

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

**NORMA TÉCNICA
DGNTI XXX-XX**

Calidad y Sostenibilidad Turística

Sector: Transporte terrestre y marítimo

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 transporte terrestre y marítimo.

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 transporte marítimo y terrestre.

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 clientes, 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. Son aquellos actos que realiza el consumidor para que acontezca el turismo.
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 y 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 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 la empresa realiza los procesos que afectan a los recursos humanos de la empresa.
- 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 cuya estructura total se dedique al alojamiento público que se construya y equipe especialmente a fin de prestar permanentemente a sus huéspedes, servicios remunerados de alojamiento, por regla general de alimentación y otros afines como oficinas de recepción, sala de estar, teléfono público y prestar servicio diario de limpieza y aseo en las habitaciones y dependencias.
- 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 junta 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 y la 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 desgradarse 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 presentes 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, y 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 de forma 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) Operaciones 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 GESTIÓN DEL SISTEMA DE 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 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 (ver punto 1.2).

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, tanto escritos (físicos o digitales) como verbales. Asimismo, es importante que la comunicación esté adaptada a clientes de diversas nacionalidades, mediante el uso de atención multilingüe cuando sea necesario.

7.4.3 Orden y Limpieza.

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

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

7.4.4 Mantenimiento y Aspectos Físicos.

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

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

7.4.5 Servicios de Alimentación y Bebidas.

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

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

7.4.6 Aprovisionamiento y Almacenaje.

La gestión de compras desempeña un papel crucial en la calidad del servicio turístico, en especial en la trazabilidad de las mercancías. Un sistema de aprovisionamiento eficiente permite garantizar que los productos y servicios adquiridos cumplan con los estándares de calidad exigidos por los clientes y contribuyan a la experiencia turística.

Por ello, las empresas sujetas a esta norma deben establecer sistemas de aprovisionamiento que aseguren la trazabilidad de las mercancías y la selección de proveedores que cumplan con criterios de calidad. Es fundamental verificar el cumplimiento de estos requisitos para garantizar la seguridad y satisfacción del cliente. Asimismo, los procesos de recepción de mercancías deben planificarse cuidadosamente para no afectar la experiencia de los clientes.

Además, el almacenaje es un factor clave para responder de manera eficiente a las necesidades operativas del servicio turístico. Las empresas deben contar con procedimientos seguros y controlados para el almacenamiento de insumos, asegurando la correcta conservación de los productos y evitando pérdidas o deterioros o incluso evitando la ruptura de stock que podría afectar la disponibilidad de productos y, por ende, la experiencia del cliente.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Normas del Sistema Integrado Centroamericano de Calidad y Sostenibilidad (SICCS) <https://calidadcentroamerica.com/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: TRANSPORTE TERRESTRE Y MARÍTIMO

Módulo 1- Gestión del Sistema de Calidad y Sostenibilidad.

ID	CRITERIO EVALUABLE	CONDICIONANTE	CARÁCTER	EVIDENCIA
1.1	Contar con la normativa, laboral y de seguridad aplicable, asegurando su implementación y comunicación al personal y proveedores.	-	O	Documento con listado de normativas aplicables y registro de comunicación interna.
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	Registro legal de la empresa.
1.3	Contar con una política de calidad definida y establecer objetivos mediables en 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 definida y establecer objetivos medibles en 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> <ol style="list-style-type: none"> 1. Manual de Gestión de Calidad y Sostenibilidad: documento que establezca los aspectos fundamentales del sistema, incluyendo como mínimo: la política de calidad y sostenibilidad, la estructura organizativa de la empresa, procedimientos clave y estrategias de mejora continua. 2. Procedimientos e instrucciones clave de trabajo: documentos que describan de manera clara qué actividades se realizan, quién es responsable de cada tarea y cómo deben ejecutarse. Estos procedimientos deben enfocarse en garantizar: la satisfacción del cliente, la gestión ambiental, la responsabilidad social corporativa. 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>O</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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>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> <ol style="list-style-type: none"> 1. Resultados de auditorías y autoevaluaciones. 2. Quejas y reclamos de clientes y proveedores. 3. Nivel de cumplimiento de los objetivos de calidad y sostenibilidad. 4. Desempeño de los procesos de prestación del servicio. 5. Evaluación de los resultados del plan de formación. 6. Disponibilidad y asignación de recursos. 7. Medición de la satisfacción del cliente: el resultado de la revisión debe ser documentado, incluir conclusiones generales. 	<p>—</p>	<p>O</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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>1.8</p>	<p>Tener definido e implementado herramientas de evaluación de la calidad por los clientes que incluya, espacio para recibir y gestionar quejas y sugerencias de los clientes, asegurando su correcta documentación, análisis y respuesta en un tiempo razonable. La herramienta 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 de evaluación realizados.</p>
<p>1.9</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>1.10</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>
<p>1.11</p>	<p>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.</p>	<p>–</p>	<p>C</p>	<p>Listado de la legislación vigente en materia de cualificación o acreditación de puestos de trabajo especiales.</p>

1.12	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.
1.13	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: 1. Capacitación en calidad, sostenibilidad y atención al cliente. 2. Formación específica en normativas y buenas prácticas sectoriales. 3. Evaluación del impacto de la formación en el desempeño del personal.	-	O	1. Programas de formación. 2. Certificados de participación. 3. Registro documentado de las capacitaciones impartidas.
1.14	Contar con un sistema documentando 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.
1.15	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	Copia del material de promoción.
1.16	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.

1.17	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.
1.18	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.
1.19	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.
1.20	Contar con, al menos, una persona certificada en primeros auxilios.	-	O	Certificados vigentes de capacitación en primeros auxilios.
1.21	Identificar factores potenciales de riesgo para empleados y clientes y contar con procedimientos establecidos para contingencias.	-	O	Procedimientos documentados para la respuesta a emergencia y evacuaciones, incluyendo funciones y responsabilidades del personal.
1.22	Dotar 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.	-	O	Registro documentado de los equipos de seguridad disponibles en las instalaciones y/o en los vehículos y/o en las embarcaciones.
1.23	Proveer orientación a los clientes en relación con la seguridad antes de cualquier excursión o actividad que implique riesgos potenciales.	-	O	Materiales informativos sobre seguridad para los 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.	Este indicador solo aplica a empresas que requieran la adquisición de insumos para su operación y cuenten con proveedores locales disponibles para su suministro.	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.	-	C	<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.

2.6	Cumplir con la normativa fiscal vigente, asegurando el adecuado registro ante las autoridades tributarias, el pago oportuno de impuestos y la presentación de las declaraciones fiscales requeridas, de acuerdo con la legislación aplicable a su actividad.	-	O	Documentación que acredite el cumplimiento de obligaciones fiscales y legales, como registros contables, comprobantes de pago de impuestos o certificaciones de cumplimiento.
2.7	Contar con una política interna para prevenir el acoso laboral.	-	O	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.
2.8	Comunicar al personal la política de calidad y los objetivos establecidos en satisfacción del cliente gestión ambiental y responsabilidad social.	-	O	Registro de entrega o firma de recepción del documento por parte del personal.
2.9	Contar con un plan para cumplir, los requisitos mínimos de calidad, definiendo controles, verificaciones y responsables de cada actividad.	-	O	Documento con la planificación de controles y verificaciones, detallando los responsables de cada tarea.

