



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



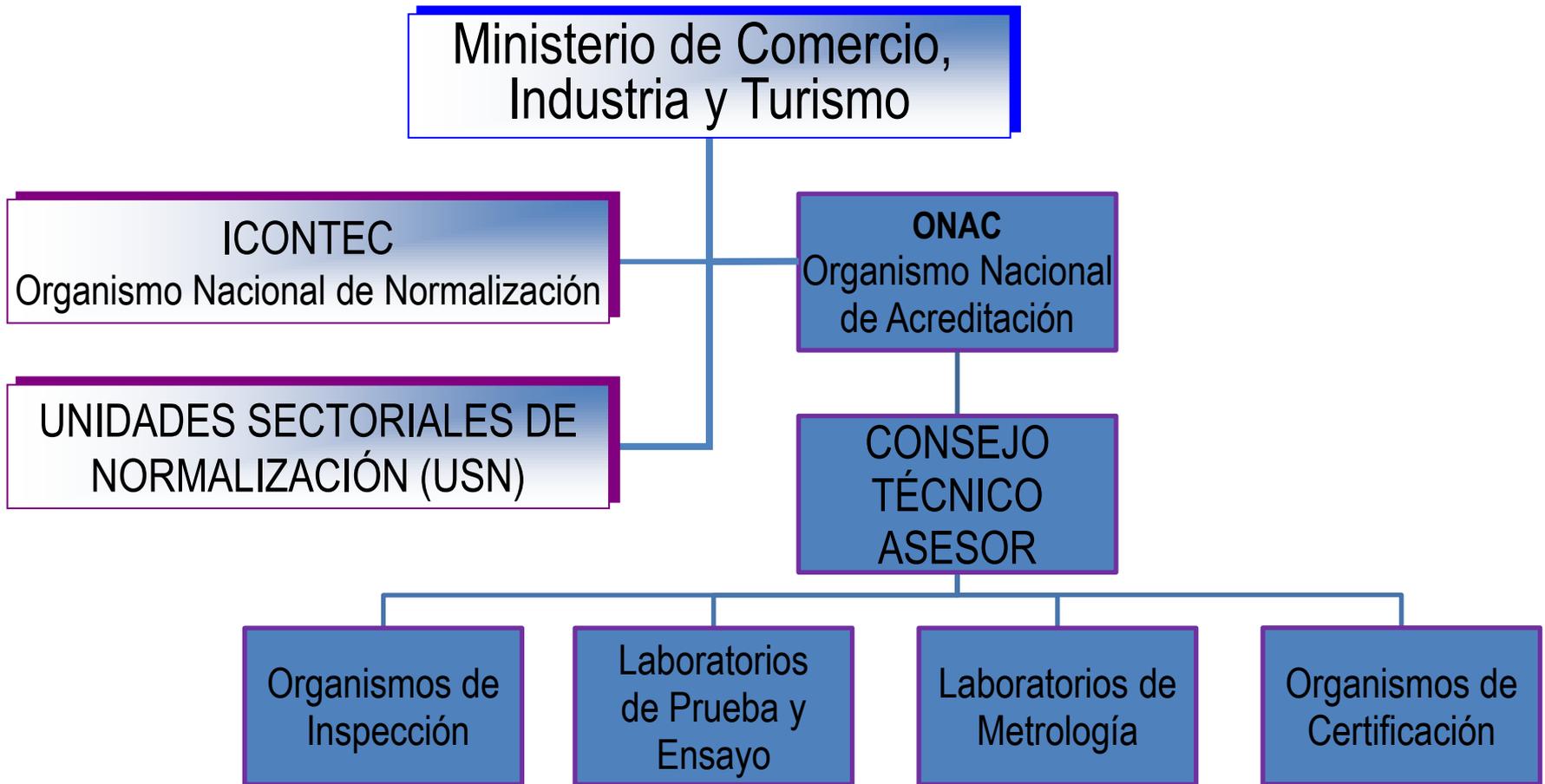
Plan Sectorial de Turismo 2011 – 2014 “Turismo: factor de prosperidad para Colombia”:

