

NORMA TÉCNICA GUATEMALTECA

NTG 66013 – 4

Turismo – Distintivo de calidad turística, Sello Q –

Parte 4: Empresas de transporte turístico terrestre. Requisitos.

Adoptada Consejo Nacional de Normalización: 2021-10-22



Edificio Centro Nacional de Metrología
Calzada Atanasio Tzul 27-32, Zona 12
Teléfonos: (502) 2247 2600
Fax: (502) 2247 2684
www.mineco.gob.gt

Referencia:
ICS: 03.200

CONTENIDO

Prólogo COGUANOR	3
0 Introducción.....	4
1 Objeto y campo de aplicación.....	5
2 Documentos de referencia	5
3 Términos y definiciones	6
4 Requisitos del eje administrativo	13
5 Requisitos del eje de sostenibilidad y responsabilidad social.....	20
6 Requisitos del eje de salud y seguridad ocupacional.....	26
7 Requisitos del eje de transporte turístico terrestre.....	31
8 Correspondencia.....	36
Anexo A (Normativo) Listado de documentos de consulta obligatorios y no obligatorios.....	37
Bibliografía	39

Prólogo COGUANOR

La Comisión Guatemalteca de Normas (COGUANOR) es el Organismo Nacional de Normalización, creada por el Decreto No. 1523 del Congreso de la República del 05 de mayo de 1962. Sus funciones están definidas en el marco de la Ley del Sistema Nacional de la Calidad, Decreto No. 78-2005 del Congreso de la República.

COGUANOR es una entidad adscrita al Ministerio de Economía, su principal misión es la de proporcionar soporte técnico a los sectores público y privado por medio de la actividad de normalización.

El proceso de normalización se realiza a través de Comités Técnicos de Normalización (CTN), lo que garantiza la participación de todos los sectores interesados en el tema de **calidad y sostenibilidad turística**.

La elaboración de la presente *NTG 66013: parte 4*, estuvo a cargo del Comité Técnico de Normalización de CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA, integrado por las Organizaciones a través de sus respectivos representantes y personas que se indican a continuación:

Nombre del representante	Organización a la que representa
Sandy Goretty Tello Mérida	Instituto Guatemalteco de Turismo
Vivian Maricela Barillas Motta	Instituto Guatemalteco de Turismo
Agueda Guisela Ramírez Moino	Instituto Guatemalteco de Turismo
Sussan Paola García Dávila	Instituto Guatemalteco de Turismo
Claudia Lorena Ponciano Hernández	Instituto Guatemalteco de Turismo
Neil Mariano Villatoro Ramos	Instituto Guatemalteco de Turismo
Ericka Yolanda Guillermo Soto	Instituto Técnico de Capacitación y Productividad
Sergio Geovanny Escobar Estrada	Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales
Giomara Roxana Martínez García	Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales
Luis Rodolfo Pardo Monterroso	Cámara de Turismo de Guatemala
Lucía María Vivar Agosto	Comité Académico de Turismo
Migdalia Vásquez Muñoz	Cámara de Turismo de Guatemala
Rolando Alfonso Schweikert Rozotto	Buró de Convenciones de Guatemala
Blanca Estela Montes	Buró de Convenciones de Guatemala
Luis Guillermo Cuellar Ardón	Comisión Guatemalteca de Normas
Yener Esmaylin Gómez Amaya	Descubre Guatemala
Evelin Leonora Solís Ramírez	Descubre Guatemala
Luis Alejandro Pardo Contreras	Mesotrans
Sandi Yesenia Bran	Be Guatemala
Marianne Ríos Polo	Be Guatemala
Luis Guillermo Monroy	Clark Tours
Elvis Alejandro Hernández y Hernández	Coactemalán
Blanca Elvira España Santizo	Guatemala Expedition
Lineth Consuelo Torres Valdés	Auditora del Sello Q
Edgar Giovanni Vidal Sosa	Auditora del Sello Q
Héctor Alberto Cruz González	Auditor del Sello Q
Oscar Andrés Martínez Solares	Auditor del Sello Q
Elmer Daniel Monzón Meléndez	Auditor del Sello Q
	Universidad de San Carlos de Guatemala

Continúa

0 Introducción

0.1 Esta norma desarrolla los requisitos específicos para transporte turístico terrestre, para el distintivo de calidad turística Sello Q, de acuerdo con lo establecido en la NTG 66013; su base parte de la aplicación de los cuatro ejes definidos en la misma.

Los distintos criterios evaluables consideran aspectos básicos a cumplir, para lo cual, se utilizan las siguientes formas verbales:

- “debe” indica un requisito;
- “debería” indica una recomendación;
- “puede” indica un permiso, una posibilidad o capacidad.

En el contenido de esta norma se describe el objeto, finalidad de cada eje, alcance y la terminología que facilita la comprensión de los conceptos utilizados. Debe ser empleada como documento de consulta, por las empresas que prestan servicios de transporte turístico terrestre, para obtener el Sello Q.

Esta norma es parte del grupo de normas para el distintivo de calidad turística Sello Q:

- NTG 66013:2019. Distintivo de calidad turística, Sello Q, requisitos generales;
- NTG 66013: parte 1. Requisitos para los establecimientos de hospedaje;
- NTG 66013: parte 2. Restaurantes, requisitos;
- NTG 66013: parte 3. Agencias operadoras de turismo interno y receptivo, requisitos.

1 Objeto y campo de aplicación

Esta norma establece los requisitos del Sello Q para las empresas de transporte turístico terrestre que deseen implementarlo, para elevar los estándares de calidad de los servicios prestados, en cumplimiento a las regulaciones y disposiciones establecidas por el Instituto Guatemalteco de Turismo y otras leyes, reglamentos, normativas y toda documentación vigente que le sea aplicable.

La aplicación de esta norma contribuye a la sostenibilidad de los servicios que ofrecen las empresas de transporte turístico terrestre, que en adelante se denominarán empresas de transporte; para elevar la satisfacción y confort de los usuarios y la competitividad de la empresa.

2 Documentos de referencia

- NTG 66013: 2019. Distintivo de Calidad Turística, Sello Q. Requisitos Generales;
- Decreto No. 1701, Ley Orgánica del INGUAT y sus Reglamentos;
- Acuerdo Gubernativo No. 225 – 2012, Reglamento para la prestación del servicio público de transporte extraurbano de pasajeros por carretera y servicio especial exclusivo de turismo, agrícola e industrial de la Dirección General de Transporte;
- Acuerdo COM-016-06, Reglamento para la prestación del servicio de transporte extraurbano en el Municipio de Guatemala;
- Acuerdo Gubernativo No. 229-2014 y sus reformas, Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional;
- NTG ISO 9000:2015, Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario;
- NTG ISO 9001:2015, Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos;
- NTG ISO 26000:2010, Guía de responsabilidad social;
- NTG ISO 14001:2015, Sistemas de gestión ambiental;
- NTG ISO 45001:2018, Sistemas de gestión en seguridad y salud ocupacional.

3 Términos y definiciones

Para el propósito de esta norma, se utilizan los siguientes términos y definiciones, así como los establecidos en la regulación nacional vigente:

3.1

aforo

capacidad de ocupación en instalaciones y unidades de transporte turístico terrestre.

3.2

ambiental

referente al ambiente

entorno en el cual una organización opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones.

[ISO 14001:2015, 3.2.1]

3.3

biodegradable

dicho de una sustancia; que puede ser degradada por acción biológica.

3.4

bioseguridad

conjunto de medidas para la prevención de riesgos para la salud y el medio ambiente provocados por agentes biológicos.

es un conjunto de normas y medidas para proteger la salud, frente a riesgos biológicos, químicos y físicos a los que está expuesto en el desempeño de sus funciones.

[OMS]

3.5

bitácora

registro de acontecimientos e información importante de actividades.

3.6

calidad

grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.

Nota a la entrada: El término "calidad" puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente.

[ISO 9000:2015, 3.6.2]

3.7

código

conjunto de normas legales sistemáticas que regulan unitariamente una materia determinada. Recopilación sistemática de diversas normas.

3.8**código de imagen**

requisitos para uso de uniforme o vestimenta, identificación, así como prácticas de higiene básicas que se deben cumplir en un puesto de trabajo específico; puede variar, de acuerdo a la unidad, área o departamento y características del puesto.

3.9**conducción asertiva**

formación técnica y específica para conductores de unidades de transporte turístico terrestre que debe incluir: bases psicológicas de conducción, imagen personal, manejo de estrés e inteligencia emocional, disposiciones y bases legales, protocolos de atención, planificación, educación vial, ergonomía, revisión básica del vehículo, tipos de manejo, prevención, accidentes, incidentes y medidas de seguridad, entre otros aspectos.

3.10**conductor**

conductor de transporte turístico terrestre

persona que conduce un vehículo de transporte turístico terrestre, con la formación y competencias técnicas certificadas.

3.11**croquis**

esquema con distribución de los ambientes del establecimiento, elaborado por el interesado sin que necesariamente intervenga un profesional colegiado. Debe incluir la señalización principal de la empresa con puntos de riesgo, así como el sistema de drenaje, ventilación y la ubicación de los servicios sanitarios.

