

NORMA TÉCNICA GUATEMALTECA

NTG 66013

Turismo — Distintivo de calidad turística, Sello Q — Requisitos generales

Adoptada Consejo Nacional de Normalización: 2019-05-31



Comisión Guatemalteca de Normas
Ministerio de Economía



Instituto Guatemalteco
de Turismo

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

Referencia:
ICS: 03.200

CONTENIDO

Prólogo COGUANOR.....	3
0 Introducción.....	4
1 Objeto y campo de aplicación.....	6
2 Documentos a consultar.....	6
3 Términos y definiciones.....	7
4 Sello Q	12
5 Compromisos y obligaciones de la alta dirección de la empresa turística.....	16
6 Funciones del emisor de la marca Sello Q.....	18
7 Uso de la marca Sello Q.....	18
8 Sanciones.....	19
Anexo A (Informativo) Proceso para la obtención del distintivo de calidad turística -Sello Q. Diagrama de despliegue.....	20
Anexo B (Normativo) Condiciones de uso de la marca Sello Q	
Bibliografía	23

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: 2019*, 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:

Ana Guadalupe Diéguez	Instituto Guatemalteco de Turismo
Sandy Goretty Tello Mérida	Instituto Guatemalteco de Turismo
Vivian Barillas Motta	Instituto Guatemalteco de Turismo
Yanira Elizabeth Escobar	Instituto Técnico de Capacitación y Productividad
Carlos Fernando Rivera	Instituto Técnico de Capacitación y Productividad
Lucia Vivar	Cámara de Turismo de Guatemala
Luis Rodolfo Pardo Monterroso	Comisión Académica de Turismo
Giomara Roxana Martínez	Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales
Sergio Geovanny Escobar	Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales
Sandeep Sander	Buró de Convenciones de Guatemala
Migdalia Vásquez	Buró de Convenciones de Guatemala
Elmer Daniel Monzón	Universidad de San Carlos de Guatemala
Blanca Montes	Comisión Guatemalteca de Normas
Nelson Mendoza	Comisión Guatemalteca de Normas

0 Introducción

0.1 Esta norma fue elaborada con el objetivo primordial de fortalecer la aplicación de un sistema de calidad y sostenibilidad en el sector turístico de Guatemala, bajo la aplicación de criterios que involucran actividades y prácticas de calidad en los proyectos, planes y el cuidado de las instalaciones, el ambiente, el desarrollo de los colaboradores, y la selección de proveedores; todo orientado a la satisfacción de las expectativas de los clientes y usuarios de los distintos servicios ofrecidos.

La base de esta norma parte de la aplicación de tres ejes transversales: administrativo, de sostenibilidad y responsabilidad social, de seguridad ocupacional y específicos según los servicios turísticos registrados en el ente regulador. 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.

La presente norma debe ser empleada como consulta por parte de las empresas que prestan servicios turísticos, para la integración de prácticas y aplicación de requisitos para obtener el Sello Q, que garantiza el inicio de un sistema de calidad turística, avalado, supervisado y en seguimiento por parte del ente regulador.

La calidad turística no es una práctica estática, inerte o ambigua, sino que es un constante cambio, partiendo del principio de la mejora continua, por lo que su aplicación requiere de innovación, excelencia, competitividad, ajustes en el servicio y principalmente, enfoque en sostenibilidad, bajo sus tres pilares: social, económico y ambiental.

Las empresas que obtengan el distintivo de calidad turística “Sello Q”, deben cumplir los requisitos de esta norma, en todo momento, bajo toda circunstancia y no olvidar que la revisión periódica de los procesos y prácticas, podrá impedir seguir utilizando el distintivo como aval de sus servicios, si se deja de cumplir lo establecido en esta norma.

0.2 Sostenibilidad turística.

La calidad y sostenibilidad turística en cualquiera de los ámbitos que se desarrolle, deberá cumplir con:

- **Sostenibilidad económica.** Mediante la gestión del sistema de calidad y aspectos organizacionales, administrativos, de inscripción, legales y de cumplimiento.
- **Sostenibilidad social.** Con la aplicación de reglamentos internos, códigos de conducta, supervisión, denuncia de actos y situaciones que se encuentren fuera de la ley y el respeto al ser humano. La responsabilidad social es parte inherente e indispensable de este aspecto; además, incluye el respeto por la diversidad social, desarrollo de proyectos y gestiones de apoyo en las distintas comunidades aledañas, no discriminación y preservación de la identidad nacional, folklor y patrimonio cultural en cualquiera de sus representaciones.

Continúa

Un elemento que no puede desligarse de la sostenibilidad social es la salud y seguridad ocupacional, que demanda de cada empresa turística la preservación de la calidad de vida, bienestar e integridad de los colaboradores en toda actividad, ambiente de trabajo y uso de equipos, maquinarias o herramientas a cargo.

