

NORMA TÉCNICA GUATEMALTECA

NTG 66013-1

Turismo – Distintivo de calidad turística, Sello Q –

Parte: 1 Requisitos para los establecimientos de hospedaje

Adoptada Consejo Nacional de Normalización: 2019-10-04



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.....	18
6 Requisitos del eje de salud y seguridad ocupacional.....	23
7 Requisitos del eje de establecimientos de hospedaje.....	27
8 Correspondencia	37
Anexo A (Normativo) Listado de documentos de consulta obligatorios y no obligatorios.....	38
Bibliografía	40

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 1*, 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
Yanira Elizabeth Escobar	Instituto Técnico de Capacitación y Productividad
Carlos Fernando Rivera	Instituto Técnico de Capacitación y Productividad
Giomara Roxana Martínez	Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales
Sergio Geovanny Escobar	Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales
Migdalia Vásquez	Buró de Convenciones de Guatemala
Miriam Marroquín	Best Western Plus Hotel Stofella
Alberto López	Hotel The Westin Camino Real
Edgar Jacobo Morales	Posada Don Teco
Ruth Maritza López	Posada Don Teco
Ana Lucía González	B&B Villa de Don Andrés
Rosario Sologaistoa Solís	Casa Bourbon Hotel
Elmer Daniel Monzón	Universidad de San Carlos de Guatemala
Blanca 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 establecimientos de hospedaje para el distintivo de calidad turística Sello Q, de acuerdo a lo establecido en la NTG 66013; su base parte de la aplicación de los cuatro ejes definidos en la misma.

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

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

En el contenido de esta norma se describe el objeto, finalidad de cada eje, alcance y la terminología primordial que facilita la comprensión de los conceptos utilizados. Debe ser empleada como documento de consulta por las empresas que prestan servicios de hospedaje para obtener el 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 2. Restaurantes. Requisitos.
- NTG 66013: parte 3. Agencias operadoras de turismo interno y receptivo. 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 los establecimientos de hospedaje que deseen implementarlo para diferenciar su oferta de servicio.

Esta norma debe ser aplicable a las empresas turísticas clasificadas en el reglamento para establecimientos de hospedaje como grupos: 1. hoteles, 3. pensiones y 4. hospedajes; para los establecimientos no incluidos en este campo de aplicación, el INGUAT como ente regulador, establecerá los criterios para su evaluación, cuando lo considere pertinente.

En casos particulares donde el establecimiento de hospedaje no preste servicios complementarios (por ejemplo: servicio a la habitación, piscina, área de juegos, lavandería y planchado, jardines, entre otros) definidos en esta norma, no aplicará en su evaluación.

Si el establecimiento de hospedaje adiciona servicios complementarios, deberá cumplir con lo definido en esta norma, lo anterior será determinado por medio de acciones de seguimiento o revalidación.

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. 1144 – 83, Reglamento para establecimientos de hospedaje
- 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 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 biodegradable

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

3.3 bitácora

registro de historial de actividades, acontecimientos e información importante para inicio de turnos.

3.4 blancos

se refiere a toda la ropa de cama, toallas y mantelería empleada en un hospedaje y que se encuentra para uso del huésped o cliente.

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 leyes.

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.

3.8**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, lavamanos y duchas en su caso.

[RTCA 67.01.33:06, 3.4]

3.9**cultura organizacional**

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

3.10**desempeño**

resultado medible.

[ISO 9000:2015, 3.7.8]

3.11**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.

3.12**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 norma.

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

3.13**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.

3.14**equipo de asistencia vial**

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

3.15**equipo de protección personal**

son una serie de artículos que están diseñados para proteger a los empleados de lesiones o enfermedades que puedan ser originadas por el contacto con radiaciones, con sustancias químicas, con peligros físicos, eléctricos, mecánicos entre otros; se adecúan al tipo de puesto y actividades desarrolladas.

3.16**estrategia**

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

[ISO 9000:2015, 3.5.12]

3.17**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.

3.18**gestión**

actividades coordinadas, para dirigir y controlar una organización.

[ISO 9000:2015, 3.3.3]

3.19**hospedaje**

son los establecimientos que prestan al público servicio de alojamiento y otros servicios afines mediante pago.

[Reglamento para establecimientos de hospedaje – Acuerdo gubernativo No. 1144 – 83]

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 del ambiente, así como a prevenir, atenuar o mejorar problemas ambientales.

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**

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]

3.29**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 peligrosos relacionados 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**

según la Organización Mundial del Turismo (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.

3.36

verificación

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

[ISO 9000:2015, 3.8.12]

3.37**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**

El establecimiento de hospedaje 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)
 - Sistemas de comunicación

- 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, entre otros)
 - Derechos y obligaciones del trabajador en su puesto de trabajo

- Manual de políticas del establecimiento de hospedaje (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 áreas de lobby, recepción o en el acceso principal del establecimiento de hospedaje.

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

4.2 Requisitos obligatorios para la operación de los establecimientos de hospedaje

4.2.1 Inscripción y registros

- a) Estar inscrito ante el Instituto Guatemalteco de Turismo – INGUAT –. Resolución autorizada por el Director General de la institución, según lo establecido en la Ley Orgánica del INGUAT y sus reformas.
- b) Estar inscrito ante el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Según el Reglamento de inscripción de patronos en el régimen de seguridad social.
- c) Estar registrado ante el Registro Mercantil, conforme a lo establecido del Código de Comercio.
- d) Estar registrado ante la Superintendencia de Administración Tributaria – SAT –. Registro Tributario Unificado – RTU –, ratificado al año correspondiente.
- e) Contar con Licencia Sanitaria vigente, otorgada por el Ministerio de Salud.
- f) Estar registrado ante el Consejo Nacional de Áreas Protegidas – CONAP –, si el establecimiento de hospedaje se encuentra ubicado dentro de áreas de reserva o áreas protegidas.
- g) Contar con la Licencia Ambiental vigente, otorgada por el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales.

