

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

**NORMA TÉCNICA
DGNTI XXX-XX**

Calidad y Sostenibilidad Turística

Sector: Operadores de turismo

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 **operadores de turismo**.

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 operadores turísticos receptivos o especializados.

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 orienten 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.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Normas del Sistema Integrado Centroamericano de Calidad y Sostenibilidad (SICCS) <https://calidadcentroamerica.com/descarga-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: OPERADORES TURÍSTICOS

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

ID	CRITERIO EVALUABLE	CONDICIONANTE	CARÁCTER	EVIDENCIA
1.1	Contar con los requisitos de operación y laboral, asegurando su implementación y comunicación al personal y proveedores.	-	O	Documento con listado de los requisitos de operación y laboral aplicables.
1.2	Estar legalmente constituida y registrada ante las autoridades correspondientes, 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	Registros legales de la empresa.
1.3	Contar con una política de calidad definida y establecer objetivos medibles para la satisfacción del cliente.	-	O	Documento oficial con la política de calidad y los objetivos anuales sobre satisfacción del cliente, gestión ambiental y responsabilidad social.
1.4	Comunicar al personal la política de calidad y los objetivos establecidos para la satisfacción del cliente.	-	O	Registro de entrega o firma de recepción del documento por parte del personal.
1.5	Contar con un plan para cumplir los requisitos mínimos de calidad, definiendo controles, verificaciones y responsables de cada actividad. Este plan debe estar alineado con la estrategia de calidad y sostenibilidad de la empresa 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, detallando los responsables de cada tarea.

<p>1.6</p>	<p>Mantener un sistema documental actualizado que incluya al menos los siguientes elementos:</p> <p>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.</p> <p>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; La responsabilidad social corporativa.</p> <p>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>1.7</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:</p> <p>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.</p> <p>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>1.8</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>1. Modelo de cuestionario, encuestas o guión de entrevistas. 2. Informe de evaluación del servicio a los clientes en base a los documentos.</p>
<p>1.9</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 sugerencias. 2. Informe con quejas recibidas y soluciones implementadas de forma anual.</p>
<p>1.10</p>	<p>Nombrar a una persona responsable de calidad, encargada de velar por el cumplimiento de las actividades de gestión de la calidad. Dentro de sus funciones se incluyen: 1). Asegurar que el sistema de gestión de calidad cumple con los requisitos de la norma aplicable. 2). Informar a la Dirección sobre el desempeño del sistema, incluyendo oportunidades de mejora. 3). Supervisar la implementación de acciones correctivas y preventivas derivadas de auditorías y revisiones. Sus labores deben estar definidas y documentadas en la estructura organizativa.</p>	<p>-</p>	<p>O</p>	<p>Nombramiento del responsable de gestión de la calidad.</p>
<p>1.11</p>	<p>Contar con un documento que refleje la relación de puestos de trabajo, la organización interna, la descripción de funciones, responsabilidades, requisitos y objetivos de cada puesto, con especial énfasis en aquellos relacionados con la gestión de la calidad y la sostenibilidad.</p>	<p>-</p>	<p>O</p>	<p>Documento con la Relación de Puestos de Trabajo (RPT).</p>

1.12	Cumplir con la legislación vigente en materia de cualificación o acreditación de los empleados para los servicios o trabajos que, por sus características o normativa nacional, requieran certificaciones específicas. Además, se debe contar con un mecanismo de verificación periódica del cumplimiento de estas acreditaciones.	-	O	Listado de la legislación vigente en materia de cualificación o acreditación de puestos de trabajo especiales.
1.13	Cumplir con la legislación laboral vigente en materia de salario mínimo, asegurando que todos los empleados reciban una remuneración acorde con la normativa aplicable.	-	O	1. Listado de la legislación vigente en materia de salario mínimo. 2. Contratos de trabajo del personal.
1.14	Impartir a los trabajadores la formación necesaria para mantener un adecuado nivel de calidad en los servicios. Para ello, debe existir un plan de formación anual que garantice el desarrollo continuo de competencias del personal. Este plan debe considerar: A. Capacitación en calidad, sostenibilidad y atención al cliente. B. Formación específica en normativas y buenas prácticas sectoriales. C. Evaluación del impacto de la formación en el desempeño del personal. D. Registro documentado de las capacitaciones impartidas.	-	O	1. Programas de formación. 2. Certificados de participación.
1.15	Contar con un sistema documentado para la evaluación de proveedores, asegurando que cumplan con los estándares de calidad, sostenibilidad y requisitos normativos. Además, mantener un listado actualizado de proveedores autorizados.	-	O	Listado de proveedores autorizados.
1.16	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.	-	O	Material de promoción.
1.17	Asegurar que los equipos y materiales utilizados en las actividades con clientes cumplen con la legislación vigente, cuentan con las homologaciones requeridas y reciben mantenimiento adecuado para garantizar su seguridad y funcionalidad.	-	O	1. Inventario de equipamiento. 2. Plan de mantenimiento.

