

REPÚBLICA DE COLOMBIA



*Departamento del Quindío*

**GOBERNACIÓN**

DECRETO NUMERO 000702 DE 20 30 DIC 2014

**"POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA EL PLAN DE CONTROL DE CALIDAD INTERINSTITUCIONAL EN EL SECTOR TURISTICO DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO"**

La GOBERNADORA DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO, en uso de las facultades constitucionales y legales, y en cumplimiento de lo establecido en el artículo 305 de la Constitución Política de 1991 y el artículo 94 del decreto ley 1222 de 1986 y,

**CONSIDERANDO:**

Que en El Plan de Desarrollo 2012 – 2015 contempla dentro de sus metas de producto la elaboración y ejecución de un Plan de Control de Calidad interinstitucional que de piso y fundamento a las acciones que se adelanten en torno a fortalecer los procesos de certificación de calidad del sector turístico del Departamento.

Que en 1996 se crea una propuesta que recibe el nombre de «Plan estratégico para el turismo rural del Eje Cafetero», elaborado por el Ministerio de Desarrollo económico en cooperación con el Ministerio de Comercio y Turismo de España, siendo el primero de su género que planteó un desarrollo turístico competitivo de las zonas rurales como alternativa económica basado en la preservación de los valores culturales y ambientales de la región.

Que el turismo representa un renglón muy importante en la economía Colombiana ocupando el primer puesto en exportación de servicios. Además, según estadísticas de la Organización Mundial de Turismo, por cada 35 viajeros se genera un nuevo empleo, el turismo aporta un 8,7% al empleo mundial. Con relación a Colombia, para el año 2013 el turismo participó con un 11,9% del PIB nacional con una variación positiva del 4.5% con respecto al año anterior. A través de los años el turismo ha tomado un auge sostenido que supone una gran apuesta del gobierno nacional hacia este sector como un motor de crecimiento y desarrollo.

Que en el año 2005 se aprobó la Ordenanza 022 por medio de la cual se adopta el «Plan Decenal Estratégico de Desarrollo Turístico», de igual forma se adopta la Política de Turismo del Quindío mediante Ordenanza 021 del 23 de Agosto del 2005, esta última proyectada en un horizonte de 20 años y pretende "Fortalecer la competitividad del Quindío como destino turístico y sus productos, a través de la regulación, articulación, promoción y desarrollo del sector, de tal forma que el turismo se convierta en una actividad económica estratégica del desarrollo local"

Que se hace necesario adoptar un plan de control de calidad con el propósito de mejorar la prestación de este servicio.

Por lo anterior expuesto.

**DECRETA:**

**ARTICULO PRIMERO:** Adoptar **EL PLAN DE CONTROL DE CALIDAD INTERINSTITUCIONAL-EN EL SECTOR TURISTICO DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO**, como el instrumento guía de actuaciones para la puesta en marcha de un sistema de apoyos e incentivos para el mejoramiento de las organizaciones que integran el sector turístico.

**ARTICULO SEGUNDO:** Definiciones, en este sentido debemos mencionar que no hay un consenso sobre el concepto de calidad, sin embargo Reeves y Bednar (1994) revisaron este concluyendo que no existe una definición universal y global de las misma sino básicamente cuatro tipos de definición:

**Calidad como excelencia:** en este caso se define como "lo mejor" en sentido absoluto. Esta definición es demasiado abstracta y confusa ya que no orienta a la organización hacia donde debe llevar su gestión. Cabría que los responsables de la organización definiesen el concepto de excelencia aun con el riesgo de no ser igual a la concepción que tendrían los clientes.

**Calidad como valor:** en este caso se segmenta el concepto según el tipo de cliente. Calidad es lo mejor para cada tipo de consumidor. Feigenbaum (1951, en García, 2001) sostiene que la calidad de un producto no puede ser considerada sin incluir su coste y que, además, la calidad del mismo se juzga según su precio.

**Calidad como ajuste a las especificaciones:** este concepto surge desde la calidad industrial en la que el producto final debe ajustarse a un patrón preestablecido. La calidad significa asegurar que el producto final es tal como se ha determinado sería, esto es, en base a unas especificaciones previas. A partir de este concepto surge el control estadístico de la producción.

**Calidad como respuesta a las expectativas de los clientes:** esta definición surge del auge de los servicios y la medición de su calidad. Bajo esta premisa se centra el concepto de calidad en la percepción que tiene el cliente, se reconoce la importancia de los deseos de los consumidores a la hora de determinar los parámetros que determinan la calidad de un producto o servicio.

**Control de Calidad** deberá entenderse como el conjunto de técnicas y actividades de acción operativa que se utilizan, actualmente, para evaluar los requisitos que se deben cumplir respecto de la calidad del producto o servicio, cuya responsabilidad recae, específicamente, en el trabajador competente.

**ARTICULO TERCERO:** **VISION:** El departamento del Quindío logrará una categoría a nivel nacional como un destino preferencial por sus altos niveles de calidad, sostenibilidad y responsabilidad con el medio ambiente.



