

III Encuentro Nacional de Turismo Comunitario

**La importancia de la calidad en el desarrollo del
turismo comunitario**

Vélez, Santander
Septiembre 7 de 2012



Libertad y Orden

**Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo**
República de Colombia

Panorama del turismo comunitario



Tendencia del desarrollo turístico



La comunidad ejerce un papel protagónico en su planificación y gestión



La comunidad participa de la distribución de sus beneficios y/o utilidades



Se efectúa principalmente en zonas rurales, sin excluir las comunidades urbanas



Compromiso asumido ante la OMT

Panorama del turismo comunitario

En el turismo comunitario se pueden desarrollar diversas tipologías

Ecoturismo,
cultural, étnico,
agroturismo,
sol y playa, etc.

Enfocado en la sostenibilidad turística

Ambiental
Económico
Sociocultural

Desarrollo integral de las comunidades receptoras

Mejorando de sus condiciones de vida

Turismo comunitario en el plan sectorial de turismo 2010-2014

OBJETIVO ESPECIFICO 8

8. Desarrollar Iniciativas transversales para promover el desarrollo sostenible del turismo

ESTRATEGIA 3

8.3. Desarrollar una estrategia nacional de turismo comunitario

Turismo Comunitario en Colombia

Panorama General

1. Programa Red Juntos y Familias Guardabosques – ACCION SOCIAL



2. Programas de Posadas Turísticas en Colombia



Turismo Comunitario en Colombia

Panorama General



3. Programa de Ecoturismo Comunitario en Parques Nacionales Naturales de Colombia



4. Programas de Turismo Comunitario de Agencias de Desarrollo Local de Colombia

Turismo Comunitario en Colombia

Panorama General

Comunidades Étnicas: 5.621.886 habitantes (13,5%)



Afrocolombianos :4.202.261
habitantes
Raizales: 30.377 habitantes
Palenqueros: 3.532 habitantes



Comunidades de los Parques Nacionales Naturales

Comunidades Indígenas

Indígenas: 1.378.884 habitantes

Turismo Comunitario en Colombia

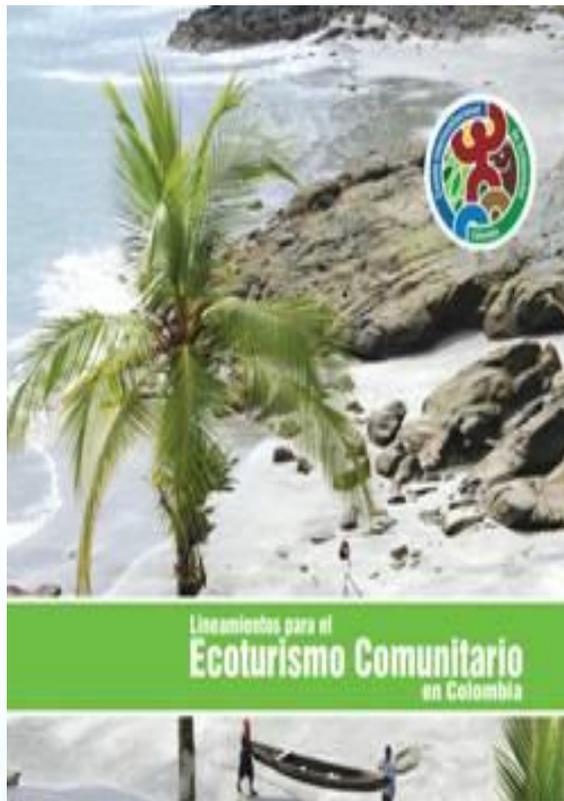
Panorama General

Comunidades campesinas: 10.997.700 habitantes
(26,4% aprox)



Política para el desarrollo del turismo comunitario en Colombia

Antecedentes



Política para el Desarrollo
del Ecoturismo en
Colombia. 2003

Política Nacional de
Emprendimiento. 2009

Lineamientos para el
Ecoturismo Comunitario.
PNN.

Turismo comunitario

Es la oferta de servicios turísticos, por parte de una comunidad organizada, que participa, se beneficia e involucra en los diferentes eslabones de la cadena productiva del turismo, en busca de mayor bienestar, desarrollo y crecimiento económico, valorando las características naturales y culturales de su entorno, que les permite prestar servicios competitivos, de calidad y sostenibles.



