

DESPACHO VICEMINISTRA DE TURISMO

CIRCULAR No. 002-2017

DVT 723 - 2017

Para: PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS Y ORGANISMO DE  
CERTIFICACIÓN

De: VICEMINISTERIO DE TURISMO

Asunto: ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN VIRTUAL DE CALIDAD TURÍSTICA

Fecha: 25 de julio de 2017

De acuerdo con lo establecido en el párrafo transitorio del artículo 6 de la Resolución 1236 de 2017, el Viceministerio de Turismo se permite comunicar el esquema de certificación virtual de calidad turística. Este se basó en la NTC ISO 17067, el cual establece los fundamentos de la certificación de producto y directrices para los esquemas de certificación de producto tomando como referencia el esquema tipo 6. Éste define las actividades y funciones que se deben seguir en el en cualquier proceso de certificación de servicios por lo tanto es el que le corresponde al sector turismo.

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo como dueño del esquema de certificación virtual de calidad turística y siguiendo los lineamientos de la NTC ISO antes mencionada presenta a través de este documento las directrices y lineamientos que deben seguir los organismos de certificación y los prestadores de servicios turísticos para realizar el proceso de certificación por medio de la plataforma de certificación virtual de calidad turística.

## DESPACHO VICEMINISTRA DE TURISMO

### ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN VIRTUAL DE CALIDAD TURÍSTICA

1. **ALCANCE.** El esquema de certificación virtual contempla las siguientes normas técnicas sectoriales de sostenibilidad turística:

- a. NTS – TS 002. (Segunda Actualización). Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2014.
- b. NTS – TS 003. Agencias de viajes. Requisitos de sostenibilidad, 2007.
- c. NTS – TS 004. Establecimientos gastronómicos y bares. Requisitos de sostenibilidad 2008.
- d. 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. NTS - TS 006-1. Sistema de gestión para la sostenibilidad. Organizadores profesionales de congresos, ferias y convenciones, 2012.
- f. NTS - TS 007. Empresas comercializadoras de esquema de tiempo compartido y multipropiedad. Requisitos de sostenibilidad, 2016.

2. **EVIDENCIAS.** De conformidad con el artículo 3° de la Resolución 1236 de 2017 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo se establece que la *“La evaluación de la conformidad se realizará con base en las evidencias establecidas por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, las cuales se encontrarán contenidas en el módulo de certificación de la plataforma de certificación virtual de calidad turística.*

*Parágrafo. Los organismos de certificación podrán solicitar otras evidencias si lo consideran necesario.”*

3. **ACTIVIDADES DEL ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN.** Las actividades del esquema de certificación virtual de calidad turística guardan concordancia con las funciones y

## DESPACHO VICEMINISTRA DE TURISMO

actividades de evaluación de la conformidad del esquema de certificación tipo 6 definido en la NTC ISO 17067, por lo cual se han definido las siguientes funciones y actividades:

- **PREPARACIÓN:** Es la etapa de inicio en la cual el organismo de certificación y el prestador de servicios turísticos inician sesión en la plataforma de certificación, y este último valida que cumple la totalidad de los requisitos de la norma en la cual se va a certificar.
- **NEGOCIACIÓN Y SELECCIÓN:** Es la etapa en la cual el organismo de certificación planifica el proceso de certificación y acuerda con el prestador servicios turísticos el proceso, el costo y los tiempos del proceso de certificación.
- **DETERMINACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS:** Es la etapa en la cual el organismo de certificación por medio de un auditor realiza una actividad de verificación virtual o presencial según corresponda donde validará el cumplimiento de los requisitos de la norma técnica sectorial en la cual el prestador de servicios turísticos se está certificando.
- **REVISIÓN:** Etapa en la cual el organismo de certificación por medio del revisor valida que en el proceso de auditoría se hayan verificado la totalidad de los requisitos y las evidencias que sustentan el cumplimiento de los requisitos de la norma técnica sectorial en la cual el prestador de servicios turísticos se está certificando y determine o no la existencia de inconsistencias para que el proceso sea devuelto y corregido por auditor o prestador de servicios turísticos según corresponda.
- **DECISIÓN SOBRE LA CERTIFICACIÓN:** Es la etapa en la cual el organismo de certificación por medio de un comité de certificación decide con respecto al proceso de certificación que adelanta el prestador de servicios turísticos si se otorga, mantiene, suspende o retira la certificación o si se amplía o reduce el alcance de esta.
- **ATESTACIÓN Y LICENCIAMIENTO:** Etapa en la cual el organismo de certificación autoriza, habilita, otorga y emite el certificado de calidad por medio de la plataforma de certificación virtual de calidad turística y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo hace entrega del derecho de uso de la marca de calidad turística al prestador de servicios turísticos que se haya certificado por este mismo medio.
- **VIGILANCIA:** Es la etapa en la cual el organismo de certificación realiza una auditoría y revisión de manera virtual durante la vigencia de la certificación donde se

