

# Norma Técnica Guatemala

NTG 228 003

**Turismo** - Agencias de Viajes - Requisitos para la prestación del servicio.



# Desarrollo del turismo sostenible

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 228 003 Turismo - Agencias de Viajes – Requisitos para la prestación del servicio**.

Asimismo, esta norma técnica homologa criterios respecto al funcionamiento de las Agencias de Viajes en cuanto al servicio de información y asesoría sobre las características y atractivos de los destinos, comercialización y operación de viajes, reservas, distribución, proveedores, entre otros, buscando promover la conservación de la naturaleza, la valoración y promoción cultural, el fortalecimiento del tejido social y la mejora de la calidad de vida de las comunidades en los destinos donde se lleven a cabo las actividades turísticas a desarrollarse fuera del territorio nacional.









**La norma NTG 228 003 Turismo - Agencias de Viajes - Requisitos para la prestación del servicio** contiene 13 capítulos y 2 anexos, los cuales abarcan lo siguiente:







## Requisitos de la organización

Requisitos para la organización que presta servicios para desarrollar, coordinar, promocionar y comercializar giras, circuitos y excursiones, pudiendo ser: aéreas, marítimas y terrestres a desarrollarse en el territorio nacional.



Fotografía: Adobe Stock



## Requisitos de infraestructura

Requisitos respecto al comercio electrónico en cuanto al equipamiento, soporte tecnológico, seguridad, entre otros.



## Requisitos del personal

Requisitos para el recurso humano respecto al tipo de actividades como capacitación, aptitud, entre otros.





## Requisitos para la operación

Procedimientos, políticas, programas, documentación, seguros, equipos en cuanto a reserva, ventas, cancelaciones, reclamos, quejas, manejo de grupos, traslados, contratación de servicios, comunicación con los clientes, entre otros.



## Otros requisitos. Paquetes turísticos y servicios conexos

Requisitos para el diseño de paquetes turísticos, servicios conexos, gestión de proveedores, entre otros.





## Requisitos para la prestación del servicio

Comunicación con el cliente y servicios de proveedores.



## Requisitos de atención al cliente


Requisitos de planeación, ejecución, supervisión y monitoreo, evaluación de satisfacción, mejora continua del servicio.



## Requisitos de seguridad general y salud ocupacional

Requisitos respecto a seguridad, manual de gestión de la salud y seguridad operacional, política de seguridad general, acciones para abordar riesgos, entre otros.





## Requisitos de la sostenibilidad y responsabilidad social empresarial

Requisitos legales, política de sostenibilidad y responsabilidad social, aspectos e impactos ambientales, código de conducta, información y sensibilización.



## Anexos

Aspectos e impactos a evaluar en los proveedores de servicios conexos sobre aspectos y temas relacionados con la sostenibilidad y la responsabilidad social empresarial y procesos para los paquetes turísticos.



# ¡El turismo sostenible es responsabilidad de todos!

La Norma Técnica Guatemalteca **Turismo - Agencias de Viajes - Requisitos para la prestación del servicio** permitirá asegurar la calidad y la sostenibilidad en el servicio de agencias de viajes en general, es decir, ya sea en Agencias de Viajes de Turismo Emisor o en Agencias de Viajes Mayoristas.

Para acceder a la NTC 228 003 puedes escribir al correo [info-coguanor@mineco.gob.gt](mailto:info-coguanor@mineco.gob.gt).