

NORMA TÉCNICA GUATEMALTECA

NTG 66013-3

Turismo – Distintivo de calidad turística, Sello Q –

**Parte: 3 Agencias operadoras de turismo interno y receptivo.
Requisitos.**

Adoptada Consejo Nacional de Normalización: 2020-06-19



Comisión Guatemalteca de Normas



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.....	11
5 Requisitos del eje de sostenibilidad y responsabilidad social.....	17
6 Requisitos del eje de salud y seguridad ocupacional.....	21
7 Requisitos del eje de operadoras de turismo interno y receptivo.....	26
8 Correspondencia.....	31
Anexo A (Normativo) Listado de documentos de consulta obligatorios y no obligatorios.....	32
Bibliografía	35

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 3*, 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:

Sandy Goretty Tello Mérida	Instituto Guatemalteco de Turismo
Vivian Maricela Barillas Motta	Instituto Guatemalteco de Turismo
Neil Yuri Mariano Villatoro	Instituto Guatemalteco de Turismo
Giomara Roxana Martínez	Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales
Sergio Geovanny Escobar	Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales
Elmer Daniel Monzón	Universidad de San Carlos de Guatemala
Luis Rodolfo Pardo Monterroso	Comité Académico de Turismo / Cámara de Turismo de Guatemala
Migdalia Vásquez Muñoz	Buró de Convenciones de Guatemala
Evelin Leonora Solís Ramírez	Mesotrans
Mónica Sofía Sosa Mazariegos	Getaway
Natalia Durán Bolaños	Reuxtreme Reuxtours
Olga María Gándara Ulloa	Auditora del Sello Q
Blanca Elvira España Santizo	Auditora del Sello Q
Blanca Estela Montes	Comisión Guatemalteca de Normas
Nelson Mendoza	Comisión Guatemalteca de Normas

Continúa...

0 Introducción

0.1 Esta norma desarrolla los requisitos específicos para operadoras de turismo interno y receptivo para la obtención del distintivo de calidad turística Sello Q, en cumplimiento a los requisitos definidos en la NTG 66013; su base parte de la aplicación de los cuatro ejes descritos 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 para determinar los detalles específicos y requisitos a cumplir durante la aplicación al proceso de Sello Q.

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

- NTG 66013: Requisitos generales.
- NTG 66013: parte 1. Requisitos para los establecimientos de hospedaje.
- NTG 66013: parte 2. Restaurantes. Requisitos.
- NTG 66013: parte 4. Empresas de transporte turístico. Requisitos.

1 Objeto y campo de aplicación

Esta parte de la norma establece los requisitos para el otorgamiento del Sello Q a las agencias operadoras de turismo que deseen implementarlo para diferenciar su oferta de servicio.

Esta norma debe ser aplicable a las empresas que prestan servicios de operadoras de turismo interno y receptivo, conforme a las Regulaciones para registro de las agencias de viajes en el Instituto Guatemalteco de Turismo; para las agencias de viajes no incluidas en este campo de aplicación, el INGUAT como ente regulador, establecerá los criterios para su evaluación, cuando lo considere pertinente.

Los requisitos también aplican a los servicios subcontratados que la operadora de turismo ofrezca, según lo definido en esta norma.

Dentro de esta norma, las agencias de viajes operadoras de turismo interno y receptivo serán llamadas para fines prácticos únicamente como operadoras de turismo.

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. 269 – 93 – D, Regulaciones para registros de las agencias de viajes.
- 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, aplican los siguientes términos y definiciones, así como los establecidos en la regulación nacional vigente:

3.1

aforo general

máxima capacidad de ocupación en instalaciones, salones, auditorios, salas, elevadores y otras áreas en las que se concentren varias personas.

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

bitácora

registro de acontecimientos e información importante de actividades.

3.5

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]

3.6

código

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

3.7

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 al departamento y características del puesto.

Continúa...

3.8 conductor

toda persona que conduce un vehículo por la vía pública.

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

3.9 croquis

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

[RTCA 67.01.33:06, 3.4]

3.10 cultura organizacional

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

3.11 desempeño

resultado medible.

[ISO 9000:2015, 3.7.8]

3.12 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 colaboradores a todo nivel, mediante la aplicación de diversas técnicas y metodologías de formación y establecimiento de oportunidades de crecimiento laboral.

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 la NTG 66013.

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 equipo de asistencia vial

equipo necesario para asistir imprevistos en vehículo, éste puede incluir: llanta de repuesto, triángulo, conos, extintor, botiquín de primeros auxilios, linterna, llave en L o

Continúa...

cruceta (llave de cruz), equipo hidráulico para levantar el vehículo y herramientas de uso básico en mecánica (destornilladores, llave inglesa o llaves de distintas medidas, llaves Allen o hexagonales, entre otros).

3.16

equipo de protección personal

son una serie de artículos que están 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, entre otros; se adecúan al tipo de puesto y actividades desarrolladas.

3.17

estrategia

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

[ISO 9000:2015, 3.5.12]

3.18

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.

3.19

gestión

actividades coordinadas, para dirigir y controlar una organización.

[ISO 9000:2015, 3.3.3]

3.20

infraestructura

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

[ISO 9000:2015, 3.5.2]

3.21

inspección

determinación de la conformidad con los requisitos especificados.

[ISO 9000:2015, 3.11.7]

3.22

Instrumento ambiental

guía técnica 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.

3.23**mejora continua**

actividad recurrente para mejorar el desempeño.

[ISO 9000:2015, 3.3.2]

3.24**misión**

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

[ISO 9000:2015, 3.5.11]

3.25**política**

guía de acción

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

[ISO 9000:2015, 3.5.8]

3.26**procedimiento**

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

[ISO 9000:2015, 3.4.5]

3.27**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.

3.28**proveedor**

servicios subcontratados

organización que proporciona un producto o un servicio. Generalmente incluye servicios especializados que mediante un acuerdo o contrato garantiza la realización de determinadas actividades.

3.29**registro**

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

[ISO 9000:2015, 3.8.10]

3.30**resolución**

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

3.31

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]

3.32

riesgo

efecto de la incertidumbre.

