

# “ LA CALIDAD TURÍSTICA EN LOS PAÍSES DE LA ALIANZA DEL PACÍFICO ”



## *1. TABLA DE CONTENIDO*

2. ANTECEDENTES

3. CONTEXTO

4. PRINCIPIOS

5. OBJETIVO

6. INTRODUCCIÓN

7. GLOSARIO

8. COLOMBIA

9. CHILE

10. MÉXICO

11. PERÚ

## 2. ANTECEDENTES

La Alianza del Pacífico nace como una propuesta por parte de los presidentes de los cuatro países en su búsqueda por consolidar un bloque de integración regional político y económico. A través de la Alianza, hoy se han alcanzado logros muy importantes en materia de libre circulación de bienes, servicios, capitales y personas.

El 6 de junio de 2012, mediante la suscripción por parte de los presidentes de los cuatro países del Acuerdo Marco, se logra tener la base legal del bloque que establece la Alianza del Pacífico, allí se sientan las bases institucionales, se establecen los objetivos de la Alianza y los requisitos que deben cumplir los países que quieran incorporarse en un futuro.

Son miembros plenos Chile, Colombia, México y Perú. Hacen parte como países observadores *Alemania, Australia, Bélgica, Canadá, China, Corea del Sur, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, España, Estados Unidos, Finlandia, Francia, Guatemala, Honduras, India, Israel, Italia, Japón, Marruecos Nueva Zelanda, Países Bajos, Panamá, Paraguay, Portugal, Reino Unido, República Dominicana, Singapur, Suiza, Trinidad y Tobago, Turquía y Uruguay.*

Por su parte, la Alianza del Pacífico bajo el marco del Acuerdo de Cooperación en Materia de Turismo suscrito en agosto de 2012, decide conformar un grupo que trabaje temas que propendan por el desarrollo del sector en los cuatro países. El objetivo del instrumento es fortalecer y desarrollar las acciones de cooperación con base en el diseño de iniciativas que busquen incrementar los grupos de turistas entre los participantes.

De esta manera, el grupo de trabajo de turismo tuvo su primera reunión en la ciudad de Santiago de Chile el mes de mayo de 2013, en donde se acuerda trabajar en áreas tales como el intercambio de productos turísticos, experiencias exitosas e información, así como el apoyo recíproco dentro de organismos multilaterales especializados como la Organización Mundial del Turismo.

Dentro de estas áreas de trabajo, se identificó como una de vital importancia, el aporte que la calidad hace para el fortalecimiento del sector turístico. Por consiguiente, se decide crear este documento de calidad, para que sirva

### 3. CONTEXTO

Los países de la Alianza del Pacífico han tenido una importante evolución de la oferta y la demanda turística, lo cual ha generado grandes beneficios en materia socioeconómica y de desarrollo para cada una de las regiones, pero a su vez han surgido grandes retos para formalizar y mantener un desarrollo sostenible del sector.

En este sentido, los países miembros cuentan con políticas públicas que han permitido fomentar un turismo de calidad, que responde a las preferencias y demandas del mercado mundial y cumple con los estándares deseables para aumentar el consumo turístico y aprovechar no sólo las ventajas comparativas, sino continuar trabajando en la construcción de las ventajas competitivas que tienen los países de la Alianza respecto de otros destinos turísticos.

En Colombia por ejemplo, se cuenta con una Política de Calidad Turística cuyo objetivo es “Mejorar los niveles de calidad en la prestación de los servicios turísticos al generar una cultura de la excelencia en los prestadores de servicios turísticos y destinos, como estrategia para posicionar a Colombia como un destino diferenciado, competitivo y sostenible”

Chile por su parte cuenta con un Sistema de Calidad para los Servicios Turísticos, desarrollado en una alianza público-privada entre los años 2004 al 2007. Este Sistema fue reconocido por la Ley 20.423 de Institucionalidad del Turismo el año 2010 y por su Reglamento el año 2011.

El actual sistema abarca en forma integral los distintos aspectos de los prestadores de servicios turísticos, contando con un Registro de Prestadores de Servicios, el cual es obligatorio para servicios de alojamiento turístico y actividades de turismo aventura, siendo completamente voluntario para otros prestadores de servicios. Incorpora una función estatal en materia de inspección a fin de asegurar la correcta clasificación y promoción de los servicios, permitiendo con ello un ordenamiento de la industria. Además, la Ley incorporó y estableció un proceso de certificación de la calidad voluntario para los servicios turísticos con un sistema de certificación a través de organismos certificadores independientes y generando por parte del estado un beneficio de promoción destacada para estos servicios como forma de promoción.

El año 2010 se crea la Estrategia Nacional de Turismo que incorpora un capítulo para la calidad de los servicios turísticos.

México cuenta con un Sistema Nacional de Certificación Turística (SNCT), el cual se desprende de la Política Nacional Turística, presentada el 13 de febrero de 2013. El SNCT fue diseñado por las dependencias que forman parte del grupo de Registro, Calidad y Certificación de Servicios Turísticos del Gabinete Turístico -creado para articular políticas transversales en materia turística- y por más de 40 asociaciones, cámaras y confederaciones empresariales que definieron conjuntamente los criterios que se evalúan para subsectores turísticos.

El diseño del Sistema es una iniciativa sin precedentes en México para mejorar la calidad de los productos y servicios turísticos del país, el cual integra todos los programas de calidad previos: Programa Manejo Higiénico de los Alimentos “H”, Programa de Calidad Moderniza “M”, Programa de Modernización Especializada, Programa Moderniza Ecoturístico, Programa Nacional para las Buenas Prácticas para la Calidad Higiénica de las MIPYMES Turísticas, Programa de Buenas Prácticas de Sustentabilidad y el Programa Tesoros de México.

El SNCT se define como el conjunto de instancias, mecanismos e instrumentos del Gobierno de la República de México para definir y aplicar reglas, criterios y estándares dirigidos a asegurar la más alta calidad en la provisión de servicios y productos turísticos, mediante el otorgamiento del Distintivo Nacional de Calidad Turística a los prestadores de servicios turísticos.

Es un sistema aspiracional e incremental que establece procesos de mejora continua para obtener diferentes niveles de reconocimiento: bronce, plata, oro, platino y diamante, a través del Distintivo Nacional de Calidad Turística.

Es importante subrayar que este Sistema terminó su fase de diseño en septiembre de 2014 con el objetivo de llevar a cabo las pruebas piloto en el último trimestre de 2014 y, a partir de enero de 2015, iniciar su primera etapa de implementación. Como toda política pública, éste requerirá un proceso de institucionalización y difusión sistemático para que logre permear en el sector turístico.

Igualmente, Perú cuenta con la Política Nacional para la Calidad, la cual está dirigida a la promoción de la productividad, la innovación y la competitividad; el desarrollo de una cultura de la calidad con una visión descentralizada, la producción y el uso de bienes y servicios de calidad mediante la utilización de estándares y adecuación de la normativa que favorezca su diseño, producción y distribución; y una política transversal que involucre a los poderes públicos y agentes económicos.

En ese marco, el Perú cuenta con unas políticas del sector turismo, que orientan su desarrollo sostenible, entre las que se encuentra la política de “Desarrollo de productos y servicios turísticos de calidad que constituyen la base de la competitividad de los destinos turísticos”, la cual hace énfasis en que la mejora continua de los productos y servicios turísticos debe convertirse en una política clave para el sector en los destinos turísticos del Perú.

De acuerdo al Plan Nacional de Calidad Turística CALTUR, se trata de combinar atractivos, servicios y facilidades de una manera tal que motive la decisión de viaje de los turistas (dimensión de oferta), así como las necesidades y aspiraciones del cliente para alcanzar su satisfacción (dimensión de la demanda). Las buenas prácticas, la normalización de los servicios turísticos y la certificación de competencias laborales son instrumentos prioritarios en el desarrollo de los destinos turísticos.

Por otro lado, actualmente la legislación colombiana divide a los prestadores de servicios turísticos en las categorías de agencias de viajes, establecimientos de alojamiento y hospedaje, guías de turismo, transporte terrestre automotor, empresas de tiempo compartido, establecimientos de la industria gastronómica, parques temáticos, operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones, arrendadores de vehículos para turismo nacional e internacional, concesionarios de servicios turísticos en parque, empresas captadoras de ahorro para viajes y de servicios turísticos, usuarios operadores desarrolladores e industriales en zonas francas turísticas y oficinas de representación turística; lo que arroja un total 17.922 inscritos en el Registro Nacional de Turismo.

El actual Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turístico de Chile, creado el año 2011, cuenta con 12.027 prestadores de servicios turísticos registrados. En este caso las actividades de turismo aventura y de alojamiento turístico su registro es de carácter obligatorio y en su conjunto representan el 65% de los actualmente servicios registrados.

El Registro incluye 17 tipologías en las que se agrupan los distintos servicios turísticos, a saber: alojamiento turístico, servicios de restaurantes y similares, agencias de viajes y tour operadores, arriendo de vehículos, servicios culturales, turismo aventura, servicios de esparcimiento, artesanía, guías de turismo, servicios deportivos, taxis y buses de turismo, transporte de pasajeros por vía marítima, transporte de pasajeros por carretera interurbana, transporte de pasajeros por vía aérea, transporte de pasajeros al aeropuerto, transporte de pasajeros por ferrocarril.

México a su vez cuenta con 42.700 prestadores de servicios turísticos registrados en el Registro Nacional de Turismo (RNT), el cual es obligatorio desde 2009 con la publicación de la Ley General de Turismo. La oferta actual de prestadores de servicios turísticos inscritos en el RNT se divide de la siguiente manera: agencias de viajes, alimentos y bebidas, arrendadoras de autos, embarcación de servicios turísticos, guías de turista, hospedaje, operadora de marinas, operadoras de buceo, registros especiales, sistemas de intercambio, tiempos compartidos y transportadoras turísticas terrestres.

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Perú, a través de la Dirección de Normatividad y Supervisión de la Dirección Nacional de Desarrollo Turístico del Viceministerio de Turismo, establece las disposiciones para la clasificación y/o categorización, funcionamiento y supervisión de los prestadores de servicio turístico tales como: establecimientos de hospedaje, restaurantes, agencias de viaje y guías oficiales de turismo; con la finalidad de verificar el cumplimiento de la normativa sectorial vigente por parte de los prestadores de servicios turísticos, además de combatir la informalidad en la prestación del servicio en beneficio del turista nacional y extranjero. Perú cuenta con 31.118 prestadores de servicios turísticos registrados a nivel nacional.

“La población combinada de los cuatro países miembros asciende a 214 millones de personas, cerca del 38% de la población en América Latina y el Caribe, lo que la hace la quinta subregión más poblada del mundo. En el 2013, el PIB combinado representó el 35% del total de América Latina y el Caribe, posicionándola como la octava economía más grande del mundo”[1].

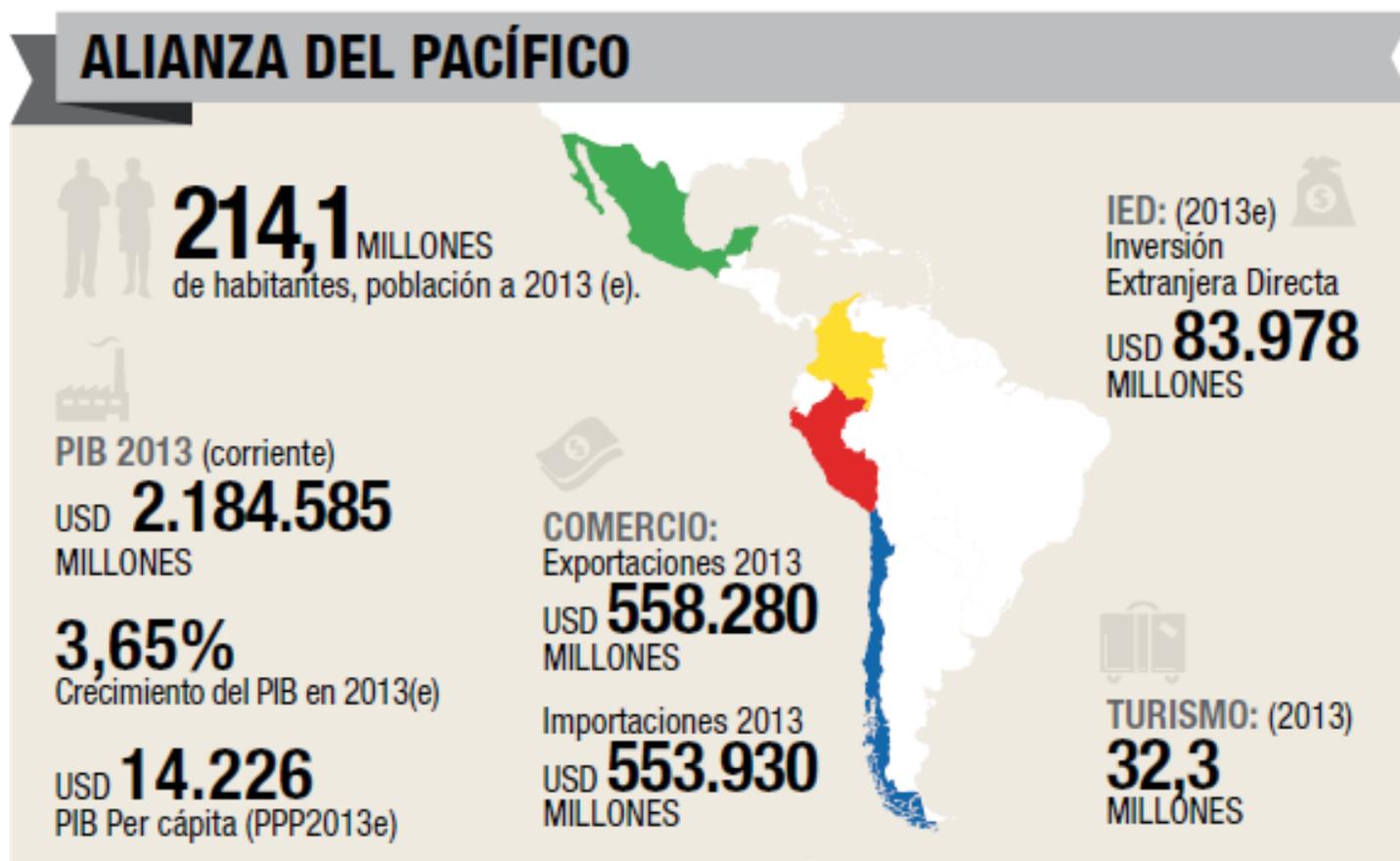


Imagen tomada de Cartilla Cuatro Naciones una Experiencia Infinita

[1] Cartilla Cuatro Naciones una Experiencia Infinita. pp. 3

#### 4. PRINCIPIOS

Los principios de la calidad turística son:

- **Coordinación:** En función de realizar acciones en materia de calidad turística en donde las entidades públicas y privadas que participan en turismo trabajarán de manera coordinada.
- **Corresponsabilidad:** En función de asumir la calidad como la responsabilidad conjunta de los diferentes actores e instituciones relacionadas con el turismo.
- **Cultura de la calidad:** La cultura de la calidad se fomenta tanto en el consumidor como en el prestador de servicios, de forma que la calidad se convierte en un referente que influye en las decisiones y patrones de consumo de los turistas.
- **Diferenciación:** En función de la cual la calidad es un mecanismo diferenciador de la oferta turística del país en los mercados, frente a la creciente competencia mundial y para que los turistas y proveedores de servicios del sector identifiquen la marca de calidad y se convierta en un factor determinante en sus decisiones de consumo.
- **Eficiencia:** En función de realizar acciones de alto impacto que contribuyan a la progresiva obtención de avances en materia de calidad.
- **Enfoque en el turista:** El turista es el primer y último referente para el sector, por lo que la certificación tiene como último fin mejorar la experiencia y satisfacción del mismo.
- **Mejora continua:** La mejora continua hace referencia a la constante generación de información y análisis de indicadores que contribuyan en la toma de decisiones.
- **Participación:** En función de promover la vinculación en la toma de decisiones en materia de calidad turística, de los diferentes actores en los ámbitos nacional y territorial.
- **Promoción y posicionamiento:** La promoción y posicionamiento de la calidad de los prestadores de servicios turísticos es fundamental para que los turistas identifiquen la marca y sea un factor determinante en sus decisiones de consumo.

