

# CONACYT

## FORMATO DE CONSULTA PUBLICA NACIONAL

---

### IMPORTANTE

Sus observaciones deberán enviarse al **CONACYT** utilizando este formulario. En caso contrario, consideraremos su conformidad con el proyecto propuesto.

Dada la importancia que tiene su participación, este proyecto se pone a su consideración durante un período de dos meses improrrogables.

El obtener sus observaciones y el envío oportuno de las mismas al **CONACYT**, permitirán que este Proyecto al ser adoptado como Norma Salvadoreña responda a las necesidades reales del consumidor y las posibilidades del productor.

---

### **TITULO DEL ANTEPROYECTO: NSR.03.54.01:08 NORMA DE CALIDAD PARA OPERADORES DE TURISMO**

Coloque una cruz en la casilla correspondiente.

<b>Código del Proyecto</b>	<b>Aprobación tal y como se presenta</b>	<b>Aprobación con comentarios editoriales (1)</b>	<b>Aprobación con observaciones técnicas (1)(2)</b>	<b>Desaprobación por los motivos expuestos (1)(2)</b>	<b>Abstención</b>
<b>NSR</b>					

(1) Favor enviar sus comentarios en hoja anexa y éstos serán analizados por el Comité Técnico de Normalización respectivo.

(2) Las observaciones sin una adecuada sustentación técnica no se considerarán en el Comité Técnico.

Razón \_\_\_\_\_ social

Nombre del responsable de llenar este formulario: \_\_\_\_\_

Dirección y ciudad: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_

Para mayor información comunicarse con: Ing. Yanira Colindres

al Tel:22 348400, 22 348430

**FSC 7.8.3.2**

# ANTEPROYECTO NORMA SALVADOREÑA

NSR 03.54.01:08



---

## NORMA DE CALIDAD PARA OPERADORES DE TURISMO.

---

CORRESPONDENCIA: Esta norma tiene correspondencia con norma internacional

ICS 03.200

---

Editada por el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, CONACYT, Colonia Médica, Av. Dr. Emilio Alvarez, Pje. Dr. Guillermo Rodríguez Pacas # 51, San Salvador, El Salvador, Centro América. Teléfonos :22 348400, 22348430 ; Fax. 22 348416 ; e-mail : [infoq@conacyt.gob.sv](mailto:infoq@conacyt.gob.sv).

---

**Derechos Reservados.**

## 1. OBJETO

Esta norma establece los requisitos mínimos generales, de gestión, calidad y competencias que deben cumplir los operadores de turismo.

## 2. CAMPO DE APLICACIÓN

Esta norma aplica a operadores de turismo emisores y receptivos que operen a nivel nacional.

## 3. DEFINICIONES

**3.1. animador:** Persona responsable de planificar y supervisar los programas de ocio y actividades deportivas así como de animar a los viajeros a participar, que habla el idioma que la mayoría de los viajeros entienden.

**3.2. Anticipo o depósito:** Pago anticipado realizado por el viajero sobre el precio del servicio turístico.

**3.3. anulación por un pasajero:** cancelación por parte de un viajero del contrato de un servicio turístico antes de utilizar dicho servicio.

Nota 1. Como norma, las condiciones de un contrato de viaje, de alojamiento o de transporte contienen información sobre los plazos de anulación y los gastos fijos o específicos que se originan por anular

**3.4. anulación por un proveedor turístico:** cancelación del contrato de servicio turístico por parte de un proveedor de servicios turísticos antes y durante la realización de dichos servicios

Nota 2. Como norma, las condiciones de un contrato de viaje, de alojamiento o de transporte contienen información sobre los plazos de anulación y los gastos fijos o específicos que se originan por anular

**3.5. asesoría de viajes:** Servicio por el cual un proveedor de servicios turísticos proporciona información y consejo a los clientes.

**3.6. asistencia en viaje:** Información y ayuda a los viajeros durante las etapas contratadas de su viaje, que incluye un número telefónico y persona de contacto.