- **Sostenibilidad ambiental.** implica el trato correcto de especies nativas, invasoras o exóticas, tanto de flora y fauna. Aplicación de medidas para una gestión eficiente en el uso de agua, energía, residuos y desechos sólidos, sin olvidar la conservación del aire en todos los ambientes. Se deberá respetar, conservar y apoyar el bienestar de las áreas verdes y recursos naturales aledaños; esto requerirá el desarrollo o participación en proyectos que pretendan el cuidado y mejora del medioambiente.

Se debe cumplir con los requisitos definidos en esta norma, sin excepción alguna, velando por el desarrollo de planes y cumplimiento de todas sus gestiones para la correcta aplicación de la sostenibilidad en sus tres pilares fundamentales.

0.3 Estructura de la norma

No.	Descripción	Contenido
1	Objeto y campo de aplicación	Objetivo y generalidades del distintivo de calidad Sello Q; especificación de los ejes incluidos en la verificación.
2	Documentos a consultar	Documentos técnicos y regulaciones que proporcionan terminología y procesos básicos aplicables al Sello Q.
3	Términos y definiciones	Conceptos y descripción general de la terminología relacionada a la normativa para empresas turísticas y elementos de calidad a aplicar, basados en las normas técnicas nacionales e internacionales.
4	Sello Q	Descripción del proceso, ejes, categorías, resultados y aspectos principales a considerar.
5	Compromisos y obligaciones de la alta dirección de las empresas	Requisitos que debe cumplir una empresa turística para poder aplicar y utilizar el distintivo del Sello Q
6	Funciones del emisor de la marca Sello Q	Especificación de las responsabilidades de los principales entes involucrados en el proceso.
7	Uso de la marca Sello Q	Detalle de lineamientos que cada empresa turística debe cumplir para el uso de la marca Sello Q.
8	Sanciones	Acciones principales que debe desarrollar la Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística ante fallos e inconsistencias por parte de una empresa turística acreedora del distintivo.
	Anexos A y B	Procedimientos o referencias de soporte para la normativa.
	Bibliografía	Referencias normativas y documentales citadas para la elaboración de esta norma.

Turismo — Distintivo de calidad turística, Sello Q — Requisitos generales

1 Objeto y campo de aplicación

El distintivo de calidad turística, - Sello Q - es un reconocimiento que otorga el Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT) como ente regulador del turismo sostenible; a las empresas turísticas que deseen implementarlo para diferenciar su oferta de servicio.

Esta norma establece los requisitos generales para la obtención del Sello Q a empresas turísticas (véase numeral 4.1.2).

Los requisitos específicos de las actividades de cada empresa turística están definidos en las normas correspondientes.

La obtención del Sello Q es gratuita.

Nota: El INGUAT, cuando así lo considere, podrá asignar un valor al distintivo del Sello Q, previa comunicación a las empresas turísticas registradas.

2 Documentos a consultar

- 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
- Decreto No. 1701, *Ley Orgánica del INGUAT y reglamentos*
- NTG 66013: parte 1. Establecimientos de hospedaje. Requisitos.
- NTG 66013: parte 2. Restaurantes. Requisitos.
- NTG 66013: parte 3. Agencias operadoras de turismo interno y receptivo. Requisitos.
- NTG 66013: parte 4. Empresas de transporte turístico. Requisitos.

3 Términos y definiciones

Para el propósito de este documento, se aplican los siguientes términos y definiciones; conforme a lo descrito en las normas citadas en el numeral 2 de este documento y otras referencias.

3.1 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]

3.2 asesor externo

profesional en sistemas de gestión de la calidad y especialidades técnicas específicas; reconocido y competente para el desarrollo de asistencias técnicas, requeridas por el proceso del distintivo Sello Q. Cumple con el perfil de: formación y actualización.

3.3 asistencia técnica

proceso de apoyo inicial al proceso de verificación del Sello Q, para determinar brechas primarias y formular recomendaciones para la mejora de las empresas turísticas que aspiran por el alcance de una categoría (véase anexo A). Es realizada por parte de los auditores reconocidos por el ente regulador.

3.4 auditoria

proceso sistemático independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

[ISO 9000:2015, 3.13.1]

3.4 auditor reconocido

auditor externo.

profesional competente para el desarrollo de verificaciones de calidad dentro del proceso del Sello Q; cumple con el perfil de: formación, actualización y ejecución del proceso in situ.

3.5 autodiagnóstico

es la etapa dentro del proceso para la obtención del Sello Q que consiste en el análisis de la propia empresa para detectar el nivel de atención, servicio, infraestructura y sostenibilidad actual por medio de un formato de verificación establecido.

3.6 calidad

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

Nota 1 a la entrada: El término “calidad” puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente.

Nota 2 a la entrada: “Inherente”, en contraposición a “asignado”, significa que existe en el *objeto* (3.6.1).

[ISO 9000:2015, 2.2.1 y 3.6.2]

Nota nacional: La calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes. La calidad de los productos y servicios incluye no solo su función y desempeño previstos, sino también su valor percibido y el beneficio para el cliente.

