

Requisitos para la prestación del servicio de transporte turístico terrestre automotor

E: Requirements in the provision of automotive land tourist transport service

CORRESPONDENCIA:

DESCRIPTORES: turismo; guías de turismo;

I.C.S.: 03.200.99



® ICONTEC 2021

Reservados todos los derechos. Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida o utilizada en cualquier forma o por cualquier medio, electrónico o mecánico incluyendo fotocopiado y microfilmación, sin permiso por escrito del editor.

Editada por ICONTEC. Apartado 14237 Bogotá, D.C. - Tel. (571) 6078888



PRÓLOGO

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, **ICONTEC**, es el organismo nacional de normalización, según el Decreto 1595 de 2015.

ICONTEC es una entidad de carácter privado, sin ánimo de lucro, cuya Misión es fundamental para brindar soporte y desarrollo al productor y protección al consumidor. Colabora con el sector gubernamental y apoya al sector privado del país, para lograr ventajas competitivas en los mercados interno y externo.

La representación de todos los sectores involucrados en el proceso de Normalización Técnica está garantizada por los Comités Técnicos y el período de Consulta Pública, este último caracterizado por la participación del público en general.

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos elementos de este documento pueden ser objeto de derechos de patente. **ICONTEC** no asume la responsabilidad por la identificación de dichas patentes, o por la documentación que se haya aportado que goza de esta protección legal.

El proceso de elaboración de la norma NTC 6506 fue liderado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, con el Fondo de Turismo - FONTUR como contratante del proceso.

La NTC 6506 fue elaborada por el CTN-T 612 Calidad en la prestación del servicio de transporte turístico y ratificada por el Consejo Directivo de 2021-05-19.

Este documento reemplaza la NTS-AV 009.

Este documento está sujeto a ser revisado en cualquier momento con el objeto de que responda a las necesidades y exigencias actuales. Se invita a los usuarios de este documento a presentar sus solicitudes de revisión a **ICONTEC**; sus comentarios serán puestos a consideración del comité técnico responsable del estudio de este tema.

ICONTEC cuenta con un Centro de Información que pone a disposición de los interesados normas internacionales, regionales y nacionales y otros documentos relacionados.

DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN

CONTENIDO

	Página
INTRODUCCIÓN.....	i
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	1
2. REFERENCIAS NORMATIVAS	1
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	1
4. REQUISITOS GENERALES.....	2
4.1 Generalidades	2
4.2 Seguridad del turista y/o visitante.....	2
4.3 Protección de la salud	3
4.4 Sostenibilidad.....	3
4.5 Accesibilidad	3
5. CALIDAD DE SERVICIO.....	3
5.1 Diseño del servicio	3
5.2 Promoción y comunicación	5
5.3 Reserva y contacto	5
5.4 Prestación del servicio	6
6. REQUISITOS PARA EL VEHÍCULO.....	7

	Página
6.1 Señalización y acceso al vehículo.....	7
6.2 Estacionamiento	7
6.3 Baños	7
6.4 Ambiente del vehículo	8
6.5 Dotación del vehículo	9
BIBLIOGRAFÍA.....	12
ANEXOS	
ANEXO A (Informativo) EJEMPLO DE INFORMACIÓN GENERAL Y DE SEGURIDAD A PROPORCIONAR A LOS TURISTAS Y/O VISITANTES	10
ANEXO B (Normativo) REQUISITOS DEL PERSONAL	11
Tabla 1. Requisitos de dotación del vehículo de acuerdo con su clasificación.....	9

INTRODUCCIÓN

En esta norma técnica colombiana, los términos ‘debe’, ‘debería’ y ‘puede’ se utilizan para indicar el grado de cumplimiento requerido. Este uso es consistente con el lenguaje utilizado en las normas ISO.

- El término “debe” se utiliza para indicar requisitos, métodos o especificaciones que se deben aplicar, con el fin de cumplir con esta norma técnica;
- El término “debería” se utiliza para indicar las recomendaciones, métodos y especificaciones que componen las mejores prácticas;
- El término “puede” se utiliza para indicar un método o un curso de acción posible.



REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TURÍSTICO TERRESTRE

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Esta norma establece los requisitos generales que deben cumplir los prestadores de servicios de transporte turístico terrestre automotor.

Esta norma no es aplicable a carrozas y coches de tracción animal con fines turísticos.

Las especificaciones técnicas, de fabricación o construcción de los vehículos se encuentran excluidos de esta norma.

NOTA Los requisitos para la prestación de servicio especificados en esta norma son mínimos y no excluyen la formación adicional, la evaluación de competencias adicionales y los indicados por la normatividad colombiana.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Los siguientes documentos se referencian en el texto de tal manera que parte o la totalidad de su contenido constituye requisitos de este documento. Para las referencias fechadas, se aplica únicamente la edición citada. Para referencias no fechadas, se aplica la última edición del documento referenciado (incluida cualquier corrección).

NTC 6505, Sistema de gestión de la sostenibilidad para organizaciones que prestan el servicio de transporte turístico. Requisitos.

3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para los fines de este documento, se aplican los siguientes términos y definiciones.

3.1 chiva turística. Vehículo automotor destinado al transporte simultáneo de personas y carga o mercancías, con carrocería de madera y silletería compuesta por bancas transversales.

3.2 cliente. Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

[MODIFICADO: NTC:ISO 9000:2015, numeral 3.2.4. No incluye el ejemplo ni la nota a la entrada]

3.3 prestador de servicio de transporte terrestre turístico. Persona jurídica responsable de la prestación de servicios de transporte turístico vía terrestre a turistas y/o visitantes, con la habilitación requerida para ello.

3.4 transporte turístico terrestre automotor. Traslado de turistas y/o visitantes de un punto a otro a través de un automotor vía terrestre.

3.5 turista. Persona que viaja a un destino principal ajeno a su lugar de residencia habitual por motivos de ocio o negocios y que tiene una estancia mínima de una noche en dicho lugar.

3.6 visitante. Persona que viaja a un destino principal ajeno a su lugar de residencia habitual por motivos de ocio o negocios.

4. REQUISITOS GENERALES

4.1 Generalidades

4.1.1 El prestador de servicio debe tener Registro Nacional de Turismo (RNT) vigente.

4.1.2 El prestador de servicio debe poner atención a la seguridad física, la salud y la seguridad de las personas, el medio ambiente y la accesibilidad en el desempeño de sus tareas y servicios.

4.1.3 El transporte de los turistas y/o visitantes debe ser el contenido principal del servicio. La inclusión de ofertas complementarias es opcional (por ejemplo, actividades educativas, eventos).

4.1.4 El prestador de servicio debe definir y documentar los procesos requeridos para la planificación, operación y control de calidad del servicio de transporte turístico terrestre automotor, determinando los medios respectivos para asegurar su prestación.

4.1.5 El prestador de servicio debe establecer un plan de continuidad que asegure la operación del servicio ante cualquier interrupción o posible interrupción.

NOTA Para la elaboración del plan, puede consultarse la GTC-ISO 22313

4.2 Seguridad del turista y/o visitante

Antes de la prestación del servicio, el prestador debe hacer un análisis y el tratamiento de riesgo que brinde la seguridad de la prestación del servicio, de acuerdo con sus características.

El prestador de servicio debe asegurar, como mínimo, lo siguiente:

- a) El vehículo de transporte cuenta con un botiquín de primeros auxilios;
- b) hay un procedimiento de emergencia escrito;
- c) el cumplimiento y conocimiento de las normas de seguridad por parte del personal que acompañará el recorrido (por ejemplo, conductor, guía de turismo, etc);

- d) dentro del vehículo, la visualización de las instrucciones de seguridad;
- e) dentro del vehículo, la presencia de números de teléfonos de emergencia;

El prestador de servicio también debe proporcionar, antes del recorrido, la información de seguridad correspondiente al recorrido.

