



MinComercio

Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo

 **PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Calidad: Proceso decisivo para la competitividad del turismo colombiano

Marco conceptual

Calidad 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 seguridad, higiene, accesibilidad, autenticidad, armonía, infraestructura y preocupación por el entorno humano y natural, entre otros



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

Política de calidad

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



MinComercio
Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Normas técnicas sectoriales



ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE

10



AGENCIAS DE VIAJES

14



RESTAURANTES

11



GUIAS DE TURISMO

10



TIEMPO COMPARTIDO

2



TURISMO SOSTENIBLE

10

Total normas

57





ESTABLECIMIENTO GASTRONÓMICO



- NTS-USNA 001. Preparación de alimentos de acuerdo con el orden de producción, 2002.
- NTS-USNA 002. Servicio a los clientes con los estándares establecidos, 2002
- NTS-USNA 003. Control en el manejo de materia prima e insumos en el área de producción de alimentos conforme a requisitos de calidad, 2002.
- NTS-USNA 004. Manejo de recursos cumpliendo las variables definidas por la empresa, 2002.
- NTS-USNA 005. Coordinación de la producción de acuerdo con los procedimientos y estándares establecidos, 2003.

ESTABLECIMIENTO GASTRONÓMICO



- NTS-USNA 006. Infraestructura básica en establecimientos de la industria gastronómica, 2003.
- NTS-USNA 007. Norma sanitaria de manipulación de alimentos, 2005.
- NTS-USNA 008. Categorización de restaurantes por tenedores, 2009.
- NTS-USNA 009 Seguridad industrial para restaurantes, 2007.
- NTS-USNA 010. Servicio al cliente en establecimientos de comida rápida, 2007.
- NTS-USNA 011. Buenas practicas en la prestación de servicios para restaurantes 2012

Normas técnicas sectoriales

TIEMPO COMPARTIDO



- NTS – TC 001. Esquemas de tiempo compartido turístico y multipropiedad. Requisitos del servicio de comercialización, 2006.
- NTS – TC 002. Esquemas de tiempo compartido turístico y multipropiedad. Requisitos del servicio de postventa, 2006.

ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE

- NTSH 001. Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Norma de competencia laboral. Realización de actividades básicas para la prestación del servicio, 2003.
- NTSH 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Norma de competencia laboral. Información a clientes, atención de sugerencias y reclamaciones de acuerdo a políticas de servicio, 2003.
- NTSH 003. Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Norma de competencia laboral. Prestación de servicio de recepción y reservas conforme a manuales existentes, 2003.
- NTSH 004. Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Norma de competencia laboral. Atención del área de conserjería de acuerdo al manual de procedimientos, 2003.
- NTSH 005. Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Norma de competencia laboral. Manejo de valores e ingresos relacionados con la operación del establecimiento, 2003.

ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE

- NTSH 006. Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje. Categorización por estrellas de hoteles, requisitos, 2009.
- NTSH 007. Posadas turísticas, requisitos de planta y servicios, 2005.
- NTSH 008 I actualización. Alojamientos rurales, requisitos de planta y servicios, 2011.
- NTSH 009. Apartamentos turísticos, requisitos de planta y servicios, 2008.
- NTSH 010. Apartahoteles, requisitos de planta y servicios, 2008.



GUÍAS DE TURISMO NTS-GT

- 001. Norma de competencia laboral. Prestación del servicio de guianza de acuerdo con lo requerido por el usuario, 2002.
- 002. Norma de competencia laboral. Control del desarrollo de los programas según objetivos propuestos. 2002.
- 003. Norma de competencia laboral. Preparación de las actividades a desarrollar de acuerdo con lo contratado con el usuario, 2002.
- 004. Norma de competencia laboral. Realización de procesos básicos para la prestación del servicio, 2002.

GUÍAS DE TURISMO NTS-GT

- 005. Norma de competencia laboral. Conducción de grupos en recorridos ecoturísticos, 2003.
- 006. Norma de competencia laboral. Conducción de grupos en actividades de buceo con tanque cumpliendo con el programa establecido, 2004.
- 007. Norma de competencia laboral. Conducción de grupos en actividades de buceo a plumón cumpliendo con el programa establecido, 2004.
- 008. Norma de competencia laboral. Recorridos guiados en museos, 2004.
- 009. Norma de competencia laboral. Recorridos guiados en museos. Conducción de grupos en recorridos de alta montaña, 2004.
- 010. Norma de competencia laboral. Prestación del servicio de guianza de acuerdo con lo requerido por el pasajeros de cruceros, sujeto a un itinerario de llegada y salida del barco, 2010.