## 5. OBJETIVO

Hacer una identificación de los sistemas de calidad que existen en los países miembros de Alianza del Pacífico, en aras de que sirvan como fuente de investigación y consulta para los procesos normativos que se desarrollan en cada uno de los países. Así mismo, este documento tendrá como objetivo establecer una línea base para que en un futuro se puedan hacer acuerdos de reconocimiento de certificaciones y armonización de normas en materia de turismo.

## 6. INTRODUCCIÓN

Resulta de vital importancia hacer una apuesta relevante por el mejoramiento de la calidad de los servicios turísticos como uno de los principales argumentos para aumentar la competitividad del sector en cada uno de los países miembros de la Alianza del Pacífico y en general a todas las regiones del mundo.

Como es comentado por la Organización Mundial del Turismo, “la calidad es el proceso que implica satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto de los productos y servicios, a un precio aceptable, de conformidad con las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con los factores subyacentes que determinan la calidad tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural”.

En éste sentido, la satisfacción del turista debe ser el principal objetivo en la prestación del servicio turístico y es por esto que cada una de las administraciones del turismo en los países pertenecientes a la Alianza han venido realizando trabajos que propenden por el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio turístico.

## 7. GLOSARIO

A continuación se relacionan los términos y definiciones asociadas a la calidad turística, para la mejor comprensión de este documento:

**Calidad:** Grado en el que un conjunto de características cumple con los requisitos establecidos en las normas de calidad.

**Certificación:** Procedimiento mediante el cual una tercera parte da constancia por escrito o por medio de un sello de conformidad de que un producto, un proceso o un servicio cumple los requisitos especificados en una norma o reglamento técnico.

**Comité técnico:** Comisión integrada por representantes del sector turístico de cada uno de los países vinculados, 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.

**Marca de calidad:** Distintivo o herramienta informativa y comercial para diferenciar, frente al consumidor como con la competencia, servi-

**Marca de certificación de calidad turística:** Marca de certificación, reconocida por los países vinculados que puede portar una empresa o entidad que cumpla con los requisitos establecidos en el reglamento de uso respectivo.

**Norma internacional:** Documento emitido por una organización internacional de normalización y que se pone a disposición del público.

**Normalización:** Actividad colectiva que establece, en relación con problemas actuales o potenciales del turismo, soluciones para aplicaciones repetitivas y comunes, con el objeto de lograr un grado óptimo de orden en un contexto dado. Por esta razón, se deben establecer parámetros y procesos comunes para la elaboración, adopción y publicación de normas técnicas, guías, reglamentos y manuales aplicables de manera concertada al sector del turismo en cada uno de los países vinculados

**Reglamento técnico:** Reglamento de carácter obligatorio, aprobado por los respectivos países, con fundamentos legales, 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.





# COLOMBIA



## 8. COLOMBIA

### 8.1 MARCO LEGAL DE LA CALIDAD TURÍSTICA

*País*

*Normatividad*

COLOMBIA

Ley 300 de 1996, Por la cual se expide la Ley general del turismo y se dictan otras disposiciones.



## [Componentes de Calidad](#)

[Link para consulta](#)

Artículo 69: DEL FOMENTO DE LA CALIDAD EN EL SECTOR TURISMO. El Ministerio de Desarrollo (Hoy Ministerio de Comercio Industria y Turismo) fomentará el mejoramiento de la calidad de los servicios turísticos prestados a la comunidad.

Para los efectos anteriores El Ministerio de Desarrollo (Hoy Ministerio de Comercio Industria y Turismo) promoverá la creación de las Unidades Sectoriales con cada uno de los subsectores turísticos. Estas Unidades formarán parte del Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología. La creación de las Unidades Sectoriales se registrará por lo establecido en el Decreto 2269 de 1993 y en las normas que lo modifiquen o adicionen

Artículo 70: DE LAS CERTIFICADORAS DE CALIDAD. La Superintendencia de Industria y Comercio acreditará mediante Resolución motivada y previo visto bueno del Viceministerio de Turismo, a las diferentes entidades que lo soliciten para operar como organismos pertenecientes al Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología y ejercerá sobre estas entidades las facultades que le confiere el artículo 17 del Decreto 2269 de 1993. De igual forma las entidades certificadoras que se creen se registrarán por las mismas normas establecidas en el mismo Decreto.

*País* ..... *Normatividad*

COLOMBIA Ley 1101 de 2006, Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 - Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones

COLOMBIA Ley 1558 de 2012, Por la cual se modifica la ley 300 de 1996 - ley general de turismo, la ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones

COLOMBIA Resolución 0405 del 31 de enero de 2014, por la cual se reglamentan parcialmente los artículos 5° y 33° de la Ley 1558 de 2012

COLOMBIA Resolución 2804 del 25 de junio de 2014, por la cual se reglamenta el cumplimiento de las normas técnicas de calidad expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización sobre sostenibilidad turística

## Componentes de Calidad

[Link para consulta](#)

Artículo 4. Impuesto con destino al turismo como inversión social: Créase, a partir de la fecha de entrada en vigencia de la presente ley, el impuesto nacional con destino al turismo como inversión social mediante la promoción y el fortalecimiento de la competitividad que comprende la capacitación y la calidad turística

Artículo 12. Prestadores de servicios turísticos: 1. Los hoteles, centros vacacionales, campamentos, viviendas turísticas y otros tipos de hospedaje no permanente, excluidos los establecimientos que prestan el servicio de alojamiento por horas. 2. Las agencias de viajes y turismo, agencias mayoristas y las agencias operadoras. 3. Las oficinas de representaciones turísticas. 4. Los guías de turismo. 5. Los operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones. 6. Los arrendadores de vehículos para turismo nacional e internacional. 7. Los usuarios operadores, desarrolladores e industriales en zonas francas turísticas. 8. Las empresas promotoras y comercializadoras de proyectos de tiempo compartido y multipropiedad. 9. Los establecimientos de gastronomía y bares, cuyos ingresos operacionales netos sean superiores a los 500 salarios mínimos legales mensuales vigentes. 10. Las empresas captadoras de ahorro para viajes y de servicios turísticos prepagados. 11. Los concesionarios de servicios turísticos en parque. 12. Los demás que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo determine. 13. Las empresas de transporte terrestre automotor especializado, las empresas operadoras de chivas.

Artículo 3: (numeral 10)

10. Calidad. En virtud del cual, es prioridad optimizar la calidad de los destinos y de los servicios turísticos en todas sus áreas, con el fin de aumentar la competitividad del destino y satisfacer la demanda nacional e internacional.

Artículo 5. Calidad turística. 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

Establece la obligatoriedad en el cumplimiento de los requisitos de las NTS de turismo de aventura para todos los prestadores de servicios turísticos que realicen estas actividades.

Establece la obligatoriedad en el cumplimiento de los requisitos de las NTS de sostenibilidad para todos los prestadores de servicios turísticos.

<http://www.mincit.gov.co/minturismo/publicaciones.php?id=13311>

## 8.2 GENERALIDADES

Las Normas Técnicas Sectoriales en Colombia son de carácter voluntario, a excepción de las que indica la Ley 1558 de 2012 en su artículo 5° que establece: “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.” El cual fue reglamentado por las Resoluciones 0405 de 2014 y 2804 de 2014.

### 8.2.1 Proceso normativo

Las Normas Técnicas Sectoriales se elaboran y actualizan en las Unidades Sectoriales de Normalización (USN) que se conforman por un Consejo Directivo y uno o varios Comités Técnicos de acuerdo con las necesidades de normalización de cada sub sector, y cuentan con la siguiente estructura:

### CONSEJO DIRECTIVO

Comité Técnico:  
Competencias  
Laborales

Comité Técnico:  
Calidad del  
servicio

Los Comités Técnicos crearán los grupos de trabajo que consideren necesarios para las actividades a desarrollar, los cuales están conformados por representantes de:

- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
- Organismo Nacional de Normalización-ICONTEC
- Coordinador de la Unidad Sectorial
- Empresarios del sector
- Gremio correspondiente
- Academia
- Profesionales y Especialistas.
- Usuarios

## Procedimiento para elaborar los documentos normativos:

1. Se detectan las necesidades y se establecen las prioridades de normalización del subsector, creándose los Grupos de Trabajo requeridos (Etapa o Subproceso Pre-normativo).
2. Se convocan los Comités Técnicos para elaborar los anteproyectos de las Normas Técnicas Sectoriales, entendiendo las necesidades del sector y los referentes normativos internacionales que se puedan aplicar.
3. Estos Comités Técnicos revisarán los anteproyectos de normas y guías técnicas sectoriales.
4. Luego de varias reuniones de Comités, en las cuales se discutieron diferentes puntos de vista, se logra mediante consenso la aprobación del anteproyecto como proyecto para su envío a consulta pública (etapa o subproceso consulta pública).
5. Cuando el proyecto de Norma o Guía Técnica Sectorial es enviado a consulta pública, este permanece en ese proceso durante dos (2) meses no prorrogables.
6. En el proceso de consulta pública, la USN envía formatos donde cualquier persona natural o jurídica relacionada con el sector contestará si está o no de acuerdo con el proyecto de norma o guía técnica sectorial.
7. Las observaciones recibidas en consulta pública son remitidas al Comité Técnico con el fin de que sean consideradas para su correspondiente tratamiento y si es del caso, modificar el proyecto de NTS o GTS. (etapa o subproceso de post consulta pública).
8. Una vez se da tratamiento a las observaciones y se logra consenso, el Comité Técnico de Normalización de la USN aprueba el proyecto para su envío a Consejo Directivo de la USN. (Etapa de Aprobación en Comité Técnico).
9. Luego de tener un documento normativo finalmente consolidado, las normas técnicas sectoriales son ratificadas por el Consejo Directivo de la USN, una vez se verifique por parte del mismo que las NTS o las GTS han cumplido cabalmente todas las etapas del proceso normativo establecido en el reglamento.
10. Una vez aprobado un documento normativo, el mismo será divulgado por el Comité Técnico y a través de la USN se publica en los medios oficiales previstos para tal fin.
11. En caso de que las NTS quieran ser adoptadas como Norma Técnica Colombiana (NTC), se deberán ajustar al procedimiento dispuesto en el artículo 12 de la Resolución 0004 de 1997 del CNNC.

### 8.3 DOCUMENTOS NORMATIVOS

Colombia cuenta con 6 Unidades Sectoriales de Normalización (USN) en las cuales se han elaborado 57 Normas Técnicas Sectoriales (NTS) para los diferentes subsectores del turismo.

- USN de Alojamiento y Hospedaje
- USN de Agencias de Viajes
- USN de Guías de Turismo
- USN de Turismo Sostenible
- USN de la Industria Gastronómica
- USN de Tiempo Compartido

#### 8.3.1 Normas Técnicas Sectoriales para Destinos turísticos

NTS-TS 001-1. Destinos turísticos de Colombia. Requisitos de sostenibilidad, 2006.

NTS-TS 001-2 I actualización. Destinos turísticos de playa. Requisitos de sostenibilidad, 2011.

#### 8.3.2 Normas Técnicas Sectoriales para Prestadores de servicios turísticos

##### a. Industria Gastronómica:

NTS-USNA 001. Preparación de alimentos de acuerdo con el orden de producción, 2002.

NTS-USNA 002. Servicio a los clientes con los estándares establecidos, 2002.

NTS-USNA 003. Control en el manejo de materia prima e insumos en el área de producción de alimentos conforme a requisitos de calidad, 2002.

NTS-USNA 004. Manejo de recursos cumpliendo las variables definidas por la empresa, 2002.

NTS-USNA 005. Coordinación de la producción de acuerdo con los procedimientos y estándares establecidos, 2003.

NTS-USNA 006 I actualización. Infraestructura básica en establecimientos de la industria gastronómica, 2012.

NTS-USNA 007. Norma sanitaria de manipulación de alimentos, 2005.

NTS-USNA 008 I actualización. Categorización de restaurantes por tenedores, 2009

NTS-USNA 009. Seguridad industrial para restaurantes, 2007

NTS-USNA 010. Servicio al cliente en establecimientos de comida rápida, 2007.

NTS-USNA 011. Buenas prácticas para la prestación del servicio en restaurantes, 2012

NTS-TS 004. Establecimientos gastronómicos y bares. Requisitos de sostenibilidad, 2008.

##### b. Alojamiento y Hospedaje

NTSH 001. Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Norma de competencia laboral. Realización de actividades básicas para la prestación del servicio, 2003.

NTSH 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Norma de competencia laboral. Información a clientes, atención de sugerencias y reclamaciones de acuerdo a políticas de servicio, 2003.

NTSH 003. Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Norma de competencia laboral. Prestación de servicio de recepción y reservas conforme a manuales existentes, 2003.

NTSH 004. Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Norma de competencia laboral. Atención del área de conserjería de acuerdo al manual de procedimientos, 2003.

NTSH 005. Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Norma de competencia laboral. Manejo de valores e ingresos relacionados con la operación del establecimiento, 2003.

NTSH 006 - I actualización. Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje. Categorización por estrellas de hoteles, requisitos, 2009.

NTSH 007. Posadas turísticas, requisitos de planta y servicios, 2005.

NTSH 008 - I actualización. Alojamientos rurales, requisitos de planta y servicios, 2011.

NTSH 009. Apartamentos turísticos, requisitos de planta y servicios, 2008.

NTSH 010. Apartahoteles, requisitos de planta y servicios, 2008.

NTSH 012. Recintos de Campamento o Camping. Requisitos de planta y servicios.

NTS-TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006.

#### c. Guías de Turismo

NTS – GT 001. Norma de competencia laboral. Prestación del servicio de guía de acuerdo con lo requerido por el usuario, 2002.

NTS – GT 002. Norma de competencia laboral. Control del desarrollo de los programas según objetivos propuestos. 2002.

NTS – GT 003. Norma de competencia laboral. Preparación de las actividades a desarrollar de acuerdo con lo contratado con el usuario, 2002.

NTS – GT 004. Norma de competencia laboral. Realización de procesos básicos para la prestación del servicio, 2002.

NTS – GT 005. Norma de competencia laboral. Conducción de grupos en recorridos ecoturísticos, 2003.

NTS – GT 006. Norma de competencia laboral. Conducción de grupos en actividades de buceo con tanque cumpliendo con el programa establecido, 2004.

NTS – GT 007. Norma de competencia laboral. Conducción de grupos en actividades de buceo a pulmón cumpliendo con el programa establecido, 2004.

NTS – GT 008. Norma de competencia laboral. Recorridos guiados en museos, 2004.

NTS – GT 009. Norma de competencia laboral. Conducción de grupos en recorridos de alta montaña, 2004.

NTS – GT 010. Norma de competencia laboral. Prestación del servicio de guía de acuerdo con lo requerido por el pasajero de cruceros, sujeto a un itinerario de llegada y salida del barco, 2010.

#### d. Agencias de Viajes

NTS – AV 001: Reservas en agencias de viajes, 2002.

NTS – AV 002. Atención al cliente en agencias de viajes, 2014.

NTS – AV 003. Infraestructura en agencias de viaje, 2002.

NTS – AV 004. Diseño de paquetes turísticos en agencias de viajes, 2003.

NTS – AV 005. 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, 2004.

NTS – AV 006. Norma de competencia laboral. Dirigir el área comercial en agencias de viajes, 2014.

NTS – AV 007. Norma de competencia laboral. Dirigir el área administrativa en agencias de viajes, 2014.

NTS – AV 008. Norma de competencia laboral. Dirigir el área financiera en agencias de viajes. Bogotá: ICONTEC, 2006.

NTS – AV 009. Calidad en la prestación del servicio de transporte turístico terrestre automotor. Requisitos normativos, 2007.

NTS – AV 010. Requisitos para la operación de actividades de rafting en turismo de aventura, 2007.

NTS – AV 011. Requisitos para la operación de actividades de Rapel en turismo de aventura, 2007.

NTS – AV 012. Requisitos para la operación de actividades de espeleología recreativa en turismo de aventura, 2008.

NTS - AV013. Requisitos para la operación de actividades de Parapente en turismo de aventura, 2010.

Norma Técnica Sectorial NTS – OPC 001. Operación de Congresos, Ferias y Convenciones. Requisitos de Servicio, 2009  
NTS-TS 003. Agencias de viajes. Requisitos de sostenibilidad, 2007.



e. Operadores Profesionales de congresos, eventos y convenciones

NTS-TS 006-1. Sistema de gestión para la sostenibilidad. Organizadores profesionales de congresos, ferias y convenciones, 2012. NTS-TS 006-2. Sedes para eventos, congresos, ferias y convenciones. Requisitos de sostenibilidad, 2012.

f. Tiempo compartido

NTS-TC 001. Esquemas de tiempo compartido turístico y multipropiedad. Requisitos del servicio de comercialización, 2006.

