

Calidad + Sostenibilidad



MINCOMERCIO
INDUSTRIA Y TURISMO



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACION



“Los consumidores están dispuestos a dejar su dinero en aquellas empresas de bienes y servicios comprometidas con el medio ambiente y la responsabilidad social”

Nielsen - 2014

*“La calidad es un factor cada vez más importante para la **competitividad** del sector turístico y para el **éxito a largo plazo** de los destinos turísticos, ya que está vinculada en su esencia con la **satisfacción** de las **expectativas** de los visitantes.*

*UNWTO - Manual práctico de gestión integral
de la calidad de los destinos turísticos*

CONSUMIDOR

Expectativas

ESTÁNDARES

Lineamientos aprobados, reglas o características, para productos o procesos y métodos de producción ejecutados de manera repetitiva.

OFERENTE

Satisfacción



DESTINO TURÍSTICO

**Org.
Reservas +
Viajes**

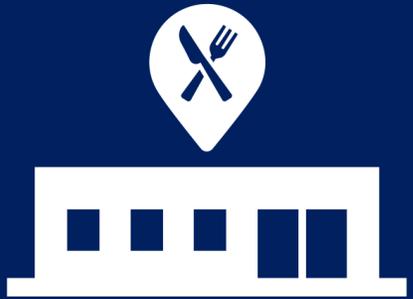
Transporte

Alojamiento

A&B

**Atractiv
os
Turístico
s**

**Guianza
Turística**



Conservación

Calidad

¿ Qué Son las Normas técnicas sectoriales (NTS) ?

Una norma técnica es un documento aprobado por un organismo reconocido que establece **especificaciones técnicas** basadas en los resultados de la experiencia y del desarrollo tecnológico, que hay que cumplir en determinados productos, procesos o servicios.

NORMA TÉCNICA **NTSH**
SECTORIAL COLOMBIANA 006

2009-08-27

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


ICONTEC


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

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

CORRESPONDENCIA:

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


COTELCO
Asociación Colombiana de Estrellas

I.C.S.: 03.080.30

Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)
Apartado 14237 Bogotá, D.C. - Tel. 6078698 - Fax 221435

Prohibida su reproducción Primera actualización

¿Cómo se elaboran las NTS?

Usuarios

MinCIT

ONN – ICONTEC

Gremio

USN

Especialistas

Empresarios

Academia

CONSULTA PÚBLICA

¿CUÁL ES LA IMPORTANCIA DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD?

A Mejorar la **calidad** de los servicios turísticos ofrecidos en Colombia

B Crear una **herramienta informativa** y comercial para **diferenciar servicios** turísticos que comparativamente presenten un **mejor desempeño**

C Promover un cambio hacia el **consumo** de **servicios** turísticos de óptima **calidad**

D Facilitar el **acceso al mercado** y **mejorar** la **imagen** de los **servicios turísticos**

E **Incentivar** la prestación de servicios turísticos de **calidad**

F **Promover** el uso y desarrollo de procesos, **técnicas** y **tecnologías** de **calidad** aplicables al **sector turístico**.

¿Qué tipos existen?



¿Qué Áreas Cubren las NTS? (GASTRONOMÍA)



- Preparación de alimentos.
- Servicio a los clientes.
- Control en el manejo de materia prima.
- Manejo de recursos.
- Coordinación de la producción.
- Infraestructura básica.
- Manipulación de alimentos.
- Categorización por tenedores.
- Seguridad industrial.
- Establecimientos de comida rápida.
- Buenas practicas en la prestación de servicios.

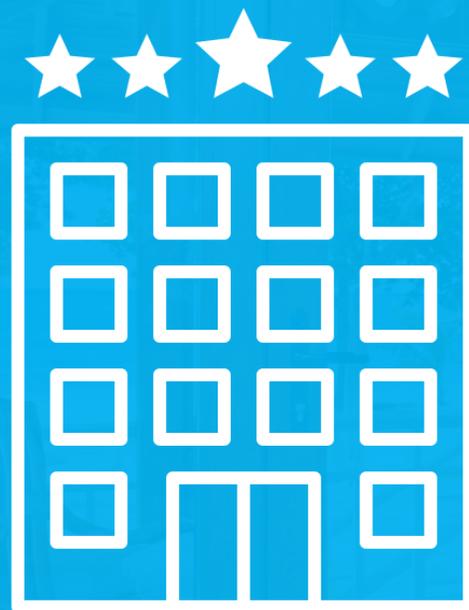
¿Qué Áreas Cubren las NTS? (TIEMPO COMPARTIDO)



- Requisitos del servicio de comercialización.
- Requisitos del servicio de postventa.