3.12**cultura organizacional**

es un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización.

3.13**desempeño**

resultado medible.

[ISO 9000:2015, 3.7.8]

3.14**desarrollo de personal**

es un proceso continuo en la gestión del talento humano, que permite identificar, mantener y promover la eficiencia individual y el potencial de desempeño de los trabajadores a todo nivel, mediante la aplicación de diversas técnicas y metodologías de formación y establecimiento de oportunidades de crecimiento laboral.

3.15**distintivo***Sello Q*

reconocimiento otorgado por el ente regulador del turismo -INGUAT-; el cual es un distintivo que indica los resultados de verificaciones dentro del proceso de Sello Q. Aplica una de las categorías descritas en la NTG 66013.

Nota: Sello Q, es una marca registrada por el INGUAT ante el Registro de la Propiedad Intelectual.

3.16**economía circular***reciclaje*

sistemas de producción y consumo que promuevan la eficiencia en el uso de materiales, teniendo en cuenta la sostenibilidad y capacidad de recuperación de los ecosistemas, el uso de los flujos de materiales y la extensión de la vida útil, a través de la implementación, de la innovación tecnológica, alianzas y colaboraciones entre actores y sectores públicos y privados, así como el impulso de modelos de negocio que responden a los fundamentos del desarrollo sustentable.

[Acuerdo Gubernativo No. 164 – 2021, artículo 3, literal e, Reglamento para la gestión integral de los residuos y desechos sólidos comunes]

sistema de aprovechamiento de recursos donde prima la reducción de los elementos al mínimo, es decir, utilizar la mayor parte de materiales biodegradables posibles; cumple con los parámetros de reducir, reutilizar y recuperar, que han sido tradicionalmente los elementos del reciclaje, además, incluye: reintroducir, rediseñar, reparar y renovar.

3.17**eje temático***eje*

conjunto de requisitos a evaluar al momento de la auditoría, en un tema específico de verificación en el distintivo de calidad Sello Q.

3.18**empresa de transporte turístico terrestre**

persona individual o jurídica que presta el servicio de transporte turístico terrestre, para el traslado de turistas o excursionistas, por medio de vehículos debidamente registrados ante las autoridades competentes.

3.19**enfermedad profesional***enfermedad laboral*

toda enfermedad contraída por la exposición a factores de riesgo, que resulten de la actividad laboral.

[Organización Internacional del Trabajo -OIT-]

las enfermedades profesionales, entre otros aspectos se derivan del estrés, que puede manifestarse con fatiga física o visual, dolor de cabeza, náusea, variaciones en el estado de ánimo, como ansiedad o depresión, entre otros; así también por trastornos musculoesqueléticos provocados por malas posturas.

3.20**equipo de asistencia vial**

equipo necesario para asistir imprevistos en vehículo, que debe incluir: llanta de repuesto, triángulo, conos, extintor, botiquín de primeros auxilios, linterna, llave en L o llave de cruz, equipo hidráulico para levantar el vehículo y puede contar con herramientas de uso básico en mecánica como: destornilladores, llave inglesa o llaves de distintas medidas, llaves Allen o hexagonales, entre otros; repuestos y accesorios básicos como fajas o correas; y chaleco reflectivo.

3.21**equipo de protección personal**

artículos diseñados para proteger a las personas de lesiones o enfermedades, que puedan ser originadas por el contacto con peligros físicos, eléctricos, mecánicos, radiaciones, sustancias químicas, condiciones biológicas, entre otros; se adecúan al tipo de puesto y actividades desarrolladas.

3.22**estacionamiento**

parqueo o aparcamiento

lugar público o privado, destinado al estacionamiento de vehículos.

[Acuerdo Gubernativo No. 273 – 98, artículo 7, Reglamento de tránsito]

3.23**estrategia**

plan para lograr un objetivo, a largo plazo o global.

[ISO 9000:2015, 3.5.12]

3.24**evidencia objetiva**

datos que respaldan la veracidad de algo.

[ISO 9000:2015, 3.8.12]

Nota nacional: Puede obtenerse mediante la observación, revisión de documentos, entrevista dirigida u otros medios, para la obtención del distintivo del Sello Q.

3.25**gestión**

actividades coordinadas, para dirigir y controlar una organización.

[ISO 9000:2015, 3.3.3]

3.26**infraestructura**

sistema de instalaciones y equipos necesarios para el funcionamiento de una organización.

[ISO 9000:2015, 3.5.2]

3.27**inspección**

determinación de la conformidad con los requisitos especificados.

[ISO 9000:2015, 3.11.7]

3.28**instrumento ambiental**

herramienta de gestión ambiental, que busca garantizar la sostenibilidad del ambiente y fomentar una alianza para el desarrollo, mediante regulaciones, incentivos o mecanismos que motivan acciones o conductas de agentes. Permiten contribuir a la protección y conservación del ambiente.

3.29**licencia de conducir**

documento expedido por el Departamento que faculta a su titular a conducir el tipo de vehículos que se consignan en la misma.

[Acuerdo Gubernativo No. 273 – 98, artículo 7, Reglamento de tránsito]

3.30**mejora continua**

proceso de mejora continua

actividad recurrente para mejorar el desempeño.

[ISO 9000:2015, 3.3.2]

3.31**misión**

propósito de la existencia de una organización, tal como lo expresa su alta dirección.

[ISO 9000:2015, 3.5.11]

3.32**política**

guía de acción

intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección.

[ISO 9000:2015, 3.5.8]

3.33**procedimiento**

forma específica de llevar a cabo una actividad o un proceso.

[ISO 9000:2015, 3.4.5]

3.34**protocolo**

instrucciones, reglas o normas desarrolladas que pueden incluir la descripción de procesos, acciones y formas de conducta ante determinada situación o servicio.

3.35**proveedor**

servicios subcontratados

persona individual o jurídica que proporciona un producto o un servicio. Generalmente incluye servicios especializados que mediante un acuerdo o contrato garantiza la realización de determinadas actividades o adquisición de productos.

3.36**registro**

documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.

[ISO 9000:2015, 3.8.10]

3.37**resolución**

resolución administrativa

decreto, providencia, acto o fallo de autoridad gubernativa o judicial.

3.38**responsabilidad social**

responsabilidad social empresarial

responsabilidad de una organización, por los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan, ante la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que:

- contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad;
- tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas;
- cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y
- esté integrada en toda organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.

[ISO 26000:2010, 2.18]

3.39**riesgo**

efecto de la incertidumbre.

[ISO 9000:2015, 3.7.9]

3.40**riesgo para la seguridad y salud en el trabajo****riesgo para la SST**

combinación de la probabilidad que ocurran eventos o exposiciones peligrosas relacionadas con el trabajo y la severidad de la lesión y deterioro de la salud que pueden causar los eventos o exposiciones.

[NTG/ISO 45001:2018, 3.21]

3.41**seguimiento**

determinación del estado de un objeto o actividad, llevado a cabo en diferentes etapas o momentos.

[ISO 9000:2015, 3.11.3]

3.42**sostenibilidad***turismo sostenible*

tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas.

[Organización Mundial del Turismo -OMT-]

3.43**tarjeta de circulación**

documento expedido por la autoridad correspondiente en el que se consignan los datos del vehículo y se autoriza a éste para circular por la vía pública.

[Acuerdo Gubernativo No. 273 – 98, artículo 7 - Reglamento de tránsito]

3.44**verificación**

confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

[ISO 9000:2015, 3.8.12]

3.45**visión**

aspiración de aquello que una organización querría llegar a ser, tal como lo expresa su alta dirección.

[ISO 9000:2015, 3.5.10]

4. Requisitos del eje administrativo

4.1 Requisitos obligatorios para las empresas de transporte turístico

4.1.1 Inscripciones y registros

Estar inscrita o contar con registro en:

- a) Registro Mercantil, conforme a lo establecido en el Código de Comercio vigente;
- b) Superintendencia de Administración Tributaria – SAT –. Registro Tributario Unificado – RTU –, ratificado al año correspondiente;
- c) Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Según el Reglamento de inscripción de patronos en el régimen de seguridad social vigente;
- d) Instituto Guatemalteco de Turismo – INGUAT – conforme a lo establecido en la Ley Orgánica del INGUAT y disposiciones vigentes;
- e) Patrono y contratos de trabajo ante el Ministerio de Trabajo y Previsión Social - MINTRAB-;
- f) licencia de operación autorizada por la Dirección General de Transportes -DGT-;
- g) tarjeta de operación o permisos de rodaje para las unidades de transporte terrestre, emitidos por las autoridades competentes;
- h) Consejo Nacional de Áreas Protegidas – CONAP –, si la empresa de transporte posee instalaciones ubicadas o presta servicios dentro de áreas de reserva o áreas protegidas;
- i) Licencia Ambiental vigente, otorgada por el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales -MARN-.

Nota: todos los registros, inscripciones y permisos deben estar actualizados y vigentes.

4.2 Leyes y reglamentos para consulta

La empresa de transporte debe contar con un compendio de Leyes y Reglamentos vigentes y accesibles a todos los trabajadores. Ver anexo A.