NTS-TC 002. Esquemas de tiempo compartido turístico y multipropiedad. Requisitos del servicio de postventa, 2006.

g. Transporte Turístico

NTS-TS 005. Empresas de transporte terrestre automotor especializado, empresas operadoras de chivas y otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico. Requisitos de sostenibilidad, 2009

Las Normas Técnicas Sectoriales de Colombia se pueden consultar en el siguiente link:

<http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=16197>

## 8.4 CERTIFICACIÓN

La Ley 300 de 1996 en su artículo 70 estableció “La Superintendencia de Industria y Comercio, acreditará mediante resolución motivada y previo visto bueno del Viceministerio de Turismo a las diferentes entidades que lo soliciten para operar como organismos pertenecientes al Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología y ejercerá sobre estas entidades las facultades que le confiere el artículo 17 del Decreto 2269 de 1993. De igual forma las entidades certificadoras que se creen se registrarán por las normas establecidas en el mismo decreto”.

El Decreto 1471 del 05 de agosto de 2014, estableció en su artículo 40 “Organismo nacional de acreditación. La actividad de acreditación, será ejercida de manera exclusiva por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia ONAC. Sin perjuicio de lo anterior, las entidades públicas que legalmente ejercen la función de acreditación continuarán realizando esta actividad que será coordinada por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia -ONAC.”

De acuerdo con lo anterior, existen en Colombia 5 Organismos de Certificación acreditados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), las cuales son los únicos autorizados para otorgar el sello de calidad turística que se le asigna a una empresa toda vez cumpla con el 100% de los requisitos de alguna de las NTS que decidan implementar.

La certificación, tiene una duración de 3 años y anualmente se realiza a través de la entidad certificadora, una auditoría de seguimiento para garantizar que se mantienen los estándares adquiridos en la certificación.

A continuación se relacionan en la Tabla 1. Los destinos turísticos certificados y en la Tabla 2. Los prestadores de servicios turísticos certificados en NTS:

Tabla 1. Prestadores certificados hasta el 2014

Tipo de prestador de servicios turísticos	Cantidad
-Establecimientos de alojamiento y hospedaje	125
-Establecimientos de la industria gastronómica	038
-Agencias de Viaje	252
-Transporte turístico terrestre automotor. Requisitos de sostenibilidad	001
-Operadores de Congresos ferias y Convenciones	001
TOTAL	417

## Tabla 2. Destinos turísticos certificados al 2014

a. Puerto Nariño: Ubicado en el departamento de Amazonas se certifica en diciembre del año 2011 como el primer destino turístico sostenible, bajo el cumplimiento de con los requisitos de la norma técnica sectorial en turismo sostenible “NTS-TS 001-1. Destinos Turísticos de Colombia-Requisitos de Sostenibilidad.



b. Centro Histórico de Cartagena: Ubicado en el departamento de Bolívar, se certifica como destino turístico sostenible en julio del año 2012. Cumpliendo los requisitos de la norma técnica sectorial en turismo sostenible “NTS-TS 001-1. Destinos Turísticos de Colombia-Requisitos de Sostenibilidad.



c. Parque ecoturístico Arvi: Localizado en el nororiente de Medellín. Destino Turístico Certificado en febrero de 2014 por cumplimiento de los requisitos de la norma técnica sectorial en turismo sostenible “NTS-TS 001-1. Destinos Turísticos de Colombia-Requisitos de Sostenibilidad.



d. Playa La Aguada ubicada en el Parque Nacional Natural Utría: En el año 2012, se certifica como el primer destino turístico de playa sostenible en el país. Playa La Aguada cumple con los Requisitos Mínimos de Calidad y Sostenibilidad definidos por Parques y MinCIT: para playas de áreas protegidas.



e. Playa Palmeras ubicada en el Parque Nacional Natural Gorgona: Destino turístico de playa en proceso de certificación a través de la implementación de la NTS - TS 001-2



f. Playa Manchanel Bay ubicada en el Providencia: Destino turístico de playa en proceso de certificación a través de la implementación de la NTS - TS 001-2.



g. Playa del Morro ubicada en el Municipio de Tumaco: En proceso de implementación de la norma técnica sectorial en turismo sostenible "NTS-TS 001-2. Destinos Turísticos de Playa-Requisitos de Sostenibilidad".



#### 8.4.1 Directorio de prestadores de servicios turísticos certificados en calidad turística.

Los prestadores certificados con el Sello de Calidad Turística de Colombia, son aquellos que han implementado en los diferentes procesos de sus empresas, requisitos de seguridad, calidad y servicio, los cuales se pueden encontrar en el siguiente link:

<http://www.mincit.gov.co/minturismo/publicaciones.php?id=1333>

#### 8.4.2 Promoción de la marca de calidad turística

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, dentro del Plan Sectorial de Turismo 2007-2010, "Colombia: Destino Turístico de clase mundial", planteó dentro de sus estrategias el mejoramiento y la consolidación de la competitividad, incluyendo la calidad de los prestadores, de los destinos y de los productos turísticos, la cual se desarrolla a través de programas y acciones que contemplan el mejoramiento de la calidad del servicio y el impulso a la certificación de calidad turística.

De esta manera, se creó el sello de calidad turística como elemento para incentivar la prestación de servicios turísticos con calidad y diferenciar a aquellos que presenten un mejor desempeño, y al que podrán acceder los destinos y aquellos prestadores de servicios turísticos que se certifiquen en las diferentes Normas Técnicas Sectoriales.

#### ACTUALIDAD DE LA MARCA



La nueva marca de calidad turística, conjuga la identidad corporativa del Ministerio de Comercio Industria y Turismo con la marca país Colombia, que se crea como un esfuerzo conjunto entre el Gobierno Nacional y el sector privado para mostrar la dedicación, tesón trabajo y pasión que nos proyectan como un mejor lugar ante el mundo y nos convierten en un lugar de hechos reales, buscando promover una imagen integral del país en el extranjero y a nivel nacional, desde temas de cultura, medio ambiente, turismo e inversión.

▪ **Objetivos de la promoción:**

- Informar al público en general para que contrate los servicios turísticos con prestadores certificados.
- Estimular a los prestadores que se encuentran certificados mediante acciones de promoción.
- Divulgar a través de diferentes medios los prestadores de servicios turísticos que se encuentran certificados.
- Destacar los beneficios de la certificación de calidad turística.
- Motivar los demás prestadores de servicios turísticos a iniciar los procesos necesarios para lograr la certificación.

Con el Decreto 0650 de 2008 “Por medio del cual se reglamenta el uso de la marca de Certificación de Calidad Turística” citó dentro del desarrollo de las labores de administración de la Marca de Certificación de Calidad Turística, el establecer actividades enfocadas a la difusión de la marca de certificación a través de medios de comunicación, campañas de promoción turística, sensibilización y educación entre otros.

▪ En el siguiente link, se puede observar el video de promoción para la certificación de los prestadores:

<http://www.youtube.com/watch?v=CG-PpakN28Ck>

Nota: La campaña de promoción se realizó mediante un plan de medios establecido para figurar en canales nacionales e internacionales, avisos en medios especializados del sector e inserciones en medios radiales.

▪ En el siguiente cuadro, se pueden observar las páginas web donde se promocionan los prestadores de servicios turísticos de Colombia certificados en calidad turística:

<p>Página web del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo</p> <p>Link: <a href="http://www.mincit.gov.co/minturismo/publicaciones.php?id=1333">http://www.mincit.gov.co/minturismo/publicaciones.php?id=1333</a></p>	<p>Página web de Pro-Colombia (Guía de viajes oficial)</p> <p>Link: <a href="http://www.colombia.travel/es/turista-internacional/informacion-practica/directorio-turistico-de-colombia">http://www.colombia.travel/es/turista-internacional/informacion-practica/directorio-turistico-de-colombia</a></p>
--	---

▪ A través de la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo del Viceministerio de Turismo, se realizan permanentemente jornadas de sensibilización en calidad turística para que los prestadores de servicios turísticos conozcan la importancia de la certificación y los beneficios de estas para la competitividad de sus empresas.

## 8.5 CASOS EXITOSOS

Si bien todos han sido casos exitosos, queremos resaltar el trabajo en equipo y la articulación de lo nacional con lo local, lo privado con lo público y en general el compromiso de muchos empresarios por emprender acciones que orienten a sus empresas por un camino más competitivo, mediante la implementación de los requisitos de calidad que incluyen las NTS.

Por lo anterior, queremos destacar algunos proyectos que han contribuido al fomento de una cultura de calidad turística mediante los siguientes procesos de certificación:

### Nombre Proyecto

### Descripción/Objetivo

Ruta de la calidad para la certificación turística de normas técnicas sectoriales en establecimientos de alojamiento y hospedaje, restaurantes y agencias de viajes

Implementar en un grupo de 16 establecimientos de alojamiento y hospedaje, 7 restaurantes y 7 agencias de viajes del departamento del Quindío, las normas técnicas sectoriales acordes para cada uno de estos subsectores turísticos.

Certificación en normas técnicas sectoriales para agencias de viajes en Colombia av01 av02 y av04 fase I

Mejorar la competitividad de las agencias de viajes en Colombia a través de procesos de certificación en NTS (normas técnicas sectoriales) av01, av02, av03 y av04.

Certificación en normas técnicas sectoriales para agencias de viajes en Colombia, av01, av02 y av04 fase II

Mejorar la competitividad de las agencias de viajes en Colombia a través de procesos de certificación en NTS (normas técnicas sectoriales) av01, av02, av03 y av04.

Asesoría y certificación de la NTS-USNA 007 norma sanitaria de manipulación de alimentos para 17 restaurantes del clúster de la candelaria de Bogotá

Implementar en un grupo de 17 restaurantes de gastronomía colombiana de Bogotá, mediante el programa de tutorías de las normas técnicas sectoriales “NTS-USNA 007 de restaurantes, requisitos normativos nts-usna007, así como lograr la certificación mínimo 10 restaurantes participantes en el programa de implementación de la NTS anteriormente mencionada. Lo anterior, con el fin de incrementar los estándares de calidad, en los restaurantes de gastronomía colombiana del país.

## Nombre Proyecto

## Descripción/Objetivo

Certificación en normas técnicas sectoriales para agencias de viajes en Colombia (av01 av02 av04), NTS turismo de aventura (av010, av011, av012, av013) y NTS-TS 003 de sostenibilidad

Mejorar la competitividad de las agencias de viajes en Colombia a través de procesos de certificación.

Asistencia técnica empresarial para la aplicación de buenas prácticas y certificación en normas técnicas sectoriales en el paisaje cultural cafetero

Implementar en el área del paisaje cultural cafetero dentro de un grupo de 120 establecimientos (alojamientos, agencias de viajes y restaurantes) que integren la oferta turística de los Departamentos de Quindío, Caldas, Risaralda y valle del cauca: un proceso de implementación de buenas prácticas turísticas y certificación en normas técnicas sectoriales en sostenibilidad, como valor agregado, otras NTS ambientales y turísticas con el objeto de incrementar los estándares de calidad, infraestructura, servicios turísticos y de sostenibilidad de los negocios y los recursos naturales en el marco del paisaje cultural cafetero, además de brindar una herramienta informativa y comercial para diferenciar servicios turísticos que comparativamente presentan un mejor desempeño.

Certificación en normas técnicas sectoriales a los prestadores de servicios turísticos de 5 ciudades intermedias

Asesorar y certificar a 50 prestadores de servicios turísticos en normas técnicas sectoriales de sostenibilidad de 5 ciudades intermedias.

Guías para la implementación de las normas técnicas sectoriales.

Elaborar una guía que oriente al prestador de servicios turísticos en la implementación de las NTS.

Implementación NTS 002-requisitos de sostenibilidad para establecimientos de alojamiento y hospedaje

Lograr la aplicación de los criterios de la sostenibilidad de la NTS-TS 002 "establecimientos de alojamiento y hospedaje requisitos de sostenibilidad" en 150 establecimientos de alojamiento a nivel nacional.





# CHILE



## 9. CHILE

### 9.1 MARCO LEGAL DE LA CALIDAD TURÍSTICA

*País*

*Normatividad*

CHILE

Ley 20.423 de 12 de febrero de 2010, que establece el Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo



[Componentes de Calidad](#)

[Link para consulta](#)

## TÍTULO VII DEL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN, CALIDAD Y SEGURIDAD DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

Párrafo 1° Del Sistema propiamente tal

Artículo 30.- El Sistema de Clasificación, Calidad y Seguridad de los Prestadores de Servicios Turísticos, en adelante el “Sistema”, comprende un registro de los servicios turísticos agrupados por tipo, de acuerdo a las definiciones establecidas en el reglamento; y la constatación del cumplimiento de los criterios de calidad y estándares de seguridad establecidos en aquél y en las normas técnicas correspondientes, según sea el caso.

Un reglamento expedido por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo establecerá los procedimientos del Sistema que no estén expresamente regulados por la presente ley.

Párrafo 2° De la Inscripción en el Registro Nacional de Clasificación y de la Determinación de la Categoría a que Pertenece un Servicio o Establecimiento Turístico

Artículo 31.- Para efectos de clasificar un servicio o establecimiento turístico, existirá en el Servicio Nacional de Turismo un Registro Nacional de Clasificación, en adelante el “Registro”.

*País*

*Normatividad*

CHILE

Ley 20.423 de 12 de febrero de 2010, que establece el Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo



## Componentes de Calidad

[Link para consulta](#)

Artículo 32.- Los prestadores de servicios turísticos se inscribirán en el Registro, sin costo alguno, y podrán someterse a las certificaciones de calidad de conformidad con las disposiciones contenidas en la presente ley y sus normas complementarias.

El costo de la certificación de calidad será de cargo de quienes se sometan a dicho proceso.

Artículo 33.- Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo siguiente, tanto la inscripción en el Registro como la obtención de la certificación de calidad por parte de un prestador de servicios turísticos, serán voluntarias.

Artículo 34.- Los prestadores de servicios de alojamiento turístico deberán inscribirse en el Registro. Por su parte, los prestadores de servicios de turismo aventura deberán inscribirse en aquél y, además, cumplir con los requisitos de seguridad a que se refiere el artículo 38 de la presente ley.

Artículo 35.- La inscripción en el Registro se realizará en base a un método de autclasificación, mediante el cual cada prestador completará, por sí mismo, un formulario preparado por el Servicio Nacional de Turismo, de acuerdo al Reglamento.

El mencionado Servicio podrá reclasificar o eliminar del Registro a un determinado prestador, de conformidad a la normas aplicables al sector público, mediante resolución fundada, en caso de incumplimiento de las condiciones que se establezcan, en conformidad a las facultades que le confiere la presente ley y sus normas complementarias, sin perjuicio de las sanciones que correspondan.

Artículo 36.- El Registro será de carácter público, se mantendrá actualizado y se utilizará con fines estadísticos, de control y para el cumplimiento de las funciones del Servicio Nacional de Turismo. Sin perjuicio de lo anterior, también deberá ser publicado en la página electrónica del mismo.

Párrafo 3°

De la certificación de calidad

Artículo 37.- La certificación de calidad consiste en la constancia otorgada por algún organismo de aquéllos señalados en el párrafo 5° de este Título, que acredita el nivel del servicio turístico en esta materia, de acuerdo a los requisitos generales, permanentes y objetivos que se establezcan en las normas técnicas correspondientes.

Una vez transcurrido el período de vigencia de dicha certificación, conforme al Reglamento, los prestadores podrán obtener una nueva. Será obligación del prestador que haya obtenido la certificación de que trata este párrafo mantener, durante la vigencia de la misma, las condiciones que habilitaron aquélla.

*País*

*Normatividad*

CHILE

Ley 20.423 de 12 de febrero de 2010, que establece el Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo



## Componentes de Calidad

[Link para consulta](#)

### Párrafo 5° Del Organismo Certificador

Artículo 39.- Para los efectos de esta ley, se entiende por certificador de calidad la persona natural o jurídica, acreditada como tal por el Instituto Nacional de Normalización e incorporada a un Registro Especial de Organismos Certificadores que esa entidad mantendrá y custodiará en las condiciones que fije el reglamento.

Artículo 40.- La certificación a que alude el artículo anterior será emitida por la persona autorizada, de conformidad con los requisitos establecidos por las normas técnicas oficiales, debiendo resguardar la confidencialidad acerca de los procesos productivos y secretos comerciales de las empresas que se sometan a aquélla.