1.18	Contar con pólizas de seguro vigentes que cubran tanto la responsabilidad civil ante clientes en caso de accidente durante la prestación del servicio, como los riesgos asociados a la operación. Estas pólizas deben incluir cobertura para instalaciones, vehículos, actividades y/o embarcaciones, asegurando la responsabilidad frente a terceros.	-	O	Copia de las pólizas de seguro vigentes que cubran la responsabilidad civil de los clientes y los riesgos operativos de la empresa.
1.19	Realizar las inspecciones obligatorias en infraestructuras, equipos, flotas y materiales conforme a la normativa vigente y conservar los registros de inspección.	-	O	1. Listado de normativa vigente en materia de infraestructura, equipos, flota y materiales relacionados con la actividad que desarrolla. 2. Documentación que acredita que se ha realizado las inspecciones.
1.20	Contar con insumos 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 insumos de primeros auxilios.
1.21	Contar con, al menos, una persona certificada en primeros auxilios.	-	O	Certificados vigentes de capacitación en primeros auxilios.
1.22	Identificar factores potenciales de riesgo para empleados y clientes y contar con procedimientos establecidos para contingencias.	-	O	Procedimientos documentados para la respuesta a emergencias y evacuaciones, incluyendo funciones y responsabilidades del personal.
1.23	Dotar a las instalaciones y/o vehículos y/o embarcaciones con los elementos necesarios para garantizar la seguridad de los visitantes, incluyendo extintores, chalecos salvavidas, cinturones de seguridad y otros equipos de seguridad aplicables según la normativa vigente.	Este indicador aplica para empresas que presten servicios que requieran estos equipos.	C	Registro documentado de los equipos de seguridad disponibles en las instalaciones y/o en los vehículos y/o en las embarcaciones.
1.24	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 al menos el 25% de los insumos son locales.
2.2	Priorizar la contratación de ciudadanos panameños.	-	O	Listado de empleados con identificación de su nacionalidad y registros de contratación que demuestren la preferencia por ciudadanos panameños.
2.3	Garantizar igualdad de oportunidades y diversidad en la contratación y cumplir con la legislación vigente en materia laboral, específicamente en las condiciones salariales y edades mínimas laborales.	-	O	Política de la empresa en temas de contratación.
2.4	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, la empresa debe contar con protocolos de actuación y evidencias de su compromiso en la materia.	-	O	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evidencia de que la empresa 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 personal ha sido informado sobre estos procedimientos.
2.5	Dentro de la política de calidad, incluir el compromiso de la empresa 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evidencia de que la empresa 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 personal ha sido informado sobre estos procedimientos.

<p>2.6</p>	<p>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.</p>	<p>-</p>	<p>O</p>	<p>Documentación que acredite el cumplimiento de obligaciones fiscales y legales, como registros contables, comprobantes de pago de impuestos o certificaciones de cumplimiento.</p>
<p>2.7</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 personal ha sido informado sobre estos procedimientos.</p>
<p>2.8</p>	<p>Comunicar al personal la política de calidad y los objetivos establecidos en satisfacción del cliente, gestión ambiental y responsabilidad social.</p>	<p>-</p>	<p>O</p>	<p>Registro de entrega o firma de recepción del documento por parte del personal.</p>
<p>2.9</p>	<p>Contar con un plan para cumplir los requisitos mínimos de calidad, definiendo controles, verificaciones y responsables de cada actividad.</p>	<p>-</p>	<p>O</p>	<p>Documento con la planificación de controles y verificaciones, detallando los responsables de cada tarea.</p>

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 la empresa.
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 reducir agua, energía, combustibles, productos nocivos y desechos.
3.3	Revisar anualmente los resultados de su gestión ambiental y utilizar 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.
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 internas 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 desarrolladas por la empresa.	-	O	1. Registro actualizado de los reglamentos de uso público del SINAP donde la empresa desarrolla sus actividades. 2. Evidencia documental de su aplicación, como registros de cumplimiento, permisos de operación, capacitaciones al personal sobre normativas o auditorías internas 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 con autoridades competentes (correos electrónicos, cartas, informes, actas de reuniones) de los últimos tres años.

