

**MINISTERIO DE COMERCIO E INDUSTRIAS
DIRECCION GENERAL DE NORMAS Y TECNOLOGIA INDUSTRIAL**

**NORMA TÉCNICA
DGNTI XXX-XX**

Calidad y Sostenibilidad Turística

Sector: Guías turísticos

I.C.S.: xxx

**DIRECCIÓN GENERAL DE NORMAS Y TECNOLOGÍA INDUSTRIAL (DGNTI)
ORGANISMO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ.
(Título II ley 23 de 15 de julio de 1997)**

INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, el turismo ha visto un crecimiento continuo y una diversificación significativa, estableciéndose como uno de los sectores económicos de mayor expansión a nivel mundial. Esto lo ha convertido en un motor clave para el desarrollo socioeconómico de numerosos países alrededor del mundo, incluido Panamá.

Actualmente, la actividad turística en Panamá enfrenta múltiples retos que pueden resultar en una pérdida irreversible para el sector. Entre estos desafíos destacan las amenazas transversales del cambio climático y la degradación ambiental, factores que subrayan la necesidad urgente de fortalecer las estrategias de mitigación y adaptación al cambio climático, así como de mejorar la gestión del capital natural y la gestión integral de riesgos y resiliencia del sector turístico.

En este contexto, se vuelve necesario para el país contar con un sistema de certificación que considere la sostenibilidad turística como parte integrante de la calidad del sector, armonizando las normas técnicas que sustentan los programas de certificación de calidad y sostenibilidad vigentes, para lograr una única certificación que apoye el desarrollo sostenible y competitivo del sector.

Con este espíritu nace la presente Certificación de Calidad y Sostenibilidad Turística, creada a partir de la fusión del Sistema de Certificación de la Calidad Turística (SCCT) y los Estándares de Sostenibilidad Turística (EST).

La nueva certificación abarca seis segmentos de la cadena de valor turística panameña:

- Alojamientos turísticos.
- Sitios de alimentación.
- Operadores de turismo.
- Transporte terrestre y marítimo.
- Guías turísticos.
- Grupos comunitarios que desarrollen alguna de las actividades ya mencionadas.

Esta norma en específico contempla el sector de **guías turísticos**.

Su creación viene acompañada de ciertos desafíos. Entre ellos, destaca la necesidad de contar con un Manual de implementación para la certificación, Manual para los procesos de auditorías, Manual de socialización y promoción de la certificación, que facilite la aplicación de este nuevo sistema.

1. OBJETO.

Esta norma tiene como objeto establecer los criterios mínimos para que las organizaciones que operan en turismo puedan implementar y mantener un sistema de gestión de calidad y sostenibilidad en sus operaciones diarias, con el fin de elevar la competitividad de los productos turísticos a nivel nacional.

Entre los objetivos a alcanzar podemos mencionar:

- 1) Mejorar la competitividad y sostenibilidad de las empresas, grupos y operadores turísticos de Panamá.
- 2) Establecer criterios de operación turística que promuevan la protección de los ecosistemas y la minimización del impacto ambiental generado por esta actividad económica, así como el desarrollo y la puesta en valor de las comunidades locales.
- 3) Brindar beneficios al ecosistema turístico en términos de mayor eficacia y mejor servicio, gracias al cumplimiento con los más altos estándares de calidad y sostenibilidad del mercado mundial, multiplicando su potencial de captación y, en conjunto, mejorando la imagen turística panameña a nivel global.

2. CAMPO DE APLICACIÓN.

Esta norma es aplicable al sector de guías turísticos.

3. NORMAS PARA CONSULTA.

Los documentos normativos siguientes contienen disposiciones que, al ser citadas en este texto, constituyen requisitos de esta norma. Las ediciones indicadas estaban vigentes para el momento de esta publicación. Como toda norma están sujetas a revisión, se recomienda a aquellos que realicen acuerdos con base en ellas que analicen la conveniencia de usar la edición más reciente de las normas citadas seguidamente.

ISO 9001: Sistemas de gestión de la calidad.

ISO 14001: Sistemas de gestión ambiental.

ISO 21902: Turismo accesible para todos.

Criterios del Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC): Estándares globales que promueven la sostenibilidad en el turismo.

4. DEFINICIONES.

1. **Accesibilidad universal:** condición que tienen los entornos en los que se puede disfrutar de bienes o servicios con el fin de hacerlos adecuados a las necesidades y expectativas de todos sus potenciales usuarios, independientemente de su edad, sexo, origen cultural o discapacidad.
2. **Accidente:** evento no deseado que produce una lesión, enfermedad (sin importar la severidad) o fatalidad a las personas.
3. **Actividades turísticas:** conjunto de operaciones que de manera directa o indirecta se relacionan con el turismo o pueden influir sobre él, siempre que conlleven la prestación de servicios a un turista.
4. **Agencias de viaje:** aquellas empresas que ejerzan en el territorio nacional en forma principal, actividades de mediación entre los viajeros y los prestatarios de los servicios utilizados por ellos.
5. **Alojamientos turísticos:** establecimientos que ofrecen al turista o visitante de

manera habitual el servicio de hospedaje en forma temporal, en áreas e instalaciones comunes construidas para tal fin, a cambio de una contraprestación generalmente en dinero.

6. **Área protegida:** área geográfica terrestre, costera, marina o lacustre, declarada legalmente, para satisfacer objetivos de conservación, recreación, educación o investigación de los recursos naturales y culturales.
7. **Atractivos turísticos:** bienes tangibles e intangibles que posee el país y que constituyen la principal atracción para el turista.
8. **Aves:** animales vertebrados caracterizados por tener el cuerpo cubierto de plumas, reproducción ovípara y extremidades anteriores modificadas como alas.
9. **Bienes Culturales:** son todas aquellas manifestaciones o testimonios significativos de nuestra cultura que, por su importancia, valor y significado artístico, paleontológico, arqueológico, arquitectónico, histórico, militar, social, antropológico, tradicional, religioso, etnológico, científico, tecnológico o intelectual, sea expresamente declarado como tal o sobre el que exista la presunción legal de serlo. Abarcan el conjunto de bienes materiales e inmateriales que conforman el patrimonio cultural de la nación.
10. **Calidad:** conformidad de un producto o servicio con los requisitos especificados para satisfacer las expectativas del cliente y cumplir con las normativas aplicables.
11. **Capacidad de carga:** propiedad del ambiente para absorber o soportar agentes externos, sin sufrir deterioro que afecte su propia regeneración, impida su renovación natural en plazos y condiciones normales o reduzca significativamente sus funciones ecológicas.
12. **Cetáceos:** grupo taxonómico que componen las ballenas, los delfines y marsopas que son completamente acuáticos, con respiración pulmonar.
13. **Circuitos:** itinerarios turísticos que tienen como punto final del destino el mismo que sirvió de origen; pueden ser cerrados cuando se trata del uso del mismo medio de transporte y abiertos al combinar los medios de transporte.
14. **Cliente:** persona u organización que contrata, de manera temporal o fija, los servicios turísticos.
15. **Colaboradores:** recurso humano que desarrolla una función específica dentro de un grupo organizado.
16. **Competencia:** aptitud demostrada por una persona para aplicar conocimientos y habilidades. Cualidad que hace que sea apta para el desempeño de sus funciones.
17. **Consumidor:** es quien recibe el servicio o producto turístico.
18. **Contaminación:** presencia en el ambiente, por acción del hombre, de cualquier sustancia química, objetos, partículas, microorganismos, forma de energía o componentes del paisaje urbano o rural, en niveles o proporciones que alteren negativamente el ambiente y/o amanecen la salud humana, animal o vegetal o los ecosistemas.
19. **Criterios:** principios o directrices de cumplimiento que forman parte del estándar.
20. **Desempeño:** cumplir los requisitos u obligaciones inherentes a una actividades, proceso, profesión, cargo u oficio.
21. **Destino turístico:** área geográfica del país, que presenta características reconocidas y valoradas por los visitantes potenciales, las cuales justifican su consideración como entidad y atraen viajes al mismo.

- 22. Dirección:** persona o conjunto de personas encargadas de dirigir una empresa turística.
- 23. Discapacidad:** alteración funcional, permanente o temporal, total o parcial, física sensorial o mental, que limita la capacidad de realizar una actividad en la forma o, dentro del margen que se considera normal en el ser humano.
- 24. Discriminación:** exclusión o restricción basada en una discapacidad, creencia, ideología y aspectos raciales, así como la omisión de proveer adecuación o adaptación de los medios que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de los derechos de las personas.
- 25. Documentar/Documentado:** acción por la que se aportan evidencias escritas. Probar, justificar algo con documentos.
- 26. Ecosistema:** consiste en la comunidad biológica de un lugar, además de los factores físicos y químicos que constituyen el ambiente biótico y abiótico en el cual interactúan.
- 27. Energía Renovable:** tipos de energías derivadas de fuentes naturales que pueden regenerarse (eólicas, solar, hídrica, biomasa, geotérmica, entre otras).
- 28. Especies Exóticas:** especies de vida silvestre que han sido introducidas al país y que no forma parte de nuestro ecosistema natural.
- 29. Estándar:** norma aprobada y monitoreada por agencias u organismos autorizados, y/o reconocidos como un punto de referencia aceptable por la industria.
- 30. Evaluación de Impacto Ambiental:** Sistema de advertencia temprana que opera a través de un proceso de análisis continuo y que mediante un conjunto ordenado, coherente y reproducido de antecedentes permite tomar decisiones preventivas sobre la protección del ambiente.
- 31. Excursionista:** persona que realiza recorridos por placer, ejercicio o estudio, sin pernoctar en el destino o por un periodo menor a 24 horas.
- 32. Formación:** proceso de sensibilización, capacitación y actualización permanente para la mejora de la calidad en la prestación del servicio.
- 33. Sistema de gestión de la calidad y sostenibilidad:** manera en que se organizan, se administran los procesos con herramientas de calidad y sostenibilidad.
- 34. Gestión del talento humano:** manera en que los grupos organizados realizan los procesos que afectan a los recursos humanos.
- 35. Grupos comunitarios:** grupos organizados, conformados mayoritariamente por miembros de una comunidad local, que desarrolla actividades turísticas bajo un modelo de gestión colectiva y participativa. Su propiedad, control y toma de decisiones estratégicas deben estar en manos de la comunidad, asegurando que los beneficios económicos, sociales y culturales generados por la actividad sean reinvertidos en su propio desarrollo y bienestar.
- 36. Guías turísticos:** Son los profesionales encargados de orientar a los turistas nacionales o extranjeros durante su estadía, proporcionando información, acompañamiento y asistencia en materia cultural, histórico, geográfico, ecológica, de aventura y otros. Han sido certificados para el ejercicio de la actividad por parte de la Autoridad de Turismo de Panamá.
- 37. Guía general:** guía turístico que proporciona información, orientación, acompañamiento y asistencia sobre cualquier destino turístico del país. Posee amplios conocimientos de la cultura, historia, geografía y ecología de Panamá, así