Artículo 41.- El Servicio Nacional de Turismo podrá solicitar al Instituto Nacional de Normalización la eliminación del Registro de que trata este párrafo de aquellos organismos certificadores que hayan incurrido en incumplimiento grave dentro del procedimiento referido en el artículo anterior.

La eliminación se tramitará según las normas aplicables al sector público.

Se entenderá por incumplimiento grave la certificación efectuada con omisión o infracción de los requisitos establecidos en las normas técnicas.

### Párrafo 6° Del Sello de Calidad Turística

Artículo 42.- El Sello de Calidad Turística del Servicio Nacional de Turismo, en adelante "Sello de Calidad", es aquél de carácter promocional que deberá ser otorgado exclusivamente por dicho Servicio, en forma gratuita, a los prestadores que hayan sido certificados.

El otorgamiento del Sello de Calidad dará derecho al prestador de servicios turísticos a ser incorporado en las estrategias promocionales públicas que se desarrollen de acuerdo a lo dispuesto en la presente ley. Asimismo, lo habilitará para incorporar dicho Sello en el material publicitario o de promoción propia, de conformidad a esta ley y sus normas complementarias.

El Servicio Nacional de Turismo podrá, mediante resolución fundada, durante la vigencia del Sello de Calidad, retirar éste y/o suspender o prohibir su uso a aquellos prestadores que hagan empleo indebido del mismo o que no cumplan con las disposiciones contenidas en esta ley y sus normas complementarias. Se entenderá por incumplimiento, a vía ejemplar, cualquier variación adversa y significativa en los términos, condiciones, hechos o circunstancias que justificaron la certificación de calidad.

Por su parte, ningún servicio turístico podrá falsificar este Sello, ni asignarse públicamente un determinado nivel de calidad que no haya sido certificado, lo cual será sancionado de acuerdo a la presente ley y demás disposiciones legales aplicables.

*País*

*Normatividad*

CHILE

Ley 20.423 de 12 de febrero de 2010, que establece el Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo

CHILE

Reglamento para la aplicación del Sistema de Clasificación, Calidad y Seguridad de los prestadores de Servicios turísticos.  
Decreto 222 de 23 de junio de 2011



## Componentes de Calidad

[Link para consulta](#)

Artículo 43.- Las normas técnicas de calidad a que se refiere esta ley serán elaboradas y propuestas por el Instituto Nacional de Normalización y aprobadas por decreto del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

Los estándares de seguridad a que se refiere esta ley serán definidos por el reglamento.

Párrafo 7° De los derechos y obligaciones de los prestadores de servicios turísticos

Artículo 45.- Sin perjuicio de lo establecido en la ley N° 19.496, serán obligaciones de los prestadores de servicios turísticos:

b) Exhibir en forma y lugar visibles el precio de los servicios y el Sello de Calidad, si procediere.

Párrafo 8°  
De la Fiscalización

Artículo 46.- El Servicio Nacional de Turismo estará facultado para supervisar el cumplimiento de las normas relativas al Sistema, a la certificación de calidad y estándares de seguridad, incluyendo el correcto uso del Sello, establecidas en esta ley y en sus normas complementarias.

Artículo 11.- Será responsabilidad de los prestadores de servicios turísticos demostrar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la ley, el reglamento y las normas técnicas respectivas, para el tipo, la clase y la calificación de sus servicios turísticos, cuando corresponda.

Artículo 12.- Los prestadores de servicios turísticos que se inscriban en el Registro, deberán adjuntar a su inscripción, en formato electrónico, los

siguientes antecedentes:

a) Copia del RUT del prestador;

b) Copia electrónica de la cartola tributaria del prestador dispuesta por el

Servicio de Impuestos Internos;

c) Copia del documento en que conste la personería del representante legal, si corresponde, vigente a la fecha de la inscripción, y de su RUT.

d) Copia de la patente comercial o del permiso provisional obtenido de conformidad a lo establecido en la ley N° 20.416.

Si el prestador se encuentra certificado, en conformidad al procedimiento y condiciones establecidos en los capítulos II y III del presente Reglamento, deberá acompañar también dicho certificado.

<http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1010960>

<http://www.sernatur.cl/transparencia/archivos/marco-normativo/marco-norm-aplic/Decreto-N-222-del-Ministerio-de-Economia-Fomento-y-Turismo.pdf>

*País*

*Normatividad*

CHILE

Reglamento para la aplicación del Sistema de Clasificación, Calidad y Seguridad de los prestadores de Servicios turísticos.  
Decreto 222 de 23 de junio de 2011



## Componentes de Calidad

[Link para consulta](#)

Artículo 13.- Cumplido con lo dispuesto en los artículos 10 y 12 del presente Reglamento, el prestador quedará automáticamente incorporado al Registro, el cual emitirá un certificado que indique el tipo, la clase y calificación, cuando corresponda, como asimismo, la declaración del cumplimiento del estándar de seguridad, cuando se trate de servicios de turismo aventura.

Artículo 14.- Respecto de los prestadores de servicios turísticos incorporados en el Registro, el Servicio deberá efectuar la constatación del cumplimiento de los criterios de calidad, cuando corresponda, y de los estándares de seguridad declarados.

### Capítulo II

De los Organismos Certificadores y del Registro Especial

Artículo 20.- La certificación de calidad de los prestadores de servicios turísticos deberá ser efectuada por los organismos certificadores de servicios turísticos que cumplan con los requisitos establecidos en el presente capítulo.

Artículo 21.- El Registro Especial de Organismos Certificadores de Servicios Turísticos será administrado por el Instituto Nacional de Normalización.

La condición de acreditación vigente ante el Instituto Nacional de Normalización será obligatoria para obtener y mantener la calidad de organismo certificador de prestadores de servicios turísticos.

Artículo 22.- Para ingresar al Registro Especial, los organismos certificadores deberán cumplir las formalidades y requisitos necesarios para la ejecución de las labores de certificación contempladas en la ley y en el presente Reglamento.

Artículo 23.- El Registro Especial es público y deberá mantenerse actualizado.

Artículo 24.- El Servicio Nacional de Turismo podrá solicitar al Instituto Nacional de Normalización la eliminación del Registro Especial de aquellos organismos certificadores que hayan incurrido en incumplimiento grave dentro del proceso de certificación de proveedores de servicios turísticos, de acuerdo a las normas vigentes.

Se entenderá por incumplimiento grave la certificación efectuada con omisión o infracción de los requisitos establecidos en las normas técnicas.

### Capítulo III

De la certificación de calidad

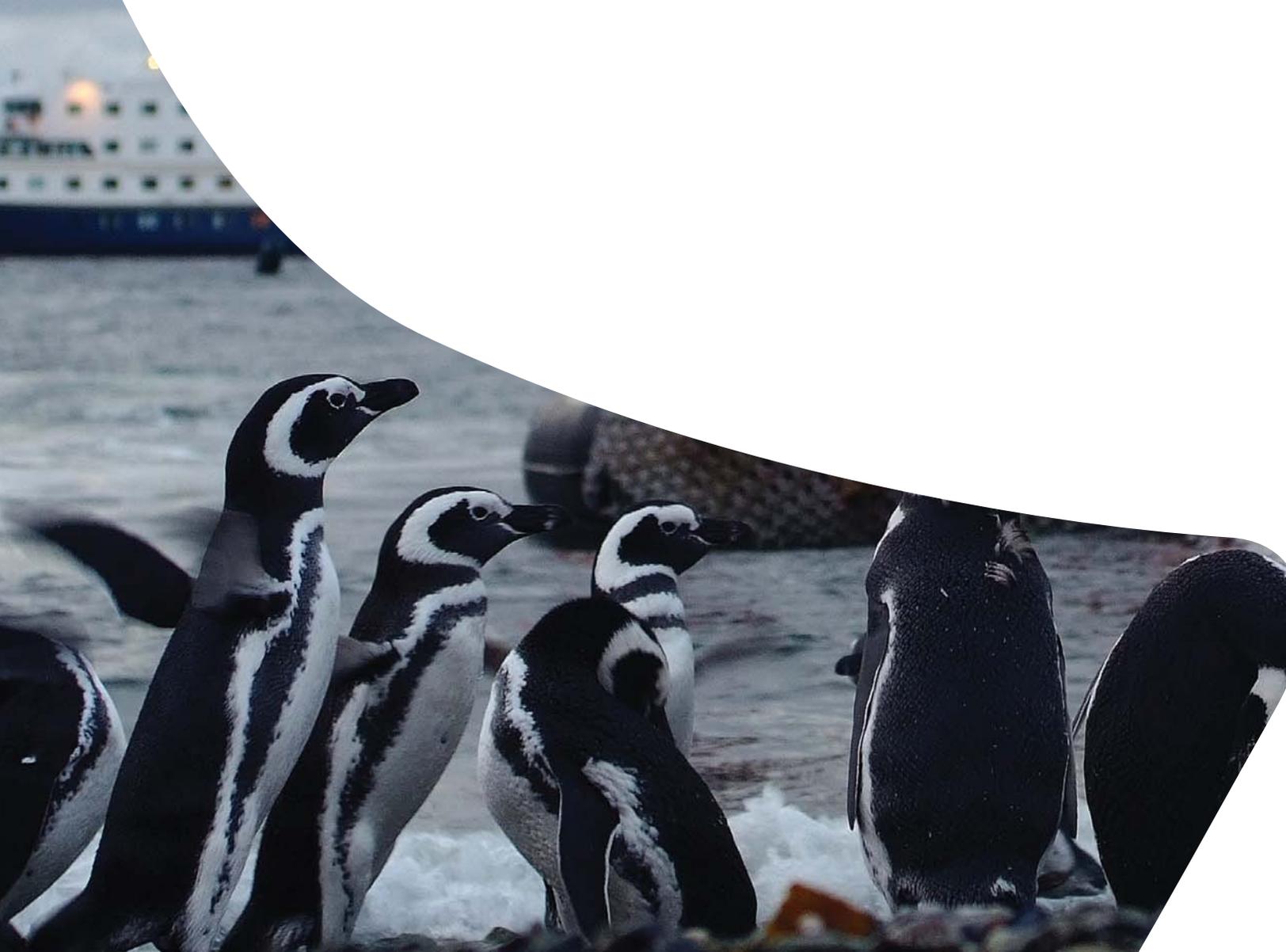
Artículo 25.- La certificación de calidad consiste en la constancia otorgada por alguno de los organismos certificadores de servicios turísticos señalados en el capítulo II del presente Reglamento, que acredita el nivel del servicio turístico en relación a los requisitos que se establezcan en las normas técnicas correspondientes.

*País*

*Normatividad*

CHILE

Reglamento para la aplicación del Sistema de Clasificación, Calidad y Seguridad de los prestadores de Servicios turísticos.  
Decreto 222 de 23 de junio de 2011







## 9.2 GENERALIDADES

El sistema de Clasificación, Calidad y seguridad de los prestadores de Servicios turísticos establecido por la Ley 20.423 de 2010, reconoce e instará la certificación de calidad como un proceso voluntario.

Para el caso de los servicios de alojamiento turístico, están obligados a inscribirse en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos y pueden promover una determinada calificación sólo si cuentan con una certificación de calidad vigente.

Por su parte, los prestadores de servicios de turismo aventura también están obligados a inscribirse en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos, además deben cumplir con estándares de seguridad que fijó el Reglamento (Artículos 28 y 29 del Decreto 222). Para estos servicios, una vez registrados pueden postular a la certificación de calidad de los servicios que otorgan en forma voluntaria.

Todos los otros tipos de servicios pueden registrarse en forma voluntaria, y la certificación de calidad es válida solo para las actividades donde se han desarrollado normas técnicas y se cuenta con Organismos Certificadores acreditados, este es el caso de los servicios de agencias de viajes, tour operadores y guías de turismo.

### 9.2.1 Proceso normativo

La Ley 20.423 reconoció al Instituto Nacional de Normalización (INN), representante de ISO en Chile como el organismo oficial para la creación de las normas técnicas de calidad turística.

Cuando existe una necesidad por parte de la industria turística de desarrollar una norma técnica, representantes del sector privado interesado, en conjunto con el Servicio Nacional de Turismo elevan la solicitud al INN (como un núcleo asociativo). Una vez analizada la posibilidad de abordar una norma técnica, el Servicio Nacional de Turismo (Sernatur) establece un proceso de convenio con INN para transferir fondos públicos para el desarrollo de esta norma.

En el caso chileno y en particular de las normas de calidad turística, desde el año 2003 se transfieren al INN el valor total de la producción de la norma, así como sus royalties, con la finalidad de establecer como producto una publicación abierta en medios digitales de la misma, de manera de asegurar su conocimiento por parte de la industria, los consumidores y el ámbito académico.

Adicionalmente se entrega a INN bases de datos actualizadas de los productores o prestadores de servicios involucrados en la norma, representantes del sector académico y otros organismos interesados a fin facilitar el proceso de participación y consulta.

El Instituto Nacional de Normalización crea una Secretaria Técnica de la norma a cargo de elaborar un anteproyecto de norma que responda en términos genéricos a los solicitados por el núcleo asociativo (Sernatur-sector privado). Una vez listo el anteproyecto, éste se somete a una consulta pública nacional abierta. Se aprovecha para estos efectos una publicación en línea del anteproyecto y de los formularios para establecer o remitir las observaciones.

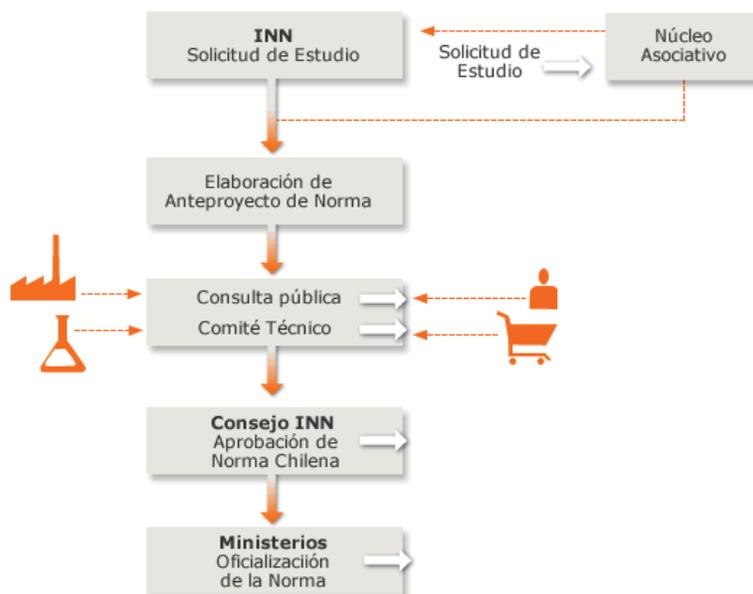
El proceso de Consulta Pública dura 60 días corridos. En esta etapa los distintos organismos hacen llegar sus observaciones por escrito a la Secretaría Técnica de la norma en INN. Eventualmente y para facilitar el proceso durante esta etapa de participación, Sernatur establece mesas de trabajo en las regiones a fin de motivar a los representantes de distintos territorios. Durante el periodo 2004 al 2010 se crearon 22 comités regionales y locales que aportaron en la etapa de Consulta Pública de los distintos territorios.

Una vez recepcionadas las observaciones y aportes por la Secretaría Técnica, se conforma un Comité Técnico de la norma que es dirigido por la propia Secretaría Técnica con la finalidad de asegurar imparcialidad en el proceso. Tanto la Secretaría Técnica como el Comité Técnico sesionan en la ciudad de Santiago de Chile en las dependencias de Instituto Nacional de Normalización (INN). Sólo excepcionalmente, y cuando la temática lo amerita, el Comité y la Secretaría Técnica pueden sesionar en una ciudad distinta a fin de facilitar el proceso de participación a los distintos sectores.

El Comité Técnico está conformado por:

- Sector Público (Sernatur, Subsecretaría de Turismo, Municipios),
- Sector Ciencia y Tecnología (representantes académicos como universidades e institutos profesionales, organismos certificadores),
- Sector Productivo o Industria (prestadores de servicios turísticos y organizaciones empresariales), y
- Representantes de los Consumidores (asociaciones de consumidores, asociaciones de personas con discapacidad, otros entes de la sociedad civil).

Las observaciones y aportes son revisados por todos los estamentos del Comité por vía consenso para su aprobación, modificación o rechazo. Lo cual es informado a través de las actas de sesión a los participantes del comité como a quienes hayan enviado sus observaciones.



Una vez terminado el proceso, la norma es ratificada por el Consejo del Instituto Nacional de Normalización donde además se analizan y sancionan los disensos que pudieran existir.

