



GOBERNACIÓN DE RISARALDA
¡SENTIMIENTO DE TODOS!

SECRETARIA JURIDICA

Pereira, febrero siete (7) de dos mil once (2011)

SESIONES EXTRAORDINARIAS

ORDENANZA No 004
(Febrero 1° de 2011)

SANCIONADA

“POR LA CUAL SE INSTITUCIONALIZA EL “PROGRAMA DE FOMENTO DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO TURÍSTICO EN EL DEPARTAMENTO” Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”

PUBLIQUESE Y CUMPLASE

Victor Manuel Tamayo Vargas
Gobernador
VICTOR MANUEL TAMAYO VARGAS
Gobernador

Hector Fabio Vergara Hincapié
HECTOR FABIO VERGARA HINCAPIE
Secretario Jurídico

Luiz Estela Ovalle Cifuentes
Revisión Técnica: LUZ ESTELA OVALLE CIFUENTES
Secretaria de Desarrollo Económico
y Competitividad

VoBo. Clara Luz López Gómez
Directora Asistencia Legal

Caterine Arcieri Arenas
Revisión Legal: Caterine Arcieri Arenas
Profesional Especializado



ASAMBLEA DEPARTAMENTAL
DE RISARALDA

Asamblea
de **Risaralda**

NIT: 816004254-2

SESIONES EXTRAORDINARIAS

ORDENANZA NÚMERO 004

(Febrero 1° de 2011)

“POR LA CUAL SE INSTITUCIONALIZA EL *PROGRAMA DE FOMENTO DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO TURÍSTICO EN EL DEPARTAMENTO* Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”

LA ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE RISARALDA, en ejercicio de la atribución conferida por el artículo 2° del Acto Legislativo 01 de 1996 y el artículo 60 del Decreto 1222 de 1986 (Código de Régimen Departamental).

ORDENA

ARTICULO 1°: Con el propósito de generar una cultura de **EXCELENCIA EMPRESARIAL** que estimule la buena atención del turista, reconozca y premie el esfuerzo de los empresarios turísticos por lograr en el visitante su satisfacción y repetición, que permitan la consolidación de Risaralda como destino turístico, créase el sello de buena prestación de servicio **“EL GRANO DE ORO”**, como reconocimiento de los prestadores de servicios de alojamiento y restaurante que han cumplido con los requerimientos para asegurar una excelente atención.

ARTICULO 2°. **EL GRANO DE ORO**, será el reconocimiento a las empresas modelo en la prestación de este tipo de servicios, después de cumplir con un proceso de verificación de implementación y cumplimiento de requisitos básicos tomados de las normas sectoriales NTSH Y NTS USNA, entendiéndose que este proceso allanará el camino para promover que las empresas logren aplicar a la certificación por estrellas o tenedores establecidas por ICONTEC y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

ARTICULO 3°. Para que este reconocimiento sea el premio por la culminación exitosa de un proceso, La Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad del departamento deberá estructurar un programa de apoyo y asistencia técnica a las empresas que decidan ingresar al programa previa auditoria que verifiquen el cumplimiento de unos requisitos básicos y firma de compromiso que garantice la implementación del sistema de calidad y su culminación con éxito para alcanzar el sello de buena prestación de servicio.

ARTICULO 4°. La Secretaría de Desarrollo Económico y competitividad del Departamento deberá conformar un Comité de Calidad Departamental que estará integrado por:

- Un representante del gobernador quien lo presidirá.
- Un representante de los gremios que asocian el alojamiento urbano y rural y los restaurantes.
- Un representante de la academia (SENA Risaralda)



No. 13-17 Palacio Departamental. Teléfono: 3398300



ASAMBLEA DEPARTAMENTAL
DE RISARALDA

Asamblea
de **Risaralda**

NIT: 816004254-2

Este Comité de Calidad Departamental será el responsable de concertar los requisitos mínimos a aplicar en la interventoría inicial para la vinculación al programa y los finales para la adjudicación del sello de buena prestación del servicio, al igual que el procedimiento para la adjudicación y sostenibilidad del sello.

ARTICULO 5°. Dentro de este programa de Excelencia Empresarial en el sector turístico deberá implementarse un acompañamiento preferencial por parte de la Secretaría correspondiente para la promoción, difusión y mercadeo local, nacional e internacional de los empresarios que alcancen el sello de buena prestación de servicio turístico.

ARTICULO 6°. El gobierno departamental realizará un acto especial de adjudicación de este premio a la excelencia empresarial turística "GRANO DE ORO" a los empresarios que hayan cumplido con todos los requisitos para su adjudicación.

ARTICULO 7°: La presente ordenanza rige a partir de la fecha de su sanción y publicación-

Dada en Pereira al primer días del mes febrero del año dos mil once.

ERNESTO ZULUAGA RAMÍREZ
Presidente

LEONARDO HUERTA GUTIÉRREZ
Secretario

Jairo de J. Bustamante R:



No. 13-17 Palacio Departamental. Teléfono: 3398300