



MINISTERIO DE COMERCIO,
INDUSTRIA Y TURISMO

CALIDAD EN EL SECTOR TURISTICO



OBJETIVOS



1. Generar conciencia sobre la importancia de la gestión de la calidad en los establecimientos del sector turístico.
2. Diferenciar las Normas Técnicas Sectoriales y Normas Técnicas Colombianas
3. Informar a los Prestadores de Servicios Turísticos (PST) sobre los programas y acciones del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, enfocados a fortalecer la calidad en el sector.
4. Consolidar la asistencia técnica, mediante la presentación, aplicación y entrega de talleres prácticos que permitan afianzar los conceptos comunicados, con un enfoque específico.



MINISTERIO DE COMERCIO,
INDUSTRIA Y TURISMO

MARCO CONCEPTUAL



¿QUÉ ES LA CALIDAD?

1. Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto (producto, servicio, proceso, persona, recurso) cumple con los requisitos.
2. La calidad de los productos y servicios incluye no sólo su función y desempeño previstos, sino también su valor percibido y el beneficio para el cliente. NTC-ISO 9000-2015



CALIDAD TURÍSTICA

- Satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas de los consumidores
- Productos y servicios a un precio aceptable
- Condiciones mutuamente aceptadas con factores que determinan la calidad:
 - La seguridad
 - La higiene
 - La accesibilidad
 - La transparencia
 - La autenticidad y
 - La armonía de una actividad turística

EJEMPLO DEL CONCEPTO CALIDAD EN UN SERVICIO

Agencia de viajes operadora

Servicio: tour por la ciudad

- **Características intrínsecas** (inherentes al servicio y no necesariamente explícitas en un acuerdo): amabilidad del personal, puntualidad, seguridad, higiene y comodidad de los vehículos utilizados, cumplimiento de requisito legales.
- **Requisitos acordados:** condiciones acordadas con los clientes, tales como hora de salida, lugar de encuentro, cantidad de personas, precio, sitios a visitar. Condiciones acordadas con los proveedores y con los sitios a visitar.
- **Valor percibido y beneficio para el cliente:** ¿qué valor agregado tendrá el servicio? ¿Cuál será el beneficio para el cliente al escoger mi agencia? ¿Cómo voy a medir la percepción de satisfacción del cliente?. Ejemplos: guías capacitados y certificados, aplicación de encuesta de satisfacción.



"La calidad se gestiona; no es fruto de la casualidad" OMT.

GESTIÓN DE LA CALIDAD

Los principios de la gestión de la calidad.





¿PARA QUÉ SIRVE LA GESTIÓN DE CALIDAD?

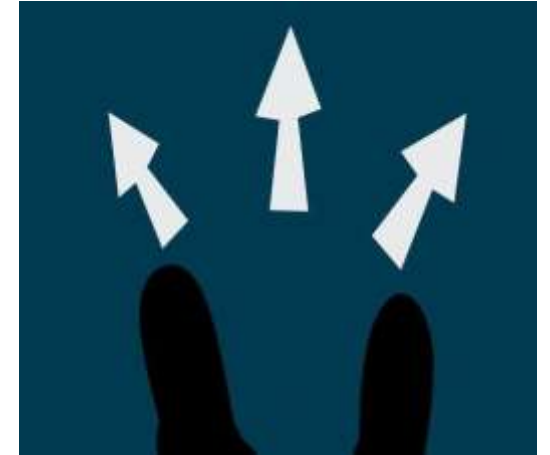
Establecer y comprender



Comprender las relaciones



Toma de decisiones



Gestionar riesgos y oportunidades



Diferenciador competitivo



EJEMPLO DE GESTIÓN DE CALIDAD

Agencia de viajes operadora
Servicio: tour por la ciudad

- Definir características del tour y segmento del mercado
- Elaborar portafolio-publicidad
- Contratar aliados estratégicos

Planear

**Hacer -
Verificar**

- Atender clientes
- Vender el tour
- Ejecutar los recorridos
- Evaluar la satisfacción del cliente

