



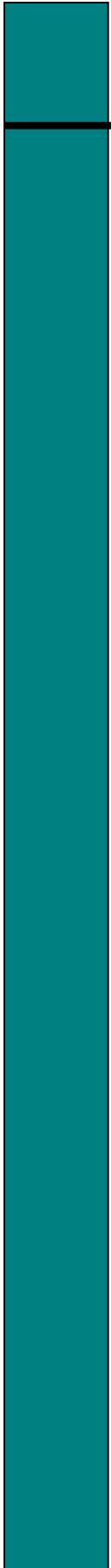


OPERACION TURISTICA
E C U A D O R

NORMA TECNICA

Índice

1 Guía de Aplicación	pag 1-31
2 Cuestionario de Evaluación	pag 32-44
3 Glosario de Términos	
4 Sistema de Calificación	



Definición

Operación turística

La operación turística es la actividad que comprende las diversas formas de organización de viajes y visitas, en todas las modalidades turísticas que sean aceptadas por el Ministerio de Turismo.

La operación turística se realizará por personas naturales o jurídicas, debidamente autorizadas, que se dediquen profesionalmente a esta actividad, directamente o en asocio con otros proveedores de actividades y/o servicios turísticos. Cuando las agencias operadoras provean su propio transporte, esta actividad se considerará parte de la operación.



Guía de Aplicación

Registro operadoras turísticas

El cumplimiento de esta norma técnica se aplica para operadoras turísticas que ya están funcionando y para aquellas que van a iniciar su funcionamiento con los respectivos trámites legales OBS: trámites establecidos en los cuerpos normativos vigentes.

EMPRESAS OPERADORAS TURISTICAS NUEVAS

Una empresa que quiera registrarse como operadora turística deberá cumplir los dos primeros ámbitos de esta norma técnica:

1. Producto
2. Infraestructura

EMPRESAS OPERADORAS TURISTICAS EN FUNCIONAMIENTO

Una operadora turística que esté en funcionamiento, deberá cumplir con los cuatro ámbitos de esta norma técnica

1. Producto
2. Infraestructura
3. Provisión del Servicio
4. Comercialización

El procedimiento de control y evaluación será definido por el Ministerio de Turismo

1. Producto
2. Infraestructura
3. Provisión del Servicio
4. Comercialización

Producto: Se refiere a los parámetros mínimos que la operadora turística debe tener en cuenta al momento de diseñar un producto turístico o considerarlo para ser vendido por su intermedio. El ámbito de producto establece elemento, requisitos o estándares mínimos para que la oferta turística sea consistente. Este es un ámbito que debe cumplirse antes del registro y durante el funcionamiento de la operadora turística.

Infraestructura: Se refiere al espacio físico, recursos humanos y medios tecnológicos mínimos que la operadora turística debe tener para ofrecer el o los productos. El ámbito infraestructura establece elementos, requisitos o estándares mínimos con los que una operadora turística debe contar para trabajar. Este es un ámbito que debe cumplirse antes del registro y durante el funcionamiento de la operadora turística.

Provisión del Servicio: Se refiere a los estándares mínimos que deben tomarse en cuenta al momento de la operación y toda la cadena de servicio al pasajero. El ámbito provisión de servicio se cumple durante la operación de los productos comprados, establece elementos, requisitos o estándares mínimos para asegurar la calidad de la prestación del servicio. Este es un ámbito que debe cumplirse por las operadoras turísticas que ya están en funcionamiento.

Comercialización: Se refiere a los estándares mínimos que la operadora debe tomar en cuenta en su cadena de comercialización, y venta. El ámbito comercialización debe cumplirse en toda la cadena de promoción, venta y postventa de los productos turísticos. Establece elementos, requisitos o estándares mínimos para asegurar veracidad y claridad en la información que se difunde. Este es un ámbito que debe cumplirse por las operadoras turísticas que ya están en funcionamiento.

Ámbito Producto

Estructura

Estructura:

La estructura del producto turístico toma en cuenta los componentes necesarios para que un atractivo turístico pueda convertirse en un producto turístico.

Los productos turísticos son distintos de acuerdo a su naturaleza y cada uno debería diferenciarse de otros.

Los elementos de un producto turístico que se proponen en esta guía son:

Identificación del Atractivo Turístico:

La organización mundial del turismo ha definido cuatro categorías de atractivos turísticos de acuerdo a la naturaleza de cada uno de ellos

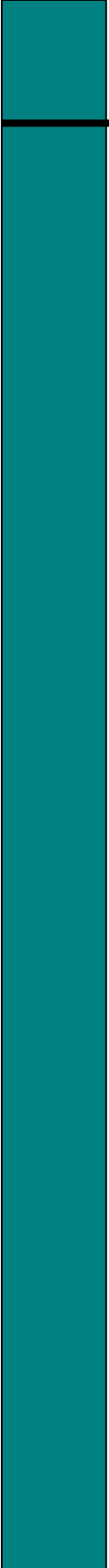
- Espacios Naturales
- Museos y Manifestaciones culturales históricas
- Folklore
- Realizaciones técnicas, artísticas y científicas contemporáneas

El operador debe identificar a cual de estas categorías se incluye el o los productos que oferta de manera que pueda valorar si el producto tiene un atractivo turístico para el mercado al que se oferte.

Alojamiento, Alimentos y Bebidas, Transporte, Interpretación:

La identificación de las actividades turísticas que constan en el diseño de él o los productos turísticos, puede ayudar al operador a distinguir fallas en el diseño debido a varios factores como, olvidos en el itinerario, servicios de distintas categorías en un mismo producto, diferencia de capacidad de pasajeros entre otras específicas de cada caso.

Interpretación: Los productos turísticos deberán contar con guías siempre y cuando se considere necesario dentro de las condiciones del producto y



del grupo. En el caso de grupos la operadora turística proporcionará un responsable de grupo.

Las normas de guianza se regularán de conformidad a las normas vigentes.

Actividades Complementarias: Actividades complementarias son aquellas que no tienen una relación directa con el atractivo principal del tour pero que ofrecen alternativas para horas vacías en el itinerario o son actividades destacables en el sitio de visita.

Usualmente estas actividades se orientan a compras, museos, eventos, gastronomía, o intereses específicos del grupo.

En algunas ocasiones las actividades complementarias son opcionales.

Ámbito Producto

Información

Información del Producto:

En la venta de servicios y más aún cuando estos son turísticos, la única forma de que el cliente conozca el producto es mediante la información que tiene a su disponibilidad, generalmente entregada por el operador de turismo, agente de viaje o medios de comunicación como internet.

La información que se entrega al cliente es una actividad transversal en toda la cadena de venta. La información que se maneja en la comercialización no necesariamente es la misma que se debe tomar en cuenta en el ámbito producto, en el que nos referimos al producto turístico en sí mismo.

Itinerario: La operadora turística debe tener muy claro el itinerario y la descripción de las actividades que se realizarán durante la operación. Dentro del itinerario es recomendable que se prevea posibles demoras o contratiempos por causas ajenas a la operación turística por ejemplo: retrasos en vuelos, embotellamiento en carreteras, emergencias médicas, clima, entre otras.