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, 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 consumos, 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 con evidencia de acciones realizadas y mejoras en consumos o gestión de residuos.
3.4	Cumplir la normativa sobre vida silvestre, terrestre y marina.	Este indicador solo aplica a empresas cuya actividad implique el manejo, observación exhibición o interacción con fauna silvestre.	C	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.	Este indicador solo aplica a empresas cuyas actividades se desarrollen total o parcialmente en entornos naturales y pueden generar interacción con especies silvestres.	C	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 por la empresa.	Este indicador solo aplica a empresas que operan en áreas protegidas donde existan normativas específicas de uso público.	C	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 y medidas de prevención, además de registrar y reportar actividades ilícitas cuando corresponda.	-	O	Registro documental de comunicaciones enviadas y recibidas con autoridades competentes sobre prevención de contaminación y actividades ilícitas (correos electrónicos, cartas, informes y actas de reuniones).
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 todas 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	Registrar la cantidad de agua usada en las operaciones del servicio turístico.	Este indicador solo aplica a empresas que cuenten con instalaciones fijas (oficinas, talleres, centros operativos u otras dependencias).	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.	Este indicador solo aplica a empresas que cuenten con instalaciones fijas (oficinas, talleres, centros operativos u otras dependencias).	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.	Este indicador solo aplica a empresas que cuenten con instalaciones fijas (oficinas, talleres, centros operativos u otras dependencias).	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 segura y adecuada para el tratamiento de las aguas servidas de uso potable en el manejo de la operación turística.	-	O	Permiso de operación vigente / constancia de cumplimiento sanitario emitido por la autoridad competente.

<p>3.13</p>	<p>Identificar, medir y registrar las fuentes y cantidades de energía consumida en sus instalaciones fijas, excluyendo el consumo energético de vehículos.</p>	<p>Este indicador solo aplica a empresas que cuenten con instalaciones fijas (oficinas, talleres, centros operativos u otras dependencias).</p>	<p>O</p>	<p>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.</p>
<p>3.14</p>	<p>Informar a los clientes y empleados sobre la importancia de ahorrar energía.</p>	<p>—</p>	<p>O</p>	<p>Materiales de señalización y comunicación sobre ahorro de energía.</p>
<p>3.15</p>	<p>Exhortar a los clientes y empleados a apagar o colocar en modo de ahorro de energía todos los elementos electrónicos cuando no se usan.</p>	<p>—</p>	<p>C</p>	<p>Materiales de comunicación (carteles, folletos, correos internos, etc.) que incentiven a clientes y empleados a apagar o colocar en modo de ahorro de energía dispositivos electrónicos cuando no estén en uso.</p>
<p>3.16</p>	<p>Incorporar fuentes de energía renovable 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>Registro de las fuentes de energía renovable instaladas (solar, eólica, biomasa entre otras).</p>
<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 electrónicos 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>

3.19	Utilizar al menos un vehículo híbrido o eléctrico en sus operaciones.	Este indicador solo aplica a empresas que cuenten con al menos un vehículo destinado a las operaciones del servicio.	C	Inventario de vehículos eficientes (híbridos y/o eléctricos).
3.20	Implementar medidas para optimizar el uso de sus vehículos y reducir el consumo de combustible.	Este indicador solo aplica a empresas que cuenten con al menos un vehículo destinado a las operaciones del servicio.	C	Plan documentado con medidas implementadas de optimización del uso de vehículos como mantenimiento regular, planificación de rutas eficientes o formación en conducción eficiente.
3.21	Registrar el consumo de combustible utilizado por sus vehículos en sus operaciones.	Este indicador solo aplica a empresas que cuenten con al menos un vehículo destinado a las operaciones del servicio.	C	Registro documentado del consumo de combustible, con facturas de compra o registros internos de abastecimiento.
3.22	Garantizar el almacenamiento y la disposición segura y adecuada para los desechos, incluso su retiro de las áreas protegidas, culturales, naturales o remotas.	-	O	Procedimiento documentado de gestión de desechos que incluya métodos de almacenamiento, transporte y disposición final.
3.23	Registrar la cantidad y origen de desechos sólidos producidos por sus operaciones y actividades.	-	O	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	<p>1. Participación en programas públicos o privados de reciclaje, reutilización y compostaje, o implementación de compostaje in situ.</p> <p>2. Puesta a disposición de los clientes de recipientes diferenciados para que participen en reciclaje y compostaje.</p>

<p>3.25</p>	<p>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: 1. Evitar plásticos de un solo uso en mantelería y cubertería. 2. Comprar productos hechos de materiales reciclados, reutilizados o biodegradables. 3. Proporcionar botellas reutilizables y gratuitas para reducir el uso de botellas de plástico desechables. 4. Comprar al por mayor para reducir los residuos de embalajes y envíos.</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>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. Documento de reducción de desechos gracias a la implementación de la política de compra.</p>
<p>3.26</p>	<p>Utilizar productos o materiales aptos para la salud humana o del ambiente en sus operaciones diarias.</p>	<p>–</p>	<p>O</p>	<p>Listado documentado de los productos utilizados en las operaciones diarias, con certificación o declaración de que no contienen sustancias tóxicas.</p>
<p>3.27</p>	<p>Utilizar productos biodegradables, ambientalmente seguros y/u orgánicos.</p>	<p>–</p>	<p>C</p>	<p>Registro de productos biodegradables utilizados de manera consistente (facturas, inventario, contratos).</p>
<p>3.28</p>	<p>Identificar las fuentes potenciales de contaminación lumínica, visual, acústica y establecer acciones correctivas.</p>	<p>–</p>	<p>C</p>	<p>1. Documento que identifica las fuentes de contaminación lumínica, visual y acústica en la empresa, junto con medidas correctivas propuestas. 2. Si aplicase, reportes de acciones correctivas implementadas.</p>
<p>3.29</p>	<p>Presentar la herramienta 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 una herramienta ambiental.</p>	<p>C</p>	<p>Resolución de aprobación de la herramienta ambiental vigente / certificación de vigencia.</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>O</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: 1. Evitar alterar la fauna y flora. 2. Permanecer en senderos señalizados. 3. Reducir el ruido para minimizar el impacto en el ecosistema. 4. 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: 1. Evitar alterar la fauna y flora. 2. Permanecer en senderos señalizados. 3. Reducir el ruido para minimizar el impacto en el ecosistema. 4. 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. Documento de declaración firmada por la organización.</p>
<p>3.33</p>	<p>Suministrar a su clientela información sobre el patrimonio local natural y/o cultural, incluyendo a las comunidades locales e indígenas cuando corresponda.</p>	<p>–</p>	<p>C</p>	<p>Materiales de información (folletos, carteles, contenido digital, guías informativas) sobre el patrimonio natural y cultural local, con referencias a las comunidades locales e indígenas.</p>