Para más antecedentes del proceso de estudio de una norma, ver:

<http://www.inn.cl/normalizacion/estudio/portada/index.php>

En el caso de las normas de calidad turística, una vez aprobada por el Consejo de INN, una Resolución del Ministerio de Economía Fomento y Turismo permite su validación para efectos de la Ley 20.423.

Finalmente, el Servicio Nacional de Turismo realiza una Publicación y Difusión de la norma entre los distintos actores (prestadores de servicios, organismos certificadores, consultores, e industria en general).

Para ver las normas de calidad turística vigentes publicadas por Sernatur, ver:

<http://www.calidadturistica.cl/la-certificacion/normas-y-documentos/>

### 9.3 DOCUMENTOS NORMATIVOS

En Chile de acuerdo a la Ley 20.423, es el servicio Nacional de Turismo (Sernatur) el organismo a cargo del Sistema de Clasificación, Calidad y Seguridad de los Prestadores de Servicios Turísticos, razón por la cual en su Subdirección de Desarrollo se encuentra la Unidad de Servicios Turísticos que incorpora las labores relacionadas a calidad, registro, inspección, sustentabilidad y fomento de los prestadores de servicios.

Es en la Unidad de Servicios Turísticos donde se establecen las funciones relativas a la coordinación técnica de las 15 Direcciones Regionales de Sernatur en el país en materias de calidad turística. Entre otras funciones se establecen:

- Registro y seguimiento de servicios turísticos certificados.
- Coordinación para la promoción destacada de los servicios con calidad turística (Artículo 42 de la Ley).
- Actualización de página web [www.calidadturistica.cl](http://www.calidadturistica.cl) y [www.tusmejoresvacaciones.cl](http://www.tusmejoresvacaciones.cl).
- Coordinación para mecanismos de apoyo financiero para los prestadores de servicios turísticos que implementen y certifiquen normas de calidad turística.
- Realización de campañas a público final para servicios con sello de calidad turística.
- Elaboración de certificado de sello de calidad turística.

- Publicación de resoluciones con efectos sobre terceros (otorgamiento o retiro del sello de calidad) para ser publicadas en páginas de Gobierno Transparente (Ley de Transparencia y acceso a información pública).

- Coordinación con organismos certificadores acreditados por INN.
- Coordinación y seguimiento de convenios con el Instituto Nacional de normalización (INN).
- Coordinación técnica y capacitación permanente de los 15 encargados de calidad en las Direcciones Regionales de Sernatur a los largo del país.
- Participación en los comités de acreditación en conjunto con INN y organismos certificadores involucrados para la resolver la aplicación o interpretación de las normas técnicas cuando corresponda.

En el caso de Chile no existen núcleos sectoriales (público-privado) permanentes para dar seguimiento a las normas. Estos se establecen en la medida que se requiere una actualización de una norma técnica o para el desarrollo de un nuevo anteproyecto de norma.

Todo el material técnico relativo al proceso de implementación y certificación de calidad se encuentra publicado en la página oficial [www.calidadturistica.cl](http://www.calidadturistica.cl), link:

## Servicios de Alojamiento turístico

1 Clasificación, calificación y terminología de los establecimientos de alojamiento turístico	NCh2760:2013
2 Albergues, refugios u hostels – Requisitos para su calificación	NCh2971.Of2006
3 Camping o recinto de campamento – Requisitos para su calificación	NCh2948.Of2012
4 Hostales y residenciales – Requisitos para su calificación	NCh2960.Of2006
5 Alojamiento familiar o Bed & Breakfast – Requisitos para su calificación	NCh2941.Of2005
6 Centro de turismo de naturaleza o Lodge – Requisitos para su calificación	NCh3009-2012
7 Haciendas o estancias – Requisitos para su calificación	NCh3002.Of2007
8 Hosterías – Requisitos para su calificación	NCh2963.Of2006
9 Apart-hoteles – Requisitos para su calificación	NCh2980-2012
10 Complejos turísticos o Resort – Requisitos para su calificación	NCh2949.Of2005
11 Hoteles – Requisitos para su calificación	NCh2912-2012
12 Hoteles Boutique – Requisitos para su calificación	NCh3285:2013
13 Cabañas – Requisitos para su calificación	NCh2964:2013
14 Termas – Requisitos para su calificación	NCh2939.Of2005
15 Departamentos turísticos y departamentos ejecutivos – Requisitos para su calificación	NCh3027:2013
16 Hospedaje rural – Requisitos para su calificación	NCh3015.Of2006
17 Baños termales o balnearios termales – Requisitos para su calificación	NCh3006.Of2006
18 Centros de esquí – Requisitos	NCh3074.Of2007

## Servicios de Agencias de Viajes y Tour Operadores

1 Tour operadores u operadores mayoristas – Requisitos	NCh3067.Of2013
2 Agencias de viajes – Requisitos	NCh3068.Of2013

## Servicios de Guías de Turismo

1 Guías de turismo – Requisitos	NCh2961.Of2006
2 Guías de turismo especializados – Requisitos	NCh2950.Of2005
3 Guía de turismo local y guía de turismo de sitio – Requisitos	NCh3092.Of2007
4 Arrieros o baquianos – Requisitos	NCh3066.Of2007
5 Boteros – Requisitos	NCh3063.Of2007

## Actividades de Turismo Aventura

1 Alta montaña – Requisitos	NCh2951.Of2005
2 Barranquismo, exploración de cañones o canyoning – Requisitos	NCh2998.Of2006
3 Buceo en apnea – Requisitos	NCh3012.Of2006
4 Buceo recreativo autónomo – Requisitos	NCh2958.Of2005
5 Cabalgatas – Requisitos	NCh3001.Of2006
6 Canotaje – Requisitos	NCh2996.Of2006
7 Cicloturismo – Requisitos	NCh3050.Of2007
8 Descenso en balsa o rafting – Requisitos	NCh2991.Of2006
9 Deslizamiento sobre arena o sandboard – Requisitos	NCh3062.Of2007
10 Deslizamientos sobre nieve en áreas no delimitadas – Requisitos	NCh3017.Of2006

## Servicios de Alojamiento turístico

11 Deslizamiento sobre olas (surf, bodyboard, knee-board y similares) – Requisitos	NCh3023.Of2006
12 Desplazamiento en cables: canopy, tirolesa y arborismo – Requisitos	NCh3025.Of2006
13 Escalada en roca – Requisitos	NCh3018.Of2006
14 Excursionismo o trekking – Requisitos	NCh2985.Of2006
15 Hidrotrineo o hidrospeed – Requisitos	NCh3034.Of2006
16 Montaña – Requisitos	NCh2962.Of2006
17 Motos acuáticas y jetsky – Requisitos	NCh3103.Of2007
18 Observación de flora y fauna – Requisitos	NCh3069.Of2007
19 Paseos en banano – Requisitos	NCh3097.Of2007
20 Paseos náuticos – Requisitos	NCh3016.Of2006
21 Pesca recreativa – Requisitos	NCh3008.Of2006
22 Recorrido en vehículos todo terreno u off road – Requisitos	NCh3054.Of2007
23 Senderismo o hiking – Requisitos	NCh2975.Of2006
24 Vuelo ultraliviano no motorizado biplaza o parapente biplaza – Requisitos	NCh3014.Of2006

Documentos técnicos de apoyo

## Guías de autoevaluación servicios de alojamiento

1 Guía de Autoimplementación Alojamiento Turístico	7 Guía de Autoevaluación Hospedaje Rural
2 Guía de Autoevaluación Albergues Refugios u Hostels	8 Guía de Autoevaluación Hostales y Residenciales
3 Guía de Autoevaluación Alojamiento Familiar o B&B	9 Guía de Autoevaluación Hosterías
4 Guía de Autoevaluación Apart-Hoteles	10 Guía de Autoevaluación Hoteles
5 Guía de Autoevaluación Centro de Turismo de Naturaleza o Lodge	11 Guía de Autoevaluación Moteles o Cabañas
6 Guía de Autoevaluación Complejos Turísticos o Resort	12 Guía de Autoevaluación Termas

Documentos técnicos de apoyo

## Guías de autoevaluación servicios de alojamiento

- 1 Guía de Autoimplementación Alojamiento Turístico
- 2 Guía de Autoevaluación Albergues Refugios u Hostels
- 3 Guía de Autoevaluación Alojamiento Familiar o B&B
- 4 Guía de Autoevaluación Apart-Hoteles
- 5 Guía de Autoevaluación Centro de Turismo de Naturaleza o Lodge
- 6 Guía de Autoevaluación Complejos Turísticos o Resort
- 7 Guía de Autoevaluación Hospedaje Rural
- 8 Guía de Autoevaluación Hostales y Residenciales
- 9 Guía de Autoevaluación Hosterías
- 10 Guía de Autoevaluación Hoteles
- 11 Guía de Autoevaluación Moteles o Cabañas
- 12 Guía de Autoevaluación Termas

## Guías de autoevaluación guías de turismo

- 1 Cuestionario de autoevaluación de Guías de Turismo
- 2 Cuestionario de autoevaluación de Guías de Turismo Especializados

## Guías de autoevaluación turismo aventura

- 1 Cuestionario de autoevaluación de estándares de seguridad de turismo aventura

Las normas técnicas de calidad turística de Chile se pueden consultar y descargar gratuitamente desde el año 2006 desde el siguiente link:

<http://www.calidadturistica.cl/la-certificacion/normas-y-documentos/>

## 9.4 CERTIFICACIÓN

En Chile el Instituto Nacional de Normalización (INN), es el ente oficial para el desarrollo de normas técnicas. Además este organismo es el encargado del proceso de acreditación de los organismos certificadores.

La Ley 20.423 dejó en manos del Instituto Nacional de Normalización el proceso de acreditación de los organismos certificadores de calidad turística a fin de dar mayor independencia y transparencia a este proceso.

Actualmente, hay 8 organismos acreditados para certificar normas de calidad turística en Chile.

<i>Nombre del Organismo Certificador</i>	<i>Logotipo</i>	<i>Link</i>
AENOR Chile		<a href="http://www.aenorchile.com">www.aenorchile.com</a>
ICONTEC Chile S.A		<a href="http://www.icontec.org">www.icontec.org</a>
IRAM Chile S. A		<a href="http://www.iramchile.cl">www.iramchile.cl</a>
SCI Certificadora		<a href="http://www.scicertificadora.cl">www.scicertificadora.cl</a>
SGS Chile Ltda		<a href="http://www.cl.sgs.com">www.cl.sgs.com</a>
LGAI Chile S.A.		<a href="http://www.lgaichileapplus.cl">www.lgaichileapplus.cl</a>
CESMEC S.A., División Certificación		<a href="http://www.cesmec.cl">www.cesmec.cl</a>
ASR Certificaciones Ltda.		<a href="http://www.asrcertificaciones.cl">www.asrcertificaciones.cl</a>



Los organismos certificadores de calidad debidamente acreditados en Chile pueden ser vistos directamente en el siguiente link:

<http://www.calidadturistica.cl/la-certificacion/organismos-certificadores/>

Si bien para a los prestadores de servicios turísticos el registro ante Sernatur no es obligatorio (salvo para servicios de alojamiento turístico y actividades de turismo aventura), las propias normas técnicas de calidad establecen en sus requisitos comerciales que los prestadores de servicios deben estar registrados. En la práctica, todo servicio que desee someterse voluntariamente a la certificación de calidad turística debe estar previamente registrado ante Sernatur.

Una vez que un prestador de servicio obtiene un certificado emitido por uno de los ocho organismos certificadores acreditados, lo envía a Sernatur con la finalidad constatar que el proceso cumpla con los procedimientos establecidos en la Ley y el Reglamento, tales como estar registrado, los datos del prestador, que la clase registrada sea la misma que la certificada, calificación cuando corresponda, confirmar que el organismo certificador está acreditado, etc. El Servicio Nacional de Turismo emite una resolución que da conformidad al acto administrativo y otorga el Sello de Calidad Turística, que de acuerdo a la Ley 20.423 es un distintivo de uso exclusivo de Sernatur que se otorga sólo a los prestadores que han cumplido con todo el proceso para obtener una certificación vigente.

A los beneficiarios de este sello se les otorga determinados beneficios de promoción destacada.

La certificación de calidad tiene una duración de 3 años con auditorías anuales del propio organismo certificador que contrata el prestador. El sello de calidad que otorga Sernatur tiene la misma vigencia. Si un organismo certificador comunica a Sernatur la cancelación o suspensión de un certificado, el prestador debe presentar un certificado en un plazo determinado (cuando se trata de cambio de organismo certificador), de lo contrario Sernatur emite una resolución pública que revoca el uso del Sello de Calidad Turística de Sernatur y sus beneficios.

# Prestadores de Servicios Turísticos certificados vigentes a noviembre de 2014

Tipo de prestador de servicios turísticos	Cantidad
Servicios de Alojamiento Turístico	206
Servicios de Agencias de Viajes y Tour Operadores	125
Servicios de Guías de Turismo	39
<b>TOTAL</b>	<b>370</b>

## 9.4.1 Directorio de prestadores de servicios turísticos certificados en calidad turística.

En Chile uno de los mayores beneficios para los prestadores que se someten voluntariamente al sistema de calidad turística ha sido la incorporación destacada de éstos en los Buscadores de Servicios Turísticos que administra Sernatur, los cuales son de uso público y están dirigidos a público final.

En el sitio oficial de Sernatur se promueven todos los servicios turísticos de un destino que se encuentran registrados, sin embargo, los servicios que cuentan el con Sello de Calidad aparecen siempre encabezando de los listados.



9.4.2 Promoción de la marca de calidad turística  
 Sello de Calidad Turística  
 Parte del Proyecto desarrollado el año 2004 contempló la creación de un distintivo especial para los servicios que obtuvieran una certificación de calidad y que permitiera facilitar su identificación por los usuarios nacionales y extranjeros. Es así que el año 2006 se creó el Sello de Calidad Turística, realizando paralelamente su inscripción en el registro de propiedad de marcas por parte de Sernatur y creando un manual de normas gráficas para su uso adecuado.

Este Sello estuvo listo para usarse durante el año 2006 cuando comenzó el proceso de difusión de la calidad por parte de Sernatur en todo el país y se integró a todo el material técnico y publicitario.

El año 2007 con los primeros servicios turísticos certificados al término del proyecto inicial, ya se contaba con un sitio web para promover a estos servicios, la inclusión de folletos en todas las oficinas de información turística y material de difusión orientado a motivar a nuevos prestadores de servicios a implementar las normas técnicas de calidad.

El año 2011 el Sello de Calidad Turística es sometido a revisión para permitir un uso más adecuado a las campañas que se desarrollaban y se modifica su logotipo, generando un nuevo Manual de Normas Gráficas y un reforzamiento de las campañas. A partir de este año comienza la campaña a público final.

Sello de Calidad Turística

2006-2011



SELLO DE CALIDAD TURÍSTICA

A PARTIR DE 2011



**SELLO DE**  
 Calidad  
 Turística

## Institucionalización

A nivel institucional, con el reconocimiento del sistema de calidad por la Ley 20.423, y la posterior promulgación del decreto el año 2010, se crea formalmente la Unidad de Servicios Turísticos y se institucionalizan los procesos y procedimientos internos, formalizándose también este proceso en cada una de las direcciones regionales de Sernatur.

En este proceso se realiza un trabajo interno para reforzar la comunicación entre Sernatur y los prestadores de servicios turísticos, se crean talleres internos de capacitación, talleres de difusión, se establecen metas institucionales asociadas al sistema. A partir de la promulgación del reglamento de la Ley (Decreto 222) en junio de 2011, la Unidad de Servicios Turísticos comienza a desarrollar sus nuevas facultades en materia de registro e inspección que se complementan a la de calidad que ya se encontraba en desarrollo.

Ese mismo año establece una resolución que estableciera las condiciones de otorgamiento y uso del Sello de Calidad Turística (Resolución exenta N°1.200) con la finalidad de evitar un uso indebido del mismo y proteger el uso de la marca registrada, se incorporan nuevos procesos para transparentar la información pública (producto de la Ley de Transparencia N°20.285)

Paralelamente, el Servicio Nacional de Turismo venía desarrollando desde el año 2006 un proceso de implementación de la norma de gestión internacional ISO 9001, la que certifica ese año en áreas de soporte y a partir del 2010 se expande a las áreas operacionales, incluida la Unida de Servicios Turísticos. De esta manera, se reforzó el sentido de la calidad en la propia institución a cargo del sistema.