La información de actividades en el itinerario debe ser clara y detallada, tanto para el conocimiento del operador como para el usuario de los servicios. Algunos de los datos básicos son: Tipo de actividad como caminata, bicicleta, observación, visitas. Dificultad física: alta, media, baja. Duración: cuánto tiempo aproximadamente durará la visita o actividad. Razones para cancelación de la actividad: clima, estacionalidad. Capacidad: cuántas personas pueden acceder a la visita o actividad al mismo tiempo, Costo, guianza.

Descripción del producto:

Fotografías

Textos descriptivos del producto

Información geográfica-cultural-social del producto.

Información de cada sitio de visita

Información Ambiental: Es importante que la empresa se asegure del lugar en el que se desarrollará la operación turística. Si son zonas ó áreas protegidas, la empresa deberá contar con los permisos necesarios de

operación y cuidar el recurso, debiendo, incluso, denunciar los abusos observados durante la visita

La operadora de turismo tendrá una política ambiental para su operación, aplicable a los productos que ofrece.

Cuando el producto o la operación turística se desarrollen en áreas naturales no protegidas, la operadora turística deberá cumplir con su política ambiental y cuidar el recurso, debiendo, incluso, denunciar los abusos observados durante la visita

Información Socio-cultural:

Respeto a las manifestaciones culturales y religiosas de la comunidad que se visita

La operadora turística al igual que en el ámbito ambiental, deberá respetar las tradiciones y usos culturales de aquellas comunidades a las que visita; y deberá transmitir este código de conducta a sus turistas y cuidar que los productos turísticos que ofrece mantengan el respeto socio-cultural.

Respeto y cuidado a los monumentos

Los productos turísticos que comercializa la operadora deben respetar y cuidar los monumentos que son parte del atractivo turístico que utiliza la operación o se encuentran en sus alrededores.

Interacción con la comunidad:

Es recomendable que la operadora turística interactúe con la comunidad, procurando su integración positiva, en el desempeño de la operación. Es importante que la empresa tenga información socio-cultural de sus productos y considere como un elemento de referencia, las sugerencias que con relación a la operación turística, formulen los habitantes o vecinos de los destinos de visita.

Ámbito Producto

Accesibilidad

Accesibilidad

Uno de los componentes básicos de un producto turístico es la accesibilidad a el ó los atractivos que forman parte de éste. Un producto sin accesibilidad no puede ser comercializado. Debe considerarse la accesibilidad desde el punto de vista del turista, con las condiciones mínimas de seguridad y confort que éste puede admitir.

La operadora turística, deberá asegurarse de que el producto ofrecido tiene acceso por cualquiera de las siguientes vías de comunicación:

1. aérea
2. terrestre
3. fluvial
4. marítima

Señalética: Un plan de señalética debe permitir identificar los puntos de interés y evitar posibles confusiones. Existen varios tipos de señalética de acuerdo a las necesidades identificadas en el sector.

Señalética Direccional: Está normalizada en carreteras por el Ministerio de Obras Públicas, la policía nacional, los gobiernos provinciales o locales y el Ministerio de Turismo

Señalética Orientativa: Pretende dar una visión general al visitante del lugar y su entorno.

Señalética Identificativa: Describe lugares de interés

Señalética Interpretativa: Explica, informa y da sentido a determinado elemento.

El producto turístico debe mantener una señalética básica interna es decir dentro de la propiedad privada y una señalética básica externa en coordinación con los gobiernos locales

El servicio de señalización sea ésta externa o interna, deberá seguir los siguientes lineamientos básicos.

- La señalización debe ser clara y visible.
- Los rótulos de señalización deben ubicarse en lugares estratégicos
- El texto de cada rótulo de señalización deberá ser mínimo y específico.
- Los rótulos de señalización deberán ser elaborados con materiales de fácil mantenimiento, durables que causen el menor impacto visual al entorno.

✓ **Señalética Externa**

La señalización externa es un elemento muy importante para la operación; sin embargo, y de manera general, depende de condiciones o mantenimiento fuera del alcance de la operación.

La señalización externa deberá incluir básicamente:

- Ubicación plena (clara y visible) en los desvíos de las carreteras principales más cercanas, de rótulos de información, en los que deberá constar:
 - Nombre completo de la Empresa (si aplica)
 - Distancia aproximada en kilómetros y tiempos, desde el letrero de desvío hasta el establecimiento de la Empresa.
 - Plano de la carretera o caminos a seguir (si es aplicable).

✓ **Señalética Interna**

La señalización interna permitirá al visitante manejarse dentro de las instalaciones de la Empresa, establecimiento o lugar de visita, bajo un marco de seguridad y sin arriesgar su integridad física.

La señalización interna deberá básicamente incluir:

- Rótulos, carteleras, guías, papelógrafos u otros medios donde se encuentre un mapa de las instalaciones, y se ubiquen las áreas recreacionales y sociales, los dormitorios, los baños sociales, el comedor, senderos autoguiados (en caso de tenerlos) y los principales atractivos turísticos dentro del establecimiento.
- Rótulos que indiquen zonas de alto riesgo, áreas restringidas.
- Rótulos que muestren la ubicación de extintores, bombas de agua y salidas de emergencia.
- La señalización es imprescindible en senderos autoguiados, de tal manera que el visitante pueda regresar por su cuenta al establecimiento, punto de partida o de reunión.



Como una regla general, se deberá tomar en consideración el no sobrecargar las áreas con señalización innecesaria y procurar que todo letrero sea concordante con la imagen de la empresa y con el entorno.

En senderos guiados pueden incluirse rótulos en sitios de importancia, como miradores, especies nativas, especies en vías de extinción, etc

Senderos

La interpretación es un elemento vital en el diseño de un producto turístico y debe contemplar la interpretación ambiental y cultural para lograr una concienciación de respeto por parte del visitante. La interpretación deberá basar sus actividades en el cumplimiento y aplicación de las siguientes normas básicas.

✓ Senderos

- Los senderos deberán estar claramente identificados y delimitados.
- La operadora turística deberá elaborar y entregar hojas volantes, trípticos o exhibir algún tipo de material que ayude al visitante a orientarse en los senderos existentes en la operación, principalmente en senderos autoguiados.
- La información de senderos guiados deberá dar importancia a la presencia de un guía o interprete, durante la excursión de los pasajeros.
- Mantenimientos periódicos de la red de senderos que forman parte de la operación (limpieza de vegetación caída, retiro de obstáculos, mantenimiento de letreros)
- Los senderos deberán ser diseñados de tal forma que se evite atravesar por áreas de potencial peligro (p.e. carreteras con tráfico pesado, precipicios, ríos correntosos sin puentes, etc.) y/o sitios ecológicamente frágiles (p.e. bordes de ríos correntosos).
- El sendero autoguiado deberá ser diseñado de tal manera que permita el retorno del visitante en el momento que este lo desee.
- El material de interpretación colocado en los senderos sobretodo en el autoguiado (escrito/ rótulo/ grabaciones) deberá ser claro y preciso.