¿Qué Áreas Cubren las NTS?



REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES BÁSICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

PRESTACIÓN DE SERVICIO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS

ATENCIÓN DEL ÁREA DE CONSERJERÍA DE

MANEJO DE VALORES E INGRESOS

CATEGORIZACIÓN POR ESTRELLAS DE HOTELES

POSADAS TURÍSTICAS

ALOJAMIENTOS RURALES

APARTAMENTOS TURÍSTICOS

APARTAHOTELES

RECINTOS DE CAMPAMENTO O CAMPING

HOSTALES REQUISITOS DE PLANTA Y SERVICIO

¿Qué Áreas Cubren las NTS? (GUÍAS)



CONDUCCIÓN DE GRUPOS EN RECORRIDOS
ECOTURÍSTICOS

RECORRIDOS GUIADOS EN MUSEOS

CONDUCCIÓN DE GRUPOS EN RECORRIDOS DE ALTA
MONTAÑA

PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GUIANZA (CRUCEROS)

CONDUCCIÓN DE GRUPOS EN RECORRIDOS DE
CABALGATA

PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GUIANZA TURÍSTICA

CONDUCCIÓN DE LA ACTIVIDAD DE CANYONING

¿Qué Áreas Cubren las NTS? (AGENCIAS DE VIAJES)



- RESERVAS EN AGENCIAS DE VIAJES
- ATENCIÓN AL CLIENTE
- INFRAESTRUCTURA EN AGENCIAS DE VIAJE
- DISEÑO DE PAQUETES TURÍSTICOS EN AGENCIAS DE VIAJES
- ASESORÍA Y VENTA DE SERVICIOS Y PAQUETES TURÍSTICOS
- DIRIGIR EL ÁREA COMERCIAL EN AGENCIAS DE VIAJES
- DIRIGIR EL ÁREA ADMINISTRATIVA EN AGENCIAS DE VIAJES
- DIRIGIR EL ÁREA FINANCIERA EN AGENCIAS DE VIAJES
- CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TURÍSTICO TERRESTRE AUTOMOTOR
- REQUISITOS PARA LA OPERACIÓN DE ACTIVIDADES DE RAFTING EN TURISMO DE AVENTURA
- OPERACIÓN DE ACTIVIDADES DE RAPEL EN TURISMO DE AVENTURA
- OPERACIÓN DE ACTIVIDADES DE ESPELEOLOGÍA RECREATIVA EN TURISMO DE AVENTURA
- ACTIVIDADES DE PARAPENTE EN TURISMO DE AVENTURA
- OPERACIÓN DE CONGRESOS, FERIAS Y CONVENCIONES
- OPERACIÓN DE ACTIVIDADES DE CABALGATA EN TURISMO DE AVENTURA
- OPERACIÓN DE ACTIVIDADES DE CANYONING EN TURISMO DE AVENTURA

¿Qué Áreas Cubren las NTS? (TURISMO SOSTENIBLE)



- Destinos Turísticos
- Playas Turísticas
- Sedes para Eventos

Requisitos de Sostenibilidad para:

- Alojamiento y Hospedaje
- Agencias de Viajes
- Gastronomía
- Transporte Terrestre
- OPC's
- Tiempo compartido







¿Cómo es el proceso de certificación?



SGS

BUREAU VERITAS

COTECNA

ACERT

ICONTEC



GLOBAL CERTIFIC.

COTECNA

ACERT

TÜV RHEILAND

PRESENCIAL & VIRTUAL

¿Cuáles son los Beneficios de la Certificación?

