

Reunión de Alcaldes Municipios Costeros del Caribe

Certificación de Playas

Cartagena de Indias, Bolívar
Septiembre 26 de 2012



Libertad y Orden

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

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 ACCOMODATIONS. 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



Unidad Sectorial de Normalización TURISMO SOSTENIBLE

Universidad
Externado
de Colombia



Creación

El 19 de octubre de 2005 se firmó el convenio entre el Instituto Colombiano de Normas Técnicas - ICONTEC - y la Universidad Externado de Colombia, con el fin de crear la Unidad Sectorial de Normalización en Turismo Sostenible - USCNTS -



Misión USN TS

Diseño y difusión de las normas técnicas en el ámbito de la sostenibilidad para la gestión de destinos turísticos de Colombia y para prestadores de servicios turísticos.

Como campos específicos de trabajo se establecieron los siguientes:

- **Definición de criterios de sostenibilidad para los prestadores de servicios turísticos tales como establecimientos de alojamiento y hospedaje, agencias de viajes, restaurantes y guías de turismo, entre otros.**
- **Definición de criterios de sostenibilidad para destinos turísticos de Colombia.**

NTS-TS PUBLICADAS

No	TITULO	TIPO
NTS TS 001 -1	Destino turísticos de Colombia. Requisitos de sostenibilidad. (En Actualización)	Servicio
NTS TS 001 -2	Destino turísticos de playa. Requisitos de sostenibilidad. (Primera Actualización)	Servicio
NTS TS 002	Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Requisitos de sostenibilidad. (En Actualización)	Servicio
NTC 5133	Etiquetas ambientales tipo 1. Sello ambiental colombiano. Criterios para establecimientos de alojamiento y hospedaje. (En Actualización)	Servicio

NTS-TS PUBLICADAS

No	TITULO	TIPO
NTS TS 003	Agencias de viajes. Requisitos de sostenibilidad.	Servicio
NTS TS 004	Establecimientos gastronómicos. Requisitos de sostenibilidad.	Servicio
NTS TS 005	Empresas de transporte automotor especializado, empresas operadoras de chivas y otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico.	Servicio
NTS TS 006 -1	Operador profesional de congresos, ferias y convenciones. Sistema de gestión para la sostenibilidad. (En estudio)	Servicio
NTS TS 006 -2	Sedes para eventos, congresos, ferias y convenciones. Requisitos de sostenibilidad. (En estudio)	Servicio

CERTIFICACIÓN DE PLAYAS

“Banderas Azules” – Blueflag (1985)

Requisitos exigidos:

- ✓ Educación ambiental y la información
- ✓ Calidad del Agua
- ✓ Gestión del medio ambiente
- ✓ Seguridad y Servicios



Contexto Internacional

- **Reino Unido**

“Seaside Award” (1992)



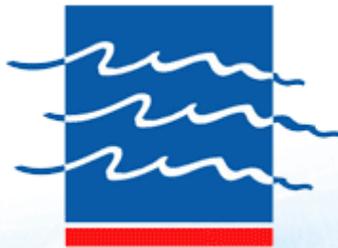
*“Solent Water
Quality Awards” (1994)*



“Green Coast Award” (1996)

Estados Unidos

“BLUE WAVE CERTIFICATION” (2004)



CLEAN BEACHES COUNCIL

Clean Beaches Council is a not-for-profit organization devoted to increasing public awareness and volunteer participation in beach sustainability.