[ISO 9000:2015, 3.7.9]

3.33

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]

3.34

seguimiento

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

[ISO 9000:2015, 3.11.3]

3.35

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-]

3.36**tarjeta de circulación**

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

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

3.37**verificación**

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

[ISO 9000:2015, 3.8.12]

3.38**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 Cultura organizacional**

La operadora de turismo 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 como mínimo:
 - Organigrama general y específicos por área
 - Descripción de los sistemas de comunicación internos
 - Descriptores y perfiles de puesto (de todos los puestos incluidos en nómina)
- Manual de inducción o bienvenida al puesto que incluya al menos:
 - Generalidades: antecedentes, divulgación de misión, visión, valores, reglas, políticas y normas principales.
 - Especificaciones del puesto: conforme al nivel de puesto contratado como: horarios, fechas a considerar, beneficios, incentivos, sueldo, bonificaciones, prestaciones de ley y otros a considerar por la empresa.
 - Derechos y obligaciones del trabajador en su puesto de trabajo
- Manual de políticas -generales y por área-. El alcance de las políticas debe incluir el servicio ofrecido al cliente externo y las guías de acción para las relaciones y desempeño del cliente interno.

Los elementos de la cultura organizacional -misión, visión y valores-, deben colocarse en el área de recepción o en el acceso principal de la operadora de turismo.

Continúa...

El personal debe conocer los elementos descritos en la cultura organizacional, principalmente valores, misión y visión.

4.2 Requisitos obligatorios para las operadoras de turismo

4.2.1 Inscripciones y registros

- a) Estar registrada ante el Registro Mercantil, conforme a lo establecido en el Código de Comercio.
- b) Estar registrada ante la Superintendencia de Administración Tributaria – SAT –. Registro Tributario Unificado – RTU –, ratificado al año correspondiente.
- c) Estar inscrita ante el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Según el Reglamento de inscripción de patronos en el régimen de seguridad social.
- d) Estar registrada ante el Instituto Guatemalteco de Turismo – INGUAT –. Resolución autorizada por el Director General de la institución, conforme a lo establecido en la Ley Orgánica del INGUAT y sus reglamentos.
- e) Contar con Licencia autorizada por la Dirección General de Transportes, en caso de poseer unidad(es) de transporte terrestre propias.
- f) Contar con permisos de rodaje para las unidades de transporte terrestre, emitidos por las autoridades competentes.
- g) Estar registrada ante el Consejo Nacional de Áreas Protegidas – CONAP –, si la operadora de turismo se encuentra ubicada dentro de áreas de reserva o áreas protegidas.
- h) Contar con la Licencia Ambiental vigente, otorgada por el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales.

Nota 1: si la(s) unidad(es) de transporte es(son) provista(s) por un servicio subcontratado; la empresa correspondiente debe estar legalmente inscrita y contar con la licencia autorizada, según la literal e) de este numeral.

Nota 2: Otras entidades no definidas en esta normativa deberán cumplir los requisitos de inscripción correspondientes a los fines que establezcan.

4.3 Leyes y Reglamentos para consulta

La operadora de turismo debe contar con un compendio de Leyes y Reglamentos vigentes para consulta accesible a todos los colaboradores y partes interesadas. Ver anexo A.

4.4 Requisitos de cumplimiento obligatorio

- resolución de autorización de registro emitida por el INGUAT;
- constancia de pago de impuestos ante la SAT, según el régimen inscrito;

Continúa...

- recibo del pago mensual de la planilla del IGSS y cuota patronal;
- tarjeta de circulación de cada unidad de transporte o copia legalizada;
- resolución ambiental aprobada por el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales -MARN-

Si la operadora de turismo se encuentra ubicada dentro de un área protegida, deberán cumplir con el contrato administrativo entre la operadora de turismo y CONAP, según Ley de áreas protegidas.

Todos los documentos deben estar vigentes, actualizados y solventes.

4.5 Gestión administrativa

El desarrollo de la gestión administrativa 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 operadora de turismo son:

- Plan(es) por área(s), departamento(s) o unidad(es);
- Instructivos, protocolos y metodologías de trabajo por área de responsabilidad;
- Documentos y registros de control, medición de resultados y seguimiento; deben incluir matrices, cuadros, boletas o medios que evidencien los mismos;
- Nómina o planilla de personal.

4.6 Gestión del personal

La operadora de turismo debe ejecutar los siguientes procesos:

- Reclutamiento;
- Selección de personal;
- Contratación;
- Inducción;
- Desarrollo de personal.

Las principales tareas y actividades 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

Las operadoras de turismo deben gestionar el proceso de reclutamiento y selección. Deberán contar con los registros de promoción de vacantes, boleta de solicitud de empleo, pruebas aplicadas y sus resultados, entrevistas u otro medio utilizado.

C o n t i n ú a...

En caso de subcontratar el proceso de reclutamiento o el de selección, debe existir un contrato entre ambas partes, debiendo tener registro de todo el proceso (véase numeral 4.9).

4.6.2 Contratación

La operadora de turismo debe elaborar un contrato que describa los derechos y las obligaciones patronales y del personal contratado (contrato por tiempo indefinido) adquiridos al momento de su ingreso, conforme a la legislación vigente.

Se debe conformar un archivo de expedientes del personal por contrato por tiempo indefinido, para el resguardo de la documentación de soporte al momento de la contratación, éste debe incluir, además, registro de vacaciones y méritos obtenidos (copias de diplomas).

4.6.3 Inducción

La operadora de turismo debe elaborar un plan de inducción, el cuál debe actualizarse periódicamente, según sea necesario; dicho plan debe incluir el proceso, el tiempo y actividades por puesto de trabajo a realizar al momento de contratar a un nuevo colaborador en un área en particular. El plan debe ser respaldado con un manual de inducción que describa los elementos mínimos y necesarios que debe conocer el personal durante su ingreso:

- a) cultura empresarial;
- b) políticas internas, externas y de calidad;
- c) beneficios, obligaciones o normativa;
- d) requisitos y funciones del puesto de trabajo;
- e) otros elementos a discreción de cada operadora de turismo.

En el expediente de cada colaborador se debe tener evidencia del proceso de inducción.