Objetivos específicos

Impulsar la planificación de los emprendimientos de base comunitaria

Brindar asistencia técnica para una mayor apropiación de las comunidades y destinos de turismo comunitario de las fases del desarrollo turístico

Promover instrumentos de apoyo y fuentes de financiación para el turismo comunitario

Impulsar canales de promoción y comercialización para el turismo comunitario

Factores necesarios para el desarrollo del turismo comunitario en Colombia

Organización
de la
comunidad

Vocación de
servicio

Buenas
prácticas de
calidad y
sostenibilidad

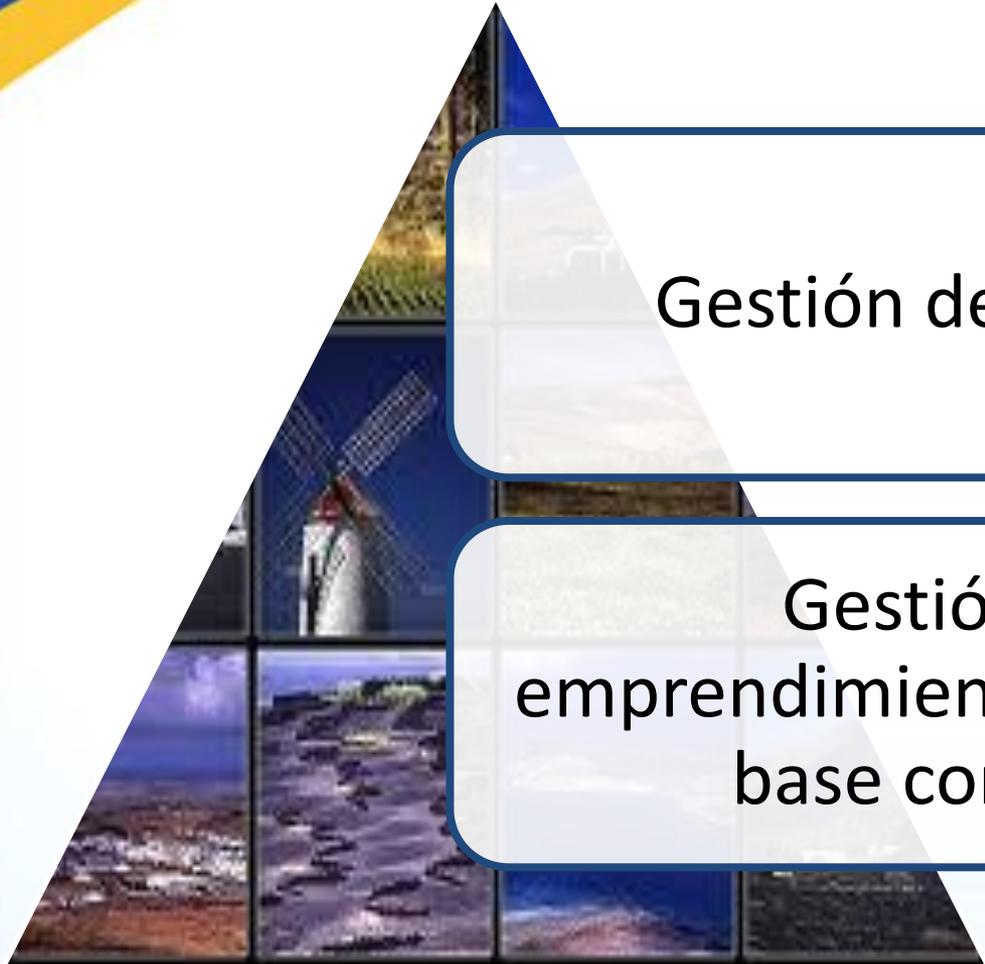
Conectividad e
infraestructura

Servicios complemen
tarios: agua,
luz, aseo,
hospitales y
seguridad

Lineamientos de Política para el desarrollo del Turismo Comunitario en Colombia



Planificación del turismo comunitario



Gestión del desarrollo

Gestión de los
emprendimientos turísticos de
base comunitaria

Asistencia técnica para el desarrollo turístico



Acceso a mecanismos de financiación



Simplificación de trámites y requisitos



Banca de las Oportunidades



Fondo Emprender del Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA)