NOTA En el Anexo A (informativo) se presenta un ejemplo de información general y de seguridad que puede proporcionarse al turista y/o visitante antes de abordar el vehículo, que es aplicable para un bus de 10 pasajeros. La información que proporcionar debería ajustarse según la tipología del vehículo automotor que preste el servicio.

4.3 Protección de la salud

4.3.1 Además de la legislación nacional vigente, si se proporcionan servicios de alimentación, los productos ofrecidos deben cumplir con las normas técnicas correspondientes. El prestador de servicio debe asegurar que los turistas y/o visitantes puedan lavarse o desinfectarse las manos, antes y después de la provisión del servicio de alimentación.

4.3.2 Además de la legislación nacional vigente, el prestador de servicio debe asegurarse que el vehículo cumple con las normas técnicas de bioseguridad correspondientes.

4.4 Sostenibilidad

El prestador del servicio debe cumplir con lo indicado en la NTC 6505.

4.5 Accesibilidad

4.5.1 La información general sobre accesibilidad al vehículo debe proporcionarse con antelación como información básica al turista y/o visitante.

4.5.2 Se deben tener en cuenta todos los tipos de discapacidad al diseñar la prestación del servicio y determinar la capacidad de vehículos con que la se puede atender.

5. CALIDAD DE SERVICIO

5.1 Diseño del servicio

5.1.1 Requisitos de características públicas o comerciales

El prestador del servicio debe identificar las necesidades, las expectativas (explícitas e implícitas) y el perfil del cliente para el diseño del servicio.

El prestador del servicio debe definir las siguientes características públicas y comerciales, en el diseño del servicio, como mínimo:

- nombre comercial del servicio;
- detalles de la empresa transportadora (en caso de que el prestador del servicio y la empresa transportadora sean diferentes);

- contenido incluido en el servicio regular;
- oferta adicional;
- duración del recorrido;
- número mínimo y máximo de ocupantes por vehículo;
- horarios y frecuencia con la que se presta el servicio;
- tarifas vigentes, incluidos servicios adicionales;
- idiomas en los que se ofrecen los servicios;
- restricciones (relacionadas con la seguridad o de otro tipo) para los turistas y/o visitantes mientras se presta el servicio;
- condiciones y procedimiento de reserva;
- política de cancelación o modificación de cualquier aspecto de la prestación del servicio (por ejemplo, ruta, horario, frecuencia, entre otros);
- medios de pago permitidos;
- condiciones de acceso al vehículo (por ejemplo, para personas mayores, niños pequeños o personas discapacitadas).

5.1.2 Recomendaciones generales para la prestación del servicio

El prestador del servicio debe tener en cuenta, como mínimo, las siguientes características en el diseño del servicio:

- identificación de las necesidades, expectativas y satisfacción de los turistas y/o visitantes;
- instrucciones para la prestación de servicios, teniendo en cuenta las necesidades especiales que el cliente podría manifestar;
- instrucciones de servicio de reserva (si el servicio contara con ese medio para su adquisición);
- herramientas y canales de comunicación;
- herramientas de evaluación del servicio;
- áreas relacionadas con la prestación del servicio;
- recursos y habilidades humanas;
- identificación del personal.

5.2 Promoción y comunicación

El prestador de servicio debe implementar acciones de promoción y comunicación sobre la base de los servicios definidos (véase el numeral 5.1.1).

Independientemente de cómo se facilite, la información promocional y comercial que se publique sobre los servicios ofrecidos debe ser veraz, clara y siempre actualizada.

La información debería incluir más detalles, como sitios o servicios turísticos locales o regionales en el destino.

Si se utilizara página web para la promoción, esta debe ser amigable con el turista y/o visitante (*user-friendly*) y accesible.

Si se utilizara redes sociales para la promoción y comunicación del servicio, las solicitudes, quejas, reclamaciones, comentarios, entre otros aspectos indicados por el turista y/o visitante, deben responderse de manera inmediata.

5.3 Reserva y contacto

5.3.1 Proceso de reserva

Si el prestador de servicio contara con servicio de reserva para la adquisición del servicio, el proceso de reserva debe cumplir con las características definidas en el numeral 5.1.1.