4.3 Leyes y Reglamentos para consulta

El establecimiento de hospedaje 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

- constancia de pago mensual efectuado ante INGUAT del impuesto del 10% de hospedaje;
- constancia de pago de impuestos ante la SAT (IVA e ISR);
- tarjeta de salud vigente de los colaboradores relacionados a actividades de alimentos y bebidas, extendidas por el Ministerio de Salud;
- recibo del pago mensual de la planilla del IGSS y cuota patronal;
- los establecimientos de hospedaje ubicados en áreas protegidas o que sus actividades causen impacto a la diversidad biológica, deben presentar: instrumento de control y seguimiento ambiental, según categoría de listado taxativo del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, con la documentación siguiente:

- Contrato entre la empresa y CONAP, según artículo 20 de la Ley de áreas protegidas.
- Resolución de aprobación del instrumento de control y seguimiento ambiental por parte del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales – MARN -;
- Licencia ambiental (ver 4.2.1, inciso g)) y sus fianzas correspondientes.

Todos los documentos deben estar vigentes y solventes.

4.5 Gestión administrativa

El desarrollo de la gestión administrativa de cada establecimiento de hospedaje 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 establecimiento de hospedaje son:

- Planes por área, departamento o unidad:
 - Plan estratégico
 - Plan táctico
 - Plan operativo anual (POA)
- 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 colaboradores.

4.6 Gestión del talento humano

El establecimiento de hospedaje debe ejecutar procesos en función de la selección, desarrollo y calidad de vida de los colaboradores; como mínimo deben ser:

- Reclutamiento y 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

Los establecimientos de hospedaje que gestionen el proceso de reclutamiento y selección, deben contar con los registros de anuncios publicados, boleta de solicitud de

empleo, base de datos, pruebas aplicadas y sus resultados, entrevistas u otro medio utilizado.

Para el personal reclutado y seleccionado para servicios temporales o eventuales, 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.

En caso de subcontratar el proceso de reclutamiento o el de selección, debe existir un contrato entre ambas partes, debiendo el establecimiento de hospedaje tener registro de todo el proceso.

4.6.2 Contratación

El establecimiento de hospedaje debe elaborar un contrato que describa los derechos y las obligaciones patronales y del colaborador 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 (diplomas).

Se debe tener constancia y registro de las contrataciones de personal temporal, así también control y registro del personal que ha finalizado su relación laboral.

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

4.6.3 Inducción

El establecimiento de hospedaje debe elaborar un plan de inducción, el cuál debe actualizarse periódicamente, según sea necesario; dicho plan debe incluir el proceso y actividades 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 colaborador 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 establecimiento de hospedaje.

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

La inducción para el personal temporal debe planificarse en puntos clave de los puestos a desempeñar al momento de la asignación de tareas (ver numerales 4.6.1 y 4.6.2).

4.6.4 Desarrollo de personal

Los documentos que se deben tener para el respaldo y la aplicación de este proceso son:

- plan de evaluación del desempeño y registro de su desarrollo;
- encuesta de clima organizacional y registro de su aplicación;
- plan de capacitación anual y registro de asistencia;
- plan de capacitación eventual para personal temporal frecuente;
- planes de carrera.

4.7 Servicio al cliente

El servicio al cliente debe incluir la observancia de las normas o estándares internacionales (conforme al Código Ético Mundial para el Turismo). La ejecución óptima del servicio al cliente debe desarrollarse de acuerdo con la región, ubicación o cultura, debe tener evidencias que respalden sus procesos, acciones y decisiones; los cuales deben ser:

- protocolos de servicio interno, externo (que incluya etiqueta, atención de llamadas telefónicas y resolución de quejas);
- documento interno para registro y seguimiento a las quejas registradas, diferente al que solicita la dirección de atención y asistencia al consumidor (Diacó);
- documento de registro y seguimiento a observaciones y sugerencias del cliente o usuario de los servicios;
- encuesta, evaluación o boleta de satisfacción al cliente, así como los registros de su aplicación y seguimiento;
- instructivo de servicio para personal temporal.

4.8 Política de calidad

Se debe implementar una política de calidad que incluya como mínimo: compromiso de todos los colaboradores para el cumplimiento de los requerimientos del cliente; elementos de la mejora continua e involucramiento del personal.

La política de calidad debe sustentarse con objetivos aplicables a todos los niveles del establecimiento de hospedaje, que cumplan con parámetros de medición y evaluación, y que sus indicadores sean alcanzables para todos los puestos de trabajo.

Se debe difundir la política, objetivos e indicadores, a los colaboradores; se debe reforzar eventualmente el compromiso adquirido con la calidad y la mejora continua.

La política de calidad debe incluir la postura en el manejo de denuncias.

4.9 Sistema de gestión de la calidad turística

4.9.1 Documentación del sistema de gestión de la calidad

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

Dentro del POA se deben planificar las actividades de monitoreo del Sello Q, con al menos una persona asignada.

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

Se deben diseñar planes de formación en materia de calidad y sostenibilidad, para cerrar las brechas detectadas durante el control.

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

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

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

4.10 Gestión de proveedores

La alta dirección del establecimiento de hospedaje 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: servicio, tiempos de entrega, producto (amigable con el ambiente), crédito, entre otros. Se deben diseñar mecanismos para comunicar a los proveedores los requisitos de evaluación, ya sea por medios impresos al momento de las gestiones o por vías digitales como correo electrónico o publicaciones en página web o sitio 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.

