



Buenas Prácticas para Transporte Turístico

Índice

Prólogo.....	3
Alcance	4
Introducción	4
BP1. Gestión operativa.....	4
BP2. Recursos materiales, equipamiento, instalaciones y proveedores	6
BP3. Personal del establecimiento.....	7
BP4. Satisfacción del cliente	8
BP5. Gestión ambiental.....	9
BP6. Seguridad	9



Prólogo

Uno de los compromisos del Gobierno Nacional es lograr una mejora de calidad de vida para todos los ciudadanos, promoviendo el desarrollo sostenible para generar beneficios sociales, ambientales, culturales y económicas. El desarrollo sostenible de la actividad turística es un desafío para el país. Por ello la Secretaría Nacional de Turismo ha impulsado el diseño del manual de Buenas Prácticas para Empresas de Transportes Turísticos.

La Guía de Buenas Prácticas para Empresas de Transporte forma parte del grupo de documentos técnicos desarrollados por la Secretaría Nacional de Turismo-SENATUR.

Este documento permite a los empresarios contar con información para elaborar e implementar planes de buenas prácticas y mejorar sus operaciones mejorando la calidad de servicios para el sector transporte. Es decir, los conduce hacia la gestión sostenible de su empresa.

La gestión empresarial de calidad es un componente fundamental de la sostenibilidad de una empresa turística. Aplicar buenas prácticas de gestión empresarial es posible en las empresas de transporte, sin importar su tamaño, ubicación o tipo de transporte ofrecido. La gestión de la calidad en el sector empresarial de transporte contribuirá en el desarrollo de servicios turísticos competitivos, diferentes y de alta calidad y, permite dar respuesta a las exigencias de los mercados nacionales e internacionales.

Alcance

Este manual es de aplicación para los servicios de transportes turísticos, entendiendo por estos el servicio prestado en forma no eventual para la realización de actividades de turismo ya sea por vía terrestre, fluvial o aérea. Dichos servicios deben contar con el registro vigente según lo requerido por los organismos competentes y estar registrados en la SENATUR.

Los servicios de transporte turístico, en todas sus modalidades, pueden ser prestados tanto por empresas de transporte de pasajeros, cuanto unipersonales, como por agencias de viajes o alojamientos con flota de vehículos propios. Para el caso de transporte terrestre no se contemplan en este alcance las empresas de transporte urbano; las de corta, las de mediana y/o las de larga distancia.

El presente Manual de Buenas Prácticas para transporte turístico surge como una respuesta al crecimiento turístico nacional, donde las necesidades de mejorar la calidad de los servicios requieren ser atendidas efectivamente. El presente manual proporciona una guía para alcanzar una Gestión Inicial de la Calidad mediante la implementación de las pautas de Buenas Prácticas de la gestión operativa, abarcando: los procesos principales y los de soporte de la organización, la inclusión activa del personal que lo integra y los aspectos de la calidad, ambientales y de seguridad.

Introducción

BP1 Gestión operativa



1.1 Estructura funcional de la organización

La dirección debe definir, en forma documentada, la estructura de la organización, donde queden claramente descritas las funciones y responsabilidades.

1.2 Misión y visión de la organización

La dirección establece por escrito la misión y la visión de la organización, y lo comunica a todo el personal.

1.3 Políticas de la organización

La organización debe contar con un documento que establezca las políticas de la organización en cuanto a condiciones comerciales, por ejemplo, cancelaciones, formas de pago, requisitos para la prestación del servicio; y de servicios, por ejemplo: forma de atención.

1.4 Información de la organización en las oficinas de informes local y/o nacional

Se debe facilitar a las oficinas de turismo del destino información sobre la organización. Esta información puede ser presentada por la organización en particular o a través de las asociaciones que la representen.

1.5 Gestión de reservas

La organización debe determinar su método para la gestión de las reservas desde su recepción hasta su confirmación. Se debe asegurar de contar con la información actualizada sobre la disponibilidad del servicio en todo momento.