3.7 check list

lista de verificación

Lista de chequeo o revisión, de los criterios evaluados por el auditor.

3.8 código

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

3.9 colaborador

trabajador.

para la interpretación de esta norma se entiende por colaborador a la persona que desempeña un trabajo dentro de la empresa.

3.10 comisión técnica de evaluación

encargada de la evaluación de los resultados finales de los aspectos de calidad y sostenibilidad turística del proceso de Sello Q, previo a la entrega de las distintas categorías obtenidas por las empresas turísticas participantes en el proceso.

3.11 compromiso de confidencialidad

documento de respaldo del acuerdo entre el auditor reconocido y la empresa turística, que evidencia el compromiso de conservar y preservar la confidencialidad en cuanto a: documentos, información, datos, resultados, registros, oportunidades de mejora y otros aspectos relacionados durante y posterior a cualquier fase del proceso de Sello Q.

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 **distintivo**

Sello Q

reconocimiento otorgado por el ente regulador del turismo -INGUAT- (plaqueta y certificado); el cual es un distintivo que indica los resultados de verificaciones dentro del proceso de Sello Q. Aplica una de las categorías descritas en esta normativa (véase numeral 4.2).

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

3.14 **eje temático**

eje.

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

3.15 **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.

3.16 **empresa turística**

organización que brinda los servicios necesarios a los clientes que deseen viajar por necesidad o diversión, a los que se les denomina turistas.

3.17 **gestión**

actividades coordinadas, para dirigir y controlar una organización.

[ISO 9000:2015, 3.3.3]

3.18 **marca**

signo o símbolo que distingue, para denotar calidad o identificar pertenencia a algo.

3.19 **mejora continua**

actividad recurrente para mejorar el desempeño.

[ISO 9000:2015, 3.3.2]

3.20 **minuta** **informe de auditoría**

documento que compila los detalles obtenidos de una verificación que realiza el auditor para el Sello Q.

3.21**política**

guía de acción

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

[ISO 9000:2015, 3.5.8]

3.22**procedimiento**

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

[ISO 9000:2015, 3.4.5]

3.23**protocolo**

instrucciones desarrolladas por la empresa para procesos internos de trabajo que pueden incluir la descripción de formas de conducta ante determinada situación o servicio al cliente.

3.24**proveedor**

organización que proporciona un producto o un servicio. Puede ser interno o externo de la empresa.

[ISO 9000:2015, 3.2.5; agregada Nota 1]

3.25**registro**

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

[ISO 9000:2015, 3.8.10]

3.26**resolución:**

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

3.27**responsabilidad social**

responsabilidad de una organización ante 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]

3.28 riesgo

efecto de la incertidumbre.

[ISO 9000:2015, 3.7.9]

3.29 riesgo para la seguridad y salud en el trabajo riesgo para la SST

- a) combinación de la probabilidad que ocurran eventos o exposiciones peligrosos relacionados con el trabajo y la severidad de la lesión y deterioro de la salud que puede causar los eventos o exposiciones.

[NTG/ISO 45001:2018 3.21]

3.30 seguimiento

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

[ISO 9000:2015, 3.11.3]

3.31 sostenibilidad

según la OMT es el “turismo sostenible” que 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.

3.32 unidad de calidad y sostenibilidad turística

unidad dentro del ente regulador de turismo sostenible (INGUAT), encargada del control, desarrollo, seguimiento y gestión completa del distintivo Sello Q, sus procesos, sus categorías y todo lo inherente a su aplicación mediante:

- Socialización del sistema para implementación
- Capacitación del personal para fortalecer el sistema de gestión
- Asesoría de implementación del sistema
- Evaluación sistemática, objetiva y periódica del funcionamiento del sistema
- Implicación activa del personal

3.33

verificación

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

[ISO 9000:2015, 3.8.12]

3.34

verificación final

proceso de verificación para validar la categoría a la que se hace acreedora una empresa turística dentro del distintivo Sello Q.

4. Sello Q

Es el distintivo que respalda la prestación de servicios turísticos de acuerdo a los requisitos establecidos por el Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-. Toda empresa turística que desee formar parte del proceso, deberá cumplir los aspectos descritos en este capítulo.

4.1 Ejes del Sello Q

4.1.1 Ejes transversales

El distintivo incluye tres ejes aplicables a todo tipo de empresas turísticas, siendo estos los siguientes:

- a) **Eje administrativo:** Aborda aspectos organizacionales, legales y de gestión interna.
- b) **Eje de sostenibilidad y responsabilidad social:** Requisitos a cumplir en materia de gestión, buenas prácticas sostenibles y acciones de responsabilidad social.
- c) **Eje de salud y seguridad ocupacional:** Evalúa la aplicación de medidas de prevención y seguridad en el cumplimiento de la normativa legal nacional vigente, con base principal en el acuerdo gubernativo No. 229-2014 y sus reformas.