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

4.11 Material promocional y sitios en internet

El diseño de material promocional debe ser claro, comprensible y apegado a la realidad del negocio; debe responder a las acciones y servicios de acuerdo a la realidad del establecimiento de hospedaje (no uso de publicidad engañosa); de acuerdo al segmento de clientes atendidos, deben encontrarse en idioma español, idioma de las comunidades locales e inglés.

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

Nota: Las cadenas de hoteles deben cumplir con el material promocional y sitios de internet, conforme a los requisitos de la marca internacional a la que pertenecen.

4.12 Infraestructura exterior

Cada establecimiento de hospedaje deberá como mínimo, contar con:

- a) Rótulo con la identificación del establecimiento de hospedaje, 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 los jardines externos.

- c) Paredes pintadas; sin grietas, golpes o daño en estructura que provoque riesgos latentes o potenciales para las personas vecinas, clientes, proveedores o colaboradores.

Nota 1: Los establecimientos de hospedaje considerados parte del patrimonio cultural, deben proceder según la legislación o reglamentación vigente, en cuanto a colores, diseño y estructura, conforme a su ubicación geográfica.

Nota 2: Dentro de esta norma, al hacer mención del estado óptimo de las instalaciones, maquinaria, mobiliario o equipos se refiere a: en buen estado o funcionamiento, libre de golpes, sin decoloración en la pintura, sin grietas, sin daño en su estructura o que 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) Parqueos (externos o anexos; aplica también para parqueos en interiores y sótanos) deben tener iluminación adecuada, señalización de acceso, salida, ubicación para futuras madres y personas con discapacidad; espacios delimitados para vehículos, motocicletas, bicicletas y su señalización correspondiente. Ver nota de inciso c). Debe existir control de ingreso y egreso al parqueo; así también, un registro de incidentes. Se puede contar con personal de seguridad o cámaras de vigilancia para monitoreo del ambiente en general.

5 Requisitos del eje de sostenibilidad y responsabilidad social

Todo establecimiento de hospedaje 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 equipo de colaboradores 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 Planes, protocolos y documentos

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

- plan 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 procesos desarrollados.
- plan de acción en gestión ambiental: debe incluir actividades de reducción en el consumo de agua, energía, combustibles; uso de sustancias nocivas, gestión de residuos, reciclaje, mejoras (y su oportuna revisión), plan de trabajo (de conservación y mejora), registros (de proyectos, trabajos y planes); procedimientos

de denuncia de fuentes de contaminación y de monitoreo de acciones en función de la mejora 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 ambientes naturales donde se desarrollan actividades derivadas del giro empresarial.
- protocolo para la divulgación de la gestión ambiental: el documento debe incluir guías de conducta aplicadas y requerimientos a colaboradores, clientes y proveedores para el cuidado del ambiente.
- todo establecimiento de hospedaje que se encuentre ubicado en áreas de reserva o áreas protegidas, debe contar con un registro de reglamentos de uso público en espacios naturales protegidos en actividades desarrolladas. la alta dirección debe facilitar los medios para que todo el personal involucrado tenga el conocimiento y desarrolle el estricto cumplimiento de todo lo que se requiera.

Todos los planes de gestión y protocolos deben estar incluidos dentro del instrumento ambiental (véase numeral 4.4) así como todos aquellos que la institución rectora en el tema solicite; esto dependerá de la ubicación y tamaño del establecimiento de hospedaje.

5.2 Prácticas en el uso de agua

La alta dirección de cada establecimiento de hospedaje debe diseñar e implementar campañas de sensibilización o concientización para solicitar ahorro en el consumo de agua y que requieran acciones de conservación por parte de los huéspedes, colaboradores y visitantes dentro de todas las instalaciones.

Se deben cumplir las disposiciones establecidas en la Ley de protección y mejoramiento del medio ambiente. Se debe diseñar un plan de gestión de uso y reúso de agua para el cumplimiento de lo establecido en el Reglamento para descargas y reúso de aguas residuales y disposición de lodos vigente.

Cada establecimiento de hospedaje debe realizar programaciones para la revisión, mantenimiento y reparación de tuberías y grifos.

5.3 Prácticas en el uso de energía

El establecimiento de hospedaje debe contar con un plan de uso de energía en el cual se deben definir las acciones y prácticas pertinentes para su ahorro y aprovechamiento de los recursos energéticos naturales.

Se puede contar con energía alternativa para uso en caso de emergencias.

Se debe aplicar lo requerido en las campañas de sensibilización para el uso correcto de la energía, principalmente en áreas de uso común; deben cumplirse las políticas internas, respecto al uso de rotulación, trifoliales o publicidad.

5.4 Prácticas para la gestión de residuos sólidos

La alta dirección debe elaborar un plan de reciclaje y sus acciones deberán ponerse en práctica por parte de todos los colaboradores, así también, el plan de uso de residuos sólidos con las prácticas que deben aplicarse en las distintas áreas.

El área de acumulación de residuos debe mantenerse limpia, ordenada y sin plagas; en todo procedimiento relacionado con alimentos, se debe cumplir con lo establecido en el Reglamento Técnico Centro Americano en su última versión.

5.5 Prácticas en la conservación del aire de confort (acondicionado)

El establecimiento de hospedaje debe elaborar un plan de gestión de conservación del aire de confort.

Se deben aplicar las disposiciones establecidas en la Ley de protección y mejoramiento del medio ambiente.