<p>3.34</p>	<p>Incorporar arte, arquitectura, diseño, música, gastronomía, y/o artesanía local en sus actividades.</p>	<p>–</p>	<p>C</p>	<p>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.</p>
<p>3.35</p>	<p>Las instalaciones fijas de la empresa mantienen características de diseño local adecuadas para el clima y el ambiente, favoreciendo la integración arquitectónica y la sostenibilidad.</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>Planos de diseño de instalaciones firmadas por técnico competente.</p>
<p>3.36</p>	<p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>C</p>	<p>Documento que acredite el conocimiento del compromiso de la empresa con las normativas vigentes, buenas prácticas en la observación de fauna silvestre y excursiones en la naturaleza.</p>
<p>3.37</p>	<p>Contribuir a la conservación del entorno y/o al desarrollo de proyectos socioculturales en el destino, proporcionando a sus clientes oportunidades para participar en estas iniciativas.</p>	<p>–</p>	<p>C</p>	<p>Materiales de comunicación (carteles, folletos, sitio web, información en tours) que informen a los clientes sobre oportunidades de donación o participación en proyectos de conservación y socioculturales en el destino. También se acepta evidencia de donaciones o colaboraciones de la empresa con ONG/comunidades locales para proyectos de conservación y desarrollo sociocultural en el destino.</p>

<p>3.36</p>	<p>Garantizar que las instalaciones y accesos sean adecuados para personas con discapacidad o movilidad reducida, facilitando su inclusión y comodidad.</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>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.</p>
--------------------	---	---	----------	--

Módulo 4 – Operación del servicio de Transporte terrestre y marítimo.

ID	CRITERIO EVALUABLE	CONDICIONANTE	CARÁCTER	EVIDENCIA
4.1	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.	-	O	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.
4.2	Disponer de un formato estándar de reserva que incluya la información mínima requerida y garantice la confidencialidad de los datos. Este formato debe ser utilizado por todos los trabajadores que gestionan reservas.	-	O	1. Documento o sistema de reservas que cumpla con los requisitos mínimos de información, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> a. Nombre del trabajador que realiza la reserva. b. Nacionalidad del cliente. c. Nombre del cliente. d. Teléfono de referencia. e. Número de personas. f. Forma de pago. g. Servicios especiales y/o inclusivos. 2. Registro de reservas en los últimos doce meses, verificando el uso del formato estándar por parte de los trabajadores. 3. Política de confidencialidad documentada, que establezca cómo se protege la información de las reservas (ej. acceso restringido, almacenamiento seguro, eliminación de datos tras el periodo legal necesario).

<p>4.3</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 e incluyendo la información clave de la reserva. Este procedimiento debe ser conocido por los trabajadores que gestionan la atención al cliente.</p>	<p>—</p>	<p>C</p>	<p>1. Modelo de confirmación de reserva, en formato escrito o digital, que incluya como mínimo: a. Precio. b. Día de entrada y de salida. c. Número de personas. d. Servicios especiales y/o inclusivos. e. Forma de pago. f. Indicación de si los impuestos están incluidos o no. g. Hora límite hasta la cual se mantiene la reserva efectiva. h. Procedimiento para cancelar o modificar la reserva. 2. Registro de confirmaciones de reserva en los últimos doce meses, evidenciando que todas las solicitudes han sido respondidas por escrito o digitalmente.</p>
<p>4.4</p>	<p>En caso de no disponer del servicio, se deberá ofrecer alternativas en la zona. Si existen otros establecimientos de la misma empresa, se priorizará su recomendación y se ofrecerá la posibilidad de gestionar la reserva de forma directa. Si no hubiese establecimientos propios en la zona, se informará a los clientes sobre otras opciones disponibles, proporcionando sus datos de contacto.</p>	<p>—</p>	<p>C</p>	<p>1. Listado de establecimientos alternativos en la zona, actualizado, donde se prioricen otros establecimientos de la empresa si existen. 2. Procedimiento documentado que indique cómo los trabajadores deben gestionar la falta de disponibilidad, asegurando que se informa al cliente sobre otras opciones.</p>
<p>4.5</p>	<p>Disponer de un protocolo que establezca los estándares de satisfacción al cliente.</p>	<p>—</p>	<p>O</p>	<p>1. Documento del protocolo que establece los estándares de satisfacción al cliente. 2. Registro de formación o comunicación interna, evidenciando que los trabajadores han sido informados sobre el protocolo de satisfacción al cliente.</p>

4.6	Gestionar las reservas antes de la llegada del cliente. En caso de que la reserva no sea lo solicitado, se deberá facilitar un cambio según la disponibilidad.	-	C	1. Procedimiento documentado sobre la gestión de las reservas. 2. Registro de formación o comunicación interna, evidenciando que los trabajadores del área de recepción han sido informados sobre el protocolo de gestión de reservas.
4.7	Disponer de un procedimiento documentado para gestionar la espera de los clientes cuando su reserva aún no está lista.	-	C	1. Procedimiento documentado que describa las acciones a realizar en caso de espera para la entrega del servicio. 2. Registro de formación o comunicación interna, evidenciando que los trabajadores de recepción han sido informados sobre el procedimiento de actuación en estos casos.
4.8	Contar con un servicio de atención al cliente disponible las 24 horas del día para gestionar incidencias que puedan surgir durante el servicio de transporte turístico.	-	C	Documento que describa el protocolo de atención a incidencias 24/7, incluyendo los canales de contacto (teléfono, correo, chat, etc.).
4.9	Contar con un documento para el registro de los datos básicos del cliente y su reserva, asegurando su disponibilidad para los trabajadores que lo necesiten en la correcta gestión del servicio. La gestión de estos datos debe garantizar la confidencialidad y el cumplimiento de la normativa vigente de protección de datos.	-	C	Copia del formulario para el registro de clientes y reservas.
4.10	Garantizar que, al contratar un servicio de transporte turístico, se abra una ficha o expediente con la información relevante del cliente y del itinerario contratado. Esta ficha podrá gestionarse en formato digital o impreso y deberá cumplir con las normativas de protección de datos.	-	C	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.
4.11	Garantizar que, en caso de no haber disponibilidad del servicio de transporte 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.	-	C	Procedimiento interno sobre cómo comunicar las opciones al cliente de manera clara y efectiva.