AGENCIAS DE VIAJES NTS-AV



- 001. Reservas en agencias de viajes, 2002.
- 002. Atención al cliente en agencias de viaje, 2014
- 003. Infraestructura en agencias de viaje, 2002.
- 004. Diseño de paquetes turísticos en agencias de viajes, 2003.
- 005. Norma de competencia laboral. Asesoría y venta de servicios y paquetes turísticos satisfaciendo las necesidades del cliente y contribuyendo a los rendimientos esperados por la empresa, 2004.
- 006. Norma de competencia laboral. Administrar el área comercial en agencias de viajes, 2014.
- 007. Norma de competencia laboral. Dirigir el área administrativa en agencias de viajes, 2014.
- 008. Norma de competencia laboral. Dirigir el área financiera en agencias de viajes. Bogotá: ICONTEC, 2006.

AGENCIAS DE VIAJES NTS-AV



- 009. Calidad en la prestación del servicio de transporte turístico terrestre automotor. Requisitos normativos, 2007.
- 010. Requisitos para la operación de actividades de rafting en turismo de aventura, 2007.
- 011. Requisitos para la operación de actividades de Rapel en turismo de aventura, 2007.
- 012. Requisitos para la operación de actividades de espeleología recreativa en turismo de aventura, 2008.
- 013. Requisitos para la operación de actividades de Parapente en turismo de aventura, 2010.
- OPC 001. Operación de Congresos, Ferias y Convenciones. Requisitos de Servicio. 2009

TURISMO SOSTENIBLE



- NTS-TS 001-1. Destinos turísticos de Colombia. Requisitos de sostenibilidad, 2006.
- NTS-TS 001-2. Destinos turísticos de playa. Requisitos de sostenibilidad, 2011.
- NTS-TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH) . Requisitos de sostenibilidad 2006.
- NTS-TS 003. Agencias de viajes, Requisitos de sostenibilidad.
- NTS-TS 004. Establecimientos gastronómicos y bares, Requisitos de sostenibilidad.
- NTS-TS 005. Empresas de transporte terrestre automotor especializado, empresas operadoras de chivas y otros vehículos automotores que presenten servicios turísticos. Requisitos de sostenibilidad, 2009.



TURISMO SOSTENIBLE



- NTC-5133. Etiquetas ambientales tipo I. Sello colombiano ambiental. Criterios para establecimiento de alojamiento y hospedaje, 2006
- NTS-TS 006-1 Sistema de gestión para la sostenibilidad. Organizadores profesionales de congresos ferias y convenciones, 2012.
- NTS-TS 006-2 Sedes para eventos de congresos ferias y convenciones. Requisitos de sostenibilidad, 2012.



MinComercio
Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Ruta para ubicar las NTS y Prestadores

re electrónico x Yahoo! España x Google x Ministerio de Comercio, I x Min Turismo x

www.mincit.gov.co/minturismo/

MinCIT
Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

LA RESPUESTA ES COLOMBIA
Turismo

Mapa del sitio Buscar... f t y r

Inicio **Viceministerio** **La Viceministra** **Estadísticas de Turismo** **Legislación turística** **Registro Nacional de Turismo** **Prensa**


Sandra Howard Taylor

Viceministerio de Turismo

Se considera Turismo todas las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos.

Banners




Noticias


Acuerdo comercial con la UE traerá más turistas a Colombia: Cotelco


San Basilio de Palenque será el epicentro del turismo comunitario

Videos **Álbum**


Momentos Especiales en el programa de

Temas de interés

- El Turismo en el Plan Nacional de Desarrollo
- Rutas Vive Colombia
- Fototeca
- Turismo Invierte
- Calidad Turística**
- Planificación y Competitividad Turística
- Políticas Sectoriales

co/minturismo/publicaciones.php?id=117 para el Momentos especiales por Colombia



MinComercio
Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Ruta para ubicar las NTS y Prestadores

re electrónico x Yahoo! España x Google x Ministerio de Comercio, I x Calidad turística x

www.mincit.gov.co/minturismo/publicaciones.php?id=117

 **MinCIT**
Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Mapa del sitio Buscar...       

Inicio | **Viceministerio** | **La Viceministra** | **Estadísticas de Turismo** | **Legislación turística** | **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: 8555
Fecha de publicación: 23/07/2011
Última modificación: 09/11/2011

Comparte esta publicación:     