- Lecciones aprendidas – Corregir errores – Acciones de acuerdo a resultados de satisfacción del cliente
- Prevenir riesgos: Verificar mantenimiento de los vehículos, hacer alianzas con sitios de interés, asegurar la inocuidad de los alimentos

Actuar

Riesgos:

- Daños del vehículo
- No poder ingresar a un sitio
- Intoxicación alimenticia



Beneficios de un SGC

- ✓ Estandarizar tareas al interior del establecimiento
- ✓ Dar cumplimiento a la normatividad legal aplicable
- ✓ Garantizar la calidad y la seguridad en el servicio prestado al turista
- ✓ Reducir costos y gastos al implementar actividades de control
- ✓ Contribuir a la conservación del medio ambiente y a la preservación del patrimonio cultural
- ✓ Reducir los impactos negativos a nivel social



Beneficios de un SGC

- ✓ Favorecer la dinámica económica del destino
- ✓ Mejorar la calidad de la oferta turística bajo un enfoque de turismo sostenible
- ✓ Promover el cambio hacia el consumo de servicios turísticos de óptima calidad
- ✓ Facilitar el acceso al mercado y mejorar la imagen de los servicios turísticos
- ✓ Incentivar el crecimiento en la prestación de servicios turísticos de calidad



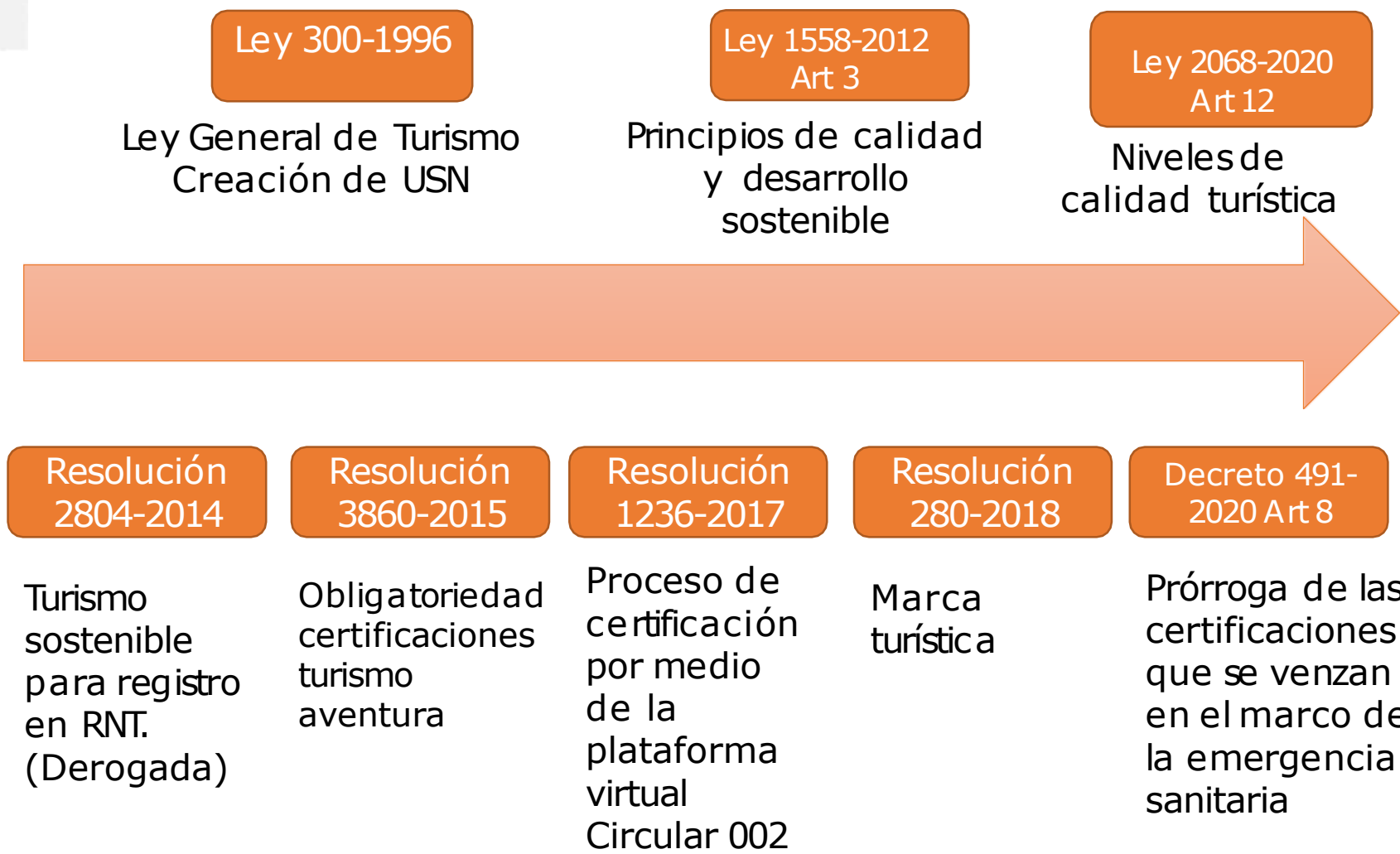
MINISTERIO DE COMERCIO,
INDUSTRIA Y TURISMO



