisitos de calidad.	
		NTS-USNA 004, Manejo de recursos cumpliendo las variables definidas por la empresa.	
		NTS-USNA 005, Coordinación de la producción de acuerdo con los procedimientos y estándares establecidos.	
		NTS-USNA 007, Norma sanitaria de manipulación de alimentos.	
	5.2 implementar un sistema de satisfacción del cliente que debe tener como mínimo los siguientes puntos.	la presentación del plato es:	Adjuntar: formato para evaluar la satisfacción del cliente
		Califique el sabor de los platos que llegaron a su mesa.	
		.La temperatura de los platos que llegaron a su mesa fue la adecuada	
7. Factores de evaluación para la	7.1 Requisitos Generales	Tener un protocolo de servicio escrito y evidenciado.	Adjuntar: el protocolo de servicio.
		Acreditar que el nivel de capacitación del personal de servicio corresponde al cargo que cada uno desempeña.	Adjuntar: perfil profesional y hojas de vida del personal de servicio.
		Tener un programa de buenas prácticas de manufactura y llevar un registro que evidencie su cumplimiento.	Adjuntar: el programa de buenas prácticas de manufactura y los registros que evidencie su cumplimiento.
		Tener un programa de control de plagas y llevar un registro que evidencie su cumplimiento.	Adjuntar: el programa de control de plagas y los registros que evidencie su cumplimiento.
		Tener señalización arquitectónica y de seguridad.	Adjuntar: planos y evidencias fotográficas de la señalización con la que cuenta el restaurante.

		Llevar registros que evidencien la limpieza diaria de todas las áreas de acuerdo con las normas legales vigentes.	Adjuntar: los registros diarios de la limpieza que se realiza en el restaurante.
		Tener recetas estándar.	Adjuntar: mínimo tres recetas estándar de los platos que ofrece.
	7.2 Requisitos de Servicio	Portería	Adjuntar: evidencia fotográfica del parqueadero acondicionado para los clientes.
		Recepción	Adjuntar: protocolo del servicio al cliente y evidencia fotográfica donde se compruebe que brinda el servicio correctamente.
		Comedor	Adjuntar: la carta de alimentos, bebidas y vinos.
		Mesas	Adjuntar: las medidas de las mesas que deben ser de 80cm x 80cm
		Manteles	Adjuntar: evidencias fotográficas de la mantelería donde se evidencie que cuenta con manteles de algodón, cubre manteles o tapas de algodón y servilletas de algodón.
		Vajilla	Adjuntar: evidencia fotográfica de toda la vajilla donde se demuestre que es de cerámica y está en perfecto estado
		Cristalería	Adjuntar: certificación del proveedor de la cristalería donde se especifiquen las medidas y tipos de copa según lo establecido en la norma.
		Cubiertos	Adjuntar: evidencia fotográfica donde se demuestre que la cubertería es de acero calibre 18/5 y está en perfecto estado de conservación.
		Bar	Adjuntar: evidencia fotográfica donde se compruebe que brinda el servicio de acuerdo a la norma.
		Cocina	Adjuntar: protocolo del servicio al cliente y evidencia fotográfica donde se compruebe que brinda el servicio de acuerdo a la norma.
		Jefe de cocina	Adjuntar: protocolo del servicio al cliente y evidencia fotográfica donde se compruebe que brinda el servicio correctamente y controla la producción de alimentos, participa en la selección del personal de su área y verifica el manejo de las recetas estándar.
		Baños	Adjuntar: evidencias fotográficas donde se verifique el cumplimiento de la norma.
	7.3 Requisitos de Personal	Recepción	Adjuntar: las hojas de vida del personal que trabaja en la recepción donde se demuestre que cumplen con el perfil profesional.
		Comedor	Adjuntar: las hojas de vida del personal que trabaja en el comedor donde se demuestre que cumplen con el perfil definido por el establecimiento.
		Bar	Adjuntar: las hojas de vida del personal que trabaja en el bar donde se demuestre que cumplen con el perfil profesional.
		Cocina	Adjuntar: las hojas de vida del personal que trabaja en cocina donde se demuestre que cumplen con el perfil profesional.