Directorio PST
Certificados



Campañas
Publicitarias



LA
RESPUESTA
ES



Premio Nacional a la
Calidad Turística



CITUR

Centro de Información
Turística de Colombia

georeferenciacion.mincit.gov.co



PRESTADORES CERTIFICADOS

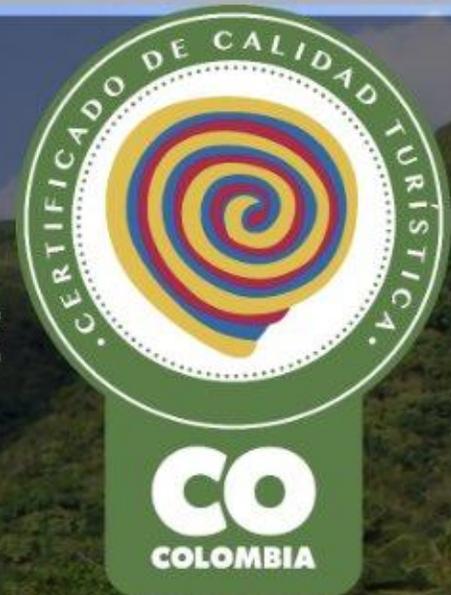
BOGOTÁ	292
ANTIOQUIA	132
VALLE DEL CAUCA	81
RISARALDA	78
QUINDÍO	61
BOLIVAR	55
SANTANDER	50
CUNDINAMARCA	49
CALDAS	40
NORTE DE SANTANDER	32
SAN ANDRÉS	28
ATLÁNTICO	25
TOLIMA	25
MAGDALENA	18
NARIÑO	14
LA GUAJIRA	13
AMAZONAS	13
BOYACÁ	13
HUILA	11
META	8
CORDOBA	8
CHOCO	7
CAQUETÁ	7
PUTUMAYO	4
CESAR	2
CAUCA	2
ARAUCA	2
CASANARE	2
VICHADA	2
SUCRE	0
VAUPÉS	0
GUAVIARE	0
GUAINÍA	0



PRESTADORES CERTIFICADOS

ALOJAMIENTO	378
RESTAURANTES	25
AGENCIAS DE VIAJE	645
TRANSPORTE TERRESTRE	24
SEDES PARA EVENTOS	1
OPC	1

CIFRAS DICIEMBRE
2017



DESTINOS TURÍSTICOS SOSTENIBLES NTS-TS-001-2

- | | |
|----------------------------------|----------------------|
| 1. Puerto Nariño (Amazonas) | 6. Mompox |
| 2. Centro histórico de Cartagena | 7. Ciénaga |
| 3. Parque Arví Medellín | 8. Villa de Leyva |
| 4. Buga | 9. Filandia |
| 5. Jardín | 10. Salento |
| | 11. Santa Rosa de C. |



PLAYAS CERTIFICADAS

BAJO EL ESQUEMA SERVI-CERT SGS, PARA PLAYAS EN ÁREAS PROTEGIDAS

1. Playa Palmeras (PNN Gorgona)
2. Playa La Aguada (PNN Utría)
3. Playa La Piscina (PNN Tayrona)
4. Playa La Piscinita (PNN Tayrona)

EVOLUCIÓN DE PRESTADORES CERTIFICADOS



NORMAS Técnicas sectoriales obligatorias



RESOLUCIÓN 3860 - 2015

SOSTENIBILIDAD

IMPLEMENTACIÓN

**TURISMO DE
AVENTURA**

IMPLEMENTACIÓN
Y CERTIFICACIÓN

“Por la cual se reglamenta el cumplimiento de las Normas Técnicas Sectoriales expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización para las actividades del denominado Turismo de Aventura y la Sostenibilidad Turística”.

NTS - TURISMO SOSTENIBLE

Voluntarias

NTS-TS001-1 DESTINOS TURÍSTICOS

NTS-TS001-2 PLAYAS TURÍSTICAS

NTS-TS006-2 SEDES PARA EVENTOS

Implementación Obligatoria

NTS-TS002 ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE

NTS-TS003 AGENCIAS DE VIAJES

NTS-TS004 ESTABL. GASTRONÓMICOS

NTS-TS005 TRANSPORTE TERRESTRE

NTS-TS006-1 OPC

NTS-TS007 TIEMPO COMPARTIDO

NTS - TURISMO DE AVENTURA

Agencias de Viajes

NTS-AV10 RAFTING

NTS-AV11 RAPEL

NTS-AV12 ESPELEOLOGÍA

NTS-AV13 PARAPENTE

NTS-AV14 CABALGATA

NTS-AV15 CANYONING

Guías de Turismo

NTS-GT005 RECORRIDOS ECOTURÍSTICOS

NTS-GT009 ALTA MONTAÑA

NTS-GT011 CABALGATA

www.certificacioncalidadturistica.c

0



QUÉ DEBEN HACER LOS PST EN 4 PASOS (1ª Vez)

1

Descargue la norma y guía de implementación que le corresponde en **www.certificacioncalidadturistica.co**

2

Registre su establecimiento en **www.certificacioncalidadturistica.co**

3

Complete el 100% de la autoevaluación indicando de qué manera cumple con el requisito indicado en la norma que le corresponde en el módulo "Autoevaluación de Sostenibilidad".