3.8	Asegurar que las fuentes que abastecen el suministro principal de agua en las instalaciones de la actividad turística sean potables.	-	C	Documentación que enumere las fuentes de agua utilizadas, indicando si son potables y en caso contrario indicando métodos alternativos para suplir de agua a los clientes.
3.9	Medir y registrar la cantidad de agua usada en las operaciones del servicio turístico.	-	O	Los registros o facturas de servicios de suministro de agua usadas en las operaciones del servicio turístico.
3.10	Comunicar a los clientes y empleados la importancia de reducir el consumo de agua.	-	O	Materiales de señalización y comunicación sobre ahorro de agua.
3.11	Incorporar el uso de tecnologías o técnicas para ahorrar el consumo de agua.	-	C	Dispositivos de ahorro de agua instalados o equipos / prácticas de reutilización (ejemplos: recolección de agua de lluvia, reutilización de aguas grises para jardinería, electrodomésticos eficientes de agua, etc.).
3.12	Asegurar la disposición adecuada para el tratamiento de las aguas servidas de uso potable en el manejo de la operación turística.	-	C	Permiso de Operación Sanitaria vigente emitido por la autoridad competente.
3.13	Identificar, medir y registrar las fuentes y cantidades de energía consumida en sus instalaciones fijas, excluyendo el consumo energético de vehículos.	Este indicador solo aplica a empresas que cuenten con instalaciones fijas (oficinas, talleres, centros operativos u otras dependencias).	C	Registro documentado del consumo energético en instalaciones fijas, con facturas de servicios o mediciones periódicas de energía utilizada, desglosado por los tipos / fuentes de energía utilizados.
3.14	Informar a los clientes y empleados sobre la importancia de ahorrar energía eléctrica.	-	O	Materiales de señalización y comunicación sobre ahorro de energía eléctrica.
3.15	Exhortar a los clientes y empleados a apagar todos los elementos electrónicos cuando no se usan.	-	C	Materiales de comunicación (carteles, folletos, correos internos, etc.) que incentiven a clientes y empleados a apagar dispositivos electrónicos cuando no estén en uso.
3.16	Incorporar fuentes de energía renovable en sus instalaciones fijas.	Este indicador solo aplica a empresas que cuenten con instalaciones fijas (oficinas, talleres, centros operativos u otras dependencias).	C	Registro de las fuentes de energía renovable instaladas (solar, eólica, biomasa, entre otras).

<p>3.17</p>	<p>Emplear técnicas de diseño verde en la arquitectura y construcción de sus instalaciones fijas (ejemplo: ventilación natural, iluminación solar, uso de materiales sostenibles).</p>	<p>Este indicador solo aplica a empresas que cuenten con instalaciones fijas (oficinas, talleres, centros operativos u otras dependencias).</p>	<p>C</p>	<p>Documento que describe las técnicas de diseño verde implementadas en las instalaciones (ejemplo: ventilación natural, iluminación eficiente, uso de materiales sostenibles).</p>
<p>3.18</p>	<p>Utilizar equipos de eficiencia energética (dispositivos y equipos eléctricos utilizados en la operación, como: electrodomésticos, sistemas de climatización, iluminación LED y maquinaria) en sus instalaciones fijas.</p>	<p>Este indicador solo aplica a empresas que cuenten con instalaciones fijas (oficinas, talleres, centros operativos u otras dependencias).</p>	<p>C</p>	<p>Inventario de equipos eléctricos con certificación de eficiencia energética.</p>
<p>3.19</p>	<p>Utilizar al menos un vehículo híbrido o eléctrico en sus operaciones.</p>	<p>Este indicador solo aplica a empresas que cuenten con al menos un vehículo destinado a las operaciones del servicio.</p>	<p>C</p>	<p>Inventario de vehículos eficientes (híbridos y/o eléctricos).</p>
<p>3.20</p>	<p>Implementar medidas para optimizar el uso de sus vehículos y reducir el consumo de combustible.</p>	<p>Este indicador solo aplica a empresas que cuenten con al menos un vehículo destinado a las operaciones del servicio.</p>	<p>C</p>	<p>Plan documentado con medidas implementadas de optimización del uso de vehículos como mantenimiento regular, planificación de rutas eficientes o formación en conducción eficiente.</p>
<p>3.21</p>	<p>Registrar el consumo de combustible utilizado por sus vehículos en sus operaciones.</p>	<p>Este indicador solo aplica a empresas que cuenten con al menos un vehículo destinado a las operaciones del servicio.</p>	<p>C</p>	<p>Registro documentado del consumo de combustible, con facturas de compra o registros internos de abastecimiento.</p>
<p>3.22</p>	<p>Garantizar el almacenamiento y la disposición segura y adecuada para los desechos, incluso su retiro de las áreas protegidas, culturales, naturales o remotas.</p>	<p>-</p>	<p>O</p>	<p>Procedimiento documentado de gestión de desechos que incluya métodos de almacenamiento, transporte y disposición final.</p>