4.3 Requisitos de cumplimiento obligatorio para la operación

- constancia de registro emitida por el INGUAT, de cada unidad de transporte;
- licencia de transporte de turismo emitida por la DGT, de cada unidad de transporte;
- permiso de rodaje emitido por la Entidad Metropolitana Reguladora de Transporte y Tránsito -EMETRA- o las entidades competentes, de cada unidad transporte;

Continúa

- solvencia fiscal emitida por la SAT;
- constancia de pago del IGSS y cuota patronal;
- tarjeta de circulación y certificado de propiedad de cada unidad de transporte o copia legalizada;
- calcomanía de circulación actualizada y vigente al año en curso;
- resolución ambiental aprobada por el MARN;
- constancia de conducción asertiva por cada conductor, emitida por la institución designada y con registro ante la DGT.

Si la empresa de transporte se encuentra ubicada dentro de un área protegida, deberán cumplir con el contrato administrativo entre la empresa y CONAP, según la Ley de Áreas Protegidas vigente.

Todas las unidades de transporte turístico terrestre de la empresa deben contar con los documentos correspondientes, autorizados y vigentes descritos en esta norma, así también, deben estar solventes de multas aplicables a su jurisdicción.

Nota: Toda empresa de transporte turístico terrestre debe atender a todo cambio o actualización de regulaciones, normativas y los documentos que se puedan requerir posteriormente para su operación.

4.4 Cultura organizacional

La empresa de transporte, debe contar con documentos que respalden la aplicación y divulgación de su propia cultura organizacional, dentro de ellos debe disponer de:

- manual de organización que debe incluir:
 - organigrama general y específicos por áreas, cuando aplique;
 - descriptores y perfiles de puestos;
 - sistemas de comunicación.
- manual de inducción o bienvenida al puesto debería incluir:
 - generalidades como antecedentes, misión, visión, valores, políticas, estructura organizacional, canales de comunicación, normas o reglamento interno de trabajo y procesos principales;
 - especificaciones y niveles del puesto contratado como: horarios, fechas a considerar, beneficios, incentivos, sueldo, bonificaciones, entre otros;
 - derechos y obligaciones del trabajador en su puesto de trabajo.
- manual de normas, políticas y procedimientos, generales y por áreas. Debe incluir el servicio ofrecido al cliente externo y las guías de acción para las relaciones y desempeño del cliente interno; las principales políticas a incluir son:

Continúa

- de reservas, pagos y cancelación de servicios;
- de garantía como respaldo en los servicios;
- de promoción;
- otras políticas administrativas pertinentes.

La misión, visión y valores, deberán estar disponibles para clientes internos y externos; visible para la lectura en recepción, sitio web, redes sociales, entre otros.

Los trabajadores deben conocer los elementos descritos en la cultura organizacional.

4.5 Gestión administrativa

El desarrollo de la gestión administrativa de cada empresa de transporte, debe ser mediante el diseño y aplicación de un proceso que incluya: planificación, organización, dirección y control.

Los documentos de respaldo que deben contener las actividades propias de cada empresa:

- planes administrativos:
 - plan estratégico;
 - plan operativo anual -POA-.
- Instructivos, protocolos y metodologías de trabajo por área de responsabilidad; dentro de ellos se debe incluir procedimientos de:
 - servicios ofrecidos, con ajustes conforme a los requerimientos específicos del cliente;
 - de seguimiento a los requerimientos del cliente;
 - opciones de pago disponibles;
 - contratación de servicios ofrecidos;
 - asesoría específica al cliente en eventualidades y cambio de vehículos ante una emergencia.
- documentos y registros de control, medición de resultados y de seguimiento; deben incluir matrices, cuadros, boletas o medios que evidencien los mismos;
- nómina o planilla de trabajadores de acuerdo a las prestaciones de Ley, vigentes.

4.6 Gestión del talento humano

Se deben elaborar y ejecutar planes y procesos que contengan:

Continúa

- reclutamiento y selección;
- contratación;
- inducción;
- desarrollo del personal;

Las principales tareas, actividades y protocolos se deben incluir en la normativa y políticas del área, descritas en el manual de normas, políticas y procedimientos.

4.6.1 Reclutamiento y selección

En caso de subcontratar el proceso de reclutamiento o el de selección, se deben describir las actividades o servicios adquiridos en el contrato con la empresa que corresponda; se deben tener los registros del proceso aplicado por medio de formatos de anuncios de plazas vacantes, medios utilizados, o registros de publicaciones de dichas plazas; así como resultados de pruebas aplicadas y base de datos de candidatos.

4.6.2 Contratación

Se debe:

Elaborar un contrato que describa las condiciones, obligaciones y derechos generales conforme a la legislación vigente.

Conformar un expediente por cada trabajador, que contenga los documentos de soporte de la contratación, así como registro de vacaciones, méritos obtenidos, ascensos u otros documentos que correspondan.

Tener constancia y registro de las contrataciones de personal temporal, así también control y registro de los trabajadores que han finalizado su relación laboral.

Nota. En caso de subcontratar a una empresa proveedora, se debe presentar el contrato correspondiente.

4.6.3 Inducción

La empresa de transporte debe contar con un plan de inducción, actualizado en donde se incluyan los procesos y actividades a realizar, al momento de la bienvenida de un nuevo trabajador en un área en particular:

- cultura empresarial;
- políticas internas, externas y de calidad;
- beneficios, obligaciones o normativa;
- requisitos y funciones del puesto de trabajo;
- otros elementos a discreción de cada empresa.

Dentro del expediente de cada trabajador, se debe tener evidencia del proceso de la inducción.

La inducción, para los trabajadores temporales, se debe planificar con base al puesto a desempeñar, al momento de la asignación de tareas.

4.6.4 Desarrollo del personal

Toda empresa de transporte debe contar con:

- encuesta de clima organizacional y registro de su aplicación;
- plan de evaluación del desempeño y registro de su desarrollo;
- diagnóstico de necesidades de capacitación;
- plan de capacitación anual y registro de asistencia de los trabajadores, permanentes y temporales.

La capacitación de los trabajadores debe abarcar temas como:

- higiene;
- sostenibilidad y cuidado del ambiente;
- salud y seguridad ocupacional en temas específicos;
- otros temas que contribuyan a la calidad, eficiencia empresarial, turística, y de acuerdo con las necesidades evidenciadas en la evaluación del desempeño de cada trabajador.

De manera adicional al proceso, debería implementar planes de carrera, cuando aplique.

4.7 Servicio al cliente

El servicio al cliente debe basarse en las normas o estándares nacionales e internacionales, conforme al Código Ético Mundial para el Turismo. Se deben tener registros que evidencien el manejo y resolución de quejas y reclamos; los cuales deben ser:

- procedimientos y protocolos de servicio interno y externo que incluya etiqueta, atención de llamadas telefónicas, seguimiento a correos electrónicos, comentarios en redes sociales o medios virtuales, resolución de quejas, atención del conductor y personal auxiliar, entre otros;
- libro de registro de quejas autorizado por la Dirección de Atención al Consumidor - DIACO-, a la vista del usuario;
- documento interno para registro y seguimiento a las quejas registradas adicional al de la DIACO;
- documento de registro y seguimiento a observaciones y sugerencias del cliente interno y externo;

Continúa

- encuesta, evaluación o boleta de satisfacción al cliente, así como los registros de su aplicación, seguimiento y la mejora continua.

4.8 Política de calidad

Se debe implementar y comunicar a todas las partes interesadas, una política de calidad que incluya: compromiso de toda la organización para el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial, los requerimientos del cliente, elementos de la mejora continua, servicio, manejo de denuncias e involucramiento de los trabajadores.

La política de calidad debe sustentarse con objetivos aplicables a todos los niveles de la empresa de transporte turístico terrestre, que cumplan con parámetros de medición y evaluación, que sus indicadores sean alcanzables para todos los puestos de trabajo.

4.9 Sistema de gestión de calidad turística

4.9.1 Documentación del sistema de gestión de la calidad turística

Se debe diseñar un manual de calidad, que incluya la información documentada pertinente a la actividad que se realiza, como: procesos, procedimientos, protocolos, instructivos, diagramas, entre otros.

Dentro del POA se deben planificar las actividades de monitoreo del Sello Q.

La alta dirección debe asignar una persona o comité de la calidad, responsable del sistema de gestión de la calidad.

Se deben implementar herramientas que permitan medir la calidad de los servicios, para evidenciar las oportunidades de mejora que coadyuven al control del sistema de control de calidad.

Los medios de control deben dar prioridad a los elementos críticos, identificados por la alta dirección, en cumplimiento de la política y objetivos de la calidad.

4.9.2 Monitoreo de la calidad

El monitoreo de los registros y seguimientos de procesos del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- desarrollo de auditorías internas de la calidad, registro de su aplicación, procesos, evaluaciones, quejas de clientes o proveedores y acciones de seguimiento desarrolladas;
- evidencia del funcionamiento de servicios prioritarios, avances de planes de formación, asignación de recursos a temas de calidad, medición de la satisfacción al cliente y sus resultados;
- aplicación de los planes de mejora, conforme a las quejas de clientes o proveedores;

- acciones de planificación, ejecución y mejora aplicadas por la persona encargada o comité de calidad; dentro de ello, se debe generar evidencia de reuniones de trabajo programadas en registros internos, cuadros de control, minutas y listados de asistencia;
- registro de resultados de la aplicación de acciones de sostenibilidad y responsabilidad social empresarial.