DESPACHO VICEMINISTRA DE TURISMO

verifica el cumplimiento de los requisitos de la norma técnica sectorial en la cual el prestador de servicios turísticos se certificó.

Teniendo en cuenta las actividades establecidas en el esquema tipo 6, a continuación se relacionan las actividades del esquema de certificación virtual de calidad turística definido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo con las actividades que se llevan a cabo en el proceso de certificación que se desarrolla en la plataforma de certificación virtual de calidad turística:

FUNCIONES Y ACTIVIDADES DE LA EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD (ETAPAS) DEL ESQUEMA TIPO 6	ACTIVIDAD No.	ACTIVIDADES DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN QUE SE LLEVAN A CABO EN LA PLATAFORMA DE CERTIFICACIÓN VIRTUAL DE CALIDAD TURISTICA	USUARIO QUE REALIZA LA ACTIVIDAD EN LA PLATAFORMA DE CERTIFICACIÓN VIRTUAL DE CALIDAD TURISTICA
PREPARACIÓN	1	Ingresar a la página web de la plataforma de certificación virtual de calidad turística	Prestador de Servicios Turísticos.
			Administrador de usuario del Organismo de Certificación
	2	Iniciar sesión como Organismo de Certificación	Administrador de usuario del Organismo de Certificación
	3	Ingresar al módulo de certificación.	Prestador de Servicios Turísticos
	4	Realizar registro o iniciar sesión (asignación de usuario con un correo electrónico y contraseña).	Prestador de Servicios Turísticos
5	Diligenciar el formulario de perfil de usuario	Prestador de Servicios Turísticos	

DESPACHO VICEMINISTRA DE TURISMO

	6	Realizar autoevaluación en la norma técnica sectorial por cada establecimiento que se desea certificar (es necesario que el prestador cumpla con el 100% de los requisitos para continuar con el proceso).	Prestador de Servicios Turísticos
NEGOCIACIÓN Y SELECCIÓN	7	Seleccionar el Organismo de Certificación	Prestador de Servicios Turísticos
	8	Seleccionar establecimiento o establecimientos que serán objeto del proceso de certificación	Prestador de Servicios Turísticos
	9	Recibir la solicitud de certificación	Administrador de usuario del Organismo de Certificación
	10	Revisar la autoevaluación y declaración de primera parte y declaración de segunda parte dado el caso que exista una.	Administrador de usuario del Organismo de Certificación
	11	Solicitar información adicional (opcional)	Administrador de usuario del Organismo de Certificación
	12	Enviar información solicitada por el organismo de certificación (opcional)	Prestador de Servicios Turísticos
	13	Realizar análisis de riesgos	Administrador de usuario del Organismo de

DESPACHO VICEMINISTRA DE TURISMO

			Certificación
	14	Realizar la negociación de la certificación (si no se logra un acuerdo con el Organismo de Certificación el prestador vuela a la actividad 7)	Administrador de usuario del Organismo de Certificación
DETERMINACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS	15	Habilitar al prestador de servicios turísticos para subir evidencias a la plataforma	Administrador de usuario del Organismo de Certificación
	16	Subir evidencias a la plataforma	Prestador de Servicios Turísticos
	17	Verificar el cumplimiento de los requisitos de la norma en la cual haya elegido certificarse. (En caso de que se determine la necesidad de una visita de acuerdo con el análisis de riesgos, ésta debe realizarse en esta actividad de verificación de requisitos)	Auditor del Organismo de Certificación
	18	Enviar informe de no conformidades al Prestador de Servicios Turísticos	Auditor del Organismo de Certificación
	19	Elaborar plan de mejora de acuerdo con las no conformidades encontradas por el organismo de certificación	Prestador de Servicios Turísticos
	20	Aprobar el plan de mejora	Auditor del Organismo de

