

# POLÍTICA DE CALIDAD TURÍSTICA



MINCOMERCIO  
INDUSTRIA Y TURISMO

**FONTUR**   
COLOMBIA



**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



**MINCOMERCIO  
INDUSTRIA Y TURISMO**

# POLÍTICA DE CALIDAD TURÍSTICA

**Bogotá, D.C., 2016**

## POLÍTICA DE CALIDAD TURÍSTICA

**MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO**  
**VICEMINISTERIO DE TURISMO**

**Ministra de Comercio, Industria y Turismo**

Cecilia Álvarez-Correa Glen

**Viceministra de Turismo**

Sandra Victoria Howard Taylor

**Directora de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo**

Mary Amalia Vásquez Murillo

**Coordinador Grupo Calidad, Seguridad y Cooperación Internacional**

Luis Antonio Sarmiento Melo

### FOTOGRAFÍAS

**Fotografía Portada**

Andrés Lesmes. Bolívar. 2014. Concurso Revela Colombia

**Fotografías Contenido**

Giovanny Pulido. Bolívar. 2014. Concurso Revela Colombia

María Torres. Antioquia. 2014. Concurso Revela Colombia

Cecilia Ramírez. Boyacá. 2014. Concurso Revela Colombia

Miguel Calero. San Andrés y Providencia. 2014. Concurso Revela Colombia

**ISBN:** 978-958-99726-9-4

Bogotá, D.C., Colombia

2016

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. ANTECEDENTES .....</b>	<b>5</b>
<b>2. CONTEXTO .....</b>	<b>7</b>
<b>3. MARCO CONCEPTUAL .....</b>	<b>8</b>
<b>4. MARCO LEGAL .....</b>	<b>11</b>
<b>5. EJES TEMÁTICOS .....</b>	<b>16</b>
5.1 Calidad en los destinos turísticos .....	16
5.2 Calidad en los prestadores de servicios turísticos .....	16
<b>6. PRINCIPIOS .....</b>	<b>16</b>
<b>7. OBJETIVOS .....</b>	<b>17</b>
7.1 Objetivo general .....	17
7.2 Objetivos específicos .....	17
<b>8. LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA DE CALIDAD TURÍSTICA .....</b>	<b>17</b>
8.1 Normalización para prestadores y destinos turísticos .....	17
8.2 Certificación para prestadores de servicios turísticos y destinos turísticos .....	18
8.3 Generación de incentivos para promover la calidad en el sector .....	18
8.4 Promoción para generar una calidad turística .....	19
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>23</b>

## 1. ANTECEDENTES

En Colombia se adelantan una serie de iniciativas puntuales en cuanto al mejoramiento de las condiciones de prestación de servicios y actividades turísticas, así como en el manejo de sus destinos, todo lo cual permite la definición y el cumplimiento de requisitos que promuevan la calidad y la sostenibilidad del turismo en el país.

Dentro de este esfuerzo de fortalecer la calidad turística de Colombia para llegar a ser un destino turístico que compita eficientemente en los mercados, es importante resaltar algunos referentes que facilitan la continuidad de la gestión adelantada en este tema:

- Las orientaciones de la Ley 300 de 1996, Ley General de Turismo, que establecen que el tema de calidad turística será liderado y promovido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, articulado al Sistema Nacional de Calidad, propiciando la elaboración de normas técnicas y la certificación en calidad turística.
- En desarrollo de lo dispuesto en la Ley 300 de 1996, el Ministerio de Desarrollo Económico —hoy Ministerio de Comercio, Industria y Turismo— promovió la creación de Unidades Sectoriales de Normalización para cada subsector del sector turismo y con el apoyo del ICONTEC como Organismo Nacional de Normalización, se han elaborado a la fecha 59 Normas Técnicas Sectoriales y una Guía Técnica Sectorial, a saber:
  - 12 de alojamiento y hospedaje, 11 de establecimientos gastronómicos, 10 de guías de turismo, 15 de agencias de viajes, 2 de tiempo compartido y 9 de turismo sostenible y una guía técnica para tiempo compartido; herramientas que han permitido posicionar a Colombia como uno de los países de mayor avance en Latinoamérica, en materia de calidad turística.
- La consulta regional sobre normas y sistemas de calidad en turismo, de la Organización Mundial del Turismo, realizada en Bogotá, Colombia, en 2006, con el fin de generar conocimiento e intercambio de experiencias entre los actores, en el tema de calidad turística, con miras a la armonización de normas que faciliten el comercio internacional de servicios turísticos.
- El establecimiento del programa de calidad turística “Hazlo con Calidad”, que busca el fortalecimiento de la gestión de la calidad al interior de las empresas

[Fotografía de María Torres]. (Antioquia. 2014). Concurso Revela Colombia

turísticas, brindando apoyo para implementar estándares definidos en las normas técnicas sectoriales, tanto en las empresas, como en los trabajadores del sector, con el fin de lograr la implementación de estándares y competencias que garanticen la calidad de los servicios ofrecidos a los turistas.