Fondos de capital semilla y de riesgo en etapa temprana



Ángeles Inversionistas

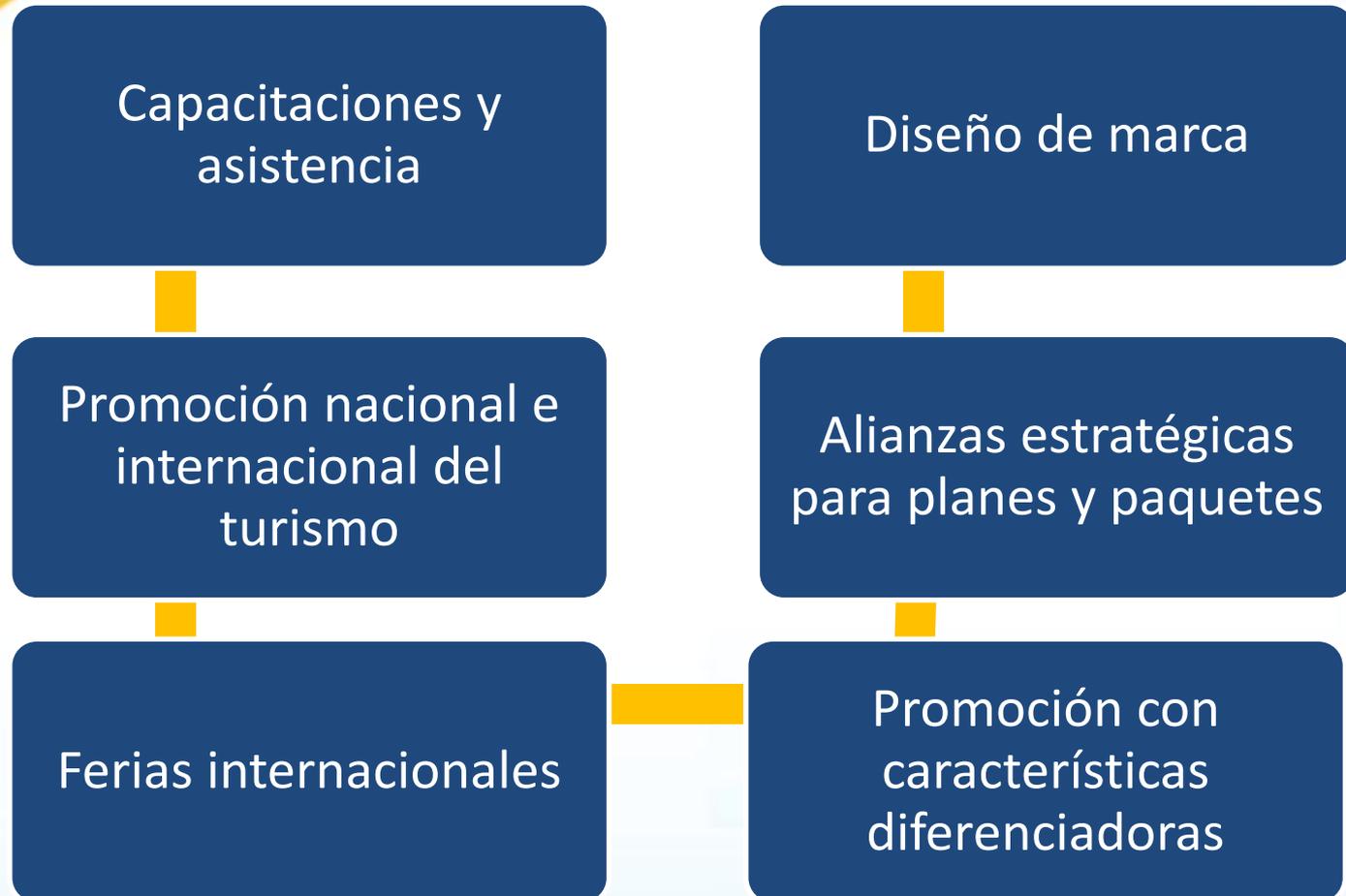


Fondo de Promoción Turística



Cooperación internacional

Promoción y comercialización del turismo comunitario



Calidad: Proceso decisivo para la competitividad del turismo colombiano

Calidad en el turismo

Marco conceptual

Calidad como implica la satisfacción de las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto a los productos y servicios turísticos