La alta dirección, debe revisar y aprobar todo lo indicado en este numeral, con fines de tomar decisiones para la mejora de los servicios.

4.10 Gestión de proveedores

La alta dirección debe establecer y documentar los criterios de selección de los proveedores, conforme a los objetivos de calidad definidos.

Los proveedores elegidos deben cumplir con normativa fiscal, legal, sanitaria, de sostenibilidad, ambiental, seguridad ocupacional y comercial, de acuerdo a su giro de negocio.

Algunos de los aspectos que debe definir serán: servicio, tiempos de entrega, productos amigables con el ambiente, crédito, entre otros. Se deben diseñar mecanismos para comunicar a los proveedores los requisitos de selección, ya sea por medios impresos al momento de las gestiones o por vías digitales como correo electrónico, publicaciones en página web o sitio en internet como blog o redes sociales. Se debe establecer el compromiso de cada proveedor con la gestión ambiental y hacia sus clientes.

Se debe contar con una base de datos de todos los proveedores aprobados, clasificada por sección, área, departamento o necesidad en particular de cada empresa de transporte turístico terrestre.

Nota: Se debe dar prioridad a los proveedores locales, quienes deberían cumplir con los criterios establecidos por la empresa de transporte turístico terrestre que le contrata.

4.11 Comunicación y medios digitales

El material promocional debe ser claro, comprensible y apegado a la realidad del negocio, en idioma español; debe responder a las acciones y servicios de acuerdo a la realidad de la empresa, sin publicidad engañosa; de acuerdo al segmento de clientes atendidos debería tenerse en idioma de las comunidades locales, inglés u otros idiomas.

Los medios digitales como página web, aplicaciones móviles, blog o redes sociales, entre otros deben describir elementos claves de la cultura organizacional como historia, misión, visión, valores, política de calidad, entre otros, (véase 4.4), servicios disponibles, características de cada uno de ellos, teléfonos de contacto, horarios de atención, ubicación o mapa del sitio y medios de pago aceptados.

4.12 Infraestructura exterior

Cada empresa de transporte deberá contar con:

- a) rótulo de identificación a la vista de los clientes, con materiales que cumplan con los requerimientos específicos de comunidad, zona o región, sin provocar contaminación visual o dañar el patrimonio cultural de su ubicación, conforme a regulaciones o normativas vigentes;
- b) limpieza, mantenimiento y estado óptimo de los jardines externos, donde aplique;
- c) paredes pintadas; sin grietas, golpes o daño en la estructura, que provoque riesgos latentes o potenciales para las personas vecinas, clientes, proveedores o trabajadores:

Nota 1: las ubicaciones consideradas parte del patrimonio cultural, deben proceder según la legislación o reglamentación vigente, en cuanto a colores, diseño y estructura, conforme a su ubicación geográfica.

Nota 2: dentro de esta norma, al hacer mención del estado óptimo de las instalaciones, maquinaria, mobiliario o equipos se refiere a: en buen estado o funcionamiento, libre de golpes, sin decoloración en la pintura, sin grietas, sin daño en su estructura o que requiera esfuerzos innecesarios para su utilización, sin goteos, sin óxido y que no emita ruidos.

Nota 3: la limpieza en instalaciones, equipos, maquinaria o mobiliario debe incluir las siguientes características: sin polvo, sin humedad, sin malos olores, sin grasa, libre de plagas y desinfectadas.

- d) los parqueos internos, sótanos, externos o anexos deben tener iluminación adecuada, señalización de acceso, salida, ubicación para futuras madres y personas con discapacidad; espacios delimitados para vehículos, motocicletas, bicicletas y su señalización correspondiente (véase nota 1 de inciso c). Debe existir control de ingreso y egreso al parqueo; así también, un registro de incidentes. Se puede contar con personal de seguridad o cámaras de vigilancia para monitoreo del entorno en general.

5. Requisitos del eje de sostenibilidad y responsabilidad social

Toda empresa de transporte, debe cumplir con la ejecución de buenas prácticas económicas, socioculturales y ambientales, en sus diferentes actividades y aplicar medidas que coadyuven al desarrollo de la responsabilidad social empresarial.

5.1 Elementos básicos de gestión ambiental

Cada grupo directivo, gerencias, mandos medios y equipo de trabajadores en general, debe contribuir con prácticas que se originen en planes específicos, derivados de una gestión aplicada. Se debe cumplir lo que establece la Ley de Protección y Mejoramiento del Medio Ambiente y la Ley de Áreas Protegidas, vigentes.

5.1.1 Planes, protocolos y documentos

La gestión ambiental parte de la definición de los planes que describan las iniciativas, acciones y responsabilidades a aplicar para la conservación y cuidado del ambiente; se debe definir la documentación elemental de su planificación. Se deben diseñar e implementar:

Continúa

- plan de formación en materia de gestión del ambiente: debe describir los lineamientos para instruir a los trabajadores en prácticas específicas, de acuerdo a los recursos disponibles, procesos desarrollados e impactos generados por las unidades de transporte turístico terrestre;
- plan de acción en gestión ambiental: debe incluir actividades de reducción en el consumo de agua, energía, combustibles; uso de sustancias nocivas, gestión de residuos, reciclaje, mejoras y su oportuna revisión, plan de trabajo de conservación y mejora, registros de proyectos de conservación y mejora del ambiente, trabajos y planes; procedimientos de denuncia de fuentes de contaminación y de monitoreo de acciones en función de la mejora del ambiente y acciones para la reducción del impacto generado por las unidades de transporte turístico terrestre;
- protocolo de actuación, para minimizar el impacto en actividades en el medio natural: deben ser guías de conducta para reducir los daños en ambientes naturales, donde se desarrollan actividades derivadas del giro empresarial;
- protocolo para la divulgación de la gestión ambiental: debe establecer medios formales para la difusión de guías de conducta aplicadas y requerimientos a trabajadores, clientes y proveedores para el cuidado del ambiente;
- las unidades de transporte, deben cumplir con el mantenimiento preventivo y correctivo, para evitar ser fuentes de contaminación, conforme a las regulaciones y normativas vigentes;
- toda empresa de transporte turístico terrestre, que se encuentre ubicada en áreas de reserva o áreas protegidas, debe contar con un registro de reglamentos vigentes de uso público en espacios naturales protegidos en las actividades desarrolladas. La alta dirección, debe facilitar los medios para que todos los trabajadores involucrados, tengan el conocimiento y desarrollen el estricto cumplimiento de todo lo que se requiera.

Todos los planes de gestión y protocolos, deben estar incluidos dentro del instrumento ambiental (véase 4.1, literal i), así como todos aquellos que la institución rectora en el tema solicite; esto dependerá de la ubicación y tamaño de la empresa.

5.2 Plan integral de gestión de recursos

Se debe elaborar un plan de gestión integral de recursos que incluya las siguientes prácticas:

5.2.1 Buenas prácticas en el uso de agua

La alta dirección, debe diseñar e implementar acciones para sensibilizar, concientizar y solicitar el ahorro en el consumo de agua y la conservación por parte de los usuarios y trabajadores dentro y fuera de las unidades de transporte e instalaciones.

Se deben:

- cumplir las disposiciones establecidas en la Ley de Protección y Mejoramiento del Medio Ambiente vigente. Se deben establecer prácticas en el uso y reúso de agua,

Continúa

para el cumplimiento de lo establecido en el Reglamento para descargas y reúso de aguas residuales y disposición de lodos, conforme a la regulación vigente;

- programar la revisión, mantenimiento y reparación de tuberías y grifos;
- especificar acciones para el lavado de las unidades de transporte para el ahorro de agua, así también, las recomendaciones pertinentes para los usuarios del servicio para evitar contaminación y mal uso del agua en los diferentes destinos turísticos. No se deben lavar las unidades de transporte cerca de ríos, lagos o lagunas, ni sobre plantas.

5.2.2 Buenas prácticas en el uso de energía

Se deben definir, planificar y aplicar prácticas para el uso de energía, estableciendo acciones de sensibilización para su ahorro, uso correcto y aprovechamiento de los recursos energéticos, principalmente en las áreas de uso común.

Se puede contar con energía alternativa en caso de emergencias y uso de productos que generen ahorro.

Se debe instruir a los conductores para el mejor aprovechamiento del combustible de cada unidad de transporte.

5.2.3 Buenas prácticas en el manejo de residuos sólidos

La alta dirección, debe definir prácticas que coadyuven a la aplicación de la economía circular (véase 3.16) y sus acciones deberán ponerse en práctica, por parte de todos los trabajadores.

Se deben especificar acciones, para evitar la generación de residuos dentro de las unidades de transporte y en los diferentes destinos turísticos, durante cada viaje.

Se debe concientizar a los pasajeros para que no tiren la basura por las ventanas, para ello se deben tener recipientes dentro de cada unidad de transporte.