- La creación y posicionamiento de la marca de certificación de “Calidad Turística” para Colombia, como herramienta de promoción y reconocimiento para los procesos de certificación de empresas y destinos turísticos del sector. Esta marca, de propiedad del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, se ha posicionado como una herramienta informativa y comercial para diferenciar servicios turísticos que comparativamente presenten un mejor desempeño y promueva en el turista un cambio hacia el consumo de servicios turísticos de óptima calidad.
- Como resultado del trabajo conjunto entre los sectores públicos, privado y la academia, a la fecha, se cuenta con 526 prestadores de servicios turísticos, 3 destinos turísticos y 2 playas certificados en calidad turística.
- La articulación con el Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, en los procesos de normalización y certificación, así como la estructuración de contenidos educativos en la formación para el turismo.
- El desarrollo de esquemas de certificación para turismo por parte del SENA y las certificadoras como aspecto fundamental para mejorar la competitividad del talento humano, de los prestadores de servicios turísticos y de los destinos.
- El desarrollo de aspectos de normalización en materia de turismo en el ámbito andino, propuestos por Colombia a través del Comité Andino de Autoridades de Turismo, CAATUR, de manera que se inicien las acciones tendientes a la armonización de estos marcos normativos, en el contexto de la libertad del comercio de servicios turísticos existentes en el ámbito andino.
- La prestación de asistencia técnica en materia de calidad turística, ofrecida por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia a sus homólogos en el ámbito regional, en el contexto de sus acciones de cooperación internacional sectorial.
- La activa participación de Colombia, como miembro de la ISO, a través del ICONTEC, en el Comité Mundial de Turismo de la ISO/TC 228, donde se ha logrado proyectar los avances obtenidos en calidad turística nacional, en el contexto internacional.

- El Plan Sectorial de Turismo 2007- 2010 “Colombia, destino turístico de clase mundial”, que identificó como una de las principales estrategias el mejoramiento y consolidación de la competitividad, incluyendo la calidad de los prestadores, de los destinos y de los productos turísticos.
- La Política de Competitividad Turística “El desafío para alcanzar un turismo de clase mundial”, en cuyos lineamientos hace referencia al mejoramiento de la calidad y sostenibilidad de los servicios y destinos turísticos y establece que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, a través del Viceministerio de Turismo, formulará una política específica en materia de calidad turística.
- El Plan Sectorial de Turismo 2010-2014 “Turismo: factor de prosperidad para Colombia”, que identificó como uno de sus objetivos específicos “mejorar la calidad de los servicios y destinos turísticos ofrecidos a los turistas nacionales y extranjeros.”

## 2. CONTEXTO

Considerando las dinámicas y tendencias actuales del sector turismo, es necesario generar políticas y acciones que permitan mejorar su calidad en cuanto a las condiciones en la prestación de los servicios turísticos y la gestión de los destinos. Esta variable se presenta como un elemento de suma importancia en virtud del impacto que tiene en el sector y en general en el desarrollo económico del país, por lo tanto, representa un elemento ineludible en el momento de la fijación de la agenda de prioridades que dan origen a la política pública sectorial de turismo.

En efecto, el mejoramiento de la calidad de los servicios turísticos es un factor de vital importancia para desarrollar la competitividad del sector, optimizando las ventajas comparativas y trabajando en la construcción de las ventajas competitivas que permitirán aumentar el consumo turístico en el país. Del mismo modo, la calidad, entendida como un “juicio efectuado por alguien en relación con otro o en relación con cualquier cosa”<sup>1</sup> es imprescindible en el momento de realizar una valoración de la situación del turismo de un país respecto de los demás, pues aquellos análisis no se basan en meras consideraciones de carácter cuantitativo sino también de carácter cualitativo.

En otros términos, la importancia de un país en el sector turístico no está determinada simplemente por el número de turistas que llegan a su territorio sino también por las percepciones generales que asume el turista respecto del lugar al que asistió.

