



Sistema de Gestión Circulo Capital de Calidad Turística:
Iniciativa para mejorar los niveles de calidad en los servicios turísticos



INSTITUTO DISTRITAL DE
TURISMO



80%

de los visitantes califican como satisfactorios los servicios turísticos contratados

5%

de los PST cuenta con certificaciones de calidad turística.

64%

de PST de Bogotá operan con un solo empleado.

16%

de las inversiones de las empresas corresponden a actividades que mejoran la calidad de los productos y servicios.

80%

de las MiPymes tienen una cultura de la calidad limitada.

96%

de los visitantes volverían a visitar la ciudad

REFERENTES

INTERNACIONALES



17 Esquemas de certificación para turismo



EARTHCHECK

NACIONAL



FRIENDLY BIZ

¿QUÉ ES?



Gobernanza – Gestión – Sostenibilidad - Inclusión – Innovación - Tecnología - Seguridad

Es un sistema que hace parte de Destino Turístico Inteligente, que articula la gestión del IDT para conformar un conjunto de herramientas que permiten mejorar los niveles de calidad de los servicios turísticos, a través de la implementación y distinción de buenas practicas en la gestión empresarial en aspectos como gobernanza, seguridad, innovación, tecnología, sostenibilidad e inclusión, considerando el tamaño y las capacidades técnicas, financieras y operativas de los empresarios fomentando la mejora continua hacia la gestión integral.

ALIADOS NATURALES

Organismos de
Certificación



Academia



Organizaciones
privadas



Gremios



Atractivos y ATS



Entidades del
Gobierno Distrital



Entidades del
Gobierno Nacional



ESTRUCTURA
CÍRCULO CAPITAL DE
CALIDAD TURÍSTICA



1 MODELO DE GOBERNANZA
(1 MESA Y 8 CIRCULOS DE CALIDAD)

7 EJES TEMATICOS

Gobernanza – Gestión – Sostenibilidad - Inclusión – Innovación - Tecnología - Seguridad

3 PROCESOS ASINCRONICOS

26 BUENAS
PRACTICAS

53 ESTANDARES DISTRITAL,
NACIONAL E INTERNACIONAL

1 MODELO DE
EXCELENCIA

3 NIVELES DE
DISTINCIÓN

12 MARCAS DE CERTIFICACIÓN

1 PREMIO

6 CATEGORIAS

1 PROGRAMA DE ASISTENCIA TECNICA Y FORMACIÓN

1 ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN

1 SISTEMA DE SELLOS

1 PROGRAMA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA COMERCIALIZACIÓN

1 PROGRAMA DE PROMOCIÓN

1 SISTEMA DE INFORMACION

OBJETIVO:

Mejorar los niveles de calidad de los servicios turísticos, fomentando la mejora continua hacia una gestión integral que conlleve a la satisfacción de necesidades y expectativas de las partes interesadas

BENEFICIARIOS

- Empresas del sector
- Atractivos y ATS
- Actores conexos

DISTINTIVOS DE BUENAS PRÁCTICAS



PROCESO GENERAL



* Según sea el nivel identificado se determinará la meta para alcanzar:
Grado I: Aprendizaje
Grado II: Adecuado
Grado III: Avanzado

MARCA DE CERTIFICACIÓN

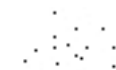


Esta marca distingue aquellos prestadores de servicios turísticos, atractivos turísticos, áreas turísticas y actores conexos que demuestran cumplir más del 80% de los requisitos establecidos en el estándar END 183 “Gestión integral Inteligente” o la que la modifique o reemplace, a través de un proceso de certificación.

Quien posee esta marca recibe la denominación de organización inteligente y de muestra que su gestión y servicios están a la **ALTURA** de los mejores del mundo.

PREMIO DISTRITAL A LA CALIDAD TURÍSTICA

Un modelo de excelencia inspirado en el modelo europeo de calidad EFQM. El cual, es entregado sobre 5 categorías como máximo reconocimiento del Distrito Capital de Bogotá a las organizaciones del sector turismo que han optado por la calidad como una estrategia que propende por su sostenibilidad y competitividad, llevándolas a diferenciarse significativamente en el mercado por su alta capacidad de generar satisfacción en sus grupos de interés y fomentar en su interior una cultura orientada a la excelencia y la mejora continua en los servicios y experiencias que ofrecen en el mercado.



PROCESO GENERAL



SISTEMA DE NIVELES DE CALIDAD



¿CÓMO FUNCIONA?