**3.7. base tarifaria:** Conjunto de criterios establecidos por el proveedor de transporte para la gestión de su capacidad, teniendo en cuenta diversos factores tales como la época del año, duración del viaje, número de viajeros, condiciones de pago y de anulación, medios y tipos de transporte y la accesibilidad al destino.

**3.8. canal de comercialización:** conjunto de compañías que forman una cadena de prestadores de servicios turísticos.

**3.9. circuito turístico:** combinación de los atractivos turísticos de una o mas rutas, dentro de uno o mas países.

**3.10. comienzo de la prestación del servicio por el operador de turismo:** Fecha y hora del primer servicio turístico contratado.

**3.11. Compañía administradora de destinos: conocidas como DMC**

**3.12. comprobante de servicios:** documento que contiene todos los datos de la reservación confirmada de un servicio turístico, así como toda la información necesaria para disfrutar de dichos

servicios y posee un código de reservación, el cual es presentado por el usuario final al proveedor que va a realizar el servicio.

**3.13. Condiciones de un contrato de servicio turístico:** Cláusulas de un contrato entre el turista o excursionista y los proveedores de servicios turísticos con el operador de turismo.

**3.14. Excursionista:** visitante de un día, ya sea internacional o interno.

**3.15. Finalización de la prestación del servicio por el operador de turismo:** Fecha y hora del último servicio turístico contratado.

**3.16. folleto de viaje:** Publicación dirigida a consumidores, que detalla las características de los destinos, los servicios turísticos, las condiciones de reserva y puede incluir los precios.

**3.17. Fuerza mayor:** Circunstancias inusuales e impredecibles más allá del control del prestador de servicios y cuyas consecuencias no se podían haber evitado, incluso si se hubiera actuado con total diligencia

**3.18. Gastos de anulación:** Gastos en que incurre el operador de turismo o el viajero cuando se anula el contrato o parte del servicio turístico, los cuales serán cubiertos por el responsable de la anulación de acuerdo a políticas preestablecidas.

**3.19. Información sobre el destino:** Información pertinente y veraz sobre un destino específico.

**3.20. Información sobre el país:** Información de diferentes aspectos del país, tales como información sobre visados, sanidad y vacunación, clima, deportes y facilidades para el ocio, productos y servicios típicos, climas, atractivos, entre otros.

**3.21. Itinerario:** programa detallado de un viaje, que incluye fechas, horas y lugares que se visitan.

**3.22. Manual de ventas:** Publicación controladas dirigidas a los distribuidores, que detallan las características de los destinos, los servicios turísticos, las condiciones de reserva e incluyen los precios de venta.

**3.23. Mercado objetivo:** identificación de las organizaciones y/o personas a las cuales va dirigido a un producto, servicio y/o paquete turístico, las cuales están caracterizadas por aspectos geográficos, socio-culturales, económicos, intereses especiales u otros

**3.24. No presentación; no show:** la no utilización por parte del usuario de un servicio sin aviso previo dentro del plazo estipulado, por el cual había una reserva

**3.25. Oferta especial:** Servicio turístico ofrecido a un precio determinado, sujeto por lo general a condiciones especiales

**3.26. OPE/OPC:** Siglas con las que se conoce a un Operador profesional de eventos, congresos y convenciones.

**3.27. Opción de servicio turístico:** alternativas presentadas para la reservación de determinados servicios turísticos.

**3.28. Operador de turismo:** Es la organización comercial que diseña o integra productos y servicios turísticos con base en convenios o contratos específicos con los prestadores finales del servicio y los comercializa a través de los canales normales de distribución que son las agencias de viajes mayoristas y minoristas u otros operadores de turismo, tanto nacionales como extranjeros.

**3.29. Operador de turismo emisor:** Operador de turismo que comercializa productos y servicios turísticos tanto a nacionales como extranjeros residentes, los cuales serán realizados en el extranjero.

**3.30. Operador de turismo receptivo:** Operador de turismo que planifica, organiza y ejecuta la prestación de productos y servicios turísticos dentro de la República de El Salvador y que pueden ofertar sus servicios tanto a nacionales como extranjeros.