Implica el cumplimiento de aspectos tales como higiene, accesibilidad, autenticidad, armonía y preocupación por el entorno humano y natural

Base legal de la calidad en el sector turístico

Ley 300 de 1996

Artículo 69: Creación de USN con cada uno de los subsectores

Artículo 70: Control de las certificadoras de Calidad

Ley 1558 de 2012

Artículo 3 numeral 10: Prioridad de la calidad en servicios y destinos turísticos

Artículo 5: Obligación NTS sostenibilidad y turismo de aventura

Fundamentos de la calidad en el sector turístico

Plan Sectorial de Turismo 2011 – 2014 “Turismo: factor de prosperidad para Colombia”:

Dentro de sus objetivos específicos contempla mejorar la calidad de los servicios y destinos turísticos

- **Estrategia:** Fomentar la cultura de la excelencia y de la exigencia de la calidad en la prestación de servicios turísticos tanto en la oferta como en la demanda

Calidad: Enfoque general del desarrollo turístico



POLÍTICA DE CALIDAD TURÍSTICA

Objetivo General



Mejorar la prestación de los servicios turísticos ofrecidos a los turistas, fortaleciendo la gestión de calidad en las empresas y destinos turísticos, como estrategia para generar una cultura de excelencia; que permita posicionar a Colombia como un destino de calidad, diferenciado, sostenible y competitivo en los mercados turísticos nacionales e internacionales

Líneas estratégicas

Calidad en prestadores de servicios

Promover la normalización del sector a través de USN

Liderar los procesos de certificación de prestadores

Mejoramiento de la calidad de la oferta turística bajo un enfoque sostenible

Calidad en destinos

Diseño y aplicación un modelo de indicadores de sostenibilidad turística

Aplicación del concepto del certificado de calidad turística a destinos

Desarrollo de herramientas para la gestión turística sostenible en los destinos

Normalización

Elaboración de normas técnicas sectoriales para cada uno de los subsectores del turismo



Normas concertadas con sector privado, consensuadas, voluntarias y promovidas por el sector



Aplicación voluntaria, compatibles con otros sistemas de gestión de calidad como ISO

Unidades Sectoriales de Normalización

SUBSECTOR	ENTIDAD CON QUE SE TIENE CONSTITUIDA
Establecimiento de alojamiento y hospedaje	COTELCO
Tiempo compartido	ASTIEMPO
Establecimientos de la industria gastronómica	ACODRES
Turismo sostenible	Universidad Externado
Guías de Turismo	Consejo profesional de guías de turismo
Agencias de viajes	Consejo profesional de agentes de viajes

Normas técnicas sectoriales

NORMA TÉCNICA NTSH SECTORIAL COLOMBIANA 006

2009-08-27

CLASIFICACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE
ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
CATEGORIZACIÓN POR ESTRELLAS DE
HOTELES. REQUISITOS



Libertad y Orden
Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo
Viceseministerio de Turismo



E: CLASSIFICATION OF ESTABLISHMENTS OF HOUSING
AND ACCOMMODATIONS. CATEGORIZATION FOR STARS
OF HOTELS. REQUIREMENTS.

CORRESPONDENCIA:

DESCRIPTORES: alojamiento; categoría; categorización;
clasificación; estrellas; hospedaje;
hotel; infraestructura; servicio; turismo.

I.C.S.: 03.080.30

Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)
Avenida 14257 Bogotá, D.C. - Tel. 6078868 - Fax 221436

Prohibida su reproducción

Primera actualización

NORMA TÉCNICA NTS-TS SECTORIAL COLOMBIANA 003

2007-12-07

AGENCIAS DE VIAJES.
REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD



Libertad y Orden
República de Colombia
Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo
Dirección de Turismo
Viceseministerio de Turismo



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS

E: TRAVEL AGENCIES.
SUSTAINABILITY REQUIREMENTS

CORRESPONDENCIA:

DESCRIPTORES: agencias de viajes - sostenibilidad.