DESPACHO VICEMINISTRA DE TURISMO

			Certificación
	21	Subir a la plataforma las evidencias del cumplimiento de las no conformidades	Prestador de Servicios Turísticos
REVISIÓN	22	Enviar informe de la auditoría al revisor	Auditor del Organismo de Certificación
	23	Verificar el proceso de auditoría	Revisor del Organismo de Certificación
	24	Aprobar proceso de auditoría (Cuando el resultado es positivo este continua, de lo contrario deberá devolverlo al auditor de modo que se realicen los ajustes que señale el revisor)	Revisor del Organismo de Certificación
DECISIÓN SOBRE LA CERTIFICACIÓN	25	Realizar la revisión del proceso de certificación por parte del comité de certificación	Comité de certificación del Organismo de Certificación
	26	Aprobar el otorgamiento o no de la certificación (en caso que se determine que el prestador de servicios turísticos no cumple con los requisitos de la norma para certificarse debe informarle por medio de la plataforma e indicarle las razones por las cuales no se certificó)	Comité de certificación del Organismo de Certificación

DESPACHO VICEMINISTRA DE TURISMO

	27	Adjuntar acta o informe de la decisión del comité de certificación al prestador de servicios turísticos	Administrador de usuario del Organismo de Certificación
<b>ATESTACIÓN Y LICENCIAMIENTO</b>	28	Descargar certificado y licencia de uso de la marca de calidad turística	Prestador de Servicios Turísticos
<b>VIGILANCIA</b>	29	Informar al prestador de servicios la fecha de la auditoría de seguimiento	Administrador de usuario del Organismo de Certificación
	30	Ingresar al módulo de seguimientos de la plataforma de certificación virtual de calidad turística para asignar auditor y revisor del proceso de certificación	Administrador de usuario del Organismo de Certificación
	31	Seleccionar de requisitos a verificar	Auditor del Organismo de Certificación
	32	Ingresar a la plataforma	Prestador de Servicios Turísticos



DESPACHO VICEMINISTRA DE TURISMO

	33	Habilitar al prestador de servicios turísticos para subir evidencias	Auditor del Organismo de Certificación
	34	Subir evidencias a la plataforma	Prestador de Servicios Turísticos
	35	Verificar el cumplimiento de los requisitos	Auditor del Organismo de Certificación
	36	Enviar informe de no conformidades al Prestador de Servicios Turísticos	Auditor del Organismo de Certificación
	37	Elaborar plan de mejora de acuerdo con las no conformidades encontradas por el organismo de certificación	Prestador de Servicios Turísticos
	38	Aprobación del plan de mejora	Auditor del Organismo de Certificación
	39	Subir las evidencias del cumplimiento de las no conformidades	Prestador de Servicios Turísticos
	40	Determinar el estado de la certificación de acuerdo con los resultados de la vigilancia	Comité de certificación del Organismo de Certificación

**4. OTROS REQUISITOS** Podrán certificarse a través de la plataforma de certificación virtual de calidad turística por aquellos prestadores de servicios turísticos que posean Registro Nacional de Turismo actualizado. Los prestadores de servicios turísticos obtendrán su usuario y contraseña registrándose en la plataforma de certificación virtual de calidad turística.

## DESPACHO VICEMINISTRA DE TURISMO

**NOTA 1:** Para el caso de los restaurantes y bares que no sean prestadores de servicios turísticos para certificarse por medio de la plataforma de certificación virtual de calidad turística deben estar legalmente constituidos.

