



giz



MINISTERIO DE ECONOMÍA



Acreditación de la Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística del Instituto Guatemalteco de Turismo

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

Desarrollo del turismo

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 (MINECO) 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 a la Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística (UCST) en la consultoría **“Desarrollo del modelo de implementación de un organismo de inspección dentro de la Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística para el proceso de Verificación Final del Sello Q, bajo la norma ISO/IEC 17020:2012”**.

La implementación del sistema de gestión basado en la norma técnica NTG ISO/IEC 17020:2012, ha permitido establecer el diseño de un nuevo modelo turístico que contribuirá al fortalecimiento de la infraestructura de calidad en el sector, que permitirá articular las capacidades técnicas del personal de la UCST, afianzar la imparcialidad, independencia y confidencialidad en el proceso de obtención del Distintivo de Calidad y Sostenibilidad Turística Sello Q y garantizar las dinámicas y actividades requeridas para el éxito de este. Por ello, el INGUAT ha establecido como objetivo principal garantizar la calidad de la oferta del producto turístico, a través de herramientas que permiten comprobar los requisitos exigibles y el correcto cumplimiento de la normativa aplicable por cada uno, por lo que ha elaborado esquemas de verificación que establecen controles en los procesos, así como la seguridad y confort en las instalaciones, los cuales se ven reflejados en la obtención del Distintivo de Calidad y Sostenibilidad Turística Sello Q. Esto ha permi-

tido elevar la competitividad de las empresas y organizaciones, así como satisfacer las expectativas de los turistas. Por lo expuesto, el INGUAT ha establecido un Organismo de Inspección dentro de la Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística, que tendrá por objeto evaluar la conformidad del sistema de gestión de la calidad y sostenibilidad de los establecimientos de turismo de Guatemala que se adhieran al proceso del Sello Q de manera voluntaria, bajo la reglamentación técnica y normativa técnica aplicable, así como, garantizar que las actividades de verificación que se efectúen, se realicen bajo los principios de la norma técnica ISO/IEC 17020:2012.







¿QUÉ ES EL SELLO Q?

Es el distintivo a través del cual la empresa acreedora garantiza a sus clientes, la implementación de un proceso de mejora continua y el cumplimiento de estándares de calidad y sostenibilidad en sus operaciones.

Toda empresa que cuenta con este Sello, ha realizado un proceso interno en donde se establecen controles que garantizan la satisfacción de los turistas, así como la seguridad y el confort de las instalaciones.

El Distintivo de Calidad y Sostenibilidad Turística - Sello Q, se otorga a la empresa a través de un reconocimiento que tiene validez de dos años, a partir de la fecha de su emisión, siendo renovable mediante un proceso de verificación.

¿QUIÉNES APLICAN AL DISTINTIVO DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA - SELLO Q?

Pueden aplicar a este distintivo todas aquellas empresas de servicios turísticos debidamente inscritas en los registros del -INGUAT-, que cumplan con los requisitos que se describen en las Normas Técnicas Guatemaltecas, específicamente la NTG 66013 Turismo – Distintivo de calidad turística, Sello Q – Requisitos generales, y la parte correspondiente a cada servicio turístico clasificado en:

- Establecimientos de hospedaje
- Restaurantes que se enfoquen a la actividad turística.
- Operadoras de Turismo Interno y Receptivo
- Transporte Turístico Terrestre

Beneficios del distintivo de calidad y sostenibilidad turística - Sello Q para el sector turístico nacional

El Distintivo de Calidad y Sostenibilidad Turística - Sello Q, a nivel nacional contribuye con los resultados estratégicos de turismo del país que apuntan a incrementar la competitividad por medio de la diferenciación de los servicios que prestan las organizaciones acreedoras del sello, al ofrecer servicios turísticos que permitan posicionar a Guatemala como un destino de calidad.