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

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

Deben existir avisos de control de contaminación auditiva en áreas de uso general, conforme a las disposiciones de la Ley de protección y mejoramiento del medio ambiente. Debe llevarse control y registro de los niveles máximos de decibeles de ruido conforme a lo descrito en cada acuerdo municipal (se debe acudir a lo que describe cada Municipalidad en cuanto a decibeles y horarios).

5.7 Prácticas en la conservación de áreas verdes

Se deben tener plantas naturales en los espacios de uso común, áreas públicas y si se dispone de un área de fumadores, conforme a la Ley de creación de los ambientes libres de humo de tabaco.

Los jardines de los que se ubiquen dentro de las instalaciones, en cualquier diseño, ambiente o nivel, deberán estar en óptimas condiciones (véase 4.12, nota 2): libres de plagas o acumulación de humedad.

5.8 Tenencia de fauna silvestre

Si el establecimiento de hospedaje 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; todo establecimiento de hospedaje que desee poseer una especie debe asesorarse con el CONAP para evitar denuncias penales.

Continúa

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 del establecimiento de hospedaje;
- condiciones de igualdad;
- no se pueden contratar a menores de edad;
- las condiciones laborales deben cumplir con las leyes nacionales e internacionales vigentes;
- la alta dirección debe fomentar el uso de trajes regionales de la localidad por parte de los colaboradores.

5.9.2 Gestión de denuncias

Todo establecimiento de hospedaje 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 procesos de denuncia deben ser seguros y confiables, para uso interno y externo.

5.9.3 Promoción de uso de productos y servicios autóctonos

El establecimiento de hospedaje debería promover la venta o exposición de artesanías de la cultura local (se exceptúan espacios ubicados en áreas de reserva). Se deben tener elementos decorativos que representen la identidad guatemalteca y promoción de los destinos turísticos.

Continúa

Se puede utilizar música de marimba o melodías regionales en los distintos ambientes.

El establecimiento de hospedaje debe fomentar iniciativas de desarrollo social y cultural, según proyectos con distintas entidades, como: deportivas, culturales, educativas, de arte, de salud o de comercio.

El establecimiento de hospedaje debe promover y adherirse a las actividades locales, culturales, festivales gastronómicos, entre otros; propiciar que los huéspedes visiten localidades aledañas con alto valor patrimonial y que hagan uso de los servicios turísticos disponibles.

5.9.4 Atención a personas con discapacidad

El establecimiento de hospedaje 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.

5.9.5 Código de conducta

El establecimiento de hospedaje debe elaborar y aplicar un código de conducta, que debe abarcar al colaborador permanente, temporal o eventual, proveedores y clientes. El documento debe sugerir comportamiento ante la cultura local.

El establecimiento de hospedaje debe requerir el resguardo y conservación del patrimonio cultural y natural.

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: aplicación de un plan de acción de gestión ambiental, 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 el establecimiento de hospedaje para el cumplimiento de la responsabilidad social en:

- disposiciones del establecimiento de hospedaje en los contratos de personas de la localidad, así como, las condiciones salariales existentes y de contratación de hombres y mujeres en equidad de género;
- acciones para la no discriminación y respeto al niño o la niña;
- procesos de denuncia de cualquier situación de explotación sexual, comercialización de piezas del patrimonio arqueológico y cultural u otros delitos, a los entes correspondientes y según lo establecido en la Ley;

- respeto a la identidad cultural;
- cuidado y conservación del patrimonio cultural y natural;
- medidas para el cuidado y conservación del patrimonio arqueológico;
- aplicación del código de conducta.

6 Requisitos del eje de salud y seguridad ocupacional

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

6.1 Documentación básica de salud y seguridad ocupacional

6.1.1 Manual de trabajo seguro

El establecimiento de hospedaje debe diseñar, aplicar y dar seguimiento a un Manual de trabajo seguro que contenga lineamientos principales para el desarrollo de las actividades; 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 dicho instituto;
- 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

Continúa

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

El establecimiento de hospedaje debe elaborar y aplicar protocolos para el cumplimiento del sistema de salud y seguridad ocupacional que incluyan:

- evaluación y supervisión de riesgos;
- atención a casos de emergencia;
- procedimiento para reparaciones y mantenimiento;
- procedimiento de mantenimiento de equipos y herramientas;
- procedimientos de uso de equipos de protección personal;
- procedimientos de seguridad física;
- procedimientos de ingreso, egreso y guardianía.

Se debería contar con una póliza de seguros de responsabilidad civil para proteger a los clientes en caso de accidentes.

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;
- metodología para la información, educación y comunicación de las medidas preventivas de accidentes y enfermedades profesionales.

6.2.1 Monitor y comités bipartitos de salud y seguridad ocupacional

El establecimiento de hospedaje 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.

6.2.2 Capacitación del personal

El personal del establecimiento de hospedaje, 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 Medidas de higiene e inocuidad

Deben establecerse las medidas de higiene e inocuidad, que correspondan, según las actividades de cada establecimiento de hospedaje conforme a los principios generales de buenas prácticas de manufactura del Reglamento Técnico Centroamericano.

6.3.3 Señalización

Dentro de las instalaciones se debe contar con señalización que cumpla con especificaciones de diseño conforme a la guía de señalización de ambientes y equipos de seguridad elaborada por la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres, así como la Norma de reducción de desastres número dos; los ambientes mínimos a señalar son:

- 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;
- señales preventivas durante la realización de labores de mantenimiento o limpieza;
- carteles de no fumar;
- señales preventivas en zonas de riesgo y prohibitivas en zonas específicas;
- ocupación máxima en salas, salones y elevadores;
- croquis para ubicación de las distintas áreas.