<p>4.12</p>	<p>Proporcionar al cliente un presupuesto detallado (en formato digital y/o escrito) cuando lo solicite, asegurando que incluya, como mínimo: tarifas aplicables a cada servicio de transporte, periodo de validez del presupuesto, desglose de costos e impuestos aplicables, importe total del servicio contratado y descripción detallada de los servicios incluidos, especificando condiciones, horarios y categorías de servicio.</p>	<p>—</p>	<p>C</p>	<p>1. Modelo de presupuesto 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>4.13</p>	<p>Disponer y aplicar un procedimiento documentado que garantice la entrega de información al cliente sobre las coberturas de seguros aplicables (responsabilidad civil, accidentes, entre otros), así como sobre los seguros opcionales disponibles en la empresa de transporte y/o rentadoras de autos antes de la contratación del servicio.</p>	<p>—</p>	<p>C</p>	<p>1. Procedimiento documentado de entrega de información sobre coberturas de seguros y seguros opcionales. 2. Ejemplo de documentos o material informativo proporcionado al cliente donde se detallen las coberturas y opciones de seguro.</p>
<p>4.14</p>	<p>Disponer y aplicar un procedimiento documentado que garantice la entrega de información clara, accesible y verificable al cliente sobre las condiciones especiales de la reserva, cancelación, penalizaciones, gastos de anulación y plazos antes de la contratación del servicio.</p>	<p>—</p>	<p>O</p>	<p>1. Procedimiento documentado sobre la entrega de información de condiciones de reserva, cancelación y penalizaciones. 2. Ejemplo de documentos o materiales informativos proporcionados al cliente donde se detallen estas condiciones.</p>
<p>4.15</p>	<p>Disponer y aplicar un procedimiento documentado que garantice la confirmación de reservas en el menor tiempo posible, asegurando que la confirmación se realice por escrito o en formato digital y sea comunicada al cliente.</p>	<p>—</p>	<p>C</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 doce meses, evidenciando que todas las solicitudes han sido respondidas por escrito o digitalmente.</p>

<p>4.16</p>	<p>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).</p>	<p>—</p>	<p>C</p>	<p>1. Modelo de contratación 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.</p>
<p>4.17</p>	<p>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.</p>	<p>—</p>	<p>C</p>	<p>1. Modelo de contratación 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.</p>
<p>4.18</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>C</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>
<p>4.19</p>	<p>Disponer de un procedimiento para revisar con el cliente la factura antes de proceder al cobro, asegurándose de que todos los cargos aplicados son correctos.</p>	<p>—</p>	<p>C</p>	<p>Procedimiento documentado que establezca el proceso de revisión de cargos y servicios antes del cobro.</p>
<p>4.20</p>	<p>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. Asimismo, todas las tarifas estarán siempre disponibles y visibles para los clientes en las áreas de atención al público.</p>	<p>—</p>	<p>C</p>	<p>Muestras del material promocional (folletos, sitio web, redes sociales, carteles, anuncios) de los últimos seis (6) meses operativos donde se indiquen las tarifas finales de los servicios, incluyendo todos los costos adicionales aplicables.</p>

<p>4.21</p>	<p>Disponer de un contrato de servicios de transporte turístico, asegurando que incluya toda la información clave y que sea utilizado como referencia: El contrato deberá detallar, como mínimo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Servicios contratados, incluyendo transporte, asistencia y condiciones del servicio. 2. Gastos de operativos. 3. Forma de pago y penalizaciones en caso de cancelación, con los plazos correspondientes. 4. Responsabilidades en caso de averías, asegurando la continuidad del servicio con la mínima alteración posible para los pasajeros. 5. Explicación de términos que puedan generar confusión entre los clientes. 	<p>Este indicador solo aplica a empresas que presten servicios de transporte de pasajeros en el marco de una experiencia turística organizada.</p>	<p>C</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Modelo de contrato utilizado por la empresa, donde se reflejen los requisitos establecidos en el indicador. 2. Registro de contratos emitidos en el último año, verificando que cumplen con los requisitos establecidos en el contrato.
<p>4.22</p>	<p>Disponer de un procedimiento documentado para la planificación, actualización y supervisión de rutas estándar en el transporte turístico, asegurando su viabilidad operativa y adaptación a cambios en el entorno. El procedimiento deberá contemplar, como mínimo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definición de las responsabilidades para la planificación y ejecución de las rutas. 2. Revisión periódica de las rutas para adaptarlas a cambios en infraestructuras, regulaciones o condiciones operativas. 3. Métodos para validar las rutas antes de su implementación, incluyendo simulaciones teóricas, viajes de inspección u otras metodologías de verificación. 	<p>Este indicador solo aplica a empresas que presten servicios de transporte de pasajeros en el marco de una experiencia turística organizada y que además ofrezcan rutas preestablecidas como parte de su servicio.</p>	<p>C</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento documentado de planificación y actualización de rutas estándares. 2. Registros de inspección o simulación de rutas realizadas en los últimos 12 meses.

<p>4.23</p>	<p>Disponer de un procedimiento documentado que garantice que los conductores y, cuando aplique, los guías y colaboradores de asistencia, cuenten con la información necesaria para la correcta prestación del servicio. Este procedimiento deberá incluir, como mínimo: 1. Información detallada de cada itinerario, especificando los lugares turísticos visitados, distancias entre puntos y otros aspectos relevantes. 2. Políticas y criterios de actuación ante incidencias habituales, tales como problemas de salud de los pasajeros, retrasos o fallos en el transporte, garantizando una respuesta eficiente y alineada con los estándares de servicio.</p>	<p>Este indicador solo aplica a empresas que presten servicios de transporte de pasajeros en el marco de una experiencia turística organizada.</p>	<p>C</p>	<p>1. Procedimiento documentado que describa la información del itinerario y las políticas de actuación ante incidencias. 2. Registros de formación o comunicación interna dirigidos a los conductores, guías y colaboradores de asistencia, evidenciando que han sido informados sobre el procedimiento.</p>
<p>4.24</p>	<p>Garantizar la puntualidad en la recogida de clientes por parte del conductor, asegurando que llegue con al menos 15 minutos de antelación al punto de encuentro establecido (hall de hotel, aeropuerto u otros), portando un letrero identificativo con el nombre del/los clientes/s, del grupo o conforme a lo estipulado en el contrato.</p>	<p>Este indicador solo aplica a empresas que presten servicios de transporte de pasajeros en el marco de una experiencia turística organizada.</p>	<p>O</p>	<p>1. Procedimiento documentado que establezca los tiempos de presentación del conductor en los puntos de recogida y el uso obligatorio del letrero identificativo. 2. Registros de formación o comunicación interna dirigidos a los conductores, asegurando que conocen y aplican esta norma.</p>
<p>4.25</p>	<p>Garantizar que cualquier cambio de itinerario en ruta, ya sea a petición del contratante o por razones de fuerza mayor, quede reflejado y justificado en las partes de viaje y/o libro de ruta del conductor. Si el cambio es solicitado por el contratante, deberá quedar constancia con la firma del contratante o su representante.</p>	<p>Este indicador solo aplica a empresas que presten servicios de transporte de pasajeros en el marco de una experiencia turística organizada.</p>	<p>C</p>	<p>1. Procedimiento documentado que establezca la obligación de registrar cualquier cambio de itinerario, especificando cuándo se requiere justificación y firma del contratante. 2. Ejemplos de partes de viaje emitidos en los últimos 12 meses, evidenciando la correcta documentación de cambios en itinerario cuando corresponda. 3. Registros de formación o comunicación interna dirigidos a los conductores sobre la obligatoriedad de reflejar modificaciones en los partes de viaje.</p>