**ARTÍCULO CUARTO: OBJETIVO GENERAL** Mejorar la prestación de servicios turísticos a través del control y la certificación de la norma de obligatoriedad a todos los empresarios del sector en el Departamento del Quindío, que permita fortalecer el desarrollo local bajo los criterios de turismo competitivo, responsable y sostenible en equilibrio con el medio ambiente para posicionarlo en el tiempo como un destino de excelencia a nivel Nacional e Internacional

### 6.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Promover procesos de certificación en Norma Técnica Sectoriales de Turismo Sostenible (NTS TS), que sean de obligatoriedad para los prestadores de servicios turísticos; como alojamientos rurales y urbanos, guías de turismo, agencias de viajes y establecimientos gastronómicos.
- Fortalecer mecanismos de promoción para el sector turístico que incentive a los empresarios que han adoptado normas técnicas en la cultura de la calidad de sus empresas.
- Consolidar el departamento del Quindío como un destino competitivo con personal formado y especializado en coordinación con instituciones del sector.
- Mejorar la calidad turística en el destino así como la seguridad integral, responsabilidad social empresarial y protección del medio ambiente para el desarrollo empresarial del sector turístico.

### ARTICULO QUINTO: PRINCIPIOS Y VALORES

#### • **COMPETITIVIDAD:**

Entendida como la capacidad de producir bienes y servicios que compitan exitosamente en mercados globalizados, generen crecimiento sostenido en el largo plazo y contribuyan de esa manera a mejorarlos ingresos y la calidad de vida de sus habitantes. Está relacionada con múltiples factores que condicionan el desempeño de las actividades productivas, como la infraestructura, los recursos humanos, la ciencia y la tecnología, las instituciones, el medio ambiente y el entorno macroeconómico.

#### • **INTEGRACIÓN REGIONAL:**

La integración siempre supone el esfuerzo coordinado, la planeación conjunta y la convivencia pacífica entre los sectores que la conforman, reconociendo los grandes cambios del mundo la globalización de la economía y la regionalización de los mercados.

#### • **PARTICIPACIÓN:**

Las decisiones que se tomen para las estrategias y el desarrollo del plan sectorial de turismo del departamento deberán contar con la intervención de los diferentes actores quienes tendrán la oportunidad de expresar sus intereses, expectativas y demandas comunes, con autonomía, frente a otros actores sociales y públicos; teniendo en cuenta que son ellos parte importante de la cadena productiva.

- **COOPERACIÓN:**

Busca superar el individualismo y la competencia frente a las grandes necesidades que tiene el sector y los escasos recursos que se manejan. Se deberá trabajar en conjunto y en común acuerdo, creando procedimientos, planes de mejora y actividades que conlleven a la promoción, fortalecimiento y desarrollo del Destino.

- **CAPITAL HUMANO:**

Entendido como la capacidad del recurso humano de resolver problemas dado que tiene las habilidades, destrezas y experiencia necesario para ello, apta en el sentido que puede operar competentemente en una actividad debido a su capacidad y disposición para el buen desempeño.

- **CAPITAL FISICO:**

Es la renovación de maquinaria y equipos para hacer más eficientes los procesos productivos, evitando los procesos correctivos en función de los recursos físicos de las empresas.

- **CALIDAD:**

La prioridad es ofrecer los mejores productos y servicios, con procesos estandarizados que garanticen satisfacción total, con un alto grado de compromiso con las políticas de calidad de los procesos y productos o servicios que se va a exportar deben basarse en la evaluación de los mercados y las posibilidades existentes de competir diferentes niveles de calidad.

- **INNOVACIÓN:**

Reingeniería y mejora continua en nuestros procesos para ofrecer lo mejor en los mercados internacionales.

- **EMPRENDIMIENTO:**

La manera de actuar en búsqueda de iniciar, crear o formar proyectos de vida a través de la identificación de ideas y oportunidades de negocios viables en términos de mercado.

- **TECNOLOGÍA:**

Conjunto de conocimientos y técnicas aplicados de forma lógica y ordenada para el buen desarrollo del departamento supliendo y satisfaciendo las necesidades de los ciudadanos de la región.

- **EFICIENCIA:**



Mano de obra calificada y a costos competitivos, (existencia de clúster y eficiencia logística).

- **MERCADO:**

Tamaño y poder adquisitivo, crecimiento del mercado y acceso a mercados internacionales.

- **RECURSOS:**

Materias primas e infraestructura adecuadas que permitan la optimización de todos los procesos.

- **SOSTENIBILIDAD:**

Hacer un bajo impacto sobre el medio ambiente y cultural local. Al tiempo que contribuye a generar ingresos y empleo para la población local.

**ARTICULO 6 : PLAN DE ACCION GENERAL: LINEAS ESTRATEGICAS DEL PLAN DE CONTROL DE CALIDAD INTERINSTITUCIONAL EN EL SECTOR TURISTICO DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO :** La estructura del Plan es la siguiente: pilares, objetivos y estrategias, que dan respuesta a las problemáticas identificadas en la parte diagnóstica, pero también incluye indicadores de los programas, metas y presupuesto.

