

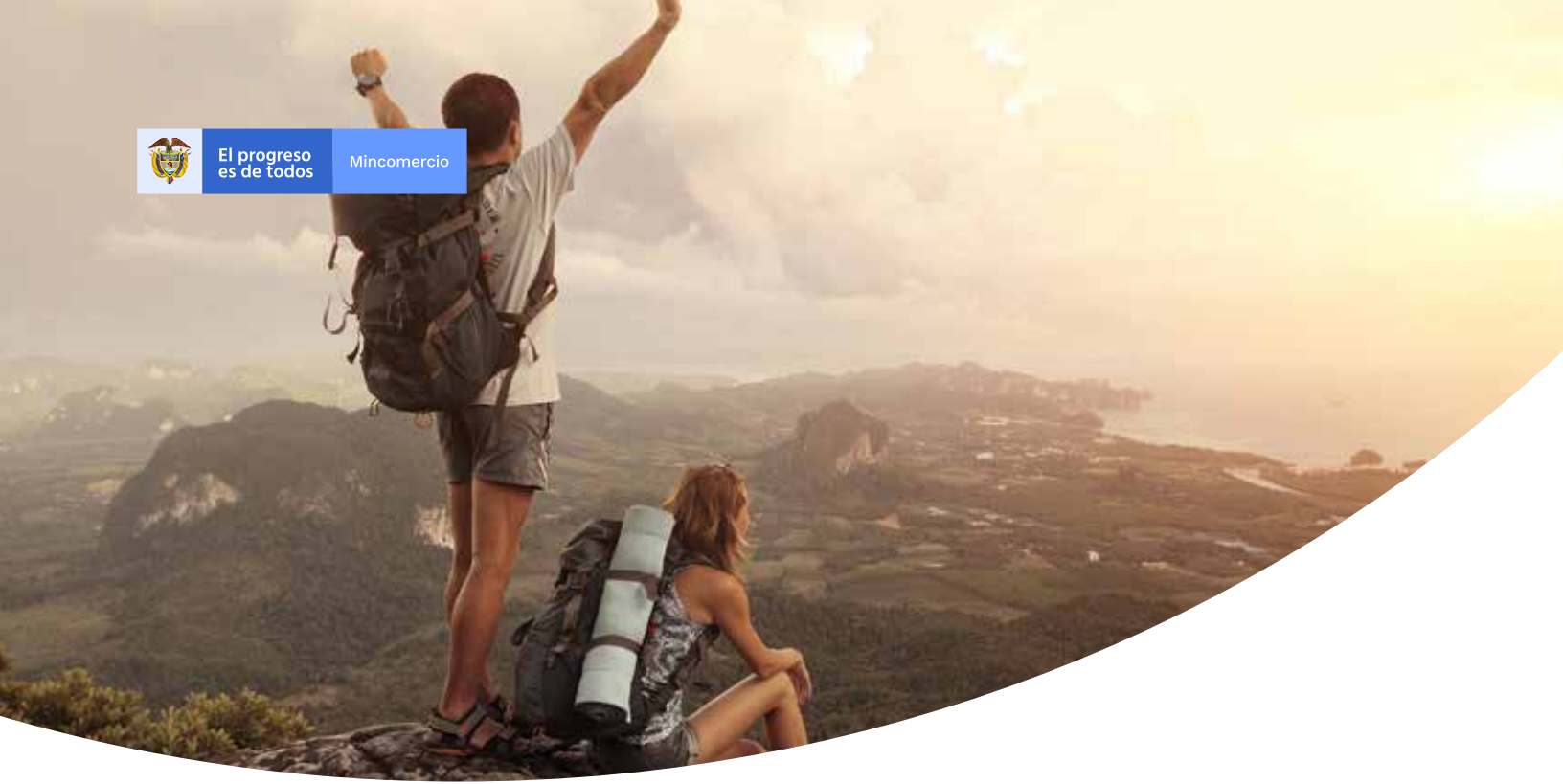


El progreso
es de todos

Mincomercio



CARTILLA EXPLICATIVA SOBRE
NORMA TÉCNICA
COLOMBIANA DEL
SECTOR TURISMO
NTC 6506:2021



Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), el turismo sostenible es

“... [el] que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas”

Los principios de sostenibilidad, en el turismo, se refieren a los aspectos medioambiental, económico y sociocultural del desarrollo turístico, con el establecimiento de un equilibrio adecuado entre esas tres dimensiones para garantizar su sostenibilidad a largo plazo.

“Por tanto, el turismo sostenible debería:

“Dar uso óptimo a los recursos medioambientales, que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.

“Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar sus activos culturales y arquitectónicos y sus valores tradicionales y contribuir al entendimiento y la tolerancia intercultural.

“Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes unos beneficios socioeconómicos bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, y que contribuyan a la reducción de la pobreza”.

Por todo lo anterior, el Gobierno Nacional, representado por el Viceministerio de Turismo, con el apoyo del Fondo de Promoción Turística (FONTUR) e **ICONTEC**, ha venido desarrollando una normativa que permite a los prestadores de servicios turísticos trabajar en procura de impactar positivamente el entorno que les rodea.

Desde años recientes, en Colombia, los prestadores de servicios turísticos han implementado las normas técnicas sectoriales de turismo sostenible NTS-TS aplicadas a cada tipo de actividad turística.

Actualmente, para que un prestador de servicios turísticos pueda implementar el sistema de gestión de la sostenibilidad (SGS) no necesita empezar de cero, ni pierde el trabajo realizado por la organización con anterioridad. Esa información, documentación y avances alcanzados son un insumo importante para desarrollar, de manera eficaz, un sistema de gestión de la sostenibilidad.

Los prestadores de servicios turísticos podrán continuar con la codificación de la información documentada (formatos, procedimientos, entre otros) existentes en la organización y adicionar los que considere necesarios, de acuerdo con las características propias del establecimiento (tamaño, procesos, servicios, entre otros).