<sup>1</sup> OBSERVATOIRE DE TOURISME WALLONEN. Les dossiers de l’observatoire N° 2. [Documento en línea] [http://observatoire.tourisme.wallonie.be/apps/spip/IMG/pdf/dossier\\_OTW\\_Qualite.pdf](http://observatoire.tourisme.wallonie.be/apps/spip/IMG/pdf/dossier_OTW_Qualite.pdf).

La calidad del turismo es entendida por la Organización Mundial del Turismo, OMT, como el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas del consumidor en materia de producto y servicio, a un precio aceptable, de conformidad con las condiciones contractuales objeto de un acuerdo mutuo y las determinantes subyacentes de la calidad que son la seguridad, la protección, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de la actividad turística.<sup>2</sup>

Ahora bien, el reto de esta política es consolidar los procesos de calidad tanto para prestadores de servicios turísticos como para los destinos, por lo tanto, se deben implementar estrategias de difusión de las normas técnicas sectoriales, así como de los procesos de certificación por parte del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, y las Unidades Sectoriales de Normalización.

El hecho de dar a conocer los beneficios que implica la implementación de los estándares de calidad despertaría un interés particular en los prestadores de servicios turísticos y destinos, puesto que los procesos de calidad no solo deben contemplarse desde la perspectiva económica sino también desde la perspectiva administrativa y ambiental, dado que la calidad implica una mejora en el proceso administrativo de la organización y la reducción de los impactos ambientales donde desarrolle sus operaciones.

Teniendo presente la importancia que representa la calidad para el desarrollo del turismo, se requiere determinar cuáles serán los ejes estratégicos de política pública que permitirán fortalecer las ventajas competitivas de Colombia.

### 3. MARCO CONCEPTUAL

Para efectos de la Política de Calidad Turística, se acogerán las siguientes definiciones:

- **Acreditación:** Procedimiento mediante el cual se reconoce la competencia técnica y la idoneidad de organismos de certificación e inspección, laboratorios de ensayos y de metrología para que lleven a cabo sus actividades.
- **Autorización:** Instrumento jurídico en virtud del cual el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo faculta a un organismo de certificación debidamente acreditado para que otorgue el derecho de uso de la Marca de Certificación de Calidad Turística.

<sup>2</sup> OMT. Mejora de la Competitividad, Calidad, Inversión, Comercio, Salud y Seguridad. [Documento en línea] [http://www.unwto.org/quality/index\\_s.php](http://www.unwto.org/quality/index_s.php).

- **Calidad:** Propiedad o conjunto de características inherentes a un producto o servicio, que cumple con los requisitos establecidos y permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros de su especie.
- **Certificación de calidad:** Distintivo o herramienta informativa y comercial para diferenciar, frente al consumidor como con la competencia, servicios turísticos que comparativamente presenten un mejor desempeño.
- **Certificación:** Procedimiento mediante el cual una tercera parte da constancia por escrito o por medio de un sello de conformidad, que un producto, un proceso o un servicio cumple con los requisitos contenidos en el reglamento técnico.
- **Comité técnico:** Comisión integrada por representantes de los gremios del sector turístico, de la academia, delegados del gobierno; de prestadores de servicios turísticos y organizaciones relacionadas con el sector; usuarios y expertos para garantizar la representación de todos los intereses en el proceso de normalización.
- **Consulta pública:** Período de dos (2) meses durante el cual se somete a la opinión de los interesados, los proyectos de normas y guías técnicas sectoriales que se encuentran en estudio en los Comités Técnicos de Normalización.
- **Destino turístico:** Unidad de planificación y gestión del territorio que, como espacio geográfico delimitado, define imágenes y percepciones determinantes de su competitividad en el mercado turístico. El destino turístico se caracteriza por la presencia de atractivos, infraestructura básica, planta turística, superestructura y demanda, como conjunto de bienes y servicios turísticos ofrecidos al visitante o turista por diversos grupos humanos, tales como la comunidad local.
- **Marca de certificación de calidad turística:** Marca de certificación, reconocida por la Superintendencia de Industria y Comercio que puede portar una empresa o entidad que cumpla con los requisitos establecidos en el reglamento de uso respectivo.
- **Metrología:** Ciencia que incluye todos los aspectos teóricos y prácticos relativos con las mediciones, cualquiera que sea la incertidumbre, en cualquier campo de la ciencia o la tecnología.
- **Norma internacional:** Documento emitido por una organización internacional de normalización y que está a disposición del público.