✓ Intérpretes

-
- Todo intérprete deberá tener conocimientos generales sobre la cultura, el arte, la historia y el entorno del país y/o el lugar donde se desarrolla la operación.
 - Todo intérprete deberá mostrar destrezas orales y escritas en español y en inglés y/u otro idioma extranjero.
 - Todo intérprete antes de iniciar la excursión por los senderos o antes de abordar cualquier medio de transporte, deberá poner especial énfasis en el comportamiento que debe mantener el visitante y/o grupo durante el recorrido.
 - El intérprete durante la excursión deberá destacar la importancia de la conservación y protección de los recursos naturales, así como la valorización de la cultura local.
 - El intérprete mostrará puntualidad y cumplimiento con el horario planificado para el desarrollo de la excursión. En caso de no poder cumplir con el horario establecido lo deberá poner a consideración de los visitantes.
 - Durante la excursión el intérprete deberá estar pendiente de todos los integrantes del grupo.
 - El intérprete llevará un bolso con materiales y aparejos que le sirvan durante el recorrido, dependiendo del sitio de visita o de la distancia programada, como: mapas, brújula, linterna, binoculares, (alimentos de ser el caso), funda para recolección de basura, equipo móvil, equipo básico de primeros auxilios, entre otros.
 - El intérprete estará capacitado y preparado para atender casos de primeros auxilios.

Ámbito Producto

Estructura

Ámbito	Área	componentes	categoría	estándar
producto	estructura	Identificación atractivo turístico		Los productos turísticos que ofrece la operadora están constituidos por uno o varios de los siguientes atractivos turísticos: Espacios Naturales Museos y Manifestaciones culturales históricas folklore Realizaciones técnicas, artísticas y científicas contemporáneas
		alojamiento A&B		Los productos turísticos que ofrece la operadora han integrado por lo menos dos de los siguientes actividades y/o servicios turísticos: A&B Alojamiento Transporte Interpretación
		Interpretación		Los productos turísticos que ofrece la operadora cuentan con: guía Intérprete traductor responsable de grupo no aplica
		Actividades complementarias	Compras visitas a lugares aledaños eventos, entre otros	Los productos turísticos que ofrece la operadora turística incluyen actividades complementarias?

Ámbito Producto

INFORMACION DE PRODUCTO

Ámbito	tipo	subtipo	categoría	estándar
producto	Información del producto	Itinerario	Cronograma y descripción de cada una de las actividades	La operadora turística cuenta con itinerarios de los productos que ofrece?
		Descripción	Fotografía Textos descriptivos del producto Información geográfica-cultural-social del producto. Información de cada sitio de visita	Dispone de fotografías del o los atractivos turísticos que incluyen los productos que ofrece? La operadora turística dispone de textos descriptivos de los productos que ofrece? La operación turística dispone de información geográfica-cultural-social de los productos que ofrece? La operación turística dispone de información de cada sitio de visita?
		Ambiental	Área Natural Protegida	Los productos que ofrece la operadora turística cumplen con la normas de visita del área protegida? La operadora turística reporta o denuncia ante las autoridades competentes las irregularidades observadas durante su visita en el área natural protegida?

				<p>La operadora turística tiene una política de respeto al medio ambiente?</p> <p>La operadora turística reporta o denuncia ante las autoridades competentes las irregularidades observadas durante su visita en el área natural?</p>
			<p>Área Natural No protegida</p>	
		Social-Cultural	<p>Respeto a las manifestaciones culturales y religiosas de la comunidad que se visita</p> <p>Respeto y cuidado a los monumentos</p> <p>Interacción con la comunidad</p>	<p>La operadora turística tiene una política de respeto a las manifestaciones culturales y religiosas de la comunidad que visita?</p> <p>La operadora turística reporta o denuncia ante las autoridades competentes las irregularidades observadas durante su visita?</p>

Ámbito Producto
Accesibilidad

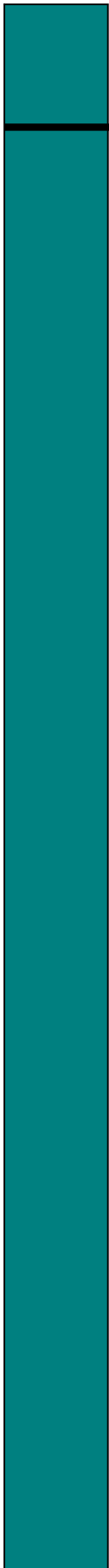
Ámbito	tipo	subtipo	categoría	estándar
producto	Accesibilidad	Transporte		<p>La operadora turística ha identificado a los productos que ofrece se puede acceder por alguna de estas vías de comunicación: fluvial, marítima terrestre aérea</p>

				<p>Los productos turísticos que ofrece la operadora cuentan con señalética básica interna/externa?</p> <p>Los productos turísticos que ofrece la operadora cuentan por lo menos una forma de comunicación con el lugar poblado más cercano?</p> <p>El acceso a los destinos o recursos turísticos ofrecidos por la operadora turística están señalizados?</p>
		Señalética	Básica Interna/ Externa	
			Senderos/ Excursiones guiadas	Los productos que ofrece la operadora turística incluyen excursiones y/o senderos?
		Senderos	senderos autoguiado	Los productos que ofrece la operadora tienen senderos autoguiados?
				<p>Los productos turísticos que ofrece la operadora disponen de sistemas que permitan que los responsables de los grupos se mantengan comunicados permanentemente entre ellos y/o con las oficinas centrales?</p> <p>Teléfono convencional teléfono celular radio</p>

Ámbito Provisión del Servicio

Estructura

Ámbito	tipo	subtipo	categoría	estándar
Provisión del servicio	Estructura	Alojamiento		Los establecimientos de alojamiento con los que trabaja la operadora turística cumplen con la norma técnica de ese sector?
		A&B		Los establecimientos de Alimentos y Bebidas con los que trabaja la operadora turística cumplen con la norma técnica de ese sector?
		Manejo de grupos		Los productos que ofrece la operadora turística cuentan con servicios de guías, intérpretes o autoguianza? Los guías requeridos en los productos que ofrece la operadora turística tienen dominio o conocimiento suficiente de alguno de los idiomas de donde provienen los grupos asignados? Los guías contratados acreditan conocimientos especializados de los productos que ofrece la operadora turística?
			Guianza	La operadora turística y los guías cumplen con las normas vigentes de contratación para la prestación de dichos servicios?



--	--	--	--

Interpretación

En los productos que ofrece la operadora turística los senderos se encuentran claramente identificados y señalizados?

En los productos que ofrece la operadora turística los senderos abiertos para uso público se encuentran libres de obstáculos y con letreros en buenas condiciones.

En los productos que ofrece la operadora turística los senderos autoguiados, tienen material de interpretación claro y preciso.

En los productos que ofrece la operadora turística la información de los letreros y el material de interpretación de los senderos cuenta con traducciones en otros idiomas a más del español?