1.6 Registros de reservas

Se debe dejar registro de la reserva, indicando como mínimo: número de personas, si es individual o grupal, pedidos especiales, tramos de viaje, itinerario, fecha del viaje (partida y llegada), horarios, servicios incluidos, precio total y saldo a abonar, persona de contacto; incluyendo información de los distintos medios de cómo llegar al punto de partida.

1.7 Plan de viaje

La organización debe contar con un plan de viaje que contemple su itinerario, los tiempos o duración de los servicios y los aspectos de soporte como: estaciones de servicio, disponibilidad de baños públicos, centros de atención médica, farmacias, auxilio de rodados, entre otros.

1.8 Listado de pasajeros por cada viaje

La organización debe contar, antes de la salida de cada viaje, con un listado de pasajeros, que como mínimo especifique la siguiente información: nombre completo, documento de identidad, nacionalidad, edad. Este listado debe incluir también los datos de los guías o coordinadores que acompañan la actividad.

1.9 Plan de limpieza de las unidades de transporte

Se debe disponer de un plan donde se defina la periodicidad de las tareas de limpieza de las unidades de transporte, incluyendo cuando fuera pertinente: baños, cafeteras, dispensadores, equipos de calefacción y refrigeración, y otros equipamientos a ser utilizados en el servicio. Estas acciones deben registrarse cuando se llevan a cabo.

1.10 Plan de mantenimiento programado

Se debe diseñar un plan de mantenimiento programado en donde se establezcan las acciones, los responsables y la periodicidad para realizarlas. Se debe dejar registro de la realización del plan para hacer un seguimiento efectivo.

1.11 Revisiones requeridas por la normativa vigente

Se deben realizar todas las revisiones de las unidades de transporte, de las instalaciones y del equipamiento que la reglamentación vigente y el fabricante lo exigen. La organización debe demostrar a través de registros, remitos, facturas, etc., que ha realizado todas las revisiones obligatorias.

1.12 Registro de averías

Se debe disponer de un registro donde se recojan todas las averías que se producen en las unidades de transporte. La información mínima requerida debe ser: tipo, descripción y fecha de la avería; y fecha de la reparación.

1.13 Revisión previa y posterior de las unidades transporte

Se realiza una revisión de la unidad de transporte antes de iniciar los itinerarios y al finalizar los mismos, para asegurar el buen estado del vehículo e identificar posibles averías. Se debe dejar registro de estas comprobaciones mediante una lista de chequeo.

BP2

Recursos materiales, equipamiento, instalaciones y proveedores



2.1 Identificación de la organización

Se debe identificar claramente el nombre de la organización en la entrada del espacio físico del establecimiento, como así también las unidades de transporte según lo exigido por la autoridad de aplicación.

2.2 Espacios y/o canales de atención al cliente

La organización debe contar con un espacio físico y/o virtual para la atención del cliente, con un horario establecido. Se debe asegurar de contar con algún canal de comunicación eficaz como: páginas web, redes sociales, líneas telefónicas, e-mail, etc.

2.3 Inventarios de insumos

La organización debe realizar inventarios de insumos críticos para la prestación del servicio en forma documentada, y mantenerlos actualizados, a fin de asegurar los stocks mínimos necesarios y prever las necesidades de compras. Son ejemplos de insumos críticos: kit de reparaciones, repuestos, herramientas esenciales y de remolque, etc.

2.4 Listado de proveedores críticos

Se debe disponer de un listado actualizado de los proveedores críticos con sus datos de contacto y los servicios que provee. Se debe incluir en este listado los servicios técnicos oficiales.

BP3

Personal



3.1 Responsable de coordinar las acciones de calidad de la organización

Se debe definir, dentro de las funciones de la estructura de la organización, la persona que tiene como tarea, el seguimiento del presente documento.

