

FICHA TÉCNICA TRANSPORTE TURÍSTICO		
REQUISITOS GENERALES OBLIGATORIOS PARA LOS ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS DE TRANSPORTE TURÍSTICO		
No.	AUTORIZACIONES Y DOCUMENTACIÓN	RENT A CAR
1	Cuenta con los permisos de operación y circulación de sus vehículos emitidos por la autoridad competente.	A
2	Cuenta con la lista de vehículos claramente identificados, y si aplica, con horarios, rutas determinadas y aprobadas por la autoridad competente.	A
3	Debe, elaborar y distribuir entre los conductores y guías, una cartilla de instrucciones que contenga información sobre las obligaciones durante la prestación del servicio de transporte.	A
4	Los conductores y guías cuentan con una cartilla de instrucciones que contiene información sobre los procedimientos en caso de emergencia (sea esta con el o los pasajeros, o en caso de accidente).	A
5	Los conductores y guías cuentan con un procedimiento o instructivo para implementar un plan de contingencia en la operación del transporte turístico.	A
6	Cuenta con los registros de mantenimiento de la flota vehicular, y están disponibles en el establecimiento.	A
7	Cuenta con un procedimiento o instructivo escrito. Disponible y conocido por los trabajadores para la atención a personas con discapacidad.	A
8	Cuenta con el listado de pasajeros por cada servicio de transporte prestado, que cumpla con el formato emitido por la ANT y contenga al menos (Nombre, número de cédula o pasaporte, contacto de emergencia y número de contacto de emergencia).	A
DE LOS VEHÍCULOS		
9	Cuenta Con un sistema de custodia de equipaje y/u objetos personales, el cual contará por lo menos con el código de identificación para la custodia y entrega.	OPCIONAL
10	Cuenta con paraguas y/o ponchos de agua a petición del cliente.	N/A
11	Los vehículos cuentan con aire acondicionado y calefacción.	A
12	Los vehículos cuentan con un sistema de radio y/o teléfono para coordinación conductor-central.	A
13	Los Vehículos cuentan Con GPS y/o Rastreo Satelital.	A
14	Disponibilidad de lectura de interés nacional y/o internacional.	A
15	Disponibilidad de agua bebible en cada vehículo.	N/A
16	Disponibilidad de información turística y servicio turísticos nacional y/o local.	OPCIONAL
17	Disponibilidad de telefonía móvil (en caso de que lo requiera el usuario) (OPCIONAL)	OPCIONAL
18	Disponibilidad de sillas de bebé (a petición del cliente) (OPCIONAL)	OPCIONAL
19	Disponibilidad De Fundas De Basura En Vehículos.	A
20	Los vehículos deben estar limpios.	A
21	Si el vehículo cuenta con los servicios higiénicos, estos deben cumplir con los requerimientos de equipamiento determinados en la normativa nacional vigente. Los baños deben estar limpios.	A
22	El mobiliario, equipamiento, infraestructura e insumos de los vehículos deben estar en buen estado y sin signos de deterioro.	A
23	Los vehículos que circulan en el DMQ deben contar con la revisión vehicular.	A
DE LOS CONDUCTORES		
24	La empresa mantiene un control de la validez de las licencias de conducir de los conductores.	N/A
25	Los conductores de los vehículos deben estar uniformados e identificados.	N/A
26	Los conductores cuentan con capacitaciones aprobadas en: atención al cliente, primeros auxilios, ingles básico, y conocimientos básicos en turismo (al menos 2).	N/A
DEL SERVICIO AL CLIENTE		
27	La empresa de transporte terrestre realizará un monitoreo de satisfacción de sus clientes. Agencias de viajes y usuarios finales.	A
28	La empresa de transporte publicará un número de contacto directo en el vehículo, para quejas. Sobre mal manejo del vehículo.	A
29	La música, videos que se proyecten en el vehículo no deberán ser molestos, incitar a la violencia o tener contenido explícitos. Deberán tener un rating para todo público.	A
30	Contar con un programa de capacitación permanente dirigido a los colaboradores que están en contacto con los clientes, para mejorar el servicio, atención quejas y sugerencias.	A
31	La empresa pública en sus medios de publicidad (aquellos que considera útiles) el registro turístico y LUAE vigente.	A