Se deben realizar labores de limpieza oportuna en caso de ocurrir derrames accidentales o provocados por reparaciones de las unidades de transporte en los parqueos propios y evitar así focos de contaminación dentro de las instalaciones. Los residuos sólidos generados por trabajos de mantenimiento o reparación, deben ser tratados con los protocolos adecuados, preferiblemente por medio de una empresa externa subcontratada o personal interno debidamente capacitado.

Si se realizan reparaciones en carretera, se debe evitar el derrame de líquidos, combustibles, aceites, entre otros o limpiar completamente, si fuera posible controlarlo.

El área de residuos sólidos, de las instalaciones, debe mantenerse limpia, ordenada, clasificada, sin plagas, entre otros; se debe disponer de contenedores para los residuos, conforme a las regulaciones vigentes.

5.2.4 Buenas prácticas en la conservación del aire

Se deben aplicar los controles y mantenimiento respectivo, para evitar que las unidades de transporte generen gases contaminantes.

Continúa

Se debería apagar el motor de la unidad de transporte si no se estará en marcha por largo tiempo, tomando en cuenta las condiciones climáticas de la ubicación o causas de fuerza mayor.

La empresa debe definir prácticas, para la gestión de conservación del aire de confort dentro de cada unidad de transporte y en las instalaciones, cuando aplique. Se debe fomentar la ventilación y circulación de aire natural.

Se deben aplicar las disposiciones establecidas en las regulaciones y normativas vigentes.

El estado de los mecanismos de aire, debe ser óptimo (véase 4.12, nota 2), con aplicación de mantenimiento preventivo y correctivo.

Se debe cumplir con lo establecido en las regulaciones y normativas vigentes respecto a los ambientes libres de humo de tabaco.

5.2.5 Buenas prácticas para evitar contaminación auditiva

La empresa debe tener control, medición y registros específicos para evitar la contaminación auditiva principalmente en la generación de ruido de bocina, alarmas y motor de cada unidad de transporte y dentro de las instalaciones, con la determinación de los niveles máximos de decibeles de ruido, conforme a las regulaciones aplicables y vigentes.

Cada conductor, debe cumplir con las normativas respecto a contaminación auditiva en cada ubicación donde se encuentre y políticas definidas por la empresa de transporte turístico terrestre.

5.3 Buenas prácticas en la preservación de hábitats naturales

Se deben evitar daño y perturbación a la flora o fauna en los distintos lugares que se visiten, con el cuidado necesario en efectos contaminantes como ruido, iluminación o acciones indebidas por parte de los usuarios del servicio.

Cada conductor, debe atender a las señales de cruce de animales en la carretera para evitar atropello, colisiones o imprevistos en las distintas rutas que conduce.

Se debe informar a los usuarios del transporte turístico terrestre, la importancia de la preservación de la flora y fauna, así como las disposiciones a cumplir, con mayor énfasis en áreas protegidas o de reserva natural.

Si la empresa posee especies de flora o fauna dentro de sus instalaciones, debe atender a las disposiciones del CONAP y otras Leyes o Reglamentos vigentes.

5.4 Responsabilidad social empresarial

Se deben aplicar las disposiciones establecidas en la COGUANOR NGT/ISO 26000 respecto a la responsabilidad social empresarial y otras regulaciones vigentes, con respecto a lo siguiente:

5.4.1 Contratos de trabajo

En el proceso de contratación, se debe cumplir con las siguientes especificaciones:

- preferiblemente, incluir a personas residentes de la zona de actividad de la empresa;
- condiciones de igualdad;
- cumplir con la Ley respecto a la contratación de menores de edad;
- cumplir con las Leyes nacionales vigentes, en las condiciones laborales;
- fomentar el uso de trajes regionales de la localidad por parte de los trabajadores.

Nota: el uso de trajes regionales estará condicionado por las políticas o especificaciones internas.

5.4.2 Gestión de denuncias

Toda empresa de transporte debe adherirse, capacitarse, actualizarse y cumplir con los protocolos definidos para el manejo de denuncias, ante las autoridades correspondientes, en aspectos como:

- explotación, violencia sexual y trata de personas;
- comercialización de piezas del patrimonio arqueológico y cultural;
- comercialización de flora y fauna silvestre;
- daño al ambiente y recursos naturales;
- otras faltas y delitos conforme a las Leyes vigentes.

La postura respecto a las denuncias debe estar incluida dentro de la política de calidad.

Se debe llevar un registro y control de la gestión realizada, para recabar la información, denuncia y seguimiento, si aplicara.

Los mecanismos de control y procesos de denuncia deben ser seguros y confidenciales, para uso interno y externo.

Se debe requerir a los pasajeros cumplir con normas de cortesía y evitar cualquier tipo de discriminación durante los recorridos de cada unidad de transporte.

Los conductores deben estar atentos a cualquier acción indebida que ocurra durante los recorridos y comunicarlo de inmediato, conforme al protocolo establecido.

5.4.3 Promoción de uso de productos y servicios autóctonos

En las unidades de transporte que dispongan de televisión, se debería dar prioridad a promoción de productos y servicios nacionales que contribuyan al beneficio del turismo en general.

La empresa de transporte debería promover en diversos medios, la venta o exposición de artesanías de las culturas locales, conforme a sus rutas y destinos turísticos; con excepción de las áreas de reserva natural.

Se deberían tener elementos decorativos que representen la identidad guatemalteca y promoción de los destinos turísticos, dentro de las unidades de transporte y en las instalaciones.

Se puede utilizar música de marimba o melodías regionales en la música de ambiente de las unidades de transporte y en las instalaciones, con el cumplimiento de las normativas vigentes y derechos de autor.

Se deben fomentar iniciativas de desarrollo social y cultural, según proyectos específicos con distintas entidades, como: deportivas, culturales, educativas, de arte, de salud o de comercio.

Se debe promover y adherirse a las actividades locales, culturales, festividades, entre otros; propiciar que los clientes visiten localidades aledañas con alto valor patrimonial y que hagan uso de los servicios turísticos disponibles.

5.4.4 Atención a personas con discapacidad

Se debe elaborar, aplicar y dar seguimiento al uso de un protocolo de atención, con base a lo definido en la Ley de Atención a Personas con Discapacidad y Ley que Reconoce y Aprueba la Lengua de Señas de Guatemala, vigentes.

5.4.5 Código de conducta

Se debe elaborar y aplicar un código de conducta, que debe abarcar al trabajador permanente, temporal, proveedores y clientes. El documento debe sugerir comportamiento dentro de las unidades de transporte y ante la cultura local, en los diferentes destinos turísticos.

Se debe requerir el resguardo y conservación del patrimonio cultural y natural.

5.5 Evidencia de conocimientos de los trabajadores

5.5.1 En el cuidado del ambiente

Todos los trabajadores deben contar con los conocimientos, en sostenibilidad y cuidado del ambiente, que incluya prácticas en: gestión ambiental, uso del agua, consumo de energía, manejo de residuos, uso de productos biodegradables y conservación del aire; protección de flora y fauna.

5.5.2 De responsabilidad social empresarial

Los trabajadores deben conocer las acciones que aplica la empresa para el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial en:

- disposiciones en los contratos de personas de la localidad, así como, las condiciones salariales existentes y de contratación de hombres y mujeres en equidad de género;

- acciones para la no discriminación y respeto al niño o la niña;
- procesos de denuncia de cualquier situación de explotación sexual, comercialización de piezas del patrimonio arqueológico y cultural u otros delitos, a los entes correspondientes y según lo establecido en la Ley vigente;
- respeto a la identidad cultural;
- cuidado y conservación del patrimonio cultural y natural;
- medidas para el cuidado y conservación del patrimonio arqueológico;
- aplicación del código de conducta;
- el compromiso de la empresa en mantener el equilibrio en sus operaciones y el uso adecuado de los recursos naturales, evitando cualquier impacto negativo al ambiente;
- acciones dentro de las unidades de transporte y durante los recorridos como respeto y normas de conducta en general entre los pasajeros, el conductor y el personal auxiliar.

6. Requisitos del eje de salud y seguridad ocupacional

La empresa debe cumplir las disposiciones establecidas en el Reglamento de salud y seguridad ocupacional; Manual de constitución, organización y funcionamiento de los comités bipartitos de salud y seguridad ocupacional del Ministerio de Trabajo y Previsión Social y, Reglamento sobre protección relativa a accidentes de la Junta Directiva del IGSS, vigentes.

6.1 Documentación de salud y seguridad ocupacional

6.1.1 Manual de trabajo seguro

Se debe diseñar, implementar y dar seguimiento a un Manual de trabajo seguro que contenga lineamientos principales, para el desarrollo de las actividades relacionadas a las unidades de transporte y a las instalaciones; debe incluir:

- normas;
- procedimientos;
- condiciones y medidas de seguridad.