3.23	Mantener un registro de la cantidad y origen de desechos sólidos producidos por sus operaciones y actividades.	-	C	Registro documentado de los desechos sólidos generados, especificando su cantidad y origen.
3.24	Contribuir con las iniciativas de reciclaje, reúso o compostaje disponibles y fomentar la participación de la clientela en estos esfuerzos.	-	C	1. Certificación de participación en programas públicos o privados de reciclaje, reutilización y compostaje, o implementación de compostaje in situ. 2. Puesta a disposición de los clientes de recipientes diferenciados para que participen en reciclaje y compostaje.
3.25	Disminuir la generación de desechos sólidos al establecer una estrategia de compra enfocada en la disminución del consumo. Esta estrategia debe incluir, como mínimo, dos (2) de las siguientes acciones: a). Evitar plásticos de un solo uso en mantelería y cubertería. b). Comprar productos hechos de materiales reciclados, reutilizados o biodegradables. c). Proporcionar copas o botellas reutilizables y gratuitas para reducir el uso de botellas de plástico desechables. d). Comprar al por mayor para reducir los residuos de embalajes y envíos.	-	C	1. Documento que describe la estrategia de compra sostenible, incluyendo criterios para la selección de productos con menor impacto en la generación de residuos. 2. Análisis de reducción de desechos gracias a la implementación de la política de compra.
3.26	Utilizar productos o materiales aptos para la salud humana o del ambiente en sus operaciones diarias.	-	O	Listado documentado de los productos utilizados en las operaciones diarias, con certificación o declaración de que no contienen sustancias tóxicas.
3.27	Utilizar productos biodegradables, ambientalmente seguros y/o orgánicos (eco).	-	C	1. Registro de productos biodegradables utilizados de manera consistente (facturas, inventario, contratos). 2. Hoja de seguridad de los productos.
3.28	Identificar las fuentes potenciales de contaminación lumínica, visual, acústica y establecer acciones correctivas.	-	C	1. Documento que identifica las fuentes de contaminación lumínica, visual y acústica en la empresa, junto con medidas correctivas propuestas. 2. Reportes de acciones correctivas implementadas.

<p>3.29</p>	<p>Realizar un Estudio de Impacto Ambiental cuando se realicen obras en sus instalaciones o áreas de operación, conforme al marco legal nacional.</p>	<p>Este indicador solo aplica cuando la empresa haya realizado obras dentro de sus instalaciones o áreas de operación y las características de las mismas requieran de un Estudio de Impacto Ambiental.</p>	<p>C</p>	<p>Resolución de aprobación del Estudio de Impacto Ambiental o documentación que confirme exención.</p>
<p>3.30</p>	<p>Respetar las líneas y directrices establecidas en áreas protegidas y zonas con bienes culturales, asegurando el cumplimiento de la capacidad de carga y las restricciones establecidas.</p>	<p>Este indicador solo aplica a empresas cuyas actividades se desarrollen total o parcialmente en áreas protegidas o zonas con bienes culturales donde existan restricciones de capacidad de carga, tamaño de grupo o uso del espacio.</p>	<p>C</p>	<p>1. Documento que indique el conocimiento y compromiso de la empresa con la capacidad de carga y 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.</p>
<p>3.31</p>	<p>Garantizar que los principios de “no dejar huellas” sean comunicados a los clientes cuando se visitan áreas protegidas y naturales, abarcando aspectos como: a). Evitar alterar la fauna y flora. b). Permanecer en senderos señalizados. c). Reducir el ruido para minimizar el impacto en el ecosistema. d). Recoger y gestionar adecuadamente los desechos generados.</p>	<p>Este indicador solo aplica a empresas cuyas actividades se desarrollen total o parcialmente en áreas protegidas y naturales.</p>	<p>C</p>	<p>El contrato de servicio o documentación entregada a los clientes debe incluir información sobre, al menos, dos (2) de los siguientes aspectos: a). Evitar alterar la fauna y flora. b). Permanecer en senderos señalizados. c). Reducir el ruido para minimizar el impacto en el ecosistema. d). Recoger y gestionar adecuadamente los desechos generados.</p>
<p>3.32</p>	<p>Aplicar la normativa vigente con respecto al transporte o el uso de especies exóticas de flora y fauna en sus operaciones o en sus bienes (decoración, paisajismo, jardines, estanques, etc.).</p>	<p>-</p>	<p>C</p>	<p>1. Declaración firmada de la empresa donde se compromete a evitar el uso o transporte de especies exóticas de flora y fauna en sus operaciones y en sus bienes. 2. Inventario documentado de las especies utilizadas en las operaciones y bienes de la empresa.</p>

3.33	Suministrar a su clientela información sobre el patrimonio local natural y/o cultural, incluyendo a las comunidades locales e indígenas cuando corresponda.	-	C	Materiales de información (folletos, carteles, contenido digital, guías informativas) sobre el patrimonio natural y cultural local, con referencias a las comunidades locales e indígenas.
3.34	Incorporar arte, arquitectura, diseño, música, gastronomía, y/o artesanía local en sus actividades.	-	C	1. Registros de incorporación de elementos locales en actividades y materiales promocionales. 2. Documentos que respalden la integración del patrimonio cultural en la actividad turística, como menús con gastronomía local, materiales promocionales, programación de actividades culturales o listados de proveedores artesanales, entre otros.
3.35	Visitar las comunidades indígenas y otras cuando se tiene consentimiento y condiciones de visita.	-	C	Acuerdos de consentimiento con comunidades locales
3.36	Cumplir con las normativas vigentes y/o aplicar buenas prácticas en la observación de fauna marina y terrestre (cetáceos, tortugas, aves, mamíferos y otros animales silvestres) y en la realización de excursiones en áreas protegidas.	Este indicador solo aplica a empresas que ofrezcan actividades de observación de fauna silvestre o excursiones en áreas protegidas, tanto en el medio marino como terrestre.	C	Documento que acredite el conocimiento y compromiso de la empresa con las normativas vigentes y buenas prácticas en la observación de fauna silvestre y excursiones en la naturaleza.
3.37	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.	-	C	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 de la empresa con ONG/comunidades locales para proyectos de conservación y desarrollo sociocultural en el destino.