- Norma técnica colombiana, NTC: Norma técnica aprobada y adoptada por el Organismo Nacional de Normalización.
- Norma técnica sectorial: Documento normativo voluntario, elaborado por consenso, aprobado y publicado por un organismo reconocido; establece especificaciones y procedimientos para asegurar que un material, producto o servicio es adecuado para el propósito y desempeño previstos.
- Norma técnica: Documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que suministra para uso común y repetido reglas, directrices y características para las actividades o sus resultados, encaminadas al logro del grado óptimo de orden en un contexto dado. Las normas técnicas se deben basar en los resultados consolidados de la ciencia, la tecnología y la experiencia, y sus objetivos deben ser el beneficio óptimo para la comunidad.
- Normalización: Actividad colectiva que establece en relación con problemas actuales o potenciales soluciones para aplicaciones repetitivas y comunes, con el objeto de lograr un grado óptimo de orden en un contexto dado.
- Organismo de acreditación: Entidad gubernamental que acredita y supervisa los organismos de certificación, los laboratorios de pruebas y ensayo y de metrología que hagan parte del sistema nacional de normalización, certificación y metrología.
- Organismo de certificación: Entidad imparcial, pública o privada, nacional, extranjera o internacional, que posee la competencia y la confiabilidad necesarias para administrar un sistema de certificación, atendiendo a los intereses generales.
- Organismo de inspección: Organismo que ejecuta servicios de inspección a nombre de un organismo de certificación.
- Organismo Nacional de Acreditación de Colombia, ONAC: Corporación de carácter privado, sin fines de lucro, que tiene como objeto la acreditación de organismos de evaluación, de acuerdo con la normatividad aplicable tanto nacional como internacionalmente.
- Organismo nacional de normalización: Entidad reconocida por el Gobierno Nacional cuya función principal es la elaboración, adopción y publicación de las normas técnicas nacionales y la adopción como tal de las normas elaboradas por otros entes. En efecto, el Instituto Colombiano de Normas Técnicas, ICONTEC, es el Organismo Nacional de Normalización.

- Reglamento técnico: Reglamento de carácter obligatorio, expedido por la autoridad competente, con fundamento en la ley, que suministra requisitos técnicos, bien sea directamente o mediante referencia o incorporación del contenido de una norma nacional, regional o internacional, una especificación técnica o un código de buen procedimiento.
- Sostenibilidad: Enfoque de desarrollo que se fundamenta en una visión de largo plazo y en la armonización entre crecimiento económico y conservación. Contempla tres dimensiones: la ambiental, la sociocultural y la económica.
- Unidades Sectoriales de Normalización, USN: Entidad reconocida por el Organismo Nacional de Normalización, de acuerdo con las directrices fijadas por el Decreto 2269 de 1993, que tiene como función la preparación de normas propias de un sector, dentro de los parámetros internacionales establecidos para esta actividad, con la posibilidad de ser sometidas al proceso de adopción y publicación de la NTC, ante el Organismo Nacional de Normalización.

#### 4. MARCO LEGAL

Las siguientes disposiciones constituyen las bases sobre las cuales las instituciones y los diferentes actores públicos, privados y la comunidad, construyen y determinan el alcance, la integridad y la naturaleza de la participación en la presente política:

- La Constitución Política de Colombia, que en el marco del ejercicio de los derechos colectivos y del ambiente, en el Artículo 78, establece que “la ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización. Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios.”<sup>3</sup>
- La Decisión 486 de 2000 de la Comunidad Andina, donde se estableció el Régimen Común Sobre Propiedad Industrial, en cuyo Artículo 185 y subsiguientes se adoptan disposiciones respecto de las marcas de certificación.
- La Ley 300 de 1996, que establece en su Artículo 69, que el Ministerio de Desarrollo Económico –hoy Ministerio de Comercio, Industria y Turismo– fomentará el mejoramiento de la calidad de los servicios turísticos prestados a la comunidad

<sup>3</sup> COLOMBIA. Constitución Política de Colombia. Bogotá D.C., 1991.

y que para tal efecto promoverá la creación de Unidades Sectoriales de Normalización con cada uno de los subsectores turísticos.

En cumplimiento del anterior mandato, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo promovió la creación de las unidades sectoriales de los subsectores de establecimientos de alojamiento y hospedaje, agencias de viajes, establecimientos de la industria gastronómica, guías de turismo, tiempo compartido y turismo sostenible, las cuales han desarrollado normas técnicas sectoriales para cada uno de los mencionados subsectores.