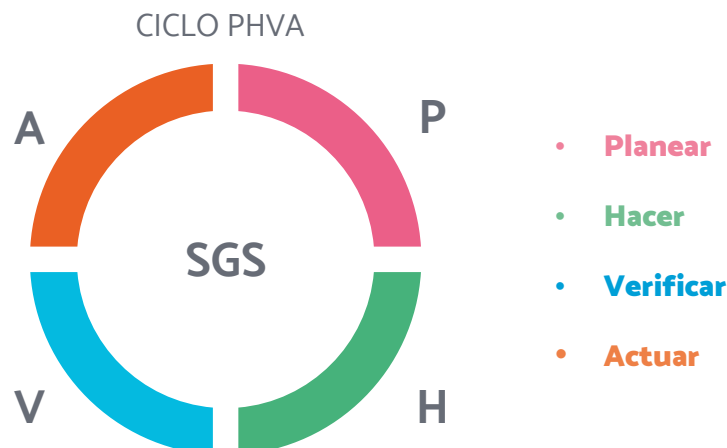
Esta guía busca dar orientaciones y una lista no exhaustiva de ejemplos a los prestadores de servicios turísticos, para la implementación de las siguientes Normas Técnicas Colombianas (NTC):



- **NTC 6502** Turismo y servicios relacionados. Sistema de gestión de la sostenibilidad para agencias de viajes. Requisitos.
- **NTC 6503** Turismo y servicios relacionados. Sistema de gestión de la sostenibilidad para establecimientos de alojamiento. Requisitos
- **NTC 6504** Sistema de gestión de la sostenibilidad para empresas comercializadoras de esquemas de tiempo compartido y multipropiedad. Requisitos.
- **NTC 6505** Sistema de gestión de la sostenibilidad para organizaciones que prestan el servicio de transporte turístico. Requisitos
- **NTC 6506** Requisitos en la prestación del servicio de transporte turístico terrestre automotor.
- **NTC 6507** Requisitos para la prestación del servicio de guionaje (guianza) turístico
- **NTC 6487** Sistema de gestión de la sostenibilidad para eventos. Requisitos y orientación de uso
- **NTC 6496** Sistema de gestión de la sostenibilidad para los establecimientos gastronómicos, bares y similares. Requisitos.
- **NTC-ISO 21101** Turismo de aventura. Sistemas de gestión de seguridad. Requerimientos

De estas nueve (9) Normas Técnicas Colombianas (NTC), seis (6) se basan en sistemas de gestión de la sostenibilidad, una (1) en sistema de gestión de la seguridad y dos (2) son requisitos para la prestación del servicio.

Es importante saber que un sistema de gestión se basa en el ciclo PHVA:



Lo que se busca con este ciclo, es que la gestión en el sistema sea permanente en pro de la mejora continua. Esto quiere decir que las empresas deberían estar en constante revisión de sus procesos e identificando oportunidades de mejora, razón por la cual no es necesario esperar las fechas planeadas o programadas para realizar correcciones, ajustes o mejoras al sistema, sino realizarlas en cuanto se percaten de una no conformidad en el sistema.

La meta de la implementación del sistema de gestión de la sostenibilidad es que sea una estructura en constante revisión y mejora, y no se quede en el papel, o solo por cumplir un requisito cuando se tiene una auditoría o visita interna o externa.

Por lo general, en las empresas la implementación de las normas técnicas sectoriales se ha convertido en el acopio de una serie de documentos que han archivado y no han vuelto a revisar. Esta práctica va en contravía del propósito con el cual fue creada la documentación. Lo anterior no permite no se lleve control sobre las prácticas sostenibles que se desarrollan en la empresa y, por ende, que se termine impactando negativamente el entorno o descuidando algunos que deban tener prioridad.

Entonces, el objetivo del sistema de gestión de la sostenibilidad es que sea un proceso cíclico, donde periódicamente se revisen y se evalúen los subprocesos que forman parte de él y que impactan el desarrollo sostenible, para identificar falencias con el propósito de mejorarlas, identificar fortalezas y oportunidades, para que cada día se obtengan mejores resultados y, de esta manera, lograr que los productos y/o los servicios que ofrece, impacten mínimamente el entorno donde se hace presencia.

Debido a que el turismo es una de las actividades económicas que más impactan negativamente el entorno, es necesario que todos los prestadores de servicios turísticos adopten buenas prácticas de sostenibilidad, y así mismo, lo exijan a sus proveedores. En la medida en que todos los actores del sector turístico en un destino adopten buenas prácticas de sostenibilidad, se estarán haciendo acciones que permitirán que un destino pueda conservarse para las generaciones venideras.

Para implementar un sistema de gestión se requiere que la empresa lleve a cabo las siguientes actividades:

1. Demostrar su interés y compromiso, para planificar y poner en marcha el sistema (por parte de la alta dirección).
2. Conocer el entorno de la empresa (interna y externamente), teniendo en cuenta las partes interesadas (trabajadores, clientes, proveedores, entre otros), así como sus necesidades y hacer el diagnóstico de su estado actual.



3. Socializar el diagnóstico de su estado actual y hacer partícipes a todos los miembros de la organización.
4. Planificar la implementación.
5. Identificar los procesos.
6. Identificar las necesidades de documentación (información documentada), de acuerdo con el tamaño y las características y diseñar dicha documentación.
7. Implementar el sistema de gestión, con la participación del personal.
8. Realizar la auditoría al sistema de gestión.
9. Revisar las no conformidades y oportunidades de mejora, diseñar un plan de acción e implementar las acciones correctivas
10. Realizar la revisión por parte de la alta gerencia.
11. Ajustar la planificación, de acuerdo con las dificultades encontradas.
12. Diseñar un nuevo plan de trabajo para cumplir los requisitos de la norma.

De acuerdo con cada requisito es necesario contar con evidencias (documentos, regisDe acuerdo con cada requisito, es necesario contar con evidencias (documentos, registros, fotos, videos, entre otros), los cuales pueden estar en medio físico o digital (la empresa define cuál es el más adecuado). En un sistema de gestión, lo que no se puede evidenciar, no existe; toda acción debería tener algún soporte o evidencia.

Por lo anterior, es recomendable documentar el cumplimiento de cada requisito, ya que estos servirán para evidenciar el cumplimiento de la NTC durante la auditoría. Esta documentación es el insumo para la revisión por la dirección y facilitará la verificación de la implementación de la norma en el establecimiento.