En todo caso, el proceso de reserva debe permitir lo siguiente:

- responder a la solicitud realizada por un cliente inmediatamente, con un aviso formal que indique la recepción de la solicitud;
- la respuesta puede ser una confirmación o rechazo de la solicitud o el plazo estimado de respuesta para ofrecer al cliente información sobre las condiciones relativas a la accesibilidad del servicio solicitado, en caso de requerirse.

Una confirmación por escrito de la reserva debe proporcionar la fecha, el número de personas, la categoría (por ejemplo, individual, grupo, empresa, agencia, fiesta escolar), la hora de llegada, los datos de contacto del responsable en caso de un grupo, precio y cualquier otro dato necesario.

Si se utilizara página web para la reserva o adquisición del servicio, ésta debe ser amigable con el turista y/o visitante (*user-friendly*) y accesible.

5.3.2 Contacto

Las respuestas sobre horarios de apertura, condiciones de precios, información de acceso y contenidos del servicio deben ser claras y precisas.

Las respuestas deben ser flexibles y adaptables (por ejemplo, proporcionar sugerencias alternativas).

Si el punto de contacto fuera telefónico, la identidad del proveedor del servicio y el nombre del orador se indicarán en la frase inicial. El prestador de servicio debe contestar el teléfono rápidamente (preferiblemente no más de cuatro timbres). También debería utilizar un sistema de cola con música o un servidor de voz para las llamadas en espera. Si el sitio está cerrado, el contestador automático debería responder después de cinco timbres. Los horarios de apertura se darán en el mensaje telefónico.

Si se utilizara página web como punto de contacto con el prestador del servicio, ésta debe ser amigable con el turista y/o visitante (*user-friendly*) y accesible.

5.4 Prestación del servicio

5.4.1 Bienvenida

Debe haber un espacio designado para recibir a los turistas y/o visitantes cerca del vehículo donde se iniciará el recorrido. Este espacio debe estar permanentemente atendido.

Los turistas y/o visitantes deben recibir información introductoria, incluida la siguiente:

- presentación sobre el prestador de servicio;
- descripción general del servicio prestado;
- pautas de salud (véase el numeral 4.3), seguridad y protección (véase el numeral 4.2) y recomendaciones de comportamiento (y proporcionar a los turistas y/o visitantes cualquier equipo de salud y seguridad necesario);
- explicación de condiciones y limitaciones especiales;
- artículos que serán entregados y devueltos (por ejemplo, audioguías, etiquetas, audífonos) o si no se entregarán;
- dirección y/o teléfono de una persona responsable del recorrido (por ejemplo, si alguien descendiera del vehículo y no pudiera acceder de nuevo).

Los turistas y/o visitantes deben estar identificados con algún tipo de señal (por ejemplo, etiquetas de colores) cuando el servicio se presta en condiciones donde ellos descenderán y volverán a ascender del vehículo durante un mismo recorrido.

5.4.2 Personal dentro del vehículo

5.4.2.1 Los requisitos del personal abordo se encuentran establecidos en el Anexo B (Normativo).

5.4.2.2 El prestador de servicio debe contar con el número de conductores disponibles de acuerdo con la duración del recorrido, de acuerdo con la planificación de su servicio. Para recorridos de gran trayecto que solo cuente con un conductor, el prestador de servicio debe asegurarse que éste tiene el horario de descanso y pausas activas necesarias para asegurar un transporte seguro para el conductor y los turistas y/o visitantes.

5.4.2.3 El prestador de servicio debe informar al conductor sobre las condiciones físicas de las vías que hacen parte de la ruta y del destino del viaje.

5.4.2.4 Se puede contar con al menos un auxiliar de servicio a bordo, por cada recorrido, que preferiblemente sepa conducir con licencia de conducción vigente, en la categoría del vehículo que presta el servicio.

5.4.2.5 El recorrido puede estar acompañado por uno o varios guías de turismo.

NOTA La NTC 6507 proporciona los requisitos para la prestación del servicio de guionaje turístico

5.4.3 Conclusión del recorrido

Se debe dar una despedida a los turistas y/o visitantes. Cuando sea aplicable, se debe dar un recordatorio para devolver algún equipo que se haya entregado (véase el numeral 5.4.1).