**NOTA 2:** El prestador de servicios turísticos previo al proceso de certificación virtual en las normas técnicas sectoriales de turismo sostenible deberá realizar una declaración de primera parte conforme a la ISO que establece los parámetros para evaluación de la conformidad, declaración de conformidad del proveedor NTC ISO 17050, facilitada por medio de la plataforma de certificación virtual de calidad turística.

**5. REQUISITOS PARA LOS ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN RELACIONADOS EN EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN VIRTUAL.** Los organismos de certificación para certificar por medio de la plataforma de certificación virtual de calidad turística, deben contar con acreditación en la norma NTC ISO 17065 con alcance en el esquema tipo 6 ante el Organismo Nacional de Acreditación – ONAC.

**6. HERRAMIENTA Y PROCESO.** El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo pondrá a disposición de los organismos de certificación la plataforma de certificación virtual de calidad turística, la cual contendrá el mismo proceso de certificación que vienen desarrollando los organismos de certificación bajo la acreditación en esquema tipo 6 de la norma NTC ISO 17065.

**7. SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN.** El prestador de servicios turísticos elegirá el Organismo de Certificación y posteriormente seleccionará el establecimiento o establecimientos que serán objeto de la certificación. Esta solicitud será enviada a través de la plataforma de certificación virtual de calidad turística con la siguiente información:

- **Información General:** Razón social, nombre del prestador de servicios turísticos, número de identificación tributaria – NIT, Registro Nacional de Turismo – RNT, subsector, tipo de prestador, departamento, ciudad, dirección, teléfono fijo, teléfono

## DESPACHO VICEMINISTRA DE TURISMO

celular, página web, nombre de persona de contacto, cargo de persona de contacto, teléfono fijo o celular, e-mail de la persona de contacto.

- **Datos Representante Legal:** Nombre representante legal, cedula representante legal, lugar de expedición de la cedula, correo electrónico y teléfono.
- **Identificación y Características del Servicio a Certificar:** Norma técnica sectorial a certificar e información acerca del establecimiento o los establecimientos asociados a la razón social que serán objeto de la certificación.
- **Información Adicional:** Posee certificado en sistemas de calidad, si es afirmativo debe indicar que organismo de certificación lo certificó, alcance de la certificación, vigencia de la certificación y declaración de segunda parte en caso de exista una.
- **Declaración de primera parte.** Documento en el cual el prestador de servicios turísticos establece que cumple con la totalidad de los requisitos de la norma técnica sectorial en la cual ha elegido certificarse soportado por la información suministrada en el proceso de autoevaluación.

**NOTA 1:** El Organismo de Certificación podrá solicitar información adicional al prestador de servicios turísticos si lo considera necesario.

**8. EL CERTIFICADO DE CALIDAD.** El Organismo de Certificación otorgará la declaración de conformidad (certificado de calidad) al prestador de servicios turísticos que cumpla con la totalidad de los requisitos de la norma técnica sectorial objeto de la certificación. Para habilitar el certificado del prestador de servicios turísticos aprobado, el Organismo de Certificación debe adjuntar en la plataforma de certificación virtual de calidad turística un documento en el que se indique la aprobación del certificado.

El certificado se proporcionará a través de la plataforma de certificación virtual de calidad turística junto con el derecho de uso de la marca de calidad turística y contendrá la siguiente información:

- Fecha de impresión del certificado
- Nombre, dirección, ciudad y departamento del organismo de certificación
- Nombre, dirección, ciudad y departamento del prestador de servicios turísticos

## DESPACHO VICEMINISTRA DE TURISMO

- Referencia de la norma técnica sectorial de la que trata el certificado
- Vigencia de la certificación
- Estado de la certificación
- Firma de quien autoriza la certificación
- Cargo de quien autoriza la certificación
- Código QR
- Referencia al esquema de certificación virtual de calidad turística.
- Numero de acreditación ONAC en la norma NTC ISO 17065 del organismo de certificación
- Logo del organismo de certificación
- Marca de certificación de calidad turística

9. **CONDICIONES DE USO DEL CERTIFICADO.** El certificado o la declaración de conformidad puede ser utilizado en los medios que considere el prestador de servicios turísticos, siempre y cuando haga clara mención de la norma técnica sectorial en la cual se certificó y en caso de utilizar los logos del Organismo de Certificación estos deben ser utilizados conforme al manual de uso de cada uno de estos.