En caso de incumplimiento de algún requisito, se recomienda realizar un plan de mejora o plan de acción, que cuente con responsables y tiempos para su cumplimiento. Esto permitirá ajustar el presupuesto, realizar un mejor seguimiento y facilitará el cumplimiento en los tiempos previstos.

En caso de que el establecimiento ofrezca varios tipos de servicios turísticos (alojamiento, servicios gastronómicos, agencias de viajes, transporte, entre otros), se puede fusionar la documentación y en uno solo llevar la información, de manera integrada, siempre y cuando se contemplen los requisitos requeridos por cada norma, evitando duplicidad de la in-



formación. Si su establecimiento aplica más de una norma técnica colombiana de las detalladas en esta guía, puede integrar los sistemas de gestión y convertirlos en uno solo, de manera que, por ejemplo: en vez de tener dos o tres políticas, solo tiene una que incluya los tres objetos de la empresa y así evitará duplicidad de la información.

Así mismo, si se cuenta con más de un sistema de gestión en la organización, estos pueden integrarse fácilmente, ya que cuentan con algunos requisitos comunes. De esta manera se evita la duplicidad en la información y se facilita la gestión internamente permitiendo que se aproveche mejor el tiempo para gestionar los impactos negativos en la sostenibilidad de la empresa.

Esta guía está diseñada de manera tal que una empresa que ofrezca varios tipos de servicios turísticos pueda tener una orientación sobre cómo darles cumplimiento a todas las normas aplicables a ella, de manera sencilla y clara.

Los documentos normativos colombianos (NTC o Guías Técnicas Colombianas (GTC)) son documentos elaborados por los comités técnicos de normalización, mediante la gestión de **ICONTEC**. A pesar de que estos documentos son de aplicación voluntaria, cuando una empresa decide implementarlos, debería cumplir todos los requisitos estipulados en la norma que va a aplicar. Además de la mejora de la competitividad y la productividad de las organizaciones, uno de los resultados de la implementación es alcanzar una certificación por parte de un ente evaluador de la conformidad de tercera parte.

En este caso particular, para la elaboración de esta guía de implementación se tuvieron en cuenta los insumos dados en las normas técnicas sectoriales de sostenibilidad, de manera que a los prestadores de servicios turísticos se les facilite adaptar la información que tienen en la empresa y convertirla en un sistema de gestión.





Para entender la guía, por favor tenga en cuenta su estructura que se explica a continuación.

- Los requisitos textuales extraídos de cada norma se encuentran escritos en letra de **color azul oscuro**.
- La explicación u orientación de cómo dar cumplimiento a cada requisito, se encuentra en letra de **color gris**.
- Los ejemplos que amplían la explicación del requisito, se encuentran escritos en letra de **color azul celeste**.

NOTA 1 Esta guía hace recomendaciones para la implementación de cada norma, sin embargo, el establecimiento acorde a sus características, tamaño, tipos de servicio que ofrece, si cuenta con otros sistemas de gestión, si tiene implementadas las normas técnicas sectoriales de turismo sostenible que le son aplicables, puede hacer ajustes y definir la forma de cumplir cada requisito.

NOTA 2 Las normas técnicas colombianas que están contenidas en esta guía utilizan las siguientes formas verbales:

- “**debe**” indica requisito y es obligatorio
- “**debería**” indica una recomendación
- “**puede**” indica un permiso, una posibilidad o capacidad



NTC 6506:2021

Requisitos para la prestación del servicio de transporte turístico terrestre automotor

4. REQUISITOS GENERALES

4.1 Generalidades

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

El prestador de servicios de transporte turístico terrestre automotor debería estar inscrito en el registro nacional de turismo RNT (vigente). Este trámite se debe hacer en la Cámara de Comercio de su jurisdicción, antes del 30 de marzo de cada año, en caso de ser una empresa nueva. A la hora de hacer la inscripción, debería registrarse en el RNT. Se recomienda tener la evidencia de esta inscripción en un lugar visible.

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.

Tanto en la planificación como en la operación del viaje, el prestador de servicio debería priorizar la seguridad física de los turistas y/o visitantes, cualquier afectación al medio ambiente, la accesibilidad antes, durante y al finalizar el recorrido, por lo cual es recomendable que el establecimiento verifique con anticipación el cumplimiento de los estándares tanto normativos como operativos.

Para ello es recomendable planificar el mantenimiento de los vehículos y los elementos que lo componen. Por ejemplo:

- Plan de mantenimiento de vehículos: Se requiere llevar una ficha individual por cada vehículo y una general donde se consolide la información de todos los vehículos y permita hacer seguimiento y control mucho más fácil.

Se recomienda que se incluya en él información como: placa del vehículo, número del motor, kilometraje con fecha de verificación, especificaciones técnicas del vehículo, datos del propietario, nombre de la empresa afiliada (si el vehículo no es de la empresa), cuenta con SOAT, fecha vigencia del SOAT, revisión técnicomecánica, fecha de la vigencia de la revisión técnicomecánica, tiene comparendos, reporte de incidentes, reporte de accidentes (fecha, lugar, área), fecha de mantenimiento preventivo, control de acciones de mantenimiento (detallar que tipo de mantenimiento y que se revisó en el vehículo), entre otros.



- Plan de verificación de documentación de conductores: Al igual que en el plan de mantenimiento de vehículos, requiere llevar una ficha individual por cada conductor y una general donde se consolide la información de todos los conductores y permita hacer seguimiento y control mucho más fácil.

Se recomienda que se incluya: nombre completo, número de identificación, edad en años y fecha de nacimiento, dirección y ciudad de residencia, tipo de contrato y fecha de vencimiento, años de experiencia en la empresa, fecha de inscripción ante el RUNT, fecha de verificación RUNT, tipo de licencia de conducción y vigencia, tipo de vehículo que conduce, comparendos (histórico), reporte de incidentes (fecha, lugar, detalle), reporte de accidentes (fecha, lugar, detalle), exámenes ocupacionales, pruebas realizadas, capacitaciones con fecha, curso de manejo defensivo, curso de primeros auxilios, curso de mecánica para el tipo de vehículo, entre otros.