<p>4.26</p>	<p>Disponer de un procedimiento documentado que establezca los importes mínimos y máximos que el conductor deberá llevar en efectivo o en tarjeta para atender eventuales cargos e imprevistos directamente ligados a la prestación del servicio.</p>	<p>Este indicador solo aplica a empresas que presten servicios de transporte de pasajeros en el marco de una experiencia turística organizada.</p>	<p>C</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento documentado que regule el manejo de efectivo o tarjeta por parte del conductor, detallando los montos autorizados y los tipos de gastos permitidos. 2. Registro de entrega de efectivo o tarjeta a los conductores, evidenciando que se ha dotado del importe establecido. 3. Registros de liquidación de gastos en los últimos doce meses, demostrando que los pagos imprevistos se han realizado conforme a lo establecido en el procedimiento. 4. Registros de formación o comunicación interna dirigidos a los conductores sobre la gestión y justificación de estos fondos.
<p>4.27</p>	<p>Disponer de un procedimiento documentado que establezca la obligatoriedad del conductor de completar diariamente el Libro de Ruta, registrando las características y duración de los servicios realizados. Asimismo, deberá informar sobre cualquier tipo de incidencia ocurrida durante el servicio mediante un parte de trabajo o informe de incidencias, incluyendo, pero no limitado a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Problemas con el vehículo. 2. Retrasos en la operación. 3. Incidentes con pasajeros. 4. Fallos en el servicio contratado. 5. Cualquier otra circunstancia relevante que afecte la prestación del servicio. 	<p>Este indicador solo aplica a empresas que presten servicios de transporte de pasajeros en el marco de una experiencia turística organizada.</p>	<p>C</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Libro de Ruta o Partes de Trabajo con registros de servicios realizados e incidencias documentadas en los últimos 12 meses. 2. Procedimiento documentado sobre el uso del Libro de Ruta y la gestión de incidencias.

<p>4.28</p>	<p>Disponer de un procedimiento documentado que establezca las responsabilidades del conductor en cuanto a descanso, cumplimiento de normativas de circulación y aptitud para la conducción.</p> <p>El procedimiento deberá incluir, como mínimo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Requisitos de descanso y pausas según la normativa vigente para evitar la fatiga al volante. 2. Obligación de cumplir con las normas de circulación y seguridad vial en todo momento. 3. Prohibición expresa de conducir bajo efectos de sustancias que afecten la capacidad de conducción. 4. Revisión y planificación previa de los tiempos de conducción y descanso en servicios largos, asegurando que como mínimo: <ol style="list-style-type: none"> a. No conduzcan más de 4 horas y 30 minutos seguidos sin tomar una pausa mínima de 45 minutos antes de continuar. b. No excedan 9 horas de conducción diaria, con la posibilidad de ampliarlas a 10 horas solo dos veces por semana. 5. Obligatoriedad de registrar y conservar los tiempos de conducción y descanso en un tacógrafo digital o en hojas de registro manual. 	<p>Este indicador solo aplica a empresas que presten servicios de transporte de pasajeros en el marco de una experiencia turística organizada.</p>	<p>C</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento documentado que establezca las responsabilidades del conductor en cuanto a descanso, normativas de circulación y seguridad vial. 2. Registros de cumplimiento de pausas y descansos en tacógrafo digital o en hojas de registro manual. 3. Registro de formación o comunicación interna dirigida a conductores sobre los tiempos de conducción, pausas obligatorias y normativas de seguridad vial.
--------------------	--	--	----------	--

<p>4.29</p>	<p>Disponer de un procedimiento documentado para la gestión de objetos personales extraviados en los vehículos. El procedimiento deberá incluir, como mínimo: 1. Un mecanismo de identificación de los objetos extraviados, registrando: Descripción del objeto; Fecha y lugar donde fue encontrado; Datos del conductor o personal que lo halló. 2. Un sistema de almacenamiento seguro, asegurando que los objetos se conserven en condiciones adecuadas y no sufran daños. 3. Un procedimiento de reclamación, especificando cómo y dónde los clientes pueden recuperar sus objetos perdidos. 4. La duración del almacenamiento, que deberá ser de al menos 6 meses.</p>	<p>Este indicador solo aplica a empresas que presten servicios de transporte de pasajeros en el marco de una experiencia turística organizada.</p>	<p>C</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento documentado sobre la gestión de objetos extraviados, incluyendo registro, almacenamiento y proceso de reclamación. 2. Registro de objetos extraviados, con al menos los datos requeridos en el procedimiento. 3. Registro de formación o comunicación interna dirigida a conductores sobre el protocolo de objetos extraviados.
<p>4.30</p>	<p>Asegurar que todos los vehículos destinados al transporte turístico estén equipados con GPS o, en su defecto, con mapas físicos o digitales actualizados de la ruta contratada, garantizando una navegación eficiente y precisa.</p>	<p>Este indicador solo aplica a empresas que presten servicios de transporte de pasajeros en el marco de una experiencia turística organizada.</p>	<p>C</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Registro de vehículos en el que se indique si están equipados con GPS o mapas actualizados. 2. Verificación in situ de la presencia y operatividad del GPS o disponibilidad de mapas en cada vehículo.

<p>4.31</p>	<p>Disponer de un procedimiento documentado para la atención de clientes con discapacidad o movilidad reducida, asegurando que puedan acceder y utilizar los servicios de transporte turístico en condiciones de seguridad, comodidad y dignidad.</p> <p>El procedimiento deberá incluir, como mínimo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Accesibilidad en la recogida y descenso: Directrices para facilitar la entrada y salida del vehículo, considerando rampas, plataformas elevadoras o asistencia del personal cuando sea necesario. 2. Asignación de asientos adecuados: Priorización de espacios accesibles y seguros dentro del vehículo. 3. Comunicación y asistencia: Capacitación del personal en lenguaje inclusivo y formas adecuadas de asistencia sin invadir la autonomía del cliente. 4. Notificación y reserva anticipada: Protocolo para gestionar solicitudes de clientes con necesidades específicas, permitiendo ajustes previos en el servicio. 5. Seguridad y equipamiento: Directrices sobre uso de cinturones de seguridad especiales, anclajes y espacio para sillas de ruedas. 6. Protocolo de emergencia: Medidas específicas en caso de evacuación o asistencia especial durante el trayecto. 	<p>Este indicador solo aplica a empresas que presten servicios de transporte de pasajeros en el marco de una experiencia turística organizada.</p>	<p>C</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento documentado donde se describan las medidas y protocolos de atención a clientes con discapacidad o movilidad reducida. 2. Registro de formación o comunicación interna al personal sobre el protocolo de accesibilidad y asistencia.
--------------------	--	--	----------	---