como de las rutas y circuitos turísticos de todo el territorio nacional.

- 38. Guía local o de sitio:** guía turístico que proporciona información, orientación, acompañamiento y asistencia sobre un destino turístico del país, como, por ejemplo: un pueblo, una ciudad, una provincia o una región, entre otros. Posee amplios conocimientos de la cultura, historia, geografía, y ecología del destino, así como de sus rutas y circuitos turísticos.
- 39. Guía especializado:** guía turístico que proporciona conocimientos profundos técnicos y experiencia certificada en un tipo de turismo o tema específico, garantizando contenido y una experiencia inmersiva de alto valor.
- 40. Guía coordinador:** persona que acompaña a un grupo de turistas a lo largo de su estadía verificando sus necesidades, brindándole atenciones especiales y seguridad.
- 41. Homologación:** proceso de reconocimiento oficial de la equivalencia entre dos documentos, títulos o especificaciones, generalmente por una autoridad competente, para que tengan validez legal o funcional en otro contexto.
- 42. Hotel:** establecimiento comercial dedicado a la industria de alojamiento turístico enfocado en ofrecer servicios de hospedaje y complementarios.
- 43. Incidencia:** suceso no deseado que afecta al desarrollo normal de una actividad.
- 44. Incidente:** evento no deseado, inoportuno o adverso que interrumpe el curso normal de una actividad, trabajo o proceso.
- 45. Inclusión:** es el proceso de transformar sistemas y entornos para garantizar que todas las personas independientemente de su discapacidad, género, origen o condición tengan igualdad de oportunidades para disfrutar de sus derechos en la sociedad.
- 46. Indicadores:** es un dato o un conjunto de datos que nos ayudan a medir el cumplimiento de los criterios de evaluación de un sistema de gestión.
- 47. Movilidad reducida:** capacidad limitada para desplazarse por razón de discapacidad, estado físico u otra condición similar.
- 48. Operador turístico:** Empresa especializada en la planificación, organización y comercialización de productos y servicios turísticos, que actúa como intermediario clave en la cadena de valor del sector. Su función principal es diseñar experiencias turísticas estructuradas, combinando diversos servicios como transporte, alojamiento, actividades recreativas y asistencia en destino, adaptadas a las necesidades de los viajeros. Se distinguen dos tipos principales de operadores turísticos: Receptivos y Especializados.
- 49. Operadores Turísticos Receptivos:** Es la empresa que proyecta, organiza y efectúa traslados, programas, recorridos y/o circuitos individuales o de grupos turísticos dentro del territorio nacional, y que promueve y ofrece a nivel nacional e internacional los programas, giras, excursiones, circuitos y traslados detallados en sus catálogos de venta.
- 50. Operadores turísticos especializados:** es la empresa dedicada a proveer servicios especializados de turismo, independientes o complementarios a programas de excursiones o giras, ofrecidos directamente o a través de operadores y/o agencias de viajes.
- 51. Organización:** es básicamente cualquier grupo de personas, como una empresa o una entidad, que trabaja colectivamente para alcanzar el objetivo común de certificar los aspectos sustanciales de la búsqueda de la calidad y sostenibilidad de sus procesos. Puede ser desde una pequeña tienda familiar hasta una gran corporación. La organización tiene responsabilidades y funciones claras para cada persona, y

todos colaboran de manera organizada para lograr metas, como mejorar la calidad, ser más eficientes o cuidar el medio ambiente. En resumen, es un conjunto de personas y recursos que se coordinan para lograr ciertos propósitos siguiendo ciertas reglas y prácticas establecidas.

- 52. Partes interesadas:** personas, grupos u organizaciones que pueden influir o verse afectadas por las actividades de la organización, como colaboradores, clientes, proveedores, reguladores y la comunidad local.
- 53. Peligro:** fuente, situación o acto con el potencial de daño en términos de lesiones o enfermedades, o la combinación de ellas.
- 54. Personas con necesidades de alimentación especial:** individuo que requiere información, procesamiento o alimentación específica debido a una condición de hipersensibilidad alimentaria, incluyendo alergias, intolerancias (por ejemplo: al gluten asociada con enfermedad celíaca), u otras respuestas adversas que requieran medidas de control específica para proteger su salud.
- 55. Planificación:** fijar el curso concreto de acciones que han de seguirse, estableciendo los principios de su orientación, la secuencia de operaciones para realizarlas con determinación de tiempo y recursos necesarios para su realización.
- 56. Pueblos Indígenas:** colectividad humana que descienden de poblaciones que habitan en el país o en una región geográfica a la que pertenece el país desde la época de la conquista, de la colonización o del establecimiento de las actuales fronteras estatales y que, cualquiera que sea su situación jurídica, conservan, sus propias instituciones sociales, económicas, culturales, lingüística y política.
- 57. Priorización:** dar preferencia de algo respecto de otra cosa.
- 58. Procedimientos:** los procedimientos se derivan de los reglamentos y son los que determinan, paso a paso, como se ejecutan las actuaciones.
- 59. Productos biodegradables:** es el producto, material o sustancia que puede descomponerse o degradarse en los elementos químicos que lo conforman, debido a la acción de agentes biológicos, como plantas, animales, microorganismos y hongos, bajo condiciones ambientales naturales.
- 60. Productos orgánicos:** es el producto agrícola o agroindustrial que se produce bajo un conjunto de procedimientos que no incluyen elementos químicos sintetizados.
- 61. Proveedores:** persona o empresa que provee o abastece de productos y/o servicios.
- 62. Queja:** inconformidad que se expresa debido a un desajuste existente entre la calidad esperada y la calidad percibida en el servicio recibido.
- 63. Registros:** evidencias documentales sobre la realización de una actividad, verificación, inspección, entre otros.
- 64. Riesgo:** efecto de la incertidumbre sobre la organización, lo que puede resultar en un impacto positivo o negativo en la calidad, sostenibilidad o cumplimiento normativo.
- 65. Sistema documental:** manera en que se organizan y se mantienen los documentos de calidad.
- 66. Sitios de alimentación:** establecimientos públicos donde se sirven comidas, principalmente almuerzos y cenas.
- 67. Sitio turístico:** lugar de interés o atractivo turístico de un destino, como, por ejemplo, un museo, una iglesia, un convento, una fortaleza o un sitio arqueológico, entre otros.
- 68. Sostenibilidad:** uso responsable de los recursos naturales, sociales y culturales de

manera que se garantice su disponibilidad para las generaciones futuras, promoviendo un equilibrio entre el desarrollo económico y la protección del entorno.

- 69. Técnicas de Salvamento:** conjunto de acciones prácticas que se deben utilizar para poner a salvo a todos, frente a contingencias que se presenten durante el recorrido.
- 70. Técnicas de supervivencia:** conjunto de acciones prácticas que permiten asumir contingencias de escasez de recursos o de enfrentar condiciones adversas que se presentan durante el recorrido, con el fin de garantizar la integridad y la vida, tanto como la de los involucrados en el servicio.
- 71. Transporte turístico terrestre:** servicio exclusivo de traslado remunerado permanente que se ofrece a los viajeros de forma colectiva o selectiva desde aeropuertos, muelles y hoteles, con características generales y particulares previamente establecidos para satisfacer una demanda existente.
- 72. Transporte turístico marítimo:** es el servicio de traslado de pasajeros el cual es remunerado y permanente, que se ofrece para satisfacer una demanda existente de viajeros de forma colectiva o selectiva hacia un destino o sitio determinado, ya sea con el propósito desarrollar alguna actividad, cuya vía de acceso principal sea a través de un río, lago o mar.
- 73. Turismo:** actividad que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su residencia habitual, por un periodo de tiempo inferior a un año, con fines de ocio, negocios y otros motivos.
- 74. Turismo accesible:** conjunto de servicios, infraestructuras y actividades turísticas diseñadas bajo normas de diseño universal, permitiendo que personas con discapacidad, movilidad reducida o necesidades especiales viajen y disfruten de forma autónoma, segura y digna.
- 75. Turismo sostenible:** aquellas actividades turísticas respetuosas con el medio natural, cultural y social, y con los valores de una comunidad, que permite disfrutar de un positivo intercambio de experiencias entre residentes y visitantes, donde la relación entre el turista y la comunidad es justa y los beneficios de la actividad es repartida de forma equitativa, y donde los visitantes tienen una actitud verdaderamente participativa en su experiencia de viaje.
- 76. Turismo indígena:** es la actividad turística desarrollada en territorios de pueblos indígenas, con su participación, control y beneficios directo, basado en el respeto a su identidad cultural, patrimonio y recursos naturales, sujeta al consentimiento libre, previo e informado, conforme a los estándares internacionales en derechos indígenas y turismo sostenible.
- 77. Turista:** persona que visita un lugar diferente al de su residencia habitual, de forma temporal, permaneciendo en él por un periodo no menor a 24 horas, motivado por diferentes propósitos, entre los que podemos mencionar: diversión, salud, investigación, religión, educación, entre otros.
- 78. Verificaciones:** acciones destinadas a comprobar algo.
- 79. Visitante:** persona que visita un lugar diferente al de su residencia habitual, de forma temporal, por un periodo no mayor de 24 horas.