- Plan de emergencias: En este documento se detallan las características del vehículo, se analiza el estado de la vía, el tipo de vehículo, el clima, los accidentes ocurridos en la vía con anterioridad (independiente de que no haya sido a un vehículo de la empresa), estadísticas de accidentalidad, entre otros; se identifican los posibles peligros a los que puedan estar expuestos (choque, incendio, entre otros); se evalúa la probabilidad de ocurrencia, y se establece un plan de acción en caso de que ocurra. En este se verifican elementos como el kit de emergencias que incluye los extintores (fecha de vencimiento), martillo de salidas de emergencia, estado de ventanas de emergencia, entre otros.
- Manejo de residuos: Es necesario tener un procedimiento para el tratamiento que debería hacerse a la disposición final de aguas residuales de los baños, y manejo de residuos orgánicos e inorgánicos generados durante el viaje. Así mismo, es importante sensibilizar al turista y/o visitante, acerca del manejo de residuos tanto en el vehículo, como en el destino.

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).

Debido a que esta es una norma para prestadores de transporte turístico terrestre, el objeto principal del servicio debería estar enfocado en el transporte de turistas y/o visitantes.

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.

Para la implementación de esta norma, se recomienda contar con un procedimiento que contenga los requisitos de esta norma, de manera que se puedan estandarizar los procesos que permitan la unificación de criterios en la empresa y facilitar su implementación.

Así mismo, el prestador debería diseñar los formatos que considere que requiere para llevar un mejor control de los procesos y ajustar los existentes a los requisitos de la norma.

Ejemplo:

NOMBRE DEL PRESTADOR DEL SERVICIO Y/O LOGOTIPO	PROCEDIMIENTO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA NTC 6506:2021 REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TURÍSTICO TERRESTRE AUTOMOTOR	P-XXX VERSIÓN 1 31 DE OCTUBRE DE 2021 PAGINA 1 DE 1
--	---	--

1. OBJETIVO

Identificar los requisitos para la prestación del servicio de transporte turístico terrestre automotor.

2. ALCANCE

Este documento tiene aplicabilidad a todas las áreas de la empresa relacionadas con la prestación del servicio de transporte turístico terrestre automotor.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

NTC 6506:2021 Requisitos para la prestación del servicio de transporte turístico terrestre automotor.

4. GENERALIDADES

La verificación del cumplimiento de los requisitos de la norma técnica colombiana NTC 6506:2021, es de vital importancia para los prestadores de servicio turístico terrestre automotor, toda vez que les permiten cumplir estándares que les hacen ser más competitivo y poder prestar un mejor servicio.

5. DESARROLLO

Es necesario realizar la planificación del servicio con anticipación.

- a) Para ello es necesario tener en cuenta los requisitos generales de la NTC 6506:2021 como son:

- Seguridad del turista y/o visitante
 - Protección de la salud
 - Sostenibilidad
 - Accesibilidad
- b) Así mismo, es necesario tener criterios de calidad en el servicio lo cual incluye:
- Diseño del servicio
 - Promoción y comunicación
 - Reserva y contacto
 - Prestación del servicio
- c) Requisitos para el vehículo
- Señalización y acceso al vehículo
 - Estacionamiento
 - Baños
 - Ambiente del vehículo
 - Dotación del vehículo

6. RESPONSABLE

El responsable por la elaboración y mantenimiento de este procedimiento es la designada por la administración y puede ser el responsable de coordinar y programar la operación del servicio

7. ANEXOS Y REGISTROS

Lista de chequeo
Encuesta de satisfacción

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Firma	Firma	Firma
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

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.

El plan de continuidad de negocio es una herramienta que permite a las empresas planificar y anticiparse a las posibles dificultades que puedan interrumpir sus procesos, de manera que se generen estrategias para atenderlas a tiempo y evitar paralizar la gestión de la empresa.

La “GTC-ISO 22313:2020 Seguridad y resiliencia. Sistemas de gestión de continuidad de negocio. Orientación sobre el uso de la NTC-ISO 22301” da recomendaciones y orientaciones sobre la implementación de NTC 5722, Continuidad de negocio. Sistemas de gestión de continuidad de negocio. Requisitos (ISO 22301 (IDT)). Esta norma técnica colombiana es un sistema de gestión enfocado en la continuidad de negocio, basado en el ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar) y la mejora continua.

Es necesario que los prestadores de servicio de transporte turístico terrestre automotor cuenten con un plan de continuidad del negocio, independiente de si tienen interés en certificarse en la norma o no. Esto debido a que es necesario que la empresa logre contemplar los diferentes escenarios, en caso de algún siniestro o situación que pueda detener la prestación del servicio, de manera que permita al prestador de servicios de transporte turístico terrestre estar preparado para solucionarlo y no tener que suspender el servicio, ni afectar la operación.

De acuerdo con ISO 22313, el sistema de gestión de la continuidad del negocio implica:

- a) Tener claridad sobre los productos y servicios clave de la organización, y las actividades para su entrega;
- b) Conocer las prioridades para reanudar las actividades y también los recursos que se requieren;
- c) Tener una comprensión clara de las amenazas para estas actividades, incluida su dependencia y conocer los impactos de no reanudarlas;
- d) Haber implementado convenios probados y confiables para reanudar las actividades después de un incidente de interrupción, y
- e) Asegurarse de que estos convenios se examinen y actualicen en forma rutinaria, de manera que sean eficaces en todas las circunstancias.

Para que este plan de continuidad de negocio sea funcional no debería quedarse en un documento muerto, archivado y que se tiene solo para cumplir. Debería convertirse en un sistema de gestión que cada día se mejore y permita a la empresa prepararse ante cualquier contingencia que pueda presentarse como, por ejemplo, un incendio, una pandemia, un choque, entre otros.



Este plan de continuidad de negocio es diferente de un establecimiento a otro, ya que depende de las características particulares del prestador de servicios de transporte turístico terrestre como son tamaño, los servicios que presta, número de trabajadores, la ubicación y las rutas, entre otros.

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.

- a) El prestador de servicio debe asegurar, como mínimo, lo siguiente: 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, entre otros);
- d) Dentro del vehículo, la visualización de las instrucciones de seguridad; 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.