- La Ley 1101 de 2006, por la cual se reforma la Ley 300 de 1996 y crea en su Artículo 4, el impuesto con destino al turismo como inversión social “mediante la promoción y el fortalecimiento de la competitividad que comprende la capacitación y la calidad turística”.<sup>4</sup>
- El Decreto 2269 de 1993, a través del cual se crea el Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología con el objetivo de promover en los mercados la seguridad, la calidad y la competitividad del sector productivo o importador de bienes y servicios y proteger los intereses de los consumidores.

En este contexto, las instituciones y los organismos que realizan actividades vinculadas a la acreditación, metrología, normalización, calidad industrial y certificación de conformidad, deberían hacer parte de dicho sistema.

- El Decreto Ley 210 de 2003, que establece las funciones del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, dentro de las que se encuentran: formular las políticas para la regulación del mercado; normalización y evaluación de la conformidad, calidad y promoción de la competencia; protección del consumidor y propiedad industrial, y formulación y adaptación de la política, planes, programas y reglamentos de normalización.

Así mismo, el numeral 3 del Artículo 28 del mencionado Decreto Ley, establece como función de la Dirección de Regulación del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, dirigir el Sistema Nacional de Normalización, Acreditación, Certificación y Metrología, formular, coordinar y elaborar los estudios en esas materias y realizar las gestiones necesarias para su desarrollo y reconocimiento nacional e internacional.

<sup>4</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1101 (22 de noviembre de 2006) Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 - Ley General del Turismo y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial. Bogotá D.C., 2006.

- El Decreto 2785 de 2006, que crea la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo del Viceministerio de Turismo, en la estructura del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, denotando la importancia que tiene este tema de la calidad en la definición de la política pública para el sector y le asignó funciones en materia de calidad y certificación turística.
- El Decreto 3257 de 2008, por el cual se modifica parcialmente el Decreto 2269 de 1993, cambiando la denominación del Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología, SNNCM por Subsistema Nacional de la Calidad, SNCA, el cual será un subsistema del Sistema Administrativo Nacional de Competitividad, SNC, creado mediante Decreto 2828 de 2006. Así como establece la composición de dicho Subsistema y crea la Comisión Intersectorial de la Calidad.
- El Documento CONPES 3446 de 2006, que dicta los lineamientos para una política nacional de la calidad y propone acciones en materia de reorganización del marco institucional existente del Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología; el fortalecimiento de las actividades de expedición de reglamentos técnicos, normalización, acreditación, designación, evaluación de la conformidad y metrología, así como las acciones que permitan obtener el reconocimiento internacional del Subsistema Nacional de la Calidad.
- Las Resoluciones 0657 de 2005 y 2322 de 2006 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, por las cuales se reglamenta la categorización por estrellas de los establecimientos hoteleros o de hospedaje que prestan sus servicios en Colombia, con base en la norma técnica sectorial respectiva.
- La Resolución 0650 de 2008 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, por medio de la cual se reglamenta el uso de la Marca de Certificación de Calidad Turística para la promoción de servicios y destinos turísticos que cumplan con las condiciones señaladas en dicho acto administrativo. La norma establece como marca, el símbolo gráfico de calidad turística, que está inspirado en el “sol muisca de Colombia para el mundo” y que fue el ícono de la promoción turística del país.
- Decreto 4738 del 15 de diciembre de 2008, se asigna la función de acreditación de los Organismos de Certificación de conformidad con su Artículo 3º, al Organismo Nacional de Acreditación, ONAC, corporación de carácter privado, de naturaleza mixta, sin ánimo de lucro, constituida mediante documento privado del 20 de noviembre de 2007, que tiene como objeto la acreditación de los

organismos de evaluación de la conformidad que hagan parte del Subsistema Nacional de la Calidad, en cumplimiento de los compromisos establecidos en el documento CONPES 3446 "Lineamientos para una Política Nacional de la Calidad".

- Acto constitutivo del 20 de noviembre de 2007 se designa el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia, ONAC, como una corporación de carácter privado, que tiene como objeto la acreditación de los organismos de evaluación de la conformidad, de acuerdo con la normatividad aplicable, con carácter internacional y nacional.
- La ley 1558 de 2012, Artículo 1, determina el objeto de la ley, el cual es el fomento, el desarrollo, la promoción, la competitividad del sector y la regulación de la actividad turística, a través de los mecanismos necesarios para la creación, conservación, protección y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos nacionales, resguardando el desarrollo sostenible y sustentable y la optimización de la calidad, estableciendo los mecanismos de participación y concertación de los sectores público y privado en la actividad.
- La ley 1558 de 2012, Artículo 5, respecto a la calidad turística, por medio de la cual se determina que 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.
- Resolución 3860 de 2015 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo "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" que deroga las Resoluciones 0405 de 2014 y 0148 de 2015.