El prestador de servicio debe dar a los turistas y/o visitantes la oportunidad de expresar su opinión sobre el servicio, para evaluarlo (por ejemplo, cuestionarios de satisfacción, libro de visitas, etc.).

6. REQUISITOS PARA EL VEHÍCULO

6.1 Señalización y acceso al vehículo

El prestador de servicios debe instalar una señalización que sea comprensible, limpia y en buenas condiciones, con la información pertinente para la ubicación del vehículo, condiciones de seguridad (salidas de emergencia, puertas de entrada y salida, disposiciones para hablar con el conductor, etc.), y numeración de las sillas (si es aplicable).

6.2 Estacionamiento

El lugar donde se estacione el vehículo debe estar limpio y en buenas condiciones. Si es el mismo lugar donde se recibirán a los turistas y/o visitantes, debe haber una zona disponible para su espera. El estacionamiento debe tener iluminación apropiada para la ubicación del vehículo por los turistas y/o visitantes.

6.3 Baños

6.3.1 Si el vehículo cuenta con baño,

- a) este debe estar limpio y en correcto funcionamiento para su uso. Además, debe ser accesible (para adultos mayores, niños pequeños o personas con discapacidad, por ejemplo).
- b) este debe dotarse, como mínimo, de:
 - Jabón líquido;
 - toallas desechables;
 - recipiente para desechos biológicos (de tamaño apropiado para pañales, toallas sanitarias, etc.); y,

- gel antibacterial.
- c) el suministro de agua en el lavamanos debe ser permanente y se debe proporcionar información sobre su potabilidad;
- d) este debería contar con cambiador para infantes; y,
- e) sus condiciones de uso deben informarse previo al abordaje del turista y/o visitante.

6.3.2 Si el vehículo no cuenta con baño, el prestador de servicio debe asegurarse de programar parada(s) para que el turista y/o visitante haga uso de una instalación sanitaria durante el recorrido y esto debe informarse al turista y/o visitante previo al abordaje del vehículo.

6.4 Ambiente del vehículo

6.4.1 El interior y exterior del vehículo debe estar limpio y bien mantenido para la recepción y utilización de los turistas y/o visitantes.

6.4.2 Todos los elementos interiores que hagan parte del vehículo deben mantenerse funcionales y limpios. Estos elementos interiores incluyen, pero no se limitan a los siguientes:

- ventanas;
- puertas;
- sillas, bancas o butacas (incluida la cojinería y/o forros);
- elementos de iluminación;
- equipo de aire acondicionado (si lo hay);
- elementos de seguridad (por ejemplo, cinturones, sillas para infantes, entre otros).

Además, el vehículo debe:

- tener iluminación apropiada (si el recorrido se llevará a cabo en horario nocturno); y,
- limitar al máximo cualquier tipo de molestia visual, auditiva y olfativa.

6.4.3 Si el vehículo tiene cortinas, además de lo indicado en el numeral 6.4.2, éstas deben fabricarse en un material no inflamable.

6.4.4 El vehículo debe contar con al menos un recipiente para la disposición adecuada de residuos, de modo que no genere incomodidad a los turistas y/o visitantes, inmovilidad de las personas al interior del vehículo y maniobras inseguras para el personal a bordo.

6.4.5 De acuerdo con las especificaciones del fabricante y el número de turistas y/o visitantes a transportar, el vehículo debe contar con espacio, bodega, baúl o similar para el resguardo de equipaje, maletas o paquetes de los turistas y/o visitantes, sin que esto genere incomodidad, inmovilidad de las personas al interior del vehículo y maniobras inseguras para el personal a bordo.

6.4.6 El confort del turista y/o visitante debe ser prioridad al momento de poner en funcionamiento cualquier dispositivo que modifique el ambiente del vehículo.