## Sitios Web

Con la finalidad de promover el Sello de Calidad Turística y los servicios que cuentan con este distintivo se creó el año 2006 el sitio web [www.calidadturistica.cl](http://www.calidadturistica.cl), para poner a disposición la información a la industria turística sobre el Sistema de Calidad entre a los prestadores de servicios, consultores de implementación, organismos certificadores, normas técnicas, documentos de apoyo, entre otros.



A partir de agosto de 2014, se creó además el sitio [www.tusmejoresvacaciones.cl](http://www.tusmejoresvacaciones.cl), el cual está orientado a público final, el cual incluye campañas de difusión del Sello de Calidad Turística y los prestadores de servicios certificados de una manera más amigable, didáctica y clara para los usuarios.



**Campañas a la industria**  
Desde el año 2006 se desarrolló un trabajo exclusivamente dirigido a dar a conocer las normas de calidad, el sistema de certificación y el Sello de Calidad Turística dirigido exclusivamente a la industria turística nacional. Este trabajo incluyó el desarrollo de seminarios nacionales e internacionales, talleres de capacitación a prestadores de servicios, publicación en revistas especializadas, insertos en periódicos, sistemas de mailing, entre otros.

Este proceso también se extendió a otros entes públicos como Municipios, servicios públicos de fomento (Indap, Sercotec, Corfo, etc.) e instituciones académicas.

El año 2012 se estableció una nueva línea comunicacional para las campañas dirigidas a la industria.

#### Campañas a público final

A partir del año 2011 y tras la modificación del logotipo del Sello de Calidad Turística, se crea un plan de medios a público final en el mercado nacional, el cual abarcó desarrollo de folletos para oficinas de información en todo el país, insertos revistas de viajes, revistas de líneas aéreas y publicidad en los principales aeropuertos nacionales.

Tras esta primera campaña, se evalúa y se refuerzan las campañas a público final del mercado interno durante el año 2012 y siguientes abordando fuertes campañas en medios digitales, participación en ferias de turismo nacional, merchandising, realización de activaciones en medios de comunicación masiva tales como concursos y otros.

El año 2013 se incorpora el desarrollo de redes sociales en tweeter, Facebook y la publicación de la Revista Q, todos dirigidos al público final.

El año 2014 se estimó pertinente simplificar el llamado para el público final y se crea la página [www.tusmejoresvacaciones.cl](http://www.tusmejoresvacaciones.cl), logrando con ello motivar más directamente al público, utilizando entre otros medios spot publicitarios en televisión abierta.

CAMPAÑAS A PUBLICO FINAL



CAMPAÑA 2011



CAMPAÑA 2013



CAMPAÑA 2012



CAMPAÑA 2014

## 9.5 CASOS EXITOSOS

Chile inició una línea de trabajo para mejorar la calidad turística el año 2003, desarrolló un ambicioso proyecto de normalización y puesta en marcha de un sistema en medio de un proceso de modificación de la institucionalidad turística nacional.

Existen algunas experiencias chilenas en el proceso de puesta en marcha y participación del sistema de calidad que pueden ser de interés para las administraciones de turismo en otros países cuando se enfrentan situaciones similares.

### Nombre Proyecto

### Descripción/Objetivo

Proyecto Normalización para la calidad turística 2004-2007

El proyecto que se implementó entre los años 2004 y 2007 permitió sentar las bases del sistema de calidad en Chile. El proyecto abarcó el desarrollo de 48 normas técnicas de calidad en distintos sectores del turismo con una fuerte participación de toda la industria en este proceso.

El acceso gratuito a las normas de calidad turística y sus efectos en Chile

Las normas de calidad constituyen para muchos organismos de normalización una fuente de ingresos. Chile no es la excepción a la regla. Sin embargo, se tomó la decisión pública de financiar la construcción de las normas de calidad para el sector turismo y pagar además los royalties al Instituto Nacional de Normalización (INN) para asegurar el acceso gratuito a esta información. Han transcurrido más de 10 años de esta decisión, y hoy es posible evaluar sus efectos sobre las empresas, sector académico, consumidores y usuarios nacionales y extranjeros de estas normas.

Proyecto Piloto Región de los Lagos

La Implementación de las normas de calidad en Chile se desarrollaron a través de un Proyecto Piloto que abarcó a más de 300 empresas, de las cuales tras un proceso de selección llegaron a implementar y certificar 27 servicios turísticos y además sirvió como programa para testificar la acreditación de los primeros tres Organismos Certificadores en Chile

## Nombre Proyecto

Desarrollo del Fondo de Fomento de la Calidad FOCAL

Incorporación de criterios de inclusión a personas con discapacidad y protección contra la explotación sexual infantil en las normas chilenas de alojamiento turístico

Disminución de brechas de calidad de microempresarios turísticos de la Región del Maule

Efectos de las campañas a público final en la decisión empresarial para implementar y certificar normas de calidad turística

## Descripción/Objetivo

Se trata de un instrumento de apoyo financiero a las microempresas, desarrollado en conjunto entre el Servicio Nacional de Turismo y la Corporación de Fomento de la Producción. Su puesta en marcha abarcó las oficinas regionales de cada institución, la capacitación de consultores para la implementación y de agentes operadores intermediarios de todo el país a partir del año 2008. Este instrumento financiero marcó la diferencia a la hora de dar una señal al desarrollo de la oferta turística en Chile.

A partir de la revisión de las normas de calidad turística en el año 2007, se amplió la participación a instituciones del Estado (SENADIS y SENAME) y a organizaciones de la sociedad civil (Ciudad Accesible y Fundación Raíces entre otras) ligadas a temas de discapacidad y de protección contra la explotación sexual comercial infantil y adolescente. Este proceso para establecer consensos no estuvo exento de dificultades y marcó un hito en la forma de trabajo entre empresarios del sector alojamiento en Chile y las organizaciones civiles.

En Chile se han establecido programas de apoyo para la implementación de normas de calidad en todas las regiones con fondos locales. Sin embargo, la Región del Maule, cuyo producto está orientado al mercado turístico interno, constituye una de las zonas que concentra muchos microempresarios y empresarios rurales, donde se desarrolló a partir del 2009 un programa público privado de financiamiento local (FNDR) para mejorar la oferta turística regional, y que pese a haber sido el epicentro de un gran terremoto y tsunami que afectó a Chile el año 2010, este programa ha logrado mantenerse en el tiempo e incluso ampliar la oferta de servicios certificados.

Si bien en Chile, la promoción destacada de los servicios con calidad turística se encuentra asegurada por ley, los últimos años, las campañas a público final desarrolladas por Sernatur han generado efectos concretos en la motivación por implementar y certificar normas de calidad por parte de los empresarios.





# MÉXICO



## 10. MÉXICO

### 10.1 MARCO LEGAL DE LA CALIDAD TURÍSTICA

*País*

*Normatividad*

MÉXICO

Ley General de Turismo



## Componentes de Calidad

[Link para consulta](#)

### CALIDAD Y CERTIFICACIÓN:

Artículo 52. La Secretaría expedirá a los prestadores inscritos en el Registro el certificado correspondiente, con el cual se acredite su calidad de prestadores de servicios turísticos.

Artículo 61. Los turistas, con independencia de los derechos que les asisten como consumidores, tendrán en los términos previstos en esta Ley, los siguientes derechos: IV. Recibir del prestador de servicios turísticos, los bienes y servicios de calidad, acordes con la naturaleza y cantidad de la categoría que ostente el establecimiento elegido;

Artículo 63. Corresponde a la Secretaría promover la competitividad de la actividad turística, y en coordinación con las dependencias y entidades competentes de la Administración Pública Federal, fomentar: I. La formulación de políticas públicas, modelos y acciones que incrementen la calidad y competitividad en la materia; IV. El otorgamiento de incentivos, distintivos, certificados o reconocimientos a los prestadores de servicios turísticos, de acuerdo con los lineamientos que establezca la propia Secretaría.

Artículo 65. La Secretaría participará en la elaboración de programas de profesionalización turística y promoverá, en coordinación con las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, Gobiernos de los Estados, Municipios y el Distrito Federal, organismos públicos, privados y sociales, nacionales e internacionales, el establecimiento de escuelas y centros de educación y capacitación para la formación de profesionales y técnicos en ramas de la actividad turística. Asimismo establecerá lineamientos, contenidos y alcances a fin de promover y facilitar la certificación de competencias laborales.

En México las actividades de normalización se atienden de la siguiente manera:



Fundamento Legal:

- Ley Federal sobre Metrología y Normalización  
Artículos 3, 38, 39, 51-A, 51-B, 73, 76, 79
- Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización  
Artículos 42 al 49, 80 y 81

### 10.2.1 Proceso normativo

Desarrollo de una Norma mexicana:

- Los Comités de Normalización proponen un nuevo tema de trabajo (objetivo, alcance, justificación y en su caso borrador de trabajo).
- La propuesta debe ser presentada ante el Comité Técnico correspondiente (en caso de no existir ningún Comité Técnico que pueda trabajar sobre el tema se debe analizar en conjunto con la Dirección General de Normas de la Secretaría de Economía la factibilidad de instaurar un Comité Técnico específico para el tema).
- Si el tema es aprobado; se integra al Programa Nacional de Normalización o Suplemento anual.
- Se conforma el Grupo de Trabajo o el Subcomité para la elaboración, revisión y aprobación del borrador de trabajo.

Etapas del desarrollo:

- Convocar a sectores interesados.
- Trabajar en el anteproyecto de norma (ANTEPROY-NMX).
- Aprobación como proyecto de norma mexicana (PROY-NMX).
- Enviar a la Dirección General de Normas para la publicación de su periodo de consulta pública en el Diario Oficial de la Federación (60 días naturales como mínimo).
- Si al término de este tiempo se reciben comentarios se atienden en el comité.
- En caso de no recibir comentarios, el proyecto se aprueba como NMX y se envía a declaratoria de vigencia (vigencia de 5 años).

Estructura de una NMX, elementos que constituyen el contenido técnico de la norma:

Este listado es solamente enunciativo. Una norma puede contener solamente parte de los elementos del listado y es posible que ciertas normas contengan solamente uno. En cada caso, los elementos que se necesitan son determinados por la naturaleza de la propia norma.

- Terminología
- Clasificación y designación del producto
- Especificaciones
- Materiales
- Muestreo
- Método de prueba

### 10.3 DOCUMENTOS NORMATIVOS

Se relacionarán los documentos normativos que hacen parte de los programas de calidad turística, como por ejemplo:

NORMA	TEMA
NMX-AA-119-SCFI-2006	Requisitos y criterios de protección ambiental para la selección del sitio, diseño, construcción y operación de marinas turísticas.
NMX-AA-120-SCFI-2005	Requisitos y especificaciones de sustentabilidad de calidad en playas.
NMX-AA-133-SCFI-2006	Requisitos y especificaciones de sustentabilidad del ecoturismo.
NMX-AA-157-SCFI-2012	Requisitos y especificaciones de sustentabilidad para la selección del sitio, diseño, construcción, operación y abandono de desarrollos inmobiliarios turísticos en la zona de Yucatán.
NMX-AA-171-SCFI-2014	Requisitos y especificaciones de desempeño ambiental de establecimientos de hospedaje.
NMX-R-050-SCFI-2006	Accesibilidad a instalaciones públicas.
NMX-TT-001-1996-IMNC	Requisito de calidad para escuelas de turismo que ofrecen planes y programas
NMX-TT-002-1997-IMNC	Requisitos de calidad para capacitación sobre turismo
NMX-TT-008-1996-IMNC	certificar los tirajes, cobertura o producción de los medios de comunicación turística
NMX-TT-005-1996-IMNC	Certificación de hoteles de 1 y 2 estrellas
NMX-TT-006-1996-IMNC	Certificación de hoteles de 3 y 4 estrellas
NMX-TT-007-1997-IMNC	Certificación de hoteles de 5 estrellas y gran turismo
NMX-TT-009-IMNC-2004	Requisitos básicos de calidad en el servicio e instalaciones
NMX-TT-010-IMNC-2008	Turismo - Agencias de viajes y operadoras de turismo - Clasificación y Requisitos.
NMX-F-605-NORMEX-2004	Distintivo H, para preparación de alimentos

**NORMA**

NMX-F-618-NORMEX-2006

**TEMA**

Distintivo CANIRAC, para preparación de alimentos

.....

**PROYECTO DE NORMA**

**TEMA**

PROY-NMX-TT-010-IMNC-1996

Clasificación de agencias de viajes

PROY-NMX-TT-18513-IMNC-2009

Servicios turísticos - Hoteles y otros tipos de alojamientos turísticos – Terminología.

PROY-NMX-TT-25639-1-IMNC-2009

Exposiciones, espectáculos, ferias y convenciones - Parte 1: Vocabulario.

PROY-NMX-TT-25639-2-IMNC-2009

Exposiciones, espectáculos, ferias y convenciones - Parte 2: Procedimientos de medición para propósitos estadísticos.

.....

#### 10.4 CERTIFICACIÓN

La Secretaría de Turismo impulsa la competitividad del sector turístico nacional a través de diversos programas de calidad desde hace más de dos décadas con el lanzamiento del Programa de Manejo Higiénico de Alimentos y Bebidas Distintivo “H” en 1990. A lo largo de los últimos años se han creado programas de calidad que tienen como objetivo principal elevar la productividad y calidad de los prestadores de servicios turísticos en el país, lo que permite mayor competitividad en el mercado.

En 2013, se planteó la creación del Sistema Nacional de Certificación

Turística, el cual conjuntará los diferentes distintivos para integrar un Distintivo Nacional de Calidad Turística, que permita focalizar los esfuerzos de difusión y reconocimiento de la calidad en un solo instrumento, pero que a su vez permita diferenciar a los prestadores de servicios turísticos de acuerdo al tipo de servicio que brindan.

Actualmente, cada programa cuenta con un proceso específico de implementación y certificación, sin embargo, en términos generales se requiere en primera instancia del acercamiento del empresario con la Secretaría de Turismo o bien con las oficinas estatales de turismo para solicitar la lista de consultores que implementan el programa de calidad en el cual desean certificarse. Posteriormente, realizan el proceso correspondiente de implementación que se inicia con un diagnóstico de la empresa, continúan con la capacitación, verificación y evaluación de implementación.

Una vez que la empresa obtiene el puntaje mínimo que se requiere para el programa de calidad que desea implementar, el consultor envía las evidencias correspondientes a las autoridades competentes para que se pueda emitir y entregar el sello o distintivo de calidad que haya obtenido el prestador de servicios.

A continuación se detallan brevemente los programas de calidad que se promueven en la Secretaría de Turismo, mismos que están alineados al Sistema Nacional de Certificación Turística, considerando los criterios mínimos de cumplimiento según sea el caso.

## SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA

La Secretaría de Turismo ha creado el Sistema Nacional de Certificación Turística, una iniciativa sin precedentes para mejorar la calidad de los productos y servicios turísticos de México, que se diseñó en conjunto con los sectores público y privado, como parte de la Política Nacional Turística.

Se define como el conjunto de instancias, mecanismos e instrumentos del Gobierno de la República para definir y aplicar reglas, criterios y estándares dirigidos a asegurar la más alta calidad en la provisión de servicios y productos turísticos, mediante el establecimiento y otorgamiento de certificados de calidad a empresas, prestadores de servicios turísticos independientes y destinos. Este Sistema busca la satisfacción total de los turistas para mejorar su experiencia de viaje, propiciar su regreso, así como atraer segmentos más exigentes y atender nuevos nichos de mercado.

El Sistema Nacional de Certificación Turística es la expresión más avanzada del Modelo de Calidad Turística Integral de México que cambia el paradigma del sector turístico de competir por precio a competir por la calidad de los propios servicios. Así, el Sistema establece los siguientes principios:

- Certificar la calidad de los servicios y productos turísticos con orientación a empresas, prestadores de servicios turísticos independientes y destinos.
- Profesionalizar el servicio que ofrecen los subsectores.
- Impulsar la sustentabilidad social, económica y medio ambiental, la responsabilidad social y la mejora continua en el sector.

- Operar mecanismos de evaluación, certificación y re-certificación, basados en un sistema escalable, incremental y aspiracional.