3.38	Garantizar que las instalaciones y accesos sean adecuados para personas con discapacidad o movilidad reducida, facilitando su inclusión y comodidad.	-	C	Registros documentados que demuestren la existencia de accesos adaptados, como rampas, ascensores, baños accesibles y señalización inclusiva. También se aceptan fotografías, planos de construcción, certificaciones de accesibilidad o auditorías de cumplimiento de las normas de accesibilidad de la autoridad competente para instalaciones y actividades.
-------------	--	---	---	---

BORRADO

Módulo 4 – Operación del Servicio de Operadores Turísticos.

ID	CRITERIO EVALUABLE	CONDICIONANTE	CARÁCTER	EVIDENCIA
4.1	Contar con un protocolo de cortesía y atención al cliente que establezca los estándares de hospitalidad al momento de la bienvenida	-	O	Documento del protocolo de bienvenida, detallando las normas de cortesía, el procedimiento de recepción y los elementos clave de la atención inicial al cliente.
4.2	Asegurar que el material promocional en sus distintos formatos (digital e impreso) incluya las tarifas finales claras de los servicios ofrecidos, especificando los costos totales con suplementos e impuestos incluidos.	-	O	Muestras del material promocional (folletos, sitio web, redes sociales, carteles, anuncios) de los últimos 6 meses operativos donde se indiquen las tarifas finales de los servicios, incluyendo todos los costos adicionales aplicables.
4.3	Disponer de un protocolo documentado para la atención de llamadas telefónicas, que establezca normas de cortesía, identificación de la empresa y del empleado que atiende, así como directrices para brindar una atención profesional y eficiente.	-	C	Documento del protocolo de atención telefónica, detallando el saludo, la identificación del personal y las normas de cortesía.
4.4	Contar con un contestador automático que se active fuera del horario laboral, proporcionando información relevante a los clientes, incluyendo: horarios de atención de la empresa, correo electrónico y dirección web para consultas, opción de dejar un mensaje (si es aplicable).	-	C	Grabación del mensaje de respuesta automática.
4.5	Garantizar que la atención presencial tenga prioridad sobre la atención telefónica. En caso de ser necesario atender una llamada mientras se atiende a un cliente en persona, se debe solicitar permiso y gestionar la situación con cortesía y profesionalismo.	-	O	Documento con la definición del protocolo de atención al cliente que incluya la directriz de priorizar la atención presencial y la forma adecuada de gestionar interrupciones telefónicas.
4.6	Asegurar que los trabajadores de cara al público puedan comunicarse con los clientes en español y, como mínimo, en otro idioma adicional, garantizando una atención accesible a visitantes internacionales.	-	C	Certificaciones, diplomas o pruebas de competencia en un idioma extranjero que demuestren que el personal ya posee el nivel requerido. Para empleados extranjeros cuyo idioma nativo no sea el español, se podrá validar su competencia sin necesidad de certificación.

4.7	<p>Contar con un servicio de atención al cliente disponible las 24 horas del día para gestionar incidencias que puedan surgir durante el viaje contratado, asegurando una respuesta rápida y efectiva a los clientes.</p>	-	O	<p>Documento que describa el protocolo de atención a incidencias 24/7, incluyendo los canales de contacto (teléfono, correo, chat, etc.).</p>
4.8	<p>Disponer de un protocolo de vestimenta y aseo personal para los trabajadores que tienen contacto directo con los clientes, asegurando una presentación adecuada y profesional. Además, estos trabajadores deben portar una placa identificativa o un medio equivalente que permita su fácil reconocimiento.</p>	-	O	<p>1. Documento del protocolo de vestimenta, aseo e identificación del personal de cara al público. 2. Registros de entrega de placas identificativas o uniformes cuando corresponda.</p>
4.9	<p>Contar con personal específico encargado de supervisar y gestionar la valoración de los productos y servicios de la empresa, incluyendo la satisfacción del cliente, la calidad de la organización interna y la relación con proveedores.</p>	-	O	<p>Documento que designe formalmente al personal responsable de la gestión de valoraciones y defina sus funciones.</p>
4.10	<p>Contar con un documento estándar para el registro de los datos básicos del cliente y su reserva, asegurando que esté disponible para todos los trabajadores que necesiten acceder a esta información para la correcta gestión del servicio.</p>	-	O	<p>Copia del formulario estándar para el registro de clientes y reservas.</p>
4.11	<p>Garantizar que, al momento de contratar un servicio o viaje, los trabajadores abran una ficha o expediente con la información relevante del cliente y la reserva. Además, se debe asegurar que la gestión de estos datos respete la confidencialidad y normativa de protección de datos vigente.</p>	-	C	<p>1. Modelo de ficha o expediente utilizado para registrar la información del cliente. 2. Documento con el procedimiento interno para la gestión segura y confidencial de los datos personales.</p>
4.12	<p>Garantizar que, en caso de no haber disponibilidad del servicio solicitado por el cliente, se le ofrezcan alternativas viables que satisfagan sus necesidades. Para ello, la empresa debe contar con un protocolo documentado que defina las opciones y acciones a seguir ante la falta de disponibilidad.</p>	-	O	<p>Procedimiento interno sobre cómo comunicar las opciones al cliente de manera clara y efectiva.</p>