[Fotografía de Giovanni Pulido]. (Bolívar. 2014). Concurso Revela Colombia

## 5. EJES TEMÁTICOS

### 5.1 Calidad en los destinos turísticos

El desarrollo de la gestión en los destinos turísticos, debe acogerse a parámetros de calidad con un enfoque en la sostenibilidad, en sus tres ámbitos. En consecuencia, la política debe otorgar las herramientas para avanzar y fortalecer los procesos de normalización y certificación turística.

### 5.2 Calidad en los prestadores de servicios turísticos

Esta política tiene como propósito fomentar los procesos de difusión e implementación de las normas técnicas sectoriales y de las certificaciones de calidad turística en los prestadores de servicios turísticos.

## 6. PRINCIPIOS

- **Diferenciación:** en función de la cual la certificación en calidad turística permite posicionar los destinos y prestadores de servicios turísticos, en los mercados nacionales e internacionales.
- **Corresponsabilidad:** en función de asumir la calidad como la responsabilidad conjunta de los diferentes actores e instituciones relacionados con el turismo.
- **Coordinación:** en función de realizar acciones en materia de calidad turística, mediante las cuales las entidades públicas, privadas y la academia, asuman responsabilidades en el sector turismo para trabajar de manera coordinada.
- **Eficacia:** en función de realizar acciones de alto impacto que contribuyan a la progresiva obtención de avances en materia de calidad.
- **Participación:** en función de promover la vinculación en la toma de decisiones de las partes interesadas, en materia de calidad turística.
- **Sostenibilidad:** en función de promover el desarrollo, mediante la armonización del crecimiento económico, el respeto al medio ambiente y los aspectos socioculturales.

## 7. OBJETIVOS

### 7.1 Objetivo general

Mejorar los niveles de calidad en la prestación de los servicios turísticos, al generar una cultura de excelencia en los prestadores de servicios turísticos y destinos, como estrategia para posicionar a Colombia como un destino diferenciado, competitivo y sostenible.

### 7.2 Objetivo específicos

- Promover los procesos de normalización, a través de las Unidades Sectoriales de Normalización, de cada uno de los subsectores del sector turístico colombiano.
- Promover los procesos de certificación en calidad turística para destinos y prestadores de servicios turísticos.
- Propiciar la excelencia en el sector turístico, a través de incentivos para prestadores y destinos que logren avances en esta materia.
- Fomentar y promover entre los turistas nacionales y extranjeros, así como entre los actores externos al sector, una cultura de consumo de servicios turísticos de calidad.

## 8. LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA DE CALIDAD TURÍSTICA

### 8.1 Normalización para prestadores y destinos turísticos

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo promoverá acciones a través de las Unidades Sectoriales de Normalización, que llevarán a identificar las necesidades de los prestadores de servicios turísticos y destinos turísticos, así como la normalización turística y su difusión. En este sentido se adelantarán las siguientes acciones:

- Identificar las necesidades en materia de normalización para los subsectores del turismo que lo requieran.
- Actualizar las Normas Técnicas Sectoriales, de acuerdo con las nuevas tendencias del mercado.
- Promover ante las Unidades Sectoriales de Normalización el diseño de Guías Técnicas Sectoriales que se constituyan en una herramienta de apoyo para

la implementación de las Normas Técnicas Sectoriales para prestadores de servicios turísticos y destinos turísticos.

- Adelantar procesos de difusión de las Normas Técnicas Sectoriales.
- Impulsar en el ámbito regional procesos de homologación de las Normas Técnicas Sectoriales.

## 8.2 Certificación para prestadores de servicios y destinos turísticos

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo promoverá los procesos de certificación en calidad turística para prestadores de servicios turísticos y destinos turísticos, a través de las siguientes acciones:

- Brindar asistencia técnica para prestadores de servicios turísticos y destinos turísticos, a través de jornadas de sensibilización y talleres en las diferentes regiones del país.
- Concertar con el Organismo Nacional de Acreditación, las competencias y perfiles para los procesos de certificación.
- Fortalecer los canales de comunicación con los organismos de certificación o inspección en materia de turismo, a través de reuniones periódicas que permitan hacer seguimiento a los procesos de certificación a cargo de cada una de ellas.
- Apoyar al Organismo Nacional de Acreditación en la formulación de criterios y requisitos técnicos de turismo exigidos a los organismos de evaluación de la conformidad.
- Ejercer control en la aplicación y buen uso de la marca de calidad turística, mediante visitas a los prestadores de servicios turísticos y destinos turísticos, así como a través de los convenios suscritos con los organismos acreditados por el Organismo Nacional de Acreditación, ONAC.
- Promover la certificación del SENA como organismo de acreditación en el ámbito de sus competencias en materia de turismo.