				<p>El responsable de grupo contratado por la operadora turística tiene suficiencia en alguno de los idiomas de donde proviene el grupo?</p> <p>El responsable de grupo contratado por la operadora turística tiene conocimientos sobre el producto que opera?</p> <p>El responsable de grupo contratado por la operadora turística cumple los requisitos legales para ese trabajo?</p>
		Actividades complementarias	Responsable de Grupo	

Ámbito Provisión del Servicio

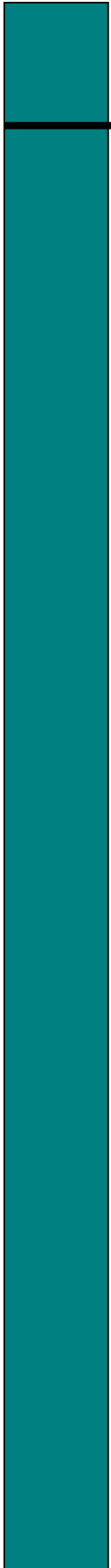
Información

Ámbito	tipo	subtipo	categoría	estándar
--------	------	---------	-----------	----------



<p>Provisión del servicio</p>	<p>Información del producto</p>	<p>Antes del Viaje</p>	<p>Incluye no incluye itinerarios</p>	<p>La operadora turística difunde información sobre su operación y los productos que ofrece en una página Web y/o en material promocional que están bajo su control?</p> <p>La operadora turística tiene y entrega información general del área donde se desarrolla la operación de los productos que ofrece?.</p> <p>La operadora turística tiene y entrega información sobre servicios, actividades y programas que ofrece; y su nivel de dificultad?.</p> <p>La operadora turística tiene y entrega información sobre el tipo de ropa y equipamiento que deberá llevar consigo el turista o visitante?</p> <p>La operadora turística tiene y entrega información sobre enfermedades endémicas del área de operación de los productos turísticos que ofrece y profilaxis (medidas de prevención) de éstas. (en caso que hubiere)</p> <p>La operadora turística tiene y entrega información de las políticas de la empresa en caso de cancelaciones y retrasos.</p>
--------------------------------------	---------------------------------	------------------------	---------------------------------------	--

				La operadora turística durante la permanencia del visitante entrega o informa el cronograma de las actividades a realizar.
		Durante el Viaje	Si no aplica señalética en su producto entrega la información necesaria para que el pasajero se ubique? Mapas guías escritas	Si no aplica señalética; la operadora turística entrega información necesaria para que el pasajero se ubique en el lugar de la operación, como mapas y/o guías escritas?
		Después del viaje		Después de su visita. Previa aceptación del visitante, la operadora turística entrega algún tipo de información relacionada a turismo sostenible, culturas y/o ambiente,.



Ámbito Provisión del Servicio

Accesibilidad

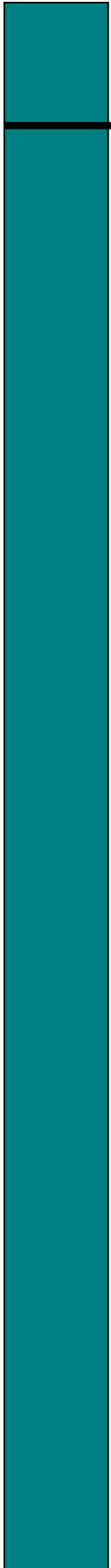
Ámbito	tipo	subtipo	categoría	estándar
Provisión del servicio	Accesibilidad	Transporte		Los transportes que utiliza la operadora turística cumplen con la norma técnica de ese sector?
		Comunicación		La operadora turística revisa y constata periódicamente el buen estado y funcionamiento de los medios de comunicación que utiliza para la provisión de sus servicios?

Ámbito	tipo	subtipo	categoría	estándar
provisión del servicio	Seguridad	Información del pasajero	antes del viaje	La operadora turística solicita a sus pasajeros la información contenida en la "Ficha de Información de pasajeros" (ver ficha)
		física al turista	La operación o establecimiento deberá contar con un botiquín básico de primeros auxilios, con material no expirado ó	La operadora turística se asegura que en los productos que ofrece exista al alcance de los turistas un botiquín de primeros auxilios con medicinas que no hayan caducado o expirado?

Ámbito Provisión del Servicio

Seguridad

		caducado, situado en un lugar visible, debidamente identificado y de fácil acceso. El botiquín debe estar suficientemente equipado para atender las emergencias más comunes, dependiendo del lugar donde se desarrolla la operación. Debe contar con una guía de aplicación de cada medicina según la emergencia.	La operadora turística prevé mínimo una persona capacitada para atender primeros auxilios
			La operadora turística cuenta con un teléfono de emergencia 24/7?
			Realiza un control de las llamadas de emergencia?
		Matriz de cumplimiento legal	
	prestación del servicio		La operadora turística cumple con todo lo dispuesto en la Ley de Turismo y sus reglamentos?
	responsabilidad con terceros		La operadora turística cuenta con una póliza de responsabilidad civil del pasajero durante el tiempo que utiliza sus servicios? La operadora turística informa al pasajero la cobertura de la póliza de responsabilidad civil que dispone?



Ámbito Comercialización

Venta

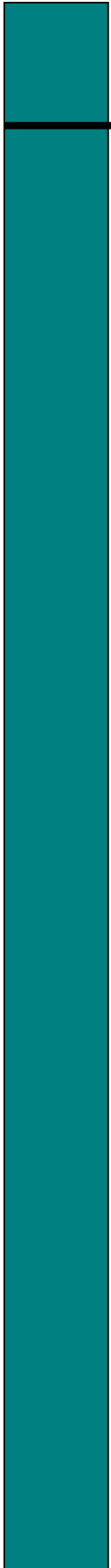
Ámbito	tipo	subtipo	Categoría	estándar
Comercialización	venta	Condiciones generales		La operadora turística publica las condiciones generales contractuales de los productos que ofrece? Políticas de Cancelación Políticas de pago Políticas de reservación Políticas de sustitución de servicios Políticas de prestación parcial
		Encuesta de Satisfacción		La operadora turística realiza a sus clientes una encuesta de satisfacción por los servicios prestados?
		Perfil del turista		La operadora turística realiza un perfil del turista que utiliza sus servicios?
		Hoja de reclamación		La operadora turística tiene a disposición de sus clientes una hoja de reclamos

				<p>La operadora turística informa a sus clientes que tiene una hoja de reclamos</p> <p>La operadora turística dispone en sus instalaciones de un buzón de quejas y comentarios?</p>
		Vendedores capacitados		

Ámbito Comercialización

Información del Producto

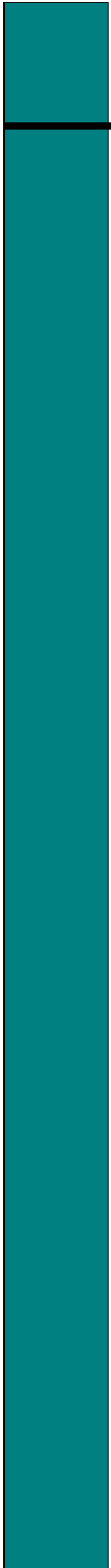
Ámbito	tipo	subtipo	Categoría	estándar
Comercialización	Información del Producto (Ley de defensa del consumidor y Ley de turismo)	Matriz de cumplimiento legal		
		Información del Producto para agenciamiento	Información Técnica	La operadora turística entrega información técnica sobre los productos que ofrece?
			Información Contractual	
			Información de los componentes o elementos esenciales del producto	La operadora turística explica a sus clientes la integración de los componentes o elementos esenciales de los productos que ofrece?
Información para cliente final				