<p>4.13</p>	<p>Proporcionar al cliente un presupuesto detallado (en forma digital y/o escrito), asegurando que incluya como mínimo los siguientes elementos: 1). Tarifas aplicables a cada producto o servicio ofrecido (billetes de transporte, alojamiento, excursiones, etc.). 2). Periodo de validez de las tarifas. 3). Desglose de costos y tasas aplicables; 4). Importe total del servicio contratado; 5). Descripción detallada de los servicios incluidos, especificando condiciones, horarios, categorías de servicio y cualquier otro detalle relevante.</p>	<p>-</p>	<p>O</p>	<p>1. Modelo de presupuesto estándar utilizado por la empresa que cumpla con estos requisitos. 2. Registro de presupuestos emitidos en formato escrito o digital a los clientes en el último mes operativo.</p>
<p>4.14</p>	<p>Asegurar que el cliente reciba información clara, accesible y verificable sobre las coberturas de seguros incluidas y las opciones de seguros adicionales disponibles.</p>	<p>-</p>	<p>O</p>	<p>Documento informativo entregado al cliente (impreso o digital) con detalles de las coberturas y opciones adicionales, con acceso en la web o en el contrato del servicio.</p>
<p>4.15</p>	<p>Asegurar que el cliente reciba información clara, accesible y verificable sobre las condiciones especiales de la reserva, cancelación, penalizaciones, plazos y gastos asociados.</p>	<p>-</p>	<p>O</p>	<p>1. Documento informativo entregado al cliente (impreso o digital) con las condiciones de reserva y cancelación visibles antes de la contratación del servicio. 2. Registro verificable de aceptación de las condiciones por parte del cliente (firma digital, check en plataforma, o confirmación por correo) en el último mes operativo</p>
<p>4.16</p>	<p>Disponer de un procedimiento de confirmación de reservas que garantice que cada solicitud sea confirmada lo antes posible, de forma escrita o digital. Este procedimiento debe ser conocido por los trabajadores que gestionan la atención al cliente.</p>	<p>-</p>	<p>O</p>	<p>1. Procedimiento documentado que describa el proceso de confirmación de reservas, incluyendo tiempos de respuesta y formatos aceptados (correo electrónico, documento PDF, plataforma digital, entre otros). 2. Registro de confirmaciones de reserva en los últimos tres meses, evidenciando que todas las solicitudes han sido respondidas por escrito o digitalmente.</p>
<p>4.17</p>	<p>Informar de forma clara y visible sobre los medios de pago aceptados. En el caso de aceptar tarjetas de crédito, se deberán mostrar los identificativos de las tarjetas admitidas.</p>	<p>-</p>	<p>O</p>	<p>Documento informativo impreso o digital (web, folleto, email de confirmación) donde se detallen los medios de pago aceptados. En el caso de documento impreso, este deberá estar visible para el cliente en los puntos de atención al cliente (se realizará verificación in situ).</p>

