MinComercio
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

PROSPERIDAD PARA TODOS

Gastronomía en el sistema de calidad colombiano

Marco conceptual

Calidad implica la satisfacción de las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto a los productos y servicios turísticos

Implica el cumplimiento de aspectos tales como seguridad, higiene, accesibilidad, autenticidad, armonía, infraestructura y preocupación por el entorno humano y natural, entre otros

Base legal de la calidad en el sector turístico

Ley 300 de 1996

- **Artículo 69:** Creación de USN con cada uno de los subsectores
- **Artículo 70:** Control de las certificadoras de Calidad

Ley 1558 de 2012

- **Articulo 3 numeral 10**: Prioridad de la calidad en servicios y destinos turísticos
- **Artículo 5:** Obligación NTS sostenibilidad y turismo de aventura

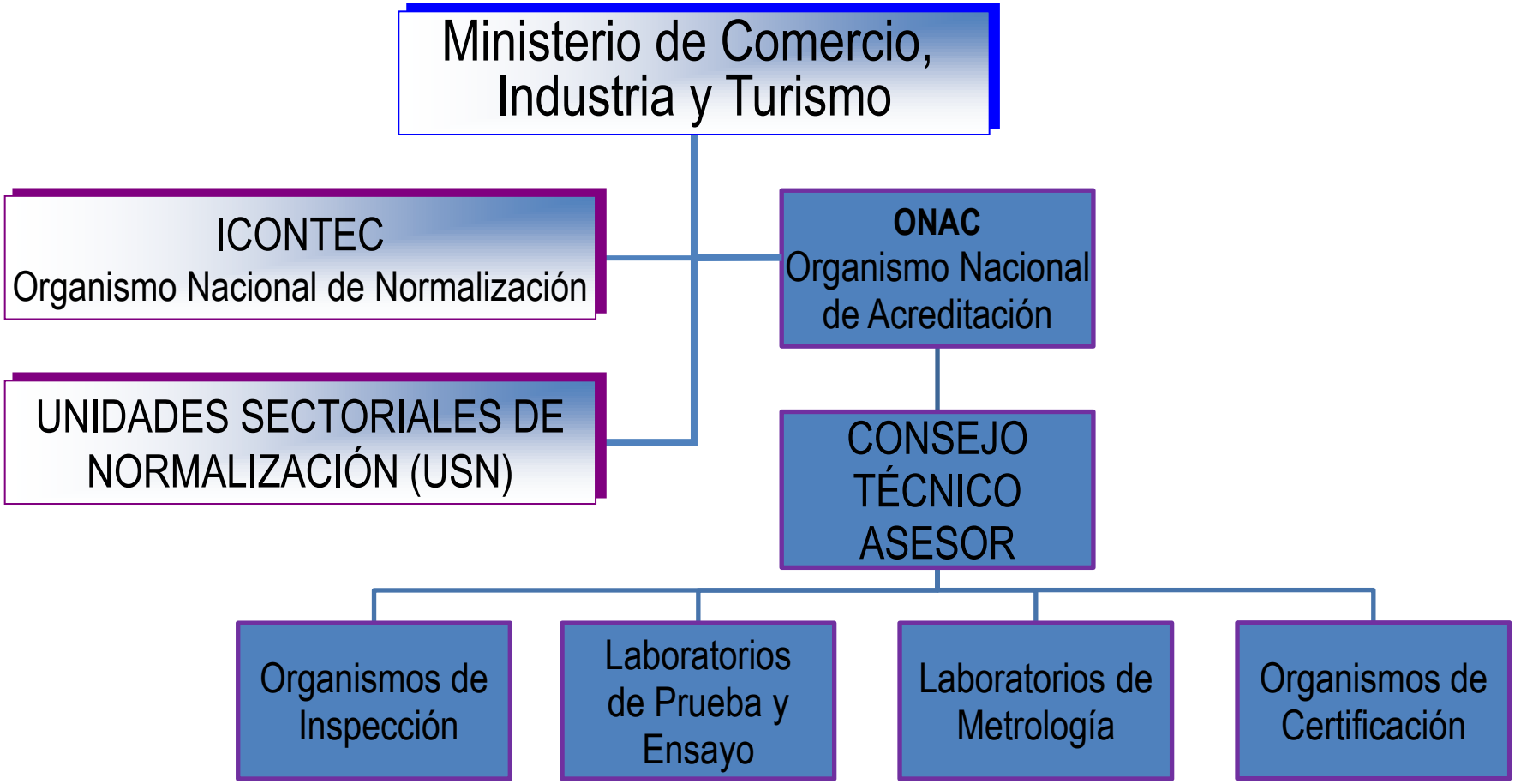
Fundamentos de la calidad en el sector turístico