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

6.3.4 Equipos

Todo establecimiento de hospedaje debe disponer de equipos señalizados, de fácil acceso y en buen estado; los equipos básicos serán:

- combate de incendios y extintores;
- primeros auxilios;

Continúa

- limpieza;
- equipo de protección personal.

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

6.4 Sistema de prevención y combate de incendios

El establecimiento de hospedaje debe contar con:

- sistema de detectores de humo;
- sistemas de mangueras;
- brigada contra incendios;
- plan de prevención, capacitación y combate de incendios.

6.5 Medidas preventivas de seguridad

6.5.1 Instalaciones

El establecimiento de hospedaje en sus instalaciones debe cumplir con las especificaciones de seguridad siguientes:

- lámparas de emergencia en pasillos y graderíos;
- graderíos y rampas con pasamanos y alfombra o cinta antideslizante;
- mobiliario y equipo o elementos decorativos debidamente asegurados y distribuidos de forma que no representen peligro de caídas u obstaculización durante una emergencia;
- iluminación externa que facilite la vigilancia;
- pisos o alfombras antideslizantes donde sea requerido para evitar caídas con agua o aceite (baños, comedores, cocina, bodegas, entre otros);
- barras de seguridad en baños y duchas;
- los gimnasios y áreas infantiles deberían contar con alfombra de goma para minimizar impactos.

Como medida de seguridad, cualquier objeto que represente peligro debe resguardarse o ubicarse de tal manera que no representen 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.

El establecimiento de hospedaje 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; se deben aplicar las medidas ergonómicas en el desempeño de las labores cotidianas.

El establecimiento de hospedaje debe contar con equipo de trabajo definido para brindar seguridad y resguardo a los clientes en casos de trabajos de riesgo; el servicio puede ser tercerizado.

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.

6.5.3 Plan de mantenimiento

Cada establecimiento de hospedaje 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

En los vehículos propios de cada establecimiento de hospedaje 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 aplicar los ocupantes. Cada unidad debe contar con equipo de seguridad vial y la póliza de seguro correspondiente.

7 Requisitos del eje de establecimientos de hospedaje

Se debe cumplir con las especificaciones del Reglamento para establecimientos de hospedaje y las consideraciones del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT- como ente rector, para evitar las sanciones descritas en dicha normativa.

En general, las distintas áreas del establecimiento de hospedaje (reservas, recepción, ama de llaves, áreas públicas, área de colaboradores, entre otras) deben cumplir con los siguientes aspectos:

7.1 Infraestructura general

Debe estar en óptimas condiciones de orden (véase 4.12, nota 2), mantenimiento y limpieza (véase 4.12, nota 3). Las áreas del establecimiento de hospedaje deben estar identificadas para facilitar detalles y acceso al cliente y colaborador.

7.2 Uniforme y presentación personal

El personal debe estar identificado, según el puesto de trabajo y contar con uniforme en buen estado, según el código de imagen y conforme al departamento al que pertenece.

7.3 Área de reservas

Los establecimientos de hospedaje de acuerdo a su categoría, deben contar con un área específica y disponer de equipo de comunicación interna.

Se debe contar con material informativo y publicitario actualizado.

7.3.1 Manual de reservas

Se deben describir los procedimientos básicos del área para la gestión, que incluyan al menos:

- registro de reservaciones;
- confirmación de reservaciones;
- formas de pago aceptadas;
- facturación.

Se debe incluir los siguientes documentos: bitácora o libro de cambio de turno, listado de establecimientos afiliados en caso de alta ocupación, control de llamadas telefónicas, toma de datos del cliente, formato de reserva y cotización estándar.

7.3.2 Recurso humano

Se debe contar con personal de atención específica para la gestión de reservas o tener un sistema de atención durante las 24 horas del día; el personal debe ser bilingüe (al menos con un idioma adicional al oficial).

7.3.3 Servicio al cliente en el área de reservas

Se debe disponer de normas de cortesía y protocolos para el servicio.

7.4 Área de recepción

Se debe contar con las especificaciones del área conforme al Reglamento de establecimientos de hospedaje.

7.4.1 Equipos

Para la climatización del área, se puede hacer uso de aire acondicionado, calefacción o ventiladores.

Se debe contar con equipo específico para la gestión de cobro y con sistema de comunicación interna con atención durante las 24 horas.

7.4.2 Documentación

- patente de comercio, que debe estar a la vista del cliente.

- libro de quejas, debe estar en lugar visible, autorizado y cumplir con los requisitos establecidos en el Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.
- libro o bitácora de actividades relevantes, que debe estar a la vista para cada turno en el área.
- material turístico de atractivos aledaños al establecimiento de hospedaje, con información vigente y actualizada.

7.4.3 Manual de recepción

La alta dirección de cada establecimiento de hospedaje debe diseñar e implementar un manual de recepción que incluya los siguientes procedimientos:

- bienvenida al cliente;
- entrada y salida;
- facturación;
- registro de diferentes cargos por servicios del establecimiento de hospedaje;
- comunicación con ama de llaves para confirmación de entrega de habitación;
- servicio estacionamiento de vehículos (se exceptúan los casos que no lo ofrezcan);
- custodia de equipaje;
- servicio de cambio de moneda;
- traslado de equipaje a la habitación;
- promoción de servicios conexos a la habitación;
- seguimiento de quejas, reclamos y resultados de servicios.

Adicional a lo anterior, el manual debe incluir los formatos de control y registro siguientes:

- solicitud de preparación de habitación para ama de llaves, con indicaciones especiales;
- entrada y salida de habitaciones;
- encuesta de evaluación de servicios;
- control de llamadas telefónicas;
- control en caso de cambio de habitación;
- servicio de cambio de moneda;

Continúa

- custodia de valores;
- custodia de equipaje.