- Calidad del agua
- Playa y las condiciones marinas
- Peligros
- Servicios
- Conservación del hábitat
- Información pública / educación
- Gestión de la erosión

Catálogos o Libros de Playas Destacadas

Listado de playas, calificadas de acuerdo con:

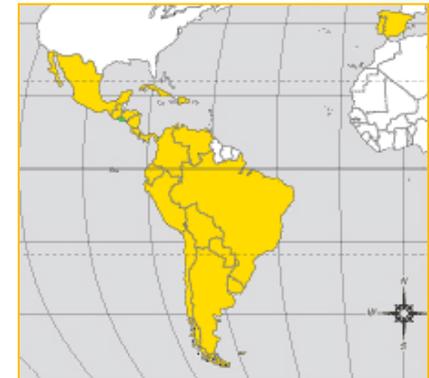
- calidad del agua de baño
- servicio de seguridad
- infraestructura turística

- Italia: *Guida Blue*
- Reino Unido: *Good Beach Guide*
- Australia: *Beach Safety*



Contexto Internacional Iberoamérica

NOMBRE DEL ESQUEMA	PAÍS
Bandera Azul Ecológica	Costa Rica
Certificación Turística de Playas	Ecuador
Playa Ambiental	Cuba
Playa Natural	Uruguay
Playas y Balnearios de Calidad	Argentina
Premio Ecoplayas	Perú
Sustentabilidad de Calidad de Playas	México
Norma Q, Beach Quality Index	España
Sostenibilidad para Destinos Turísticos de Playa	Colombia



Programa Bandera Azul Ecológica



Es un incentivo para promover la organización de comités locales en las **zonas costeras**, comunidades, centros educativos, espacios naturales protegidos y otros nichos turísticos y ambientales con el propósito de buscar su conservación y desarrollo en concordancia con :

- la protección de los recursos naturales
- la búsqueda de mejores condiciones higiénico-sanitarias
- la mejoría de la salud pública costarricense



Uruguay Playa Natural



REQUISITOS:

- Sistema de Gestión Ambiental para el cumplimiento de
 - caracterización de la playa
 - Política ambiental
 - Requisitos legales
 - Programa de calidad de agua, suelo y aire
 - Programa de servicios de playa
 - Programa de información y comunicaciones
 - Programa de prevención y seguridad
 - Requisitos de seguimiento



Los requisitos se deben cumplir a través de un “grupo responsable de la gestión ambiental de la playa”

Argentina

Playas y Balnearios de Calidad

REQUISITOS:

- Ambiente, recursos y paisaje:
Calidad de agua de baño,
sistema de gestión de recursos,
calidad del suelo, fauna, flora y
paisaje, contaminación visual y
sonora.
- Infraestructura y servicios
básicos
- Seguridad
- Personal
- Información y educación
ambiental
- Documentación del sistema de
gestión



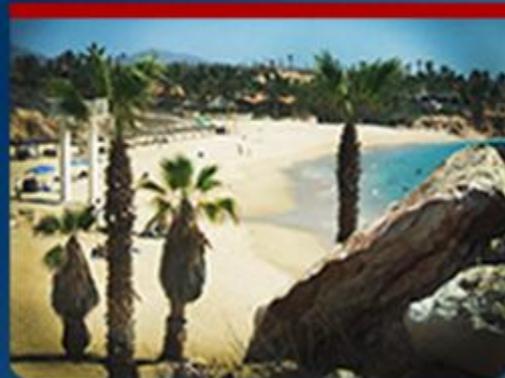
Sustentabilidad de Calidad de Playas NMX-AA-120-SCFI-2006

REQUISITOS:

- Delimitación geográfica de la playa
- Calidad de agua de mar
- Calidad de arena
- Gestión integral de residuos sólidos
- Infraestructura costera
- Biodiversidad
- Seguridad y servicios
- Educación ambiental
- Contaminación por ruido
- Iniciativas y contribuciones de gestión ambiental

Existe 2 categorías

- uso recreativo
- conservación





Objeto: Esta norma establece los requisitos que debe cumplir una playa, tanto en lo relativo a las instalaciones y equipamientos tangibles de uso público, como a todos los procesos necesarios para la prestación de un servicio de calidad.