4.6.4 Desarrollo de personal

Para el respaldo y la aplicación de este proceso se debe programar y contar con registros de la evaluación del desempeño y capacitación que incluya temas de la calidad, sostenibilidad y seguridad ocupacional, entre otros.

4.7 Servicio al cliente

El servicio al cliente se debe basar en las normas o estándares internacionales vigentes. Debe tener evidencias que respalden sus procesos, acciones y decisiones enmarcados en un protocolo de servicio interno y externo que incluya adicionalmente:

- instrumento interno para registro y seguimiento a las quejas, diferente al que solicita la Dirección de atención y asistencia al consumidor (Diacó);
- instrumento de registro y seguimiento a observaciones y sugerencias del cliente o usuario de los servicios;

Continúa...

- encuesta, evaluación o boleta de satisfacción al cliente, así como los registros de su aplicación y seguimiento;

4.8 Sistema de gestión de la calidad turística

4.8.1 Política de la calidad

Se debe implementar una política de la calidad que incluya como mínimo: compromiso de la empresa para el cumplimiento de los requerimientos del cliente; elementos de la mejora continua e involucramiento del personal, así como el cumplimiento con los aspectos legales vigentes.

Esta política debe sustentarse con objetivos de la calidad que cumplan con parámetros de medición, evaluación y seguimiento, y que sus indicadores sean alcanzables para todos los involucrados.

Se debe dar a conocer al personal y reforzar periódicamente la aplicación de la política, los objetivos y los indicadores de la calidad.

4.8.2 Documentación del sistema de gestión de la calidad

Se debe disponer de un manual de la calidad que incluya la información documentada pertinente a la actividad que se realiza, que contenga procesos, procedimientos, instructivos, diagramas, formatos y otros.

La alta dirección es la responsable del sistema de gestión, puede asignar a una persona o comité en su representación para la gestión del sistema y dar prioridad a elementos críticos de la política y objetivos de la calidad.

Nota a la entrada: la figura de representante o comité no sustituye la responsabilidad de la alta dirección en el proceso de auditoría. Un asesor externo solamente puede participar como observador.

4.8.3 Monitoreo de la calidad

La aplicación del monitoreo a los procesos debe incluir:

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

- diseño, elaboración y aplicación de herramientas para medir la calidad a todo nivel y en todos los indicadores definidos;
- acciones de planificación, ejecución y mejora aplicadas por el comité de calidad; dentro de ello se debe generar evidencia de reuniones de trabajo en registros internos, cuadros de control, minutas o listados de asistencia;

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

4.9 Gestión de proveedores

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

Algunos de los aspectos que debe definir serán: servicios, productos empleados -amigables con el ambiente-, entre otros. Se deben diseñar mecanismos para comunicar a los proveedores los requisitos de evaluación, ya sea por medio impreso al momento de las gestiones o por vía digital como correo electrónico o publicaciones en página web o sitios en internet (blog o redes sociales). Se debe establecer el compromiso de cada proveedor con la gestión ambiental y hacia sus clientes.

Los proveedores elegidos deben cumplir con normativa fiscal, legal, sanitaria, de sostenibilidad, ambiental, seguridad ocupacional y comercial, de acuerdo a su giro de negocio. Se debe dar prioridad a los proveedores comunitarios, siempre y cuando cumplan con la normativa descrita.

Se debe elaborar una base de datos de todos los proveedores aprobados, clasificada por sección, área, departamento o necesidad particular de cada operadora de turismo.

Para servicios temporales, se debe contar con registro de documentos personales, de formación o experiencia, que acrediten las competencias para desempeñar las actividades para las que sea requerido.

Se debe tener constancia y registro de las contrataciones de servicios temporales.

La inducción y capacitación está contenida en el numeral 4.6.3.

En caso de subcontratar a una empresa proveedora, se debe contar con el contrato, convenio o registro correspondiente.

4.10 Material promocional y sitios en internet

El diseño de material promocional e idioma empleado debe ser claro, comprensible y apegado a la realidad del negocio, conforme al segmento de clientes atendidos.

La página web, blog o redes sociales, deben describir como mínimo elementos clave de la cultura organizacional: historia, misión, visión, valores, política de la calidad, entre otros; servicios disponibles, características de cada uno de ellos, teléfonos de contacto, ubicación o mapa del sitio, medios de pago aceptados y respaldo de los servicios prestados.

Las páginas que permitan pago a través de ellas, deben tener los certificados de seguridad correspondientes.

4.11 Infraestructura exterior

Cada operadora de turismo deberá como mínimo, contar con:

- a) Rótulo con la identificación de la operadora de turismo, a la vista de los clientes y que los materiales con que se elabore cumplan con los requerimientos específicos de cada comunidad, zona o región, sin provocar contaminación visual o dañar el patrimonio cultural de su ubicación.
- b) Limpieza y estado óptimo de las áreas comunes.
- c) Paredes pintadas; sin daño en la estructura que provoque riesgos latentes o potenciales para las personas vecinas, clientes, proveedores o colaboradores.

Nota 1: En ubicaciones geográficas consideradas como patrimonio cultural, se debe proceder según la legislación o reglamentación vigente, en cuanto a colores, diseño y estructura.

Nota 2: Dentro de esta norma, al hacer mención del estado óptimo de las instalaciones, maquinaria, mobiliario, herramientas 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 no requiera esfuerzos innecesarios para su utilización.

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

- d) Cuando la operadora de turismo cuente con parqueos para clientes, éstos deben tener iluminación adecuada, señalización de acceso, salida, ubicación para futuras madres, personas con discapacidad o de tercera edad; espacios delimitados para autobuses, vehículos, motocicletas, bicicletas y su señalización correspondiente, ver nota de inciso c). Debe existir control de ingreso y egreso al parqueo; así también, un registro de incidentes.

Se debe contar con personal de seguridad o cámaras de vigilancia para monitoreo del ambiente en general.

5 Requisitos del eje de sostenibilidad y responsabilidad social

Toda operadora de turismo 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.

5.1 Elementos básicos de gestión ambiental

Cada grupo directivo, gerencias, mandos medios y personal 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.

5.1.1 Documentos de gestión ambiental

Continúa...