5. ABREVIATURAS.

GSTC: Global Sustainable Tourism Council (Consejo Global de Turismo Sostenible).

ISO: International Organization for Standardization (Organización Internacional de Normalización).

ATP: Autoridad de Turismo de Panamá.

MICI: Ministerio de Comercio e Industrias.

6. CLASIFICACIÓN Y DESIGNACIÓN.

La Norma de Calidad y Sostenibilidad Turística abarca cuatro ámbitos estratégicos en los que la empresa debe demostrar el cumplimiento con una serie de elementos. Estos ámbitos son:

- 1) Sistema de Gestión de la Calidad y Sostenibilidad.
- 2) Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa.
- 3) Gestión de la Sostenibilidad.
- 4) Operación del Servicio.

Dependiendo del grado de cumplimiento con dichos elementos, algunos de carácter obligatorio y otros de carácter complementario, se podrá obtener uno de los siguientes niveles:

- **Nivel bronce: nivel básico de reconocimiento.** Indica que la organización dispone de un sistema de calidad y sostenibilidad básico y se demuestra, por tanto, que ha tomado pasos importantes de cara a asegurar la calidad y sostenibilidad a través de su modelo de negocio.
- **Nivel plata: nivel intermedio de reconocimiento.** Indica que la organización dispone de un sistema de calidad y sostenibilidad avanzado y se demuestra, por tanto, que contribuye en gran medida a garantizar la calidad y sostenibilidad a través de su modelo de negocio.
- **Nivel oro: nivel máximo de reconocimiento.** Indica que la organización dispone de un sistema de calidad y sostenibilidad modélico y se demuestra, por tanto, que se erige como experto en materia de sostenibilidad y calidad en Panamá.

7. PROCESOS ESTRATÉGICOS.

7.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD.

Este proceso estratégico establece las bases para garantizar que las empresas turísticas operen bajo un marco de calidad y sostenibilidad, mediante la implementación de un sistema de gestión estructurado. Su propósito es definir estructuras organizativas, asegurar el cumplimiento normativo, gestionar de manera eficiente el talento humano y proveedores, así como establecer mecanismos de mejora continua.

Los requisitos específicos aplicables a este proceso se detallan en anexos, donde se describen los criterios que deben cumplir las empresas turísticas para garantizar la conformidad con el estándar.

Para lograr estos objetivos, el sistema de gestión de la calidad y sostenibilidad se desarrolla a través de los siguientes elementos fundamentales:

7.1.1 Requisitos Legales.

Las empresas turísticas deben operar dentro del marco normativo vigente, asegurando el cumplimiento de regulaciones en materia turística, laboral, ambiental y de seguridad. Esto implica contar con los permisos, licencias y registros obligatorios, y establecer un sistema de monitoreo y actualización para garantizar que la empresa se mantenga alineada con los cambios regulatorios.

7.1.2 Sistema de Calidad y Sostenibilidad.

Las empresas de servicios turísticos a los cuales va dirigida esta norma deberán implementar un Sistema de Calidad y Sostenibilidad Turística. La gestión de este sistema debe estructurarse en torno a la planificación estratégica, la evaluación de riesgos y el establecimiento de controles operacionales, garantizando así la calidad y sostenibilidad de los servicios turísticos. Se requiere documentar procedimientos, definir métricas e indicadores de desempeño y realizar auditorías internas que permiten la mejora continua del sistema.

7.1.3 Responsabilidad de la Dirección.

La alta dirección debe asumir un rol activo en la implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de calidad y sostenibilidad. Esto implica definir y documentar una política clara en estos ámbitos, asignar recursos para su cumplimiento y establecer mecanismos de comunicación para su difusión entre el personal y partes interesadas. Además, se requiere la creación de un comité o responsable designado que supervise el cumplimiento de los estándares establecidos.

7.1.4 Organización y Coordinación.

Es preciso que las empresas establezcan una estructura organizativa acorde al Sistema de Calidad y Sostenibilidad Turística, asegurando que cada área cuente con roles y responsabilidades claramente definidos, con especial énfasis en la gestión de calidad y la sostenibilidad.

Asimismo, es fundamental desarrollar manuales de funciones, protocolos de toma de decisiones y canales de comunicación interna que permiten la alineación de los objetivos estratégicos del sistema con la operativa diaria.

7.1.5 Gestión del Talento Humano.

Para poder implantar el Sistema de Calidad y Sostenibilidad Turística, la empresa debe garantizar la formación y desarrollo de su personal, asegurando que cuenten con las competencias necesarias para cumplir con los estándares de calidad y sostenibilidad. Esto incluye la implementación de planes de formación continua, evaluación del desempeño y programas de bienestar laboral.

Además, la sostenibilidad empresarial exige que las empresas promuevan una cultura organizacional basada en principios de calidad, responsabilidad social y sostenibilidad, asegurando condiciones laborales equitativas, inclusivas y orientadas al bienestar del equipo de trabajo.

7.1.6 Gestión de Proveedores.

Las empresas deben establecer un proceso estructurado para la selección y evaluación de proveedores, priorizando aquellos que cumplan con criterios de calidad, sostenibilidad y responsabilidad social. Se recomienda desarrollar contratos con cláusulas específicas sobre cumplimiento normativo, estándares de servicio y responsabilidad ambiental.

7.1.7 Comercialización de los Servicios.

La calidad en los servicios turísticos está directamente relacionada con el cumplimiento de las expectativas de los clientes. Por ellos, las empresas deben contar con estrategias de comunicación y promoción que reflejen con precisión las características de los servicios turísticos ofrecidos.

Se requiere información clara y veraz en materiales publicitarios y plataformas digitales, asegurando que los mensajes transmitidos estén alineados con la experiencia real que el cliente recibirá.

7.1.8 Seguridad y Prevención de Riesgos.

Es esencial que las empresas implementen un sistema de gestión de riesgos que contemple la identificación de amenazas, la adopción de medidas preventivas y la preparación ante contingencias. Se deben establecer protocolos de seguridad, capacitar al personal en primeros auxilios y proveer el equipamiento necesario para mitigar riesgos.

7.2 GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA.

La responsabilidad social corporativa en el sector turístico implica la adopción de prácticas que garanticen una gestión ética, equitativa e inclusiva, promoviendo el bienestar de la comunidad donde operen las empresas turísticas sujetas a esta norma y de sus trabajadores, así como la reducción de impactos negativos en el entorno.

Los requisitos específicos aplicables a este proceso se detallan en anexos, donde se establecen en los criterios para asegurar que las empresas turísticas integren la responsabilidad social en su gestión.

Para ello, el sistema de gestión se estructura en los siguientes elementos fundamentales:

7.2.1 Responsabilidad Social.

Las empresas turísticas deben operar bajo principios de ética, transparencia y cumplimiento normativo, asegurando que su actividad no contribuya a prácticas ilegales ni perjudique el patrimonio cultural y social. Para ello, deben colocar con autoridades en la prevención de delitos como la explotación sexual y el narcotráfico, proteger el patrimonio cultural evitando la comercialización ilegal de bienes arqueológicos, y cumplir con la normativa fiscal y legal vigente garantizando transparencia en sus operaciones.

7.2.3 Contratación y Condiciones laborales.

Es fundamental garantizar condiciones laborales dignas y alineadas con los principios de equidad e inclusión. Las empresas deben promover la contratación de ciudadanos panameños, asegurando al mismo tiempo igualdad de oportunidades en los procesos de selección, promoción y capacitación. Asimismo, deben implementar medidas de prevención del acoso laboral mediante protocolos internos y capacitación del personal.

7.2.4 Consumo Responsable y Ético.

El consumo responsable en el sector turístico implica tomar decisiones de compra alineadas con criterios de sostenibilidad y ética. Para ello, las empresas deben priorizar la adquisición de insumos locales siempre que haya opciones viables en términos de calidad y disponibilidad. Esta práctica contribuye al desarrollo económico local, reduce la huella ambiental y fortalece la sostenibilidad del destino turístico.

7.3 GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD.

La gestión de la sostenibilidad en el sector turístico implica la implementación de prácticas que minimicen el impacto ambiental, optimicen el uso de recursos naturales y contribuyan a la preservación del entorno. Para ello, las empresas sujetas a esta norma deben adoptar medidas que mejoren su desempeño en áreas clave como gestión ambiental, uso eficiente de agua y energía, gestión de residuos, prevención de la contaminación y conservación del patrimonio natural y cultural.