6.1.2 Registros de control

Para dar seguimiento a los aspectos de planificación, se deben diseñar registros de control correspondientes, de acuerdo a:

- planes de seguridad en un período no mayor a doce (12) meses;

Continúa

- simulacros, que deben ejecutarse en un período que no supere los seis (6) meses; debe incluirse tanto a las unidades de transporte como a las instalaciones;
- reporte, control y seguimiento para la atención y solución de emergencias, incidentes y accidentes suscitados;
- informe de labores anual que debe presentarse ante el Ministerio de Trabajo y Previsión Social -MINTRAB-, conforme al procedimiento definido por dicha entidad;
- planificación de capacitaciones para todos los trabajadores en materia de salud y seguridad ocupacional;
- libro de actas de salud y seguridad ocupacional habilitado por el Departamento de salud y seguridad ocupacional del MINTRAB o la Sección de seguridad e higiene y prevención de accidentes del IGSS, según lo establecido en las Leyes nacionales vigentes.

6.1.3 Protocolos y procedimientos del sistema de salud y seguridad ocupacional

Se deben elaborar y aplicar protocolos y procedimientos, para el cumplimiento del sistema de salud y seguridad ocupacional que incluyan:

- gestión de riesgos en unidades de transporte e instalaciones;
- reparaciones y mantenimiento de unidades de transporte e instalaciones, equipos y herramientas;
- de colocación, uso y retiro de equipos de protección personal;
- de seguridad física;
- dentro de las unidades de transporte;
- de ingreso, egreso y guardianía;
- de emergencia y evacuación, en unidades de transporte e instalaciones.

Se debe contar con la póliza de seguro correspondiente, por cada unidad de transporte, conforme a las regulaciones vigentes.

6.2 Plan de salud y seguridad ocupacional

Las empresas que cuenten con más de diez trabajadores deben incluir:

- perfil de riesgo de los puestos de trabajo;
- sistema de vigilancia de la salud y accidentes de trabajo;

- metodología para la información, educación y comunicación de las medidas preventivas de accidentes y enfermedades profesionales (véase 3.19).

Las empresas que cuenten con menos de diez trabajadores deben elaborar un plan de prevención de riesgos a base de una herramienta de identificación de los mismos y únicamente enfocar las acciones para prevenirlos, conforme a lo definido en el reglamento de salud y seguridad ocupacional vigente.

6.2.1 Monitor y comités bipartitos de salud y seguridad ocupacional

Se debe elegir al representante que desempeñe la función de monitor o conformar el comité bipartito, conforme al número de trabajadores, según lo establecido en el Reglamento de salud y seguridad ocupacional vigente. Las acciones del representante o comité deben incluir las unidades de transporte y las instalaciones.

6.2.2 Capacitación de los trabajadores

Todos los trabajadores deben capacitarse cada año, en aspectos prioritarios de aplicación de salud y seguridad ocupacional; esas programaciones deben incluirse en el plan de capacitación anual. Se debe dejar evidencia en el expediente de trabajo de cada trabajador.

6.3 Trabajo seguro en gestiones y servicios

6.3.1 Botiquín de primeros auxilios

El botiquín de primeros auxilios debe cumplir con las especificaciones establecidas en el Reglamento de salud y seguridad ocupacional y sus reformas, vigente.

6.3.2 Señalización

Dentro de unidades de transporte e instalaciones, se debe contar con señalización que cumpla con especificaciones de diseño, conforme a la guía de señalización de ambientes y equipos de seguridad, elaborada por la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres -CONRED-, así como la Norma de reducción de desastres número dos; conforme a lo siguiente:

- salidas de emergencia;
- rutas de evacuación;
- punto de reunión;
- identificación de peligros;
- zonas de seguridad internas;
- graderíos;
- rampas;
- áreas y servicios para personas con discapacidad;
- señales preventivas, durante la realización de labores de mantenimiento o limpieza;
- carteles de no fumar;
- iconografía pertinente;

Continúa

- señales preventivas en zonas de riesgo y prohibitivas en zonas específicas;
- aforo permitido en instalaciones y unidades de transporte;
- croquis para ubicación y rutas de evacuación de las distintas áreas;
- protocolos de higiene y bioseguridad.

Se debe colocar información a la vista de cómo proceder en caso de sismo e incendio.

Al inicio de cada ruta, se debe informar a los usuarios del servicio, las especificaciones pertinentes de la señalización dentro de las unidades de transporte.

6.3.3 Equipos

Toda empresa de transporte debe disponer de equipos identificados, de fácil acceso, con el mantenimiento adecuado, en óptimas condiciones; los equipos básicos serán:

- combate de incendios y extintores específicos para las unidades de transporte e instalaciones;
- primeros auxilios;
- limpieza y desinfección; se deben conocer las condiciones de peligrosidad de los insumos de limpieza, conforme a las fichas técnicas de seguridad de cada producto y protocolos de bioseguridad vigentes;
- equipo de protección personal.

El equipo de protección personal debe cumplir con los requerimientos del Reglamento de salud y seguridad ocupacional vigente, éste debe ser proporcionado de forma gratuita por el patrono, de acuerdo a las necesidades del puesto de trabajo y perfil de riesgo.

Los trabajadores y conductores deben capacitarse en el uso de los distintos equipos.

6.4 Sistema de prevención y combate de incendios

La empresa debe contar con un plan de prevención y combate de incendios y una persona o brigada que cuenten con la capacitación pertinente, conforme al número de trabajadores.

Se debe contar con extintores de acuerdo al tipo de riesgo que se deba combatir contar con uno por planta, área y unidad de transporte.

De acuerdo al tamaño de las instalaciones de la empresa, debería contar con sistemas de mangueras contra incendios y detectores de humo.

Todos los equipos deben contar con mantenimiento, de acuerdo a la programación correspondiente.

6.5 Medidas preventivas de seguridad

6.5.1 Medidas dentro de las unidades de transporte

Por cada unidad de transporte se debe cumplir con:

- los protocolos y medidas de seguridad, que deben ser conocidos por el conductor, durante las rutas y acciones en caso de emergencia;
- contar con linternas en buen estado y con baterías de repuesto, botiquín de primeros auxilios, conforme a las regulaciones vigentes, martillo de fragmentación y equipo o medios de comunicación bidireccional;
- disponer de equipo de asistencia vial en óptimas condiciones (véase 4.12, nota 2);
- identificar, reportar, corregir y dar seguimiento a cualquier riesgo, que se presente dentro de la unidad de transporte como: pasamanos en mal estado, daños en los asientos, estado de los cinturones de seguridad, golpes o daños que representen riesgo en la carrocería o estructura, ventanas, gradas del vehículo, entre otros;
- verificar y asegurar que la colocación del equipaje no represente ningún riesgo durante el recorrido, si las unidades de transporte disponen de parrillas;
- informar y atender oportunamente cualquier acción de los usuarios que pudiera representar peligro para los demás pasajeros;
- cumplir con el plan de mantenimiento que corresponda;
- informar sobre las medidas de prevención de riesgos que contribuyan a la salud y seguridad de los pasajeros, mientras permanezcan dentro de la unidad de transporte.

6.5.2 Instalaciones

La empresa de transporte, en sus instalaciones debería cumplir con las especificaciones de seguridad siguientes:

- graderíos, rampas con pasamanos, lámparas de emergencia y alfombra o cinta antideslizante;
- mobiliario, equipo o elementos decorativos, debidamente asegurados y distribuidos, de forma que no representen peligro de caídas u obstaculización durante una emergencia;
- iluminación externa que facilite la vigilancia;
- pisos, cintas o alfombras antideslizantes donde sea requerido, para evitar caídas en baños, área de trabajadores, pasillos, bodegas, entre otros;
- barras de seguridad en baños, adecuados para personas con discapacidad;

Como medida de seguridad, cualquier objeto que represente peligro debe resguardarse o ubicarse, con las señales de advertencia que correspondan en cuanto a su uso. En casos de mantenimiento preventivo o correctivo; construcción o ampliación de cualquier área de las instalaciones, se deben aplicar los protocolos correspondientes para evitar peligros.

Se debería contar con cámaras de vigilancia, en puntos críticos de las instalaciones como prevención.

6.5.3 Equipo de protección personal y de seguridad

Los trabajadores, deben utilizar el equipo de protección personal que sea necesario, conforme al manual de trabajo seguro; se deben aplicar las medidas ergonómicas en el desempeño de las labores cotidianas y aquellas que sean pertinentes para uso, colocación, retiro y desecho de equipo de protección personal.

Se debe contar con equipo de protección, para brindar seguridad en casos de trabajos de riesgo.

Se debe proporcionar el equipo apropiado a los trabajadores que manipulen o almacenen productos químicos, materiales asfixiantes, tóxicos, infectantes o nocivos para la salud, para la prevención de accidentes o enfermedades derivadas del trabajo.

6.5.4 Plan de mantenimiento

Cada empresa de transporte debe contar con un plan de mantenimiento para cada unidad de transporte, equipos, herramientas, mobiliario e instalaciones; se debe evidenciar su implementación mediante registros de control.

7. Requisitos del eje de transporte turístico terrestre

7.1 Generalidades de cumplimiento y documentación

7.1.1 Documentación

Toda empresa de transporte debe elaborar los documentos principales de información, control, seguimiento y monitoreo de sus principales actividades, según lo siguiente:

7.1.1.1 Servicios

- catálogo de servicios, que incluya los distintos precios ofrecidos, como medio de consulta para el trabajador;

formatos de:

- bitácora de control de llamadas telefónicas;
- toma de datos del cliente tanto por vía telefónica y de manera presencial o digital, diferente a la bitácora;
- encuesta para evaluación de servicios.