**3.31. Paquete turístico:** conjunto de servicios turísticos ofrecidos por un operador de turismo (pasajes de transporte, alojamiento turístico, alimentación y otros).

**3.32. Parada intermedia:** Parada planificada durante un viaje entre el lugar de salida y el lugar de destino, contratado con antelación y especificada en el documento de transporte.

**3.33. Parada obligada:** Interrupción obligatoria dentro de una ruta, no solicitada por el cliente, ni establecida por el operador de turismo.

**3.34. Precio del servicio turístico:** pago total que tiene que abonar el turista o excursionista por todos los servicios turísticos (incluidos impuestos y tasas) acordados en el contrato de servicio

**3.35. Producto turístico:** conjunto de bienes y servicios que son utilizados para el diseño de paquetes turísticos.

**3.36. Programa turístico:** descripción detallada de un paquete turístico, el cual contiene entre otros el itinerario, tarifas, vigencia, servicios y las actividades del viaje.

**3.37. Proveedor de servicios turísticos:** empresa o persona que proporciona los servicios que solicitan los viajeros, tales como los operadores de turismo, agencias de viajes, OPE/OPC, DMC, guías turísticos, establecimientos de alojamiento turístico, restaurante, transporte turístico, entre otros.

**3.38. Reservación del servicio turístico:** Manifestación de intención de la contratación de un servicio, el cual queda pendiente de confirmación, según políticas de pago.

**3.39. Responsabilidad contractual:** Compromiso de todas las partes de un contrato al que están legalmente ligadas por sus cláusulas y obligaciones.

**3.40. Responsable del tour:** Persona que gestiona y supervisa el itinerario en representación de la operadora del turismo, asegurándose de que el programa se desarrolla según lo acordado con el cliente.

**3.41. Ruta:** Itinerario de viaje definido por un punto de origen, un punto de destino y cualquier parada o cambio en el recorrido.

**3.42. Seguro de viaje:** pólizas de seguro relativas a riesgos en el viaje entre empresas aseguradoras y viajeros

Nota 3. Los riesgos en el viaje,,", por ejemplo enfermedad, accidente, necesidad de asistencia urgente incluyendo repatriación, pérdida o daños del equipaje, y responsabilidad civil

**3.43. Servicio turístico:** acciones y actividades que ejecutadas coordinadamente por la industria turística, permiten el cumplimiento de lo establecido en un paquete turístico.

**3.44. Temporada turística:** Periodos de tiempo, por ejemplo, temporada alta, media y baja, durante los que los precios varían según la demanda para el servicio turístico en cuestión.

**3.45. Transporte regular:** Transporte establecido con una ruta determinada y de acuerdo a un horario predefinido por el proveedor de transporte.

**3.46. Transporte discrecional o charter:** Alquiler total o parcial de un medio de transporte por parte de un proveedor de servicios turísticos

Nota 4. Para las diferentes bases tarifarias pueden existir determinados precios y plazos límite relativos a la reserva, el pago, la emisión de billete, cambio de la reserva y anulación

**3.47. Transporte en conexión:** Combinación de varios medios de transporte para trasladar a los viajeros desde un punto a otro

**3.48. tour:** Excursión o viaje organizado.

Nota: En la norma europea se utiliza la palabra “tur”, como traducción de tour.

**3.49. tour de familiarización:** Tour corto para familiarizar a los viajeros con la disposición e instalaciones de un lugar específico

**3.50. tour panorámico:** Visión de conjunto de una ciudad o de una zona, normalmente sin visitas turísticas.

**3.51. Turismo:** actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual con fines de ocio, por negocios y otros motivos no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerada en el lugar visitado

**3.52. Turista:** visitante internacional o interno que pernocta en el lugar que visita.

**3.53. Viajero de negocio:** visitante internacional o interno que viaja por motivos de actividades profesionales o comerciales.

**3.54. Visitante internacional:** toda persona que viaja, por un período no superior a 12 meses, a un país distinto de aquél en el que tiene su residencia.

**3.55. Visitante interno:** toda persona que reside en un país y que viaja, por una duración no superior a 12 meses, a un lugar dentro del país pero distinto al de su entorno habitual.