MARCO NORMATIVO



LEGISLACIÓN





NORMALIZACIÓN = ESTANDARIZACIÓN

INTERNACIONAL



NACIONAL



SECTORIAL



Pero.....
¿qué es una norma?,
¿quién las hace?,
¿para qué sirven?

NORMA: Documento accesible al público, que contiene **especificaciones técnicas** u otros criterios para que se usen como reglas, guías o definiciones de características, **para asegurar** que materiales, productos, procesos o servicios **cumplen los requisitos especificados.**

Proceso de **elaborar, aplicar y mejorar** las normas que se emplean en distintas actividades científicas, industriales o económicas, con el fin de **ordenarlas y mejorarlas, para el beneficio y con la cooperación de todos los involucrados**



UNIDADES SECTORIALES DE NORMALIZACIÓN (USN)

Las normas técnicas sectoriales de turismo, son elaboradas por las unidades sectoriales de normalización, estas unidades para el sector turístico son:

1. Asociación hotelera y turística de Colombia - Cotelco.
2. Asociación Colombiana de la industria gastronómica - Acodrés.
3. Asociación Colombiana de tiempo compartido - Astiempo.
4. Universidad Externado de Colombia – Turismo sostenible

Normas Técnicas Sectoriales para alojamientos NTS - H

Normas de competencia laboral.

NTSH-001 del 2003

Realización de actividades básicas para la prestación del servicio.

NTSH-004 del 2003

Atención del área de consejería de acuerdo al manual de procedimientos.

NTSH-007 del 2005

Posadas turísticas, requisitos de planta y servicios.

NTSH-002 del 2003

Información a clientes, atención de sugerencia y reclamaciones de acuerdo a políticas de servicio.

NTSH-005 del 2003

Manejo de valores e ingresos relacionados con la operación del establecimiento.

NTSH-008 del 2011

Alojamientos rurales, requisitos de planta y servicios.

Normas de servicio.

NTSH-003 del 2003

Prestación de servicio de recepción y reservas conforme a manuales existentes.

NTSH-006 del 2009

Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje. Categorización por estrellas de hoteles, requisitos.

NTSH-009 del 2008

Apartamentos turísticos, requisitos de planta y servicios.

Normas Técnicas Sectoriales para alojamientos NTS- H

NTS- H: Establecimientos de alojamiento y hospedaje.

NTSH- 010 del 2008

Apartahoteles, requisitos de planta y servicios.

NTSH- 012 del 2014

Recintos de campamento camping, requisitos de planta y servicios.

NTSH- 013 del 2016

Hostales, requisitos de planta y servicios.

Normas Técnicas Sectoriales para establecimientos gastronómicos NTS - USNA

NTS-USNA: Establecimientos gastronómicos, bares y similares. Competencia laboral

NTS- USNA - 001 del 2015

Preparación de alimentos de acuerdo con el origen de producción.

NTS- USNA - 002 del 2015

Servicio de alimentos y bebidas de acuerdo con estándares técnicos.

NTS- USNA - 003 del 2016

Control en el manejo de materia prima e insumos en el área de producción de alimentos conforme a requisitos de calidad.