10. **OTORGAMIENTO DE LICENCIAS Y CONTROL DE LAS MARCAS.** El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo como titular de la marca de calidad turística otorgará el derecho de uso de la marca de calidad turística a los prestadores de servicios turísticos que se certifiquen por medio de la plataforma de certificación virtual de calidad turística donde se brindará toda la documentación alusiva al buen uso de la marca de certificación de calidad turística, así como cualquier material adicional sobre la marca de calidad turística que se considere pertinente.

Los Prestadores de Servicios Turísticos que se les otorgue el uso de la marca de calidad turística podrán hacer uso de ésta, de acuerdo con el manual de uso de marca, el cual se encuentra contenido en la Resolución 0650 de 2008 y la Resolución 5797 de 2013 y demás disposiciones reglamentarias que se lleguen a expedir sobre la materia.

## DESPACHO VICEMINISTRA DE TURISMO

11. **OPERACIÓN DEL ESQUEMA.** El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo pondrá a disposición de los organismos de certificación y prestadores de servicios turísticos la plataforma de certificación virtual de calidad turística, la cual contendrá y desarrollará los procesos del esquema de certificación virtual.

La evaluación de la conformidad la realizará un auditor del Organismo de Certificación, la cual deberá ser avalada por un revisor y la decisión de la certificación se deberá tomar en un comité de certificación. Los auditores empleados por el Organismo de Certificación para realizar los procesos de certificación de calidad turística deben tener conocimientos técnicos sobre los requisitos de la norma que se va a evaluar. En el proceso de certificación el auditor y revisor son roles diferentes y no pueden ser desempeñados por una misma persona para un mismo proceso.

El Organismo de Certificación podrá emplear contratistas, siempre y cuando las personas subcontratadas como auditores o revisores por el Organismo de Certificación, no pertenezcan o hayan pertenecido a empresas que hayan realizado consultorías al prestador de servicios turísticos en los últimos dos años.

El Organismo de Certificación no subcontratará auditorías a empresas consultoras en normas técnicas sectoriales del sector turismo que se relacionen con los esquemas en los que actúa como entidad de certificación acreditada, este punto no afecta a la subcontratación que realiza sobre individuos.

El Organismo de Certificación no podrá certificar a un prestador de servicios turísticos que haya recibido consultoría en materia de normas técnicas sectoriales del sector turismo o auditorías internas por parte del Organismo de Certificación en los dos últimos años.

No podrán participar en procesos de certificación quienes:

a. Hayan tenido algún vínculo laboral o como consultores del prestador de servicios turísticos;

## DESPACHO VICEMINISTRA DE TURISMO

- b. Tengan familiares de primer grado de afinidad o segundo grado de consanguinidad ocupando cargos directivos en la organización a evaluar;
- c. Tengan algún tipo de interés que amenace la imparcialidad de la evaluación de la conformidad.

El Organismo de Certificación debe garantizar que en todos los procesos de certificación se cumpla con el principio de transparencia.

**12. USO DE LOS RESULTADOS DE LA CERTIFICACIÓN.** El Organismo de Certificación informará los resultados de la evaluación de la conformidad y de la vigilancia por medio de la plataforma de certificación virtual de calidad turística. Estos resultados podrán ser consultados y utilizados por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo para efectos de control que sean de su competencia.

**13. TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES.** Cuando el prestador de servicios turísticos en la etapa de determinación, revisión o de vigilancia, se le encuentren no conformidades con respecto al cumplimiento de los requisitos de la norma éste debe elaborar un plan de mejora, el cual debe ser aprobado por el Organismo de Certificación y tendrá un plazo de 90 días para realizar los ajustes necesarios.