Nota 1. Entre los diferentes servicios figuran por ejemplo transporte, alojamiento, comidas y circuitos combinados

**3.56. viaje de incentivo:** paquete turístico con requerimientos especiales, diseñado para organizaciones que envían a los participantes para motivarles o premiarlos por objetivos alcanzados.

**3.57. Visita turística:** recorrido físico en un sitio de interés turístico especificado en el itinerario.

## 4. REQUISITOS PARA LOS OPERADORES DE TURISMO

Los operadores de turismo deben cumplir con los requisitos mínimos generales, de gestión, calidad y competencias que se describen en las siguientes cláusulas.

### 4.1 Requisitos de organización

El tour operador debe tener una organización tal, de manera que preste los servicios indicados en su manual de servicios y los que promocióne. En particular el tour operador debe:

- a) Contar con un manual de organización que contenga a lo menos:
- organigrama o esquema de cargos, en el cual se establecen las relaciones funcionales, jerárquicas de autoridad y de control;
  - definición y estructuración de las áreas de la organización, incluyendo la definición de las funciones de cada una de las áreas definidas;
  - requisitos de selección del personal para todas y cada una de las áreas, incluyendo la formación, competencias, habilidades y experiencia que debe poseer el personal, de acuerdo a la definición y estructuración de las áreas que se hayan establecido; y
- Nota: Una misma persona puede realizar diversas funciones
- b) Contar con un manual de procedimientos escritos, para cada una de las áreas definidas, que permitan garantizar la calidad de los servicios ofrecidos. Este Manual debe incluir procedimientos para el tratamiento de los imprevistos que el tour operador haya definido que pueden ocurrir al entregar productos, paquetes o servicios turísticos.
- c) Contar con información sobre aspectos migratorios, aduanales, fitosanitarios y de salud, relacionados con los turistas.
- d) Contar con información y procedimientos para contactar servicios de emergencia, médicos, hospitales y asistencia medica para los turistas
- e) Procedimiento documentado para la recepción, atención, seguimiento y despedida de turistas, que permita contactarlos permanentemente.
- f) El personal que esta en contacto con el turista deberá portar gafete o carnet de identificación que tenga de forma visible la siguiente información: foto, nombre, cargo, vigencia y logo de la empresa
- g) Contar con el personal capacitado y entrenado en los sistemas y métodos de trabajo, para la eficiente y oportuna entrega de los servicios prestados.
- h) Tener definido un sistema para identificar y documentar las necesidades de capacitación del personal, el que debe considerar como mínimo los aspectos siguientes: servicio al cliente, calidad del servicio, conocimientos técnicos para el diseño de paquetes turísticos, comercialización, idiomas, entre otros.
- i) Definir los mecanismos de selección y capacitación del personal temporal o transitorio contratado para temporadas altas u otros, de forma tal que su trabajo no afecte a la calidad de los servicios ofrecidos.
- j) Tener implementado y difundir, un proceso de recepción y tratamiento de sugerencias y reclamos.
- k) Contar con programas de mantenimiento, preventivos y correctivos, de forma tal de asegurar el buen estado de funcionamiento, conservación y mantenimiento del equipo de la organización.
- h) Informar mediante un manual de productos, paquetes y/o servicios, que ofrece el tour operador, en español cuando el mercado objetivo sea de habla hispana y/o en un segundo idioma correspondiente a el o los mercado(s) objetivo(s), indicando el producto, paquete o servicio y su descripción, y datos de contacto de la organización.

Nota. Los precios de los productos, paquetes y/o servicios pueden ir incorporados en el manual o en un documento aparte designado como tarifario.

## **4.2 EQUIPOS**

El tour operador debe disponer de un local o establecimiento, destinado a los objetivos propios de un tour operador, que cumpla con la reglamentación vigente y cuente con al menos el siguiente equipo:

- teléfono, destinado a las actividades propias del tour operador;
- conexión a Internet y correo electrónico vigente con dominio propio;
- fax o sistema equivalente;
- otros, según se requiera para su operación.