I.C.S.: 03.200

Editada por la Universidad Externado de Colombia. Calle 12 n.º 1-17 este, bloque D, 4.º piso.
Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras. Tel. 3417995, ext. 1411.
e-mail: usostenibilidad@externado.edu.co

Prohibida su reproducción

Normas técnicas sectoriales



ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE

10



AGENCIAS DE VIAJES

14



RESTAURANTES

10



GUIAS DE TURISMO

10



TIEMPO COMPARTIDO

2



TURISMO SOSTENIBLE

7

Total normas

53

Certificación

Certificación de tercera parte a través de organismos de certificación o inspección, acreditados por el ONAC

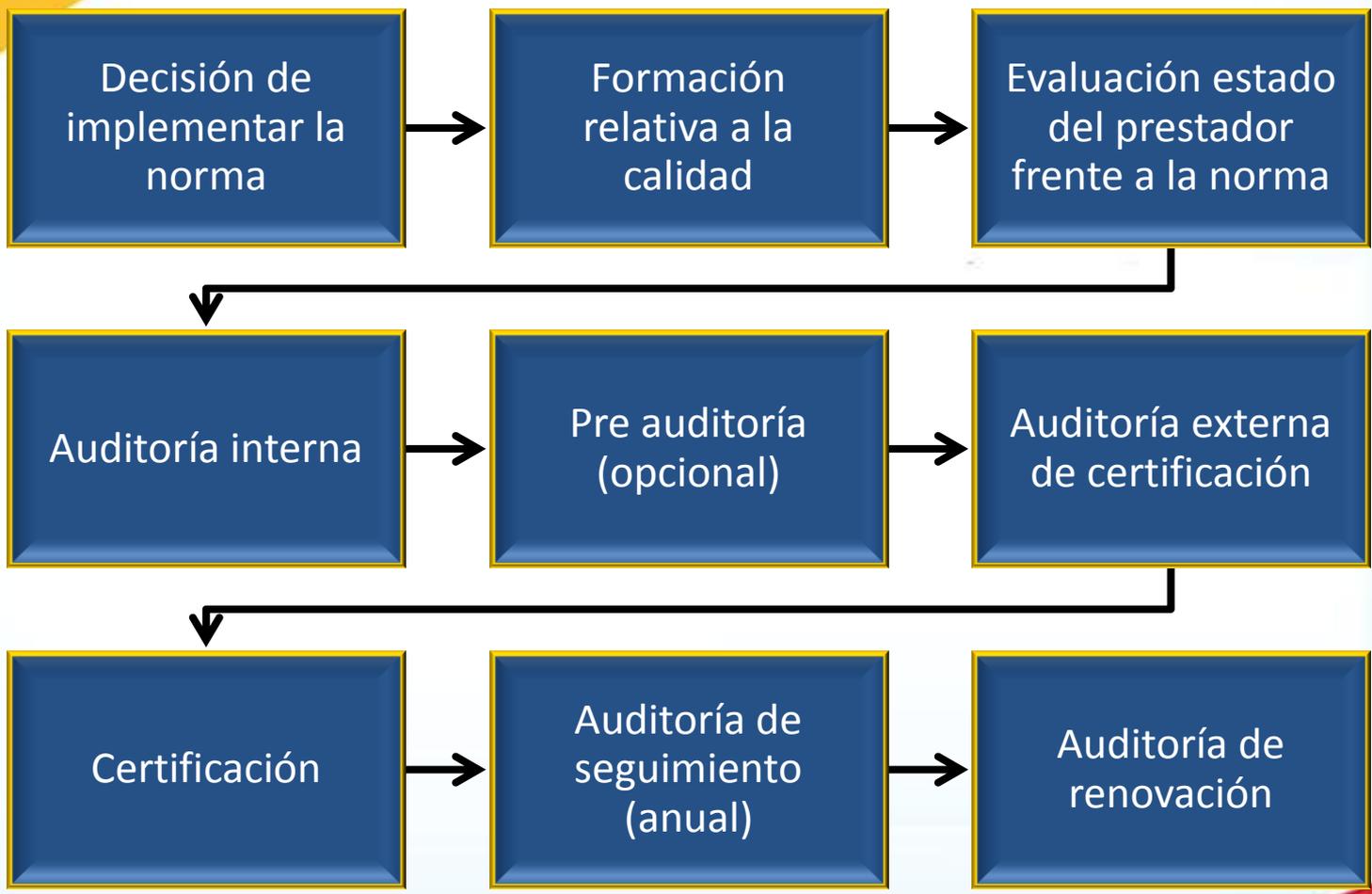
Certificadoras acreditadas actualmente:



COTECNA



Proceso de certificación en calidad turística



Prestadores certificados

PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS	NÚMERO
Establecimientos de alojamiento y hospedaje	77
Establecimientos de alojamiento sostenible	86
Establecimientos de alojamiento. Alojamientos rurales.	23
Establecimientos de alojamiento. Posadas Turísticas	1
Guías de turismo	56

Prestadores certificados

PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS	NÚMERO
Establecimientos de la industria gastronómica	10
Establecimientos de la industria gastronómica sostenibles	2
Agencias de Viaje	317
Agencias de Viaje sostenible	4
Transporte turístico terrestre automotor. Requisitos de sostenibilidad.	1

Calidad en los destinos turísticos

Sostenibilidad como eje fundamental

Aspecto ambiental: uso óptimo a los recursos ambientales que son un elemento fundamental del desarrollo turístico

Aspecto sociocultural: respeto y autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservando su patrimonio cultural y sus valores tradicionales

Aspecto económico: actividades económicas viables a largo plazo, empleo, ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas que contribuyan a reducir la pobreza

Certificación Puerto Nariño

Certificación de conformidad con la norma técnica sectorial de turismo sostenible “NTSTS 001-1 Destinos turísticos de Colombia requisitos de sostenibilidad”



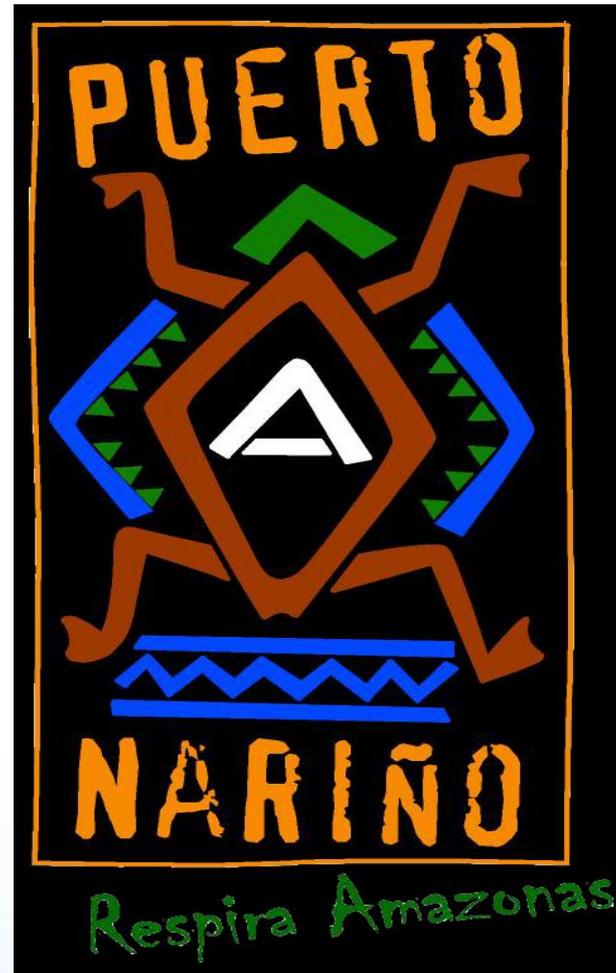
Certificación Puerto Nariño

Inversión MCIT

ITEM	VALOR
Diseño del sistema de gestión para la sostenibilidad	\$52.000.000
Diseño de la imagen de marca	\$12.000.000
Fortalecimiento de tradiciones Gastronómicas	\$120.000.000
TOTAL INVERSIÓN	\$ 184.000.000