Los requisitos específicos aplicables a este proceso se detallan en los anexos, donde se establecen los criterios para garantizar que las empresas turísticas operen de manera sostenible.

Para ello, las empresas turísticas deberán tomar en consideración los siguientes elementos fundamentales:

7.3.1 Planificación y Gestión Ambiental.

Las empresas deben adoptar un enfoque estratégico en gestión ambiental. Para ello, deben capacitar a su personal en sostenibilidad y desarrollar un plan de gestión ambiental con medidas para reducir el consumo de agua, energía y combustibles, así como para minimizar residuos y fomentar el reciclaje. Además, estos planes deben incluir revisiones periódicas para evaluar y mejorar el desempeño ambiental. Con estas acciones, se busca que las empresas que cumplan con los estándares operen de manera más eficiente, reduzcan su impacto ambiental y contribuyan a la sostenibilidad del sector turístico.

7.3.2 Protección del Entorno Natural.

Los prestadores de servicio turísticos deben minimizar su impacto en los ecosistemas. Para ello, deben cumplir con las normativas sobre fauna silvestre, asegurando que no contribuyan al tráfico, cautiverio o uso inadecuado de especies en sus actividades, así como con las regulaciones sobre el uso de recursos marinos y caza, respetando periodos de veda y normativas ambientales. Asimismo, deben prevenir la introducción de especies invasoras en los hábitats naturales donde operan.

Además, deben establecer protocolos para reducir impactos ambientales, evitando la degradación del entorno natural en el que desarrollan sus actividades. En el caso de las empresas que operen en áreas protegidas, deben cumplir con las regulaciones sobre capacidad de carga y restricciones establecidas, garantizando la conservación de estos espacios.

7.3.3 Gestión del Agua.

El uso eficiente del agua es esencial en el turismo sostenible. Por ello, se exige a las empresas turísticas que conozcan las fuentes de abastecimiento de agua que utilizan, asegurando su uso responsable y sostenible. Deben medir y registrar su consumo de agua regularmente para identificar oportunidades de reducción y optimización.

Asimismo, estas empresas deben comunicar a clientes y empleados la importancia de reducir el consumo de agua, mediante señalización y campañas de sensibilización. Para minimizar el desperdicio, deben incorporar tecnologías de ahorro de agua, como grifos de bajo consumo, recolección de agua de lluvia y sistemas de reutilización. Finalmente, deben garantizar la disposición y tratamiento seguro de aguas servidas, cumpliendo con la normativa sanitaria y evitando la contaminación de fuentes hídricas.

7.3.4 Uso Eficiente de la Energía y Transporte.

Las empresas turísticas deben reducir su huella de carbono a través de medidas que disminuyan el consumo energético y fomenten el uso de energías renovables.

Para optimizar su consumo energético, deben medir y registrar su consumo de energía, identificando oportunidades de mejora en su eficiencia. También deben fomentar el ahorro energético entre empleados y clientes, mediante campañas informativas y señalización adecuada. Además, se debe priorizar el uso de equipos eléctricos de alta eficiencia energética, reduciendo el consumo innecesario. En este sentido, las empresas también deben aplicar criterios de diseño verde en la construcción y remodelación de sus edificaciones, favoreciendo la ventilación natural y el uso de materiales sostenibles. De igual modo, las empresas que operen con vehículos deben optimizar el uso de sus flotas, mediante una planificación eficiente que redunde en una reducción del consumo de combustible.

Para disminuir su dependencia de combustibles fósiles, deben incorporar fuentes de energía renovable, como paneles solares o sistemas de energía eólica. Asimismo, aquellas que requieran transporte en su operatividad deben fomentar la adopción de vehículos híbridos o eléctricos, contribuyendo a la sostenibilidad del destino.

7.3.5 Gestión de Desechos y Residuos.

Las empresas turísticas deben realizar una gestión responsable de residuos sólidos, implementando medidas para evitar la contaminación, minimizar la generación de residuos e impulsar el reciclaje.

Para evitar la contaminación, deben garantizar el almacenamiento y disposición adecuada de los desechos, evitando impactos negativos en el entorno y asegurando el cumplimiento de normativas ambientales.

Para minimizar la generación de residuos, deben mantener un registro de cantidad y origen de los residuos generados, permitiendo un control eficiente. Además, deben implementar estrategias de compra sostenible, priorizando productos con menor impacto ambiental, evitando plásticos de un solo uso y fomentando el uso de materiales reciclables o biodegradables.

Por último, las empresas deben fomentar el reciclaje, reúso y compostaje, promoviendo la participación de clientes y empleados en estas iniciativas para reducir la huella ambiental y contribuir a la economía circular.

7.3.6 Prevención de la Contaminación.

Las empresas deben evitar la contaminación en todas sus formas, minimizando su impacto en la salud y el medio ambiente. Para ello, deben eliminar el uso de productos tóxicos o dañinos, asegurando que los insumos utilizados sean seguros y sostenibles. También deben priorizar el uso de productos biodegradables y ecológicos, reduciendo la contaminación química y el impacto ambiental de sus operaciones. Es esencial, además, capacitar al personal en la manipulación y disposición segura de productos químicos, evitando riesgos ambientales y laborales. Asimismo, las empresas deben identificar y mitigar fuentes de contaminación lumínica, visual y sonora, minimizando el impacto negativo de sus operaciones en el entorno.

7.3.7 Puesta en Valor del Patrimonio Natural y Cultural.

Los prestadores de servicios turísticos deben promover la conservación y valorización del patrimonio natural y cultural en los destinos donde operan. Para ello, deben adoptar medidas que contribuyan a la protección y divulgación de la identidad local.

Las empresas deben suministrar información a los clientes sobre el patrimonio local, abarcando tanto aspectos culturales como naturales. Asimismo, deben integrar elementos culturales en sus actividades, incluyendo gastronomía, artesanía y expresiones artísticas, para fortalecer la identidad local y fomentar un turismo sostenible.

En sus instalaciones, deben aplicar principios de diseño sostenible, respetando la arquitectura y el entorno donde operen para favorecer la integración paisajística, ambiental y climática. Finalmente, en actividades que involucren comunidades indígenas o tradicionales, deben garantizar que las visitas sean respetuosas y cuenten con el consentimiento previo de las comunidades locales.

7.3.8 Inclusión y Accesibilidad.

El turismo debe ser accesible para todas las personas, independientemente de sus condiciones de movilidad. Para ello, las empresas turísticas deben garantizar que sus instalaciones cuenten con accesos adecuados para personas con discapacidad, incluyendo rampas, ascensores, baños accesibles y señalética adaptada que facilite su orientación.

Asimismo, debe diseñar experiencias turísticas accesibles, adaptando recorridos, información y apoyos logísticos en función de las necesidades de los visitantes con movilidad reducida. Esto implica proporcionar recursos como audioguías, materiales en formatos accesibles y opciones de transporte adaptado.

Fomentar la accesibilidad no solo amplía la oferta turística, sino que también promueve

la equidad y la diversidad en la experiencia del visitante, asegurando que todas las personas puedan disfrutar del turismo de manera plena y segura.

7.4 OPERACIÓN DEL SERVICIO.

Se establecen los requisitos para garantizar que todas las operaciones turísticas se realicen de manera eficaz, eficiente y sostenible, en concordancia con los principios de calidad y sostenibilidad definidos por las normas de referencia.

Este apartado de la norma tiene un alcance integral que permite su aplicación en distintos sectores turísticos, incluyendo alojamientos turísticos, sitios de alimentación, operadores turísticos, guías de turismo, transporte turístico marítimo y terrestre, así como grupos comunitarios que desarrollen actividades turísticas.

Los distintos sectores turísticos comparten una serie de requisitos comunes, los cuales han sido adaptados a la realidad operativa de cada uno. Sin embargo, cada sector también cuenta con requisitos específicos que responden a sus características particulares y necesidades concretas, los cuales deben ser considerados para garantizar su adecuado funcionamiento dentro del marco de calidad y sostenibilidad. El propósito de estos requisitos es asegurar que todas las actividades turísticas cumplan con criterios de excelencia en términos de calidad, promoviendo así un turismo responsable y competitivo a nivel nacional e internacional.

Los requisitos operativos comunes para la mayoría de los sectores turísticos involucrados incluyen, de manera general, los siguientes:

7.4.1 Gestión Operativa.

La gestión operativa en el sector turístico se refiere al conjunto de procesos que aseguran la eficiencia y calidad en la prestación de servicios básicos. Su correcta implementación permite optimizar recursos, minimizar errores y mejorar la satisfacción del cliente. Una gestión operativa bien estructurada contribuye al posicionamiento y competitividad de las empresas turísticas, garantizando un funcionamiento coordinado, transparente y predecible en la prestación de servicios.

Esta gestión abarca ámbitos esenciales como la gestión de reservas, la contratación de servicios y la facturación, que deben ejecutarse de manera eficiente y transparente. Para ello, las empresas turísticas sujetas a esta norma deben establecer procedimientos estandarizados en estos ámbitos, adaptados a su estructura, ya sea mediante formatos físicos o digitales.

Para lograr una correcta implementación de estos procedimientos, es imprescindible que las empresas informen y capaciten a su personal. Una formación adecuada garantiza que los empleados apliquen correctamente los protocolos, asegurando una operación fluida y alineada con los estándares de calidad establecidos en la presente norma.