**NOTA 1:** En el proceso de cierre de brechas o de mejora de las no conformidades el prestador de servicios turísticos tendrá un máximo de 3 oportunidades para el envío y revisión de las no conformidades, en este sentido el Organismo de Certificación podrá revisar un máximo de 3 veces la información suministrada por el prestador de servicios turísticos. Si dado el caso el prestador de servicios en los 3 intentos no dan cumplimiento a las no conformidades el proceso de certificación se da por terminado.

**14. VIGILANCIA.** Para garantizar el cumplimiento de los requisitos de las normas técnicas sectoriales del sector turismo, certificadas mediante el esquema de certificación virtual de calidad turística, el Organismo de Certificación realizará una auditoría de

## DESPACHO VICEMINISTRA DE TURISMO

seguimiento por medio de la plataforma de certificación virtual de calidad turística durante la vigencia de la certificación.

La auditoría de seguimiento debe ser informada al prestador de servicios turísticos con antelación de la ejecución de la misma y surtirá el mismo proceso definido en la etapa de determinación de las características, revisión y decisión sobre la certificación.

En el caso que al prestador de servicios turísticos en la auditoría de seguimiento virtual se le detecte el incumplimiento de los requisitos de la norma certificada, el organismo de certificación dejará constancia de ello en la plataforma y para la recertificación del prestador de servicios turísticos se le deberá realizársele una visita para minimizar el riesgo de la certificación.

**NOTA 1:** Al prestador de servicios turísticos que se le demuestre que la información que ha suministrado a través de la plataforma de certificación virtual de calidad turística es falsa, serán sujetos a las sanciones de ley que haya lugar.

**15. ACCESO AL ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN.** Los organismos de certificación que cumplan con el requisito del numeral 5 podrán solicitar un usuario para hacer uso de la plataforma de certificación virtual de calidad turística a la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo por escrito ya sea de manera física o digital.

**16. DIRECTORIO DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS CERTIFICADOS EN CALIDAD TURÍSTICA.** El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo publicará en los medios que considere necesarios un directorio de los prestadores de servicios turísticos certificados en calidad turística, el cual suministrará información de los prestadores que posean su certificación vigente. El directorio suministrará al público en general, información como:

a. Tipo de prestador

## DESPACHO VICEMINISTRA DE TURISMO

- b. Norma técnica sectorial certificada
- c. Nombre del establecimiento
- d. Ciudad / departamento
- e. Dirección
- f. Teléfono
- g. Página web
- h. Correo electrónico

**17. ACUERDOS SOBRE TÉRMINOS Y CONDICIONES.** Los organismos de certificación y los prestadores de servicios turísticos deben aceptar los términos y condiciones que se han fijado sobre la operación de la plataforma de certificación virtual de calidad turística, manejo de logos, firmas y tratamiento de datos personales de acuerdo con la ley 1581 de 2012 y las normas que la reglamenten, modifiquen, adicionen o sustituyan.

En el caso de que el prestador de servicios turísticos decida iniciar un proceso de certificación, entre el Organismo de Certificación y el prestador de servicios turísticos debe existir un contrato en donde el prestador acepte los términos y condiciones del proceso de certificación ofrecido por el Organismo de Certificación elegido.

**18. CONDICIONES GENERALES DE LA CERTIFICACIÓN.** Se otorgará la certificación a aquel prestador de servicios turísticos que cumpla con la totalidad de los requisitos contenidos en la norma técnica sectorial objeto de la certificación. Si algún requisito no es aplicable al prestador de servicios turísticos, éste debe justificar su exclusión.

Una vez se le otorgue la certificación, el prestador de servicios turísticos debe mantener el cumplimiento de los requisitos de la norma técnica sectorial en la cual se certificó durante la vigencia de la certificación y al finalizar la vigencia debe iniciar nuevamente el proceso de certificación, de lo contrario su certificación será cancelada.



## DESPACHO VICEMINISTRA DE TURISMO

Si la certificación es cancelada, el prestador de servicios turísticos debe discontinuar el uso de cualquier tipo de material que haga mención de la certificación y marca de calidad turística, de lo contrario será remitido a Superintendencia de Industria y Comercio para la investigación correspondiente.

**19. AUDITORÍAS.** El proceso de auditoría podrá realizarse en su totalidad por medio de la plataforma de certificación virtual de calidad turística.