Utilidades
 Imprimir  Enviar

Temas de interés

- El Turismo en el Plan Nacional de Desarrollo
- Rutas Vive Colombia
- Fototeca
- Turismo Invierte
- Calidad Turística
- Planificación y Competitividad Turística
- Políticas Sectoriales
- Estadísticas de Turismo
- OMT y Relaciones Internacionales

Entidades adscritas

 **MARCA DE CALIDAD TURÍSTICA**

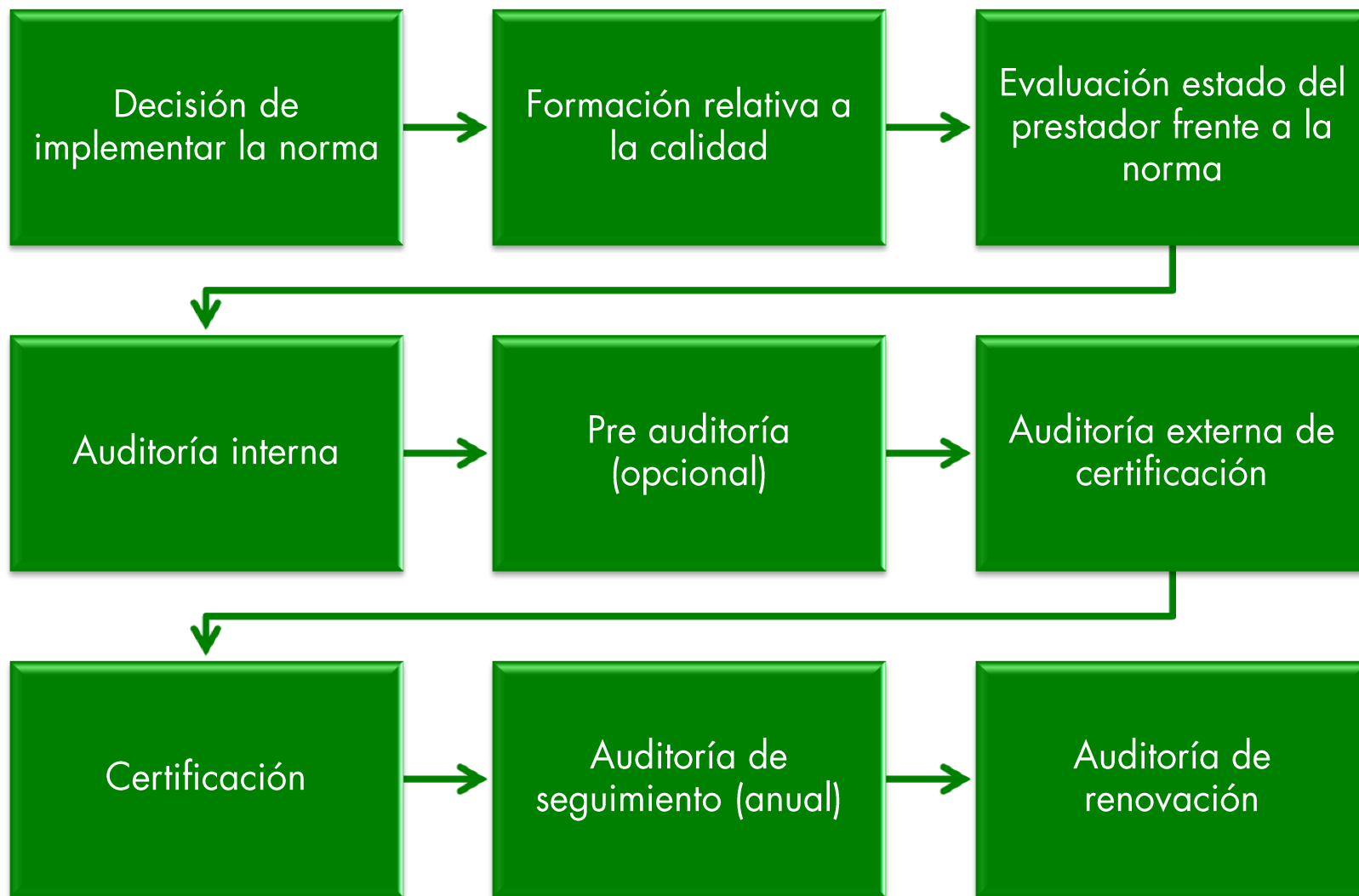
 **CONSEJO PROFESIONAL DE GUÍAS DE TURISMO**

Contador de visitas **Visitas** 102,285

Visitas calculadas a partir del 14 de diciembre de 2012



Proceso de certificación





MinComercio
Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Certificación

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



Certificadoras acreditadas actualmente:





MinComercio
Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Marca de certificación



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



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



MinComercio
Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Difusión en páginas Web

Lunes 4 de marzo de 2013

Turismo

Mapa del sitio Buscar...

