

PARA: ORGANISMO NACIONAL DE ACREDITACIÓN DE COLOMBIA - ONAC
ORGANISMOS EVALUADORES DE LA CONFORMIDAD ACREDITADOS PARA OTORGAR EL SELLO CHECK IN CERTIFICADO
PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

DE: VICEMINISTRO DE TURISMO

ASUNTO: DIRECTRICES PARA EL OTORGAMIENTO DEL DERECHO DE USO DEL SELLO CHECK IN CERTIFICADO.

FECHA:

A través del artículo 5 de la Ley 1558 de 2012, modificado por el artículo 12 de la Ley 2068 de 2020, se establece que, para asegurar que tanto la prestación de servicios turísticos como los destinos turísticos cumplan con estándares de calidad, seguridad y sostenibilidad, *“el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo determinará niveles de calidad, teniendo en cuenta el tamaño y las capacidades de los prestadores de servicio turísticos, así como las características de los atractivos y destinos turísticos. Además de lo anterior, establecerá lo relacionado con la calidad turística y las condiciones de homologación de esquemas de certificación nacionales e Internacionales públicos o privados en el marco del Subsistema Nacional de la Calidad”*.

Es por ello que, mediante Resolución 576 de 2020 se creó el sello de calidad "Check in Certificado" y su versión en inglés "Certified Check in", estableciendo los requisitos y las condiciones para obtener su uso, a partir de la implementación, aplicación sistemática y certificación de cumplimiento de los protocolos de bioseguridad expedidos por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Con relación a la propiedad del sello y la política de administración, los artículos 7 y 9 de la Resolución 576 de 2020, señalan:

“Artículo 7. Propiedad del sello de calidad “Check in Certificado”. *El sello de calidad “Check in Certificado” y su versión en inglés “Certified Check in” es de propiedad exclusiva de la Nación bajo la administración del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.*

El Ministerio podrá ejercer, directamente o a través de terceros, todas las acciones pertinentes para proteger el Sello de utilizations indebidas, abusivas, fraudulentas, engañosas o no

autorizadas, con el fin de preservar su imagen y propender por el cumplimiento de los fines propuestos en esta reglamentación

“Artículo 9. Política y administración. *El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo será el administrador del Sello, y como ente regulador y administrador adoptará las acciones que considere necesarias para asegurar el buen funcionamiento de este.”*

Con fundamento en lo anterior, y para la debida aplicación de la Resolución 576 de 2020, se imparten las siguientes directrices, con el fin de dar claridad en el proceso para el otorgamiento de la certificación y derecho de uso del sello de calidad "Check in Certificado" y su promoción:

1. Alcance de la certificación. Al inicio del proceso de certificación, el prestador de servicios turísticos deberá delimitar el alcance sobre el cual llevará el proceso de evaluación de la conformidad, estableciendo si este cubre todas las unidades de negocio o servicios que se prestan en el establecimiento, así mismo establecerá el sector que le es aplicable. En tal sentido, el organismo evaluador de la conformidad deberá evaluar la conformidad única y exclusivamente sobre la unidad de negocio o servicio determinado por el prestador de servicios turísticos.

El prestador de servicios turísticos deberá informar a sus usuarios que unidades de negocio o servicios están cubiertos por la certificación, a través del mecanismo más idóneo para tal fin.

Nota: La determinación del alcance por parte del prestador de servicios turísticos no lo exime del cumplimiento de requisitos legales relacionados con el cumplimiento y aplicación de los protocolos de bioseguridad que se encuentren vigentes, en las áreas que no se encuentran en el alcance de la certificación.

2. Evaluación de la conformidad. El proceso de evaluación de la conformidad se deberá realizar única y exclusivamente sobre los requisitos establecidos en los protocolos de bioseguridad, según los productos y servicios que el prestador de servicios turísticos desee certificar, y no se evaluarán otros aspectos relacionados con el sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo, de conformidad con el alcance del sello Check In Certificado establecido en el artículo 1 de la Resolución 576 de 2020.

3. Seguimiento. El Organismo de Evaluación de la Conformidad podrá cancelar del derecho del uso del sello, por las causales contenidas en la Resolución 576 de 2020. A la vez, el Organismo de Evaluación de la Conformidad puede fundamentar la determinación de cancelación, a que alude el numeral 3 del artículo 19 de la Resolución 576 de 2020, en las siguientes situaciones:

- Cuando en la etapa de seguimiento el prestador de servicios turísticos haga caso omiso de las solicitudes que se realicen por parte del Organismo de Evaluación de la Conformidad.
- Cuando el Organismo de Evaluación de la Conformidad evidencie que no se ha dado cumplimiento a los requisitos faltantes o no se cuente con la documentación que lo soporte.

4. Difusión de casos de éxito. Con el fin de promover el sello Check In Certificado, las entidades del gobierno nacional, los organismos de evaluación de la conformidad, las entidades territoriales y los gremios podrán difundir experiencias exitosas de prestadores de servicios turísticos que se hayan certificado, previa coordinación con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, para lo cual se deberá tener en cuenta lo siguiente:

- Solo deben ser considerados aquellos prestadores de servicios turísticos que hayan demostrado cumplimiento sobre la totalidad de los requisitos establecidos en los protocolos de bioseguridad según el sector que le aplique.
- El mensaje que se emita deberá ser imparcial, orientado a la divulgación de la experiencia del prestador de servicios turísticos con respecto al sello y el proceso de evaluación de la conformidad. No se deberá hacer divulgación de mensajes tendientes a generar un beneficio comercial.

5. Modificación de los protocolos de bioseguridad. Cuando los protocolos de bioseguridad sean modificados, adicionados o remplazados por el Ministerio de Salud y Protección Social, los organismos de evaluación de la conformidad continuarán con sus procesos para el otorgamiento del sello bajo la acreditación vigente, ya que la autorización para otorgar el mismo según el artículo 11 de la Resolución 576 de 2020, es sobre la acreditación de la norma ISO/IEC 17065 y esquema de certificación tipo 6 según ISO/IEC 17067, con alcance en los sectores IAF 38 (otras actividades y actividades sanitarias) sin que los protocolos de bioseguridad reemplacen los procesos antes señalados.

Por otra parte, ante el cambio de los protocolos de bioseguridad, las certificaciones que se emitan en el contexto de la norma anterior no requerirán actualización.

6. Aplicación inmediata. El Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC verificará que las directrices que integran la presente circular hagan parte del esquema de certificación para el otorgamiento del sello Check in certificado.

Las anteriores directrices aplican a las partes indicadas en la presente circular a partir del momento de su publicación.

Cordialmente,

MARÍA XIMENA LOMBANA VILLALBA
Ministra de Comercio, Industria y Turismo