## 8.3 Generación de incentivos para promover la calidad en el sector

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo adelantará acciones que incentiven a los

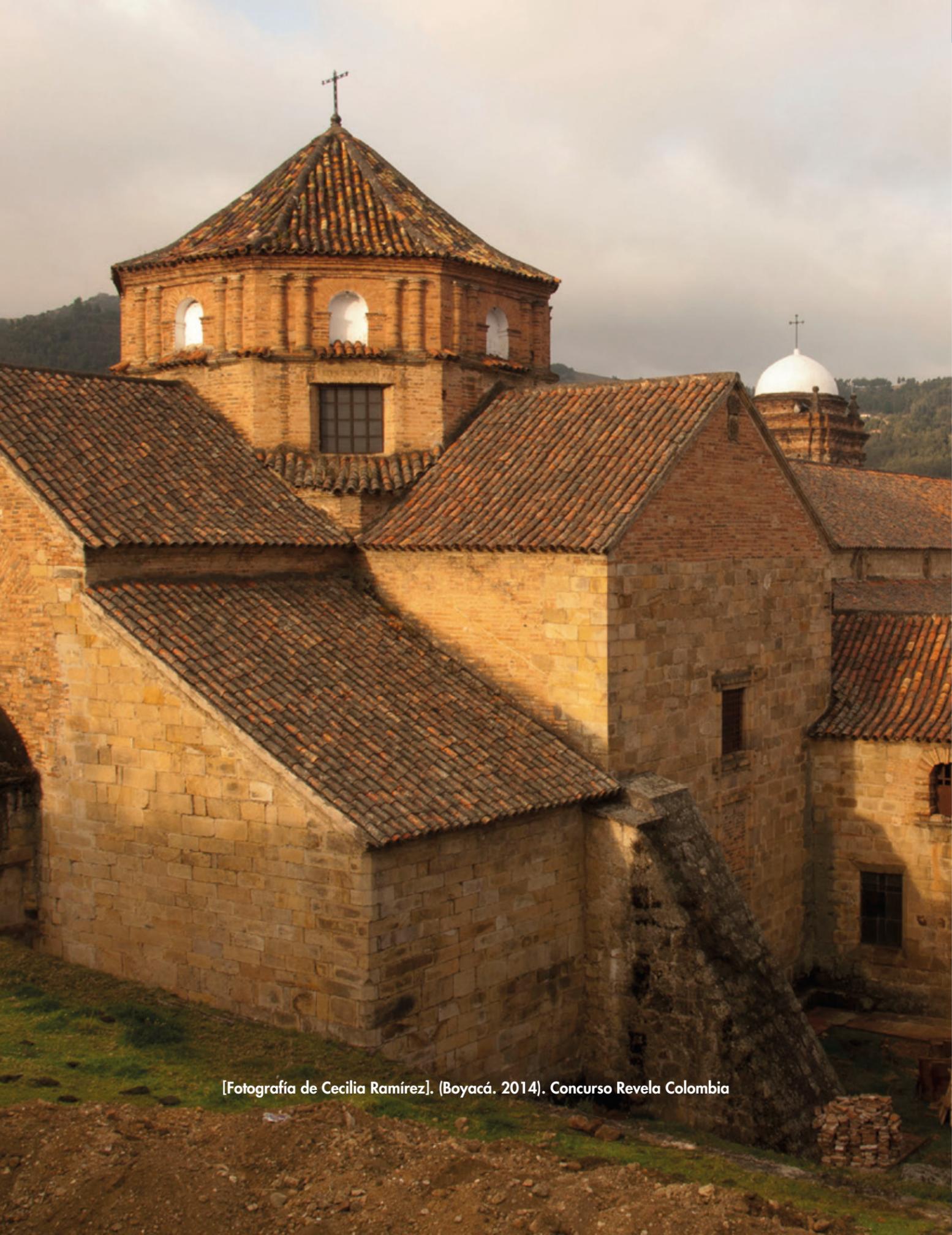
prestadores de servicios turísticos y destinos turísticos certificados, con el fin de promover el proceso de certificación en calidad turística.