La gestión ambiental parte de la definición de los documentos que describan las iniciativas, acciones y responsabilidades a aplicar para la conservación y cuidado del ambiente; cada operadora de turismo debe contar con:

- documento de formación en materia de gestión del ambiente: debe describir los lineamientos para instruir al personal en prácticas específicas, de acuerdo a los recursos disponibles y actividades desarrolladas.

Nota: La formación en gestión del ambiente debe estar incluida en el programa de capacitación anual, véase numeral 4.6.4.

- protocolo para la divulgación de la gestión ambiental: el documento debe incluir lineamientos de conducta aplicadas y requerimientos al personal, guías turísticos, clientes y proveedores, para el cuidado del ambiente.
- protocolo de actuación para minimizar el impacto en actividades en el medio natural: deben ser guías de conducta para evitar daños mayores en el ambiente donde se desarrollan actividades derivadas del giro empresarial.
- toda operadora de turismo que se encuentre ubicada o que realice visitas en áreas de reserva o áreas protegidas debe velar por la divulgación y cumplimiento de los requisitos de actuación en espacios naturales protegidos en actividades que se desarrollen.

5.2 Prácticas en el uso del agua

Se deben realizar programaciones para la revisión, mantenimiento y reparación de tuberías y grifos en sus instalaciones.

La alta dirección debe promover e implementar acciones de sensibilización o concientización para el uso racional del agua.

5.3 Prácticas en el uso de energía

Se puede contar con energía alternativa para uso en actividades propias del giro de negocio o en casos de emergencia.

Se debe promover e implementar acciones de sensibilización o concientización para el uso racional de la energía.

5.4 Prácticas para la gestión de residuos sólidos

La alta dirección debe divulgar e implementar actividades de reciclaje y disposición correcta de los residuos sólidos, conforme a su giro de negocio, dentro y fuera de las instalaciones.

5.5 Prácticas en la conservación del aire

Se debe promover e implementar acciones de sensibilización o concientización para la no contaminación del aire.

Se debe dar mantenimiento preventivo y correctivo a los mecanismos de ventilación y unidades de transporte para evitar contaminación.

Continúa...

Se debe cumplir con lo establecido en la Ley de creación de los ambientes libres de humo de tabaco.

5.6 Prácticas para evitar contaminación auditiva

Se deben promover e implementar acciones de sensibilización o concientización, para minimizar la contaminación auditiva en actividades específicas, en las que tenga incidencia la operadora de turismo.

5.7 Prácticas en la conservación de áreas verdes

Se debe promover e implementar acciones para el cuidado y preservación en áreas verdes y en espacios naturales visitados, en las que tenga incidencia la operadora de turismo.

5.8 Tenencia de fauna silvestre

Si la operadora de turismo posee especies de fauna silvestre debe contar con la licencia y autorización correspondiente por el CONAP conforme a las disposiciones de la Ley de áreas protegidas y el Reglamento que aplique, se debe consultar el listado de especies amenazadas, descrito por el CONAP o en las CITES -Convención Internacional de Comercio de Especies Amenazadas-. Se debe considerar, que se encuentra prohibida la tenencia y comercialización de las especies descritas en dichos listados; toda operadora de turismo que desee poseer una especie debe asesorarse con el CONAP para evitar denuncias penales.

Se deben adoptar medidas para impedir la introducción de especies exóticas invasoras, en cumplimiento a la Ley de áreas protegidas; si ocurre el caso que cualquier tipo de especie se introduzca en las instalaciones, se debe dar aviso al CONAP para que por medio de un experto se dé el trato y atención necesaria; debe ser dicha entidad la encargada de proporcionar el seguimiento requerido o autorizar y recomendar el uso de equipo necesario, para su conservación.

5.9 Responsabilidad social empresarial

Se deben aplicar las disposiciones pertinentes establecidas en la COGUANOR NGT/ISO 26000 respecto a la responsabilidad social.

5.9.1 Contratos de trabajo

La emisión de contratos de trabajo debe cumplir con las siguientes especificaciones:

- incluir a personas residentes de la zona de actividad de la operadora de turismo;
- condiciones de igualdad;
- en caso de contratar a menores de edad, se debe cumplir con lo establecido en las leyes vigentes;
- las condiciones laborales deben cumplir con las leyes nacionales e internacionales vigentes;

Continúa...

- la alta dirección debe fomentar en sus colaboradores el uso de trajes regionales, de acuerdo a su origen.

5.9.2 Gestión de denuncias

Toda operadora de turismo 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;
- daño al ambiente y recursos naturales;
- otras faltas y delitos conforme a las leyes vigentes

Se debe llevar un registro y control del contacto realizado en el intercambio de información y aplicación de denuncias.

Los mecanismos de control y protocolo de denuncia deben ser seguros y confiables, para uso interno y externo.

5.9.3 Promoción de uso de productos y servicios autóctonos

La operadora de turismo debería promover la venta o exposición de artesanías de la cultura local, se exceptúan espacios ubicados en áreas de reserva. Se pueden tener elementos decorativos que representen la identidad guatemalteca y promoción de los destinos turísticos.

Se puede utilizar música de marimba o melodías regionales en las unidades de transporte o actividades particulares.

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

La operadora de turismo debe promover y adherirse a las actividades locales, culturales, gastronómicas, entre otros; propiciar que los turistas visiten localidades aledañas con alto valor patrimonial y que hagan uso de los servicios turísticos disponibles.

5.9.4 Atención a personas con discapacidad

La operadora de turismo 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 vigente.

5.9.5 Código de conducta

Se debe elaborar y aplicar un código de conducta, que debe abarcar al personal permanente, proveedores y clientes. El documento debe incluir comportamiento correcto ante la cultura local, conforme al Código ético mundial del turismo.

La operadora de turismo debe requerir el resguardo y conservación del patrimonio cultural y natural, conforme a la legislación vigente, reglamentos, normativas o políticas de cada destino que se visite.

5.10 Evidencia de conocimientos de los colaboradores

5.10.1 Cuidado del ambiente

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

5.10.2 Responsabilidad social empresarial

Los colaboradores deben conocer las acciones que aplica la operadora de turismo, para el cumplimiento de la responsabilidad social en:

- contratación de personas de la localidad;
- derechos y obligaciones de la contratación;
- condiciones de igualdad;
- 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;
- respeto a la identidad cultural;
- cuidado y conservación del patrimonio cultural y natural;
- atención a personas con discapacidad;
- aplicación del código de conducta.