<p>4.32</p>	<p>Disponer de un procedimiento documentado para la organización de la cabina, la correcta colocación del equipaje y el cumplimiento de la capacidad máxima de pasajeros, garantizando la seguridad y comodidad durante el servicio de transporte turístico.</p> <p>El procedimiento deberá incluir, como mínimo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Distribución de pasajeros: Normas para la asignación de asientos, asegurando equilibrio en la distribución del peso dentro del vehículo. 2. Capacidad máxima: Directriz para garantizar que en ningún caso se supere el número de pasajeros permitido por la normativa y la capacidad del vehículo. 3. Colocación de equipajes: <ol style="list-style-type: none"> a. Ubicación adecuada de maletas y equipajes de mano para evitar riesgos de caída o bloqueos de salida de emergencia. b. Carga y almacenamiento de equipajes en compartimentos seguros y en condiciones que eviten su deterioro. 4. Control y verificación previa al inicio del trayecto: El conductor o responsable del servicio deberá inspeccionar que todo está organizado correctamente antes de partir. 5. Normas de seguridad: Instrucciones para evitar que los pasajeros lleven objetos en pasillos o zonas que puedan obstaculizar la movilidad dentro del vehículo. 	<p>Este indicador solo aplica a empresas que presten servicios de transporte de pasajeros en el marco de una experiencia turística organizada.</p>	<p>C</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento documentado que detalle la organización de la cabina, colocación del equipaje y verificación de la capacidad de pasajeros. 2. Registro de formación o comunicación interna a los conductores y personal operativo sobre las normas de organización y seguridad.
--------------------	---	--	----------	---

<p>4.33</p>	<p>Disponer de un procedimiento documentado para la formalización del contrato de alquiler de vehículos, asegurando que los colaboradores de atención al público cumplan con el proceso de forma ágil y transparente.</p> <p>El procedimiento deberá incluir, como mínimo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplimentación de datos y documentación requerida para la formalización del contrato, asegurando su correcta gestión. 2. Explicación al cliente de los contenidos del contrato, incluyendo: <ol style="list-style-type: none"> a. Conceptos de cobro y condiciones generales. b. Detalles sobre coberturas del seguro, recargos y fianzas aplicables. c. Condiciones de entrega del vehículo en otra localidad. d. Procedimiento para la prolongación del contrato en caso de cambios imprevistos. e. Política de combustible (sobrepeso de devolver el vehículo con nivel de combustible inferior al entregado). 3. Disponibilidad de herramientas y recursos (sistemas informáticos, formularios, dispositivos de pago, entre otros) que permitan la gestión del contrato de forma eficiente. 	<p>Este indicador solo aplica a empresas que prestan servicio de alquiler de vehículos (Rent a Car).</p>	<p>C</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento documentado sobre la formalización del contrato de alquiler de vehículos, especificando los pasos y responsabilidades de los colaboradores de atención al público. 2. Registro de formación o comunicación interna para garantizar que los colaboradores conocen y aplican correctamente el procedimiento. 3. Muestras de contratos de alquiler firmados por clientes que evidencien la entrega de información detallada y la aceptación de condiciones.
--------------------	--	--	----------	---

<p>4.34</p>	<p>Disponer de un procedimiento documentado para la entrega del vehículo al cliente, asegurando que todas las verificaciones necesarias se realicen de manera clara y formalizada.</p> <p>El procedimiento deberá incluir, como mínimo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Entrega de documentación y llaves del vehículo. 2. Revisión y firma de la hoja de daños, asegurando que el cliente tenga constancia de cualquier desperfecto previo. 3. Comprobación del estado general del vehículo, incluyendo: <ol style="list-style-type: none"> a. Nivel de combustible. b. Equipamiento obligatorio (chaleco reflectante, triángulos, rueda de repuesto o kit de reparación, etc.). c. Funcionamiento básico del vehículo (luces, frenos, limpiaparabrisas, entre otros). 4. Explicación al cliente sobre el uso del vehículo, incluyendo operación de luces, tipo de gasolina y otros elementos relevantes para su conducción. 5. Firma del documento de entrega por parte del cliente y el representante de la empresa antes de la retirada del vehículo. 	<p>Este indicador solo aplica a empresas que prestan servicio de alquiler de vehículos (Rent a Car).</p>	<p>O</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento documentado sobre el proceso de entrega del vehículo, estableciendo los pasos y responsabilidades. 2. Modelo de documento de entrega del vehículo (hoja de daños, comprobación del estado, firma del cliente y del responsable de la empresa). 3. Registros de entrega de vehículos firmados por clientes y personal de la empresa.
--------------------	--	--	----------	--

<p>4.35</p>	<p>Asegurar que, junto con la documentación del contrato de alquiler, se proporciona al cliente una guía de actuación en caso de accidente, garantizando que cuente con información clara y accesible sobre los pasos a seguir en estas situaciones.</p> <p>La guía deberá incluir, como mínimo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Teléfonos de emergencia y aviso, incluyendo contacto con la empresa de alquiler, asistencia en carretera y cuerpos de seguridad si aplica. 2. Hojas para croquis, facilitando la documentación visual del incidente. 3. Hojas para reflejar daños producidos, permitiendo la recopilación de información relevante sobre el accidente. 4. Condiciones generales de la cobertura del seguro contratado, indicando responsabilidades del cliente y exclusiones de la póliza. 	<p>Este indicador solo aplica a empresas que prestan servicio de alquiler de vehículos (Rent a Car).</p>	<p>C</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejemplo de la guía de actuación entregada a los clientes, verificando que incluye los elementos requeridos. 2. Registro de entrega de documentación al cliente, que puede estar en el contrato de alquiler o en un documento anexo firmado por el cliente.
<p>4.36</p>	<p>Disponer de un sistema documentado para la recepción de documentación y facturación fuera del horario de atención al público, asegurando que el cliente conozca el procedimiento.</p> <p>El sistema deberá incluir, como mínimo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mecanismo habilitado para la entrega de documentación y facturación fuera del horario de atención (buzón seguro, sistema digital, entrega en otra ubicación, entre otros). 2. Información clara al cliente sobre el procedimiento, los plazos y los pasos a seguir en caso de entrega fuera de horario. 3. Registro de documentación recibida, garantizando la trazabilidad y seguridad de los documentos entregados por los clientes fuera de horario. 	<p>Este indicador solo aplica a empresas que prestan servicio de alquiler de vehículos (Rent a Car).</p>	<p>C</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento documentado que describa el sistema de recepción de documentación y facturación fuera de horario. 2. Material informativo para el cliente (impreso o digital) donde se explique el procedimiento. 3. Registro de documentación recibida fuera de horario en los últimos 3 meses, asegurando su correcto procesamiento.