## **4.3 SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES DE SERVICIOS**

El tour operador, para asegurar la calidad del producto o servicio adquirido, debe tener un procedimiento escrito para seleccionar y evaluar a sus proveedores, considerando entre otros:

a) Identificación y verificación del cumplimiento de los requisitos legales vigentes directamente relacionados con la actividad.

Nota. En el caso de los tour operadores emisivos los requisitos legales deben corresponder a los destinos que están incluidos en el paquete turístico.

b) Experiencia de los proveedores dentro del mercado en el que se prestará el producto o servicios.

c) Evaluación y aprobación de los recursos, instalaciones y medios técnicos de los proveedores

d) Comportamiento del proveedor con otros tour operadores.

e) Criterios para la descalificación de un proveedor (por ejemplo: incumplimientos en las características o condiciones acordadas por el proveedor, tales como precio, tiempo entre otros; falta de respuesta o respuesta insatisfactoria a reclamaciones; insuficiente nivel de calidad en visitas de comprobación; falta de ética y otros).

## **4.4 SATISFACCION DEL CLIENTE**

El tour operador debe tener implementados como mínimo, un procedimiento escrito para la medición de la satisfacción de los clientes respecto del paquete, producto o servicio turístico ofrecido, el cual debe incluir al menos:

- forma en que se recopilará la información (encuestas de satisfacción, entrevistas con las agencias de viajes y similares);
- frecuencia de la medición y el responsable de su aplicación;
- mecanismos de seguimiento y responsables de su ejecución.



## **5 REQUISITOS DE DISEÑO DE PAQUETES TURÍSTICOS**

El tour operador debe definir el diseño y control de calidad de los paquetes turísticos y sus correspondientes registros. Las cláusulas siguientes detallan requisitos a considerar para el diseño.

### **5.1 DISEÑO DE PAQUETES TURÍSTICOS**

El tour operador para el diseño de un paquete turístico debe:

- a) Definir la duración e itinerarios de los distintos programas que lo componen.
- b) Definir el nombre, precio y vigencia del paquete turístico
- c) Definir en detalle cada uno de los productos y/o servicios que están incluidos, según corresponda.
- d) Identificar los servicios opcionales y sus respectivos valores, cuando corresponda.
- e) Identificar a los proveedores de cada uno de los servicios incluidos en el paquete turístico.
- f) Definir las responsabilidades propias, de las agencias de viajes y de los proveedores.
- g) Identificar los requisitos legales, medio ambientales, de seguridad, salud y otros, que pueden ser aplicables al paquete turístico y a los usuarios finales, en cada uno de los destinos que incluye.
- h) Definir los seguros incluidos en el paquete turístico.
- i) Identificar proveedores alternativos para cada uno de los servicios turísticos.

### **5.2 VERIFICACIÓN DEL DISEÑO DE PAQUETES TURÍSTICOS**

Para garantizar la prestación de los productos, servicios y/o paquetes turísticos, el tour operador debe verificar el diseño de los paquetes turísticos, considerando lo siguiente:

- verificación de los proveedores;
- cotizaciones de los servicios las que deben incluir todas las especificaciones y características de éstos;
- disposiciones legales vigentes en los destinos incluidos en el paquete turístico, directamente relacionadas con la actividad;

### **5.3 REVISIÓN Y VALIDACIÓN DEL DISEÑO DEL PAQUETE TURÍSTICO**

Al concluir el proceso de diseño del paquete turístico se debe generar un registro de la revisión final y validación de éste, el que debe incluir al menos:

- a) Aprobación de toda la documentación que respalda la calidad y condiciones de cada uno de los servicios turísticos incluidos en el paquete turístico, verificando que se cumplan cada uno de los requisitos definidos.
- b) Identificación de los participantes y representantes de cada una de las áreas de la organización.
- c) Identificación de los potenciales problemas, y las acciones preventivas propuestas para asegurar que éstos no ocurran y afecten la calidad del paquete turístico.
- d) Identificar los medios y periodicidad con la que se realizarán las validaciones, de forma tal de asegurar que el paquete turístico continúa satisfaciendo las necesidades de los usuarios finales,

conforme a los requisitos y a las modificaciones solicitadas por los clientes, y permitir también Identificar potenciales mejoras a éste.