### **PILAR 1, DESARROLLO DEL SECTOR TURISTICO**

#### **Objetivos del Programa**

Promover procesos de certificación en Norma Técnica Sectoriales de Turismo Sostenible (NTS TS), que sean de obligatoriedad para los prestadores de servicios turísticos; como alojamientos rurales y urbanos, guías de turismo, agencias de viajes y establecimientos gastronómicos.

#### **Estrategias**

1.1.1 Caracterizar las empresas de acuerdo al tipo de turismo especializado para enfocarlas al nicho de mercado correspondiente

1.1.2 Apoyar programas de capacitación específicos en los temas de sostenibilidad ambiental e importancia de los procesos de certificación

1.1.3 Generar procesos de calidad que implementen estándares de servicio e infraestructura física que atiendan y satisfagan los requerimientos del turista especializado.

1.1.4 Suscripción de las alianzas público-privada para incrementar el número de empresas certificadas

### **PILAR 2 PROMOCION E INCENTIVOS**

#### **Objetivo del Programa**

## SEGUNDA HOJA

Fortalecer mecanismos de promoción para el sector turístico que incentive a la calidad de sus empresas.

*Estrategias:*

**2.1.1** Motivar a los empresarios ya certificados con planes de promoción a nivel nacional e internacional

Asistir y/o asesorar en buenas prácticas de gestión, sociales, culturales y ambientales en los prestadores de servicios turísticos

**2.1.2** Ejecutar tácticas especiales de promoción para promover alternativas a la estacionalidad

**PILAR 3, DESARROLLO COMPETITIVO**

## Objetivo del Programa

Consolidar el departamento del Quindío como un destino competitivo con personal formado y especializado en coordinación con instituciones del sector.

*Estrategias:*

**3.1.1** Analizar problemáticas del sector turístico y proponer soluciones

**3.1.2.** Ejercer control sobre el sector turismo con las instituciones involucradas en el mismo.

**PILAR 4, ANALISIS DE LA SEGURIDAD INTEGRAL EN EL SECTOR**

## Objetivo del Programa

Mejorar la calidad turística en el destino así como la seguridad integral, responsabilidad social empresarial y protección del medio ambiente para el desarrollo empresarial del sector turístico

*Estrategias*

**4.1.1** Conformar redes de apoyo en seguridad entre las instituciones públicas y privadas en los sectores urbano y rural.

**4.1.2** Incorporar dentro del plan de medios de promoción, tácticas y medios de comunicación relacionados con calidad turística

**4.1.3** promover la responsabilidad social dentro del clúster de turismo

**ARTICULO SEPTIMO : FINANCIACIÓN:** Para la puesta en marcha del Plan de Calidad Interinstitucional será necesario primero vincular a todas las instituciones que intervienen en la cadena productiva del sector turístico, por medio de convenios y proyectos interinstitucionales; además de aprovechar las fuentes de financiación que ofrece Micitio, Impulsa, FONTUR, Bancoldex, recurso propio y ordinario.

**ARTICULO OCTAVO COORDINACIÓN DEL PLAN:** La coordinación del plan estará a Cargo de la Secretaría de Turismo, Industria y Comercio del Departamento.

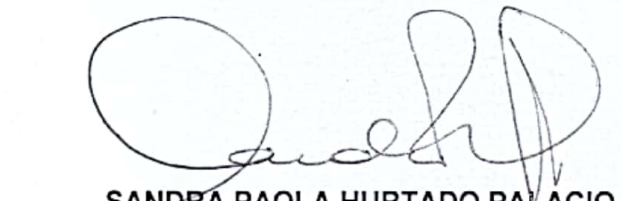
**ARTICULO NOVENO: SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN:** La Secretaría de Planeación realizará el seguimiento y evaluación de este plan, con base en los informes de avance de ejecución del plan de acción que consolidará la Secretaría de Turismo, Industria y Comercio del Departamento, este seguimiento se hará en conjunto con las entidades gremiales y empresariales del Departamento, el consolidado final hará parte del informe de gestión del mandatario departamental.

**ARTICULO DECIMO:** Forma parte integral de este decreto el documento **PLAN DE CONTROL DE CALIDAD INTERINSTITUCIONAL PARA EL SECTOR TURISTICO DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO.**

**ARTICULO DECIMO PRIMERO:** El presente decreto rige a partir de su promulgación publicación.

**- PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE,**

Dado en la ciudad de Armenia, Quindío, siendo los treinta (30) días del mes de diciembre de dos mil catorce (2014).

  
**SANDRA PAOLA HURTADO PALACIO**  
Gobernadora del Quindío

Proyecto Rodrigo Vallejo Sánchez/asesor despacho  
Revisor María Nelly aponte Valencia /Secretaría Turismo, Industria y Comercio  
Aprobó Lina María Mesa Moncada / Secretaria Jurídica del Departamento.