Se debería analizar y tratar el riesgo, teniendo en cuenta elementos como conocimiento de la ruta, el recorrido, la duración, el estado de la vía, el tipo de vehículo, el conductor y el clima, entre otros, de manera que se puedan contemplar las posibles situaciones que puedan presentarse en la prestación del servicio y puedan llegar a afectarlo.

Se debería dar la información de seguridad pertinente al turista y/o visitante, antes de iniciar el recorrido contratado. Se recomienda contar con un guion de la información que se va a suministrar, de manera que esta se presente completa.

Ejemplo:

Señores pasajeros, buenos días.

En nombre de (nombre de la empresa de transporte turístico terrestre automotor) les damos una cordial bienvenida a bordo en el recorrido con destino a (nombre del destino).

Mi nombre es (nombre del conductor) y soy el conductor que los llevará de ida y regreso durante todo el recorrido. Soy conductor profesional desde hace (informar cuánto tiempo lleva de conductor). 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.

También nos acompañará (nombre del auxiliar de servicio a bordo o del guía de turismo) quien estará atento a cualquier inquietud que tenga durante el viaje.

Se encuentran a bordo de un autobús (decir la marca), modelo (decir el modelo) con capacidad para (número de pasajeros que caben sentados en el vehículo) pasajeros, cabina climatizada, aire acondicionado, baño en la parte posterior, entre otros servicios.

Además, tenemos a bordo modernos sistemas de comunicación bidireccional y un sistema de localización vía satélite conocido como GPS para mantener comunicación permanente con la base y que sus contactos puedan conocer de primera mano nuestra ubicación durante el recorrido.

Cuenta con tres salidas de emergencia; una en la parte posterior y dos salidas en cada costado del bus en las que se encuentra un martillo para golpear el vidrio y habilitar las salidas. Solo deben manipularse en caso de emergencia.

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

En caso de accidente, verifique por la ventana el estado del exterior del vehículo de manera que sea seguro para ustedes, abandone el vehículo rápidamente y reúnanse con su grupo varios metros al lado de la vía y esté atento a las instrucciones del guía, quien también está capacitado para prestar los primeros auxilios en caso de emergencia.

Feliz viaje y retorno,

Gracias por utilizar los servicios de (nombre de la empresa de transporte turístico terrestre automotor)

(Adaptado del Anexo A de la NTC 6506:2021)



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 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.

En el vehículo deberían estar publicadas las medidas de bioseguridad que estén vigentes y que sean aplicables al tipo de vehículo y al personal a bordo (conductor y guía).

Ejemplo:

- Lave sus manos antes de consumir alimentos.
- El uso del tapabocas es obligatorio.

4.4 Sostenibilidad

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

Se requiere identificar los impactos que pueden afectar positiva y negativamente los aspectos ambientales, socioculturales y ambientales del entorno de los destinos visitados.

De acuerdo con ello, se evalúan, se prioriza el orden de intervención y se definen programas de sostenibilidad para eliminar, reducir o mitigar esos impactos negativos.

Posteriormente se recomienda hacer seguimiento al resultado obtenido y en caso de detectar anomalías o que los resultados no son los esperados, se define un plan de acción que permita para corregir las falencias identificadas.

Para mayor detalle, se recomienda ver la guía de la norma técnica colombiana NTC 6505:2021 incluida en este documento.

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 prestación del servicio y determinar la capacidad de vehículos con que se puede atender.

Se recomienda que el vehículo sea accesible. Dicha información debería facilitarse al turista y/o visitante con antelación al recorrido.

Es recomendable identificar si entre los turistas y/o los visitantes por trasladar, se encuentran personas con alguna discapacidad, para identificar cuál es la capacidad con la que se cuenta para la prestación del servicio y prepararse para ello.

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 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.

En el diseño del servicio que se va a ofrecer/prestar es necesario considerar:

- Conocer las necesidades y las expectativas de los turistas y/o visitantes. Esto quiere decir, conocer por qué estos escogen este servicio que se ofrece y que esperan de él, esto con el fin de poder anticiparse a estos requerimientos y poder ofrecer un servicio más ajustado a lo que quiere este turista y/o visitante. Así mismo, al finalizar el servicio, es necesario realizar encuestas de satisfacción que permitan identificar qué está bien, pero principalmente, identificar las fallas, los errores y los aspectos que se requiera mejorar.
- Tener definida cuál información va a suministrarse a ese potencial cliente durante la reserva; allí es donde deberían darse instrucciones y recomendaciones para dejar claras las condiciones del servicio y, en caso de que el cliente, tenga requerimientos especiales, verificar que se puedan cumplir y tenerlos en cuenta a la hora de la planificación y ejecución del servicio.
- Tener definidos los medios de comunicación antes y durante la prestación del servicio.
- Definir la forma como se evalúa el servicio. Puede ser una encuesta física, digital o video, entre otros. Se recomienda aplicar la encuesta a todos los turistas y/o visitantes, para tener un resultado real de la apreciación del servicio. Lo anterior, teniendo

en cuenta que cuando se toman muestras aleatorias, es posible perder apreciaciones importantes que serán una oportunidad de mejora.

- Planificar los recursos (humano, tecnológico, de infraestructura, entre otros) que se vayan a requerir en la prestación del servicio.
- Se recomienda contar con un documento donde se pueda planificar el servicio, teniendo en cuenta los criterios enunciados anterior mente.

Ejemplo:

NOMBRE DEL PRESTADOR DEL SERVICIO Y/O LOGOTIPO	PLANIFICACIÓN Y DISEÑO DEL SERVICIO	CÓDIGO VERSIÓN FECHA APROBACIÓN DEL DOCUMENTO NÚMERO DE PAGINA
Fecha		
Nombre comercial del servicio		
Empresa transportadora		
Prestador del servicio		
Contenido del servicio regular		
Servicios especiales/ adicionales		
Duración del recorrido		
Mínimo (ocupantes)	Máximo (ocupantes)	
Horarios/agenda		
Frecuencia		

NOMBRE DEL PRESTADOR DEL SERVICIO Y/O LOGOTIPO	PLANIFICACIÓN Y DISEÑO DEL SERVICIO	CÓDIGO VERSIÓN FECHA APROBACIÓN DEL DOCUMENTO NÚMERO DE PAGINA
Tarifas vigentes, incluidos servicios adicionales		
Restricciones para el turista /visitante		
Condiciones y procedimiento de reserva		
Política de cancelación /modificación del servicio		
Medios de pago		
Condiciones de accesibilidad		
Aprobado por Nombre Cargo Firma		

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.