7.4.2 Comunicación y Servicio al Cliente.

La comunicación y la atención al cliente son un pilar fundamental en calidad del servicio turístico, ya que determina la percepción y fidelización del visitante. Desde el primer contacto, es imprescindible ofrecer una experiencia personalizada, con información clara y accesible. Para lograrlo, las empresas turísticas deben establecer protocolos de cortesía y comunicación que orientes la interacción con los clientes en cada etapa del servicio.

Estos protocolos deben aplicarse de manera integral, abarcando desde la bienvenida y recepción hasta la despedida del cliente. Deben contemplar los distintos puntos de contacto donde la empresa interactúa con el visitante, así como la adecuada gestión de incidencias. Además, deben incluir normas sobre vestimenta e identificación del personal de cara al público para reforzar la imagen profesional y accesible del servicio. Los procedimientos de comunicación deben garantizar al cliente el acceso a

información clara en todos los canales, tantos escritos (físicos o digitales) como verbales. Asimismo, es importante que la comunicación esté adaptada a clientes de diversas nacionalidades, mediante el uso de atención multilingüe cuando sea necesario.

7.4.3 Orden y Limpieza.

El orden y la limpieza en los establecimientos turísticos desempeña un papel fundamental en la percepción del cliente y en la calidad del servicio, ya que influye directamente en la satisfacción del visitante y en su experiencia global. Un entorno limpio y ordenado genera confianza y refuerza la imagen profesional de la empresa turística.

Por ello, las empresas sujetas a esta norma deben establecer e implementar procesos que garanticen la limpieza e higiene de todas sus instalaciones y equipamientos. Esto incluye habitaciones, zonas comunes, cocinas, áreas de servicio y vehículos turísticos entre otros. Es esencial que estos procesos sean rigurosos y estandarizados, asegurando una ejecución eficaz y consistente en el tiempo.

7.4.4 Mantenimiento y Aspectos Físicos.

El mantenimiento adecuado de infraestructuras y equipos es un factor clave en la seguridad y comodidad de los turistas. Un entorno bien mantenido no solo garantiza una experiencia agradable, sino que también refuerza la imagen profesional de las empresas turísticas y contribuye a la calidad del servicio.

Por ello, las empresas sujetas a esta norma deben disponer de un sistema de mantenimiento estructurado, que incluya tanto mantenimiento preventivo como correctivo. El mantenimiento preventivo se enfoca en inspecciones y acciones periódicas para evitar fallos y prolongar la vida útil de las instalaciones. En cambio, el mantenimiento correctivo se realiza cuando ya ha ocurrido un desperfecto, con el objetivo de restaurar la funcionalidad de los espacios y equipos en el menor tiempo posible. Tanto en los procesos de mantenimiento preventivo como correctivo, se deben tomar medidas, siempre que sea posible, para no perturbar la experiencia de los clientes.

7.4.5 Servicios de Alimentación y Bebidas.

Garantizar la calidad y seguridad en la preparación y servicio de alimentos es fundamental en la industria turística. La correcta manipulación de insumos y la aplicación de normas sanitarias minimizan riesgos de intoxicación y garantizan la satisfacción del consumidor.

Por ello, se exige que las empresas turísticas que dispongan de servicios de alimentación y bebidas cumplan con estrictas normas de conservación y manipulación de alimentos, asegurando su inocuidad y evitando cualquier tipo de contaminación que pueda comprometer la salud de los clientes y del personal.

7.4.6 Aprovisionamiento y Almacenaje.

La gestión de compras desempeña un papel crucial en la calidad del servicio turístico, en especial en la trazabilidad de las mercancías. Un sistema de aprovisionamiento eficiente permite garantizar que los productos y servicios adquiridos cumplan con los estándares de calidad exigidos por los clientes y contribuyan a la experiencia turística. Por ello, las empresas sujetas a esta norma deben establecer sistemas de aprovisionamiento que aseguren la trazabilidad de las mercancías y la selección de proveedores que cumplan con criterios de calidad. Es fundamental verificar el cumplimiento de estos requisitos para garantizar la seguridad y satisfacción del cliente. Asimismo, los procesos de recepción de mercancías deben planificarse cuidadosamente para no afectar la experiencia de los clientes.

Además, el almacenaje es un factor clave para responder de manera eficiente a las necesidades operativas del servicio turístico. Las empresas deben contar con

procedimientos seguros y controlados para el almacenamiento de insumos, asegurando la correcta conservación de los productos y evitando pérdidas o deterioros o incluso evitando la ruptura de stock que podría afectar la disponibilidad de productos y, por ende, la experiencia del cliente.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Normas del Sistema Integrado Centroamericano de Calidad y Sostenibilidad (SICCS) <https://calidadcentroamerica.com/download-normas/>
2. Estándares de Sostenibilidad Turística de Panamá (EST).
3. Sistema de Certificación de la Calidad Turística en Panamá (SCCT).

9. ANEXOS.

A continuación, se muestra la lista de criterios evaluables en cada sector, así como las evidencias que hay que presentar para considerar que se cumple con cada uno de ellos.

Información relevante para su comprensión:

- En la columna “Condicionante”, se especifican los casos bajo los cuales este criterio no es evaluable (de existir).
- En la columna “carácter”, se indica si se trata de un criterio de obligatorio cumplimiento (O) o de cumplimiento complementario (C).

ANEXO A NORMATIVO

CRITERIOS DE EVALUACIÓN SECTORIALES: GUÍAS TURÍSTICOS

Módulo 1 – Sistema de Gestión de la Calidad y Sostenibilidad.

ID	CRITERIO EVALUABLE	CONDICIONANTE	CARÁCTER	EVIDENCIA
1.1	Estar legalmente constituida y registrada ante la Autoridad de Turismo de Panamá, así como cumplir con todas las normativas y regulaciones aplicables a su actividad, incluyendo licencias, permisos y requisitos operativos exigidos por la legislación vigente.	-	O	Registro legal de guía turístico.
1.2	Contar con una política de calidad definida y establecer objetivos medibles en satisfacción del cliente.	-	O	Documento oficial con la política de la calidad y los objetivos anuales sobre satisfacción del cliente, gestión ambiental y responsabilidad social.
1.3	Comunicar a las partes involucradas la política de calidad y los objetivos establecidos en satisfacción del cliente.	-	O	Registro de entrega o firma de recepción del documento por parte del personal.
1.4	Contar con un plan para cumplir los requisitos mínimos de calidad, definiendo controles y verificaciones. Este plan debe estar alineado con la estrategia de calidad y sostenibilidad del guía e incluir mecanismos para la identificación y mitigación de riesgos, asegurando su actualización periódica en función del desempeño y los cambios normativos.	-	O	Documento con la planificación de controles y verificaciones de las actividades.

<p>1.5</p>	<p>Mantener un sistema documental actualizado que incluya al menos los siguientes elementos: 1). Manual de Gestión de Calidad y Sostenibilidad: Documento que establezca los aspectos fundamentales del sistema, incluyendo como mínimo: La política de calidad y sostenibilidad; La estructura organizativa de la empresa; Procedimientos clave y estrategias de mejora continua. 2). Procedimientos e instrucciones clave de trabajo: Documentos que describan de manera clara qué actividades se realizan, quién es responsable de cada tarea y cómo deben ejecutarse. Estos procedimientos deben enfocarse en garantizar: la satisfacción del cliente, la gestión ambiental y la responsabilidad social. 3). Registros de Desempeño: Evidencias documentadas que demuestren la ejecución de las actividades descritas en la normativa aplicable y en los procedimientos establecidos, incluyendo medición de indicadores de calidad y sostenibilidad.</p>	<p>-</p>	<p>O</p>	<p>1. Manual de Calidad y Sostenibilidad. 2. Documento con definición de procedimientos que incluya como mínimo: qué actividades se realizan, responsables y cómo se realiza. 3. Evidencias documentales que demuestran la ejecución de la actividad.</p>
<p>1.6</p>	<p>Revisar el sistema de calidad al menos una vez al año para garantizar su eficacia y adecuación a los objetivos establecidos. Esta revisión debe basarse en el análisis de información clave sobre el desempeño actual del sistema y las oportunidades de mejora, considerando como mínimo: 1). Resultados de auditorías y autoevaluaciones. 2). Quejas y reclamos de clientes y proveedores. 3). Nivel de cumplimiento de los objetivos de calidad y sostenibilidad. 4). Desempeño de los procesos de prestación del servicio. 5). Evaluación de los resultados del plan de formación. 6). Disponibilidad y asignación de recursos. 7). Medición de la satisfacción del cliente. El resultado de la revisión debe ser documentado, incluir conclusiones generales y específicas, así como un análisis de riesgos y oportunidades, y contar con un plan de mejora con acciones correctivas y preventivas.</p>	<p>-</p>	<p>O</p>	<p>1. Informe de revisión del sistema de calidad. 2. Plan de acción con medidas correctivas. 3. Informe de seguimiento y evaluación de la eficacia de las acciones correctivas implementadas.</p>