4.1.2 Eje específico

Incluye todos los aspectos particulares que debe cumplir cada empresa turística, según la actividad que desarrolla, dentro de esta norma se incluyen:

- a) establecimientos de hospedaje
- b) restaurantes
- c) agencias operadoras de turismo interno y receptivo
- d) empresas de transporte turístico.

Es el eje que aporta mayor calificación al proceso de verificación (ver numeral 4.4).

4.2 Categorías del Sello Q

Los distintivos a obtener conforme la calificación de cada empresa turística, posterior a las fases de asistencia técnica y verificación, son:

4.2.1 Sello bronce

Es el nivel básico y verifica que la empresa dispone de un nivel primordial de gestión de calidad y sostenibilidad turística. Se obtiene con resultados totales entre los 65 a 75 puntos por eje.

4.2.2 Sello plata

Es el nivel intermedio, en él se confirma la disponibilidad de un sistema de gestión de calidad y sostenibilidad consolidado. Se puede obtener con resultados totales de 76 a 90 puntos por eje.

4.2.3 Sello oro

Es el nivel más alto del distintivo, el cual verifica que se haya implementado un sistema de gestión sólido en los ejes transversales y específico de las empresas. Requiere una calificación total entre 91 a 100 puntos por eje.

4.3 Requisitos obligatorios (legales)

Para optar al Sello Q, las empresas turísticas deben ser entidades legalmente constituidas. Las empresas turísticas deben cumplirlos, sin excepción.

- a) establecimientos de hospedaje. Deben estar inscritos ante el Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT- y contar con la resolución emitida por la Dirección General (según lo establecido en la Ley Orgánica del INGUAT, sus reglamentos vigentes y sus reformas).

Deben estar al día en el pago de impuesto sobre hospedaje y ajustes sobre fiscalizaciones realizadas por INGUAT.

- b) empresas de transporte turístico. Deben contar con la licencia emitida por la Dirección General de Transporte y con la constancia de registro emitida por la Sección de Registro y Verificación de Servicios Turísticos de INGUAT.
- c) agencias operadoras de turismo interno y receptivo. Deben tener la resolución de registro emitida por la Dirección General de INGUAT.

toda empresa turística debe:

- d) estar solvente de multas, sanciones o trámites judiciales.
- e) cumplir con la legislación nacional aplicable: fiscal, laboral, de salud y seguridad, ambiental y otras específicas según el tipo de actividad de la empresa turística.

4.4 Criterios de calificación por eje categoría

En la tabla 1 siguiente se detallan los rangos de calificación por eje y los resultados en los que no se obtiene ninguna categoría:

Tabla 1 – intervalos de calificación por eje y categoría

Ejes	Categoría	Calificación
Transversales		
Administrativo	Sin categoría	No cumple con los requerimientos obligatorios
	Bronce	Obligatorios + calificación entre 13% y 15%
	Plata	Obligatorios + calificación entre 16% y 18%
	Oro	Obligatorios + calificación entre 19% y 20%
Salud y seguridad ocupacional	Sin categoría	No cumple con los requerimientos obligatorios
	Bronce	Obligatorios + calificación entre 13% y 15%
	Plata	Obligatorios + calificación entre 16% y 18%
	Oro	Obligatorios + calificación entre 19% y 20%
Sostenibilidad y responsabilidad social	Sin categoría	No cumple con los requerimientos obligatorios
	Bronce	Obligatorios + calificación entre 13% y 15%
	Plata	Obligatorios + calificación entre 16% y 18%
	Oro	Obligatorios + calificación entre 19% y 20%
Específico	Categoría	Calificación
	Sin Categoría	No cumple con los requerimientos obligatorios
	Bronce	Obligatorios + calificación entre 26% y 30%
	Plata	Obligatorios + calificación entre 31% y 36%
	Oro	Obligatorios + calificación entre 37% y 40%

4.4.1 Calificación:

- Para obtener una categoría se debe evaluar individualmente el resultado de cada eje, conforme a lo establecido en la Tabla 1.
- Una empresa turística queda sin distintivo, con al menos un resultado de calificación que esté por debajo del nivel bronce.

Nota: Una empresa turística podrá recibir el distintivo de la categoría que corresponda si cumple con el intervalo establecido para cada eje (oro, plata o bronce), en caso contrario, obtendrá una categoría inferior.

4.5 Pasos del proceso para obtención del sello Q (Véase Anexo A)

a) Solicitud formal de inicio del proceso

La empresa turística que desee iniciar el proceso para obtener el sello Q, debe hacer su solicitud formal por escrito ante la Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística del INGUAT.

b) Verificación de datos

La Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística, debe revisar que la empresa turística complete o actualice la información referente a su registro (véase numeral 4.3).

c) Aceptación del proceso

Si la empresa turística cumple con lo establecido en el inciso anterior, la Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística, aprobará la continuación del proceso.

d) Manifiesto de compromiso

La empresa turística debe completar y firmar el formulario de manifiesto de compromiso en donde acepta iniciar y adherirse al proceso.

e) Capacitación a la empresa turística

La Sección de Formación Turística del INGUAT, se debe capacitar a la empresa turística participante, referente a los ejes del sello Q (véase numeral 4.1).

f) Autodiagnóstico

La empresa turística debe realizar un diagnóstico de su situación actual con la herramienta de evaluación vigente, debiendo cerrar las no conformidades previo a la verificación por parte de la Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística.

g) Asistencia técnica

El INGUAT podrá facilitar a un asesor externo (de una base de datos de asesores habilitados y reconocidos por el INGUAT) para el apoyo en el cumplimiento de los requisitos del proceso de Sello Q, durante un período previamente designado.