- DIRECCIÓN . Planificación. Organización, Gestión ambiental, gestión de los recursos, comercialización, control y mejora continua.
- SEGURIDAD, SALVAMENTO Y PRIMEROS AUXILIOS
- INFORMACIÓN: sobre los servicios prestados en la playa
- LIMPIEZA Y RECOGIDA SELECTIVA DE RESIDUOS
- MANTENIMIENTO
- DE INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS
- ACCESOS
- SERVICIOS HIGIÉNICOS
- OCIO

COLOMBIA

ESTUDIO UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA GRUPO DE INVESTIGACION MADTS INTROPIC

Determinación de un sistema de calificación y certificación de playas turísticas



OBJETIVO

Determinar los parámetros ambientales, de equipamiento urbano y servicios conexos al turismo que deben cumplir las playas turísticas para la certificación de la calidad turística, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de la zona y el servicio a los visitantes de las playas.



Los sub-usos turísticos de las playas

Clasificación

- **Sub-uso turístico intensivo:** El Rodadero y Riohacha
- **Sub-uso turístico compartido:** Taganga
- **Sub-uso turístico de conservación:** Bahía Concha
- **Sub-uso turístico étnico:** Cabo de la Vela



NTSTS 001-2 NORMA TECNICA SECTORIAL DE TURISMO SOTENIBLE

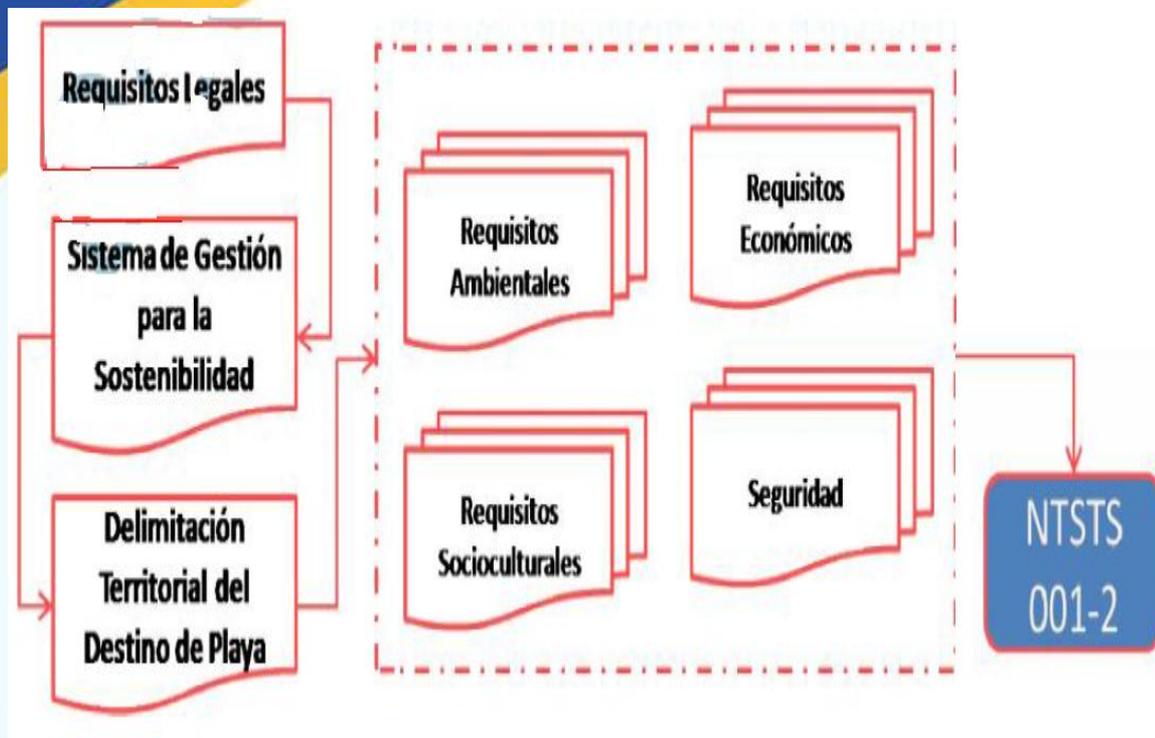
Destinos Turísticos de Playa Requisitos de Sostenibilidad

OBJETIVO Y ALCANCE

Esta norma determina los requisitos de sostenibilidad aplicables a los destinos turísticos de playa.