6 Requisitos del eje de salud y seguridad ocupacional

La operadora de turismo 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 el Reglamento sobre protección relativa a accidentes de la Junta Directiva del IGSS y sus reformas.

6.1 Documentación básica de salud y seguridad ocupacional

6.1.1 Manual de trabajo seguro

La operadora de turismo debe diseñar, aplicar y dar seguimiento a un Manual de trabajo seguro que contenga lineamientos principales para el desarrollo de las actividades y 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:

- revisión y actualización de planes de seguridad en un período no mayor a doce (12) meses;
- ejecución de simulacros en un período que no supere los seis (6) meses;
- control y seguimiento para la atención y solución de emergencias y accidentes suscitados;
- reporte de accidentes ocurridos;
- informe de labores anual que debe presentarse ante el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, conforme al procedimiento definido por dicha entidad;
- planificación de capacitaciones para todo el personal 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 Ministerio de Trabajo y Previsión Social o la Sección de seguridad e higiene y prevención de accidentes del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, según lo establecido en las Leyes nacionales vigentes.

6.1.3 Protocolos del sistema de salud y seguridad ocupacional

La operadora de turismo debe elaborar y aplicar protocolos para el cumplimiento del sistema de salud y seguridad ocupacional en actividades internas y externas, que incluyan:

- evaluación y supervisión de riesgos;
- atención a casos de emergencia;
- procedimiento de mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones, vehículos, equipos y herramientas;
- procedimientos de uso de equipos de protección personal;

Continúa...

- procedimientos de seguridad física;
- procedimientos de ingreso, egreso y guardiana.

Se debería contar con una póliza de seguro de responsabilidad civil para proteger a la operadora de turismo en casos particulares.

6.2 Plan de salud y seguridad ocupacional

El contenido mínimo de cada plan de salud y seguridad ocupacional debe ser:

- perfil de riesgo de los puestos de trabajo;
- sistema de vigilancia de la salud y accidentes de trabajo;
- Programación y metodología para la formación e información de las medidas preventivas de accidentes y enfermedades profesionales.

6.2.1 Monitor y comités bipartitos de salud y seguridad ocupacional

La operadora de turismo 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 y sus reformas.

6.2.2 Capacitación del personal

El personal de la operadora de turismo, debe capacitarse periódicamente en aspectos prioritarios de aplicación de salud y seguridad ocupacional. Se debe dejar evidencia en el expediente de trabajo de cada colaborador.

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.

6.3.2 Señalización

Dentro de las instalaciones, se debe contar con la señalización mínima que cumpla con especificaciones de diseño conforme a la Guía de señalización de ambientes y equipos de seguridad de la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres -CONRED-, así como las normas nacionales vigentes:

- distintas áreas de las instalaciones;
- rutas de evacuación;
- identificación de peligros;
- punto de reunión;

- zonas de seguridad internas;
- graderíos;
- rampas;
- salidas de emergencia;

- áreas y servicios para personas con discapacidad;
- preventivas durante la realización de labores de mantenimiento o limpieza;
- carteles de no fumar;
- preventivas en zonas de riesgo y prohibitivas en zonas específicas;
- aforo general;
- croquis para ubicación de las distintas áreas.

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

6.3.3 Equipos

Toda operadora de turismo debe disponer de equipos señalizados, de fácil acceso y en buen estado; los equipos básicos:

- contra incendios;
- primeros auxilios;
- limpieza;
- equipo de protección personal.

El equipo de protección personal debe cumplir con los requerimientos del Reglamento de salud y seguridad ocupacional.

6.4 Plan de contingencia

La operadora de turismo debe contar con un plan preventivo, predictivo y reactivo ante fenómenos naturales o provocados.

Conforme a su estructura, instalaciones y cantidad de colaboradores, debería contar con:

- sistema de detectores de humo, mangueras y extintores;
- brigadas de emergencia;
- señalización, véase numeral 6.3.2;
- equipo de protección personal;

6.5 Medidas preventivas de seguridad

Continúa...

6.5.1 Infraestructura

La operadora de turismo, conforme al tipo de infraestructura, debe cumplir con las especificaciones de seguridad siguientes:

- lámparas de emergencia en pasillos y graderíos;
- graderíos y rampas con pasamanos y medidas antideslizantes;
- mobiliario y equipo, y 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;
- medidas antideslizantes en pisos donde sea requerido;
- el estado de los mecanismos de aire en sus instalaciones, debe ser óptimo, véase numeral 4.11, Nota 2.

Como medida de seguridad, cualquier objeto debe resguardarse o ubicarse de tal manera que no represente peligro, con las señales de advertencia que correspondan en cuanto a su uso. En casos de mantenimiento correctivo, construcción o ampliación de cualquier área de las instalaciones, se deben aplicar los protocolos correspondientes para evitar peligros.

La operadora de turismo, debería contar con cámaras de vigilancia en puntos críticos de las instalaciones, como prevención.

6.5.2 Uso de equipo de protección personal y de seguridad

El personal debe utilizar el equipo de protección personal que sea necesario, conforme al manual de trabajo seguro y actividades que lo requieran; se deben aplicar las medidas ergonómicas en el desempeño de las labores cotidianas.

Se debe proporcionar el equipo apropiado al personal que manipule o almacene materiales asfixiantes, tóxicos, infectantes o nocivos para la salud -productos químicos- para la prevención de accidentes o enfermedades, derivadas del trabajo.

La operadora de turismo, debe contar con equipo para brindar seguridad y resguardo a colaboradores.

Se debe contar con equipamiento específico de seguridad, para el resguardo de los clientes en actividades turísticas que impliquen algún tipo de riesgo.

6.5.3 Plan de mantenimiento

Cada operadora de turismo debe contar con un plan de mantenimiento para instalaciones, equipos, herramientas, mobiliario y vehículos, se debe evidenciar su aplicación mediante registros de control.

6.5.4 Vehículos

Continúa...

En los vehículos que utilice cada operadora de turismo, se debe cumplir con el plan de mantenimiento que corresponda. Se debe colocar información, a la vista dentro de cada, vehículo sobre las medidas de seguridad que deben cumplir los pasajeros.