Ámbito Comercialización

Publicidad

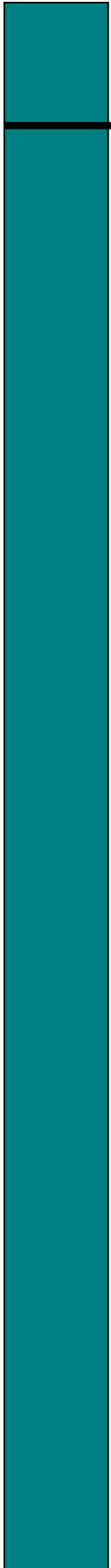
Ámbito	tipo	subtipo	categoría	Estándar
Comercialización	Publicidad	Incluye-no incluye		
			no engañosa	
			material actualizado	La operadora turística se asegura que todo su material publicitario tenga información actualizada?
			publicitar tarifas rack	La operadora turística publica sus tarifas RACK están publicadas en todo su material de venta?
		Publicidad		<p>La operadora turística tiene un sitio web?</p> <p>La operadora turística vende servicios a través del internet?</p> <p>La operadora turística tiene y señala sus políticas de ventas por internet?</p>
			página web	



Ámbito Infraestructura

RRHH

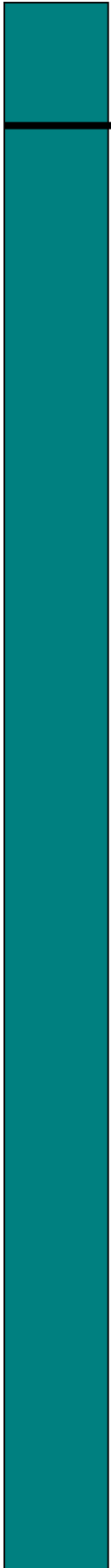
Ámbito	tipo	subtipo	categoría	estándar
Infraestructura	RRHH	Personal competente	competencias laborales	Que % del personal cumple con las normas de competencias laborales que constan en el capítulo x de esta norma?
			personal bilingüe para atención al público	La operadora turística tiene personal bilingüe para atención al público?
			programa de capacitación	La operadora turística tiene un programa de capacitación para sus empleados?
		Relación Laboral	Matriz de cumplimiento	La operadora turística Cumple con el programa de capacitación interna?



Ámbito Infraestructura

Administración

Ámbito	tipo	subtipo	categoría	estándar
Infraestructura	Administración	Limpieza		
		Manual de operación		La operadora turística cuenta con un manual de operación?
		Estadísticas de operación		La operadora turística lleva estadísticas de los servicios prestados en su operación?
		Estadísticas del cliente		La operadora turística lleva estadísticas del perfil y requerimientos de sus clientes?



Ámbito Infraestructura

Ambiente Físico

Ámbito	tipo	subtipo	categoría	estándar
Infraestructura	Ambiente físico	Oficina para atención al cliente	servicios básicos	
			mobililario	La oficina de la operadora turística tiene mobiliario.?
			Baño	La oficina de la operadora turística tiene baño.?
			fax, teléfono, internet, archivo	La oficina de la operadora turística tiene fax, teléfono e internet.?
			ubicación	La ubicación de la oficina de la operadora turística es de fácil entendimiento y acceso.
		hardware y software		
		Oficina administrativa para operador		La oficina administrativa de la operadora turística tiene un teléfono convencional y/o celular
				La oficina de la operadora turística tiene fax o radio o internet
			comunicación	

			ubicación	La oficina administrativa de la operadora turística está ubicada en un lugar fuera de aquellas de circulación de turistas o clientes?
--	--	--	-----------	---

Cuestionario de evaluación

Cuestionario de evaluación

Los productos turísticos que ofrece la operadora están constituidos por uno o varios de los siguientes atractivos turísticos

Espacios Naturales

Museos y manifestaciones culturales, históricas

Folklore

Realizaciones Técnicas, artísticas y científicas contemporáneas

1

SI

NO

Los productos turísticos que ofrece la operadora han integrado por lo menos dos de las siguientes actividades y/o servicios

A&B

Alojamiento

Transporte

Interpretación

2	SI	NO	N/A
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Los productos turísticos que ofrece la operadora cuentan con

Guía

Intérprete

Traductor

Responsable de grupo

No aplica

2	SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Los productos turísticos que ofrece la operadora incluyen actividades complementarias?

2	SI	NO	N/A
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

La operadora turística cuenta con itinerarios de los productos que ofrece?

1	SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

La operadora turística dispone de fotografías o material gráfico actualizado del o los atractivos turísticos que incluyen los productos que ofrece?

1

SI NO

La operadora turística dispone de textos descriptivos de los productos que ofrece?

1

SI NO

La operadora turística dispone de información geográfica-cultural-social de los productos turísticos que ofrece?

1

SI NO

La operadora turística dispone de información de cada sitio de visita?

1

SI NO

Los productos que ofrece la operadora turística cumplen con las normas de visita del área protegida?

1

SI NO

La operadora turística reporta o denuncia irregularidades observadas durante su visita en el área natural?

1

SI NO

La operadora turística tiene una política de respeto al medio ambiente?

1

SI NO

La operadora turística tiene una política de respeto a las manifestaciones culturales y religiosas de la comunidad que visita?

1

SI NO

La operadora turística reporta o denuncia irregularidades observadas durante su visita?

1

SI NO

La operadora turística ha identificado si a los productos que ofrece se puede acceder por alguna de estas vías de comunicación?
Fluvial, marítima, terrestre, aérea

1

SI NO

Los productos turísticos que ofrece la operadora cuentan con señalética básica interna/externa?

1

SI NO

Los productos turísticos que ofrece la operadora cuentan con por lo menos una forma de comunicación con el lugar poblado más cercano?

1

SI NO

El acceso a los destinos o recursos turísticos ofrecidos por la operadora turística, están señalizados?

1

SI NO

Los productos turísticos que ofrece la operadora incluyen excursiones y/o senderos?

3 SI NO N/A

Los productos que ofrece la operadora tienen senderos autoguiados?

3 SI NO N/A

Los productos turísticos que ofrece la operadora disponen de sistemas que permitan que los responsables de los grupos se mantengan comunicados entre ellos y/o con las oficinas centrales?

Teléfono convencional
Teléfono celular
radio

3 SI NO N/A

Los establecimientos de alojamiento con los que trabaja la operadora turística cumplen con la norma técnica de ese sector?

3 SI NO N/A

Los establecimientos de alimentos y bebidas con los que trabaja la operadora turística cumplen con la norma técnica de ese sector?

3 SI NO N/A

Los productos turísticos que ofrece la operadora turística cuentan con servicios de guías, intérpretes o autoguianza ?

3	SI	NO	N/A
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Los guías requeridos en los productos que ofrece la operadora turística tienen dominio o conocimiento suficiente de alguno de los idiomas de donde provienen los grupos asignados?

3	SI	NO	N/A
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

La operadora turística y los guías cumplen con las normas vigentes de contratación para la prestación de dichos servicios?

