

Módulo de Categorización
Empresas Operadoras de Turismo

Viceministerio de Turismo
Sistema de Registro Categorización y Certificación de Prestadores de Servicios Turísticos

MÓDULO DE CATEGORIZACIÓN
CLASIFICACIÓN: OPERADORAS DE TURISMO

Concepto Operadoras de Turismo.- Son aquellas dedicadas a la prestación de servicios de turismo organizado para el mercado receptivo e interno dentro del territorio nacional.

Las empresas Operadoras de Turismo además de cumplir con los requisitos y exigencias de las autoridades competentes para el funcionamiento de empresas, deberán cumplir con los siguientes requisitos para constituirse en empresas prestadoras de servicios turísticos:

Ítem	CATEGORÍA ÚNICA
1. CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA	
Contar con un ambiente (oficina) exclusivo para el uso que se especifica	Obligatorio
Ingreso debidamente señalizado	Obligatorio
Las instalaciones deben estar limpias, iluminadas y en buenas condiciones	Obligatorio
Contar con espacio suficiente para el personal de la empresa	Obligatorio
Contar con un espacio de atención al cliente	Obligatorio
Baños para el personal y para los clientes, este puede ser compartido, tomando en cuenta normas de higiene	Obligatorio
Contar con un lugar o muestrario donde se difundan sus servicios a la vista del cliente	Obligatorio
Parqueo exclusivo	Opcional
2. CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO	
Mobiliario	Obligatorio
Equipos y sistemas de computación	Obligatorio
Material de escritorio y trabajo	Obligatorio
Equipo de primeros auxilios	Obligatorio
Señalización para la salida de emergencia	Obligatorio
La marca país en todo el material de promoción (Impreso y digital)	Obligatorio
Muestrario de paquetes ofrecidos con precios y tiempo de ofertas	Obligatorio
La marca país correctamente usada en todo el material de promoción (Impreso y digital)	Obligatorio
Equipamiento necesario para la operación turística de acuerdo a los servicios que ofrecen (en caso de subalquilar equipos estos deben estar en buen estado)	Obligatorio
Equipamiento necesario para precautelar la seguridad del cliente en el marco de las buenas practicas turísticas.	Obligatorio
3. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	
Servicios, paquetes y productos turísticos debidamente impresos o digitalizados puestos en un lugar visible, con información de precios, duración de oferta, y condiciones del servicio	Obligatorio
Seguro contra accidentes personales para los pasajeros durante el servicio, otorgado por una entidad aseguradora establecida en el país y con cobertura a nivel nacional. (en caso de que el cliente cuente con un seguro desde su país de origen no será necesario este requisito, debiendo la empresa asegurarse de la existencia del mismo)	Obligatorio
Contrato u orden de servicios especificando las reglas, condiciones del servicio para entregar al cliente a la hora de pre pago o pago	Obligatorio
Servicio de atención de emergencias las 24 horas: Línea telefónica disponible para atender las emergencias de los clientes	Obligatorio
Sistema de contacto digital página web, correo electrónico	Obligatorio
Personal capacitado y con amplio conocimiento de los productos turísticos ofertados	Obligatorio

Módulo de Categorización
Empresas Operadoras de Turismo

Ítem	CATEGORÍA ÚNICA
Personal con conocimiento de inglés u otro idioma extranjero	Obligatorio
Proporcionar información, asistencia y facilitación a sus clientes en los trámites vinculados a la prestación del servicio	Obligatorio
Guía autorizado	Obligatorio