4.18	Incluir en los documentos de información y contratación las coberturas legales aplicables (seguros de responsabilidad civil, accidentes, entre otros) y las condiciones particulares del servicio (gastos de anulación, ampliaciones de cobertura, asistencia, entre otros).	-	O	1. Modelo de contratación estándar utilizado por la empresa que incluya las coberturas legales y condiciones particulares del servicio. 2. Registro de contratos emitidos en formato impreso o digital a los clientes en el último mes operativo, verificando que contienen la información requerida.
4.19	Incluir en los documentos de información y contratación los servicios comprometidos, con una descripción detallada de los servicios incluidos, especificando condiciones, horarios, categorías de servicio y cualquier otro detalle relevante.	-	O	1. Modelo de contratación estándar utilizado por la empresa que incluya las coberturas legales y condiciones particulares del servicio. 2. Registro de contratos emitidos en formato impreso o digital a los clientes en el último mes operativo, verificando que contienen la información requerida.
4.20	Disponer de un sistema de gestión de ventas, reservas y confirmaciones que permita realizar las gestiones en tiempo real. Este sistema puede ser propio o de un proveedor externo.	-	O	Documento o especificación técnica del sistema utilizado, detallando sus funcionalidades para la gestión en tiempo real.
4.21	Permitir la realización de reservas y la compra de servicios a través de la página web de la empresa, asegurando un proceso accesible, seguro y funcional para el cliente.	-	C	Registro de transacciones realizadas en los últimos tres meses, que evidencie el uso del sistema de reservas y compras en línea.
4.22	Disponer de un procedimiento para revisar con el cliente los cargos aplicados y los servicios ofrecidos antes de proceder al cobro, para asegurarse de que son correctos.	-	C	Procedimiento documentado que establezca el proceso de revisión de cargos y servicios antes del cobro.
4.23	Emitir factura por todos los servicios y/o productos consumidos, asegurando que el documento cumple con un formato determinado y estandarizado.	-	O	1. Modelo de factura estándar utilizado por la empresa que cumpla con los requisitos legales y fiscales aplicables. 2. Registro de facturas emitidas en el último mes operativo, verificando que cumplen con el formato establecido.

<p>4.24</p>	<p>Realizar una planificación previa a la llegada de los clientes para garantizar la correcta prestación de los servicios contratados. Esta planificación debe incluir como mínimo:</p> <p>1. Información clave del servicio: a). Horarios de llegada y salida de los clientes (independientemente del proveedor prestatario); b). Detalles de los servicios incluidos en el paquete turístico; c). Horarios de presentación y cobertura de servicio por parte de los proveedores (guías, transportistas, alojamientos, entre otros).</p> <p>2. Actividades operativas de planificación: a). Procesamiento y gestión de reservas, verificando cupos, garantías y transmisión de confirmaciones a los proveedores; b). Elaboración y distribución de listas de llegada, con los datos de los clientes que ingresan al servicio, facilitadas a los agentes implicados (proveedores y guías); c). Elaboración y distribución de listas de salida, con la información de los clientes que finalizan el servicio, asegurando la correcta coordinación de traslados y check-outs.</p>	<p>-</p>	<p>O</p>	<p>1. Procedimiento documentado de planificación operativa, que describa los procesos de recopilación de información, gestión de reservas y comunicación con los proveedores.</p> <p>2. Registros de planificación en los últimos tres meses, incluyendo listas de llegada y salida, transmisión de reservas y confirmaciones de servicios.</p>
<p>4.25</p>	<p>Disponer de un protocolo documentado que establezca los pasos a seguir en caso de retrasos o problemas con los viajes contratados por los clientes y aplicarlo cuando corresponda. En caso de que la empresa tenga más de un trabajador, los empleados deben conocer este protocolo.</p>	<p>-</p>	<p>O</p>	<p>1. Protocolo documentado que detalle el procedimiento a seguir ante retrasos o incidencias en los viajes contratados.</p> <p>2. Registro de comunicación interna (correo, cartel informativo en la empresa o documento firmado) que confirme que los empleados han sido informados sobre el protocolo (solo si la empresa tiene más de un trabajador).</p>

<p>4.26</p>	<p>Proporcionar a los guías y proveedores externos que realicen rutas, excursiones o servicios similares para los clientes, la siguiente información: a). Información detallada de cada itinerario, incluyendo los lugares turísticos visitados, distancias entre puntos y otros aspectos relevantes. b). Políticas y criterios de actuación para la gestión de incidencias habituales, como enfermedades o problemas con los transportes.</p>	<p>-</p>	<p>O</p>	<p>Documento de referencia para guías y proveedores externos, que incluya la información de los itinerarios y los criterios de actuación ante incidencias.</p>
<p>4.27</p>	<p>Disponer de una bitácora, agenda o sistema de registro donde se documenten las anotaciones necesarias durante cada cambio de turno, así como las incidencias o informaciones obtenidas a lo largo de la jornada.</p>	<p>-</p>	<p>O</p>	<p>1. Procedimiento documentado que establezca el uso de la bitácora, agenda o sistema de registro, indicando su formato y los responsables de su actualización. 2. Registro de anotaciones de los últimos tres meses, evidenciando su uso regular para la documentación de incidencias y traspaso de información en cambios de turno.</p>
<p>4.28</p>	<p>Documentar y formalizar toda subcontratación de servicios mediante contratos, pedidos, registros u otros sistemas que evidencien la subcontratación y sus condiciones. Además, se deberá informar a los proveedores sobre los límites de su responsabilidad.</p>	<p>-</p>	<p>O</p>	<p>1. Contratos o registros documentados que evidencien la subcontratación de servicios y especifiquen las condiciones acordadas. 2. Cláusula en los contratos o documento informativo donde se comuniquen claramente a los proveedores los límites de su responsabilidad.</p>
<p>4.29</p>	<p>Disponer de un sistema documentado de evaluación continua de proveedores para garantizar que la calidad de sus servicios se mantiene en el nivel exigido, evitando degradaciones o incumplimientos de los compromisos adquiridos.</p>	<p>-</p>	<p>O</p>	<p>1. Procedimiento documentado que establezca los criterios y metodología para la evaluación continua de proveedores de servicios. 2. Registros de evaluación de proveedores en el último mes operativo, evidenciando el monitoreo y las medidas correctivas cuando corresponda.</p>
<p>4.30</p>	<p>Antes de su comercialización, los productos turísticos de nueva creación (paquetes, rutas, entre otros) deben ser comprobados y validados por colaboradores de la empresa.</p>	<p>-</p>	<p>O</p>	<p>1. Procedimiento documentado que establezca el proceso de validación interna de nuevos productos turísticos, incluyendo criterios de calidad, seguridad y sostenibilidad. 2. Registro de validaciones realizadas en los últimos tres años, con evidencia de pruebas, inspecciones internas o reuniones de validación antes de su venta.</p>