3	SI	NO	N/A
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

En los productos que ofrece la operadora turística los senderos se encuentran claramente identificados y señalizados ?

3	SI	NO	N/A
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Los senderos abiertos para uso público utilizados por la operación turística se encuentran libres de obstáculos y con letreros en buenas condiciones?

3	SI	NO	N/A
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

En los productos que ofrece la operadora turística la información de los letreros y el material de interpretación de los senderos cuenta con traducciones en otros idiomas a más del español?

3	SI	NO	N/A
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

El responsable de grupo contratado por la operadora turística tiene suficiencia en alguno de los idiomas de donde proviene el grupo?

3	SI	NO	N/A
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

El responsable de grupo contratado por la operadora turística tiene conocimientos sobre el producto que opera?

3	SI	NO	N/A
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

El responsable de grupo contratado por la operadora turística cumple con los requisitos legales para ese trabajo?

3	SI	NO	N/A
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

La operadora turística difunde información sobre su operación y los productos que ofrece en una página web y/o material promocional que están bajo su control?

3	SI	NO	N/A
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

La operadora turística tiene y entrega información general del área donde se desarrolla la operación de los productos que ofrece?

3	SI	NO	N/A
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

La operadora turística tiene y entrega información sobre servicios, actividades y programas que ofrece; y su nivel de dificultad?

3	SI	NO	N/A
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

La operadora turística tiene y entrega información sobre el tipo de ropa y equipamiento que deberá llevar consigo el turista o visitante?

3	SI	NO	N/A
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

La operadora turística tiene y entrega información sobre enfermedades endémicas del área de operación de los productos turísticos que ofrece y profilaxis (medidas de prevención) de éstas (en el caso que hubiere)?

3	SI	NO	N/A
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

La operadora turística tiene y entrega información sobre las políticas de la empresa en caso de cancelaciones y retrasos?

3

SI NO N/A

La operadora turística durante la permanencia del visitante, entrega o informa el cronograma de actividades a seguir?

3

SI NO N/A

Si no aplica señalética, la operadora turística entrega información necesaria para que el pasajero se ubique en el lugar de la operación como mapas y/o guías escritas?

3

SI NO N/A

Después de su visita. Previa aceptación del visitante, la operadora turística entrega algún tipo de información relacionada a turismo sostenible, culturas y/o ambiente?

3

SI NO N/A

Los transportes que utiliza la operadora turística cumplen con la norma técnica de ese sector?

3

SI NO N/A

La operadora turística revisa y constata periódicamente el buen estado y funcionamiento de los medios de comunicación que utiliza para la provisión de sus servicios?

3

SI NO N/A

La operadora turística solicita a sus pasajeros la información contenida en la "Ficha de Información de pasajeros"

3

SI NO N/A

La operadora turística se asegura que en los productos que ofrece exista al alcance de los turistas un botiquín de primeros auxilios con medicinas no caducados?

3

SI NO N/A

La operadora turística se cuenta con mínimo una persona capacitada para atender primeros auxilios

3

SI NO N/A

La operadora turística cuenta con un teléfono de emergencia 24/7?

3	SI	NO	N/A
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Realiza un control de las llamadas de emergencia?

3	SI	NO	N/A
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

La operadora turística cumple con las disposiciones aplicables para su ejercicio, establecidas en la Ley de turismo y sus reglamentos?

3	SI	NO	N/A
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

La operadora turística cuenta con una póliza de responsabilidad civil del pasajero durante el tiempo que utiliza sus servicios?

3	SI	NO	N/A
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

La operadora turística informa al pasajero la cobertura de la póliza de responsabilidad civil que dispone?

3	SI	NO	N/A
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

La operadora turística publica las condiciones generales contractuales de los productos que ofrece?

3

SI NO N/A

La operadora turística publica las Políticas de Cancelación

3

SI NO N/A

La operadora turística publica las Políticas de pago

3

SI NO N/A

La operadora turística publica las Políticas de reservación

3

SI NO N/A

La operadora turística publica las Políticas de sustitución de servicios

3

SI NO N/A

La operadora turística publica las Políticas de prestación parcial

3

SI NO N/A

La operadora turística realiza una encuesta de satisfacción a sus clientes?

3	SI	NO	N/A
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

La operadora turística realiza usted un perfil del turista que utiliza sus servicios?

3	SI	NO	N/A
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tiene usted a disposición de sus clientes una hoja de reclamos

3	SI	NO	N/A
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

La operadora turística informa a sus clientes que tiene una hoja de reclamos

3	SI	NO	N/A
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

La operadora turística dispone en sus instalaciones de un buzón de quejas y comentarios?

3	SI	NO	N/A
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

La operadora turística entrega información técnica sobre los productos que ofrece?

3	SI	NO	N/A
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

La operadora turística explica a sus clientes la integración de los componentes o elementos esenciales de los productos que ofrece?

3	SI	NO	N/A
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

La operadora turística se asegura que todo su material publicitario tenga información actualizada?

3	SI	NO	N/A
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

La operadora turística publica sus tarifas RACK en todo su material de venta?

3	SI	NO	N/A
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

La operadora turística tiene su empresa un sitio web?

3	SI	NO	N/A
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

La operadora turística vende servicios a través del internet?

3	SI	NO	N/A
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

La operadora turística tiene y señala sus políticas de ventas por internet?

3	SI	NO	N/A
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Que % del personal cumple con las normas de competencias laborales que constan en el capítulo x de esta norma?

2	SI	NO	N/A
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

La operadora turística tiene personal bilingüe para atención al público?

2	SI	NO	N/A
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

La operadora turística tiene un programa de capacitación para sus empleados?

2	SI	NO	N/A
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

La operadora turística cumple con el programa de capacitación para sus empleados

2	SI	NO	N/A
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

La operadora turística cuenta con un manual de operación?

2	SI	NO	N/A
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

La operadora turística lleva estadísticas de los servicios prestados en su operación?

2	SI	NO	N/A
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

La operadora turística lleva estadísticas del perfil y requerimientos de sus clientes?

2	SI	NO	N/A
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

La oficina de la operadora turística tiene mobiliario?

2	SI	NO	N/A
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

La oficina de la operadora turística tiene baño?

2	SI	NO	N/A
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

La oficina de la operadora turística tiene fax, teléfono e internet?

2

SI NO N/A

La ubicación de la oficina de la operadora turística es de fácil entendimiento y acceso?

2

SI NO N/A

La oficina administrativa de la operadora turística fax o radio o internet?

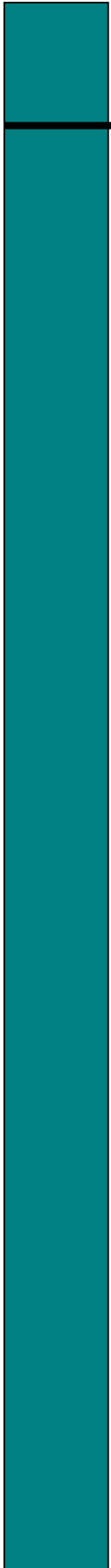
2

SI NO N/A

La oficina administrativa de la operadora turística está ubicada en un lugar fuera de aquellas áreas de circulación de turistas o clientes?