En los servicios de apoyo, se debe tener un listado con teléfonos y direcciones de taxis, farmacias, médicos, hospitales, mecánicos, restaurantes, operadoras de turismo; entre otros.

7.4.4 Requerimientos del Instituto Guatemalteco de Turismo

Se debe cumplir con la Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo, así como el Reglamento para establecimientos de hospedaje, con lo siguiente:

- contar con registro de huéspedes autorizado por el INGUAT;
- tener a disponibilidad la resolución de autorización de tarifas;
- tarifas autorizadas a la vista del cliente;
- caja de seguridad con instructivo de uso.

7.4.5 Otros requerimientos del área de recepción

Por su parte, la alta dirección debe velar por el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- preparar previamente la tarjeta de registro e ingreso del huésped;
- colocar rótulos de horario de ingreso y salida;
- reloj y calendario a la vista del cliente y actualizados;
- tarifa cambiaria de dólar a la vista del cliente;
- llave maestra o copia de llave de las distintas habitaciones, identificadas y resguardadas en lugar seguro;
- cajillas de seguridad con control o clave correspondiente;
- internet inalámbrico para uso del huésped;
- rótulo a la vista del cliente en caso de prestar servicio a la habitación.

7.5 Servicio al cliente en área de recepción

Se debe informar distintas formas de pago de los servicios durante su estadía en el establecimiento de hospedaje.

Al finalizar se debe solicitar llenar la encuesta de calidad y satisfacción del servicio. Dar seguimiento a los comentarios, resultados y quejas obtenidas de la aplicación de encuestas.

Continúa

Realizar la despedida conforme a las normas de cortesía y al procedimiento o protocolo definido.

7.5.1 Sistema de registro de huéspedes

El sistema de registro debe facilitar el ingreso de los datos de huéspedes y mantener información actualizada. Se debe tener restringir el ingreso de personas ajenas al área de recepción para el cuidado de información del cliente.

7.5.2 Facturación

Se deben verificar todos los cargos del servicio e informar al cliente de manera detallada todo lo relacionado a la facturación, para evitar inconformidades durante el proceso.

7.6 Servicio de limpieza

El área, utensilios y equipos de limpieza, deben encontrarse en óptimas condiciones (véase 4.12, nota 2); el recurso humano debe cumplir con el uso de uniforme o vestimenta (véase 3.6) y equipo de protección personal (véase 3.15).

7.6.1 Manual de servicio de limpieza

Debe incluir los siguientes procedimientos:

- limpieza a la habitación;
- limpieza de baños y duchas;
- limpieza de bodegas;
- mantenimiento preventivo y correctivo de habitaciones;
- seguimiento al mantenimiento (preventivo y correctivo);
- protocolo de servicio de todas las actividades de cada camarera(o) en su servicio en la habitación y en áreas públicas;
- supervisión general de orden y limpieza de las áreas;

Lo formatos que se deben incluir al manual son:

- reporte de camarera(o);
- lista de chequeo de limpieza en habitaciones;
- lista de chequeo de orden y limpieza de bodegas;
- registro de entrega de blancos para uso de empresas externas de lavado;
- control de entradas y salidas de amenidades y *souvenir* de la bodega;
- control de inventarios de entradas y salidas de blancos a bodega;
- control de blancos reportados en mal estado;

Continúa

- control de mantenimiento preventivo y correctivo de habitaciones;
- solicitud de mantenimiento de habitaciones;
- reporte de fallas, problemas o anomalías en habitaciones;
- sugerencias o comentarios del huésped en la habitación;
- control de objetos perdidos;
- hoja de seguridad de productos químicos empleados para limpieza;
- plan de limpieza profunda en habitaciones;
- bitácora de actividades diarias de cada camarera(o).

7.6.2 Bodegas de blancos, amenidades y souvenir

Las bodegas empleadas para los inventarios de blancos, amenidades o souvenir, deben tener ventilación; deben estar ordenadas, limpias y contar con el tamaño conveniente (no se debe sobrepasar su capacidad), identificada y con un rótulo de restricción de ingreso a personas ajenas.

7.7 Infraestructura interna

7.7.1 Habitaciones

Debe estar a la vista del cliente:

- número de habitación;
- tarjeta de tarifas autorizadas por INGUAT;
- tarjeta de solicitud de limpieza y de no molestar;
- directorio telefónico actualizado y en óptimas condiciones (véase 4.12, nota 2);
- material informativo;
- cesto o bolsa para uso del servicio de lavandería;

Cada habitación debe contar con:

- chapas en perfecto estado e incluir cadena de seguridad o pasador;
- ventilación suficiente;
- iluminación con luz natural (recomendable) o artificial;
- mobiliario, equipo y enseres en óptimas condiciones (véase 4.12, nota 2).

7.7.2 Servicios sanitarios en habitación

El sanitario, ducha y mobiliario debe encontrarse en óptimas condiciones (véase 4.12, nota 2) para la salud y bienestar del huésped.

7.8 Servicio de alimentos y bebidas

Los establecimientos de hospedaje que cuenten con restaurante estarán sujetos a la normativa correspondiente.

Continúa

7.8.1 Manual de alimentos y bebidas

Debe incluir los siguientes procedimientos:

- servicio a la habitación (debe incluir el formato de orden de servicio);
- organización de utensilios e ingredientes;
- recargo de consumo;
- protocolo de servicio vía telefónica y presencial.

Los procedimientos deben incluir estándares y tiempos de servicio.

En cada habitación se debe colocar un menú actualizado.