Cada unidad de transporte, debe contar con equipo de seguridad vial, póliza de responsabilidad civil y póliza del vehículo.

7. Módulo 4: Requisitos del eje de operadoras de turismo y receptivo

7.1 Generalidades de cumplimiento y documentación

7.1.1 Documentación

Toda operadora de turismo debe elaborar los documentos principales de control, seguimiento y monitoreo de sus actividades, según lo siguiente:

a) Control interno

- Catálogo que incluya los distintos servicios como documento de consulta, para el colaborador
- Tarifario con los distintos precios por servicio ofrecido
- Bitácora de control y registro de contactos
- Lista de chequeo de supervisión, para la aplicación de los distintos procedimientos internos
- Formato de toma de datos del cliente por vía telefónica, de manera presencial o medios digitales
- Encuesta para evaluación de servicios
- Listado o manifiesto de pasajeros asistentes a cada viaje
- Otros documentos que la operadora de turismo considere pertinentes para el aseguramiento de la calidad de los servicios ofrecidos

b) Documentación para el cliente

- Carpeta de información para el cliente sobre los servicios contratados, debe incluir: tarifas, itinerarios, mapas, rutas, teléfonos de contacto en caso de emergencia, entre otros
- Carta de liberación de responsabilidades
- Información de las distintas formas de pago aceptadas

Nota: la carta de liberación de responsabilidades no libera a la operadora de turismo de implicaciones legales por fallas o errores en la gestión u operación.

c) En las gestiones de contrato

- Formato estandarizado de cotización
- Formato de reserva
- Contrato o confirmación de aceptación de los servicios adquiridos por el cliente o usuario
- Factura contable autorizada, según el régimen inscrito

Continúa...

- Ficha o expediente de cada cliente
- d) Para las unidades de transporte
- Plan de limpieza de las unidades de transporte
 - Formato y registro de responsabilidad del conductor y personal de apoyo de la unidad de transporte
 - Lista de chequeo o verificación de la unidad de transporte

 - Lista de verificación de equipaje de pasajeros
 - Formato y registro de planificación de rutas por destino
 - Protocolo para itinerarios, rutas y paradas técnicas; se deben incluir los formatos para registro de todas las actividades
 - Protocolo para eventualidades y emergencias que debe incluir bitácora para registro
- e) Documentación de cumplimiento en las unidades de transporte:
- Póliza de responsabilidad civil
 - Seguro de la unidad de transporte
 - Tarjeta de circulación vigente
 - Calcomanía de circulación vigente
 - Autorización de la Dirección General de Transporte
 - Tarjeta y calcomanía de registro emitida por INGUAT
 - Permiso de rodaje emitido por la Municipalidad competente, conforme a las rutas cubiertas por la unidad de transporte.
 - Carta poder en caso que se brinden servicios fuera de la República

Debe contar con documentos que describan procedimientos, según lo siguiente:

- a) En los servicios, procedimientos de:
- Cotización
 - Reservación, confirmación y aceptación de servicios
 - Contratación de servicios ofrecidos
 - Venta de boletos aéreos, en las operadoras de turismo que prestan el servicio
 - Cobro y facturación
 - Post – venta
 - Protocolos de atención al cliente y usuarios del servicio
- b) En las unidades de transporte, procedimiento de:
- Revisión, previo al inicio del viaje
 - Entrega del vehículo al finalizar el viaje
 - Resguardo de los objetos olvidados en las unidades de transporte
 - Seguimiento entre la operadora de turismo, conductor y guía de turismo
- c) Políticas de:
- Reservas, pagos y cancelación de servicios
 - Garantía como respaldo en los servicios
 - Atención de conflictos
 - Resguardo y devolución de objetos
 - Limitación de responsabilidades

Continúa...

Toda la documentación elaborada, debe incluir el logotipo de la operadora de turismo y datos específicos para su identificación: números de teléfono, dirección, correo electrónico, entre otros, para los documentos que aplique.

7.2 Servicio al cliente

7.2.1 Comunicación con el cliente

Se debe contar con servicio de atención al cliente por vía telefónica u otros medios disponibles conforme al horario laboral establecido por la operadora de turismo y un medio de contacto disponible para atención las 24 horas y los 7 días de la semana, en casos de emergencia.

Se debe contar con personal bilingüe en la atención al cliente, de acuerdo al mercado atendido y se debe cumplir con los protocolos definidos en el servicio, véase numeral 4.7.

Se debe mantener comunicación abierta y fluida con cada cliente e informar como mínimo:

- Detalle del servicio a contratar
- Alternativas en caso de no tener disponibilidad
- Tarifas
- Medios de pago y procedimiento de cargo
- Políticas de reservas, cancelaciones y reembolso.

7.2.2 Atención al cliente

La operadora de turismo, debe contar con la documentación que evidencie la atención prestada al cliente, con base a protocolos de servicio, para resolución de quejas y seguimiento.

7.2.3 Seguimiento

Se debe dar respuesta inmediata para confirmar seguimiento y envío de cotizaciones, contratos o información específica para el cliente, principalmente en requerimientos particulares, quejas o eventualidades sucedidas durante el servicio prestado, conforme a los protocolos definidos.

7.3 Imagen corporativa

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

7.4 Unidades de transporte

7.4.1 Requisitos

Continúa...

Cada unidad de transporte terrestre debe portar la documentación requerida por la Dirección General de Transporte, Municipalidades o entidad competente, de acuerdo a las rutas establecidas por la operadora de turismo; como mínimo debe contar con los documentos vigentes siguientes:

- Tarjeta y calcomanía de circulación del vehículo
- Tarjeta y calcomanía emitida por INGUAT
- Tarjeta de operación emitida por la Dirección General de Transporte
- Tarjeta de operación emitida por la(s) Municipalidad(es)
- Constancia del seguro de transporte extraurbano de pasajeros por carretera

En los casos donde la operadora de turismo preste servicios que incluyan transporte acuático y aéreo, éstos deberán cumplir con los requisitos de inscripción, documentación y de operación de la entidad competente.

Se debe programar el mantenimiento y revisión de cada unidad, cumplir con servicio de limpieza durante cada viaje y dejar registro de los mismos.

