



El progreso
es de todos

Mincomercio

VICEMINISTERIO DE TURISMO

CIRCULAR 037

Código y consecutivo

Para: ORGANISMO NACIONAL DE ACREDITACIÓN DE COLOMBIA - ONAC,
ORGANISMOS DE EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD Y PRESTADORES
DE SERVICIOS TURÍSTICOS.

De: VICEMINISTERIO DE TURISMO - DIRECCIÓN DE CALIDAD Y
DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO

Asunto: SOCIALIZACIÓN DEL ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN VIRTUAL DE
CALIDAD TURÍSTICA CONFORME LA RESOLUCIÓN 1236 DE 2017 Y LA
1151 DE 2020.

Fecha: 01 DE DICIEMBRE DE 2020

Apreciados señores:

De acuerdo con lo establecido en el párrafo del artículo 6 de la Resolución 1236 de 2017, el Viceministerio de Turismo dará a conocer el esquema de certificación virtual de calidad turística que establezca la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo. En ejercicio de esta competencia, se emitió la Circular No. 002-2017, mediante la cual se establecieron las directrices y lineamientos que deben seguir los organismos de certificación (ahora denominados Organismos de Evaluación de la Conformidad) y los prestadores de servicios turísticos para realizar el proceso de certificación por medio de la plataforma de certificación virtual de calidad turística.



VICEMINISTERIO DE TURISMO

Bajo este escenario y teniendo en cuenta la expedición de la Resolución 1151 de 2020 “Por la cual se modifica y adiciona la Resolución 1236 de 2017”, que estableció en el párrafo 3 del artículo 2, lo siguiente: “*La Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo del Viceministerio de Turismo establecerá el mecanismo virtual que podrá implementarse por parte de los Organismos de Evaluación de la Conformidad, de manera excepcional y temporal, para adelantar el proceso de certificación cuando la plataforma de certificación virtual se encuentre no disponible por 15 días continuos o afectando los procesos de certificación*”, la Dirección definió el mecanismo virtual a implementar por los Organismos de Evaluación de la Conformidad.

En este sentido, a continuación, se presenta el mecanismo virtual temporal que se incluye en el Esquema de certificación virtual de calidad turística establecido por la Circular No. 002-2017, como directriz número 29 de la misma:

29. MECANISMO TEMPORAL PARA OPERACIÓN DEL ESQUEMA CUANDO LA PLATAFORMA DE CERTIFICACIÓN VIRTUAL DE CALIDAD TURÍSTICA NO SE ENCUENTRE DISPONIBLE AL PÚBLICO. Cuando la plataforma de certificación virtual de calidad turística señalado en el numeral 6 “HERRAMIENTA Y PROCESO” no se encuentre disponible al público por más de quince (15) días continuos o se afecten los procesos de certificación que se adelanten a través ella, la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo del Viceministerio de Turismo proveerá al Organismo de Evaluación de la Conformidad que lo solicite, una cuenta de correo electrónico con acceso a servicios basados en la nube para el almacenamiento de datos y el servicio de teleconferencia para el desarrollo de la evaluación de la conformidad.

En consecuencia, de manera excepcional y temporal, durante dicho periodo las funciones y actividades de determinación de las características y vigilancia del esquema de certificación establecidas en el numeral 3 “ACTIVIDADES DEL ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN” de la Circular No. 002-2017, se llevarán a cabo considerando las siguientes etapas:



VICEMINISTERIO DE TURISMO

- Etapa 1. Revisión documental: A través de la cuenta de correo electrónico proporcionada, el Organismo de Evaluación de la Conformidad por medio de la aplicación de almacenamiento en la nube creará una carpeta por cada proceso de certificación afectado, en la cual el prestador de servicios turísticos deberá subir la documentación correspondiente para demostrar el cumplimiento de los requisitos de la Norma Técnica Sectorial evaluada, según los registros documentales establecidos por el Organismo de Evaluación de la Conformidad. Para este proceso, cada Organismo de Evaluación de la Conformidad deberá entregar previamente un instructivo al Prestador de Servicios Turísticos para que cargue la información en la nube.

Esta etapa va desde la carga de la información en la nube hasta el envío del informe de Etapa 1 por el auditor al Organismo Evaluador de la Conformidad.

- Etapa 2. Evaluación remota: El Organismo de Evaluación de la Conformidad, de acuerdo con los resultados de la Etapa 1, realizará auditoría remota a través de la aplicación de teleconferencia provista y según el plan de auditoría enviado al Prestador de Servicios Turísticos. En caso que se evidencien no conformidades, el Organismo de Evaluación de la Conformidad recibirá el Plan de mejora y el cierre de éstas a través del correo electrónico provisto. Esta etapa va desde la realización de la auditoría remota hasta el envío del informe de auditoría al Organismo de Evaluación de la Conformidad.

NOTA 1: Cuando en la presente circular se hace referencia al término ORGANISMO DE EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD, corresponde al término ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN señalado en la Circular No. 002-2017.

NOTA 2: Durante el término en que la plataforma de certificación virtual de calidad turística no se encuentre disponible, los Organismos de Evaluación de la Conformidad se



deberán abstener de iniciar nuevos procesos de certificación. Los nuevos procesos de certificación bajo este esquema podrán iniciarse una vez la plataforma de certificación virtual de calidad turística se encuentre disponible al público.

NOTA 3: El proceso de evaluación de la conformidad a través del mecanismo temporal se iniciará en la etapa que se encuentre en curso en la plataforma de certificación virtual de calidad turística, esto es, en la etapa en que no se hayan concluido la totalidad de actividades requeridas.

NOTA 4: El Organismo de Evaluación de la Conformidad informará al Prestador de Servicios Turísticos el resultado de la evaluación de la conformidad a través del correo electrónico suministrado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y en caso de ser otorgado el certificado de calidad se remitirá por este medio.

NOTA 5: Al finalizar el proceso de certificación el Organismo de Evaluación de la Conformidad deberá enviar a la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo la decisión sobre el proceso de certificación, junto con el informe de auditoría del proceso de certificación adelantado por este mecanismo temporal, según las condiciones establecidas en numeral 6.6.1. de la ISO/IEC 19011.

NOTA 6: Una vez la plataforma de certificación virtual de calidad turística esté disponible al público o no presente fallas que afecten los procesos de certificación, el Organismo de Evaluación de la Conformidad deberá cargar los resultados de la evaluación de la conformidad llevados a cabo mediante el mecanismo descrito en este numeral a la plataforma.

NOTA 7: Los demás términos del esquema de certificación virtual de calidad turística definidos en la Circular No. 002-2017 serán aplicables cuando se haga uso del mecanismo temporal y deberán adaptarse a este, excepto las actividades de la tabla del numeral 3 "ACTIVIDADES DEL ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN".



El progreso
es de todos

Mincomercio

037

VICEMINISTERIO DE TURISMO

Cordialmente,

JULIÁN GUERRERO OROZCO

Viceministro de Turismo

Elaboró: Jesús Alejandro Vargas

Revisó: Shirley Niño Pacheco

