

## REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS LEVANTADOS POR EL MINTUR PARA LA FORMULACIÓN DE LAS NORMAS TÉCNICAS DE AGENCIAS DE VIAJES

### 1. ÁMBITO GENERAL

Los requerimientos mínimos generales que se plantean a continuación son obligatorios tanto para los establecimientos que están por registrarse como para los establecimientos que se encuentran en funcionamiento.

Estos requisitos deberán cumplirse antes del registro o su renovación:

No.	REQUERIMIENTOS GENERALES
1	Presentación de la Licencia Anual de Funcionamiento (LUAF)
2	RUC.
3	Presentación de la última planilla de pago del IESS.
4	Manuales de funciones de los diferentes cargos determinados en la organización.
5	Presentación de la Patente Municipal.

### 2. ÁMBITO COMERCIALIZACIÓN

A continuación se mencionan los estándares mínimos obligatorios para todas las Agencias de Viajes que deben cumplir con el objeto de mantener prácticas comerciales responsables con el mercado y proveer información clara y veraz al usuario.

No	ESTÁNDARES COMERCIALES MÍNIMOS
1	Existe la presencia de marca Ecuador en la folletería o en la página web.
2	Entregar un comprobante de venta legal con autorización vigente del SRI.
3	Las fotografías y la descripción física de la infraestructura ofertada a través del material promocional corresponden a la realidad de las prestaciones.

### 3. ÁMBITO PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Para la correcta prestación de los servicios, las Agencias de Viajes deberán cumplir con estándares transversales y estándares mínimos. Los estándares transversales son obligatorios para todas las Agencias de Viajes, sin importar su tipo. Los

estándares mínimos se refieren a aquellos que deberá cumplir cada Agencia de Viajes de acuerdo a su tipo, cuya calificación no deberá ser inferior a 90/100.

No	ESTÁNDARES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TRANSVERSALES
<b>Seguridad</b>	
1	Permiso de la Entidad de Bomberos, para el funcionamiento del local.
No	ESTÁNDARES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TRANSVERSALES
<b>Prestación del servicio</b>	
1	Disponen de un sistema interno de atención de quejas y reclamos documentado.
2	Existen documentos o herramientas de registro de quejas actualizado.
3	Existe un análisis de las quejas o recomendaciones realizadas a la Agencia de Viajes, a través de un estudio estadístico o similar.
4	Tener el 10% de personal certificado en competencias laborales, mínimo una persona.
5	Demostrar la implementación de las directrices ambientales para empresas turísticas emitidas por el MINTUR. Identificar porcentajes de implementación y tiempo.

#### 4. ÁMBITO INFRAESTRUCTURA

Revisar archivo digital denominado "Evaluación requisitos mínimos – Agencias de Viajes", que consta como carpeta adjunta por tipo de Agencia de Viajes.

This document was created with Win2PDF available at <http://www.daneprairie.com>.  
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.