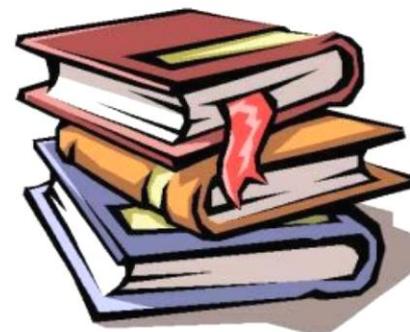
Estructura de La NTS-TS 001-2



NORMA TÉCNICA		NTS-TS
SECTORIAL COLOMBIANA		001-2
		2007-03-30
DESTINOS TURÍSTICOS DE PLAYA. REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD		
		
		
<small>Libertad y Orden República de Colombia Ministerio de Comercio, Industria y Turismo Vicealmirante de Turismo</small>		
		
<small>Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hotelerías</small>		
E: BEACH TOURISM/DESTINATION SUSTAINABILITY REQUIREMENTS		
CORRESPONDENCIA:		
DESCRIPTORES:		destino turístico - sostenibilidad, destino turístico de playa.
I.C.S.: 03.200		
<small>Elaborada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), Apartado 14037 Bogotá, D.C. - Tel: (071) 9076608 - Fax: (071) 2211435</small>		
Prohibida su reproducción		

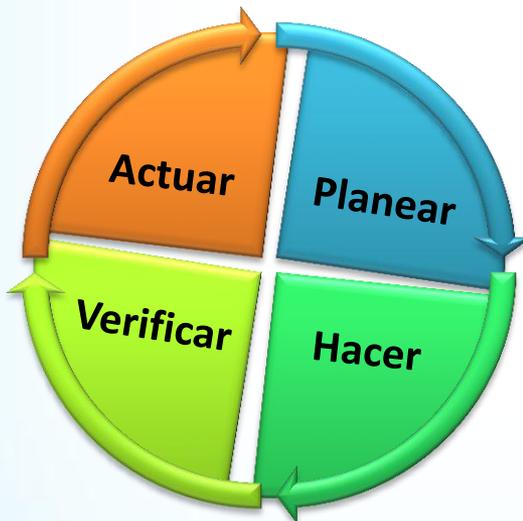
1. REQUISITOS LEGALES

Establecer, implementar y mantener un procedimiento documentado para identificar, cumplir y evaluar periódicamente el cumplimiento de la legislación que le sea aplicable en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos .



2. Sistema de Gestión para la Sostenibilidad

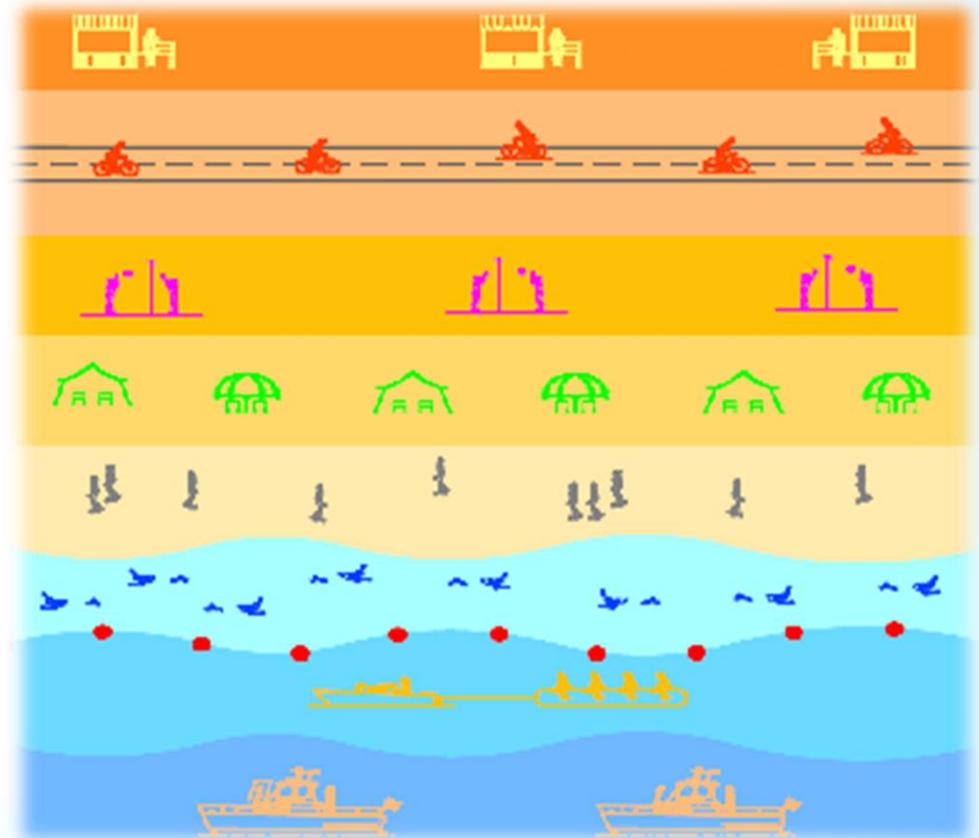
Ciclo PHVA



- Política de Sostenibilidad
- Programa de sostenibilidad
- Monitoreo y seguimiento
- Autoridad y responsabilidad
- Capacitación y entrenamiento
- Información y sensibilización
- Documentación
- Prevención, preparación y respuesta ante emergencias
- Mejora continua

3. DELIMITACIÓN TERRITORIAL DEL DESTINO TURISTICO DE PLAYA

- a) Zona de servicios turísticos
- b) Zona del sistema de enlace y articulación del espacio publico
- c) Zona de transición
- d) Zona de reposo
- e) Zona activa
- f) Zona de bañistas
- g) Zona para deportes náuticos
- h) Zona para transito de embarcaciones



4. REQUISITOS AMBIENTALES

- **CALIDAD DE AGUA DE MAR**

Plan de manejo y Monitoreo para evaluar la calidad de agua de mar



VERTIMIENTOS

Todos los vertimientos generados que puedan afectar la zona, deben cumplir con la reglamentación vigente sobre este tema.

CALIDAD DEL MATERIAL CONSTITUTIVO DE LA PLAYA

Implementar plan de manejo sostenible y de monitoreo para la calidad del material.



4. REQUISITOS AMBIENTALES

MANEJO DE RESIDUOS SOLIDOS

Programa de manejo integral de residuos, recipientes de almacenamiento temporal y recolección frecuente.



MANEJO Y CONSERVACIÓN DE ECOSISTEMAS MARINO-CONTEROS

Divulgar al público en general la información relacionado con la conservación y uso sostenibles de los ecosistemas.



USO EFICIENTE DEL AGUA

El destino debe contar con un punto de provisión de agua, agua potable y diseñar e implementar un programa de uso eficiente de la misma.

4. REQUISITOS AMBIENTALES

USO EFICIENTE DE LA ENERGÍA

Se debe diseñar e implementar un programa para el uso eficiente de la energía



OTROS REQUISITOS AMBIENTALES

Identificar ubicación y tipo de posibles contaminantes, no comercializar especies de fauna y flora, prevención y control de los impactos atmosféricos

5. REQUISITOS SOCIOCULTURALES



INFORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

- Programa de sensibilización e información.
- Código de conducta para el buen uso de la playa.

ORGANIZACIÓN DE VENDEDORES AMBULANTES



- Prevenir instauración de ventas ambulantes
- Implementar programas para la organización y formalización de los vendedores

PREVENCIÓN DE RIESGOS SOCIALES



- Campañas para la prevención de impactos socioculturales negativos como: Mendicidad, drogadicción y explotación de comercio sexual.