Es importante planificar el tipo de información que va a utilizarse en la empresa y conocer los medios por los cuales se divulgará y en su diseño, tener en cuenta los criterios enunciados en este numeral. Para ello se recomienda tener un plan de comunicaciones, el cual permitirá a la empresa tener una visión clara de la información y de los medios usados para su difusión. Esto permitirá que todo el personal conozca y maneje el mismo criterio.

Ejemplo:

NOMBRE DEL PRESTADOR DEL SERVICIO Y/O LOGOTIPO		PLAN DE COMUNICACIONES					CÓDIGO VERSIÓN FECHA APROBACIÓN DEL DOCUMENTO NÚMERO DE PAGINA		
Tipo de comunicación		¿Qué?	¿Cuándo?	¿Quien?	¿A quiénes?	¿Como?	Evidencia/ soporte	Autorizado por/ fecha	Observaciones
Interna	Externa								
		Que va a comunicarse	Cuando se hará (fecha y hora de ser posible)	Nombre del responsable de hacerlo	Público objetivo (estudiantes, adultos mayores, amas de casa, ejecutivos, entre otros.	Mecanismos de divulgación (cartelera, televisión, radio, redes sociales (cuales)).	Evidencia del cumplimiento	Nombre de quien autoriza publicarlo y fecha de autorización	

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 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 a lecha, 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.

Ejemplo:

Respetado señor(a) (nombre del cliente)

Me permito informarle que la solicitud de reserva número (número de solicitud) ha sido confirmada.

Tipo de reserva:	Grupo
Número de clientes:	20 pax
Hora de llegada al punto de salida:	6:45 a.m.
Hora de salida:	7:00 a.m.
Contacto de la empresa:	María Pérez
Valor del servicio:	\$2.500.000

El vehículo cuenta con cabina climatizada, aire acondicionado, baño en la parte posterior, sistema de localización vía satélite (GPS), wifi y tomas eléctricas en los puestos para la recarga de sus elementos.

Observaciones: Si usted o algún miembro del grupo cuenta con algún tipo de discapacidad o si cuenta con algún requerimiento especial, favor informarlo al número celular 3xxxxxxx en un tiempo mínimo de 72 horas a la salida del servicio contratado, lo anterior, para tener el tiempo necesario para prepararnos y prestar servicio acorde a sus necesidades.

En caso de cancelación y/o modificación de la reserva por caso fortuito, debe contactarse al correo electrónico (dirección de correo electrónico de la empresa) con un tiempo máximo de (anotar cuanto tiempo se requiere para hacer modificaciones). Estos cambios están sujetos a fechas del servicio y/o disponibilidad de los vehículos.

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

Se recomienda tener presente, cuando se tenga contacto con el cliente, ser lo más específico, acerca del servicio. Para esto se recomienda tener a mano toda la información detallada del producto / servicio, de manera que pueda entregarse una respuesta oportuna y rápida al cliente. Esta información es específica de cada cliente, para ello se tiene en cuenta la información del numeral 5.1.2 de esta guía.

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

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 introductora. 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. audio guías, 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 un 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 guiado turístico

El personal de la empresa debería reunir a los turistas y/o visitantes en un espacio cercano al vehículo en que se realizará el viaje antes de la hora de salida.

Deberían entregarse escarapelas, manillas o cualquier otro distintivo que facilite la identificación del grupo (este es definido por la empresa).

Allí se debería dar la información introductoria del viaje, de acuerdo con el guion definido por la empresa (numeral 4.2 de la guía) y se debería informar sobre el estado de la vía.

Es necesario que la empresa cuente con el número de conductores que se requieran, teniendo en cuenta la duración del recorrido, de manera que puedan relevarse en recorridos de más de 8 h, para evitar la fatiga que es uno de los principales causantes de accidentes. Cuando solo haya un conductor, se deberían garantizar los tiempos de descanso y las pausas activas durante el recorrido.

Se puede tener un auxiliar a bordo para cada recorrido; es recomendable que este se cuente con la licencia de conducción vigente, en la categoría del vehículo en el que se realiza el viaje.

Así mismo, puede contarse con uno o más guías de turismo los cuales deberían cumplir la normativa vigente (véase NTC 6507:2021).

El personal a bordo debería cumplirlos requisitos dados en el anexo B de la NTC 6506:2021.

NOMBRE DEL PRESTADOR DEL SERVICIO Y/O LOGOTIPO	VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DEL PERSONAL QUE PRESTA EL SERVICIO DENTRO DEL VEHÍCULO	CÓDIGO VERSIÓN FECHA APROBACIÓN DEL DOCUMENTO NÚMERO DE PAGINA	
Fecha			
Verificado por			
Cargo			
REQUISITOS DEL PERSONAL			
Conductor	Documentos personales vigentes para conducción de vehículos automotores para transporte de pasajeros.		
	Conoce y aplica servicios a bordo y complementarios.		
	Conoce y aplica normas legales vigentes para conducción de vehículos de la modalidad especial.		
	Porta los documentos legales vigentes del vehículo automotor que presta el servicio.		
	Tiene conocimientos técnico-mecánicos del vehículo automotor que presta el servicio.		
	Conoce las vías que hacen parte de la ruta y del destino del viaje.		
	Cuenta con los recursos que requerirá durante el desplazamiento, y en el destino del viaje, contemplando adicionales en caso de una emergencia.		
	Tiene formación en primeros auxilios		



NOMBRE DEL PRESTADOR DEL SERVICIO Y/O LOGOTIPO	VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DEL PERSONAL QUE PRESTA EL SERVICIO DENTRO DEL VEHÍCULO	CÓDIGO VERSIÓN FECHA APROBACIÓN DEL DOCUMENTO NÚMERO DE PAGINA	
	Conoce y aplica las normas de seguridad establecidas en la normativa y la proporcionada por el cliente, si este lo ha hecho		
	Proporciona a los turistas y/o visitantes la información introductoria del viaje de acuerdo con el guion establecido por la empresa		
	Conoce y aplica el itinerario del viaje		
Auxiliar de servicio a bordo	Conoce y aplica los servicios que se prestan a bordo del vehículo y los complementarios		
	Conoce y aplica el itinerario del viaje		
	Conoce el funcionamiento de los elementos del vehículo para el servicio de los pasajeros		
	Tiene formación en primeros auxilios		
	Conoce las vías que hacen parte de la ruta y del destino del viaje		
	Da la bienvenida al turista y/o visitante de acuerdo con el guion establecido por la empresa		

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, entre otros.).