Plan Sectorial de Turismo 2011 – 2014 "Turismo: factor de prosperidad para Colombia":

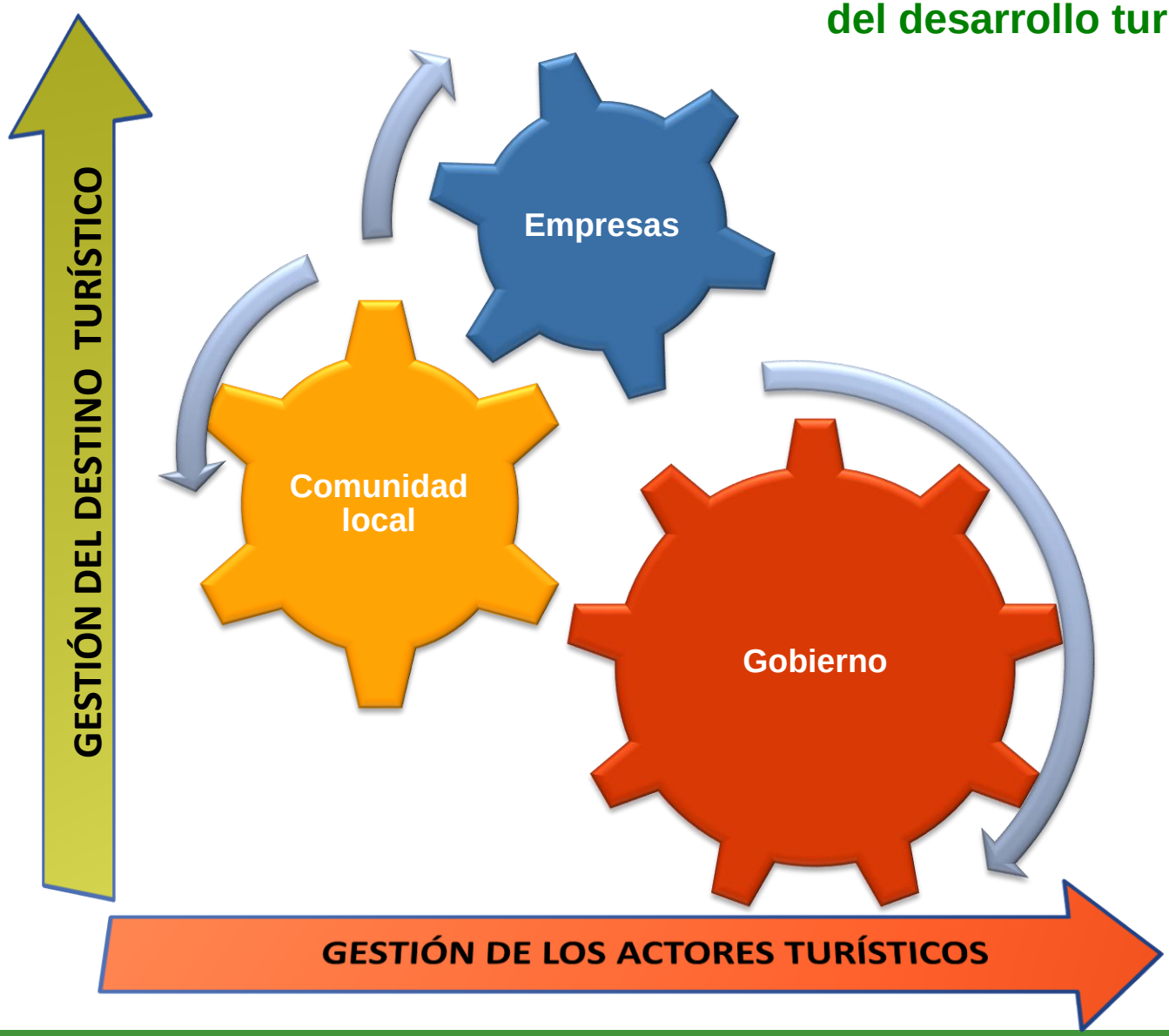
Dentro de sus objetivos específicos contempla mejorar la calidad de los servicios y destinos turísticos