	7.4 Requisitos de Planta	Instalaciones	Adjuntar: planos y evidencias fotográficas del vestier y los baños para el personal de servicio.
		Acceso	Adjuntar: certificación que dispone de un ascensor cuando este se encuentre en un tercer piso o superior, certificar que el establecimiento tiene un horario especial para proveedores.
		Cocina	Adjuntar: evidencias fotográficas del área de la cocina donde se evidencia que cumple los requisitos establecidos en la norma.
		Mantenimiento	Adjuntar: el programa de mantenimiento de las instalaciones y el programa de reciclaje de desechos.
		Seguridad	Adjuntar: el programa de seguridad preventivo y correctivo, para desastres naturales y un plan de control de emergencias y evidencias fotográficas de la planta eléctrica y del sistema de control de incendios
	7.5 Decoración y Ambientación	Decoración y ambientación de acuerdo con el estilo del establecimiento	Adjuntar: evidencia fotográfica donde se demuestre que cumple con los requisitos de decoración y ambiente establecidos en la norma.
		Mobiliario sin ralladuras y sin roturas	
		Mesas y sillas estables	

TRES TENEDORES			
ITEMS			**EVIDENCIA**
5. Requisitos generales para todas las categorías	**5.1** el personal contratado por el establecimiento debe cumplir con los requisitos de las siguientes normas	NTS-USNA 001, Preparación de alimentos de acuerdo con el orden de producción.	Adjuntar: proceso documentado por el establecimiento donde se certifica que el personal contratado cumple con los requisitos establecidos en las normas.
		NTS-USNA 002, Servicio al cliente con los estándares establecidos	
		NTS-USNA 003, Control en el manejo de materias primas e insumos en el área de producción de alimentos conforme a requisitos de calidad.	
		NTS-USNA 004, Manejo de recursos cumpliendo las variables definidas por la empresa.	
		NTS-USNA 005, Coordinación de la producción de acuerdo con los procedimientos y estándares establecidos.	
		NTS-USNA 007, Norma sanitaria de manipulación de alimentos.	
	5.2 implementar un sistema	la presentación del plato es:	Adjuntar:

	de satisfacción del cliente que debe tener como mínimo los siguientes puntos	Califique el sabor de los platos que llegaron a su mesa	formato para evaluar la satisfacción del cliente
		La temperatura de los platos que llegaron a su mesa fue la adecuada	
8. Factores de evaluación para la categorización de restaurantes de tres tenedores	**8.1** Requisitos Generales	Tener un protocolo de servicio escrito y evidenciado.	Adjuntar: el protocolo de servicio.
		Acreditar que el nivel de capacitación del personal de servicio corresponde al cargo que cada uno desempeña.	Adjuntar: perfil profesional y hojas de vida del personal de servicio.
		Tener un programa de buenas prácticas de manufactura y llevar un registro que evidencie su cumplimiento.	Adjuntar: el programa de buenas prácticas de manufactura y los registros que evidencie su cumplimiento.
		Tener un programa de control de plagas y llevar un registro que evidencie su cumplimiento.	Adjuntar: el programa de control de plagas y los registros que evidencie su cumplimiento
		Tener señalización arquitectónica y de seguridad	Adjuntar: planos y evidencias fotográficas de la señalización con la que cuenta el restaurante.
		Llevar registros que evidencien la limpieza diaria de todas las áreas de acuerdo con las normas legales vigentes.	Adjuntar: los registros diarios de la limpieza que se realiza en el restaurante.
		Tener recetas estándar.	Adjuntar: mínimo tres recetas estándar de los platos que ofrece.
	8.2 Requisitos de Servicio	Portería	Adjuntar: evidencia fotográfica del parqueadero acondicionado para los clientes.
		Recepción	Adjuntar: protocolo del servicio al cliente y evidencia fotográfica donde se compruebe que brinda el servicio correctamente.
		Comedor	Adjuntar: en inglés y español, la carta de licores, de alimentos y la carta de vinos, adicionalmente deben contar con los cargos de maître y capitán de meseros.
		Mesas	Adjuntar: las medidas de las mesas que deben ser de mínimo 80cm x 80cm.