El asesor externo debe presentar un informe de la situación de la empresa turística que será verificado por la Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística, la cual remitirá el informe de no conformidades (si aplica) a la empresa turística y el plan consensuado para su cierre.

Nota: la implementación del cierre de las no conformidades es responsabilidad de cada empresa turística. La Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística no es responsable de los costos adquiridos por cada empresa turística.

h) Verificación.

La Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística, por medio de auditores externos, verificará el cumplimiento de los requisitos de calidad del Sello Q in situ.

Nota. Los auditores externos firmarán con la Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística y con la empresa turística, un compromiso de confidencialidad.

El auditor externo debe presentar a la Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística el informe de la verificación efectuada en la empresa turística para el análisis correspondiente.

i) Aprobación y clasificación de la empresa

La Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística presentará ante la Comisión técnica de evaluación, los resultados obtenidos por la empresa turística participante en el proceso, para la aprobación de la clasificación, según la categoría del Sello Q obtenida. Con base al dictamen técnico de la Comisión técnica de evaluación y la Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística, el Director General del INGUAT debe autorizar la emisión de los distintos Sellos por empresa turística, en las categorías pertinentes (Véase 4.2).

Continúa

j) Entrega del distintivo

La Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística debe hacer entrega oficial del distintivo (plaqueta y certificado) que corresponde a cada empresa turística que aprobó los requisitos, en el nivel de clasificación obtenido

k) Seguimiento

La Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística cada año, debe dar seguimiento para asegurar la continuidad en el cumplimiento con los requisitos exigidos por el distintivo Sello Q a cada empresa turística que lo obtuvo.

4.6 Cambio de categoría

Si una empresa turística ha desarrollado y fortalecido su sistema de gestión de calidad y desea aplicar a una categoría superior; al inicio del año debe comunicarse con la Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística y realizar una solicitud formal.

Por su parte, la Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística, para validar la obtención de un distintivo con categoría superior; debe gestionar una verificación completa (mediante un auditor externo) para validar la mejora en sus procesos y el cambio de categoría; la calificación estará sujeta a los resultados obtenidos.

Se debe tener al menos un año de uso del distintivo para realizar una solicitud de cambio de categoría.

4.7 Revalidación y validez del distintivo

El distintivo tiene validez de dos años, por lo tanto, al finalizar el período, la Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística, debe ser responsable de verificar el registro de cada empresa turística que ha obtenido alguna categoría para gestionar las verificaciones de revalidación; para ello asignará un auditor externo para el desarrollo del proceso y seguimiento oportuno.

En esta fase la empresa turística puede subir o bajar de categoría, o bien, se le puede retirar el distintivo, de acuerdo a los resultados obtenidos.

5. Compromisos y obligaciones de la alta dirección de la empresa turística**5.1 Compromisos de la alta dirección**

- a) cumplir los requisitos establecidos en esta norma;
- b) verificar y aplicar mejoras al sistema de calidad (auditorías internas);
- c) en todo momento, respetar y cumplir con la aplicación de todos los requerimientos del Sello Q.
- d) el adecuado desarrollo de los procesos, conforme a los lineamientos de calidad definidos en los reglamentos, manuales y protocolos internos.

- e) la actualización de los conocimientos, técnicas y actividades desarrolladas por los colaboradores, debiendo dejar constancia de ello.
- f) dar seguimiento a las quejas de clientes o proveedores, incidentes y toda eventualidad surgida en la ejecución de sus actividades.
- g) la formación de una cultura organizacional y conocimiento de medidas de acción, protocolos, códigos de conducta y otros lineamientos para la ejecución correcta de la sostenibilidad en todo su contexto: económico, social y ambiental.
- h) que sus colaboradores posean los conocimientos necesarios en materia de salud y seguridad ocupacional, reglamentos internos y procesos administrativos.
- i) verificar el trabajo de la persona asignada para el sistema de calidad del Sello Q.
- j) designar a una persona suplente de la persona asignada para el seguimiento del sistema de calidad del Sello Q. La persona suplente deberá poseer la calificación necesaria para el adecuado desempeño del cargo.
- k) integrar en el plan operativo anual -POA- el monitoreo y desarrollo del sistema de calidad requerido por el Sello Q.
- l) velar por el uso correcto de la marca del distintivo Sello Q.