Normas Técnicas Sectoriales para establecimientos gastronómicos

NTS - USNA

NTS-USNA - 004 del 2016

Manejo de recursos cumpliendo con el presupuesto y el plan de trabajo definido por el establecimiento gastronómico.

NTS-USNA - 005 del 2018

Coordinación de la producción de alimentos de acuerdo con los procedimientos y estándares establecidos.

NTS-USNA - 006 del 2012

Infraestructura básica en establecimientos de la industria gastronómica.

NTS-USNA - 007 del 2017

Norma sanitaria de manipulación de alimentos.

NTS-USNA - 008 del 2018

Categorización de restaurantes por tenedores.

NTS-USNA - 009 del 2007

Seguridad industrial para restaurantes.

NTS-USNA - 010 del 2007

Servicio al cliente en establecimientos de comida rápida.

NTS-USNA - 011 del 2012

Buenas prácticas para la prestación del servicio en restaurantes.

Normas Técnicas Sectoriales para guías de turismo NTS - GT

NTS - GT: Norma de competencia laboral

NTS - GT - 005 del 2003

Conducción de grupos en recorridos ecoturísticos.

NTS - GT - 008 del 2004

Recorridos guiados en museos.

NTS - GT - 009 del 2004

Conducción de grupos en recorridos de alta montaña

NTS - GT - 010 del 2010

Prestación del servicio de guianza de acuerdo con lo requerido por el pasajero de cruceros, sujeto a un itinerario de llegada y salida de barco

NTS - GT - 011 del 2015

Conducción de grupos en recorridos de cabalgata.

NTS - GT - 013 del 2017

Conducción de actividad de canyoning.

NTS - GT - 014 del 2018

Prestación del servicio de guianza turística en una segunda lengua.

Normas Técnicas Sectoriales para agencias de viajes NTS-AV

NTS- OPC - 001 de
2009

Operación de congresos,
ferias y convenciones.
Requisitos de servicio.

NTS- AV - 001 de 2002

Reservas en agencia de
viajes.

NTS- AV - 002 de 2014

Atención al cliente en
agencias de viajes.

NTS- AV - 003 de 2002

Infraestructura en
agencias de viaje.

NTS- AV - 004 de 2003

Diseño de paquetes
turísticos en agencias de
viajes.

NTS- AV - 005 de 2004

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.

NTS- AV - 006 de 2014

Norma de competencia
laboral. Dirigir el área
comercial en agencias
de viajes.

NTS- AV - 007 de 2014

Norma de competencia
laboral. Dirigir el área
administrativa en
agencias de viajes

Normas Técnicas Sectoriales para agencias de viajes NTS - AV

NTS-AV - 008 de 2006

Norma de competencia laboral. Dirigir el área financiera en agencias de viajes.

NTS-AV - 010 de 2019

Requisitos para la operación de actividades de **rafting** en turismo de aventura.

NTS-AV - 011 de 2007

Requisitos para la operación de actividades de **rapel** en turismo de aventura.

NTS-AV - 012 de 2008

Requisitos para la operación de actividades de **espeleología** recreativa en turismo de aventura.

NTS-AV - 013 de 2010

Requisitos de la operación de actividades **parapente** en turismo de aventura.

NTS-AV - 014 de 2015

Requisitos para la operación de actividades de **cabalgata** en turismo de aventura.

NTS-AV - 015 de 2015

Requisitos para la operación de actividades de **canyoning** en turismo de aventura

Normas Técnicas sectoriales tiempo compartido NTS-TC

NTS-TC - 001 de 2018

Esquema de tiempo compartido turístico y programas de propiedad vacacional.