<p>1.7</p>	<p>Tener definido e implantado un sistema de evaluación de la calidad por los clientes que incluya, al menos, una encuesta y que evalúe todos los servicios y prestaciones que percibe el cliente. La encuesta debe permitir la obtención de datos cuantitativos y cualitativos, ser de fácil acceso y garantizar la confidencialidad de los resultados.</p>	<p>-</p>	<p>O</p>	<p>Modelo de cuestionario, encuestas o guion de entrevistas. Informe de evaluación del servicio a los clientes en base a los documentos de evaluación realizados.</p>
<p>1.8</p>	<p>Implementar un sistema accesible para recibir y gestionar quejas y sugerencias de los clientes, asegurando su correcta documentación, análisis y respuesta en un tiempo razonable. Este sistema puede incluir herramientas como un libro de reclamaciones, un apartado de quejas y sugerencias en la web o cualquier otro medio accesible. Además, debe existir un procedimiento definido para: 1). Gestionar las quejas y sugerencias recibidas. 2). Determinar el área o unidad responsable de su análisis y respuesta. 3). Documentar el proceso de solución de la queja, garantizando el seguimiento adecuado y la implementación de mejoras cuando sea necesario.</p>	<p>-</p>	<p>O</p>	<p>1. Procedimiento de atención de quejas y sugerencia. 2. Informe con quejas recibidas y soluciones implementadas de forma anual.</p>
<p>1.9</p>	<p>Asegurar la formación necesaria para mantener un adecuado nivel de calidad en los servicios. Para ello, debe tener un plan de formación anual que garantice el desarrollo continuo de competencias como guía turístico. Este plan debe considerar: A. Capacitación en calidad, sostenibilidad y atención al cliente. B. Formación específica en normativas y buenas prácticas sectoriales.</p>	<p>-</p>	<p>O</p>	<p>1. Programas de formación. 2. Certificados de participación. 3. Evaluación del impacto de la formación en el desempeño profesional.</p>
<p>1.10</p>	<p>Asegurar que el material y los soportes utilizados en la promoción de los servicios sean precisos y reflejen la realidad de lo que se oferta, evitando información engañosa o que pueda generar expectativas incorrectas en los clientes.</p>	<p>-</p>	<p>O</p>	<p>Copia del material de promoción.</p>

1.11	Asegurar que los equipos, materiales, infraestructura y flotas de transportes utilizados en las actividades con clientes cumplen con el mantenimiento adecuado para garantizar su seguridad y funcionalidad.	-	O	1. reporte de inspección de los equipos, materiales, infraestructura y flotas de transportes utilizados por los clientes.
1.12	Contar con al menos un botiquín de primeros auxilios con la dotación mínima exigida por la normativa vigente, asegurando que todos los productos se encuentren dentro de su período de uso adecuado.	-	O	Comprobación de la existencia de al menos un botiquín.
1.13	Identificar factores potenciales de riesgo para clientes y contar con procedimientos establecidos para contingencias.	-	O	Procedimientos documentados para la respuesta a emergencias y evacuaciones, incluyendo funciones y responsabilidades del guía.
1.14	verificar que las instalaciones y/o vehículos y/o embarcaciones cuenten con los elementos necesarios para garantizar la seguridad de los visitantes, incluyendo extintores, chalecos salvavidas, cinturones de seguridad y otros equipos de seguridad aplicables.	-	O	Registro de inspección de los equipos de seguridad disponibles en las instalaciones y/o en los vehículos y/o en las embarcaciones.
1.15	Proveer orientación a los clientes con relación a la seguridad antes de cualquier excursión o actividad que implique riesgos potenciales.	-	O	Materiales informativos sobre seguridad para clientes (manuales, carteles, guías informativas o instrucciones verbales estructuradas).

Módulo 2 – Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa.

ID	CRITERIO EVALUABLE	CONDICIONANTE	CARÁCTER	EVIDENCIA
2.1	Priorizar la compra de insumos vinculados a las actividades de proveedores locales.	-	O	Facturas, recibos, listas o contratos que demuestran que los insumos son locales.
2.2	Establecer contacto regular con las autoridades competentes para recibir o proporcionar información sobre posibles situaciones de explotación sexual o narcotráfico, asegurando una colaboración efectiva en la prevención de estos delitos. Aunque no se hayan identificado casos, el guía debe contar con protocolos de actuación y evidencias de su compromiso en la materia.	-	O	1. Evidencia de que el guía ha solicitado información o ha participado en programas preventivos de las autoridades competentes. 2. Documentos que describan los protocolos internos de prevención y denuncia. 3. Evidencia de que el colaborador del guía (conductores, personal de museos y centro de visitantes, boteros o similares) ha sido informado sobre estos procedimientos.
2.3	Dentro de la política de calidad, incluir el compromiso del guía de evitar y denunciar cualquier comercialización de piezas de patrimonio arqueológico y cultural que no se ajuste a la legislación vigente. Además, contar con un procedimiento para actuar en caso de detectar comercio ilícito y mantener comunicación con las autoridades cuando sea necesario.	-	O	1. Evidencia de que el guía ha solicitado información o ha participado en programas preventivos de las autoridades competentes. 2. Documentos que describan los protocolos internos para evitar y denunciar la comercialización de piezas de patrimonio arqueológico y cultural. 3. Evidencia de que el colaborador del guía (conductores, personal de museos y centro de visitantes, boteros o similares) ha sido informado sobre estos procedimientos.
2.4	Cumplir con la normativa fiscal vigente, asegurando el adecuado registro ante las autoridades tributarias, el pago oportuno de impuestos y la presentación de las declaraciones fiscales requeridas, de acuerdo con la legislación aplicable a su actividad.	-	O	Documentación que acredite el cumplimiento de obligaciones fiscales y legales, como registros contables, comprobantes de pago de impuestos o certificaciones de cumplimiento.

<p>2.5</p>	<p>Contar con una política interna para prevenir el acoso laboral.</p>	<p>-</p>	<p>O</p>	<p>1. Documento de la política interna de prevención del acoso laboral, detallando principios, responsabilidades y procedimientos de actuación. 2. Evidencia de que el colaborador ha sido informado sobre estos procedimientos. 3. Evidencia de que el colaborador del guía (conductores, personal de museos y centro de visitantes, boteros o similares) ha sido informado sobre estos procedimientos.</p>
<p>2.6</p>	<p>Contar con un plan para cumplir los requisitos mínimos de calidad, definiendo controles y verificaciones.</p>	<p>-</p>	<p>O</p>	<p>Documento con la planificación de controles y verificaciones.</p>

BORRADOR

Módulo 3 – Gestión de la Sostenibilidad.

ID	CRITERIO EVALUABLE	CONDICIONANTE	CARÁCTER	EVIDENCIA
3.1	Contar con un plan de formación que incluye capacitación en gestión ambiental.	-	O	Registros de capacitaciones de los últimos tres años, incluyendo listas de asistencia para formaciones internas y certificados de cursos externos financiados por el guía u organizaciones.
3.2	Contar con un plan documentado de gestión ambiental con medidas para reducir consumos, minimizar desechos y gestionar reciclaje.	-	O	Documento del plan de gestión ambiental con acciones específicas para el mejor uso del agua, y disposición de los desechos.
3.3	Revisar trimestralmente los resultados de su gestión ambiental y utiliza los hallazgos para planificar mejoras.	-	O	Registros de implementación del plan en los últimos tres años, con evidencia de acciones realizadas y mejoras en consumos o gestión de residuos.
3.4	Cumplir la normativa sobre vida silvestre, terrestre y marina o declaración firmada de cumplimiento normativo y compromiso con la protección de la vida silvestre, terrestre y marina.	-	O	Declaración firmada de cumplimiento normativo y compromiso con la protección de la vida silvestre, terrestre y marina.
3.5	Contar con un protocolo de actuación para reducir el impacto ambiental de sus actividades en el medio natural.	-	O	1. Protocolo documentado con medidas para minimizar la alteración de los ecosistemas y garantizar la protección de especies silvestres. 2. Registro de implementación del protocolo en los últimos tres años, incluyendo auditorías o evidencias de acciones correctivas aplicadas.
3.6	Contar con un registro de las normativas de uso público aplicables del Sistema Nacional de Áreas Protegidas para las actividades desarrollados por los guías.	-	O	1. Registro actualizado de las normativas de uso público aplicables del Sistema Nacional de Áreas Protegidas para las actividades desarrollados por los guías. 2. Evidencia documental de su aplicación, como registros de cumplimiento, capacitaciones que reciba el guía sobre normativas o auditorías que verifiquen su implementación.

3.7	Mantener un contacto regular con las autoridades competentes para intercambiar información sobre fuentes de contaminación.	-	O	Registro documental de comunicaciones enviadas y recibidas de autoridades competentes (correos electrónicos, cartas, informes, actas de reuniones) de los últimos tres años.
3.8	Garantizar el almacenamiento y la disposición segura y adecuada para los desechos, incluso su retiro de las áreas protegidas, culturales, naturales o remotas.	-	O	Procedimiento documentado de gestión de desechos que incluya métodos de almacenamiento, transporte y disposición final.
3.9	No utilizar productos o materiales tóxicos para la salud del humano o del ambiente en sus operaciones diarias.	-	C	Listado documentado de los productos utilizados en las operaciones diarias, con certificación o declaración de que no contienen sustancias tóxicas.
3.10	Utilizar productos biodegradables, ambientalmente seguros y/u orgánicos (eco).	-	C	Registro de productos biodegradables utilizados de manera consistente (facturas, inventario, contratos).
3.11	Respetar las líneas y directrices establecidas en áreas protegidas y zonas con bienes culturales.	-	C	1. Documento que indique el conocimiento y compromiso del guía con las restricciones establecidas en las áreas protegidas y zonas con bienes culturales donde opera. 2. Registros mensuales de grupos de visitantes que llevan a áreas protegidas.
3.12	Garantizar que los principios de “No dejar huellas” sean comunicados a los clientes cuando se visitan áreas protegidas y naturales.	-	C	Documento que describa principios de “No dejar huellas”.
3.13	Suministrar a su clientela información sobre el patrimonio local natural y/o cultural, incluyendo a las comunidades locales e indígenas cuando corresponda.	-	O	Materiales de información (folletos, carteles, contenido digital, guías informativas) sobre el patrimonio natural y cultural local, con referencias a las comunidades locales e indígenas.
3.14	Visitar las comunidades indígenas y otras cuando se tiene consentimiento y condiciones de visita	-	O	Acuerdos de consentimiento con comunidades locales