<p>4.31</p>	<p>Planificar las rutinas, períodos y tipos de limpieza para garantizar un mantenimiento adecuado de las instalaciones y equipamientos.</p>	<p>-</p>	<p>O</p>	<p>1. Plan de limpieza documentado que establezca las frecuencias, procedimientos y productos utilizados para cada tipo de área o equipamiento. 2. Registro de ejecución de limpieza en el último mes operativo, evidenciando el cumplimiento del plan establecido.</p>
<p>4.32</p>	<p>Asegurar que la señalización interior y exterior de las oficinas sea clara, visible, en buen estado y accesible para los clientes.</p>	<p>-</p>	<p>O</p>	<p>1. Plan de mantenimiento documentado que especifique la ubicación, limpieza y reposición de la señalización interior y exterior. 2. Registro de revisión periódica, basado en autoverificación por parte de cada oficina, acompañado de evidencia fotográfica o checklist validado por la sede central o área de calidad al menos una vez al año.</p>
<p>4.33</p>	<p>Garantizar que las instalaciones y el mobiliario se mantengan en buen estado de conservación, orden y limpieza.</p>	<p>-</p>	<p>O</p>	<p>1. Plan de mantenimiento y limpieza documentado, que establezca la frecuencia y procedimientos para la conservación de instalaciones y mobiliario. 2. Registro de revisión periódica, basado en autoverificación o checklist de inspección interna validado al menos una vez al año.</p>
<p>4.34</p>	<p>Los baños para el público deben mantenerse en buen estado de conservación y limpieza, con revisiones periódicas durante el servicio.</p>	<p>-</p>	<p>O</p>	<p>1. Plan de mantenimiento y limpieza documentado, que establezca la frecuencia y procedimientos para la conservación e higiene de los baños públicos. Este plan debe garantizar que, como mínimo: a). Las papeleras estén limpias, con las bolsas vacías. b). No haya restos de suciedad ni humedad en suelos, paredes y sanitarios. c). Los inodoros estén desinfectados y limpios. d). Todos los elementos del baño funcionen correctamente (luces, grifos, entre otros); e). El baño tenga un olor agradable. f). Haya papel higiénico disponible. g). Esté dotado de jabón. 2. Registro de revisiones periódicas, con checklist o parte de trabajo firmado por el personal responsable en el último mes operativo, verificando el cumplimiento del plan de mantenimiento.</p>

<p>4.35</p>	<p>Disponer de uno o varios espacios dedicados al almacenamiento de equipos, materiales y productos de limpieza, los cuales deberán estar preferentemente aislados o separados, identificados, normalmente cerrados y ser independientes de otros usos asignados.</p>	<p>-</p>	<p>C</p>	<p>1. Documento interno o inventario de espacios de almacenamiento, donde se registre la ubicación y condiciones de los almacenes de limpieza en cada oficina. 2. Registro de autoverificación anual, en el que cada oficina documente el cumplimiento del criterio mediante checklist o evidencia fotográfica, centralizada en la sede principal o área de calidad.</p>
<p>4.36</p>	<p>Disponer de un Plan de Mantenimiento que incluya una revisión mensual del estado y funcionamiento de los equipos, especialmente aquellos disponibles para los clientes (baños, climatización, seguridad eléctrica, entre otros).</p>	<p>-</p>	<p>C</p>	<p>1. Plan de Mantenimiento documentado, que especifique los equipos a revisar, la frecuencia de inspección y los responsables de su ejecución. 2. Registro de inspecciones mensuales, en formato de checklist, informe de mantenimiento o parte de trabajo, documentando anomalías detectadas y acciones correctivas del último año operativo.</p>

BORRADOR