- **Estrategia**: Fomentar la cultura de la excelencia y de la exigencia de la calidad en la prestación de servicios turísticos tanto en la oferta como en la demanda

Subsistema Nacional de la Calidad (Decretos 2269/1993 – 3257/2008)



Calidad: Enfoque general del desarrollo turístico



Objetivo General

Mejorar la prestación de los servicios turísticos ofrecidos a los turistas, fortaleciendo la gestión de calidad en las empresas y destinos turísticos, como estrategia para generar una cultura de excelencia; que permita posicionar a Colombia como un destino de calidad, diferenciado, sostenible y competitivo en los mercados turísticos nacionales e internacionales

Política de calidad

Calidad en prestadores de servicios

- Promover la normalización del sector a través de USN
- Liderar los procesos de certificación de prestadores
- Mejoramiento de la calidad de la oferta turística bajo un enfoque sostenible

Calidad en destinos

- Diseño y aplicación un modelo de indicadores de sostenibilidad turística
- Aplicación del concepto del certificado de calidad turística a destinos
- Desarrollo de herramientas para la gestión turística sostenible en los destinos

Unidades Sectoriales de Normalización

SUBSECTOR	ENTIDAD CON QUE SE TIENE CONSTITUIDA
Establecimiento de alojamiento y hospedaje	COTELCO
Tiempo compartido	ASTIEMPO
Establecimientos de la industria gastronómica	ACODRES
Turismo sostenible	Universidad Externado
Guías de Turismo	Consejo profesional de guías de turismo
Agencias de viajes	Consejo profesional de agentes de viajes

MinComercio
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

PROSPERIDAD PARA TODOS

Normas técnicas sectoriales

ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE — 10

AGENCIAS DE VIAJES — 14

RESTAURANTES — 11

GUIAS DE TURISMO — 10

TIEMPO COMPARTIDO — 2

TURISMO SOSTENIBLE — 10

Prestador de Servicios Turísticos
CALIDAD TURÍSTICA
COLOMBIA
CERTIFICADO

Total normas — 57

NORMAS TÉCNICAS SECTORIALES DE GASTRONOMÍA

Normas técnicas gastronomía

COMPETENCIA LABORALES

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

Normas técnicas gastronomía

SERVICIOS

- **NTS-USNA 008. 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 practicas en la prestación de servicios para restaurantes 2012.

Normas técnicas gastronomía

INFRAESTRUCTURA

- NTS-USNA 006. Infraestructura básica en establecimientos de la industria gastronómica, 2003.

TURISMO SOSTENIBLE

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

Obligatoriedad normas de turismo sostenible

Ley 1558 de 2012

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.