<p>3.15</p>	<p>Cumplir con las normativas vigentes y/o aplicar buenas prácticas en la observación de vida marina y terrestre (cetáceos, tortugas, aves, mamíferos y otros animales silvestres) y en la realización de excursiones en áreas protegidas.</p>	<p>-</p>	<p>O</p>	<p>Documento que acredite el conocimiento y compromiso del guía con las normativas vigentes y buenas prácticas en la observación de vida silvestre y excursiones en la naturaleza.</p>
<p>3.16</p>	<p>Contribuir a la conservación del entorno y/o al desarrollo de proyectos socioculturales en el destino, proporcionando a sus clientes oportunidades para participar en estas iniciativas.</p>	<p>-</p>	<p>C</p>	<p>Materiales de comunicación (carteles, folletos, sitio web, información en tours) que informen a los clientes sobre oportunidades de donación o participación en proyectos de conservación y socioculturales en el destino. También se acepta evidencia de donaciones o colaboraciones del guía con ONG/comunidades locales para proyectos de conservación y desarrollo sociocultural en el destino.</p>
<p>3.17</p>	<p>Garantizar que, al menos, parte de las experiencias y recorridos ofrecidos sean accesibles para personas con discapacidad o movilidad reducida, adaptando la información y los desplazamientos según las necesidades del grupo.</p>	<p>-</p>	<p>C</p>	<p>Documento que describa los recorridos accesibles disponibles, incluyendo rutas adaptadas y apoyos logísticos básicos (ej. audioguías, materiales informativos en formatos accesibles).</p>

Módulo 4 – Operación del servicio de Guiado Turístico.

ID	CRITERIO EVALUABLE	CONDICIONANTE	CARÁCTER	EVIDENCIA
4.1	Contar con formación académica y/o certificados, créditos y/o carta de experiencia laboral, que lo acrediten como guía de turismo.	-	O	Copia del título académico, certificación, créditos o cartas de experiencia.
4.2	Garantizar la actualización y mejora continua de las competencias profesionales del guía turístico mediante la asistencia a un mínimo de 40 horas anuales de formación en áreas clave como: A. Tendencias del turismo y segmentación del mercado. B. Técnicas de interpretación del patrimonio. C. Manejo de grupos y atención a clientes. D. Comunicación eficaz y oratoria. E. Técnicas de animación turística. F. Turismo accesible e inclusivo. G. Técnicas de seguridad y de manejo de emergencias. H. Otros que sean relevantes a la función de guía.	-	O	Certificado de asistencia a los eventos formativos (indicando n.º de horas del mismo) en los últimos 12 meses.
4.3	Asegurar que los guías puedan comunicarse con los clientes en español y, como mínimo, en otro idioma adicional, garantizando una atención accesible a visitantes locales e internacionales. Niveles exigidos según la categoría del guía: A. Guía General, Guía Coordinador y Guía Especializado: Nivel avanzado (C1 o equivalente) en otro idioma extranjero. B. Guía Local o Guía de Sitio: Nivel intermedio (B1 o equivalente) en otro idioma extranjero.	-	C	1. Certificaciones, diplomas o pruebas de competencia en un idioma extranjero que demuestren que el personal ya posee el nivel requerido. 2. Para trabajadores cuyo idioma nativo no sea el idioma oficial del país, se podrá validar su competencia en el idioma extranjero sin necesidad de certificación. Sin embargo, deberán demostrar un nivel avanzado (C1 o equivalente) en español.

<p>4.4</p>	<p>Garantizar que los Guías Especializados en Turismo de Aventura y Naturaleza cuenten con los conocimientos y destrezas necesarios para gestionar situaciones de emergencia, incluyendo el manejo de personas extraviadas, rescates, evacuaciones, salvamento y supervivencia en entornos agrestes o de difícil acceso. Para ello, el guía debe demostrar formación y/o experiencia en: A. Protocolos de búsqueda y rescate en entornos naturales. B. Técnicas de evacuación y primeros auxilios en zonas remotas. C. Manejo de equipos de seguridad y rescate, según la especialidad del guía. D. Protocolos de comunicación y coordinación con equipos de emergencia. E. Principios de supervivencia en la naturaleza, incluyendo orientación y gestión de recursos básicos en situaciones críticas.</p>	<p>Este indicador solo aplica a Guías Especializados en Turismo de Aventura y Naturaleza</p>	<p>O</p>	<p>Certificado de asistencia a eventos formativos públicos o privados en manejo de emergencias en entornos agrestes, rescate, evacuaciones o salvamento (ej. cursos de primeros auxilios en zonas remotas, WFR – Wilderness First Responder, WAFA (Wilderness Advanced First Aid), Cruz Roja, Bomberos, entidades de rescate, entre otros) o, en su defecto, comprobación por escrito de experiencia mínima de dos años como Guía Especializado en Turismo de Aventura y Naturaleza, mediante alguno de los siguientes medios: certificados de empleo emitidos por operadores turísticos o entidades reconocidas del sector y/o carta de recomendación firmada por un empleador o entidad competente que valide su desempeño en el área.</p>
<p>4.5</p>	<p>Garantizar que los Guías Especializados en Turismo de Aventura y Naturaleza cuenten con conocimientos y destrezas en el manejo de equipos especializados y la aplicación de metodologías para minimizar riesgos de lesiones tanto en los turistas como en el propio guía. Para ello, el guía debe demostrar formación y/o experiencia en: A. Uso y mantenimiento de equipos de seguridad específicos para la actividad que guían (arneses, cuerdas, cascos, mosquetones, dispositivos de flotación, entre otros). B. Aplicación de protocolos de seguridad preventiva antes, durante y después de la actividad. C. Métodos para minimizar el impacto de accidentes, asegurando una respuesta rápida y efectiva en caso de incidentes menores. D. Implementación de evaluaciones de riesgo previas a cada actividad, verificando condiciones ambientales y del equipo.</p>	<p>Este indicador solo aplica a Guías Especializados en Turismo de Aventura y Naturaleza.</p>	<p>O</p>	<p>Certificación de formación público o privado en uso de equipos especializados para turismo de aventura (escalada, rafting, espeleología, etc.), primeros auxilios en ambientes agrestes o gestión de riesgos en actividades al aire libre o, en su defecto, comprobación por escrito de experiencia mínima de dos años como Guía Especializado en Turismo de Aventura y Naturaleza, mediante alguno de los siguientes medios: Certificados de empleo emitidos por operadores turísticos o entidades reconocidas del sector y/o carta de recomendación firmada por un empleador o entidad competente que valide su desempeño en el área.</p>

<p>4.6</p>	<p>Garantizar que los guías turísticos cuenten con experiencia laboral previa en su categoría y ámbito de especialización dentro de la República de Panamá, asegurando un conocimiento práctico y actualizado del destino o actividad que ofrecen. Para ello, debe demostrar la siguiente experiencia mínima, según corresponda a su categoría: A. Guía General: Experiencia mínima de 1 año ejerciendo como guía en la República de Panamá. B. Guía Local o Guía de Sitio: Experiencia mínima de 1 año ejerciendo como guía en la República de Panamá, dentro de la zona o región en la que se certifique. C. Guía Coordinador: Experiencia mínima de 1 año guiando específicamente en el sitio para el que solicita la certificación. D. Guía Especializado: Experiencia mínima de 1 año guiando en la especialidad para la que solicita certificación.</p>	<p>-</p>	<p>C</p>	<p>1. Certificados de empleo emitidos por operadores turísticos, asociaciones o empresas en las que haya trabajado, con detalle del período trabajado y funciones desempeñadas. 2. Cartas de recomendación de empleadores o entidades oficiales que respalden la experiencia en la categoría correspondiente. 3. En caso de guías independientes (freelance), documentación que evidencie la prestación de servicios (facturas emitidas, contratos de servicios, u otros documentos válidos).</p>
<p>4.7</p>	<p>Disponer de un sistema documentado para la planificación y gestión de las actividades estándar ofrecidas por los guías turísticos, asegurando que la información clave de cada actividad sea clara, accesible y detallada para su correcta ejecución y comercialización. Para ello, el guía debe elaborar y mantener actualizada una ficha de actividad que incluya, como mínimo: A. Datos generales: Nombre de la actividad y descripción detallada. B. Equipamiento y materiales: i) Materiales y equipamientos incluidos en la actividad; ii) Materiales y equipamientos que el cliente debe aportar. C. Condiciones de participación: i) Nivel de dificultad; ii) Público objetivo; iii) Aforo mínimo y máximo; iv) Limitaciones o restricciones para la realización de la actividad; v) Capacidades físicas o técnicas necesarias por parte de los clientes. D. Detalles operativos: i) Duración estimada; ii)</p>	<p>-</p>	<p>C</p>	<p>Fichas de las diversas actividades ofrecidas por el guía.</p>