5.2 Obligaciones de la alta dirección

5.2.1 Documentación. La empresa turística debe tener como mínimo documentado y actualizado el sistema de gestión (planes, políticas, manuales, formatos, registros y documentos que respaldan los procesos internos), control de documentos, para que cumplan con los lineamientos definidos y reflejen la realidad de sus actividades.

5.2.2 instalaciones. Las medidas básicas de mantenimiento, limpieza, controles y planes internos deben enfocarse a la preservación de las instalaciones de cada empresa turística, por medio de:

- a) la ejecución correcta de los planes de limpieza y mantenimiento;
- b) la programación oportuna de mantenimiento preventivo y correctivo en todas las instalaciones;
- c) el control de iluminación, ventilación, pintura y limpieza;
- d) la supervisión y monitoreo del estado de equipos, herramientas e insumos;
- e) la atención de incidentes laborales o provocados por clientes;
- f) el registro de sucesos y su seguimiento;
- g) la disponibilidad de recursos orientados a la mejora, mantenimiento y limpieza;

h) la dotación de recursos y control de inventarios.

6. Funciones del emisor de la marca Sello Q

6.1 Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística.

- a) gestionar, administrar y dar seguimiento al cumplimiento de procesos y metodologías establecidas por el distintivo.
- b) resguardar con total confidencialidad los datos de cada empresa turística, así como los informes generados y resultados finales de cada verificación.
- c) velar por el uso correcto de la marca Sello Q y aplicación de sanciones específicas.

6.2 Comisión técnica de evaluación.

- a) avalar la concesión del distintivo de calidad turística en alguna de sus tres categorías para cada empresa turística que ha culminado el proceso;
- b) aprobar el cambio de categoría o cancelación del distintivo en los casos que lo ameriten:
- c) dar solución a los conflictos y problemas planteados por cada empresa turística auditada;
- d) evaluar las sanciones aplicables en el uso del distintivo (véase capítulo 8).
- e) velar por el exacto cumplimiento de las normativas de calidad establecidas para la administración del Sello Q.

7. Uso de la marca Sello Q

- a) la marca Sello Q es propiedad exclusiva del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-; su logotipo, proceso y metodologías deben ser administrados por la Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística.
- b) únicamente podrá hacer uso de la marca Sello Q la empresa turística que haya sido acreedora al distintivo (véase capítulo 4), en el período determinado (véase numeral 4.7), con las características con las que fue otorgado; se prohíbe el uso de la marca sin el consentimiento y validación expresa del INGUAT, mediante el proceso definido en esta norma.
- c) para dar continuidad al uso de la marca, se debe iniciar un proceso de revalidación (véase numeral 4.7).
- d) el uso de la marca obliga a la empresa turística al cumplimiento de los requisitos generales definidos en esta norma y los requisitos específicos, según la actividad que desarrolla.
- e) ninguna empresa turística podrá registrar como propia la marca del Sello Q.

- f) el uso de la marca puede ser revocado a cualquier empresa turística que haga uso indebido de la misma (Véase anexo B).
- g) el INGUAT debe divulgar por cualquier medio de comunicación, el listado actualizado de empresas turísticas acreedoras al distintivo en cualquiera de sus categorías para conocimiento del turismo.
- h) toda empresa turística debe notificar al INGUAT cualquier cambio o modificación en sus servicios, datos de registro o situaciones que demeriten el uso del distintivo, de manera oportuna, para garantizar el correcto uso de la marca.

8. Sanciones

En caso de tener conocimiento de algún incumplimiento en cualquiera de los ejes del Sello Q (véase numeral 4.1) durante las visitas de verificación o por medio de denuncia formal, la Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística programará una visita técnica y una verificación por parte de un auditor externo para validar el hecho y mediante un informe técnico, trasladará a la empresa turística el detalle de las no conformidades y las acciones de mejora que debe aplicar, si se evidencia el incumplimiento. Para evaluar las no conformidades se debe programar una reunión entre la Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística y la Comisión técnica de evaluación. La empresa turística debe cumplir con la programación de acciones correctivas en el período definido.

El incumplimiento de los requisitos definidos en esta norma y en las normas específicas, según la actividad de cada empresa turística, dará lugar a las sanciones, en el siguiente orden:

- a) amonestación por escrito;
- b) suspensión temporal del Sello Q;
- c) revocación definitiva.

En el análisis de la falta identificada, la comisión técnica de evaluación en conjunto con la Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística definirá el tipo de sanción, según la magnitud de la falta.