Inicio Viceministerio El Viceministro Estadísticas de Turismo Legislación turística 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: 8359
Fecha de publicación: 23/07/2011
Última modificación: 09/11/2011

Comparte esta publicación

Utilidades

Imprimir Enviar

Temas de interés

- El Turismo en el Plan Nacional de Desarrollo
- Becas Posgrados de Turismo
- Fototeca
- Turismo Invierte

www.mincit.gov.co

www.colombia.travel

All Repts Ltda - Windows Internet Explorer

http://www.colombia.travel/es/turista-internacional/informacion-practica/directorio-turistico-de-colombia/Agencias-de-viaje/Bogota%20C

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Google portal oficial de turismo

Colombia PORTAL OFICIAL DE TURISMO

¿A DÓNDE IR? ¿QUÉ HACER? COLOMBIA INFORMACIÓN PRÁCTICA MULTIMEDIA COMUNIDAD

Estás en: Inicio > Turista Internacional > Información práctica > Directorio Turístico > Agencias de viaje > Bogotá > All Repts Ltda

All Repts Ltda

Dirección Avenida Calle 100 N° 19 - 61 Oficina 302, Bogotá, Cundinamarca

Teléfonos + 57 (1) 635 4111

Visitas 32

N° de Registro 2434
Nacional de Turismo

Recomendar Informar de error

Valorar 3 votos Destacado: 0

Certificado en CALIDAD TURÍSTICA

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

Certificado en: Norma Técnica Sectorial NTS - AV 002: Atención al cliente en agencias de viajes, 2002.

Certificado en: Norma Técnica Sectorial NTS - AV 003: Infraestructura en agencias de viajes, 2002.

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

Encuesta

El equipo de Colombia Travel se tomará Santander

EN COLOMBIA TRABAJAMOS PARA OFRECERTE UN MEJOR SERVICIO

ya sea en un hotel 5 estrellas

o en uno con las estrellas que quieras



**MARCA DE CALIDAD
TURÍSTICA**

Por eso tenemos una Marca de Calidad Turística que certifica la calidad de lo que ofrecemos. Encuéntralo en hoteles, restaurantes, agencias de viajes y otros prestadores.

**CUANDO VIAJES POR COLOMBIA BUSCA
LA MARCA DE CALIDAD TURÍSTICA.**

Si eres prestador de servicios turísticos no te quedes sin certificar, recibirás múltiples beneficios.
Entra a www.mincomercio.gov.co



Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo
República de Colombia

FONDO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA
COLOMBIA



EN COLOMBIA TRABAJAMOS PARA OFRECERTE UN MEJOR SERVICIO

cuando buscas un plan familiar



o uno rodeado de millones de amigos



**MARCA DE CALIDAD
TURÍSTICA**

Por eso tenemos una Marca de Calidad Turística que certifica la calidad de lo que ofrecemos. Encuéntralo en hoteles, restaurantes, agencias de viajes y otros prestadores.

**CUANDO VIAJES POR COLOMBIA BUSCA
LA MARCA DE CALIDAD TURÍSTICA.**

Si eres prestador de servicios turísticos no te quedes sin certificar, recibirás múltiples beneficios.
Entra a www.mincomercio.gov.co



Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo
República de Colombia

FONDO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA
COLOMBIA





MinComercio
Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Recursos destinados
para la certificación

MANUAL PARA LA DESTINACIÓN DE RECURSOS Y PRESENTACIÓN DE PROYECTOS

Línea estratégica 1 Mejoramiento de la competitividad turística

Programa 3: Calidad Turística Empresarial

El Viceministerio de Turismo, la entidad administradora del Fondo de Promoción Turística, las entidades territoriales, las entidades mixtas de promoción turística y los gremios que agrupan a los aportantes de la contribución parafiscal podrán presentar proyectos para:

- Apoyar la elaboración de normas técnicas en áreas definidas por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y la unidad sectorial de normalización y calidad correspondiente, así como los estudios técnicos requeridos y la difusión de las normas.

La contrapartida aportada por el solicitante deberá ser mínimo del 20% del valor total del proyecto.





MinComercio
Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Preguntas ?





MinComercio

Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo

 **PROSPERIDAD
PARA TODOS**

MUCHAS GRACIAS

Adriana Marcela Vergara Gejen
Coordinadora USN
Viceministerio de Turismo
avergara@mincit.gov.co