Certificación Puerto Nariño

Imagen de marca



Certificación Centro Histórico de Cartagena de Indias

Certificación de conformidad con la norma técnica sectorial de turismo sostenible “NTSTS 001-1 Destinos turísticos de Colombia requisitos de sostenibilidad”



Certificación Centro Histórico de Cartagena de Indias

Inversión MCIT

ITEM	VALOR
Diseño del sistema de gestión para la sostenibilidad	\$167.000.000
TOTAL INVERSIÓN	\$ 167.000.000

Otros destinos en proceso de certificación

Teusaquillo Bogotá



Playa El Morro de Tumaco



Marca de certificación



- De propiedad exclusiva del MCIT
- Herramienta comercial e informativa para diferenciar prestadores y destinos certificados
- La otorga la certificadora al prestador o destino que cumpla con la NTS respectiva

Incentivos

Promoción de prestadores certificados en ferias y eventos

Jornadas de sensibilización

Difusión de los prestadores de servicios turísticos certificados en página Web del MCIT y en publicaciones

Campañas de promoción para diferenciar a los prestadores certificados

Ventajas del proceso de calidad

- 
- Mejorar la calidad de los servicios y destinos turísticos colombianos
 - Facilitar el acceso a mercados
 - Promover el uso y desarrollo de procesos, técnicas y tecnologías de calidad aplicables al sector turístico
 - Promover el cambio hacia el consumo de servicios turísticos de óptima calidad
 - Contribuir a consolidar a Colombia como un destino turístico de clase mundial

www.mincomercio.gov.co

Martes 11 de octubre de 2011

Libertad y orden
**Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo**
República de Colombia

Comercio exterior | Desarrollo Empresarial | **Turismo**

Conozca el Viceministerio de Turismo | Normatividad | Estadísticas | Registro Nacional de Turismo | Prensa

> [Inicio](#) > Calidad turística

Calidad turística

- » **Asistencia Técnica en Planificación del Turismo**
- » **Normas Técnicas Sectoriales**
- » **Prestadores Turísticos Certificados en Calidad**

Número de visitas a esta página: 850
Fecha de publicación: 23/07/2011
Última modificación: 25/09/2011

Comparte esta publicación     

Utilidades

 [Imprimir](#)  [Enviar](#)  [Comentar](#)  [Foros](#)




Información de interés al turista

- » Rutas Vive Colombia
- » Guías turísticas
- » Colombia Travel
- » Turismo Responsable
- » Seguridad Turística
- » Posadas Turísticas
- » Protección al Turista

Destacados

Difusión en páginas Web

www.colombia.travel



The screenshot shows the website www.colombia.travel with a navigation menu (Turismo, Inversión, Exportaciones) and a language selector. The main content area features the Proexport Colombia logo and the slogan "El riesgo es que te quieras quedar." Below this is a large banner for the "Temporada de cruceros 2011-2012" featuring a woman in traditional Colombian attire in front of a cruise ship. The banner lists destinations: "Cartagena", "Santa Marta", and "San Andrés". A search bar and a "Buscar" button are also visible. A vertical sidebar on the right contains the text "Más portales Proexport" and the Proexport logo.

Turismo Inversión Exportaciones Choose language

PROEXPORT COLOMBIA
PROMOCIÓN DE TURISMO, INVERSIÓN Y EXPORTACIONES

Colombia
El riesgo es que te quieras quedar.

Viajero Congresos y convenciones Prensa

Google Site Search Buscar

Colombia
El riesgo es que te quieras quedar.

**Cartagena
Santa Marta
San Andrés**

Temporada de cruceros
2011-2012.

Más portales Proexport

<http://www.colombia.travel/es/turista-internacional/actividad/cruceros> COLOMBIA INFORMACIÓN PRÁCTICA MULTIMEDIA COMUNIDAD

¡Gracias!

PREGUNTAS ?

Ministerio de Comercio Industria y Turismo

cvives@mincomercio.gov.co



viveCOLOMBIA
el país que llevas en el corazón

**Prosperidad
para todos**