- Fortalecer el apoyo a los prestadores de servicios turísticos a través de la modificación del “Manual para la destinación de recursos y presentación de proyectos” del Fondo Nacional de Turismo “FONTUR”, adicionando que grupos de cinco o más prestadores de servicios turísticos pueden presentar proyectos a dicho fondo.
- Gestionar la creación del Premio Nacional de Calidad Turística.
- Promover la participación especial de destinos turísticos y prestadores de servicios turísticos certificados, en ferias y eventos nacionales e internacionales.
- Promover la participación especial de destinos turísticos y prestadores de servicios turísticos certificados, en ruedas de negocios y otros mecanismos de promoción en los mercados nacionales e internacionales.

## 8.4 Promoción para generar una cultura de calidad turística

Dada la importancia de la generación de una cultura de calidad turística, se proponen las siguientes acciones:

- Fomentar y promover entre los turistas nacionales y extranjeros, así como entre los actores externos al sector, una cultura de consumo de servicios turísticos de calidad a través de jornadas de sensibilización a cargo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y las Unidades Sectoriales de Normalización.
- Diseñar y ejecutar campañas de promoción para dar a conocer los destinos y prestadores de servicios turísticos certificados en los mercados nacionales e internacionales.



[Fotografía de Cecilia Ramírez]. (Boyacá. 2014). Concurso Revela Colombia

### POLÍTICA DE CALIDAD TURÍSTICA

**OBJETIVO GENERAL :** Mejorar los niveles de calidad en la prestación de los servicios turísticos, al generar una cultura de excelencia en los prestadores de servicios turísticos y destinos, como estrategia para posicionar a Colombia como un destino diferenciado, competitivo y sostenible.

TEMÁTICA	NORMALIZACIÓN	CERTIFICACIÓN	INCENTIVOS	PROMOCIÓN DE CALIDAD
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO</b>	<p><b>1.</b> Promover el proceso de normalización a través de las Unidades Sectoriales de Normalización, en cada uno de los subsectores que lo componen.</p>	<p><b>2.</b> Promover los procesos de certificación en calidad turística para destinos y prestadores de servicios turísticos.</p>	<p><b>3.</b> Propiciar la excelencia en el sector turístico a través de incentivos para prestadores y destinos que logren avances en esta materia.</p>	<p><b>4.</b> Fomentar y promover entre los turistas nacionales y extranjeros, así como entre los actores externos al sector, una cultura de consumo de servicios turísticos de calidad.</p>
<b>LINEAMIENTO</b>	<p><b>1.</b> Normalización</p> <p><b>a)</b> Identificar las necesidades en materia de normalización para los subsectores del turismo que lo requieran.</p>	<p><b>2.</b> Certificación</p> <p><b>a)</b> Brindar asistencia técnica para prestadores de servicios turísticos y destinos turísticos, a través de jornadas de sensibilización y talleres en las diferentes regiones del país.</p>	<p><b>3.</b> Generación de incentivos</p> <p><b>a)</b> Fortalecer el apoyo a los prestadores de servicios turísticos a través de la modificación del "Manual para la Destinación de Recursos y Presentación de Proyectos del Fondo Nacional de Turismo, adicionando que grupos de cinco o más prestadores de servicios turísticos pueden presentar proyectos a dicho fondo.</p>	<p><b>4.</b> Cultura de la calidad turística</p> <p><b>a)</b> Fomentar y promover entre los turistas nacionales y extranjeros, así como entre los actores externos al sector, una cultura de consumo de servicios turísticos de calidad, a través de jornadas de sensibilización a cargo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y las Unidades Sectoriales de Normalización.</p>
<b>ACCIONES</b>	<p><b>b)</b> Actualizar las Normas Técnicas Sectoriales, de acuerdo con las nuevas tendencias del mercado.</p>	<p><b>b)</b> Concertar con el Organismo Nacional de Acreditación, las competencias y perfiles para los procesos de certificación.</p>	<p><b>b)</b> Gestionar la creación del Premio Nacional de Calidad Turística.</p>	<p><b>b)</b> Diseñar y ejecutar campañas de promoción orientadas para dar a conocer los destinos y prestadores de servicios turísticos certificados en los mercados nacionales e internacionales.</p>





# TODOS POR UN NUEVO PAÍS

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



MINCOMERCIO  
INDUSTRIA Y TURISMO

**FONTUR**  
COLOMBIA