<p>4.37</p>	<p>Asegurar que todas las compras de insumos y productos sean registradas por escrito, utilizando un formulario estándar numerado (hoja de pedido o lista de compra), garantizando la trazabilidad y control del proceso de aprovisionamiento. Dicho documento deberá ser archivado en el establecimiento hasta la recepción y verificación de los productos.</p>	<p>—</p>	<p>C</p>	<p>1. Modelo del formulario estándar numerado de compras, utilizado en el establecimiento. 2. Registros de compras realizadas en los últimos 6 meses, evidenciando el uso del formulario y su archivo hasta la recepción de los productos.</p>
<p>4.38</p>	<p>Garantizar un proceso seguro y controlado en la recepción de mercancías, asegurando que un trabajador del establecimiento esté presente para verificar los productos entregados. Durante la recepción de mercancías, el trabajador deberá contrastar la información del albarán de entrega con la hoja de pedido o documento equivalente, asegurando que los productos recibidos cumplen con los requisitos de calidad y cantidad establecidos. Para ello, el trabajador deberá implementar un procedimiento documentado de recepción de mercancías a fin de comprobar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Que el producto entregado coincide con lo solicitado en la hoja de pedido. 2. Que la cantidad y/o peso corresponda con lo solicitado. 3. La fecha de caducidad o consumo preferente. 4. El estado y apariencia del producto, verificando que cumple con los estándares de calidad. 5. El estado del embalaje, asegurando que no hay daños visibles (como latas abombadas o embalajes rotos). 	<p>—</p>	<p>C</p>	<p>1. Procedimiento documentado de recepción de mercancías, detallando la presencia obligatoria de un trabajador y los controles de verificación de productos. 2. Registros de recepción de productos de los últimos 6 meses, evidenciando la comprobación de la mercancía y la validación contra la hoja de pedido.</p>
<p>4.39</p>	<p>Garantizar que los materiales empleados en los vehículos cumplen con las exigencias legales y de homologación, asegurando que sean no inflamables (ignífugos), atóxicos, hipoalergénicos, entre otros, de acuerdo con la normativa vigente.</p>	<p>—</p>	<p>C</p>	<p>1. Documentación técnica y certificaciones de los materiales empleados en los vehículos, asegurando el cumplimiento de normativas de seguridad y confort. 2. Registros de revisiones periódicas en los últimos 12 meses, evidenciando el control de los materiales utilizados en los vehículos</p>

<p>4.40</p>	<p>Garantizar que todos los vehículos cuenten con una dotación básica de seguridad homologada y revisada periódicamente, de acuerdo con la normativa vigente. Cualquier ausencia de los elementos requeridos deberá implicar su inmediata reposición.</p> <p>La dotación mínima de seguridad incluirá, según el tipo de servicio:</p> <p>1. Para Transporte Turístico:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Extintores homologados y accesibles para el conductor y pasajeros. b. Botiquín de primeros auxilios con insumos según normativa nacional e internacional. c. Salidas de emergencia señalizadas con iluminación de respaldo. d. Martillos rompe cristales en cada salida de emergencia. e. Cinturones de seguridad homologados en todos los asientos. <p>2. Para Transporte Turístico y Rent a Car:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Triángulos de emergencia o balizas de emergencia LED. b. Llanta de repuesto y herramientas o kit de reparación de neumáticos según la configuración del vehículo. c. Chalecos reflectores para el conductor y ayudante. d Documentación del vehículo y guía de actuación en caso de accidente con teléfonos de emergencia actualizados. e. Chaleco salvavidas para todos los ocupantes del transporte marítimo. 	<p style="text-align: center;">-</p>	<p style="text-align: center;">C</p>	<ul style="list-style-type: none"> 1. Registro de inspecciones y mantenimiento de los vehículos, donde conste la revisión periódica del equipo de seguridad en cada vehículo (últimos 12 meses). Este registro debe incluir las fechas de inspección y las observaciones sobre reposiciones o mantenimiento de los equipos de seguridad. 2. Documento interno de control de seguridad vehicular, que detalle: <ul style="list-style-type: none"> a. Elementos mínimos de seguridad requeridos. b. Frecuencia y responsables de su reposición. c. Procedimiento de revisión cuando el vehículo regresa a la base/delegación.
--------------------	---	--------------------------------------	--------------------------------------	---

<p>4.41</p>	<p>Disponer de un Plan de Mantenimiento Preventivo documentado que garantice la revisión periódica de los vehículos, abarcando tanto elementos mecánicos como componentes de confort para minimizar vibraciones y ruidos en marcha.</p> <p>El plan deberá incluir:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mantenimiento mecánico y de seguridad: Motores, frenos, neumáticos, dirección, suspensión y sistemas eléctricos. 2. Elementos de confort y aislamiento: Materiales aislantes, fijaciones de asientos, suspensión adaptada para minimizar vibraciones y nivel de ruido en cabina. 3. Revisiones periódicas obligatorias: <ol style="list-style-type: none"> a. Comprobación diaria a cargo del conductor o del personal encargado de la recepción de vehículos. b. Revisión técnica mensual previa a la salida del vehículo, asegurando que cumple con los estándares de seguridad y confort. 		<p>O</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de Mantenimiento Preventivo documentado que describa los procedimientos, elementos revisados, periodicidad y responsables del mantenimiento. 2. Registro de revisiones mecánicas y de confort de los últimos 12 meses que incluya el listado de vehículos inspeccionados, fecha de revisión y observaciones sobre su estado mecánico y de confort. 3. Documento de revisión diaria del conductor o personal de recepción de vehículos donde se registren las comprobaciones básicas realizadas antes de la salida del vehículo. 4. Historial de mantenimiento por vehículo (físico o digital) que detalle las revisiones y mantenimientos realizados, incluyendo reparaciones y cambios de piezas.
--------------------	---	--	----------	---

<p>4.42</p>	<p>Disponer y aplicar un protocolo documentado de limpieza y reacondicionamiento de vehículos de transporte turístico, asegurando estándares mínimos para la satisfacción de los pasajeros. El protocolo deberá incluir, como mínimo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Limpieza diaria: <ol style="list-style-type: none"> a. Vaciado y limpieza de papeleras. b. Barrido y fregado de suelos. c. Limpieza diaria de baños (si existen). d. Reacondicionado de asientos al final de cada jornada. 2. Limpieza según necesidad: <ol style="list-style-type: none"> a. Lavado de cristales y parabrisas antes de visitas turísticas o cuando sea necesario. b. Desempolvado con paño húmedo de los compartimentos de equipaje de la cabina de pasajeros. 3. Limpieza programada: Reposición semanal de las fundas de los cabezales o inmediata cuando estén sucias. 	<p>Este indicador solo aplica a empresas que presten servicios de transporte de pasajeros en el marco de una experiencia turística organizada.</p>	<p>O</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento documentado de limpieza y reacondicionamiento de los vehículos. 2. Registro de ejecución del protocolo, evidenciando la periodicidad de cada acción, de los últimos tres (3) meses.
<p>4.43</p>	<p>Garantizar que todos los vehículos de transporte turístico cuenten con el siguiente equipamiento mínimo para confort y seguridad de los pasajeros:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Asientos con fundas de cabezales y reposabrazos abatibles. 2. Lámparas de noche, preferentemente de baja potencia. 3. Iluminación intensa en puertas para facilitar la subida y bajada de viajeros. 4. Indicadores visibles en los escalones para mayor seguridad. 5. Luz de techo o flexo en el puesto del conductor. 6. Micrófono para comunicación efectiva con los pasajeros. 	<p>Este indicador solo aplica a empresas que presten servicios de transporte de pasajeros en el marco de una experiencia turística organizada.</p>	<p>C</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Registro de especificaciones técnicas de los vehículos donde se detalle que cuentan con el equipamiento mínimo requerido.