3.2 Competencias y responsabilidades de cada puesto de trabajo

Se deben establecer por escrito los requisitos para cada puesto de trabajo, especificando sus funciones, competencias y responsabilidades. Este documento se utiliza para facilitar la selección de personal, la formación del personal y la difusión del organigrama entre los nuevos empleados.

3.3 Comunicación al nuevo personal sobre sus responsabilidades y obligaciones

Se debe transmitir al nuevo personal (incluidos los temporales) lo que se espera de ellos, sus responsabilidades y obligaciones, y la política del servicio de la organización. Esta comunicación debe quedar registrada.

3.4 Planificación y registro de los programas de viajes

La organización debe planificar el uso de las unidades de transporte con la respectiva asignación de los choferes-guías a fin de asegurar la disponibilidad y seguimiento de los vehículos y de las personas designadas.

3.5 Conocimiento sobre los productos y servicios ofrecidos por la organización

El personal posee conocimiento de las características de los productos y servicios turísticos que ofrece la organización (como: tipos de vehículos, tipos de servicios, excursiones, otros).

3.6 Información sobre la oferta turística relevante

La dirección debe asegurarse que el personal que mantiene contacto directo con los clientes, conoce el entorno geográfico del destino en el que se localiza la organización y los atractivos turísticos más importantes de la región.

3.7 Materiales y soportes de información

La organización debe contar con elementos y/o materiales propios o de terceros (folletos, mapas, páginas web, apps, dossiers, otros) para brindar información al cliente acerca de servicios, actividades y atractivos del destino; incluyendo los datos de contacto de las oficinas de información turística si las hubiera. Son ejemplos de información a brindar: excursiones, servicios de alimentos y bebidas, alojamiento, servicios médicos, lugar de venta de artesanías, etc.

3.8 Capacitación al personal

La dirección debe asegurar que se realizan como mínimo 2 capacitaciones anuales relacionadas con aspectos críticos de la prestación de servicios, como: seguridad vial - conducción defensiva, atención al cliente, primeros auxilios, de actualización de la oferta turística. Se deben mantener registros de las capacitaciones recibidas.

3.9 Código de vestimenta y aspecto personal

La organización debe definir y comunicar a todo el personal, los criterios o códigos sobre indumentaria laboral y aspecto personal que los empleados deben mantener durante la jornada de trabajo y su relación con los clientes. Los criterios establecidos deben quedar documentados para asegurar su interpretación.

3.10 Fórmulas de cortesía y trato al cliente

La dirección debe definir en forma documentada y comunicar a todo el personal, determinadas expresiones y fórmulas de cortesía que se han de emplear en la prestación del servicio. Son ejemplos: las fórmulas empleadas para la atención telefónica, las comunicaciones por correo electrónico, las expresiones de bienvenida y el correcto trato con los clientes.

3.11 Herramientas de comunicación interna

La organización debe disponer de un soporte de comunicación interna que permita asegurar que la información relevante es transmitida incluyendo incidencias, cambios, quejas, pendientes, entre otros. Como, por ejemplo: un cuaderno de comunicaciones, pizarra, etc.

BP4 Satisfacción del cliente



4.1 Canales de recepción de quejas y/o sugerencias del cliente

La organización debe contar con un medio disponible para que el cliente pueda dejar y/o comunicar sus quejas y sugerencias.

4.2 Medición de la satisfacción del cliente

La organización debe disponer de algún método que le permita evaluar el grado de satisfacción de sus clientes respecto a la prestación del servicio. Los resultados deben analizarse y se consideran un registro.

4.3 Mejora del servicio

Para mejorar el servicio brindado se deben utilizar los resultados de la satisfacción de los clientes y las quejas o sugerencias recibidas. La organización debe demostrar alguna mejora implantada gracias a la información obtenida de dichos resultados.