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



Subsistema Nacional de la Calidad (Decretos 2269/1993 – 3257/2008)





Calidad: Enfoque general del desarrollo turístico





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



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



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



NORMA TÉCNICA NTSH SECTORIAL COLOMBIANA 006

2009-08-27

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



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

Ediada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)
Apartado 14257 Bogotá, D.C. - Tel. 8078888 - Fax 2221435

Prohibida su reproducción

Primera actualización



NORMA TÉCNICA NTS-TS SECTORIAL COLOMBIANA 003

2007-12-07

AGENCIAS DE VIAJES.
REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD



E: TRAVEL AGENCIES.
SUSTAINABILITY REQUIREMENTS

CORRESPONDENCIA:

DESCRIPTORES: agencias de viajes - sostenibilidad.

I.C.S.: 03.200

Ediada 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: ussostenibilidad@uexternado.edu.co

Prohibida su reproducción



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



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.



ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE

- NTSH 005. Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Norma de competencia laboral. Manejo de valores e ingresos relacionados con la operación del establecimiento, 2003.
- 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 0010. 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.
- GT 005. Norma de competencia laboral. Conducción de grupos en recorridos ecoturísticos, 2003.



GUÍAS DE TURISMO NTS-GT

- 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, 2002.
- 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, 2004.
- 007. Norma de competencia laboral. Dirigir el área administrativa en agencias de viajes, 2004.



AGENCIAS DE VIAJES NTS-AV

- 008. Norma de competencia laboral. Dirigir el área financiera en agencias de viajes. Bogotá: ICONTEC, 2006.
- 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, 2007.
- 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.
- NTC-5133. Etiquetas ambientales tipo I. Sello colombiano ambiental. Criterios para establecimiento de alojamiento y hospedaje, 2006



TURISMO SOSTENIBLE



- 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.
- NTS-TS 001-2. Destinos turísticos de playa. Requisitos de sostenibilidad, 2011.
- 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.



Obligatoriedad normas de turismo sostenible

Ley 1558 de 2012

Artículo 5. 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.