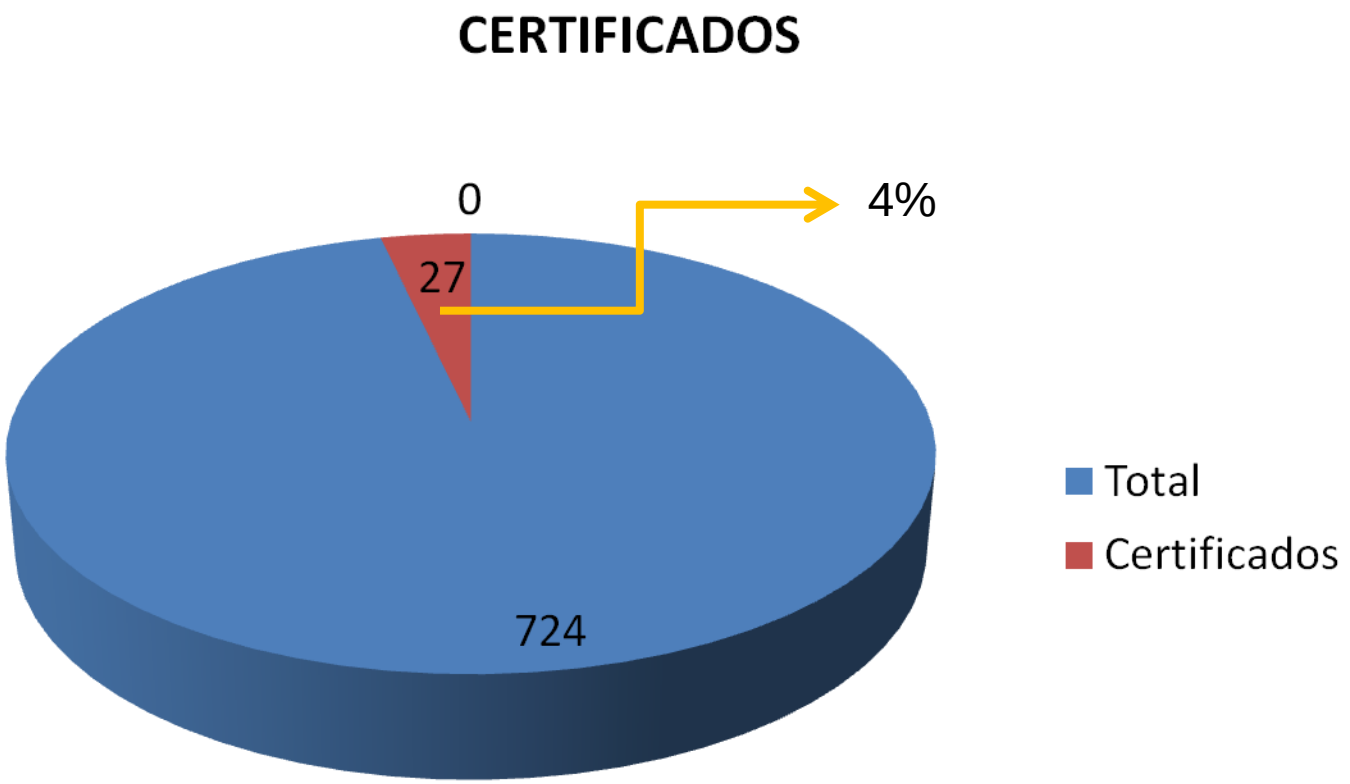
Prestadores certificados

PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS	NÚMERO
Establecimientos de alojamiento y hospedaje	35
Establecimientos de alojamiento sostenible	85
Establecimientos de alojamiento. Alojamientos rurales	21
Establecimientos de alojamiento. Posadas Turísticas	1
Guías de turismo	56
Establecimientos de la industria gastronómica	13
Establecimientos de la industria gastronómica sostenibles	14
Agencias de Viaje	347
Agencias de Viaje sostenible	4
Transporte turístico terrestre automotor. Requisitos de sostenibilidad	1
TOTAL	**577**

Prestadores certificados

Certificado en:	Cantidad	Nombre	Destino
1 tenedor	4	Restaurante Taberna El Manantial Restaurante NM S.A.	Rionegro
		Café Quindío S.A.S. Restaurante Drive In Cerritos	Armenia Manizales
2 tenedores	3	Restaurante La Cazuela Inversiones Chorizant S.A.S. Restaurante Café Bar Urbano	Barrancabermeja Sta. Rosa de Cabal Pereira
3 tenedores	2	Restaurante Árabe Internacional	Cartagena
		Bakkho Restaurantes	Calarcá
NTS-USNA 007 **Norma Sanitaria de Manipulación de Alimentos**	3	Restaurante El Roble Restaurante El Solar	Circacia
		Estación Paraiso	Armenia
NTS-USNA 006 **Infraestructura Básica en Establecimientos de la Industria Gastronómica**	1	Restaurante La Fonda de Belén	Belén de Umbría
NTS-TS 004 **Requisitos de Sostenibilidad**	14	Inversiones Coll ltda. Rico con el amor de la abuela. La Casa de la Paella n° 4 Caribbean Soul Sopas de Mama y Postres de la Abuela - Salitre Sopas de Mama y Postres de la Abuela - Santafé Crepes and Waffles S.A Salitre Crepes and Waffles S.A Av.19 Frisby Corporacion Club del Vino la Brasserie Restaurante Brasa Brasil El Gato Gris Restaurante Casa San Isidro Casa de Citas - Café Arte - Restaurante Restaurante las Cuatro Estaciones	Bogotá
Total	**27**		