El conductor debe cumplir con el protocolo de servicio establecido por la operadora de turismo. Se debe contar con un fondo de caja chica por situaciones no esperadas.

La unidad de transporte debe estar solvente de multas.

Previo a cada viaje, se debe dejar registro y asegurar la revisión de lo siguiente:

- El transporte a utilizar debe ser acorde a la cantidad de pasajeros y equipaje
- Unidad de transporte en óptimas condiciones
- Itinerario del recorrido a realizar
- Datos del guía de turismo a cargo del viaje
- Plan de emergencia y procedimiento para consulta:
 - Equipo y herramientas mecánicas para casos de emergencia
 - Extintor en perfectas condiciones, adecuado a la unidad de transporte
 - Listado de números de teléfono de emergencia
 - Botiquín de primeros auxilios, véase numeral 6.3.1.
 - Listado de clínicas u hospitales cercanos en la ruta asignada
 - Equipo de seguridad individual, según el tipo de transporte
- Limpieza total de la unidad de transporte
- Registro de requerimientos particulares de los clientes
- Equipo audio visual en estado óptimo, según la unidad de transporte

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.

7.4.2 Servicios sanitarios en la unidad de transporte terrestre

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

Continúa...

- Control de limpieza con horarios definidos
- Equipo y herramientas de limpieza
- Identificación en la puerta del servicio
- Amenidades disponibles y para reposición
- Buenas prácticas en el manejo de desechos

7.5 Guías de turistas

Todo guía de turistas contratado en una operadora de turismo debe estar inscrito ante el INGUAT, portar el carné vigente al momento de brindar los servicios para los que esté autorizado, desempeñar y cumplir en el desarrollo de actividades con las regulaciones de guías de turistas y normativa vigente.

7.6 Recurso humano

7.6.1 Colaboradores de atención al cliente

El personal en general debe contar con la formación y capacitación en:

- Procedimientos internos
- Servicio al cliente
- Conducción de equipos de trabajo
- Turismo y destinos ofrecidos

7.6.2 Conductores

Cada conductor contratado por la operadora de turismo, debe portar licencia tipo A vigente en transporte terrestre. Debe tener evidencia como mínimo de formación y capacitación en:

- Conducción asertiva
- Uso de extintores
- Primeros auxilios
- Servicio al cliente

En caso de contratar servicio con otros medios de transporte, la operadora de turismo debe asegurar que los proveedores cuenten con las licencias y requerimientos mínimos, conforme a la normativa nacional vigente.

7.6.3 Uniforme

Todo el personal debe portar el uniforme de la empresa conforme al código de imagen y los protocolos de higiene y presentación personal, definidos dentro de la operadora de turismo.

7.7 Proveedores

La operadora de turismo, debe definir los criterios mínimos de los proveedores con los que se ha establecido una relación comercial, con base a un instrumento de selección y evaluación.

Continúa...

Se debe realizar una inspección inicial; posterior a ello se deberá realizar un programa de seguimiento de monitoreo de servicio y dejar registro de ello.

7.8 Limpieza y mantenimiento

Se debe planificar, diseñar y contar con documentos que respalden la limpieza y el mantenimiento en general dentro de la oficina de la operadora de turismo:

- Programación de limpieza por área
- Plan o programa de mantenimiento de instalaciones, mobiliario y equipos de oficina.
- Controles de implementación de cada programa elaborado

7.9 Sistema integrado de comunicación

Se debe contar y documentar el sistema integrado de comunicación, conforme al tipo de servicios prestados.

7.10 Seguimiento en la prestación del servicio

En la prestación del servicio se debe dar seguimiento como mínimo a:

- Procedimientos de atención al cliente, antes, durante y después de cada viaje
- Información de rutas, itinerarios u otros
- Reporte de incidentes o eventualidades
- Otros que la operadora de turismo considere pertinentes.

7.11 Cuidado del ambiente

La operadora de turismo y sus proveedores deben cumplir con la Ley de Protección y Mejoramiento del Medio Ambiente donde establece que, para todo proyecto, obra o cualquier otra actividad, será necesario un instrumento ambiental aprobado por el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales.

Si se realizan visitas u opera en áreas protegidas, sitios arqueológicos o culturales se deben aplicar los lineamientos de buenas prácticas, reglamentos o políticas de cada lugar.

Se deben establecer y evidenciar buenas prácticas ambientales del manejo racional e integral de residuos sólidos, donde se implemente la recolección, reúso y reciclaje de los mismos.

En los servicios de transporte, se debe contar con una bitácora de mantenimiento preventivo para disminuir la generación de contaminantes.

8. Correspondencia

Esta norma es parte del conjunto de normas de la NTG 66013. Turismo. Distintivo de Calidad Turística Sello Q, requisitos generales y no tiene correspondencia con otra

Continúa...

norma técnica nacional o internacional en materia de agencias operadoras de turismo interno y receptivo.

Continúa...

**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 gubernativo No. 229-2014 y sus reformas. Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional	X	
2	Acuerdo gubernativo No. 535-2013, reformas al 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.	X	
3	Decreto No. 1441. Código de Trabajo de Guatemala	X	
4	Decreto No. 2-70. Código de Comercio de Guatemala	X	
5	Acuerdo gubernativo No. 225-2012. Reglamento de Transporte Público	X	
6	Decreto No. 9-2009. Ley contra la violencia sexual, explotación infantil y trata de personas	X	
7	Acuerdo No. 269-93-D. Regulaciones para registro de agencias de viaje	X	
8	Acuerdo No. 187-2007-D. Reglamento para Guías de Turistas	X	
9	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	
10	Acuerdo gubernativo No. 273-98. Reglamento de tránsito	X	
11	Acuerdo COM-016-2006. Reglamento para la prestación del servicio de transporte extraurbano en el Municipio de Guatemala	X	
12	Acuerdo gubernativo No. 265-2001. Reglamento para la contratación de seguro obligatorio	X	
13	Decreto No. 15-2014. Ley preventiva de hechos colectivos de tránsito	X	
14	Decreto No. 135-96 Ley de atención a las personas con discapacidad	X	
15	Código Ético Mundial para el Turismo	X	
16	Decreto No. 57-2008. Ley de acceso a la información pública	X	
17	Reglamento para aplicación del decreto 1701. Ley orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo	X	
18	Decreto No. 41-2010 Ley orgánica de INGUAT y sus reformas	X	
19	Decreto No 25-74. Ley de fomento turístico nacional	X	
20	Manual técnico de accesibilidad turística	X	
21	Criterios globales para un turismo sostenible	X	

Continúa...