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



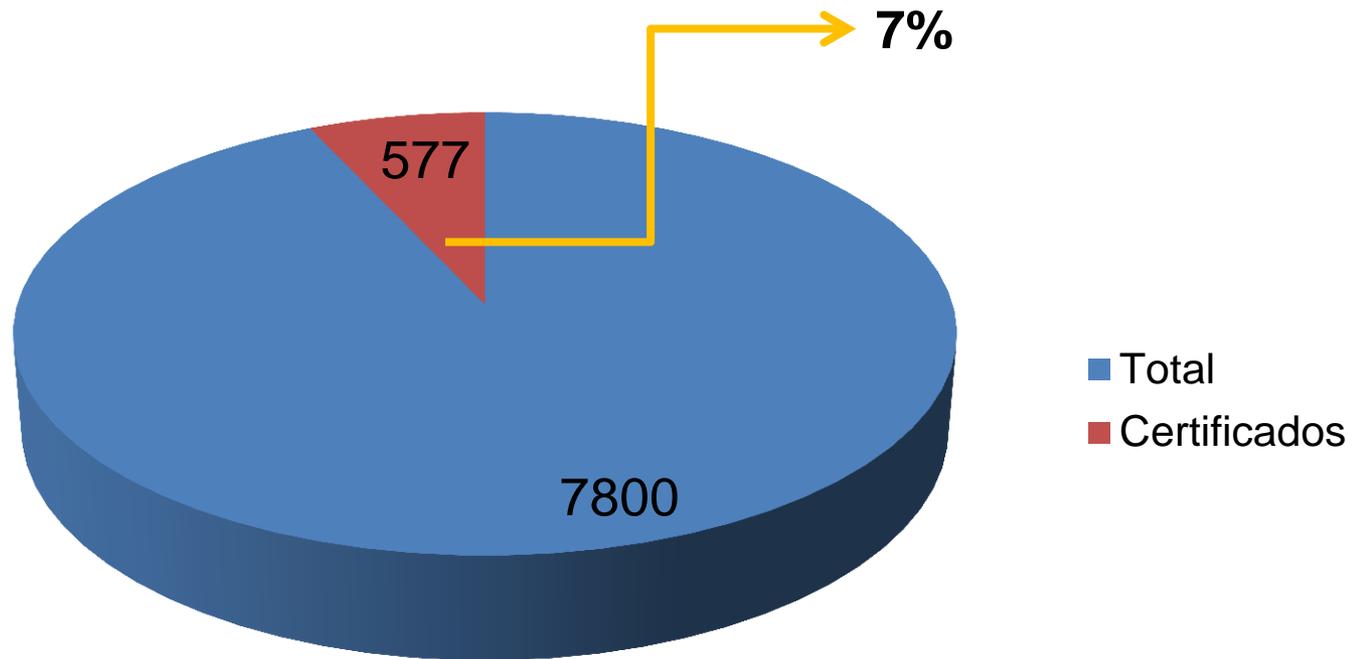


Prestadores certificados

PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS	NÚMERO
Establecimientos de alojamiento y hospedaje	35
Establecimientos de alojamiento sostenible	85
Establecimientos de alojamiento. Alojamientos rurales	21
Establecimientos de alojamiento. Posadas Turísticas	1
Guías de turismo	56
Establecimientos de la industria gastronómica	13
Establecimientos de la industria gastronómica sostenibles	14
Agencias de Viaje	347
Agencias de Viaje sostenible	4
Transporte turístico terrestre automotor. Requisitos de sostenibilidad	1
TOTAL	577



Prestadores certificados





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 de Destinos Turísticos NTS-TS 001-1

Puerto Nariño – Amazonas Primer Destino Turístico Certificado. Diciembre de 2011





MinComercio
Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Certificación de Destinos Turísticos NTS-TS 001-1

Cartagena de Indias – Centro Histórico Segundo Destino Turístico Certificado. Julio de 2012



CARTAGENA DE INDIAS





MinComercio
Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

**Certificación de Destinos Turísticos
NTS-TS 001-1**

Playa La Aguada - Utría Primera Playa Certificada Diciembre de 2012





Playa del Morro – Tumaco En proceso de certificación



Vista aérea del área delimitada en la playa





Certificación

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

Certificadoras acreditadas actualmente:



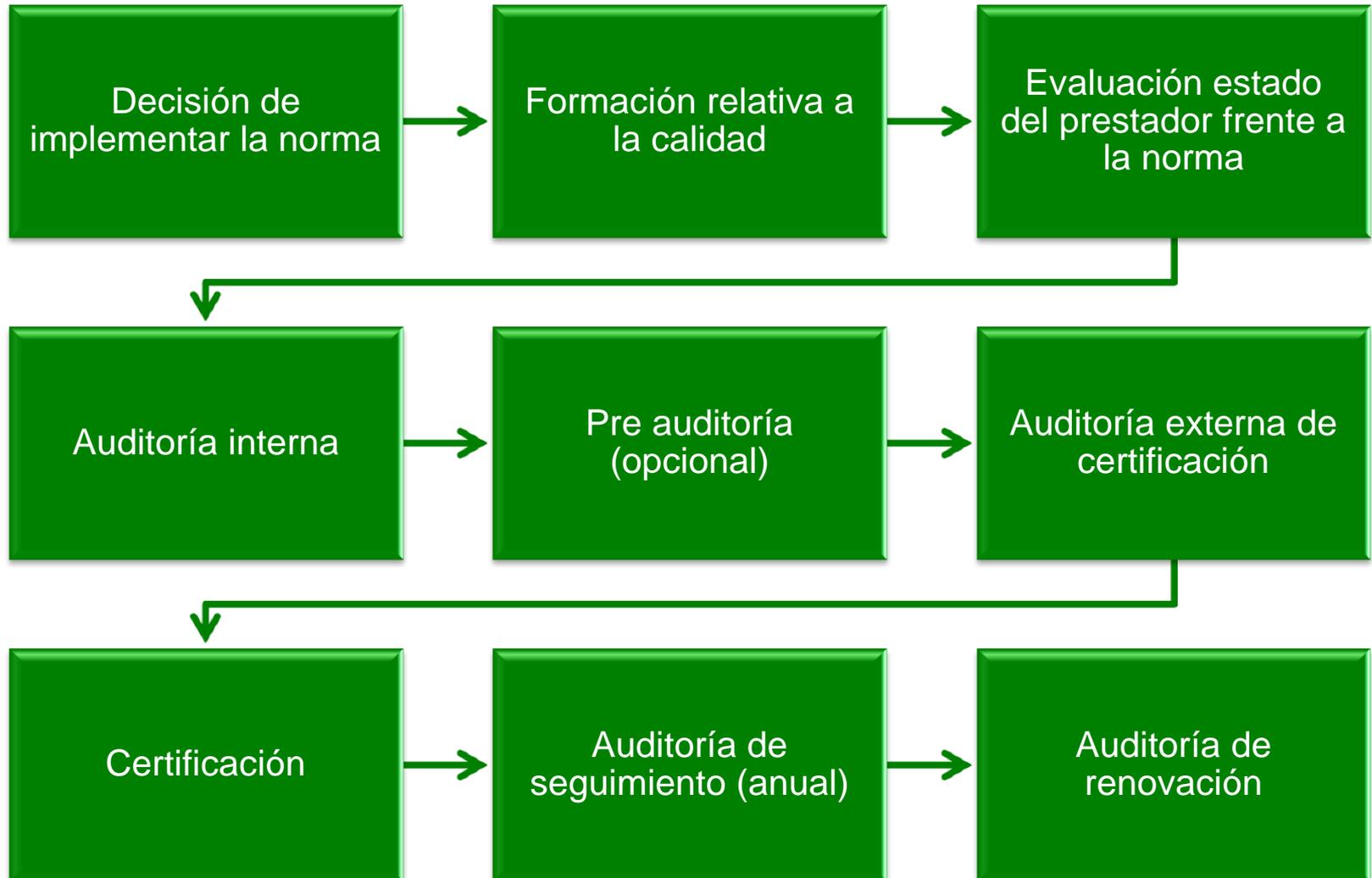
Marca de certificación



- 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

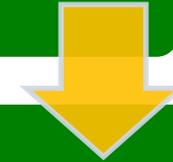


Proceso de certificación

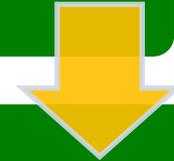




Promoción de prestadores certificados en ferias y eventos



Jornadas de sensibilización



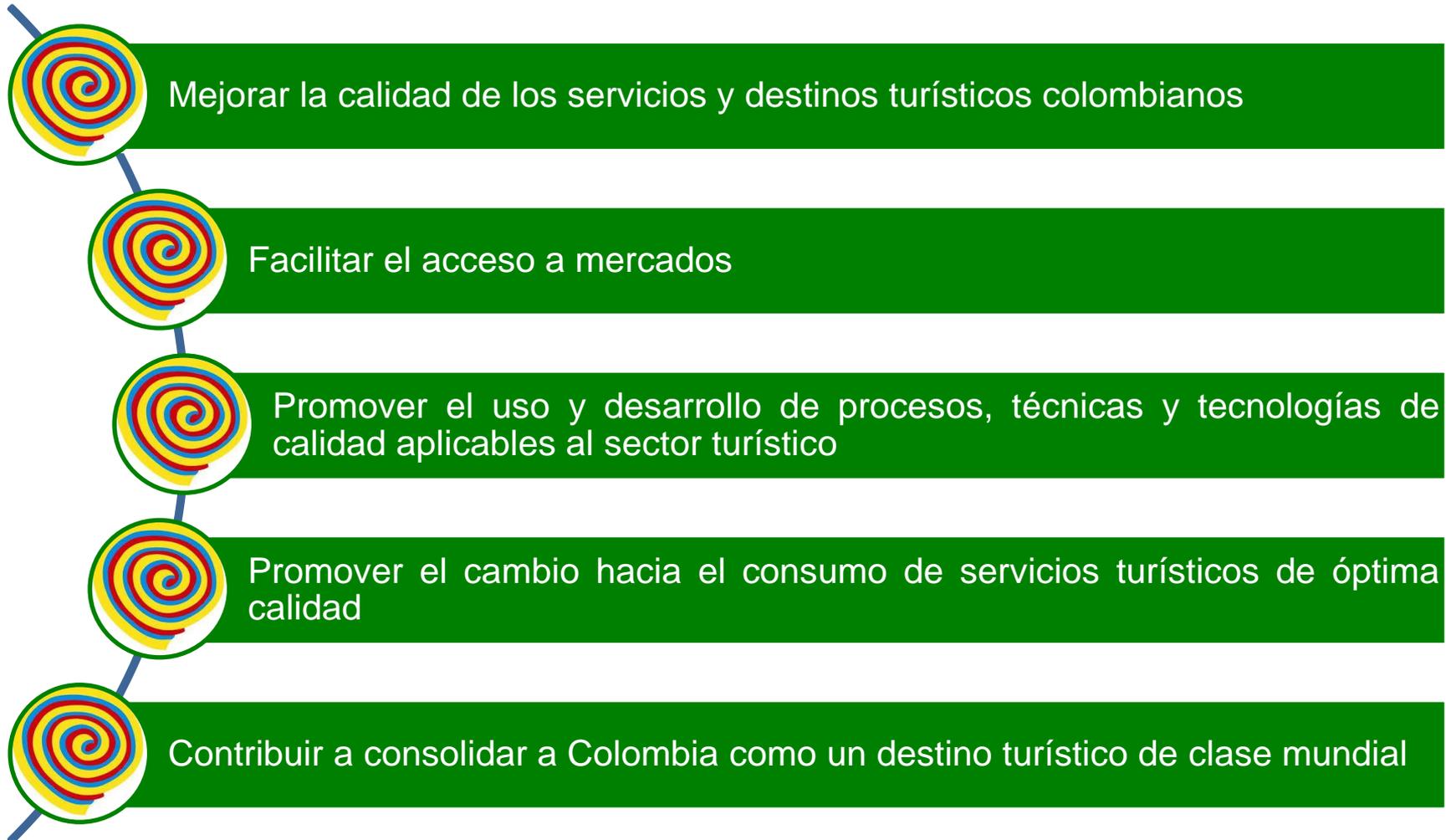
Difusión de los prestadores de servicios turísticos certificados en página Web del MCIT y en publicaciones



Campañas de promoción para diferenciar a los prestadores certificados



Ventajas de la certificación





MinComercio
Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Difusión en páginas Web

www.mincomercio.gov.co

Lunes 4 de marzo de 2013

Turismo

Mapa del sitio

[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
- Beneficiarios Beca Pregrado en turismo
- Calidad Turística
- Planificación y Competitividad Turística
- Políticas Sectoriales
- Estadísticas de Turismo

Entidades adscritas

Contador de visitas **Visitas** **28,795**

Visitas calculadas a partir del 14 de diciembre de 2012



MinComercio
Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

¡Gracias!



MinComercio
Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Preguntas ?



MinComercio

Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo

 **PROSPERIDAD
PARA TODOS**

MUCHAS GRACIAS

Isarmiento@mincit.gov.co