6.4.7 No se recomienda el uso de elementos decorativos adicionales en el área del conductor.

6.5 Dotación del vehículo

Según la clasificación de los vehículos, éstos deben contar como mínimo con la dotación indicada en la Tabla 1, para la prestación del servicio.

Tabla 1. Requisitos de dotación del vehículo de acuerdo con su clasificación

Clasificación del vehículo	Requisitos de dotación
GRUPO A. Equipos de 4 a 9 pasajeros	<ul style="list-style-type: none"> - Equipo de reproducción de sonido - Aire acondicionado - Calefacción - Equipo de comunicación bidireccional
GRUPO B. Equipos de 10 a 19 pasajeros	<ul style="list-style-type: none"> - Sillas reclinables - Equipo de reproducción de sonido - Micrófono - Aire acondicionado - Calefacción - Equipo de comunicación bidireccional
GRUPO C. Equipos de más de 19 pasajeros	<ul style="list-style-type: none"> - Sillas reclinables (no es aplicable a chivas turísticas) - Equipo de reproducción de sonido - Aire acondicionado (no es aplicable a chivas turísticas) - Micrófono - Sistema de exposición de video - Calefacción (no es aplicable a chivas turísticas) - Baño con lavamanos (opcional) - Iluminación al interior del bus con luces de neón, luz día y luz individual de lectura en cada silla (no es aplicable a chivas turísticas) - Visibilidad a través de los vidrios panorámicos - Equipo de comunicación bidireccional

ANEXO A
(Informativo)**EJEMPLO DE INFORMACIÓN GENERAL Y DE SEGURIDAD A PROPORCIONAR A LOS
TURISTAS Y/O VISITANTES**

Señores pasajeros, buenos días

En nombre de _____ les damos una cordial bienvenida a bordo.

Mi nombre es _____ y soy el conductor que los llevará de ida y regreso durante todo el recorrido. Soy conductor profesional desde hace _____. He sido capacitado para conducir este tipo de vehículos tanto en sus aspectos técnico – mecánicos, como en los relacionados con la atención a pasajeros como conductor de turismo.

Se encuentran a bordo de un autobús _____ modelo _____. Como rutina de seguridad les solicitamos leer atentamente el instructivo que se encuentra en el espaldar de cada uno de sus asientos.

Este vehículo tiene capacidad para _____ pasajeros, cabina climatizada y aire acondicionado entre otros servicios. Además, modernos sistemas de comunicación bidireccional para estar siempre en contacto con nuestra base y las entidades de seguridad y ayuda. También un sistema de localización vía satélite conocido como GPS.

Cuenta con tres salidas de emergencia; una en la parte posterior y dos salidas adicionales en cada costado del bus. Al lado de cada puerta se encuentra un martillo para golpear el vidrio y habilitar las salidas.

Este autobús está equipado con cinturones de seguridad en todos los asientos, los que deben usarse durante el trayecto.

En caso de accidente abandone el vehículo rápidamente y reúnanse con su grupo varios metros al lado de la vía y esté atento a las instrucciones del guía, también capacitado para prestar los primeros auxilios en caso de emergencia.

Feliz viaje y retorno,

Gracias por utilizar los servicios de _____.

ANEXO B
(Normativo)


REQUISITOS DEL PERSONAL

La Tabla B.1 presenta los requisitos que personal que debe cumplir, de acuerdo con el rol que tiene dentro de la prestación del servicio.