- Estímulos e incentivos FONDETUR

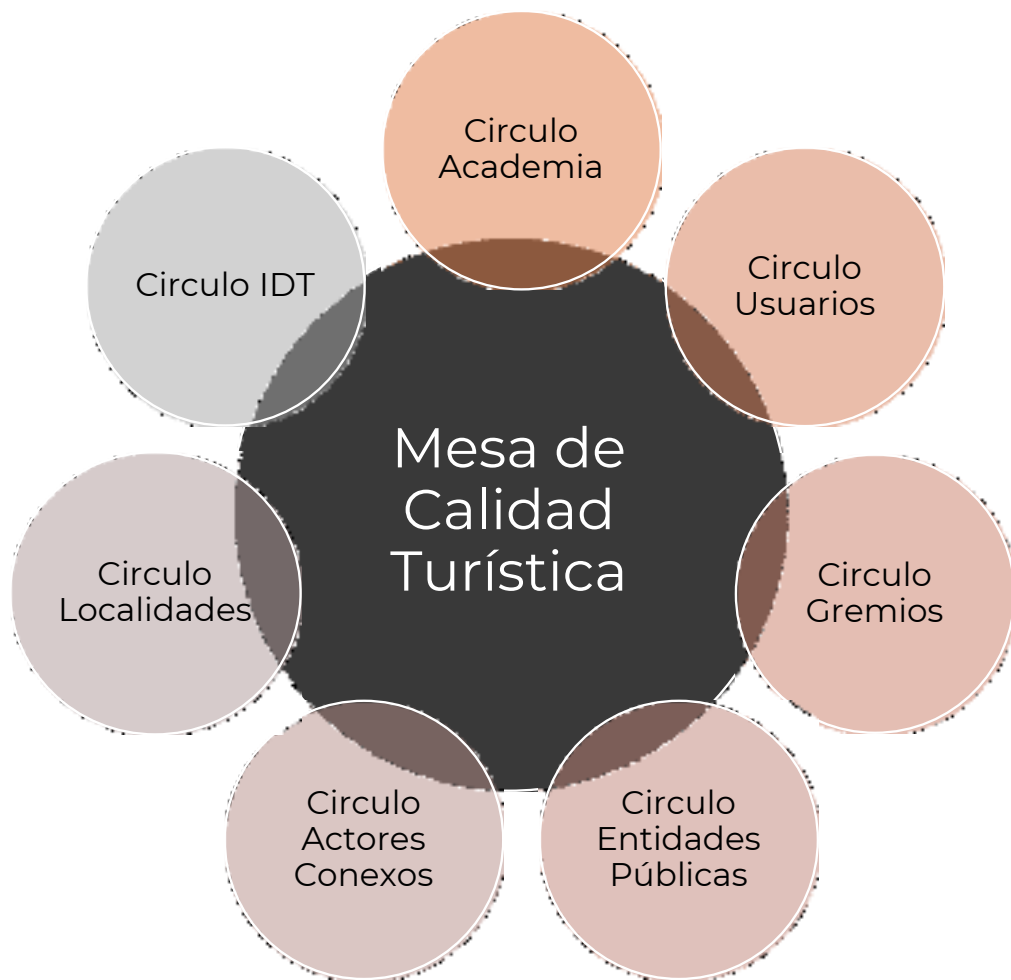


- Otorgamiento de los derechos de uso de los niveles
- Apoyo en los procesos de certificación
- Acceso a encadenamiento productivos



- Priorizados en convocatorias IDT
- Otorgamiento de los derechos de uso de los distintivos
- Directorio de empresarios
- Acceso a redes de empresarios del IDT

MESA DE CALIDAD TURÍSTICA



Articula esfuerzos y recursos para el cierre de brechas transversales que afectan la calidad en la prestación de servicios turísticos.

Sesiona 1 vez al año.

La presidencia estará a cargo de una parte interesada.

Conformado por un representante de cada círculo

Círculos de calidad: Grupos de trabajo donde se identifican fallas y se proponen mejoras.

Si se identifican brechas transversales sobre destinos actores se escalan al comité.

Sesionan 1 vez al semestre y cuando lo solicite el presidente del círculo.

Se elige un presidente y un secretario técnico que representa al grupo en el comité.

PROGRAMA DE DIFUSIÓN

Charlas y talleres

Cortas, amigables y de alto impacto

Abarcan temas sobre los ejes del sistema

Talleres entorno a las charlas

Mentorías

Empresas que ayudan a otras empresas

Difusión de know how

Acompañamiento corto

Casos de Éxito

Espacio para ganadores del Premio Distrital a la Calidad Turística

Cuentan su experiencia.

Dan recomendaciones.

Inspira a empresarios

**Conoce más en:
www.idt.gov.co**

GRACIAS



INSTITUTO DISTRITAL DE
TURISMO