		Manteles	Adjuntar: evidencias fotográficas de la mantelería donde se evidencie que cuenta con manteles de algodón, cubre manteles o tapas de algodón y servilletas de algodón.
		Vajilla	Adjuntar: evidencia fotográfica de toda la vajilla donde se demuestre que es de cerámica y está en perfecto estado.
		Cristalería	Adjuntar: certificación del proveedor de la cristalería donde se especifiquen las medidas y tipos de copa según lo establecido en la norma.
		Cubiertos	Adjuntar: evidencia fotográfica donde se demuestre que la cubertería es de acero calibre 18/10 y está en perfecto estado de conservación.
		Bar	Adjuntar: evidencia fotográfica donde se compruebe que brinda el servicio de acuerdo a la norma.
		Cava de Vinos	Adjuntar: la fotografía de la cava de vinos demostrando que cumple con los requisitos establecidos en la norma.
		Cocina	Adjuntar: protocolo del servicio al cliente y evidencia fotográfica donde se compruebe que brinda el servicio de acuerdo a la norma.
		Jefe de cocina	Adjuntar: protocolo del servicio al cliente y evidencia fotográfica donde se compruebe que brinda el servicio correctamente y controla la producción de alimentos, participa en la selección del personal de su área y verifica el manejo de las recetas estándar.
		Baños	Adjuntar: evidencias fotográficas donde se verifique el cumplimiento de la norma.
		Portería	Adjuntar: perfil profesional y hojas de vida del personal de servicio.
	8.3 Requisitos de Personal	Recepción	Adjuntar: las hojas de vida del personal que trabaja en la recepción donde se demuestre que cumplen con el perfil profesional.
		Comedor	Adjuntar: las hojas de vida del personal que trabaja en el comedor donde se demuestre que cumplen con el perfil definido por el establecimiento.
		Bar	Adjuntar: las hojas de vida del personal que trabaja en el bar donde se demuestre que cumplen con el perfil profesional.
		Cocina	Adjuntar: las hojas de vida del personal que trabaja en cocina donde se demuestre que cumplen con el perfil profesional.
	8.4 Requisitos de Planta	Instalaciones	Adjuntar: planos y evidencias fotográficas del vestier y los baños para el personal de servicio.
		Acceso	Adjuntar: certificación que dispone de un ascensor cuando este se encuentre en un tercer piso o superior, certificar que el establecimiento tiene dos accesos uno para clientes y otro para personal y proveedores.
		Cocina	Adjuntar: evidencias fotográficas del área de la cocina donde se evidencia que cumple los requisitos establecidos en la norma.
		Mantenimiento	Adjuntar: el programa de mantenimiento de las instalaciones y el programa de reciclaje de desechos.
		Seguridad	Adjuntar: el programa de seguridad preventivo y correctivo, para desastres naturales y un plan de control de emergencias y evidencias fotográficas de la planta eléctrica y del sistema de control de incendios.
	8.5 Decoración y Ambientación	Decoración y ambientación de acuerdo con el estilo del establecimiento	Adjuntar: evidencia fotográfica donde se demuestre que cumple con los requisitos de decoración y ambiente establecidos en la norma.
		Mobiliario sin ralladuras y sin roturas	
		Mesas y sillas estables	

CHECK LIST – NTS-USNA 011 Buenas prácticas para la prestación del servicio en restaurantes			
ITEMS			**EVIDENCIA**
4. REQUISITOS GENERALES	**4.1** Requisitos Generales	Higiene	Adjuntar: el proceso donde certifique que cumple con los requisitos establecidos en la norma NTS-USNA 007 " Norma Sanitaria de Manipulación de Alimentos".
	4.2 Instalaciones el establecimiento debe aplicar la NTS-USNA 006 "Infraestructura Básica en Establecimientos de la Industria Gastronómica"	Mesas y Sillas	Adjuntar: evidencia fotográfica de las mesas y sillas donde se compruebe que cumple con los requisitos establecido en la norma NTS-USNA 011.
		Elementos del Servicio	Adjuntar: evidencia fotográfica de los elementos básicos del servicio como son: utensilios, vajilla, cristalería y mantelería establecidos en la norma NTS-USNA 011
	4.3 Recurso Humano	Perfiles y Competencias	Adjuntar: los perfiles y competencias necesarias que deben cumplir los diferentes puestos de trabajo que se consideren para la prestación del servicio al cliente.
