

# Norma Técnica Guatemala

NTG 228 001

Turismo – Agencias operadoras de turismo interno y receptivo.  
Ascenso de volcanes y montañas.







# Guatemala,


PAÍS DE MONTAÑAS Y VOLCANES CUENTA CON RIQUEZA BIOLÓGICA, ENDÉMICA, CULTURAL Y PAISAJÍSTICA, LA MAYORÍA DE ESTOS ESTÁN CONSTITUIDOS COMO ÁREAS PROTEGIDAS, POR SU IMPORTANCIA NATURAL Y CULTURAL.

**El Fondo de Reformas Estructurales**, ejecutado por la Cooperación Alemana al Desarrollo (GIZ), por encargo del Ministerio Federal Alemán de Cooperación Económica y Desarrollo (BMZ), en conjunto con la Dirección del Sistema Nacional de la Calidad de Guatemala (DSNC) del Ministerio de Economía y el Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT), en el marco del proyecto **“Apoyo para el desarrollo del turismo sostenible a través de la normalización y la reactivación de la actividad turística durante y post la pandemia del COVID-19”**, han apoyado y fortalecido al Comité Técnico de Normalización 188 “Servicios de esparcimiento, ocio y turismo activo” de la Comisión Guatemalteca de Normas (COGUANOR). En ese sentido, se ha brindado asesoría y acompañamiento a dicho Comité para la elaboración de la norma técnica **NTG 228 001 Turismo – Agencias operadoras de turismo interno y receptivo. Ascenso de volcanes y montañas**, con el objetivo de crear una norma técnica que

incentive el turismo de aventura y de ecoturismo, al asegurar la aplicación de estándares de calidad por las agencias de turismo que manejan este servicio, las cuales sean reconocidas a nivel nacional e internacional, a fin de afianzar la sostenibilidad de estas actividades mediante la aplicación de buenas prácticas que prioricen la salud y la seguridad del turista, la calidad del servicio prestado y el cuidado del medio ambiente.

Guatemala cuenta con riqueza biológica, endémica, cultural y paisajística inigualable, sus aspectos geomorfológicos nos permiten apreciar montañas y volcanes ideales para desarrollar actividades de aventura y naturaleza en el país, la mayoría de estos, están constituidos como áreas protegidas por su importancia natural y cultural. Para realizar la actividad turística de aventura en montañas y volcanes, es necesario que todos los involucrados establezcan estándares de calidad en la prestación de servicios turísticos.





**Por lo que la Norma Técnica Guatemalteca NTG 228 001 Turismo – Agencias operadoras de turismo interno y receptivo. Ascenso de volcanes y montañas** establece los requisitos mínimos generales que deben cumplir las agencias operadoras de turismo interno y receptivo, que prestan el servicio de ascenso a montañas y volcanes.

---

Esta norma técnica guatemalteca contiene 13 capítulos, los cuales abarcan lo siguiente:



A photograph of three hikers on a rocky mountain ridge. On the left, a person in a dark hoodie with 'NEREUS' on the back stands looking at a large, conical volcano in the distance. In the center, a person in an orange jacket sits on the ground. On the right, a person with a large backpack stands looking at the same volcano. The sky is blue with some clouds. A white dotted line connects the number '01' to a text box.

01

## Requisitos de la organización

Requerimientos en cuanto al cumplimiento de la ley y reglamentos aplicables, procesos para la operación y gestión sostenible.



Fotografía: Inguat



02

## Requisitos para la operación

Procedimientos, protocolos, políticas, programas, documentación, seguros y equipo para la realización de esta actividad.

Fotografía: Inguat



03

### Requisitos para la prestación del servicio

Comunicación con el cliente, programa tour, servicios complementarios como transporte terrestre, alquiler de animales de tiro como medio de transporte, servicios de alimentación, acampado, entre otros.



Fotografía: Inguat





04

### Requisitos de atención al cliente

Planeación, ejecución, supervisión y monitoreo, evaluación y mejora continua del servicio al cliente.



05

## Requisitos de personal

Requisitos, formación y competencia técnica de los guías de turistas.



Fotografía: Inguat





06

### Requisitos de equipamiento

Requisitos de equipo para baja montaña y de asalto (menos de 1,500 metros sobre el nivel del mar - msnm), montaña media (1,501 a 2,700 msnm), alta montaña (a partir de los 2,701 msnm), equipo para escalada en roca, acampar, equipo de rescate e intervención en montaña para brigadas de rescate, entre otros.





07

## Requisitos para la prevención y manejo de riesgos

Mecanismos para asegurarse de identificar los posibles riesgos y peligros a los que se exponen los clientes al realizar actividades de ascenso, pernoctación y descenso de montañas y volcanes, para así definir y planificar acciones para minimizarlos.

Fotografía: Ingúat





08

## Requisitos de seguridad

Requisitos para respuestas ante emergencias, evacuaciones, operaciones de búsqueda y rescate, traslados, entre otros.






09

## Requisitos de sostenibilidad y responsabilidad social empresarial

Gestión sociocultural,  
gestión ambiental, con-  
servación biodiversidad  
biológica, reducción de la  
contaminación, manejo  
de desechos, fogatas, en-  
tre otros.





**La Norma Técnica Guatemalteca NTG 228 001 Turismo – Agencias operadoras de turismo interno y receptivo. Ascenso de volcanes y montañas** permitirá a las agencias operadoras de turismo garantizar la satisfacción, la salud y la seguridad de los visitantes mientras se conserva el entorno, los recursos naturales y culturales en ellos. Asimismo, podrá ser utilizada como herramienta de consulta para otros prestadores de servicios turísticos que brinden también el servicio de ascenso a montañas y volcanes.



# ¡El turismo sostenible es responsabilidad de todos!

**La Norma Técnica Guatemalteca NTG 228 001 Turismo – Agencias operadoras de turismo interno y receptivo. Ascenso de volcanes y montañas** permitirá a las agencias operadoras de turismo garantizar la satisfacción, la salud y la seguridad de los visitantes mientras se conserva el entorno, los recursos naturales y culturales en ellos. Asimismo, podrá ser utilizada como herramienta de consulta para otros prestadores de servicios turísticos que brinden también el servicio de ascenso a montañas y volcanes.

**Para acceder a la NTG 228 001 puedes escribir al correo [info-coguanor@mineco.gob.gt](mailto:info-coguanor@mineco.gob.gt).**