No.	Nombre del documento	Carácter	
		Obligatorio	No obligatorio
22	Decreto No. 6-91. Código tributario	X	
23	Decreto No. 26-92. Ley del Impuesto Sobre la Renta	X	
24	Decreto No. 27-92. Ley del Impuesto al Valor Agregado	X	
25	Decreto No. 90-97. Código de salud	X	
26	Acuerdo gubernativo No. 777-2003: Reglamento de la ley de protección al consumidor y usuario	X	
27	Decreto No. 74-2008: Ley de creación de los ambientes libres de humo de tabaco. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social	X	
28	Decreto No. 4-89. Ley de áreas protegidas	X	
29	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	
30	Decreto No. 68-86. Ley de protección y mejoramiento del medioambiente.	X	
31	Acuerdo gubernativo No. 341-2013. Política nacional para la gestión ambientalmente racional de productos químicos y desechos peligrosos en Guatemala.	X	
32	Norma de reducción de desastres número dos -NRD2-	X	
33	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	
34	Acuerdo No. 1002 de la Junta Directiva del IGSS. Reglamento sobre protección relativa a accidentes.	X	
35	Decreto No. 70-94. Ley del impuesto de circulación de vehículos	X	
36	Acuerdo gubernativo No. 759-90. Reglamento de Ley de Áreas Protegidas	X	
37	Acuerdo gubernativo No. 137-2016. Reglamento de evaluación, control y seguimiento ambiental	X	
38	Acuerdo gubernativo No. 113-2013. Reglamento de la ley para el control de animales peligrosos (según especie)		X
39	Acuerdo No. 109-D-99 del INGUAT. Reglamento para registro de academias de español		X
40	RTCA 67.01.33:06. Reglamento Técnico Centroamericano		X
41	Normativa sanitaria para la autorización y control de establecimientos fijos de alimentos preparados		X
42	Reglamento para control de contaminación por ruido No. 28718-2 del Ministerio de Salud (Aplica a la ciudad capital)		X
43	Acuerdo gubernativo No. 1144-83. Reglamento para establecimientos de hospedaje		X
44	Acuerdo No. 120 del INGUAT. Establecimientos de Hospedaje		X
45	Acuerdo No. 70-D-92 del INGUAT. Tarifas en Establecimientos de Hospedaje		X
46	Acuerdo No. 141-90-D. Reglamento para empresas de sistema de tiempo compartido		X
47	Acuerdo No. 300-90 del INGUAT. Reglamento para operadores de marinas turísticas		X
48	Acuerdo No. 198-95-D. Reglamento de empresas comerciales		X

Continúa...

No.	Nombre del documento	Carácter	
		Obligatorio	No obligatorio
	de información turística		
49	Acuerdo gubernativo No. 236-06. Reglamento de descargas y reúso de aguas residuales y disposición de lodos		X
50	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		X
51	RTCA 67.01.33:07. Reglamento Técnico Centroamericano. Alimentos procesados		X
52	Acuerdo Ministerial No. 199-2016. Listado taxativo de proyectos, obras, industrias o actividades y sus reformas		X
53	Acuerdo gubernativo No. 12-2011. Reglamento de descargas de aguas residuales de la cuenca del lago de Atitlán		X

Bibliografía

- 1) ISO 9000:2015, *Sistemas de gestión de calidad – Fundamentos y vocabulario.*
- 2) ISO 9000:2015, *Sistemas de gestión de calidad – Fundamentos y vocabulario.*
- 3) ISO 9001:2015, *Sistemas de gestión de calidad – Requisitos*
- 4) ISO 14001:2015, *Sistemas de gestión ambiental*
- 5) ISO 45001:2018, *Sistemas de gestión en seguridad y salud ocupacional*
- 6) NGT / ISO 26001:2010, *Guía de responsabilidad social*
- 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. 777-2003: *Reglamento de la ley de protección al consumidor y usuario. 2003.*
- 11) 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.*
- 12) Acuerdo gubernativo No. 1144-83: *Reglamento para establecimientos de hospedaje. 1983.*
- 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. 6-91: *Código tributario.*
- 18) Decreto No. 74-2008: *Ley de creación de los ambientes libres de humo de tabaco. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. 2008*

Continúa...

- 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. 26-92: *Ley del Impuesto Sobre la Renta y sus reformas. 1992.*
- 22) Decreto No. 2-70: *Código de Comercio de Guatemala. 1970.*
- 23) Decreto No. 4-89: *Ley de áreas protegidas. 1989.*
- 24) Decreto No. 9-2009. *Ley contra la violencia sexual, explotación infantil y trata de personas. 2009.*
- 25) Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española -DRAE-. *Versión digital. España. 2017.*
- 26) Dirección de alimentos y bebidas. *Jorge Lara Martínez. Editorial Limusa. 2004.*
- 27) Guía de señalización de ambientes y equipos de seguridad. *CONRED.*
- 28) Ley de protección y mejoramiento del ambiente. *Guatemala. 1986.*
- 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 procedimientos para establecimientos de hospedaje. *Certificación nacional de calidad turística. Sello Q. INGUAT. Primera Edición. 2014.*
- 33) Manual de servicio al cliente. *Certificación nacional de calidad turística. Sello Q. INGUAT. Primera Edición. 2014.*
- 34) Manual didáctico de cocina. Tomo 1. *Jesús Camarero Tabera. Innovación y Cualificación SL. 2006.*
- 35) Reglamento para el control de contaminación por ruido: *No. 28718-S Ministerio de Salud.*
- 36) RTCA 67.01.33:06: *Reglamento Técnico Centroamericano. Industria de alimentos y bebidas procesados. Buenas prácticas de manufactura. Principios generales. 2006.*
- 37) RTCA 67.01.33:07: *Reglamento Técnico Centroamericano. Alimentos procesados. 2006.*