GTC -TC - 001 de 2015

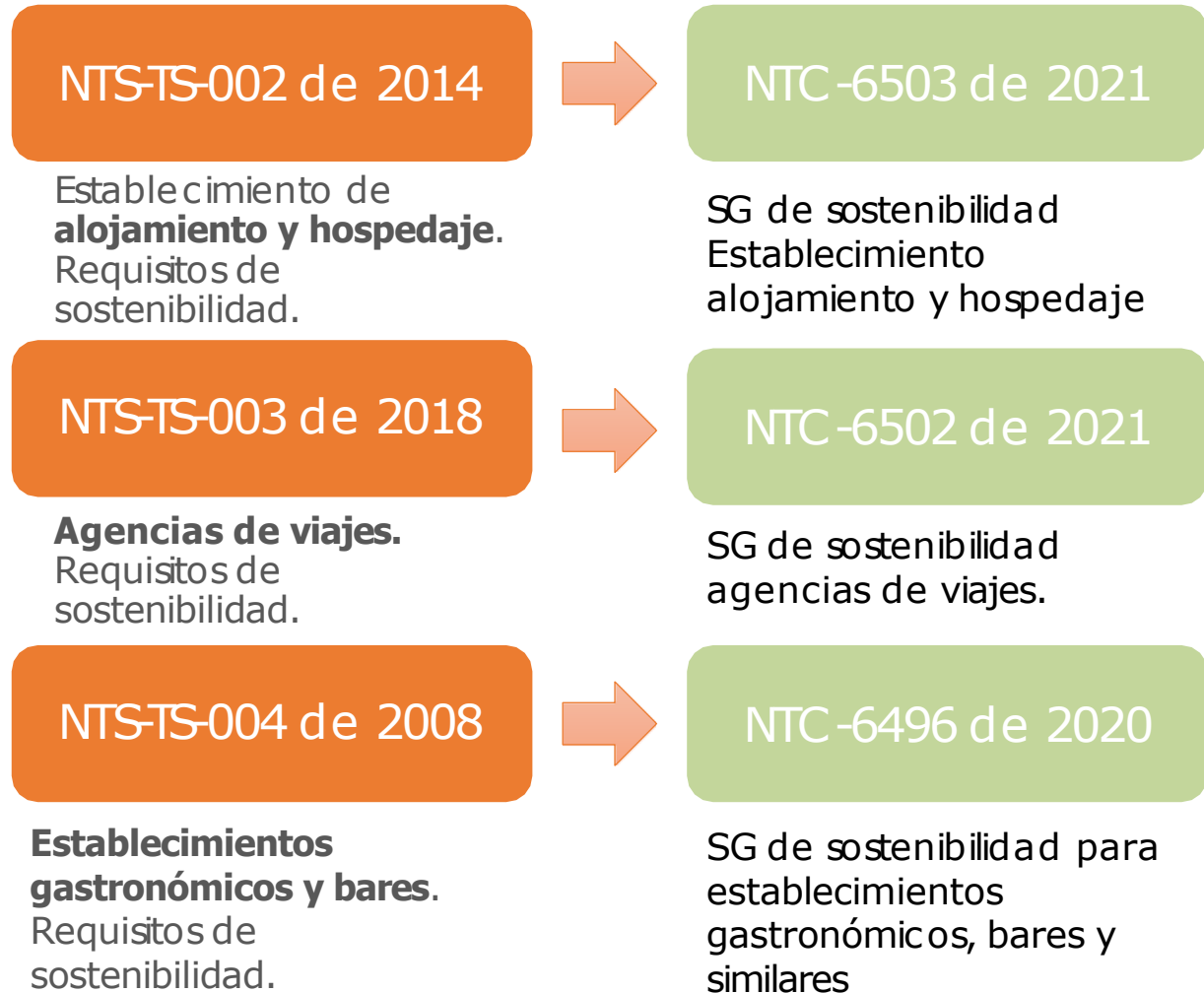
Guía para la implementación de la norma técnica sectorial NTS-TC-001, requisitos de comercialización para tiempo compartido.



MINISTERIO DE COMERCIO,
INDUSTRIA Y TURISMO

Normas Técnicas Sectoriales – Normas Técnicas Colombianas

NORMAS TÉCNICAS PARA TURISMO SOSTENIBLE



NORMAS TÉCNICAS PARA TURISMO SOSTENIBLE

NTS-TS-005 de 2009

Empresas de transporte terrestre. Requisitos de sostenibilidad.



NTC-6505 de 2021

SG de sostenibilidad servicios transporte turístico.

NTS-TS-007 de 2016

Tiempo compartido y multipropiedad. Requisitos de sostenibilidad.