Continúa

7.1.1.2 Gestiones de contrato

- formato de reserva;
- formato estándar de cotización;
- contrato estándar para los servicios ofrecidos al cliente o usuario.

7.1.1.3 Documentación para las unidades de transporte turístico terrestre

- formato de planificación de rutas y paradas técnicas;
- bitácora o agenda de cambio de turno, cuando aplique;
- formato de control, en caso de cambio de itinerario en ruta;
- registro de rutas establecidas y alternas, para los servicios ofrecidos;
- lista de chequeo o verificación de la unidad de transporte;
- plan de limpieza y desinfección de las unidades de transporte.

7.1.1.4 Documentación dentro de las unidades de transporte turístico terrestre

- póliza de seguro obligatorio;
- tarjetas de autorización emitidas por INGUAT, DGT y EMETRA;
- tarjeta de circulación del vehículo;
- documentación requerida para brindar servicios fuera de la república;
- otros documentos requeridos de acuerdo a las rutas.

7.2 Recurso humano

7.2.1 Conductores

Cada conductor debe portar licencia tipo A y carné emitido por la DGT, vigentes.

Debe constar en su expediente, la evidencia de formación y capacitación en:

- conducción asertiva (véase 3.9);
- mecánica básica;
- uso de extintores y primeros auxilios;
- protocolos de servicio y de conducta.

El conductor de la unidad de transporte, debe apegarse a sus funciones, conforme a los procedimientos internos definidos y regulaciones vigentes.

Continúa

7.2.2 Trabajadores de atención al cliente

Los trabajadores que desarrollen actividades dentro de las instalaciones, deben contar con formación y capacitación en:

- procedimientos y protocolos internos;
- turismo y destinos ofrecidos.

7.2.3 Guías de turistas

Todo guía de turistas que acompañe cada unidad de transporte, debe estar inscrito ante el INGUAT, portar el carné vigente para los servicios a los que esté autorizado, desempeñar y cumplir el desarrollo de actividades, conforme a las regulaciones vigentes y procedimientos definidos por la empresa de transporte turístico terrestre.

7.2.4 Uniforme

Todos los trabajadores deben portar el uniforme de la empresa conforme al código de imagen o vestimenta definido.

7.3 Unidades de transporte

7.3.1 Generalidades

Se debe evidenciar el cumplimiento del programa de mantenimiento y revisión de cada unidad; el conductor debe cumplir con el protocolo de servicio establecido, estar en condiciones de salud y capacidades requeridas para el trabajo.

Se debe contar con un medio de pago o fondo para cubrir imprevistos.

Por cada viaje o servicio, en cada unidad de transporte, debe dejar registro y asegurar lo siguiente:

- prever y contemplar los riesgos físicos, ambientales, sociales y de salubridad de tal manera que se puedan definir acciones e identificar limitaciones en las rutas, recorridos o circuitos;
- el transporte a utilizar debe ser acorde al aforo permitido, equipaje y tipo de cliente;
- unidad de transporte en óptimas condiciones;
- abastecimiento de combustible completo;
- itinerario del recorrido a realizar;
- datos del guía de turismo a cargo del viaje, cuando aplique;
- plan y procedimiento de emergencia para consulta:
 - equipo y herramientas mecánicas para casos de emergencia;

- extintor adecuado para unidades de transporte, en perfectas condiciones, ubicado en un lugar accesible para su uso y con su respectivo control de fecha de vencimiento;
- listado de números de teléfono de emergencia;
- botiquín de primeros auxilios;
- listado de clínicas u hospitales cercanos en la ruta asignada;
- equipo de seguridad vial, según el tipo de transporte.

Nota: todos los listados de contactos de contingencia deben ser actualizados constantemente.

- limpieza y desinfección total de la unidad de transporte;
- registro de requerimientos particulares de los clientes;
- equipo audio visual en estado óptimo, según la unidad de transporte;
- cuando se incluyan servicios de alimentos y bebidas a bordo, se debe verificar que los proveedores que se contraten apliquen buenas prácticas en manipulación de los alimentos.

Nota 1: Todas las unidades deberían contar con GPS para resguardo y ubicación.

Nota 2: En los casos que corresponda, se deben atender los requerimientos especiales de los clientes para la asignación de unidades de transporte acorde a ergonomía, discapacidad, problemas de salud, edad u otros que se consideren pertinentes.

Nota 3: Las empresas de transporte deben informar a los pasajeros o clientes, las regulaciones y disposiciones respecto al equipaje, conforme a las bases de contratación y regulaciones vigentes.

7.3.2 Servicios sanitarios en unidad de transporte

Toda unidad de transporte que cuente con servicios sanitarios debe cumplir con lo siguiente:

- control de limpieza y desinfección con horarios definidos;
- equipo, herramientas e insumos de limpieza y desinfección;
- identificación en la puerta del servicio;
- amenidades disponibles y para reposición;
- buenas prácticas en el manejo de residuos.

7.4 Instalaciones

7.4.1 Infraestructura interior

Deben cumplirse los planes de mantenimiento preventivo y correctivo. Se deben aplicar los procedimientos de limpieza, desinfección y cuidado de las instalaciones (véase 4.12, notas 2 y 3);

7.4.2 Servicios sanitarios

Deben:

- estar identificados;
- de preferencia, adaptados para la atención de personas con discapacidad;
- encontrarse limpios, desinfectados, en óptimas condiciones y con el mantenimiento adecuado (véase 4.12, notas 2 y 3);
- se puede incluir al servicio un cambiador para bebés;
- contar con amenidades disponibles y para reposición;
- sistemas de jabón líquido en perfecto estado en los lavamanos;
- contar con secador de aire o papel toalla y basureros;
- contar con buenas prácticas en el manejo de residuos;
- ventilación natural, con ventanas o extractor de olores.

7.4.3 Imagen corporativa

La empresa de transporte debe institucionalizar los detalles de su imagen corporativa y estar identificados a través de un logotipo, tanto en las unidades de transporte propias, instalaciones, así como en la documentación disponible, uniformes y otros medios que sean considerados útiles, conforme a normas o políticas internas.

7.5 Servicio al cliente

Se debe:

- cumplir con los protocolos definidos para el servicio al cliente y dar a conocer promociones vigentes, características y especificaciones de cada servicio requerido;
- dar atención inmediata a los problemas ocurridos o requerimientos del cliente.

Se debería contar con personal bilingüe, conforme al segmento de clientes atendido.

7.5.1 Seguimiento en la prestación del servicio

En la prestación del servicio se debe dar seguimiento a:

Continúa

- procedimientos de atención al cliente, antes, durante y después de cada viaje;
- información de circuitos, rutas, itinerarios u otros;
- reporte de incidentes o eventualidades;
- otros que la empresa de transporte turístico terrestre considere pertinentes.

7.5.2 Otras especificaciones del área de atención al cliente

La patente de comercio, la tarifa cambiaria y el registro de INGUAT, debe permanecer en un espacio a la vista del cliente.

7.6 Lineamientos en el cuidado del ambiente

La empresa de transporte debe cumplir con la Ley de Protección y Mejoramiento del Medio Ambiente vigente, la cual establece que, para todo proyecto, obra o cualquier otra actividad, será necesario un instrumento ambiental, aprobado por el MARN.

Durante las visitas en áreas protegidas, culturales, parques o sitios arqueológicos debe contar con la información pertinente de la ubicación como: acceso, protocolos de uso de las áreas o sitios, entre otros. Se deben cumplir las especificaciones definidas por el CONAP en cuanto al acceso en áreas protegidas.

La visita a cada área protegida, sitios o parques arqueológicos debería planificarse considerando la capacidad de carga y el aforo permitido, si estuviere disponible.

8. Correspondencia

Esta norma es parte del conjunto de normas de la *NTG 66013:2019. Turismo. Distintivo de Calidad Turística Sello Q, requisitos generales* y no tiene correspondencia con otra norma técnica nacional o internacional en materia de transporte turístico terrestre.