Anexo A
(Informativo)

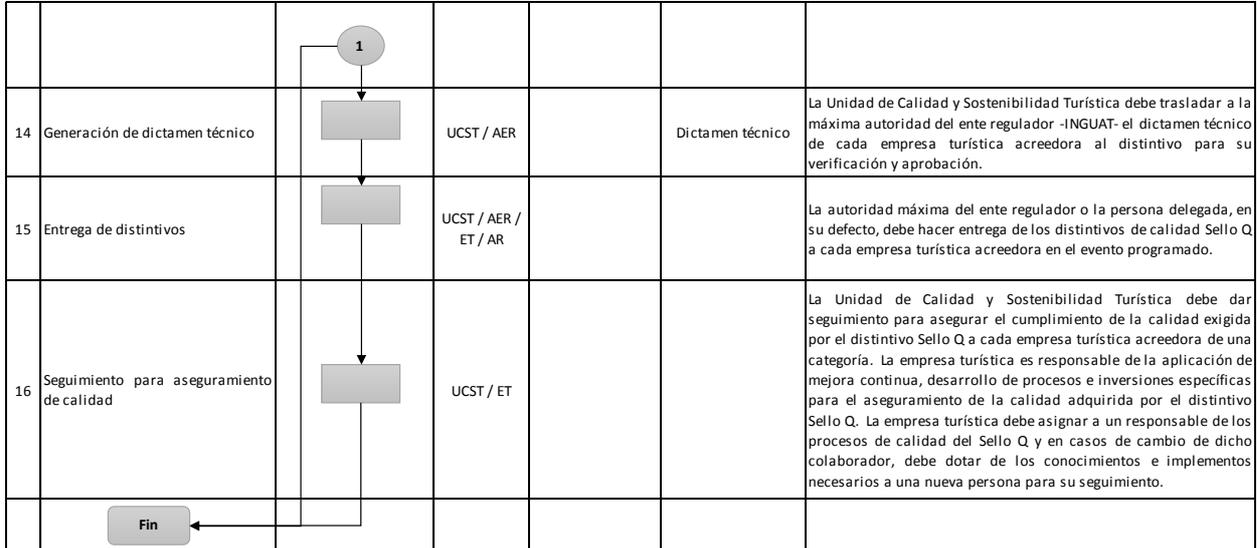
**Proceso para la obtención del distintivo de calidad turística -Sello Q-
Diagrama de despliegue**

No.	Actividad	Diagrama	Responsable	Documento consultado	Documento(s) generado(s)	Descripción
1	Solicitud de inicio		ET			La empresa turística que desee iniciar el proceso debe realizar solicitud por vías de comunicación formales a la Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística. Si una empresa turística nueva solicita iniciar el proceso, debe contar con la resolución de parte del INGUAT; en tales casos se darán las indicaciones respectivas, del momento de inicio, considerando el avance del proceso durante el año.
2	Verificación de datos		UCST / ET			La empresa turística debe actualizar información respecto a registro, solvencia de impuesto, sanciones o trámites judiciales. A solicitud de la Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística.
3	Aceptación del proceso		UCST			Se debe evaluar la solicitud y datos por parte de la Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística y unidades internas relacionadas (dentro de INGUAT). En caso de no aprobar el inicio, la Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística debe comunicar las gestiones correspondientes a la empresa turística para reiniciar su solicitud.
4	Manifiesto de compromiso		ET		Manifiesto de compromiso	La empresa turística debe firmar el manifiesto de compromiso con los parámetros a cumplir para dar inicio al proceso.
5	Capacitación		SFT / ET			La empresa turística debe asignar a dos colaboradores que deben asistir a las charlas convocadas por la Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística. Una debe ser titular y la otra suplente, para garantizar efectividad y seguimiento. La sección de formación turística (del INGUAT) debe desarrollar la capacitación en los días, horarios y lugar establecido. Se hará entrega de los documentos y manuales correspondientes. La empresa turística será responsable del resguardo y utilización de los documentos proporcionados.
6	Fase de autodiagnóstico		UCST / ET		Autodiagnóstico	La Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística debe hacer envío de la herramienta para autodiagnóstico por parte de la empresa. Debe ser lleno en su totalidad, según actividades, acciones y registros reales de cada empresa turística. Se debe remitir en el tiempo establecido para dar continuidad al proceso.
7	Fase de asistencia técnica		UCST / ET / AE		Informe de asistencia técnica	La Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística debe calendarizar las asistencia técnicas para cada empresa turística participante en el proceso; La empresa turística debe proporcionar los detalles requeridos por el asesor externo (reconocido por la Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística), durante esta fase. Según las brechas identificadas por el asesor externo, éste debe elaborar un informe de asistencia técnica que debe incluir un plan de acción para cierre de dichas brechas y lo debe remitir a la Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística en el tiempo establecido. Posteriormente debe dar seguimiento al cierre de brechas.
8	Aplicación de mejoras de calidad		ET			La empresa turística es responsable de aplicar en el tiempo establecido en el plan de acción, las correcciones correspondientes para iniciar con la mejora de calidad.
9	Aprobación		UCST			La Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística evalúa los resultados y avances para aprobar la continuación del proceso.
10	Fase de verificación inicial		UCST / ET / AR		Informe de verificación inicial	El auditor reconocido, en la fecha y horarios programados, debe realizar las verificaciones, validaciones y corroborar las evidencias objetivas correspondientes a los ejes transversales y el específico para generar el informe de verificación inicial con las observaciones y no conformidades, así como las recomendaciones pertinentes. El colaborador delegado por la empresa turística debe dar acompañamiento a la fase durante su desarrollo. La Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística debe dar seguimiento durante todo el proceso. La empresa turística debe cerrar todas las brechas posibles para dar continuidad a la fase final.
11	Aprobación		UCST			La Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística debe incluir a cada empresa turística que durante el lapso otorgado en la verificación inicial, garanticen el cierre de brechas para dar paso a la siguiente fase.
12	Fase de verificación final		UCST / ET / AR		Informe de verificación final	El auditor reconocido, en la fecha y horarios programados, debe realizar las verificaciones, validaciones y corroborar las evidencias objetivas correspondientes a los ejes transversales y el específico para generar el informe con las observaciones y no conformidades finales. El colaborador delegado por la empresa turística debe dar acompañamiento a la fase durante su desarrollo. La Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística debe dar seguimiento durante todo el proceso.
13	Aprobación		UCST / CCST			Con el aval de las revisiones y validaciones correspondientes, la Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística, en conjunto con el Comité de Calidad y Sostenibilidad Turística confirmarán cada empresa turística que se hace acreedora de un distintivo.