Fotografía: Adobe Stock

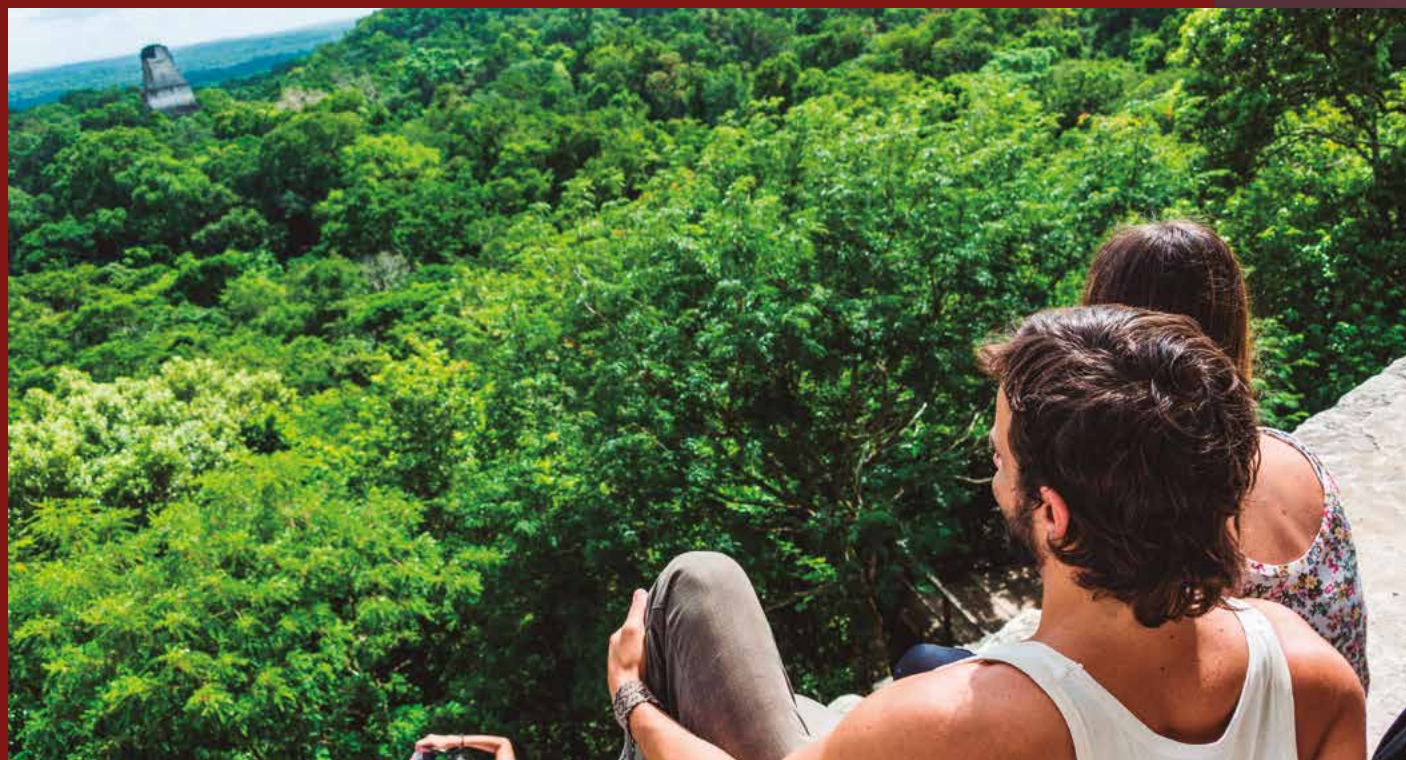
Para el empresario turístico

El Distintivo de Calidad y Sostenibilidad Turística - Sello Q, representa una marca que permite al empresario diferenciarse al generar las condiciones favorables para el turista y las empresas que gestionan servicios turísticos, al ofrecer productos y brindar servicios de calidad en cada una de sus actividades por medio de:

- Gestión empresarial fortalecida.
- Control de los procesos en áreas de trabajo que permiten mejorar la utilidad en las empresas.
- La mejora de los servicios a través de sistemas eficaces.
- La garantía que los servicios ofrecidos son de total satisfacción para el cliente.
- Recurso humano capacitado en temas de calidad y sostenibilidad, de acuerdo a la especialidad de cada industria.

Para el turista

El turista que seleccione una empresa turística que cuente con el logotipo del **Distintivo de Calidad y Sostenibilidad Turística - Sello Q**, podrá estar seguro y confiado que en ella se realizan acciones comprometidas a cumplir sus expectativas y necesidades por medio de servicios de calidad.



Fotografía: Adobe Stock



Categorías del distintivo de calidad y sostenibilidad turística - Sello Q



SELLO Q BRONCE

Es el nivel básico e indica que la empresa dispone de un nivel primario de gestión de la calidad y sostenibilidad turística.



SELLO Q PLATA

Es el nivel intermedio, por medio del cual se confirma la disponibilidad de un sistema de gestión de la calidad y sostenibilidad turística consolidado.



SELLO Q ORO

Es el nivel más alto de este distintivo, el cual indica que se ha implementado un sistema de gestión de la calidad y sostenibilidad turística fuerte y sólido.





¡El turismo sostenible es responsabilidad de todos!

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

Para obtener más información ingresa a: <https://inguat.gob.gt/>