Para llevar el control del cumplimiento de los requisitos de estos numerales, se recomienda hacer verificación de los requisitos por medio de una lista de chequeo.



Ejemplo:

NOMBRE DEL PRESTADOR DEL SERVICIO Y/O LOGOTIPO	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	CÓDIGO VERSIÓN FECHA APROBACIÓN DEL DOCUMENTO NÚMERO DE PAGINA	
Fecha			
Origen			
Destino			
Hora de Salida programada			
Nombre del conductor			
Placa del vehículo			
Verificado por			
Cargo			
BIENVENIDA	CUMPLE	NO CUMPLE	
Presentación de la empresa de transporte turístico y el operador del servicio			
Descripción del servicio prestado			
Recomendaciones de salud, seguridad y protección			
Recomendaciones de comportamiento			
Explicación de condiciones y limitaciones especiales			
Artículos que serán entregados (informar si deben ser devueltos o no), y las instrucciones de uso (si aplica)			
Datos de contacto del responsable del recorrido			
CONCLUSIÓN DEL RECORRIDO	CUMPLE	NO CUMPLE	
Realizar despedida a turistas y visitantes			
Recordar a los turistas y/o visitantes si hay que devolver algún equipo entregado			
Aplicar la encuesta de satisfacción, libro de visitas o cualquier otro mecanismo que permita evaluar el servicio dado a los turistas y/o visitantes			



NOMBRE DEL PRESTADOR DEL SERVICIO Y/O LOGOTIPO		ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO			CÓDIGO VERSIÓN FECHA APROBACIÓN DEL DOCUMENTO NÚMERO DE PAGINA
Fecha					
Nombre del turista y/o visitante					
Número del vehículo		Placa			
Nombre del conductor					
Destino					
CONDICIONES DEL VEHÍCULO		MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Limpieza					
Velocidad del vehículo					
Condiciones del vehículo					
Señalización					
Estado del baño					
Canecas para residuos					
Volumen del sonido					
Numeración de silletería					
Estado de la silletería					
Iluminación apropiada					
Wifi					
Accesibilidad					
Aire acondicionado					
Entretenimiento abordó					
CONDUCTOR		MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Prudencia					
Amabilidad					
Respeto					
Puntualidad					

NOMBRE DEL PRESTADOR DEL SERVICIO Y/O LOGOTIPO	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO				CÓDIGO VERSIÓN FECHA APROBACIÓN DEL DOCUMENTO NÚMERO DE PAGINA
AUXILIAR ABORDO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	
Amabilidad					
Puntualidad					
Capacidad de resolver problemas					
Cumplimiento del itinerario					
Información del viaje					
Información de emergencia					
ESTACIONAMIENTO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	
Aseo					
Iluminación					
Seguridad					
Zona de espera					
<p>SUGERENCIAS, OBSERVACIONES, RECONOCIMIENTOS ¡Los comentarios que usted haga, serán tenidos en cuenta para mejorar el servicio! ¡Gracias por viajar con nosotros!</p>					

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, entre otros.) Y numeración de las sillas (si es aplicable).

Para llevar el control del cumplimiento de los requisitos, se recomienda hacer verificación de los requisitos por medio de una lista de chequeo.

Ejemplo:

LISTA DE CHEQUEO PARA EL VEHÍCULO				
SEÑALIZACIÓN	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Salidas de emergencia				
Puertas de entrada				
Puertas de salida				
Baño				
Disposiciones para hablar con el conductor				
Bioseguridad				

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.

Para llevar el control del cumplimiento de los requisitos, se recomienda hacer verificación de los requisitos por medio de una lista de chequeo.

Ejemplo:

ESTACIONAMIENTO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Limpieza				
Orden				
Sala de espera				
Iluminación				

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, entre otros.); 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 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 visitante haga uso de una instalación sanitaria durante el recorrido y esto debe informarse al turista y visitante previo al abordaje del vehículo.

Para llevar el control del cumplimiento de los requisitos, se recomienda hacer verificación de los requisitos por medio de una lista de chequeo.

Ejemplo:

BAÑOS	CUMPLE	NO CUMPLE
Limpio		
Optimo funcionamiento		
Accesible		
Jabón liquido		
Toallas desechables		
Recipiente para desechos biológicos		
Gel antibacterial		
Agua permanente en lavamanos		
Información de potabilidad del agua		
Cambiador de pañales		
Información de condiciones de uso		



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 en el 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 en el 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.

Para llevar el control del cumplimiento de los requisitos, se recomienda hacer verificación de los requisitos por medio de una lista de chequeo.

Ejemplo:

AMBIENTE DEL VEHÍCULO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Limpieza interna				
Limpieza externa				
Ventanas				
Puertas				
Sillas, bancas, butacas				
Elementos de iluminación				
Aire acondicionado				
Cinturón de seguridad				
Iluminación				
Cortinas (material no inflamable) y en buen estado				
Recipientes para residuos con bolsas				

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 aplicable a chivas turísticas) ○ Equipo de reproducción de sonido ○ Aire acondicionado (no aplicable a chivas turísticas) ○ Micrófono ○ Sistema de exposición de vídeo ○ Calefacción (no aplicable a chivas turísticas) ○ Baño con lavamanos (opcional) ○ Iluminación en el 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 ○ Equipos de comunicación bidireccional

Para llevar el control del cumplimiento de los requisitos, se recomienda hacer verificación de los requisitos por medio de una lista de chequeo.