Prestadores certificados



Certificación

Certificación de tercera parte a través de organismos de certificación o inspección, acreditados por el ONAC

Certificadoras acreditadas actualmente:

ICONTEC
INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION

BUREAU VERITAS 1828
BUREAU VERITAS

SGS

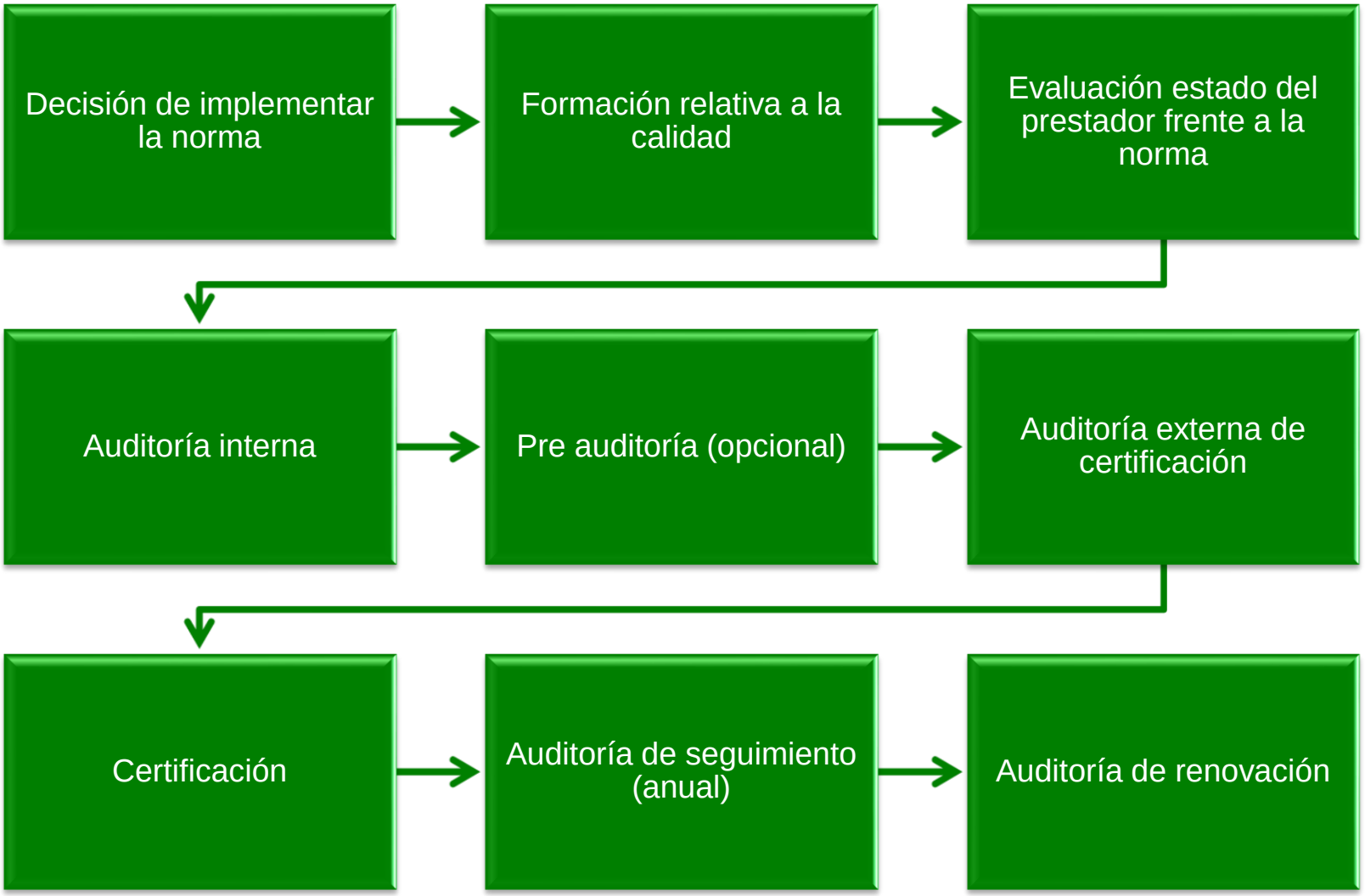
COTECNA

ACERT S.A.
Compañía Andina de Inspección y Certificación S.A.