Los prestadores de servicios turísticos que apliquen al Sistema Nacional de Certificación Turística, obtendrán los siguientes incentivos para mejorar y fortalecer la calidad de sus servicios:

Incentivos para el fortalecimiento de la demanda:

- Capacitación
- Profesionalización
- Asistencia técnica
- Financiamiento

Incentivos para el fomento de la oferta y servicios de apoyo:

- Promoción
- Financiamiento
- Apoyo para el desarrollo de infraestructura
- Estimulos fiscales

A continuación se presentan los Programas de Calidad vigentes, previo a la implementación del Sistema Nacional de Certificación Turística

## PROGRAMA MANEJO HIGIÉNICO DE LOS ALIMENTOS - DISTINTIVO H

Desde 1990, la Secretaría de Turismo (SECTUR) ha promovido entre los prestadores de servicios turísticos de alimentos y bebidas, la generación de una cultura de calidad, higiene y seguridad en la preparación de los productos que son servidos en los hoteles, restaurantes y, en general, cualquier tipo de establecimientos fijos expendedores de comida a los que pueden llegar visitantes.

El Programa Manejo Higiénico de los Alimentos surge a partir de la necesidad de responder al combate de las enfermedades transmitidas por alimentos, afectan al turismo tanto nacional como extranjero, en consecuencia se pierde la reputación a nivel internacional.

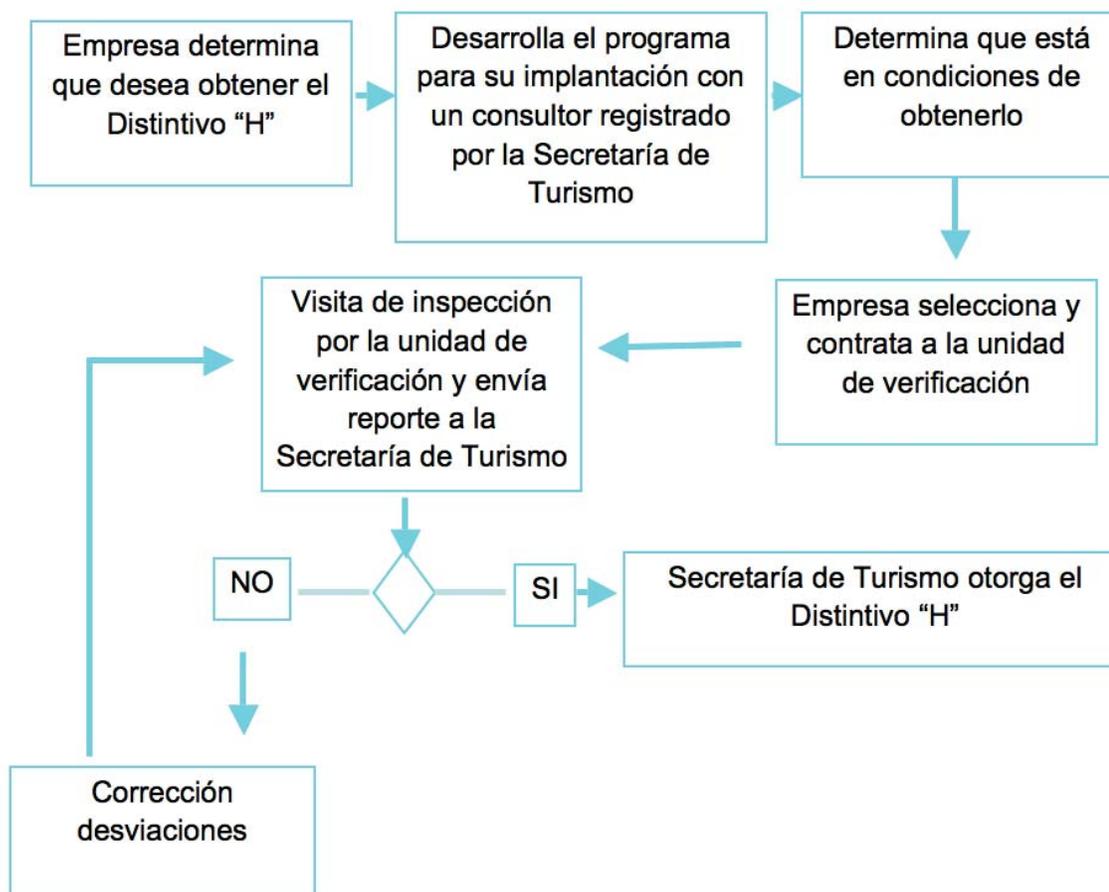
El "Distintivo H", es el reconocimiento que otorga la Secretaría de Turismo avalado por la Secretaría de Salud, a los prestadores de servicios de alimentos y bebidas que cumplen con los estándares definidos por el Programa "H".

En el año 2000, el Distintivo "H" se elevó a Norma Mexicana NMX-605-F-NORMEX-2000 guardando su carácter voluntario. De la misma manera, el 12 de diciembre del 2004 se emitió la nueva norma NMX-F-605-NORMEX-2004 Alimentos - Manejo Higiénico, en el Servicio de Alimentos Preparados para la Obtención del Distintivo H.

A partir del año 1998 a la fecha, el Programa Manejo Higiénico de los Alimentos ha otorgado 24.777 distintivos a nivel nacional.



## PROCESO PARA OBTENER EL DISTINTIVO H



## PROGRAMA DE CALIDAD MODERNIZA - DISTINTIVO M

El Programa de Moderniza es un modelo de capacitación, que facilita a las MIPYMES Turísticas el incorporar a su forma de operar herramientas efectivas y prácticas administrativas modernas, que les permitan mejorar la satisfacción de sus clientes, mejorar el desempeño de su personal, mejorar el control del negocio; disminuir los desperdicios; incrementar su rentabilidad, a fin de hacer más competitiva a la empresa para que pueda ofrecer servicios de calidad a los turistas y propiciar el desarrollo de una cultura de mejora continua. Fue diseñado por la Secretaría de Turismo para brindar acceso a los servicios de capacitación y consultoría necesarios para promover su eficiencia y modernización. Inició operaciones en el año 2002.

### PROGRAMA MODERNIZA ESPECIALIZADO

Con la creación de Moderniza Especializado la SECTUR satisface una demanda de los prestadores de servicio que han profesionalizado su administración con la implementación de Moderniza Básico y que desean continuar su desarrollo, para el beneficio del turista y el fortalecimiento de las empresas atendiendo las siguientes estrategias: Direccionamiento Estratégico, Administración y Finanzas, Operación de la empresa, Marketing y Comercialización.

### PROGRAMA MODERNIZA ECOTURÍSTICO

En el año 2005, el grupo interinstitucional para el Turismo de Naturaleza en México, decide impartir en empresas ecoturísticas comunitarias (indígenas y rurales), el Programa de Gestión Moderniza de la Secretaría de Turismo, con el propósito de fomentar la productividad y competitividad de las mismas.

El objetivo del programa es instrumentar un sistema para hacer más eficiente la prestación de los servicios que ofrecen las empresas comunitarias ecoturísticas, que permita gestionar el negocio desde la perspectiva del cliente, a través del uso de técnicas y herramientas de gestión de la calidad, que faciliten: la adaptación permanente de la empresa a las necesidades del cliente, medir la satisfacción del cliente y administrar los servicios de forma normalizada, así como incorporarse de manera paulatina a esquemas de certificación de gestión administrativa, calidad y/o buenas prácticas ambientales o sociales.

DISTINTIVO



PROGRAMA  
MODERNIZA

MÉXICO

DISTINTIVO



PROGRAMA DE  
MODERNIZACIÓN  
ESPECIALIZADA

MÉXICO

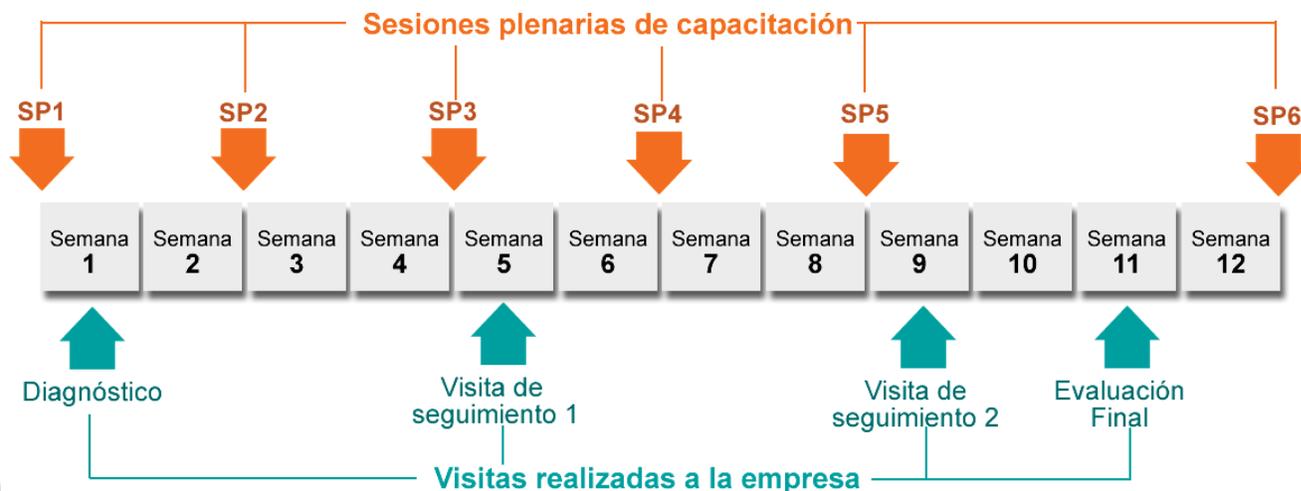
DISTINTIVO



PROGRAMA  
MODERNIZA  
ECOTURÍSTICO

MÉXICO

## PROCESO PARA OBTENER EL DISTINTIVO M



## PROGRAMA NACIONAL PARA LAS BUENAS PRÁCTICAS PARA LA CALIDAD HIGIÉNICA DE LAS MIPYMES TURÍSTICAS PUNTO LIMPIO

Tiene como objetivo apoyar a los Micro, Pequeños y Medianos empresarios turísticos para conducir sus negocios hacia la incorporación de buenas prácticas de higiene en los modelos de gestión de las MIPYMES Turísticas, con la finalidad de proteger la salud de sus clientes, de sus trabajadores, de las comunidades receptoras, así como promover la cultura de la Calidad Higiénica en la actividad turística.



## PROCESO PARA OBTENER SELLO PUNTO LIMPIO



## PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS DE SUSTENTABILIDAD DISTINTIVO S

El objetivo del programa es incentivar a Empresas Turísticas a detonar la construcción de una filosofía verde en el sector mejorando la calidad de vida de las comunidades de los destinos turísticos, manteniendo entornos mejor conservados y creando más y mejores empleos; satisfaciendo las necesidades esenciales del turismo presente sin comprometer el desarrollo del turismo futuro de México, adoptando practicas responsables con el medio ambiente, desarrollo social y económico para impulsar su competitividad y posicionamiento en el mercado.



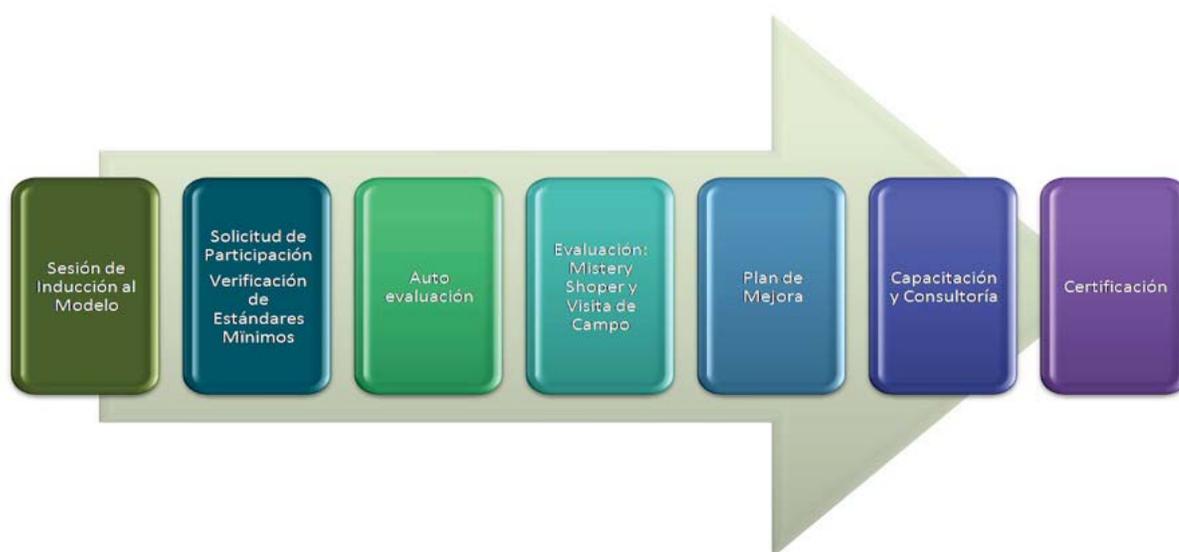
### PROCESO DE CERTIFICACIÓN DISTINTIVO "S"



## PROGRAMA TESOROS DE MÉXICO

Tesoros de México es el programa premium de la Secretaría de Turismo, que tiene como objetivo impulsar la excelencia de los Hoteles y Restaurantes cuyos altos estándares de servicio, características arquitectónicas y gastronómicas, reflejan y promueven la riqueza de la cultura mexicana.

El Programa Tesoros de México fue impulsado en el 2000 por el Estado de Michoacán, como Club de Calidad con la participación de los Estados de Morelos, Chiapas, Guanajuato y Puebla. En el XXXIII Tianguis Turístico de Acapulco 2008, se cedieron los derechos del Programa a la Secretaría de Turismo. Al 2014 se han sumado los Estados de: Jalisco, Querétaro, Oaxaca, Distrito Federal, Yucatán y Guerrero.



#### 10.4.1 Directorio de prestadores de servicios turísticos certificados en calidad turística.

En los siguientes vínculos es posible encontrar los directorios de prestadores de servicios turísticos para cada tipo de distintivo.

Programa Moderniza-Distintivo M

<http://www.sectur.gob.mx/tramites-y-servicios/certificacion-turistica/distintivo-m/>

Programa de Manejo Higiénico de Alimentos y Bebidas-Distintivo H

<http://www.sectur.gob.mx/tramites-y-servicios/certificacion-turistica/distintivo-h/>

Tesoros de México

<https://www.visitmexico.com/es/tesoros-coloniales>

<https://www.visitmexico.com/es/lujo-en-mexico>

<http://www.visitmexico.com/es/lujo-en-mexico/directorio>

Rainforest Alliance-Distintivo S

<http://www.rainforest-alliance.org/es>

<http://www.rainforest-alliance.org/es/tourism/initiatives/collaborating-associations> (Distintivo S)

Earthcheck-Distintivo S

<http://es.earthcheck.org/>

<http://es.earthcheck.org/noticias/mexico-toma-medidas-directas-para-apoyar-la-sustentabilidad-en-el-turismo.aspx>

#### 10.4.2 Promoción de la marca de calidad turística

La principal promoción de los Programas de Calidad se realiza a través de la página web de SECTUR, esta acción también se realiza a través de las Secretarías de Turismo de cada uno de los Estados, de los consultores especializados en cada uno de los programas y las propias empresas que promueven su caso de éxito, publicado en su portal y exhibiendo el distintivo otorgado por la SECTUR en cada uno de los establecimiento. Asimismo, las marcas y empresas que lo ostentan, se promueven a través de folletos, revistas especializadas, compendios, páginas web, y redes sociales.

## 10.5 CASOS EXITOSOS

Distintivo M

Gobierno del Estado Zacatecas

<http://www.zacatecas.gob.mx/index.php/2014/05/10/presentan-empresas-turisticas-casos-de-exito-del-distintivo-m-ante-secturz/>

Gobierno de San Luis Potosí

<http://www.youtube.com/watch?v=ItIN11OzG-mU>

Gobierno de Yucatán

[http://www.youtube.com/watch?v=uue\\_nFH-bxj4](http://www.youtube.com/watch?v=uue_nFH-bxj4)

Distintivo H

Gobierno de Querétaro

<http://www.youtube.com/watch?v=qpqE7L-baUJ4>

Gobierno de Sonora

<http://www.youtube.com/watch?v=kL4ERNtM-Mgc>

Tesoros de México

Magazine México-Tesoros

<http://www.magazinemexico.com.mx/vidayestilo/9-viajes/646-tesoros-de-m%C3%A9xico,-hoteles-y-restaurantes>

El Heraldo de Chiapas-Tesoros

<http://www.oem.com.mx/elheraldodechiapas/notas/n2727731.htm>





PERÚ



## 11. PERÚ

### 11.1 MARCO LEGAL DE LA CALIDAD TURÍSTICA

#### *País*

PERÚ

#### *Normatividad*

Ley General de Turismo

PERÚ

Reglamento de la Ley General de Turismo

PERÚ

Plan Nacional de Calidad Turística Perú - CALTUR



## Componentes de Calidad

Link

Artículo 3º: Principios de la actividad turística. Son principios de la actividad turística los siguientes:

3.6. Calidad: el Estado, en coordinación con los distintos actores de la actividad turística, debe promover e incentivar la calidad de los destinos turísticos para la satisfacción de los turistas, así como acciones y mecanismos que permitan la protección de sus derechos.