		Formación del Personal	Adjuntar: el protocoló de servicio al cliente donde se especifiquen las funciones del personal, y el programa de capacitación dirigido al personal para mantener un adecuado nivel de calidad.
		Imagen frente al cliente	Adjuntar: el reglamento de presentación personal y uso del uniforme de los empleados.
5. GESTIÓN DEL SERVICIO	5. Gestión del Servicio	Generalidades del Servicio	Adjuntar: protocolo de atención y servicio al cliente de acuerdo a lo establecido en la norma NTS-USNA011.
		Planificación del servicio	Adjuntar: protocolo de servicio donde se especifiquen los requisitos establecidos en la norma para cumplir en las diferentes áreas.
6. EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO	6. Evaluación y Mejoramiento	Evaluación	Adjuntar: formato de medición de satisfacción del cliente con relación al servicio, la comida, las instalaciones en general y la recepción de quejas y sugerencias.
		Mejora Continua	Adjuntar: un plan de mejoramiento continuo atendiendo las sugerencias de los clientes y cumpliendo con los requisitos establecidos en la norma.

2. Alojamiento y Hospedaje

CHECK LIST – NTSH 006 CATEGORIZACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO POR ESTRELLAS				
PARÁMETROS EVALUACIÓN CATEGORIZACIÓN UNA (1) ESTRELLA				
ITEM				**EVIDENCIA**
6.1 REQUISITOS DE PLANTA	**6.1.1. Planta del establecimiento**	**6.1.1.1 Edificación**	a) Iluminación de emergencia en todas las áreas públicas y/o de circulación.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
			b) Señalización arquitectónica	Adjuntar: evidencias fotográficas.
			c) Señalización de seguridad (preventiva, informativa y de emergencia) conforme con el plan de emergencia.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
			d) Un sistema de emergencia que garantice la prestación del servicio de energía en las áreas públicas y de acceso al hotel.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
			e)tomas eléctricas en todas las áreas	Adjuntar: evidencias fotográficas.
		6.1.1.2 Áreas verdes	a) El hotel debe como mínimo garantizar el buen estado de las áreas verdes, en caso de tenerlas.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
	6.1.2 Espacios públicos	**6.1.2.1 Emergencias**	a) Detectores de humo o de calor según concepto técnico de la autoridad competente	Adjuntar: evidencias fotográficas.
			b) Mecanismos de extinción contra incendios, según concepto técnico de la autoridad competente.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
			c) Alarma general de incendio.	Adjuntar: evidencia fotográfica y manual de procedimientos / mantenimiento.
			d) Salidas de escape o emergencia, según concepto técnico de la autoridad competente	Adjuntar: evidencias fotográficas.
			e) 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	Adjuntar: archivos que contengan el plan de emergencia y los certificados de capacitación de emergencias de los empleados.
		6.1.2.2 Ascensores	a) El hotel debe como mínimo tener ascensor si tiene cinco (5) pisos o más	Adjuntar: evidencia fotográfica si aplica.
		6.1.2.3 Recepción	a) Tener un área habilitada con mostrador para el registro del huésped	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			b) Garantizar que la zona del exterior inmediato al establecimiento se encuentra limpia e iluminada y sin obstáculos que dificulten el acceso directo	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			c) Tener caja o cajilla de seguridad	Adjuntar: evidencia fotográfica.

		6.1.2.4 Baños públicos	a) Baños independientes para cada género	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			b) En los baños un mecanismo de ventilación o extracción mecánica de olores	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			c)Los siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, dispensador de toallas, dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, orinal, lavamanos, espejo, gancho fijo para colgar bolsos y prendas	Adjuntar: evidencias fotográficas.
			d) Piso antideslizante	Adjuntar: evidencias fotográficas.