7.8.2 Recurso humano

El personal debe estar capacitado en los procedimientos y protocolos definidos.

7.8.3 Mobiliario, equipo y materia prima

La materia prima empleada en la preparación de alimentos debe cumplir con las buenas prácticas de manufactura según el Reglamento Técnico Centroamericano vigente.

El mobiliario, equipo y utensilios del área de alimentos y bebidas deben encontrarse en óptimas condiciones (véase 4.12, nota 2).

7.9 Áreas públicas y de almacenamiento

7.9.1 Áreas públicas

7.9.1.1 Manual de áreas públicas

Debe incluir los siguientes procedimientos.

- limpieza de áreas públicas;
- limpieza de sanitarios públicos;
- limpieza de área de piscinas;
- limpieza de áreas verdes;
- limpieza de áreas infantiles y deportivas;
- mantenimiento preventivo y correctivo;
- supervisión de limpieza.

Dentro del manual se deben incluir los siguientes formatos:

- lista de chequeo de limpieza de áreas públicas;
- control de mantenimiento preventivo y correctivo.

Continúa

7.9.1.2 Infraestructura en áreas públicas

Las áreas públicas, mobiliario y equipos deben encontrarse limpias y en óptimas condiciones (véase 4.12, nota 2 y nota 3).

7.9.1.3 Teléfonos para uso público

Deben contar con directorio telefónico en buen estado y actualizado.

7.9.1.4 Elevadores

Deben tener un instructivo de actuación en caso de emergencia.

7.9.1.5 Parqueos internos

Deben cumplir con las mismas especificaciones de los parqueos externos definidas en esta norma (véase 4.12, literal d)

7.9.1.6 Áreas verdes

El personal responsable de mantenimiento de jardines y áreas verdes debe contar con equipo de protección personal. En caso de servicio tercerizado se debe aplicar una lista de chequeo para verificar el cumplimiento de los requisitos internos definidos.

7.9.1.7 Área de piscinas

Se debe contar con un reglamento interno para el uso de piscinas, el cual debe colocarse a la vista del usuario que incluya horarios, profundidad y especificaciones generales. Debe contarse con equipo de protección personal para los usuarios.

El espacio peatonal alrededor de la piscina debe tener materiales antideslizantes.

7.9.1.8 Áreas infantiles

Deben estar identificadas, contar con un reglamento interno de uso a la vista de los usuarios y con las medidas de seguridad de acuerdo al tipo de juegos.

7.9.1.9 Áreas deportivas

Deben estar identificadas y contar con un reglamento interno de uso a la vista de los usuarios.

7.9.1.10 Otras Áreas

Deben estar identificadas y contar con un reglamento interno de uso a la vista de los usuarios.

De acuerdo al área, se deberá informar al usuario de los riesgos que pueden existir al hacer el uso de las instalaciones.

7.9.2 Áreas de almacenamiento

Deben estar limpias y ordenadas para evitar derrames del producto o daños a los materiales, insumos o maquinaria en resguardo.

7.9.2.1 Infraestructura en bodegas de uso específico

Se debe cumplir con las especificaciones de limpieza y calidad (véase 4.12, nota 2 y nota 3).

7.9.2.2 Documentación

Se debe contar con:

- fichas u hojas de control de limpieza, sustancias nocivas y otros productos;
- instructivos para uso de maquinaria y equipos;
- listados autorizados y actualizados de proveedores de productos químicos, limpieza y servicios de mantenimiento de maquinaria y equipos.

7.9.2.3 Productos

Los productos de limpieza, sustancias nocivas u otros deben, identificarse correctamente, dar seguimiento a las fechas de vencimiento y medidas de uso.

7.10 Lavandería y planchado

Debe elaborarse el plan de actividades general de acuerdo a los procedimientos internos del establecimiento de hospedaje.

Se debe contar con la tarjeta de seguridad en el uso de cada químico necesario en el lavado y planchado.

En caso que el servicio sea tercerizado se debe contar con el contrato correspondiente que cumpla con lo definido en este numeral.

7.10.1 Servicio para prendas de huéspedes

El establecimiento de hospedaje que preste el servicio de lavandería y planchado para huéspedes debe documentar lo siguiente:

- procedimiento que incluya como mínimo:
 - horarios del servicio
 - tiempo estándar
 - precio por tipo de prenda
 - cuidado específico por tipo de prenda
 - forma de recargo a la cuenta del huésped
 - atención de reclamos.

7.10.2 Lavado y planchado de blancos

Se debe cumplir con lo siguiente:

- procedimiento que incluya como mínimo:
 - clasificación
 - lavado y planchado de blancos
 - almacenamiento, uso y organización de productos químicos.

- el medio de recolección debe encontrarse limpio y en óptimas condiciones (véase 4.12, nota 2 y nota 3).

7.10.3 Lavado y planchado de uniformes

Se debe cumplir con lo siguiente:

- procedimiento que incluya como mínimo:
 - Recepción
 - lavado y planchado de uniformes
 - distribución de prendas por área
 - formato de control para entrega de uniformes en las distintas áreas o departamentos
 - almacenamiento, uso y organización de productos químicos
 - control de inventario de uniformes por departamento, puesto y turnos de trabajo.

7.11 Área de colaboradores

El establecimiento de hospedaje debe garantizar las condiciones adecuadas para satisfacer las necesidades de los colaboradores en conformidad con los lineamientos establecidos en el Código de Trabajo y sus reformas. Deben aplicarse los lineamientos de limpieza y cuidado de las instalaciones (véase numeral 4.12, nota 2 y nota 3).

