



República de Colombia



**MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO**

**RESOLUCIÓN 3160 DE**

**(- 5 OCT. 2015)**

"Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística"

**LA MINISTRA DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO**

En ejercicio de sus atribuciones legales, en especial las que le confiere el artículo 69 de la Ley 300 de 1996, y

**CONSIDERANDO:**

Que en desarrollo del artículo 69 de la Ley 300 de 1996, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo fomentará el mejoramiento de la calidad de los servicios turísticos prestados a la comunidad.

Que las Unidades Sectoriales de Normalización del sector turismo, tienen como función la preparación y elaboración de Normas Técnicas Sectoriales, de acuerdo con las necesidades identificadas en los diferentes subsectores del turismo.

Que en desarrollo del artículo 70 de la Ley 300 de 1996, correspondía a la Superintendencia de Industria y Comercio acreditar, 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 confería el artículo 17 de Decreto 2269 de 1993.

Que de conformidad con el Decreto 1595 de 2015 "Por la cual se dictan normas relativas al Subsistema Nacional de la Calidad y se modifica el capítulo 7 y la sección 1 del capítulo 8 del título 1 de la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, Decreto 1074 de 2015, y se dictan otras disposiciones", la actividad de acreditación será ejercida de manera exclusiva por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC, en los términos previstos en dicho Decreto.

h

Continuación de la Resolución, "Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística"

Que en desarrollo del numeral 10° del artículo 3° de la Ley 1558 de 2012 es principio rector de la actividad turística la calidad, con el fin de aumentar la competitividad del destino y satisfacer la demanda nacional e internacional.

Que el artículo 5 de la Ley 1558 de 2012 dispone: "*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.*"

Que en virtud de lo anterior se hace necesario crear la plataforma virtual para la certificación en calidad turística de los prestadores de servicios turísticos en Normas Técnicas Sectoriales.

Que surtida la publicidad prevista en el numeral 8° del artículo 8° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en relación con el texto de la presente Resolución.

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.** *De las Normas Técnicas Sectoriales contempladas para la certificación por medio de la plataforma virtual.* Las Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias en las que los prestadores de servicios turísticos podrán certificarse en calidad turística por medio de la plataforma virtual son:

1. Establecimientos de la Industria Gastronómica:
  - a) Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 008 - I actualización. Categorización de restaurantes por tenedores, 2009
  - b) Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 011. Buenas prácticas para la prestación del servicio en restaurantes 2012
  
2. Alojamiento y Hospedaje:
  - a) Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 006 - I actualización. Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje. Categorización por estrellas de hoteles, requisitos, 2009.
  - b) Norma Técnica Sectorial NTSH 007. Posadas turísticas, requisitos de planta y servicios, 2005.
  - c) Norma Técnica Sectorial NTSH 008 - I actualización. Alojamientos rurales, requisitos de planta y servicios, 2011.
  - d) Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 009. Apartamentos turísticos, requisitos de planta y servicios, 2008.
  - e) Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 010. Aparta-hoteles, requisitos de planta y servicios, 2008.



Continuación de la Resolución, "Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística"

3. Turismo Sostenible:

- a) Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 002 (Primera Actualización). Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006.
- b) Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 003. Agencias de viajes. Requisitos de sostenibilidad 2007.
- c) Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 004. Establecimientos gastronómicos y bares. Requisitos de sostenibilidad 2008.
- d) Norma Técnica Colombiana 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
- e) Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 006-1. Sistema de gestión para la sostenibilidad. Organizadores profesionales de congresos, ferias y convenciones, 2012.

4. Agencias de Viajes:

- a) Norma Técnica Sectorial NTS – AV 001: Reservas en agencias de viajes, 2002.
- b) Norma Técnica Sectorial NTS – AV 002. Atención al cliente en agencias de viajes, 2014.
- c) Norma Técnica Sectorial NTS – AV 003. Infraestructura en agencias de viaje, 2002.
- d) Norma Técnica Sectorial NTS – AV 004. Diseño de paquetes turísticos en agencias de viajes, 2003.
- e) Norma técnica Sectorial NTS – AV 009. Calidad en la prestación del servicio de transporte turístico terrestre automotor. Requisitos normativos, 2007.
- f) Norma Técnica Sectorial NTS – AV 010. Requisitos para la operación de actividades de rafting en turismo de aventura, 2007.
- g) Norma Técnica Sectorial NTS – AV 011. Requisitos para la operación de actividades de Rapel en turismo de aventura, 2007.
- h) Norma Técnica Sectorial NTS – AV 012. Requisitos para la operación de actividades de espeleología recreativa en turismo de aventura, 2008.
- i) Norma Técnica Sectorial NTS – AV 013. Requisitos para la operación de actividades de Parapente en turismo de aventura, 2010.
- j) Norma Técnica Sectorial NTS – OPC 001. Operación de Congresos, Ferias y Convenciones. Requisitos de Servicio. 2009.

**ARTÍCULO SEGUNDO. De los usuarios.** Los usuarios contarán con un ID de usuario y una contraseña para acceder a la plataforma virtual. Los usuarios serán los siguientes:

- a) El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
- b) El Organismo Nacional de Acreditación de Colombia - ONAC
- c) Las empresas certificadoras.
- d) Los prestadores de servicios turísticos.

**PARÁGRAFO.** El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y El Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC, tendrán privilegios de súper usuario para acceder a la plataforma.

Continuación de la Resolución, "Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística"

**ARTÍCULO TERCERO. De la certificación.** El proceso de certificación por medio de la plataforma virtual es voluntario, los prestadores de servicios turísticos que inicien el proceso de certificación por medio de esta herramienta deberán diligenciar los formatos y adjuntar las evidencias a la plataforma virtual para la certificación en calidad turística de las Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias que el Ministerio de Comercio Industria y Turismo establezca.

**PARÁGRAFO.** El Prestador de servicios turísticos adjuntará la información requerida por cada uno de los requisitos establecidos en cada Norma Técnica Sectorial, para lo cual tendrá como guía el anexo 1 de la presente Resolución.

**ARTÍCULO CUARTO. De las empresas certificadoras.** Las empresas certificadoras serán las encargadas de:

- a) Verificar que las evidencias adjuntadas a la plataforma virtual por el prestador de servicios turísticos sean verídicas;
- b) Otorgar el sello de Calidad Turística al prestador de servicios turísticos que cumpla con los requisitos establecidos en la Norma Técnica Sectorial en la que se esté certificando.

**PARÁGRAFO.** Aquellas empresas certificadoras que estén acreditadas por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia - ONAC y tengan convenio suscrito con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo para el uso de la Marca de Calidad Turística podrán certificar por medio de la plataforma virtual a los prestadores de servicios turísticos de acuerdo a lo establecido en la Resolución 0650 de 2008 adicionada por la Resolución 9757 de 2013.

**ARTÍCULO QUINTO. Vigencia.** La presente Resolución rige a partir de su publicación en el Diario Oficial.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá, D.C., a los - 5 OCT. 2015

**LA MINISTRA DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO**

  
CECILIA ÁLVAREZ-CORREA GLEN