5. REQUISITOS SOCIOCULTURALES

PROMOCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL LOCAL



- Programa para el reconocimiento, apropiación y promoción del patrimonio cultural local.
- Tangible e intangible

COMUNIDADES INDIGENAS, NEGRAS Y RAIZALES



- Programa para el reconocimiento, apropiación y promoción del patrimonio cultural local

NÚMERO DE TURISTAS

- Determinar la capacidad de carga turística y actuar consistentemente a ella

6. REQUISITOS ECONÓMICOS

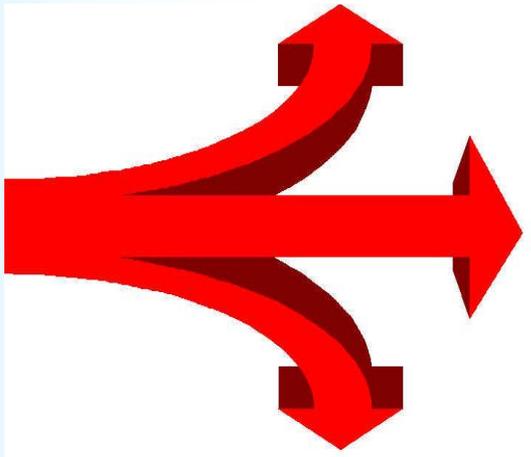
IMAGEN Y PROMOCIÓN



SATISFACCIÓN DEL TURISTA



Generación de empleo y
desarrollo de la capacidad
empresarial



CAPACITACIÓN



7. SEGURIDAD

SEGURIDAD TURÍSTICA

- Información disponible al público
- Accesibilidad e infraestructura



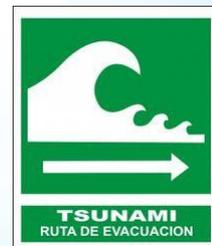
PLAN DE SEGURIDAD TURÍSTICA

- Señalización de la playa
- Servicios de salvamentos



PLAN DE EMERGENCIAS Y CONTINGENCIAS

- Procedimientos generales y específicos basados en la identificación de amenazas, análisis de riesgos y vulnerabilidad



PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE DESASTRES

- Articular plan de seguridad para turistas
- Planes de prevención y atención de desastres de la zona

CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA EL OTORGAMIENTO DEL CERTIFICADO DE CALIDAD TURÍSTICA



- El destino turístico de playa que quiera certificarse en calidad turística, deben cumplir con el cien por ciento (100%) de los requisitos establecidos en la NTS-TS 001-2.
- Si algún requisito no es aplicable al destino turístico de playa, éste debe justificar su exclusión. La exclusión es justificable solamente cuando las características del destino turístico de playa y de sus condiciones particulares no permitan cumplir ese requisito.



Certificación

- Certificación de tercera parte a través de organismos de certificación, acreditados por el Organismo Nacional de Acreditación «ONAC», creado en cumplimiento de las recomendaciones del Documento CONPES 3446 sobre «Lineamientos para una Política Nacional de la Calidad»