<p>4.44</p>	<p>Disponer de un protocolo documentado de gestión de averías en ruta, asegurando que los conductores y personal relevante lo conozcan y puedan aplicarlo en caso de incidente. Este protocolo deberá incluir, como mínimo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Medidas inmediatas a tomar en caso de avería, garantizando la seguridad de los pasajeros. 2. Evaluación del problema por parte del conductor, con formación básica para detectar y comunicar la incidencia. 3. Tiempo máximo de resolución de la avería antes de proceder a la sustitución del vehículo (máximo 3 horas, en función de la duración del servicio). 4. Disponibilidad de vehículos de sustitución, propios o mediante acuerdos con otras empresas, asegurando características similares. 5. Registro de las incidencias y medidas adoptadas para mejorar la gestión y minimizar interrupciones en futuros servicios. 	<p>Este indicador solo aplica a empresas que presten servicios de transporte de pasajeros en el marco de una experiencia turística organizada.</p>	<p>C</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Protocolo documentado de gestión de averías, con instrucciones claras para conductores y personal de asistencia. 2. Registros de incidencias en ruta de los últimos 12 meses, evidenciando la aplicación del protocolo y tiempos de respuesta. 3. Registro de formación o comunicación interna dirigida a conductores sobre el protocolo de gestión de averías. 4. Acuerdos de colaboración firmado con otras empresas de transporte turístico, si aplica, para la provisión de vehículos de sustitución en caso de avería prolongada.
<p>4.45</p>	<p>Disponer de un procedimiento documentado que establezca las responsabilidades del conductor respecto a la seguridad y custodia de bienes de los pasajeros.</p> <p>El procedimiento deberá incluir, como mínimo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Prohibición expresa de aceptar propiedades del cliente en custodia, evitando responsabilidades sobre objetos personales. 2. Verificación de que los pasajeros han retirado todas sus pertenencias al finalizar el servicio o jornada. 3. Cierre y vigilancia del vehículo en las paradas, garantizando la seguridad de este y de los objetos dejados en su interior. 4. Registro de incidencias en cada vehículo, donde se documentarán los hechos relevantes, con la fecha, persona que reporta la incidencia y observaciones. 	<p>Este indicador solo aplica a empresas que presten servicios de transporte de pasajeros en el marco de una experiencia turística organizada.</p>	<p>C</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento documentado de seguridad y gestión de objetos olvidados en los vehículos. 2. Registro de formación o comunicación interna dirigida a conductores y personal relevante sobre el procedimiento. 3. Registros de incidencias en los vehículos, evidenciando que se documentan eventos relacionados con objetos olvidados y otras situaciones relevantes.

<p>4.46</p>	<p>Disponer de un procedimiento documentado que garantice la correcta preparación y entrega de los vehículos de alquiler, asegurando que se entreguen en óptimas condiciones de limpieza, seguridad y operatividad. El procedimiento deberá incluir, como mínimo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Limpieza completa del vehículo (interior y exterior) antes de la entrega. 2. Verificación del nivel mínimo de combustible (batería en caso de vehículos eléctricos) según la política de la empresa. 3. Revisión de elementos de seguridad y operatividad, incluyendo como mínimo: <ol style="list-style-type: none"> a. Estado de los neumáticos y presión adecuada. b. Nivel de aceite y líquidos esenciales (refrigerante, frenos, limpiaparabrisas). c. Funcionamiento de luces y señalización. 4. Verificación del buen funcionamiento del aire acondicionado. 	<p>Este indicador solo aplica a empresas que prestan servicio de alquiler de vehículos (Rent a Car).</p>	<p>C</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento documentado sobre los controles previos a la entrega del vehículo. 2. Registro de revisión preentrega de los vehículos, detallando la limpieza, nivel de combustible o carga eléctrica y estado de seguridad. 3. Registro de formación o comunicación interna dirigida a los colaboradores encargados de la entrega del vehículo.
<p>4.47</p>	<p>Disponer de un plan de limpieza y mantenimiento documentado que establezca las rutinas, períodos y tipos de limpieza necesarios para garantizar el adecuado mantenimiento de las instalaciones y equipamientos de la empresa. El plan deberá incluir, como mínimo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Frecuencia y procedimientos de limpieza, diferenciando áreas críticas (oficinas, zonas de atención al cliente, baños, entre otros). 2. Productos y materiales de limpieza a utilizar, asegurando su compatibilidad con cada tipo de superficie o equipamiento. 3. Responsabilidades del personal encargado de la limpieza y mantenimiento. 4. Protocolos de supervisión y control, incluyendo registros de limpieza y revisiones periódicas. 	<p>Este indicador aplica a todas las empresas de alquiler de vehículos (rent a car) y transporte turístico que cuenten con instalaciones y equipamientos sujetos a limpieza y mantenimiento periódico.</p>	<p>O</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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>4.48</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>Este indicador aplica a todas las empresas de alquiler de vehículos (rent a car) y transporte turístico que cuenten con instalaciones y equipamientos sujetos a limpieza y mantenimiento periódico.</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>4.49</p>	<p>Garantizar que las instalaciones y el mobiliario se mantengan en buen estado de conservación, orden y limpieza.</p>	<p>Este indicador aplica a todas las empresas de alquiler de vehículos (rent a car) y transporte turístico que cuenten con instalaciones y equipamientos sujetos a limpieza y mantenimiento periódico.</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>4.50</p>	<p>Los baños para el público deben mantenerse en buen estado de conservación y limpieza, con revisiones periódicas durante el servicio.</p>	<p>Este indicador aplica a todas las empresas de alquiler de vehículos (rent a car) y transporte turístico que cuenten con instalaciones y equipamientos sujetos a limpieza y</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.</p>

		<p>mantenimiento periódico y dispongan de baños para el público.</p>	<p>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. Papel higiénico disponible. g. Esté dotado de jabón y papel toalla. 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>
--	--	--	---