Solo se podrá determinar la necesidad de una visita, cuando el Organismo de Certificación realice un análisis de riesgos, para el cual deben tener en cuenta la autoevaluación y declaración de primera parte, declaraciones de segunda parte y antecedentes en certificación en otros sistemas de gestión de la calidad o en Normas Técnicas Sectoriales de Turismo que posea el prestador de servicios turísticos. Sin embargo para aquellos prestadores de servicios turísticos que adelanten procesos de certificación por primera vez se les deberá realizar una visita para el otorgamiento de la certificación.

**20. SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN.** Se le suspenderá el certificado de calidad turística a aquel prestador de servicios turísticos que en la etapa de vigilancia (auditorías de seguimiento) demuestre incumplimiento de los requisitos de la norma técnica sectorial en la cual se certificó mientras hace los ajustes correspondientes. Si el prestador de servicios turísticos no realiza los ajustes solicitados por el Organismo de Certificación después de 90 días de informado, se le cancelará la certificación.

**21. CONDICIONES DE USO DEL CERTIFICADO.** El certificado de calidad turística tendrá una vigencia de 3 años a partir de su aprobación por el Organismo de Certificación, el cual queda sujeto al mantenimiento del cumplimiento de los requisitos de la norma técnica sectorial en la cual posee la certificación.

**22. VERIFICACIÓN DE LOS REGISTROS DE QUEJAS DE LOS CLIENTES.** Las quejas de los clientes de los prestadores de servicios turísticos relacionadas con el incumplimiento de los requisitos de las normas técnicas sectoriales certificadas que lleguen por medio

## DESPACHO VICEMINISTRA DE TURISMO

escrito o electrónico al Viceministerio de Turismo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, serán estudiadas y servirán de insumo para solicitar al Organismo de Certificación la visita al prestador de servicios turísticos y evaluar el cumplimiento de la certificación. El costo de la visita será asumida por el prestador de servicios turísticos salvo disposición en contrario.

**23. REFERENCIA A LA CERTIFICACIÓN EN CALIDAD TURÍSTICA EN EL MATERIAL PUBLICITARIO.** Los prestadores de servicios turísticos que referencien su certificación o la marca de calidad turística en su material publicitario deben indicar que el esquema utilizado para su certificación es el esquema de certificación virtual de calidad turística así como la norma en la cual posee la certificación.

**24. ACEPTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD.** El Organismo de Certificación considerará declaraciones de segunda parte o los resultados de la evaluación de la conformidad de empresas consultoras como información de soporte y de minimización del riesgo a favor del prestador de servicios turísticos al momento de cotizar el servicio.

**25. QUEJAS Y RECLAMOS CONTRA EL ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN.** La plataforma de certificación virtual de calidad turística contará con un mecanismo mediante el cual el prestador de servicios turísticos podrá presentar reclamos o quejas sobre la decisión de certificación emitida por el organismo de certificación o cualquier otra situación.

**26. MANTENIMIENTO Y MEJORA DEL ESQUEMA.** El esquema de certificación será sometido a revisión una vez al año con las diferentes partes interesadas para determinar las acciones de mejora.

**27. CAMBIOS EN LOS REQUISITOS.** El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo realizará seguimiento a las normas técnicas sectoriales del sector turismo y según determine,

## DESPACHO VICEMINISTRA DE TURISMO

actualizará los requisitos y evidencias de las normas técnicas sectoriales contenidas en la plataforma de certificación virtual de calidad turística.

28. OTROS CAMBIOS. El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo podrá incluir, actualizar o eliminar normas técnicas sectoriales contenidas en el alcance de esta circular de conformidad con lo dispuesto en la Resolución 1236 de 2017. Además podrá hacer cambios en el esquema según lo considere necesario.

Cordialmente,

  
SANDRA HOWARD TAYLOR  
Viceministra de Turismo *hm*

Elaboró: Jesus Alejandro Vargas Quintero

Revisó: Luis Antonio Sarmiento Melo *LS*

Aprobó: Mary Amalia Vásquez Murillo *MAVM*