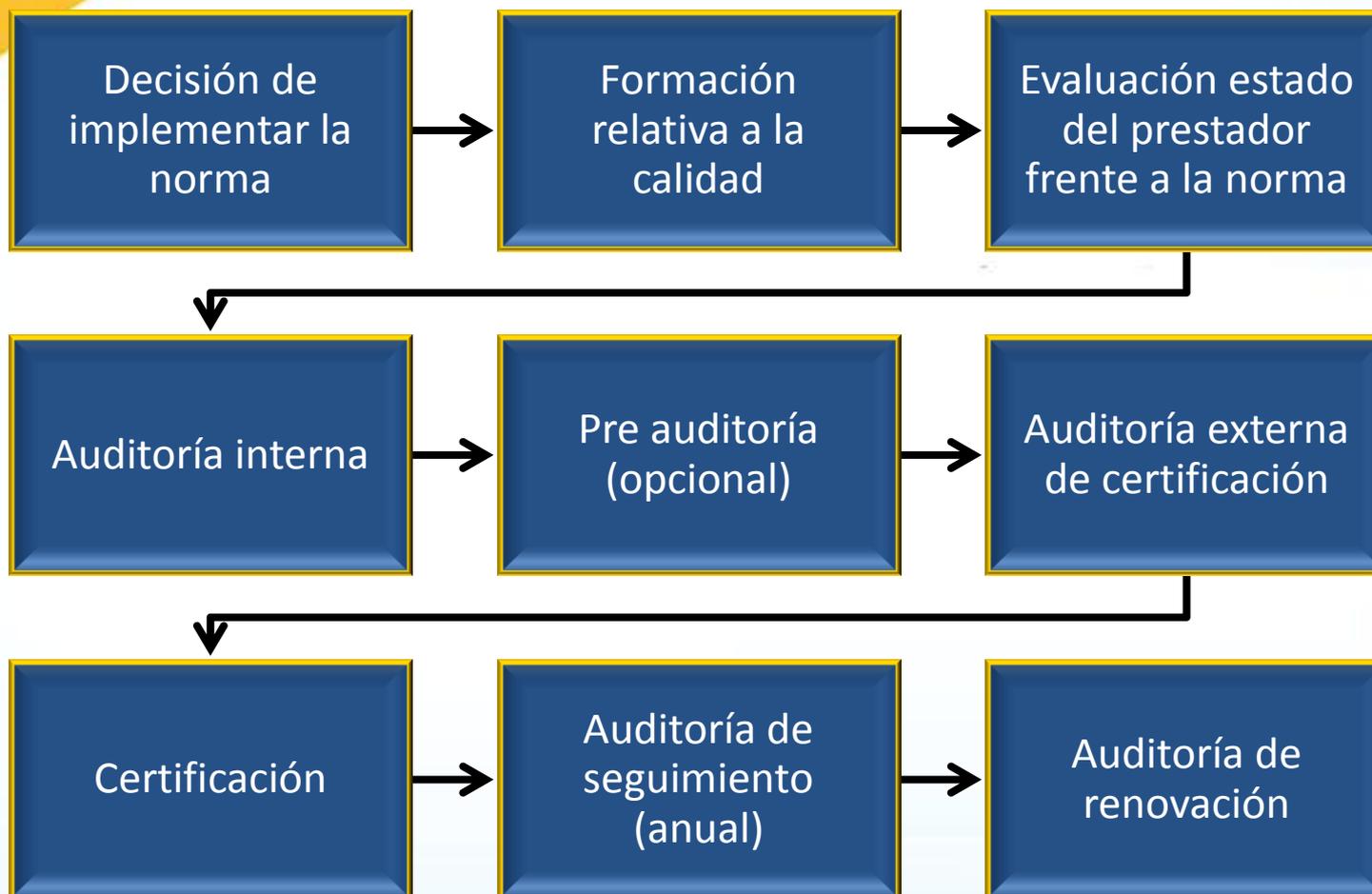
Certificación

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

Certificadoras acreditadas actualmente:



Proceso de certificación en calidad turística



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 - Amazonas

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

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



Destinos Turísticos en Proceso de Certificación



Parque Arví - Antioquia



Playa La Ensenada -
PNN Utría



Bogotá – Alrededores Corferias



Playa del Morro - 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



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

Colombia
El riesgo es que te quieras quedar.

**Cartagena
Santa Marta
San Andrés**

Temporada de cruceros
2011-2012.

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

Más portales Proexport

Gracias!

Carlos Alberto Vives Pacheco

cvives@mincomercio.gov.co

Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo

Ministerio de Comercio Industria y Turismo



**Prosperidad
para todos**