Artículo 38º: Calidad Turística

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, los gobiernos regionales y locales en materia de calidad turística impulsan las buenas prácticas, así como la estandarización y normalización en la prestación de servicios.

[http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/0/LEY\\_GENERAL\\_DE\\_TURISMO\\_LEY29408.pdf](http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/0/LEY_GENERAL_DE_TURISMO_LEY29408.pdf)

Artículo 35º: Calidad Turística

La promoción de la implementación de buenas prácticas, estandarización y normalización de los servicios turísticos a cargo del MINCETUR, gobiernos regionales, MML y gobiernos locales debe efectuarse teniendo en consideración los objetivos y estrategias del Plan Nacional de Calidad Turística – CALTUR, que será aprobado por resolución ministerial del MINCETUR.

[http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/0/reglamento\\_ley\\_general\\_de\\_turismo.pdf](http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/0/reglamento_ley_general_de_turismo.pdf)

El Plan Nacional de Calidad Turística del Perú – CALTUR, es un instrumento inspirado en la noción de un producto turístico de calidad, debe combinar atractivos, servicios, y facilidades de manera tal que motive la decisión de viaje de los turistas al lugar donde se ofrece dicho producto, y que esa decisión se repita.

El CALTUR es un componente transversal del Plan Estratégico Nacional de Turismo – PENTUR, que recoge sus conceptos y valores y que constituye la principal herramienta para mejorar la posición del Perú como destino turístico a nivel internacional, reconocido por la calidad total de su oferta turística.

[http://www.mincetur.gob.pe/Turismo/Otros/caltur/pdfs\\_documentos\\_Caltur/RM\\_073\\_2011\\_MINCETUR\\_CALTUR.pdf](http://www.mincetur.gob.pe/Turismo/Otros/caltur/pdfs_documentos_Caltur/RM_073_2011_MINCETUR_CALTUR.pdf)

## Normatividad

PERÚ

Reglamento para el uso del Sello de Calidad Turística CULTUR

### 11.2 GENERALIDADES

La Comisión de Normalización y de Fiscalización de Barreras Comerciales No Arancelarias del INDECOPI, en su calidad de Organismo Peruano de Normalización, tiene por función aprobar las Normas Técnicas Peruanas (NTP) recomendables para todos los sectores, con el objetivo de ponerlas a disposición de los interesados.

La elaboración de las NTP es desarrollada por los Comités Técnicos de Normalización, lo cual garantiza la participación pluralista de las partes involucradas en este ámbito.

Dentro del campo de la normalización nacional el INDECOPI, como Organismo Peruano de Normalización, aprueba normas en todos los sectores de la actividad económica y en diversas especialidades.

Desde el 2005 a la fecha el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo tiene a cargo la Presidencia y la Secretaría Técnica del Comité de Normalización en Turismo. Cabe mencionar que las Normas Técnicas peruanas son de carácter voluntario.

### 11.2.1 Proceso normativo

Las Normas Técnicas peruanas son elaboradas por los Comités Técnicos de Normalización a través de un proceso por el cual se elabora un documento técnico llamado “Proyecto de Norma Técnica”. Éste es desarrollado con la participación colectiva de representantes de los productores, consumidores y la academia. Todos ellos aportan su experiencia y conocimientos para establecer soluciones a problemas reales o potenciales. El Proyecto de Norma Técnica Peruana es aprobado como Norma Técnica Peruana por la Comisión, luego de un proceso de discusión pública.

El Comité Técnico de Normalización en Turismo está conformado por representantes de diferentes sectores:

- Producción:
  - Comité de Turismo de la Cámara de Comercio de Lima
  - Asociación de Hoteles, Restaurantes y Afines – AHORA
  - Asociación Peruana de Turismo de Aventura, Ecoturismo y Turismo Especializado – APTAE
  - Sociedad de Hoteles del Perú – SHP
- Consumo:
  - Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR
  - Comisión de Promoción del Perú para la exportación y el Turismo – PROMPERU

## Componentes de Calidad

[Link](#)

El Sello de Calidad Turística PERÚ es creado por el MINCETUR con la finalidad de distinguir a los prestadores de servicios turísticos que aplican los estándares establecidos en las Normas Técnicas Peruanas aprobadas por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia, y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INCEDOPI.

- Gerencia de Desarrollo Empresarial – Subgerencia de Turismo (Municipalidad de Lima Metropolitana)
- Información y Asistencia al Turista - IPERU
- Técnico:
- Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR
- Facultad de Ciencias de la Comunicación , Psicología y Turismo (Universidad de San Martín de Porres – USMP)
- Avantía SAC
- Instituto para la Calidad (Pontificia Universidad Católica del Perú)
- AENOR
- GESTING
- SGS
- Sociedad de Asesoramiento Técnico
- Profesionales y especialistas

El proceso de normalización cuenta con las siguientes etapas:

**Etapas de propuesta**

Es la que comprende todas las acciones realizadas para proponer la elaboración o revisión de una Norma Técnica Peruana en el plan de trabajo del Comité Técnico.

La iniciativa para proponer la normalización de cualquier materia puede provenir de:

- Los Comités Técnicos.
- La Comisión.
- Diagnósticos sectoriales: entidades representativas con interés en el tema, por ejemplo: gremios, ministerios, etc.

**Etapas de formulación**

Es la que comprende todas las acciones realizadas por el Comité Técnico (recopilación de antecedentes, investigaciones, ejecución de validaciones de acuerdo con las directivas establecidas por la CNB, etc.) y la Comisión, cuando ésta actúe de oficio, para la preparación del documento de trabajo inicial denominado Esquema o Anteproyecto de Norma Técnica. En el caso de adopción de normas técnicas, esta etapa comprende la traducción de la norma técnica a ser adoptada.

**Etapas de comité**

Es la que comprende la discusión del esquema o anteproyecto de Norma Técnica en el Comité Técnico hasta su aprobación como Proyecto de Norma Técnica y su remisión a la Comisión para su aprobación.

**Etapas de discusión pública**

En esta etapa se somete el proyecto de Norma Técnica Peruana a una amplia consideración de las partes interesadas, con el fin de garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia e imparcialidad del proceso de normalización.



A través del diario oficial El Peruano se publicita que el Proyecto de Norma Técnica está en discusión pública. Se establecen plazos para la presentación de observaciones al Proyecto de Norma Técnica. Se debe indicar que los plazos rigen a partir del primer día de publicación y culminan al cese del mismo:

- Sistema 1 o de Adopción: publicación 1 mes (30 días).
- Sistema 2 o Sistema Ordinario: publicación 2 meses (60 días).
- Sistema 3 o de emergencia: publicación definida por la comisión.

#### Etapa de aprobación

Es la que comprende la aprobación de la Norma Técnica Peruana mediante una resolución de la Comisión, la cual es publicada en el diario oficial El Peruano.

#### Etapa de edición

Abarca desde la aprobación como Norma Técnica Peruana hasta su publicación definitiva.

#### Etapa de difusión

Se realizan actividades de divulgación mediante canales de comunicación electrónicos, foros y charlas técnicas, con el propósito de que los documentos y las publicaciones lleguen a los diferentes sectores productivos y académicos. Esta labor es realizada en conjunto por el INDECOPI, las secretarías de los Comités y los miembros activos.

### 11.3 DOCUMENTOS NORMATIVOS

Perú a través del Comité de Normalización en Turismo ha elaborado 12 Normas Técnicas Peruanas.

#### a. Restaurantes

1. NTP 500.004:2009 Alimentos y Bebidas. Terminología
2. NTP 500.010:2011 TURISMO. Categorización de restaurantes. Requisitos

#### b. Establecimientos de hospedaje

3. NTP 500.001:2006 Establecimientos de Hospedaje. Terminología
4. NTP 500.005:2010 TURISMO. Servicios de Alojamiento en la clase Hotel
5. NTP 500.005/AD 1 2011 TURISMO. Servicios de alojamiento en la clase hotel.
6. NTP 500.008:2011 TURISMO. Hotel Boutique. Requisitos
7. NTP 500.011:2012 TURISMO. Servicio de alojamiento en la clase hostel.
8. NTP 500.012:2013 TURISMO. Servicio de alojamiento en la clase ecolodge.

#### c. Guías de Turismo

9. NTP 500.003:2008 Guías de Turismo. Terminología General y Especializada

#### d. Agencias de Viajes

10. NTP 500.002:2006 Agencias de Viajes de Turismo. Terminología

#### e. Turismo de Aventura

11. NTP 500.006:2010 TURISMO. Turismo de Aventura en la Especialidad de Canotaje
12. NTP 500.007:2010 TURISMO. Turismo de Aventura en la Especialidad de Escalada en Roca.
13. NTP 500.009:2011 TURISMO. Seguridad en turismo de aventura

En Perú, La Comisión de Normalización y de Fiscalización de Barreras Comerciales No Arancelarias del INDECOPI, en su calidad de Organismo Peruano de Normalización, tiene por función aprobar las Normas Técnicas Peruanas (NTP).

Asimismo dentro del INDECOPI existe el Servicio Nacional de Acreditación quien es el encargado de acreditar a los Organismos de Certificación de Producto quienes se encargan de desarrollar la auditoría a los prestadores de servicios turísticos interesados en obtener el Sello de Calidad Turística Perú.

Actualmente, contamos con 1 organismo acreditado para certificar la NTP 500.005:2010 TURISMO. Servicio de Alojamiento en la clase Hotel en Perú.

**Nombre del Organismo  
Certificador**

AENOR Perú

**Logotipo**



**Link**

[www.aenorperu.com](http://www.aenorperu.com)

Si bien para a los prestadores de servicios turísticos el Registro ante el MINCETUR no es obligatorio, las propias normas técnicas peruanas establecen en su campo de aplicación que los prestadores de servicios deben estar debidamente categorizados y clasificados. En la práctica, todo servicio que desee someterse voluntariamente a la certificación de calidad turística debe estar previamente categorizado y/o clasificado por el MINCETUR.

Una vez que la empresa prestadora de servicios turísticos haya obtenido su Certificado de Conformidad expedido por el Organismo de Certificación de Producto, puede solicitar el uso del Sello a la Dirección Nacional de Desarrollo Turístico, la que, en un plazo de quince días hábiles, evalúa la solicitud para emitir su dictamen. Para este trámite, el MINCETUR ha creado un formato de solicitud que tiene un carácter de Declaración Jurada, que la empresa interesada debe presentar con la copia del Certificado de Conformidad vigente.

De encontrarse procedente la solicitud, se otorgará un certificado de Autorización para el uso del Sello de Calidad Turística Perú, y en caso de denegatoria, se expedirá una Resolución Directoral, notificándose al solicitante de acuerdo a la ley.

La autorización para el uso del Sello de Calidad Turística Perú tiene una vigencia de tres años, siempre y cuando la empresa turística mantenga actualizado el Certificado de Conformidad, caso contrario dicho beneficio quedaría sin efecto en forma automática.

Para la renovación de la autorización, debe acreditarse que el Certificado de Conformidad se encuentre en vigente y de no haber sido sancionado administrativamente por 2 veces o más por incumplir con las obligaciones establecidas en el Reglamento que norma el uso del Sello.

No se otorgará autorización de uso del Sello de Calidad Turística Perú, cuando el solicitante haya tenido autorización y no se haya renovado la misma por tener sanciones que no hayan transcurrido por lo menos dos (2) años desde que las sanciones impuestas quedaron firmes o consentidas administrativamente.

Prestador de Servicios Turísticos certificados con la NTP  
500.005:2010 TURISMO. Servicio de Alojamiento en la clase  
Hotel a noviembre del 2014

Cñase	Categoría	Cantidad
Hotel	3 estrellas	01
Hotel	4 estrellas	01

11.4.1 Directorio de prestadores de servicios turísticos certificados en calidad turística.

Como bien habíamos citado anteriormente el Perú cuenta con un Plan Nacional de Calidad Turística CALTUR; el cual busca contribuir al desarrollo de productos turísticos de calidad a través del fortalecimiento de capacidades del recurso humano, la difusión de las buenas prácticas empresariales de los servicios turísticos y la gestión sostenible de los destinos turísticos.

Este plan a nivel del ámbito de empresas trabaja con las siguientes herramientas:



## Nombre de la herramienta

## Logotipo

## Link

Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas -SABP



Promueve la mejora continua de las empresas a través de la difusión y aplicación de buenas prácticas de gestión del servicio turístico.

Programa de Mejora de sistemas de Gestión de Empresas de Servicios Turísticos - MGE



Es un programa complementario al SABP que busca mejorar las competencias de los prestadores de servicios en temas de gestión empresarial, organizando los procesos, contando con la participación de los colaboradores para asegurar la mejora continua del negocio.

Sello de Calidad Turística Perú



Es la certificación de calidad reglamentada mediante Decreto Supremo N°013-2011-MINCETUR, modificado por D.S. N°023-2011-MINCETUR, que distinguirá a las empresas prestadoras de servicios turísticos que aplican altos estándares establecidos en las Normas Técnicas Peruanas, aprobadas por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI.

Los prestadores de servicios turísticos que cuentan con el reconocimiento del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas, figuran en un directorio el cual lo pueden encontrar en el siguiente link:

[http://www.mincetur.gob.pe/Turismo/directorio\\_ecomprometidas/descargas-directorio-2013.swf](http://www.mincetur.gob.pe/Turismo/directorio_ecomprometidas/descargas-directorio-2013.swf)

#### 11.4.2 Promoción de la marca de calidad turística

En el 2011, se aprobó el Reglamento de uso del Sello de Calidad Turística Perú a través del Decreto Supremo N°013-2011-MINCETUR, modificado por D.S. N°023-2011-MINCETUR.

En el 2012, se inició la promoción del Sello de Calidad Turística a través de Talleres de Difusión dirigidos a los establecimientos de hospedaje de clase hotel.

Posterior a ello en noviembre del 2012, INDECOPI a través de su Servicio de Nacional de Acreditación, acreditó a AENOR Perú como Organismo de Certificación de producto para la NTP 500.005:2010 TURISMO. Servicio de Alojamiento en la clase Hotel.

Asimismo del 2012 a la fecha el MINCETUR ha desarrollado talleres de capacitación a los establecimientos de hospedaje de clase hotel basados en el la NTP 500.005:2010 TURISMO. Servicio de Alojamiento en la clase Hotel, tales como:

1. Taller de interpretación de la Norma Técnica Peruana
2. Taller de los requisitos sobre el Sistema de Gestión de Calidad exigidos en la Norma Técnica Peruana.
3. Taller para la Elaboración del Manual de Calidad y Procedimientos exigidos en la Norma Técnica.
4. Taller Formación de Auditor Interno requisito exigido en la NTP.





En mayo del 2014, se firmó un Convenio de Colaboración Interinstitucional con la Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo – PROMPERÚ con la finalidad de:

- Incorporar en los canales de comunicación oficiales (nacionales e internacionales) el logo de las respectivas herramientas de calidad impulsadas por MINCETUR (El Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas – SABP y el Sello de Calidad Turística Perú – Sello Q), como símbolo de que existe un país estándar de calidad de servicio.
- Facilitar la participación en ferias internacionales de las empresas turísticas que han obtenido el reconocimiento a la aplicación de Buenas Prácticas o que se certifiquen con el Sello de Calidad Turística Perú.
- Brindar asistencia al equipo técnico del MICETUR sobre acciones de promoción y difusión que se puedan llevar a cabo para fortalecer la difusión de las herramientas de calidad turística.

Asimismo en junio del presente año, se han realizado visitas personalizadas a los hoteles de las regiones de Lambayeque y La Libertad quienes cuentan con la gran cantidad de hoteles con el reconocimiento de Buenas Prácticas por más de tres años para difundir El Sello de Calidad Turística Perú. Producto de estas visitas se identificaron 5 hoteles en cada una de las regiones citadas, interesados en obtener la Certificación del Sello Q con los cuales también se han venido desarrollando capacitaciones



# Alianza del Pacífico