	6.1.3 Habitaciones	**Habitaciones**	a) Garantizar que las habitaciones estándar cuentan con espacios de circulación y con los siguientes elementos de planta, accesibilidad y servicio, además debe tener: Una puerta en cada una de las habitaciones; en la puerta de entrada de la habitación: cadena, pivote o pasador; en las ventanas: un mecanismo de cierre que garantice la seguridad de la habitación; ventilación mecánica o natural; cama sencilla de 1,00 m x 1,90 m.; cama doble de 1,40 m x 1,90 m; colchón en cada una de las camas con su fecha de rotación vigente; una mesa de noche por habitación; un espacio para guardar la ropa; un elemento decorativo; una toma eléctrica libre disponible para uso; iluminación general en la habitación; instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible a la entrada de la habitación; información turística de la ciudad; señal de televisión; televisor de 14 pulgadas; control remoto para cada televisor; las tarifas en un lugar visible; una almohada por cada huésped; una toalla de cuerpo por cada huésped y una toalla de manos por cada dos personas en la misma habitación, sin roturas, ni manchas.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
			b) En cuanto a los baños se debe: Garantizar el suministro de agua las 24 (h) horas. Tener 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); ventilación natural o extracción mecánica de olores; un caudal de agua de 7,5 L/min a 9,4 L/min; piso antideslizante; papel higiénico; amenities (jabón) y siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, toallero o dispensador de toallas, jabonera o dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, lavamanos, ducha, pasamanos de seguridad y espejo.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
	6.1.4 Alimentos y bebidas		a) El hotel debe como mínimo garantizar dentro de sus instalaciones el espacio donde se preste el servicio de desayuno.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
	6.1.6 Zonas Generales	**Zonas generales**	a) Depósito para herramientas	Adjuntar: evidencias fotográficas.
			b) Cuarto para basuras.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
			c) Un manual de manejo para residuos.	Adjuntar: el manual de manejo de residuos.
			d) Tanques para combustible (ACPM-GAS) que cumplan con la reglamentación vigente (cuando sea aplicable).	Adjuntar: evidencias fotográficas.
			e) Una subestación eléctrica (cuando sea aplicable).	Adjuntar: evidencias fotográficas.
			f) Tener identificadas las áreas donde se encuentren ubicados los controles eléctricos	Adjuntar: evidencias fotográficas.
			g) Tener identificada el área de controles telefónicos	Adjuntar: evidencias fotográficas.
			h) Redes eléctricas protegidas y que no estén a la vista	Adjuntar: evidencias fotográficas.
	6.1.7. Zona de personal		a) Un comedor dotado, para el personal de servicio fuera del área de cocina con sus respectivos registros de aseo, limpieza y desinfección	Adjuntar: registro fotográfico y los documentos de registro de aseo, limpieza y desinfección.
			b) Servicio de baños para el personal que labora en el hotel	Adjuntar: evidencias fotográficas.
			c) Los siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, dispensador de toallas, dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, orinal, lavamanos, espejo, gancho fijo para colgar bolsos y prendas	Adjuntar: evidencias fotográficas
			d) Vestieres separados por género	Adjuntar: evidencias fotográficas.
			e) Áreas de oficinas para el personal de administración	Adjuntar: evidencias fotográficas.
	6.1.8 Mantenimiento del establecimiento	**6.1.8.1 Mantenimiento**	a) Un programa de mantenimiento preventivo y registros de mantenimiento correctivo que garantice el buen estado de la edificación en las áreas internas y externas	Adjuntar: el programa de mantenimiento correctivo.
			b) Un programa con la periodicidad respectiva y registros que evidencien el cumplimiento del control de plagas	Adjuntar: el programa de control de plagas.
		6.1.8.2 Espacios Públicos	En cuanto a los espacios públicos, el hotel debe como mínimo tener los pisos en perfecto estado, es decir, sin manchas ni roturas; en caso de tener alfombras estas no deben tener manchas, quemaduras, roturas, entre otros	Adjuntar: evidencias fotográficas.
		6.1.8.3 Ascensores	En cuanto a los ascensores, el hotel debe como mínimo tener un programa y registros mensuales de mantenimiento preventivo y registros del correctivo	Adjuntar: registro de mantenimiento preventivo y correctivo.