**Anexo A
(Normativo)**

Listado de documentos de consulta obligatorios y no obligatorios

El listado siguiente describe los documentos de consulta obligatorios y no obligatorios, incluye reglamentos, leyes, códigos, acuerdos gubernativos y decretos:

No.	Nombre del documento	Carácter	
		Obligatorio	No obligatorio
1	Acuerdo Legislativo 18-93. Constitución Política de la República de Guatemala	X	
2	Decreto No. 2-70. Código de Comercio de Guatemala	X	
3	Decreto No. 6-91. Código Tributario	X	
4	Decreto No. 90-97. Código de Salud	X	
5	Decreto No. 1441. Código de Trabajo de Guatemala	X	
6	Decreto No. 26-92. Ley del Impuesto Sobre la Renta	X	
7	Decreto No. 27-92. Ley del Impuesto al Valor Agregado	X	
8	Decreto 1701. Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo	X	
9	Acuerdo Gubernativo No. M. de E. 33-69. Reglamento para aplicación del decreto 1701. Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo	X	
10	Decreto No. 41-2010. Reforma a la Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-	X	
11	Decreto No 25-74. Ley de Fomento Turístico Nacional	X	
12	Acuerdo Gubernativo No. 225-2012. Reglamento de Transporte Público	X	
13	Acuerdo Gubernativo No. 408-2014. Reformas al acuerdo gubernativo No. 225-2012. Reglamento del servicio público de transporte extraurbano de pasajero por carretera y servicio especial exclusivo de turismo, agrícola e industrial	X	
14	Acuerdo gubernativo No. 273-98. Reglamento de Tránsito	X	
15	Decreto No. 70-94. Ley del Impuesto de Circulación de Vehículos	X	
16	Acuerdo COM-016-06, Reglamento para la prestación del servicio de transporte extraurbano en el Municipio de Guatemala	X	
17	Acuerdo gubernativo No. 265-2001. Reglamento para la contratación de seguro obligatorio en el transporte extraurbano de personas	X	
18	Decreto No. 15-2014. Ley preventiva de hechos colectivos de tránsito	X	
19	Acuerdo Gubernativo No. 777-2003: Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario	X	
20	Acuerdo Gubernativo No. 229-2014 y sus reformas. Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional	X	
21	Acuerdo gubernativo No. 1123 de la Junta Directiva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Reglamento de inscripción de patronos en el régimen de seguridad social.	X	
22	Acuerdo Ministerial No. 23-201 del Ministerio de Trabajo y Previsión Social. Manual de constitución, organización y funcionamiento de los comités bipartitos de salud y seguridad ocupacional.	X	
23	Acuerdo No. 1002 de la Junta Directiva del IGSS. Reglamento sobre protección relativa a accidentes.	X	
24	Acuerdo Ministerial No. 191-2010. Obligación de los empleadores de tener registro y de notificar por medio del departamento de higiene y seguridad ocupacional de la	X	

Continúa

No.	Nombre del documento	Carácter	
		Obligatorio	No obligatorio
	dirección general de Previsión Social y a la inspección general de trabajo, los accidentes laborales y enfermedades profesionales que ocurran en los lugares de trabajo de todo el país.		
25	Norma de Reducción de Desastres número dos -NRD2-	X	
26	Guía de señalización de ambientes y equipos de seguridad -CONRED-	X	
27	Decreto No. 68-86. Ley de Protección y Mejoramiento del Medioambiente.	X	
28	Acuerdo Gubernativo No. 236-06. Reglamento de descargas y reúso de aguas residuales y disposición de lodos	X	
29	Decreto No. 74-2008. Ley de creación de los ambientes libres de humo de tabaco. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social	X	
30	Acuerdo Gubernativo No. 164-2021. Reglamento para la gestión integral de residuos y desechos sólidos comunes.	X	
31	Acuerdo Gubernativo No. 341-2013. Política nacional para la gestión ambientalmente racional de productos químicos y desechos peligrosos en Guatemala.	X	
32	Decreto No. 4-89. Ley de Áreas Protegidas	X	
33	Reglamento para control de contaminación por ruido No. 28718-2 del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (aplica a la ciudad capital)	X	
34	Acuerdo COM 2-2012. Reglamento para la autorización y el uso de megáfonos o equipos de sonido expuestos al público en el municipio de Guatemala. Consejo Municipal de la Ciudad de Guatemala	X	
35	Decreto No. 135-96 Ley de Atención a las Personas con Discapacidad	X	
36	Decreto Legislativo 3-2020. Ley que reconoce y aprueba la lengua de señas de Guatemala.	X	
37	Manual técnico de accesibilidad turística	X	
38	Decreto No. 9-2009. Ley contra la violencia sexual, explotación infantil y trata de personas	X	
39	Criterios globales para un turismo sostenible	X	
40	Código Ético Mundial para el Turismo	X	
41	Decreto No. 57-2008. Ley de Acceso a la Información Pública	X	
42	Acuerdo No. 187-2007-D. Reglamento para Guías de Turistas	X	
43	Acuerdo Gubernativo No. 113-2013. Reglamento de la ley para el control de animales peligrosos (según especie)		X
44	Acuerdo No. 109-D-99 del INGUAT. Reglamento para registro de academias de español		X
45	Acuerdo No. 269-93-D. Regulaciones para registro de agencias de viaje		X
46	Acuerdo Gubernativo No. 1144-83. Reglamento para establecimientos de hospedaje		X
47	Acuerdo No. 120 del INGUAT. Establecimientos de Hospedaje		X
48	Acuerdo No. 70-D-92 del INGUAT. Tarifas en Establecimientos de Hospedaje		X
49	Acuerdo No. 141-90-D. Reglamento para empresas de sistema de tiempo compartido		X
50	Acuerdo No. 300-90 del INGUAT. Reglamento para operadores de marinas turísticas		X
51	Acuerdo No. 198-95-D. Reglamento de empresas comerciales de información turística		X

Bibliografía

1. ISO 9000:2015, *Sistemas de gestión de calidad – Fundamentos y vocabulario*.
2. ISO 9001:2015, *Sistemas de gestión de calidad – Requisitos*.
3. ISO 14001:2015, *Sistemas de gestión ambiental*.
4. COGUANOR NGT / ISO 26001:2010, *Guía de responsabilidad social*.
5. NTG ISO 45001:2018, *Sistemas en seguridad y salud ocupacional*.
6. NTS-TS 005, Norma técnica sectorial colombiana. Empresas de transporte terrestre automotor especializado, empresas operadoras de chivas y otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico. *Requisitos de sostenibilidad*.
7. Acuerdo COM 2-2012. *Reglamento para la autorización y el uso de megáfonos o equipos de sonido expuestos al público en el municipio de Guatemala. Consejo Municipal de la Ciudad de Guatemala. 2012*.
8. Acuerdo gubernativo No. 236-06: *Reglamento de descargas y reúso de aguas residuales y disposición de lodos. 2006*.
9. Acuerdo gubernativo No. 72-2003: *Reglamento para el otorgamiento de licencias sanitarias para el funcionamiento de establecimientos, transporte, importación y exportación de alimentos no procesados de origen vegetal, sus productos y subproductos. 2003*.
10. Acuerdo gubernativo No. 273-98. *Reglamento de tránsito*.
11. Acuerdo gubernativo No. 777-2003: *Reglamento de la ley de protección al consumidor y usuario. 2003*.
12. Acuerdo gubernativo No. 1123 de la Junta Directiva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social: *Reglamento de inscripción de patronos en el régimen de seguridad social. 2003*.
13. Acuerdo gubernativo No. 229-2014 y sus reformas: *Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional*.
14. Acuerdo gubernativo No. 341-2013: *Política Nacional para la Gestión Ambientalmente Racional de Productos Químicos y Desechos Peligros en Guatemala*.
15. Acuerdo No. 120 del Instituto Guatemalteco de Turismo. 1980.
16. Comportamiento organizacional. *Idalberto Chiavenato, Editorial McGraw Hill. 1989*.
17. Decreto No. 70-94. *Ley del impuesto de circulación de vehículos*.

Continúa

18. Decreto No. 74-2008: *Ley de creación de los ambientes libres de humo de tabaco. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. 2008.*
19. Decreto No. 1441: *Código de trabajo de Guatemala y sus reformas. Edición 2011.*
20. Decreto No. 1701: *Ley Orgánica del INGUAT y sus reformas por los decretos 22-71 y 23 -73. 1967.*
21. Decreto No. 2-70: *Código de Comercio de Guatemala. 1970.*
22. Decreto No. 4-89: *Ley de áreas protegidas. 1989.*
23. Decreto No. 9-2009. *Ley contra la violencia sexual, explotación infantil y trata de personas. 2009.*
24. Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española -DRAE-. *Versión digital. España. 2017.*
25. Guía de buenas prácticas en sostenibilidad para prestadores de servicios turísticos en naturaleza. *Colombia. 2020.*
26. Guía de señalización de ambientes y equipos de seguridad. *CONRED.*
27. Ley de protección y mejoramiento del ambiente. *Guatemala. 1986.*
28. Manual de buenas prácticas ambientales para el servicio de transporte turístico terrestre. Plan nacional de calidad turística del Perú -CALTUR-. *Lima, Perú. 2010.*
29. Manual de buenas prácticas ambientales y sostenibles. *Certificación nacional de calidad turística. Sello Q. INGUAT. Primera Edición. 2014.*
30. Manual de buenas prácticas. *Turismo sostenible, hospedaje en áreas protegidas. Documento técnico No. 24-2016. CONAP. Primera Edición. 2016.*
31. Manual de gestión administrativa. *Certificación nacional de calidad turística. Sello Q. INGUAT. Primera Edición. 2014.*
32. Manual de señalética. Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas -SIGAP-. Consejo Nacional de Áreas Protegidas. *CONAP. 2018.*
33. Manual de servicio al cliente. *Certificación nacional de calidad turística. Sello Q. INGUAT. Primera Edición. 2014.*
34. Reglamento para el control de contaminación por ruido: *No. 28718-S Ministerio de Salud.*