BP5

Gestión ambiental



5.1 Acciones de gestión ambientales

La organización debe establecer acciones que procuren disminuir el impacto en el ambiente y tener evidencia de ello. Son ejemplos de acciones ambientales: mantenimiento de las unidades de transporte para evitar fugas de fluidos, lubricantes y gases; manejo de residuos contaminantes (aceites, grasas, etc.); separación de residuos; reutilización de papel; eficiencia del consumo energético y de agua; regulación de la temperatura en los equipos de refrigeración y de calefacción en las oficinas; etc.

5.2 Generar conciencia en los usuarios del servicio sobre el cuidado del ambiente

La organización debe realizar acciones que procuren sensibilizar a los clientes en el cuidado del ambiente, tales como: mensajes sobre la disposición de los residuos generados durante el viaje, sensibilización en huella de carbono, cuidado del recurso patrimonial, implementar los principios de “no deje rastros” de la ONG NOLS, entre otros.

5.3 Gestión de residuos

La organización debe implementar un método para la separación de los residuos que genera la actividad; dicha separación se puede establecer entre los que son orgánicos (llamados también basura: restos de comida, residuos húmedos o sucios) y los reciclables (o no orgánicos, que son: cartón y papel, plásticos, metal y vidrio; aceites y lubricantes).

BP6

Seguridad



6.1 Protocolo de seguridad

La organización debe disponer de un protocolo de seguridad documentado, asegurando que todo el personal esté capacitado en dicho protocolo.

El protocolo de seguridad debe contemplar la actuación del personal de la organización ante emergencias como: incidentes y/o accidentes durante los viajes con las unidades de transporte, con los pasajeros o con terceros; los incidentes y/o accidentes con vertidos y/o derrames de fluidos contaminantes; y situaciones climatológicas adversas.

6.2 Información de contacto de servicios médicos y de seguridad

La dirección se debe asegurar de que el personal disponga de un listado con los teléfonos y otros datos de contacto de los servicios médicos, de emergencias y de seguridad que abarquen todo el recorrido.

6.3 Botiquín de primeros auxilios

Las unidades de transporte cuentan con un botiquín de primeros auxilios o similar, situado en un lugar de fácil acceso y conocido por el responsable de la unidad y guías, para poder atender a los clientes y/o empleados en caso de accidente. Se debe mantener el stock mínimo de los productos que lo componen y verificar periódicamente sus vencimientos.

6.4 Elementos de seguridad dentro de las unidades de transporte

La señalización interna de las unidades de transporte debe ser adecuada, visible y clara. Las salidas de emergencia se encuentran en todo momento libres de obstáculos y claramente señalizadas. Existe iluminación de emergencia acorde a la normativa legal en materia de seguridad.

6.5 Sistema de comunicación para casos de emergencia

Los responsables de las unidades de transporte deben disponer de medio de comunicación que les permita ponerse en contacto en el caso de una urgencia y/o emergencia y que los mismos sean eficaces.

6.6 Seguridad alimentaria de los alimentos ofrecidos a los pasajeros

Cuando durante el viaje se ofrezcan al cliente servicios de alimentos y bebidas, la organización debe asegurar los procesos de elaboración y de conservación de alimentos y/o compras a terceros, a fin de preservar la salud de los pasajeros. Estos controles deben incluir aspectos como verificación de vencimientos, propiedades organolépticas (color, sabor, textura y aroma) y aspecto visual. La organización debe dejar constancia de esta revisión.

6.7 Objetos perdidos y encontrados

La organización debe determinar un método para el tratamiento de los objetos perdidos u olvidados de los pasajeros, incluyendo los requisitos y condiciones para su reintegro. Se debe contar con un registro para documentar el objeto perdido u olvidado y su correspondiente disposición.



TETÁPY
JEHECHAUKA
Sãmbýhyha
Secretaria
NACIONAL DE
TURISMO

TETÃ REKUÁI
GOBIERNO NACIONAL

*Paraguay
de la gente*