		6.1.8.4 Mantenimiento Recepción	a) Tener registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el mobiliario de recepción	Adjuntar: registros de mantenimiento.
			b) Mantener las instalaciones, el mobiliario y activos de operación en buen estado de conservación, esto es sin peladuras, ralladuras, deterioro, entre otros	Adjuntar: evidencias fotográficas.
		6.1.8.5 Mantenimiento Habitaciones	En cuanto a las habitaciones, el hotel debe como mínimo, tener los pisos en perfecto estado, es decir sin manchas ni roturas; en caso de tener alfombras estas no deben tener manchas, quemaduras, roturas, entre otros	Adjuntar: evidencias fotográficas.
		6.1.8.6 Mantenimiento Baños Públicos	En cuanto a los baños públicos, el hotel debe como mínimo, tener registros de limpieza y desinfección diario	Adjuntar: registros de limpieza y desinfección.
		6.1.8.7 Mantenimiento Baños Habitaciones	En cuanto a los baños de las habitaciones, el hotel debe como mínimo tener registros de limpieza y desinfección diario	Adjuntar: registros de limpieza y desinfección.
		6.1.8.8 Mantenimiento Baños Personal	En cuanto a los baños del personal, el hotel debe como mínimo tener registros de limpieza y desinfección diario.	Adjuntar: registro de limpieza y desinfección.
		6.1.8.9 Mantenimiento Zonas Alimentos y Bebidas	En cuanto a alimentos y bebidas, el hotel debe como mínimo, tener registros de limpieza diaria de los espacios donde ofrece servicios de alimentos y bebidas,	Adjuntar: registros de limpieza.
		6.1.8.10 Mantenimiento Reservas de Agua	En cuanto a reserva de agua para todo el establecimiento, el hotel debe como mínimo, realizar por personal competente el mantenimiento semestral a los tanques de reserva con sus respectivos registros.	Adjuntar: registro del mantenimiento semestral.
6.2 REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD		**6.2.1 Planta del edificio**	**6.2.1.1 Accesibilidad Planta**	En cuanto a la edificación el hotel debe como mínimo garantizar que el ingreso a todas las áreas del hotel sean accesibles para personas con discapacidad	Adjuntar: evidencias fotográficas.
			6.2.1.2 Accesibilidad Espacios Públicos	En cuanto a espacios públicos, el hotel debe como mínimo disponer de baños accesibles en las áreas públicas para personas con discapacidad	Adjuntar: evidencias fotográficas.
			6.2.1.3 Accesibilidad Habitaciones	a) Garantizar que el ingreso desde el exterior y hasta las habitaciones es accesible.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
				b) Tener el 2 % de las habitaciones accesibles para personas con discapacidad.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
6.3 REQUISITOS DE SERVICIO		**6.3.1 Espacios Públicos**		Tener las instalaciones de servicio al cliente y al público limpios, higiénicos y ventilados, con sus respectivos registros.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
				Tener las cortinas, persianas o similares, sin manchas, ni roturas.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
				Garantizar que el mecanismo de funcionamiento de las cortinas, persianas o similares estén en perfecto estado, es decir, que su apertura o cierre se desarrolle normalmente.	Adjuntar: manual de procedimientos de mantenimiento y evidencia fotográfica.
				Garantizar la ausencia de olores y ruidos por causa del aseo, maquinaria, traslado de mercancías o similares.	Adjuntar: protocolos de mantenimiento y servicio al cliente.
		6.3.2 Baños Públicos		Papel higiénico.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
				Jabón líquido.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
				Toallas de papel.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
		6.3.3 Servicio de recepción		a) Prestar atención continua las 24 (h) horas, en caso de no estar la persona encargada el huésped será atendido por otra persona, con las mismas características.	Adjuntar: protocolo de servicio.
				b) Evaluar el número de entradas y salidas previstas diariamente, con la suficiente antelación para asegurar la atención al cliente.	Adjuntar: protocolo de servicio.
				c) Dar el trato al cliente, de acuerdo con el protocolo de servicio del hotel.	Adjuntar: protocolo de servicio.

