

CALIDAD: PROCESO DECISIVO PARA LA COMPETITIVIDAD DEL TURISMO COLOMBIANO

POLÍTICA DE CALIDAD TURÍSTICA

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO DIRECCIÓN DE TURISMO

Calidad: Proceso decisivo para la competitividad del turismo colombiano

1. Antecedentes

- Calidad: prioridad para la competitividad
- Calidad en la construcción de la visión 2020 del turismo en Colombia
- Calidad en el Plan sectorial de turismo 2003 – 2006 “Turismo para un nuevo país”

Calidad: Prioridad para la competitividad

- Concepto de calidad es transversal en acciones de política turística.
- Calidad como responsabilidad de todos los actores del turismo.
- Calidad como factor de competitividad para las empresas y destinos turísticos.

Calidad en la construcción de la visión 2020 del turismo colombiano

- Sector competitivo en productos y destinos (diferenciación y calidad).
- Relación armónica nación-región.
- Sectores públicos nacional y local generarán condiciones óptimas para el sector empresarial.
- Cadena de valor sector privado y público.
- Recurso humano niveles de calidad, bilingüe, formación según necesidades del mercado.
- Investigación y desarrollo tecnológico aplicado.
- Análisis económico y estadístico turismo como soporte de decisiones.
- Cultura turística consolidada.
- Regiones especializadas en productos.
- Competitividad en turismo náutico, de cruceros, temático y termalismo.
- Elemento transversal para los factores en la construcción de la visión sectorial
- Criterio fundamental para la gestión turística e interacción de los actores turísticos
- Integrada como aspecto de la cultura del sector
- Factor de especialización de la oferta turística.
- Aspecto prioritario en el diseño del producto turístico

Plan sectorial de turismo. Ejes temáticos

- Destinos turísticos competitivos.
- Infraestructuras de buena calidad.
- Seguridad para los viajeros.
- Fuerza empresarial eficiente.
- Conocimiento de los mercados y promoción en torno a productos prioritarios
- Formación, capacitación y cultura del turismo.
- Información oportuna para la toma de decisiones.
- Cooperación internacional.
- Financiación e incentivos.



2. 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 y competitivo en los

mercados Turísticos

3. Líneas estratégicas. Calidad en los destinos turísticos

- Diseño y aplicación de un modelo de indicadores de sustentabilidad turística
- Aplicación del concepto del certificado de calidad turística a destinos
- Desarrollo de planes de excelencia turística, como modelos de gestión turística integrada en los destinos.

Modelo de Indicadores de Sustentabilidad para el Turismo, en los destinos colombianos: Incluirá variables ambientales, aspectos relacionados con las comunidades, la economía y la cultura de los destinos turísticos.

- Análisis de propuestas de indicadores elaboradas por organizaciones nacionales e internacionales.
- Programa de formulación de Indicadores para el Turismo, en diferentes destinos tipo, con la participación de expertos y actores locales.
- Articulación de un modelo participativo que fomente la aportación de los actores locales y que propicie acuerdos de concertación para su aplicación.
- Seguimiento permanente.

Calidad en los prestadores de servicios turísticos.

- Promover la normalización del sector a través de las Unidades Sectoriales de Normalización, USN
- Liderar los procesos de certificación turística en los prestadores de servicios.

Calidad en los prestadores de servicios turísticos. Normalización.

- Apoyo en la definición de estándares para procesos de empresas y competencias laborales del recurso humano del sector
- Normativa concertada con sector privado, consensuada, autorregulada por el sector empresarial, • Aplicación voluntaria, compatible con procesos de cada subsector y sistemas de gestión de calidad
- Desarrollo de normativa transversal para el sistema de gestión de calidad de las empresas del sector.

USN ACTUALES

- USN DE COTELCO
- USN DEL CONSEJO PROFESIONAL DE GUIAS DE TURISMO
- USN DE ACODRES
- USN DEL CONSEJO PROFESIONAL DE AGENTES DE VIAJES
- USN de TIEMPO COMPARTIDO – Astiempo

En proceso de conformación la USN de TURISMO SOSTENIBLE, con la Universidad TURISMO SOSTENIBLE, con la Universidad Externado de Colombia Externado de Colombia.

Normas técnicas sectoriales Unidad Sectorial de Normalización de Agencias de Viajes

Calidad de los servicios

1. Reservas en agencias de viajes
2. Atención al cliente en agencias de viajes
3. Infraestructura en agencias de viajes
4. Diseño de paquetes turísticos en agencias de viajes.

Competencias laborales

5. Asesoría y venta de servicios y paquetes turísticos
6. Gestión comercial en agencias de viajes
7. Gestión administrativa en agencias de viajes
8. Gestión financiera en agencias de viajes, en proceso de elaboración.