7.11.1 Documentación

Se debe diseñar, verificar, actualizar y aplicar la siguiente documentación:

- procedimientos de limpieza;
- formato de verificación de limpieza;
- control de almacenamiento, organización, identificación y uso de productos químicos;

7.11.2 Servicio(s) sanitario(s), ducha(s) y vestidor(es)

Deben estar identificados y en condiciones óptimas (véase numeral 4.12, nota 2 y nota 3) para los colaboradores. Se debe garantizar el plan y control de suministros del área.

7.11.3 Comedor

Se debe garantizar que el área para la alimentación de los colaboradores cumpla con las condiciones adecuadas y buenas prácticas de inocuidad e higiene.

7.11.4 Área de descanso

- Se debe garantizar que el área esté equipada según las necesidades de los colaboradores.
- Debe estar identificada y en condiciones óptimas (véase numeral 4.12, nota 2 y nota 3).

Continúa

- Se debe separar por sexo.

7.12 Lineamientos en el cuidado del ambiente

El establecimiento de hospedaje debe 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 el establecimiento de hospedaje fomenta visitas en áreas protegidas o sitios arqueológicos o culturales aledaños debe contar con la información pertinente de la ubicación.

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 norma técnica nacional o internacional en materia de establecimientos de hospedaje.

**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	Reglamento para aplicación del decreto 1701. Ley orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo	X	
2	Decreto No. 41-2010 Ley orgánica de INGUAT y sus reformas	X	
3	Acuerdo gubernativo No. 1144-83. Reglamento para establecimientos de hospedaje	X	
4	Acuerdo No. 120 del INGUAT. Establecimientos de Hospedaje	X	
5	Acuerdo No. 70-D-92 del INGUAT. Tarifas en Establecimientos de Hospedaje	X	
6	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	
7	Acuerdo gubernativo No. 229-2014 y sus reformas. Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional	X	
8	Decreto No. 1441. Código de Trabajo de Guatemala	X	
9	Decreto No. 2-70. Código de Comercio de Guatemala	X	
10	Decreto No. 9-2009. Ley contra la violencia sexual, explotación infantil y trata de personas	X	
11	Acuerdo gubernativo No. 265-2001. Reglamento para la contratación de seguro obligatorio	X	
12	Decreto No. 135-96 Ley de atención a las personas con discapacidad	X	
13	Código Ético Mundial para el Turismo	X	
14	Decreto No. 57-2008. Ley de acceso a la información pública	X	
15	Decreto No 25-74. Ley de fomento turístico nacional	X	
16	Manual técnico de accesibilidad turística	X	
17	Criterios globales para un turismo sostenible	X	
18	Decreto No. 6-91. Código tributario	X	
19	Decreto No. 26-92. Ley del Impuesto Sobre la Renta	X	
20	Decreto No. 27-92. Ley del Impuesto al Valor Agregado	X	
21	Decreto No. 90-97. Código de salud	X	
22	Acuerdo gubernativo No. 777-2003: Reglamento de la ley de protección al consumidor y usuario	X	
23	Decreto No. 74-2008: Ley de creación de los ambientes libres de humo de tabaco. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social	X	
24	Decreto No. 4-89. Ley de áreas protegidas	X	
25	Acuerdo gubernativo No. 759-90. Reglamento de Ley de Áreas Protegidas.	X	
26	Ley de protección y mejoramiento del ambiente	X	
27	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	
28	Decreto No. 68-86. Ley de protección y mejoramiento del medioambiente.	X	

Continúa

No.	Nombre del documento	Carácter	
		Obligatorio	No obligatorio
29	Acuerdo gubernativo No. 341-2013. Política nacional para la gestión ambientalmente racional de productos químicos y desechos peligros en Guatemala.	X	
30	Norma de reducción de desastres número dos -NRD2-	X	
31	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	
32	Acuerdo No. 1002 de la Junta Directiva del IGSS. Reglamento sobre protección relativa a accidentes.	X	
33	Acuerdo gubernativo No. 137-2016. Reglamento de evaluación, control y seguimiento ambiental	X	
34	Acuerdo Ministerial No. 199-2016. Listado taxativo de proyectos, obras, industrias o actividades	X	
35	Acuerdo gubernativo No. 113-2013. Reglamento de la ley para el control de animales peligrosos (según especie)		X
36	Acuerdo No. 109-D-99 del INGUAT. Reglamento para registro de academias de español		X
37	Acuerdo gubernativo No. 225-2012. Reglamento de Transporte Público		X
38	RTCA 67.01.33:06. Reglamento Técnico Centroamericano		X
39	Normativa sanitaria para la autorización y control de establecimientos fijos de alimentos preparados		X
40	Reglamento para control de contaminación por ruido No. 28718-2 del Ministerio de Salud (Aplica a la ciudad capital)		X
41	Acuerdo No. 269-93-D. Regulaciones para registro de agencias de viaje		X
42	Acuerdo No. 141-90-D. Reglamento para empresas de sistema de tiempo compartido		X
43	Acuerdo No. 187-2007-D. Reglamento para Guías de Turistas		X
44	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
45	Acuerdo gubernativo No. 273-98. Reglamento de tránsito		X
46	Decreto No. 15-2014. Ley preventiva de hechos colectivos de tránsito		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 de información turística		X
49	Acuerdo gubernativo No. 236-06. Reglamento de descargas y reúso de aguas residuales y disposición de lodos		X
50	RTCA 67.01.33:07. Reglamento Técnico Centroamericano. Alimentos procesados		X
51	Acuerdo gubernativo No. 12-2011. Reglamento de descargas de aguas residuales de la cuenca del lago de Atitlán (para las empresas ubicadas en la cuenca del lago).		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*

- 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.*