			d) Disponer de un listado actualizado de huéspedes.	Adjuntar: protocolo de servicio donde se defina cómo manejar la información de huéspedes.
			e) Disponer de un listado actualizado de las actividades que se realicen en el establecimiento (cuando sea aplicable).	Adjuntar: listados.
			f) Disponer de información turística actualizada del entorno y la región donde se encuentra ubicado el hotel.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
			g) Informar al cliente de los servicios que el establecimiento tiene a su disposición (cajas de seguridad, comunicaciones entre otros), y dar las instrucciones de uso precisas.	Adjuntar: protocolo de servicio.
			h) Informar al cliente 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.	Adjuntar: protocolo de servicio.
			i) Disponer del servicio en recepción o botones para la recolección de mensajes o paquetes dirigidos a los huéspedes del establecimiento y asegurar que éstos llegan a su destinatario, bajo las condiciones de seguridad.	Adjuntar: protocolo de servicio.
			j) Disponer de un mapa local y regional, para mostrar al cliente o visitante la localización del establecimiento.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
			k) Garantizar que el responsable del servicio dispone diariamente un informe de entradas y salidas previstas para el mismo día y por lo menos el día siguiente, además de la información básica, el informe debe incluir las incidencias relevantes respecto a ese cliente.	Adjuntar: protocolo de servicio.
			l) Conservar los datos históricos personales del huésped, de acuerdo con la reglamentación vigente.	Adjuntar: bases de datos.
			m) Tener en el lugar de trabajo, los medios que permitan comunicarse con el maletero, botones, servicio de taxis o similares.	Adjuntar: evidencias fotográficas
	6.3.4 Prevención y Anticipación de quejas.	**6.3.4.1 Prevención y anticipación de quejas.**	a) Disponer de un sistema interno de atención de quejas y reclamos documentado.	Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.
			b) Atender las quejas durante la estadía del cliente o huésped.	Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.
			c) Tener en consideración los resultados del análisis de quejas e introducir las medidas o cambios oportunos para evitar que se produzcan en el futuro.	Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.
			d) Dar las aclaraciones al cliente aunque su queja sea debida a una confusión de su parte.	Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.
			e) Tener los medios para el registro de quejas.	Adjuntar: formatos de quejas y reclamos.
			f) Dar al cliente una respuesta y ofrecerle una solución.	Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.
			g) Evidenciar las acciones tomadas cuando se transmite verbalmente la solución a una queja.	Adjuntar: formatos de quejas y reclamos.
			h) Garantizar al cliente que su queja será atendida y se tendrá en cuenta en acciones futuras.	Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.
			i) Analizar las quejas y hacer seguimiento adecuado de éstas.	Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.
			j) Analizar 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.	Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.
			k) Dejar constancia, desde la recepción, tanto a los turnos siguientes como a otros departamentos, de las características especiales del cliente (edad avanzada o discapacidades, entre otros) o requisitos presentados por el mismo, para evitar cualquier reclamación al respecto.	Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.
			l) Tener indicadores para el análisis de quejas.	Adjuntar: indicadores.
			m) Contar con programas de mejoramiento como resultado del análisis de quejas.	Adjuntar: el programa de mejoramiento.
	6.3.5 Servicio de reservas	**Servicio de Reservas**	a) Garantizar que la solicitud de reservas y la confirmación de las mismas son atendidas según el protocolo del hotel	Adjuntar: protocolo de solicitud de reservas y confirmación.
			b) Registrar y atender las especificaciones de reserva solicitadas por el cliente de acuerdo con los servicios ofrecidos por el hotel.	Adjuntar: protocolo de solicitud de reservas y confirmación.
			c) Disponer de los medios técnicos, que le permitan realizar reservas con prontitud, fiabilidad y eficacia.	Adjuntar: evidencia de los medios técnicos para realizar reservas.
			d) Registrar las reservas en el mismo momento en que se recibe la demanda y se debe confirmar, de acuerdo con lo dispuesto por el hotel.	Adjuntar: protocolo de solicitud de reservas y confirmación.
			e) Asegurar al cliente que su reserva confirmada es respetada siempre que esté garantizada o según las condiciones pactadas.	Adjuntar: protocolo de solicitud de reservas y confirmación.
			f) Documentar y justificar cualquier cambio realizado en una reserva.	Adjuntar: protocolo de solicitud de reservas y confirmación.
			g) Registrar un número telefónico u otro medio de comunicación del cliente para informarle cualquier imprevisto o cambio en su reserva.	Adjuntar: protocolo de solicitud de reservas y confirmación.
			h) Realizar un control continuado del nivel de reservas admitido y previsible, y tomar las medidas oportunas para evitar situaciones de llegada de clientes con reserva y sin posibilidad de alojarlo.	Adjuntar: protocolo de solicitud de reservas y confirmación.