2

SI NO N/A



Matriz de cumplimiento legal

MATRIZ DEFENSA DEL CONSUMIDOR

	Requisito	Fuente	
		Ley/Reglamento	Norma
1.	PUBLICIDAD		

1.1.	<p>¿Su de publicidad ha adoptado cualquier forma engañosa o abusiva? Se entiende por publicidad abusiva, toda modalidad de información o comunicación comercial, capaz de incitar a la violencia, explotar el miedo, aprovechar la falta de madurez de los niños y adolescentes, alterar la paz y el orden público o inducir al consumidor a comportarse en forma perjudicial o peligrosa para la salud y seguridad personal y colectiva. Se considerará también publicidad abusiva toda modalidad de información o comunicación comercial que incluya mensajes subliminales. Se entiende por publicidad engañosa, toda modalidad de información o comunicación de carácter comercial, cuyo contenido sea total o parcialmente contrario a las condiciones reales o de adquisición de los bienes y servicios ofrecidos o que utilice textos, diálogos, sonidos, imágenes o descripciones que directa o indirectamente, e incluso por omisión de datos esenciales del producto, induzca a engaño, error o confusión al consumidor. (Ha de contestar "si" en el evento de que a cualquiera de las preguntas que siguen haya contestado "sí" o en evento de que haya recibido un reclamo a este respecto por terceros y no haya corregido el defecto pese a la condena de autoridad competente).</p>	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor	Art. 6
------	---	--	--------

1.1.1	¿Se encuentra determinado en su material publicitario el origen territorial y comercial del servicio ofrecido, el lugar de prestación del servicio y los medios (tecnológicos entre otros) que serán empleados para su prestación?	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor	Art. 7, numeral 1
1.1.2.	¿Se encuentra determinado en su material publicitario los beneficios y consecuencias del uso del bien o de la contratación del servicio, así como el precio, tarifa, forma de pago, financiamiento y costos del crédito?	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor	Art. 7, numeral 2
1.1.3.	¿Se encuentra determinado en su material publicitario las características básicas del bien o servicio ofrecidos, tales como componentes, ingredientes, dimensión, cantidad, calidad, utilidad, durabilidad, garantías, contraindicaciones, eficiencia, idoneidad del bien o servicio para los fines que se pretende satisfacer y otras?	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor	Art. 7, numeral 3
1.1.4.	¿Se encuentra determinado en su material publicitario los reconocimientos, aprobaciones o distinciones oficiales o privadas, nacionales o extranjeras, tales como medallas, premios, trofeos o diplomas, del oferente o los bienes y servicios ofrecidos?	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor	Art. 7, numeral 4

1.2.	¿Ha establecido un sistema para justificar el cumplimiento de los requisitos precedentes y, particularmente, mantiene en su poder, para información de los legítimos interesados, los datos técnicos, fácticos y científicos que dieron sustento al mensaje introducido en sus materiales promocionales?	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor	Art. 8
------	--	--	--------

2. INFORMACIÓN BÁSICA COMERCIAL

2.1.	¿Ha incluido en los medios de los que dispone para ofertar el servicio, la información básica comercial? Se entiende por información básica comercial, los datos, instructivos, antecedentes, indicaciones o contraindicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al consumidor, al momento de efectuar la oferta del bien o prestación del servicio.	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor	Arts. 2 y 9
------	--	--	-------------

2.2.	¿En la información relacionada con el valor de los servicios ha incluido, además del precio total, los montos adicionales correspondientes a impuestos y otros recargos, de tal manera que el consumidor pueda conocer el valor final?	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor	Art. 9
------	--	--	--------

2.3.	La información básica comercial proveída al consumidor, a través de la publicidad, información o anuncios relativos a la prestación de servicios y cualquier otro medio, se expresa en idioma castellano, en moneda de curso legal y en las unidades de medida de aplicación general en el país; sin perjuicio de que haya incluido, adicionalmente, esos mismos datos en otro idioma, unidad monetaria o de medida?	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor	Art. 10
2.4.	¿La información básica comercial es susceptible de comprobación?. Ninguno de los datos suministrados al mercado son pareceres o calificaciones realizadas por el ofertante.	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor	Art. 10
2.5.	¿Si en la información suministrada al mercado ha empleado las leyendas "garantizado", "garantía" o cualquier otra equivalente, ha indicado en que consiste tal garantía; así como las condiciones, forma, plazo y lugar en que el consumidor pueda hacerla efectiva; individualizando la persona natural o jurídica que la otorga, así como los establecimientos y condiciones en que operar?.	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor	Art. 11
2.6.	¿Ha establecido cualquier sistema que le permita controlar que sus proveedores cumplen con los requisitos de información básica comercial, particularmente en lo que se	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor/Norma	Arts. 9 a 16 (adecuados a la Norma)

	refiere a rotulación, garantía, producción transgénica u otra?	técnica	
--	--	---------	--

3. OBLIGACIONES GENERALES DEL OPERADOR COMO PROVEEDOR DE SERVICIOS

3.1.	¿Entrega al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable?.	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor	Art. 17
------	---	--	---------

3.2	¿Entrega o prestar, oportuna y eficientemente el bien o servicio, de conformidad a las condiciones establecidas de mutuo acuerdo con el consumidor? Ninguna variación en cuanto a precio, tarifa, costo de reposición u otras ajenas a lo expresamente acordado entre las partes, será motivo de diferimiento.	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor	Art. 18
-----	--	--	---------

3.3	¿Informa al público de los valores finales de los servicios que ofrezcan, con excepción de los que por sus características deban regularse convencionalmente?	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor	Art. 19
-----	---	--	---------

3.4	¿Indica de un modo claramente visible que permita al	Ley Orgánica de	Art. 19
-----	--	-----------------	---------

	consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo?.	Defensa del Consumidor	
3.5.	Permite usted al consumidor optar por la rescisión del contrato o la reducción del precio, sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios, cuando el servicio prestado tiene defectos que disminuyan de tal modo su calidad, que, de haberlos conocido el consumidor, no la habría adquirido o hubiera dado un menor precio por él?.	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor/Norma técnica	Art. 20 (modificado)
3.8.	¿Entregar al consumidor, factura que documente el negocio realizado, de conformidad con las disposiciones que en esta materia establece el ordenamiento jurídico tributario?	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor	Art. 21
3.9.	¿En caso de que al momento de efectuarse la transacción, no se entregue el bien o se preste el servicio, extiende un comprobante adicional firmado por las partes, en el que constará el lugar y la fecha en la que se lo hará y las consecuencias del incumplimiento o retardo?	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor	Art. 21
3.10	¿En el comprobante adicional al que se refiere el requisito precedente se detalla además, los componentes y materiales que se empleen con motivo de la prestación del servicio, el	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor	Art. 21

	precio por unidad de los mismos y de la mano de obra; así como los términos en que el proveedor se obliga, en los casos en que el uso práctico lo permita?		
3.11.	¿Ha establecido un sistema que le permita a usted y a sus consumidores controlar que sus proveedores cumplan con las obligaciones previstas en la Ley?	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor/Norma Técnica	Arts. 17 a 31 (adecuados a la Norma)