Normas técnicas sectoriales Unidad Sectorial de Normalización de Guías de turismo

Competencias laborales:

1. Prestación del servicio de guianza de acuerdo con lo requerido por el usuario.
2. Control del desarrollo de los programas según objetivos propuestos
3. Preparación de las actividades a desarrollar de acuerdo con lo contratado con el usuario y
4. Realización de procesos básicos para la prestación del servicio.

Normas técnicas sectoriales Unidad Sectorial de Normalización de Guías de turismo

Competencias laborales:

5. Conducción de grupos en recorridos ecoturísticos.
6. Conducción de grupos en recorridos guiados en museos.
7. Conducción de grupos en recorridos de buceo a pulmón.
8. Conducción de grupos en recorridos de buceo con tanque
9. Conducción de grupos en recorridos guiados en alta montaña

Normas técnicas sectoriales Unidad Sectorial de Normalización de Cotelco

Competencias laborales:

1. Realización de actividades básicas para la prestación del servicio.
2. Información a clientes, atención de sugerencias y reclamaciones de acuerdo a políticas de servicio.
3. Prestación de servicio de recepción y reservas conforme a manuales existentes.
4. Atención del área de conserjería de acuerdo al manual de procedimientos.
5. Manejo de valores e ingresos relacionados con la operación del establecimiento.

Calidad de los servicios:

6. Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje - Categorización por estrellas de hoteles.
7. Requisitos de planta y servicios para posadas turísticas.

Normas técnicas sectoriales Unidad Sectorial de Normalización de Acordes

Competencias laborales:

1. Preparación de alimentos de acuerdo con la orden de producción.
2. Servicio a los clientes de acuerdo con estándares establecidos.

3. Control en el manejo de materia prima e insumos en el área de producción de alimentos conforme a requisitos de calidad.
4. Manejo de recursos cumpliendo las variables definidas por la empresa
5. Coordinación de la producción de acuerdo con los procedimientos y estándares establecidos.

Calidad de los servicios:

1. Infraestructura básica en establecimientos de la industria gastronómica
2. Categorización por tenedores de restaurantes y establecimientos de gastronomía

Calidad en los prestadores de servicios turísticos. Certificación

- Promoción de los procesos de certificación turística - Programa “Vive Colombia: Hazlo por ella”
- Control de certificadoras de calidad del sector turístico
- Gestión de la certificación de calidad para el sector.

Programa de calidad turística “Vive Colombia: Hazlo por ella”

Estrategia de promoción de la certificación de calidad turística como aspecto fundamental para promover la eficiencia del sector, incrementar la competitividad, mejorar la calidad de los servicios y elevar la rentabilidad de las empresas turísticas, así como las habilidades y destrezas del personal que presta servicios turísticos.

Estrategias

1. Implementar herramientas para mejorar la calidad en las empresas turísticas
2. Impulsar la promoción de las empresas turísticas, a través de la certificación de calidad.
3. Facilitar el acceso a esquemas de financiamiento.
4. Fortalecer los mecanismos de certificación de competencias laborales del recurso humano del sector.

Integración programas apoyo calidad empresarial

1. Fondo Nacional de Productividad y Competitividad
2. Fondo Colombiano de Modernización y Desarrollo Tecnológico de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas FOMIPYME
3. Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA - Programa Nacional de Aseguramiento y Certificación de la Calidad (PNAC)
4. Programa Nacional de Mejoramiento del Control de la Calidad y Gestión Ambiental en las PYMES (CYGA) - Convenio SENABID- ICONTEC
5. Fondo de Promoción Turística de Colombia - Política de competitividad, mercadeo y promoción turística: Los empresarios, podrán presentar proyectos

referentes a la implementación de las normas técnicas sectoriales, siempre y cuando la solicitud sea suscrita por al menos cinco (5) de ellos.

En este caso el Fondo cofinancia hasta el 70% del proyecto, sin superar 50 salarios mínimos, con cargo a los recursos parafiscales.

Control a las certificadoras de calidad turística

1. Desarrollo de facultades legales, Artículo 70 de la Ley General de Turismo.
2. Definir unidad de criterios de control y exigencias para certificadoras.
3. Crear normatividad en unión con SuperIndustria y Comercio, para unificar los aspectos de acreditación para certificación en calidad turística.

Gestión de la certificación de calidad para el sector: Apoyo a los empresarios y al recurso humano del sector turístico, a través del ICONTEC y el SENA para la adopción de sistemas de gestión y estándares de calidad, a través de mecanismos de certificación voluntaria de procesos y competencias laborales.

Mayor información: www.mincomercio.gov.co
www.hazloconcalidad.org

República de Colombia Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Dirección de Turismo