NTC-6504 de 2021

SG de sostenibilidad esquemas de tiempo compartido y multipropiedad.

NTS-TS-006-1 de 2012

Sistema de gestión para la sostenibilidad. **OPC,** ferias y convenciones.



NTC-6487 de 2020

SG de sostenibilidad para eventos

NORMAS TÉCNICAS DE SERVICIOS

NTS-AV-009 de 2007



NTC-6506 de 2021

Calidad en la prestación del servicio de **transporte turístico** terrestre automotor

Requisitos en prestación de servicios transporte turístico terrestre.

NTS-GT-012 de 2016



NTC-6507 de 2021

Prestación del servicio de **guianza** turística

Requisitos de prestación en servicio de guionaje (guianza)

OTROS
DOCUMENTOS
TÉCNICOS
RATIFICADOS

6. Documentos técnicos:

- NTC-ISO 11121 Requisitos para **programas introductorios a buceo.**
- NTC-ISO 13289 Requisitos para la realización de **excursiones de Snorkelling.**
- NTC-ISO 24803 Requisitos **proveedores servicios buceo recreativo.**
- NTC-ISO 21101 **Sistema de gestión de seguridad turismo aventura.**
- NTC-6523 **Buenas prácticas de sostenibilidad** turismo **aventura.**
- GTC-0327 Directrices sobre el desarrollo de **especificaciones ambientales para establecimientos de alojamiento.**

ACTUALIZACIÓN NORMAS DE DESTINO Y PLAYAS

NTS-TS-001-1 de 2014

Destino turístico-Área turística. Requisitos de sostenibilidad.



Estándares del Consejo global de turismo sostenible (GSTC)

NTS-TS-001-2 de 2015

Playas turísticas. Requisitos de sostenibilidad.



Estándares bandera azul (blue flag)

DIFERENCIAS ENTRE NTS Y NTC - SOSTENIBILIDAD

NORMAS TÉCNICAS SECTORIALES	NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS
Son normas de servicio	Son normas de sistema de gestión
No alineadas con estándares internacionales	Basadas en estándares internacionales
No cuentan con una estructura de alto nivel	Diseñadas bajo la estructura de alto nivel de la ISO
Actividades desarticuladas, no bajo un enfoque por procesos	Enfoque basado en procesos, ciclo de mejora continua PHVA
No incluyen gestión del riesgo	Pensamiento basado en riesgos y oportunidades

A photograph of a waterfall in a dense forest. The water flows over several tiers of dark, moss-covered rocks. The surrounding vegetation is thick and green, with some brown leaves visible on the right side. The overall scene is serene and natural.

OFERTA INSTITUCIONAL

EJES DE ACCION DE CALIDAD



PROCESO CERTIFICACIÓN



Check in certificado 45 días desde la solicitud.

Otros esquemas de certificación: 90 días desde la auditoría.

Para consultar la totalidad de OEC acreditados en check in dirigirse a: <https://onac.org.co/directorio-de-acreditados/checkin-certificado/>

Para consultar la totalidad de OEC acreditados consultar la página: <https://onac.org.co/directorio-de-acreditados/>



MINISTERIO DE COMERCIO,
INDUSTRIA Y TURISMO

Promueve excelencia en la prestación de los servicios turísticos a. Es **una herramienta de promoción y reconocimiento.**