continúa...

Anexo A
(Informativo)

**Proceso para la obtención del distintivo de calidad turística -Sello Q-
Diagrama de despliegue**



No.	Código	Nombre
1	UCST	Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística*
2	ET	Empresa turística
3	SFT	Sección de formación turística
4	AE	Asesor externo
5	AR	Auditor reconocido
6	AER	Autoridad del ente regulador
7	CCST	Comité de calidad y sostenibilidad turística

*Avalada por el ente regulador de turismo - INGUAT-

Anexo B
(Normativo)

Condiciones de uso de la marca Sello Q

Es parte de la marca Sello Q: el nombre, el logotipo (según categoría), la plaqueta de reconocimiento y el certificado.

Toda empresa turística acreedora al distintivo Sello Q debe aplicar lo siguiente, para uso correcto de la marca:

- a) uso: se debe utilizar únicamente el logotipo en la categoría obtenida (oro, bronce o plata); se prohíbe el uso de una categoría distinta.
- b) publicación: el distintivo del Sello Q, según su categoría, puede ser publicado en redes sociales, página web, tarjetas de presentación, documentos publicitarios (afiches, carteles, trifoliales, bifoliales o cartas de presentación), anuncios en medios impresos o digitales y en carnés o pines de colaboradores.
- c) reproducción: únicamente se podrá emplear y reproducir el distintivo en los medios descritos en el inciso anterior; queda prohibido duplicar o reproducir el certificado o plaqueta que se otorga al momento de finalizar el proceso de Sello Q.
- d) colocación de la plaqueta del distintivo: puede ser colocada en un área específica, donde se tenga acceso de los usuarios del servicio, según criterio de la empresa turística.
- e) vigencia: el uso de marca Sello Q, tendrá una vigencia de dos años y su continuidad será sujeta a revalidación, según el proceso descrito en esta norma (véase numeral 4.7).

Nota: El INGUAT hará del conocimiento de la empresa turística, las condiciones para el uso del distintivo obtenido, por medio del Convenio de Cesión y Uso de la Marca.

Bibliografía

- ISO 9000:2015, *Sistemas de gestión de calidad – Fundamentos y vocabulario.*
- OHSAS 18001:2007, *Sistemas de gestión en seguridad y salud ocupacional – Requisitos.*
- ISO 9001:2015, *Sistemas de gestión de calidad – Requisitos*
- ISO 14001:2015, *Sistemas de gestión ambiental*
- ISO 45001:2018, *Sistemas de salud y seguridad ocupacional*
- COGUANOR NGT / ISO 26001:2010, *Guía de responsabilidad social*
- OHSAS 18001:2007, *Sistemas de gestión en seguridad y salud ocupacional – Requisitos.*
- Acuerdo No. 120 del Instituto Guatemalteco de Turismo. 1980.
- Comportamiento organizacional. *Idalberto Chiavenato, Editorial McGraw Hill. 1989.*
- Decreto No. 1701: *Ley Orgánica del INGUAT y sus reformas por los decretos 22-71 y 23 -73. 1967.*
- Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española -DRAE-. *Versión digital. España. 2017.*
- Manual de buenas prácticas ambientales y sostenibles. *Certificación nacional de calidad turística. Sello Q. INGUAT. Primera Edición. 2014.*
- Manual de buenas prácticas. *Turismo sostenible, hospedaje en áreas protegidas. Documento técnico No. 24-2016. CONAP. Primera Edición. 2016.*
- Manual de gestión administrativa. *Certificación nacional de calidad turística. Sello Q. INGUAT. Primera Edición. 2014.*
- Manual de procedimientos para establecimientos de hospedaje. *Certificación nacional de calidad turística. Sello Q. INGUAT. Primera Edición. 2014.*
- Manual de servicio al cliente. *Certificación nacional de calidad turística. Sello Q. INGUAT. Primera Edición. 2014.*