### **5.3 CONTROL DE MODIFICACIONES EN EL DISEÑO**

El tour operador debe llevar un registro y administrar las modificaciones de los requisitos de los servicios de un paquete turístico, después de que éste haya sido implementado. El registro de modificaciones debe considerar al menos:

- a) Identificación y justificación de las modificaciones, para ser sometidas a análisis y se rediseñe la parte del paquete turístico afectado.
- b) Registro de las modificaciones en los requisitos del paquete turístico, identificando la planificación, aprobación y fecha de la implementación.
- c) Identificación de los representantes de las áreas de la organización afectadas por las modificaciones.

## **6 REQUISITOS COMERCIALES Y DE MERCADEO**

El tour operador debe cumplir con los requisitos mínimos siguientes respecto de sus relaciones comerciales y de mercadeo.

### **6.1 COMERCIALIZACIÓN**

El tour operador debe cumplir con los requisitos mínimos siguientes:

- a) Definir las tarifas aplicables a los paquetes turísticos desarrollados.
- b) Definir la forma de pago aplicable a cada uno de los intermediarios.
- c) Identificar claramente las características de los paquetes turísticos y las promociones, de forma tal que los intermediarios conozcan los compromisos asumidos por el tour operador.
- d) Tener un manual de venta de los paquetes, productos y servicios turísticos ofrecidos, condiciones y otros.
- e) Difundir y explicar las condiciones de los paquetes, productos y servicios turísticos de manera que sean entendidas, difundidas e informadas correctamente a los clientes e intermediarios, según aplique.

### **6.2 RESERVAS Y VENTAS**

El tour operador debe realizar el servicio de reservas y ventas, cumpliendo con los requisitos mínimos siguientes:

- a) Establecer un procedimientos documentado de reservas y ventas.
- b) Definir, como mínimo, dos medios de pago.
- c) Tener definidas condiciones de reserva para los distintos proveedores de servicios,

de forma tal de entregar la información necesaria para activar una reserva y conocer el estado de la reserva.

d) Tener definido el procedimiento de venta, anulaciones, no presentación (*no show*), devoluciones, confirmaciones de todos los paquetes, productos o servicios turísticos

que ofrece.

e) Formalizar por medio de un documento escrito, el o los paquetes, productos o servicios turísticos vendidos, el cual debe establecer según corresponda, lo siguiente:

- identificación del cliente;

- itinerario, destino(s) del viaje, con sus períodos y fechas de estadía;

- medios de transporte, categorías y características, fechas, horas y lugares de salida y regreso;

- alojamiento, categoría y servicios contratados;

- régimen alimenticio;

- nombre, dirección, teléfono y correo electrónico, para contactarse en caso de emergencias;

- formas y fechas de pago;

- plazo y condiciones de anulación, no presentación (*no show*), modificación o postergación de el o los servicios contratados, indicando las multas, penalidades y cargos por estos conceptos;

- condiciones de las ofertas y promociones;

- otros servicios incluidos en el programa, tales como seguros de asistencia y otros;

- restricciones que aplican

- deberes, derechos y obligaciones de las partes; y

- otros.

f) Entregar recibo o documento justificante en el que conste el monto cancelado, conceptos o servicios e identificación del cliente, que haya efectuado un prepago, pago total o abono de los servicios contratados, de acuerdo a leyes nacionales.

g) En el caso de existir diferentes tarifas (por temporada, ofertas, promociones y otros) éstas deben responder a los servicios ofrecidos.

### **6.3 IMAGEN CORPORATIVA O PUBLICIDAD**

El tour operador debe cumplir con los requisitos mínimos siguientes:

a) Consignar en forma precisa y explícita la marca comercial en los medios publicitarios, correspondencia, formularios y cualquier otra documentación o material que se requiera.

b) El material utilizado en la promoción de los servicios se debe publicar en el idioma acorde al mercado objetivo.