4. PROTECCIÓN CONTRACTUAL

4.1.	¿Si emplea contratos de adhesión, éste se ha redactado con caracteres legibles, no menores a un tamaño de fuente de diez puntos, de acuerdo a las normas informáticas internacionales, en términos claros y comprensibles y sin que contenga remisiones a textos o documentos que, no siendo de conocimiento público, no se faciliten al consumidor previamente a la celebración del contrato?	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor	Art. 41
4.2	¿En la redacción de los contratos de adhesión no ha incluido textos escritos con letras o números significativamente más pequeños? (En tal caso se entenderán como no escritos)	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor	Art. 41

4.3	¿Entrega copias debidamente suscritas y sumilladas de los contratos y todos sus anexos, o si no fuere posible hacerlo en el acto por carecer de alguna firma, entrega de inmediato una copia con la constancia de ser fiel al original suscrito por éste (la copia así entregada se tendrá por el texto fidedigno de lo pactado para todos los efectos legales)?.	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor	Art. 41
4.4.	¿Los contratos de adhesión son escritos en idioma castellano, salvo aquellas palabras de otro idioma que el uso haya incorporado al léxico, sin perjuicio de la obligación de formularlos en el idioma del consumidor? (Nótese que las cláusulas que no cumplan con dichos requisitos, no producirán efecto alguno respecto del consumidor).	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor/Norma técnica	Art. 42 (Adecuada a la naturaleza del servicio)
4.5.	Si modifica el texto de los contratos de adhesión, las cláusulas incorporadas son autorizadas por el consumidor por escrito? (Nótese que las condiciones de la oferta se entienden siempre incorporadas al contrato).	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor	Art. 42
4.6.	¿Ha incorporado alguna de las siguientes cláusulas en los contratos? (Son nulas)	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor	Art. 43

1. Eximan, atenúen o limiten la responsabilidad de los proveedores por vicios de cualquier naturaleza de los bienes o servicios prestados;
2. Impliquen renuncia a los derechos que la Ley reconoce a los consumidores o de alguna manera limiten su ejercicio;
3. Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;
4. Impongan la utilización obligatoria de un arbitraje o mediación, salvo que el consumidor manifieste de manera expresa su consentimiento;
5. Permitan al proveedor la variación unilateral del precio o de cualquier condición del contrato;
6. Autoricen exclusivamente al proveedor a resolver unilateralmente el contrato, suspender su ejecución o revocar cualquier derecho del consumidor nacido del contrato, excepto cuando tal resolución o modificación este condicionada al incumplimiento imputable al consumidor

--	--

<p>7. Incluyan espacios en blanco, que no hayan sido llenados o utilizados antes de que se suscriba el contrato, o sean ilegibles;</p> <p>8. Impliquen renuncia por parte del consumidor, de los derechos procesales consagrados en esta Ley, sin perjuicio de los casos especiales previstos en el Código de Procedimiento Civil, Código de Comercio, Ley de Arbitraje y Mediación y demás leyes conexas; y,</p> <p>9. Cualquier otra cláusula o estipulación que cause indefensión al consumidor o sean contrarias al orden público y a las buenas costumbres.</p>		
<p>4.7. ¿Ha fijado un sistema que permita que, cuando el consumidor adquiera los servicios por teléfono, catálogo, televisión, Internet o a domicilio, goce del derecho de devolución, el mismo que deberá ser ejercido dentro de los tres días posteriores a la recepción del servicio, siempre y cuando lo permita su naturaleza?. En el caso de servicios, el derecho de devolución se ejercerá mediante la cesación inmediata del contrato de provisión del servicio</p>	<p>Ley Orgánica de Defensa del Consumidor</p>	<p>Art. 45</p>

4.8.	¿En las promociones u ofertas especiales señala, además del tiempo de duración de la misma, el precio anterior del servicio y el nuevo precio o, en su defecto, el beneficio que obtendría el consumidor, en caso de aceptarla?	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor	Art. 46
4.9.	Cuando se trata de promociones en que el incentivo consista en la participación en concursos o sorteos, ¿informa al público sobre el monto o número de premios de aquellos, el plazo y el lugar donde se podrán reclamar; y, ha establecido un procedimiento que permita difundir el resultado de los concursos o sorteos?	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor	Art. 46
4.10	<p>Si oferta servicios mediante sistemas de crédito ¿informa de los siguientes aspectos de forma clara y precisa?:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El precio al contado del bien o servicio materia de la transacción, 2. El monto total correspondiente a intereses, la tasa a la que serán calculados; así como la tasa de interés moratoria y todos los demás recargos adicionales; 3. El número, monto y periodicidad de los pagos a efectuar y, 	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor	Art. 47

	4. La suma total a pagar por el referido bien o servicio.		
4.11.	Se prohíbe el establecimiento y cobro de intereses sobre intereses. El cálculo de los intereses en las compras a crédito debe hacerse exclusivamente sobre el saldo de capital impago. Es decir, cada vez que se cancele una cuota, el interés debe ser recalculado para evitar que se cobre sobre el total del capital. ¿Cumple usted este requisitos?	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor	Art. 47
4.12.	El proveedor está en la obligación de conferir recibos por cada pago parcial. ¿Cumple usted este requisitos? (Nótese que el pago de la cuota correspondiente a un periodo de tiempo determinado hace presumir el de los anteriores).	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor	Art. 47
4.13.	En toda venta o prestación de servicios a crédito, el consumidor siempre tendrá derecho a pagar anticipadamente la totalidad de lo adeudado, o a realizar pre-pagos parciales en cantidades mayores a una cuota. En estos casos, los intereses se pagarán únicamente sobre el saldo pendiente. ¿Cumple usted este requisitos y no limita de manera alguna el derecho del consumidor a este respecto?	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor	Art. 48

4.14.	En la cobranza de créditos, el consumidor no deberá ser expuesto al ridículo o a la difamación, ni a cualquier tipo de coacción ilícita ni amenaza de cualquier naturaleza,- dirigida a su persona, por el proveedor o quien actúe en su nombre. ¿Cumple usted este requisitos y no limita de manera alguna el derecho del consumidor a este respecto?	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor	Art. 49
4.15.	El precio para el pago con tarjeta de crédito, será el mismo precio que al contado.Toda oferta, promoción, rebaja o descuento exigible respecto a la modalidad de pago al contado, será también exigible por el consumidor que efectúa pagos mediante el uso de tarjetas de crédito, salvo que se ponga en su conocimiento oportuna. y adecuadamente, en la publicidad o información respectiva y de manera expresa, lo contrario. ¿Cumple usted este requisitos y no limita de manera alguna el derecho del consumidor a este respecto?	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor	Art. 50

Ficha de Información del pasajero.		
Nombre		
Estado civil		
Sexo	M	F
Pasaporte		
Nacionalidad		
Edad		
Idiomas		
Nombre de Persona y teléfono en caso de emergencia		
Enfermedades crónicas		
Alergias		
Tipo de sangre		
Dieta		
Limitaciones (por peso, por discapacidades)		
Seguro médico o Póliza de Viaje (nombre empresa, contacto)		