Marca de certificación

- De propiedad exclusiva del MCIT
- Herramienta comercial e informativa para diferenciar prestadores y destinos certificados
- Contribuye a la disciplina del mercado
- La otorga la certificadora al prestador o destino que cumpla con la NTS respectiva

Proceso de certificación



Ventajas de la certificación

- Mejorar la calidad de los servicios y destinos turísticos colombianos
- Facilitar el acceso a mercados
- Promover el uso y desarrollo de procesos, técnicas y tecnologías de calidad aplicables al sector turístico
- Promover el cambio hacia el consumo de servicios turísticos de óptima calidad
- Contribuir a consolidar a Colombia como un destino turístico de clase mundial

Proyectos

GASTRONOMIA PROYECTOS DIRECCIÓN DE CALIDAD Y DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO		
	Nombre proyecto	**Valor**
1	Carta menús en diferentes idiomas para Establecimientos Gastronómicos de destinos Turísticos	$ 296.400.000
2	Concurso de Coctelería de Aguardiente Anisado Colombiano	$ 40.000.000
3	Participación en el gran encuentro de la cultura gastronómica Amazónica: "Amazonia, el otro sabor del Mundo".	$ 5.320.000
4	Denominación de origen o maracas colectivas para hormigas santandereanas, manjarblanco del valle, bocadillo veleño, achiras huilenses.	$ 180.000.000
5	Herramienta Web para el desarrollo de nuevos productos food pairng	$ 180.000.000

Proyectos

GASTRONOMIA PROYECTOS DIRECCIÓN DE CALIDAD Y DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO		
6	Cartillas Pedagógicas sobre gastronomia colombiana para niños de los colegios amigos del turismo	$ 10.000.000
7	Promoción Nacional de la gastronomía colombiana como producto turístico.	$ 250.000.000
8	Participación en ferias conferencias shows gastronómicos internacionales con promoción dela gastronomía nacional . Total Un (1) evento (Madrid Fusión)	$ 150.000.000
9	Asesoría y certificación de 10 restaurantes de Manizales en la NTS-USNA 008 categorización por tenedores	$ 92.346.000
10	Asesoría y certificación de la NTS-USNA 007 norma sanitaria de manipulación de alimentos para 17 restaurantes del clúster de La Candelaria de Bogotá	$ 89,546,000 cofinanciación $ 64,136,000

Proyectos

GASTRONOMIA PROYECTOS DIRECCIÓN DE CALIDAD Y DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO		
11	Diagnostico de la Gastronomia de la Guajira como producto turístico	$99,200,000
12	Stand de Gastronomia en la Vitrina de ANATO	$ 40.000.000
13	Curso de manipulación y preparación de pescados y mariscos en Puerto Inirida, Puerto Carreño, Puerto Nariño, Cabo de la Vela, Providencia, Tolú y Coveñas	$ 132.260.000
14	Campus Colombias-Campus Creativity	$100.000.000
15	Apoyo en el evento “Bogotá Wine and Food Festival 2013”	$160.000.000

BOGOTÁ 2011 I FORO DE GASTRONOMÍA
GASTRONOMÍA :
FACTOR POTENCIAL DEL TURISMO

MEDELLÍN 2012 II FORO DE GASTRONOMÍA
GASTRONOMÍA :
PRODUCTO TURÍSTICO COLOMBIANO

CALI 2013 III FORO DE GASTRONOMÍA
GASTRONOMÍA :
LA CALIDAD DE LA GASTRONOMIA
COMO PRODUCTO TURÍSTICO

¡Gracias!

Preguntas ?

MinComercio
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

PROSPERIDAD PARA TODOS

MUCHAS GRACIAS

lsarmiento@mincit.gov.co