	6.3.6 Servicio de Teléfono	**Servicio de Teléfono**	a) Tener comunicación interna local, nacional e internacional durante las 24 (h) horas;	Adjuntar: constancia servicio telefónico.
			b) Recibir y registrar los mensajes para los huéspedes.	Adjuntar: protocolo manejo llamadas recepción
			c) Disponer de un listado actualizado con las extensiones de los diferentes departamentos, teléfonos de emergencia, información de indicativos para llamadas nacionales e internacionales y el directorio telefónico de la zona.	Adjuntar: evidencia fotográfica de los directorios.
	6.3.7 Habitaciones	**6.3.7.1 Ventanas**	a) Tener las cortinas, persianas, *Black Out* o similares, sin manchas, ni roturas.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
			b) Garantizar que el mecanismo de funcionamiento de las cortinas, persianas, *Black Out* o similares estén en perfecto estado, es decir, que su apertura o cierre se desarrolle normalmente.	Adjuntar: manual de procedimientos de mantenimiento y evidencia fotográfica.
		6.3.7.2 Ropa de cama	**a)** Disponer de tendidos, sábanas, sobre sábanas, fundas, protectores de colchón, protectores de almohadas, sin manchas, descocidos, perforaciones o decoloración de los tejidos.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
			b) Garantizar que la ropa de cama es de género 50 % algodón.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
			c) Tener un inventario de 2,5 juegos por cada tipo de cama.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			d) Tener un inventario de 1,5 protectores de colchón y almohadas por cama.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
	6.3.8 Baños de Habitaciones	**6.3.8.1 Toallas**	a) Las toallas de cuerpo de 0,60 m x 1,20 m	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			b) Las toallas para manos de 0,40 m x 0,68 m.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			c) Un inventario de 2,5 juegos por cama (cuerpo y manos), **(adjuntar evidencias fotográficas).**	Adjuntar: evidencia fotográfica.
	6.3.9 Alimentos y Bebidas		a) Recetas estándar para todas las preparaciones de alimentos y bebidas	Adjuntar: documentos con las recetas.
			b) Un protocolo de servicios documentado	Adjuntar: protocolo de servicios.
		6.3.9.1 Vajilla	**a)** Tener vajilla de cerámica o porcelana	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			b) Garantizar que la vajilla se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas o manchas).	Adjuntar: evidencias fotográficas.
		6.3.9.2 Cristalería	**a)** Tener cristalería en vidrio.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
			b) Garantizar que la cristalería se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas).	Adjuntar: evidencia fotográfica y procedimiento de mantención y rotación de cristalería y vajilla.
		6.3.9.3 Cubertería	a) Tener cubiertos de acero calibre 18.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
			b) Garantizar que las piezas de la cubertería corresponden a los platos ofrecidos en el establecimiento.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
			c) Garantizar que la cubertería se encuentra en perfecto estado de conservación (sin torceduras, manchas).	Adjuntar: evidencias fotográficas.
	6.3.10 Servicios complementarios del establecimiento	**6.3.10.1 Servicios básicos**	Tener servicio de teléfono **público.**	Adjuntar: evidencias fotográficas.
		6.3.10.2 Servicios extras	a) Facilitar el servicio de reservación de tours.	Adjuntar: datos de los proveedores de servicio.
			b) Facilitar el servicio de reservación de espectáculos locales.	Adjuntar: datos de los proveedores de servicio.
			c) Facilitar el acceso a servicios médicos	Adjuntar: convenios o facilidades de servicios médicos.
			d) Tener botiquín de primeros auxilios con los requerimientos de la Administradora de Riesgos Profesionales (ARP).	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			e) Tener periódico en la recepción.	Adjuntar: evidencias fotográficas.