4

Descargue la Declaración De Primera Parte, fírmela y preséntela en la cámara de comercio o el RUES al momento de inscribir o actualizar su RNT.

QUE DEBEN HACER LOS PSI EN 4 PASOS (2ª Vez en adelante)

1

Actualice la información con los cambios que haya hecho en el proceso de implementación.

2

Aquellos campos en "SI CUMPLE", "CUMPLE", etc. Deben ser actualizados a un breve resumen de cómo se cumple el req.

3

En los casos que haya requisitos como "NO APLICA" se debe justificar la razón por la cual no aplica.

4

Descargue nuevamente la Declaración De Primera Parte, fírmela y preséntela en la cámara de comercio o el RUES al momento de inscribir o actualizar su RNT. Fecha límite: 31 de Marzo.



COMO SERA EL PROCESO DE VERIFICACION PRESENCIAL (2018)

1. Establecer un cronograma de visitas.
2. Contactar con 15 días de anticipación al prestador de servicios turísticos a visitar por medio de correo electrónico y vía telefónica notificando la hora y fecha de la visita.
3. Realizar el proceso de verificación en el sitio con una duración de dos horas por establecimiento, en este tiempo se debe verificar por lo menos el 30% de la norma de acuerdo a la lista de chequeo realizada con anterioridad a la visita.
4. Realizar un informe de la visita el cual debe ser firmado por el prestador y debe quedar una copia de este en el establecimiento donde se realizó la visita y otra como respaldo para el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
5. Entregar al prestador de servicios turísticos el plan de mejora de la implementación.
6. En el caso que el prestador no se presente a la verificación, se dará por entendido que el prestador no realizó el proceso de implementación.

COMO SERA EL PROCESO DE VERIFICACION VIRTUAL (2018)

1. Establecer un cronograma de visitas.
2. Contactar con 15 días de anticipación al prestador de servicios turísticos a visitar por medio de correo electrónico y vía telefónica notificando la hora y fecha límite para subir las evidencias a la Plataforma de Certificación Virtual www.certificacioncalidadturistica.co. Adicionalmente en el correo electrónico se le deberá adjuntar los requisitos que se van a verificar.
3. Realizar el proceso de verificación en el sitio con una duración de dos horas por establecimiento, en este tiempo se debe verificar por lo menos el 30% de la norma de acuerdo a la lista de chequeo realizada con anterioridad.
4. Realizar un informe del proceso de verificación el cual debe ser enviado al prestador de servicios turísticos y otra copia como respaldo para el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
5. Entregar al prestador de servicios turísticos el plan de mejora de la implementación.
6. En el caso que el prestador no presente la evidencia solicitada, se dará por entendido que el prestador no realizó el proceso de implementación

Recuerda que como Prestador de Servicios Turísticos, es necesario que anualmente renueves tu Registro Nacional de Turismo. Te explicamos cómo.

- 1) Ingresa a la plataforma del RUES: rues.org.co con tu usuario y contraseña.
- 2) Elige "Mis Establecimientos" y selecciona "Actualizar"
- 3) Para la renovación del periodo 2018 se solicitará que la Matrícula Mercantil esté activa/actualizada.
- 4) Es importante recordar que para la actualización se solicitará información sobre la capacidad Técnica, Operativa y Financiera del establecimiento.
- 5) Adjunta el certificado de parafiscales del FONTUR para el año a actualizar (certificacionesrnt@fontur.com.co)
- 6) Indica si realizaste la implementación de la NTS De Sostenibilidad que corresponde a tu establecimiento. Recuerda que si hiciste cambios en la manera como implementaste los requisitos definidos, deberás actualizarlos en el módulo de autoevaluación y descargar la Declaración nuevamente. En caso que sea solicitada como archivo adjunto, podrás descargarla de certificacioncalidadturistica.com
- 7) Finalmente el sistema te llevará a completar un formulario de "datos del mercado".
- 8) Una vez diligenciado podrás imprimir el comprobante de actualización y podrás hacer el pago en Gobernaciones o Cámaras de Comercio habilitadas para recibir el pago.

Prestador de Servicios Turísticos

Si se encuentra al día con el pago de sus impuestos parafiscales y requiere el certificado podrá escribir a certificacionesrnt@fontur.com.co

haciendo la solicitud del certificado para el proceso de renovación de su RNT en el periodo 2018



MINCOMERCIO
INDUSTRIA Y TURISMO



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACION





preguntas





CalidadTurismoCol
(@Calidad_Turismo)