Tabla B.1 Requisitos del personal según su rol

Rol	Requisito
Conductor	<p>Portar los documentos personales vigentes requeridos para la conducción de vehículos automotores para transporte de pasajeros.</p> <p>Conocer y aplicar los servicios que se prestan a bordo del vehículo y los complementarios.</p> <p>Conocer y aplicar las normas legales vigentes para la conducción de vehículos de la modalidad especial.</p> <p>Portar los documentos legales vigentes del vehículo automotor que presta el servicio.</p> <p>Tener conocimientos tecno-mecánicos del vehículo automotor que presta el servicio.</p> <p>Conocer las vías que hacen parte de la ruta y del destino del viaje.</p> <p>Contar con los recursos que requerirá durante el desplazamiento y en el destino del viaje, considerando unos adicionales en caso de una emergencia.</p> <p>Tener formación en primeros auxilios.</p> <p>Conocer y aplicar las normas de seguridad establecidas en la normatividad y la proporcionada por el cliente, si este lo ha hecho.</p> <p>Proporcionar a los turistas y/o visitantes la información introductoria indicada en el numeral 5.4.1.</p> <p>Conocer y aplicar el itinerario del viaje.</p>
Auxiliar de servicio a bordo	<p>Conocer y aplicar los servicios que se prestan a bordo del vehículo y los complementarios.</p> <p>Conocer y aplicar el itinerario del viaje.</p> <p>Conocer el funcionamiento de los elementos del vehículo para el servicio de los pasajeros.</p> <p>Tener formación en primeros auxilios.</p> <p>Conocer las vías que hacen parte de la ruta y del destino del viaje.</p> <p>Dar la bienvenida al turista y/o visitante de acuerdo con lo indicado en el numeral 5.4.1.</p>

BIBLIOGRAFÍA

- 
- [1] NTC 6507, Requisitos para la prestación del servicio de guionaje turístico.
- [2] NTC-ISO 9000, Sistemas de Gestión De La Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
- [3] GTC-ISO 22313, Seguridad y resiliencia. Sistemas de gestión de continuidad de negocio. Directrices para la aplicación de la NTC-ISO 22301.
- [4] NTS-AV 009:2007, Calidad en la prestación del servicio de transporte turístico terrestre.
- [5] ISO 13810:2015, *Tourism Services. Industrial Tourism. Service Provision.*
- [6] ISO 20410:2017, *Tourism and Related Services. Bareboat Charter. Minimum Service and Equipment Requirements.*
- [7] PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Decreto 348 de 2015, Por el cual se reglamenta el servicio público de transporte terrestre automotor especial y se adoptan otras disposiciones. Bogotá: La Presidencia, 2015.
- [8] EN 721:2020, *Leisure accommodation vehicles. Safety ventilation requirements.*
- [9] EN 1645-1:2018, *Leisure Accommodation Vehicles. Caravans. Part 1: Habitation Requirements Relating to Health and Safety.*
- [10] ESPECIFICACION UNE 0066-17:2020, Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2. Parte 17: Empresas de autocares turísticos, *rent a car*, transporte por cable y transporte turístico acuático. Directrices y recomendaciones.
- [11] MINISTERIO DE TRANSPORTE. Decreto 1079 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Transporte. Bogotá: El Ministerio, 2015.
- [12] ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE TURISMO, Glosario de Términos de Turismo. Disponible en <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>, consultado el 16 de diciembre de 2020.

Colombia

Apartadó
apartado@icontec.org

Armenia
armenia@icontec.org

Barranquilla
barranquilla@icontec.org

Barrancabermeja
barrancabermeja@icontec.org

Bogotá
bogota@icontec.org

Bucaramanga
bucaramanga@icontec.org

Cali
cali@icontec.org

Cartagena
cartagena@icontec.org

Cúcuta
cucuta@icontec.org

Manizales
manizales@icontec.org

Medellín
medellin@icontec.org

Montería
monteria@icontec.org

Ibagué
ibague@icontec.org

Neiva
neiva@icontec.org

Pereira
pereira@icontec.org

Pasto
pasto@icontec.org

Villavicencio
villavicencio@icontec.org

Resto del mundo

Bolivia
bolivia@icontec.org

Ecuador
ecuador@icontec.org

Honduras
honduras@icontec.org

Panamá
panama@icontec.org

Costa Rica
costarica@icontec.org

El Salvador
elsalvador@icontec.org

México
mexico@icontec.org

República Dominicana
republicadominicana@icontec.org

Chile
chile@icontec.org

Guatemala
guatemala@icontec.org

Nicaragua
nicaragua@icontec.org

Perú
peru@icontec.org

Canales de atención al cliente:
Bogotá: **607 8888**
Resto del país: **01 8000 94 9000**
cliente@icontec.org
www.icontec.org