

## EVALUACIÓN DE LA AGENCIA DE VIAJES "OPERADORA" PARA DETERMINACIÓN DE REQUISITOS MÍNIMOS

### 1. PRODUCTO

1.1. Realizaciones técnicas, artísticas, científicas, contemporáneas.

SI  NO

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

A & B

Alojamiento

SI  NO

Transporte

Interpretación

1.3. Los productos turísticos que ofrece la Operadora cuentan con:

Guía

Interprete

SI  NO

Traductor

Responsable de grupo

1.4. Los productos turísticos que ofrece la Operadora incluyen actividades complementarias.

SI  NO

1.5. La Operadora turística cuenta con itinerarios de los productos que ofrece, material fotográfico actualizado del o los atractivos turísticos que incluyen los productos que ofrece.

SI  NO

1.6. La Operadora turística reporta o denuncia irregularidades observadas durante su visita en el área natural.

SI  NO

1.7. La Operadora turística tiene políticas de respeto al medio ambiente, a manifestaciones culturales y religiosas del lugar que visita.

SI  NO

1.8. La Operadora turística tiene y entrega información sobre el tipo de ropa y equipamiento que deberá llevar consigo el turista o visitante.

SI  NO

1.9 La Operadora turística cuenta con una póliza de responsabilidad civil e informa al pasajero durante el tiempo que utiliza sus servicios.

SI  NO

### 2.- PRESTACIÓN DEL SERVICIO

2.1 La Operadora turística cumple con las siguientes actividades:

A. Proyección, elaboración, organización, operación, asesoramiento y comercialización de todos los productos y servicios turísticos dentro del territorio nacional y los países que comprendan acuerdos binacionales sujetándose a las exigencias del país.

- B. Comercialización nacional e internacional de todos los productos y servicios turísticos a ser prestados dentro del Ecuador y para los países que comprendan acuerdos binacionales sujetándose a las exigencias del país, directamente o a través de las Agencias de Viajes Internacionales;
- C. Reserva, adquisición y venta de boletos o entradas a todo tipo de espectáculos, museos, monumentos, parques de diversiones y áreas naturales protegidas;
- D. Alquiler y venta opcional de útiles y equipos destinados a la práctica del turismo deportivo;
- E. Flete de aviones, barcos, autobuses, trenes especiales y otros medios de transporte, para la realización de servicios turísticos propios de su actividad.
- F. Reserva y comercialización de boletos aéreos nacionales, barcos, trenes, buses y otros medios de transporte.
- G. Para la operación de los programas turísticos dentro del país, las Operadoras deberán utilizar guías turísticos, que posean sus licencias debidamente expedidas por el Ministerio de Turismo.

Literal	<input checked="" type="checkbox"/> Si cumple
A	<input type="checkbox"/>
B	<input type="checkbox"/>
C	<input type="checkbox"/>
D	<input type="checkbox"/>
E	<input type="checkbox"/>
F	<input type="checkbox"/>
G	<input type="checkbox"/>
	TOTAL

2.2 La Operadora turística se asegura de que en los productos que ofrece exista, al alcance de los turistas un botiquín de primeros auxilios con medicinas no caducadas.

SI  NO

2.3 Los guías cuentan con un certificado emitido por la Cruz Roja Ecuatoriana de haber cumplido con éxito el curso de primeros auxilios impartido por dicha Institución.

SI  NO

2.4 La Operadora turística solicita a sus pasajeros la información contenida en la "Ficha de Información de Pasajeros".

SI  NO

**3.- COMERCIALIZACIÓN**

3.1 La Operadora turística realiza encuestas de satisfacción a sus clientes.

SI  NO

3.2 La Operadora turística realiza un perfil del turista que utiliza sus servicios.

SI  NO

3.3 La Operadora turística en el momento de la venta frente al pasajero debe proporcionar:

- A. Información del producto completo: servicios incluidos, duración, clima, etc.

- B. Responsabilidad del OPERADOR y de los PASAJEROS: informar de la responsabilidad que asume la Agencia al ofrecer el servicio y la responsabilidad de los clientes respecto del servicio que están adquiriendo.
- C. Matriz de cumplimiento legal (Ley de Defensa del Consumidor, Ley de Turismo y reglamentos).

Literal	<input checked="" type="checkbox"/> Si cumple
A	<input type="checkbox"/>
B	<input type="checkbox"/>
C	<input type="checkbox"/>
	TOTAL

3.4 La Operadora turística tiene a la disposición de los pasajeros hojas de reclamación.

SI  NO

3.5 La Operadora turística se asegura que todo su material publicitario tenga:

Información Actualizada

Tarifas RACK

Sitio WEB

Marca Comercial

Número de Registro

Contacto (dirección, teléfono, entre otros)

SI  NO

3.6 La Operadora turística vende sus servicios a través de internet.

SI  NO

3.7 La Operadora realiza campañas de comunicación, publicidad o promoción en conjunto con otras Agencias de Viajes sean éstas Internacionales o Mayoristas.

SI  NO

3

3.8 La Operadora mantiene relaciones comerciales con Agencias de Viajes o tour-operadores extranjeros, a los que, fuera del territorio nacional, que provee sus productos y/o servicios nacionales.

SI  NO

#### 4.- INFRAESTRUCTURA

4.1 La Operadora turística cuenta con personal bilingüe para atención al público.

SI  NO

4.2 La Operadora turística tiene un programa de capacitación para sus empleados.

SI  NO

4.3 La Operadora turística cuenta con un manual de operación.

SI  NO

4.4 La oficina de la Operadora turística tiene mobiliario, baño, teléfono, fax e internet.

SI  NO

4.5 La ubicación de la oficina de la Operadora turística es de fácil entendimiento y acceso.

SI  NO

4.6 El Jefe de Agencia cuenta con el siguiente perfil:

- Una persona responsable que sea profesional en el área de turismo o que tenga experiencia de al menos 6 años.

SI  NO

4.7 El equipo de ventas de la Agencia de Viajes Operadora conoce los productos que venden, mediante una inducción realizada por la empresa o el proveedor.

SI  NO

4.8 La nómina del personal en su hoja de vida posee título y experiencia en el área correspondiente.

SI  NO

4.9 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.

SI  NO

4.10 La Operadora turística y los guías cumplen con las normas vigentes de contratación para la prestación de dichos servicios.

SI  NO