	Recomendaciones para los participantes.			
4.8	<p>Disponer de un procedimiento documentado para la planificación de servicios personalizados, asegurando que se analicen los requerimientos específicos de cada cliente y las condiciones externas que puedan afectar la prestación del servicio.</p> <p>El procedimiento deberá incluir, como mínimo:</p> <p>A. Análisis del servicio solicitado, considerando: i). Número de personas, edad y nacionalidad; ii). Horario del servicio e itinerario adaptado; iii). Recursos materiales y equipos necesarios.</p> <p>B. Evaluación de factores externos que puedan afectar la experiencia, tales como: i). Acontecimientos locales que puedan modificar el itinerario; ii). Estado de conservación del entorno o los atractivos visitados.</p> <p>C). Condiciones de accesibilidad y seguridad del lugar.</p>	-	C	<ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento documentado que establezca los pasos para la planificación de servicios personalizados. 2. Registro de planificación de un servicio personalizado, donde se compruebe la aplicación del procedimiento. 3. Registro de comunicación con el cliente o empresa contratante, verificando que la información del servicio ha sido analizada y considerada en la planificación.
4.9	<p>Disponer de un procedimiento documentado para la revisión previa de los equipos y materiales especializados antes de cada servicio, garantizando su correcto estado de funcionamiento y seguridad. Se deberá identificar y retirar de uso aquellos que no cumplan con los estándares requeridos, evitando riesgos para los clientes y el guía.</p> <p>El procedimiento deberá incluir, como mínimo:</p> <p>A. Inspección visual y funcional de los equipos y materiales antes de cada servicio.</p> <p>B. Criterios para identificar y separar equipos no conformes, incluyendo la obligación de registrar cualquier incidencia detectada.</p> <p>C. Plan de mantenimiento preventivo con revisiones periódicas según normativas aplicables o recomendaciones del fabricante, así como limpieza regular de los equipos con productos adecuados</p> <p>D. Sistema de trazabilidad y registro de inspecciones y mantenimiento de los equipos utilizados.</p>	<p>Este indicador solo aplica a Guías Especializados en Turismo de Aventura y Naturaleza.</p>	O	<ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento documentado de revisión y mantenimiento de equipos, con detalles sobre los pasos de inspección, criterios de evaluación y medidas en caso de no conformidad. 2. Registros de revisión y mantenimiento de los equipos de los últimos 6 meses, incluyendo fechas, resultados de inspección y acciones correctivas realizadas.

<p>4.10</p>	<p>Garantizar que el cliente recibe con suficiente antelación toda la información necesaria para la correcta planificación y disfrute de la visita o actividad recreativa. Se deberá asegurar la comunicación clara y accesible de los requisitos logísticos, materiales y administrativos, así como de las condiciones de la reserva. La información proporcionada deberá incluir, como mínimo: A. Aspectos logísticos: Horario, punto de encuentro, duración, itinerario, medios de transporte (si aplica), condiciones climáticas previstas. B. Requisitos para el cliente: Vestimenta y calzado adecuado, equipamiento necesario (propio o proporcionado por la empresa), condiciones físicas o habilidades requeridas. C. Información cultural y normativa: Costumbres del lugar, normas de comportamiento, requisitos legales (documentos necesarios, permisos, restricciones). D. Condiciones de la reserva y cancelación: Penalizaciones, gastos de anulación, plazos de cancelación, seguros incluidos y opciones de reembolso o modificación.</p>	<p>Este indicador aplica al guía y a la empresa contratante</p>	<p>O</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Material informativo/documento pre-actividad (impreso o digital), donde se incluyan todos los elementos requeridos. Puede ser un folleto, correo de confirmación, página web con información accesible o documento entregado al cliente antes de la actividad. 2. Registro de comunicaciones enviadas a los clientes con la información previa a la actividad (confirmaciones de reserva con detalles logísticos y administrativos) de los últimos 3 meses.
--------------------	--	---	----------	---

<p>4.11</p>	<p>Garantizar que, previo a la realización de cualquier actividad turística, el cliente exprese su consentimiento informado, aceptando la normativa de seguridad aplicable y declarando conocer los riesgos inherentes a la actividad. Para ello, se deber contar con un documento estándar de consentimiento informado o incluir una cláusula específica dentro del contrato de prestación del servicio, asegurando que se contemplen los siguientes elementos mínimos: A. Descripción de la actividad: Naturaleza de la actividad, nivel de exigencia física, condiciones ambientales, duración y equipamiento requerido. B. Normativa de seguridad aplicable: Reglas a seguir, uso obligatorio de equipamiento, medidas de prevención y protocolos de emergencia. C. Declaración de riesgos: Explicación de los riesgos potenciales asociados a la actividad y medidas adoptadas para minimizarlos. D. Consentimiento del cliente: Aceptación voluntaria de las condiciones de la actividad mediante firma en un documento independiente o en una cláusula específica del contrato de servicio. En caso de menores de edad, se requerirá la firma del tutor legal. E. Cláusula de exoneración de responsabilidad (si es legalmente válida en el país donde opera la empresa).</p>	<p>Este indicador aplica al guía y a la empresa contratante.</p>	<p>O</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Documento de consentimiento informado firmado por los clientes antes del inicio de la actividad, ya sea como un documento independiente o dentro del contrato de servicio. 2. Modelo estándar del documento de consentimiento informado o cláusula contractual, asegurando que cumple con todos los elementos requeridos. 3. Registro de formación o comunicación interna, evidenciando que el personal conoce el protocolo para la obtención del consentimiento informado y su correcta aplicación.
-------------	--	--	----------	---

<p>4.12</p>	<p>Garantizar que la atención al turista y el manejo del grupo se realicen de manera profesional y uniforme, estableciendo un procedimiento documentado que incluya pautas claras de actuación. El procedimiento debe contemplar, como mínimo: A. Fórmulas de cortesía y hospitalidad, desde el primer contacto hasta la despedida del cliente. B. Procedimiento de bienvenida y recepción del turista o grupo, con instrucciones sobre presentación, identificación del guía y primeras indicaciones del servicio. C. Manejo del grupo y desarrollo de la experiencia, incluyendo: i). Control y coordinación del grupo durante la actividad. ii). Estrategias de comunicación efectiva. iii). Atención a preguntas y necesidades individuales. iv). Procedimientos para gestionar cambios en el itinerario o ajustes por imprevistos. D. Provisión de información y orientación, asegurando que el turista reciba detalles relevantes sobre la actividad, seguridad y normas de conducta. E. Protocolo de despedida y cierre de la experiencia, reforzando la satisfacción del cliente y fomentando recomendaciones o retroalimentación.</p>	<p>Este indicador aplica al guía y a la empresa contratante.</p>	<p>O</p>	<p>1. Procedimiento documentado de atención al turista y manejo del grupo, asegurando que incluya las pautas mencionadas. 2. Registro de formación o comunicación interna, evidenciando que los guías han sido informados sobre el protocolo y su aplicación en el día a día.</p>
<p>4.13</p>	<p>Disponer de un código de vestimenta y aseo personal para el guía que tienen contacto directo con los clientes, asegurando una presentación adecuada y profesional. Además, debe portar su carné de guía que permita su fácil reconocimiento.</p>	<p>-</p>	<p>O</p>	<p>1. Código de vestimenta, aseo e identificación del personal de cara al público. 2. Presentación del carné de guía y/o uniformes cuando corresponda.</p>

<p>4.14</p>	<p>Garantizar que los guías turísticos cuenten con un procedimiento documentado que establezca las acciones a seguir ante contingencias e imprevistos durante la prestación del servicio, minimizando el impacto en la experiencia del cliente y asegurando una respuesta rápida y eficiente ante situaciones adversas.</p> <p>El procedimiento debe contemplar, como mínimo:</p> <p>A. Gestión de imprevistos operativos: i). Cambios en el itinerario debido a condiciones climáticas, retrasos en transportes o cierre de accesos. ii). Cancelaciones o interrupciones del servicio por razones de fuerza mayor.</p> <p>B. Atención a situaciones de conflicto y quejas: i). Proceso de recepción y manejo de reclamaciones o desacuerdos con los clientes. ii). Estrategias de mediación y resolución de conflictos con turistas o proveedores.</p> <p>C. Respuesta ante emergencias y accidentes: i). Procedimientos en caso de accidente de un turista o guía durante la actividad. ii). Coordinación con servicios de emergencia y asistencia médica.</p> <p>D. Prevención y respuesta ante incidentes de seguridad: i). Actuación ante robos, extravío de objetos personales o documentos del turista. ii). Procedimiento en caso de amenazas a la seguridad del grupo (robos, agresiones, situaciones de riesgo).</p> <p>E. Acciones de comunicación y coordinación: i). Contacto con las autoridades locales y organismos de seguridad cuando sea necesario. ii). Notificación a la empresa operadora o responsable del servicio en caso de incidencias graves. iii). Procedimiento para informar al turista sobre las acciones a seguir en cada caso.</p>	<p>-</p>	<p>O</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento documentado de actuación ante contingencias, que describa las acciones a seguir en cada uno de los casos contemplados. 2. Registro de formación o comunicación interna, evidenciando que los guías han sido capacitados para aplicar el procedimiento.
-------------	--	----------	----------	--

4.15	Disponer de un sistema de registro documentado (bitácora, agenda u otro medio) donde se refleje el desempeño de cada servicio ejecutado, incluyendo incidencias, quejas recibidas y las soluciones adoptadas o, en su defecto, cualquier situación no resuelta satisfactoriamente. El sistema deberá garantizar la trazabilidad de la información y la posibilidad de revisión para la mejora continua del servicio.		O	<ol style="list-style-type: none">1. Registro documentado (bitácora, agenda física o digital, u otro sistema de control) que incluya detalles del servicio, incidencias y quejas registradas.2. Registros de seguimiento de las incidencias y quejas, con evidencia de las soluciones adoptadas o medidas tomadas.
-------------	---	--	---	---

BORRADO