Resolución 0280 de 2018

SELLOS DISTINTIVOS



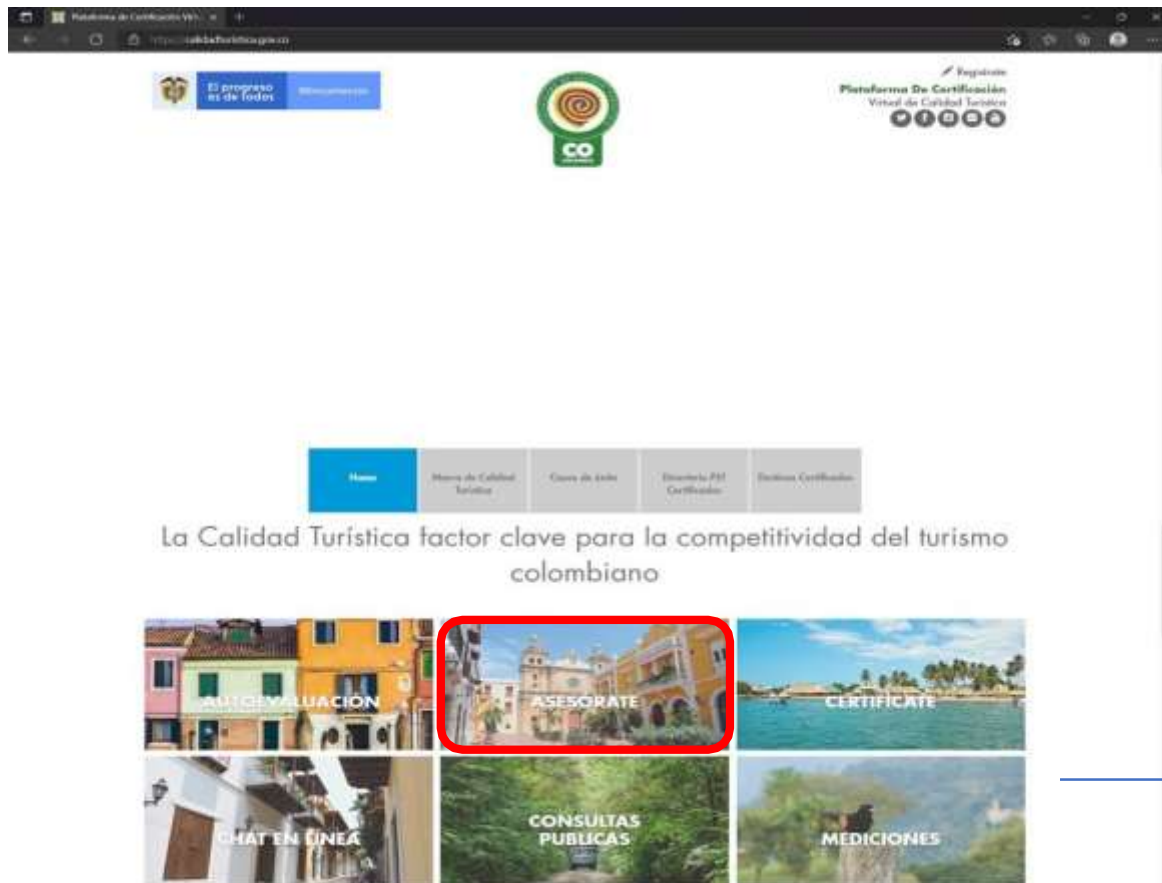
El objetivo del Sello Check In Certificado es **minimizar los riesgos, generar confianza y aumentar la competitividad**

Resolución 0576 de 2020



Acceda a las NTC – NTS y material de apoyo

Ingrese a:
<https://calidadturistica.gov.co/>



The screenshot shows the homepage of the website. At the top, there is a navigation bar with the text "El progreso es de todos" and "MIDCOMERCIO". The main header features the logo of the Ministry of Tourism and the text "Plataforma De Certificación Visual de Calidad Turística". Below this, there is a navigation menu with options: "Home", "Plan de Calidad Turística", "Cursos de Inicial", "Documento PBI Certificador", and "Estatutos Certificador". The main content area has the heading "La Calidad Turística factor clave para la competitividad del turismo colombiano". Below this heading is a grid of six image-based buttons: "AUTOEVALUACION", "ASESORATE" (highlighted with a red border), "CERTIFICATE", "CHAT EN LINEA", "CONSULTAS PUBLICAS", and "MEDICIONES".



Material de Apoyo: Turismo Sostenible

En este curso encontrará material de apoyo como videos, imágenes y documentos que le ayudarán a comprender ¿ Qué es el Turismo Sostenible?, ¿ Cuáles son las Normas Técnicas...
Ver más



Normas Técnicas Colombianas de Turismo Sostenible

En esta sección encontrará las nuevas Normas Técnicas Colo...
Ver más



GRACIAS

RENE OSWALDO MENDEZ PINZON
mendez@mincit.gov.co