Ejemplo:

EQUIPAMIENTO DEL VEHÍCULO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Sillas reclinables				
Equipo de reproducción de sonido				
Aire acondicionado				
Micrófono				
Sistema de exposición de vídeo				
Calefacción				
Baño con lavamanos				
Iluminación al interior con luces de neón				
Iluminación al interior con luz día				
Iluminación individual para lectura en cada puesto				
Visibilidad a través de los vidrios panorámicos				
Equipos de comunicación bidireccional				
GPS				

Puede también llevarse una sola lista de chequeo que le facilite la verificación, le permita llevar la trazabilidad del proceso, y le garantice no olvidar algún requisito.

Recuerde que los ejemplos dados en la guía deberán ajustarse a cada tipo de vehículo y los servicios ofrecidos por el prestador del servicio de transporte turístico terrestre automotor.

NOMBRE DEL PRESTADOR DEL SERVICIO Y/O LOGOTIPO	VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DEL PERSONAL DENTRO DEL VEHÍCULO	CÓDIGO VERSIÓN FECHA APROBACIÓN DEL DOCUMENTO NÚMERO DE PAGINA	
Fecha			
Nombre de quien verifica			
REQUISITOS DEL PERSONAL		CUMPLE	NO CUMPLE
Conductor	Documentos personales vigentes para conducción de vehículos automotores para transporte de pasajeros		
	Conoce y aplica servicios a bordo y complementarios		
	Conoce y aplica normas legales vigentes para conducción de vehículos de la modalidad especial.		
	Porta los documentos legales vigentes del vehículo automotor que presta el servicio		
	Tiene conocimientos técnico-mecánicos del vehículo automotor que presta el servicio		
	Conoce las vías que hacen parte de la ruta y del destino del viaje		
	Cuenta con los recursos que requerirá durante el desplazamiento, y en el destino del viaje, contemplando adicionales en caso de una emergencia		
	Tiene formación en primeros auxilios		
	Conoce y aplica las normas de seguridad establecidas en la normativa y la proporcionada por el cliente, si este lo ha hecho		
	Proporciona a los turistas y/o visitantes la información introductoria del viaje de acuerdo con el guion establecido por la empresa		
Conoce y aplica el itinerario del viaje			

Auxiliar de servicio a bordo	Conoce y aplica los servicios que se prestan a bordo del vehículo y los complementarios		
	Conoce y aplica el itinerario del viaje		
	Conoce el funcionamiento de los elementos del vehículo para el servicio de los pasajeros		
	Tiene formación en primeros auxilios		
	Conoce las vías que hacen parte de la ruta y del destino del viaje		
	Da la bienvenida al turista y/o visitante de acuerdo con el guion establecido por la empresa		

NOMBRE DEL PRESTADOR DEL SERVICIO Y/O LOGOTIPO	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	CÓDIGO VERSIÓN FECHA APROBACIÓN DEL DOCUMENTO NÚMERO DE PAGINA	
Fecha			
Origen			
Destino			
Hora de Salida programada			
Nombre del conductor			
Placa del vehículo			
BIENVENIDA		CUMPLE	NO CUMPLE
Presentación de la empresa de transporte turístico y el operador del servicio			
Descripción del servicio prestado			
Recomendaciones de salud, seguridad y protección			
Recomendaciones de comportamiento			
Explicación de condiciones y limitaciones especiales			
Artículos que serán entregados (informar si deben ser devueltos o no), y las instrucciones de uso (si aplica)			
Datos de contacto del responsable del recorrido			

CONCLUSIÓN DEL RECORRIDO	CUMPLE	NO CUMPLE
Realizar despedida a turistas y visitantes		
Recordar a los turistas y/o visitantes si hay que devolver algún equipo entregado		
Aplicar la encuesta de satisfacción, libro de visitas o cualquier otro mecanismo que permita evaluar el servicio dado a los turistas y/o visitantes		

NOMBRE DEL PRESTADOR DEL SERVICIO Y/O LOGOTIPO	LISTA DE CHEQUEO DEL VEHÍCULO		CÓDIGO VERSIÓN	
			FECHA APROBACIÓN DEL DOCUMENTO	NÚMERO DE PAGINA
Placa del vehículo	Modelo del vehículo			
Fecha de verificación				
Nombre de quien verifica				
SEÑALIZACIÓN	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Salidas de emergencia				
Puertas de entrada				
Puertas de salida				
Baño				
Disposiciones para hablar con el conductor				
Bioseguridad				
ESTACIONAMIENTO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Limpieza				
Orden				
Sala de espera				
Iluminación				
BAÑOS	CUMPLE		NO CUMPLE	
Limpio				
Optimo funcionamiento				
Accesible				
Jabón líquido				

NOMBRE DEL PRESTADOR DEL SERVICIO Y/O LOGOTIPO	VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DEL PERSONAL QUE PRESTA EL SERVICIO DENTRO DEL VEHÍCULO		CÓDIGO VERSIÓN	
			FECHA APROBACIÓN DEL DOCUMENTO	NÚMERO DE PAGINA
Toallas desechables				
Recipiente para desechos biológicos				
Gel antibacterial				
Agua permanente en lavamanos				
Información de potabilidad del agua				
Cambiador de pañales				
Información de condiciones de uso				
AMBIENTE DEL VEHÍCULO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Limpieza interna				
Limpieza externa				
Ventanas				
Puertas				
Sillas, bancas, butacas				
Elementos de iluminación				
Aire acondicionado				
Cinturón de seguridad				
Iluminación				
Cortinas (material no inflamable) y en buen estado				
Recipientes para residuos con bolsas				
EQUIPAMIENTO DEL VEHÍCULO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Sillas reclinables				
Equipo de reproducción de sonido				
Aire acondicionado				
Micrófono				
Sistema de exposición de video				
Calefacción				
Baño con lavamanos				
Iluminación al interior con luces de neón				
Iluminación al interior con luz día				
Iluminación individual para lectura en cada puesto				
Visibilidad a través de los vidrios panorámicos				
Equipos de comunicación bidireccional				
GPS				