

# NORMA TÉCNICA SECTORIAL

# NTS AV009

2007-03-15

---



## CALIDAD EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TURISTICO TERRESTRE AUTOMOTOR REQUISITOS NORMATIVOS.



Libertad y Orden  
República de Colombia  
Ministerio de Comercio,  
Industria y Turismo  
Dirección de Turismo

E: QUALITY SERVICE FOR TOURIST TERRESTRIAL  
TRANSPORT. STANDARD REQUIREMENTS.

CORRESPONDENCIA:

---

DESCRIPTORES: transporte, agencia de viajes; turismo;  
paquetes, pasajeros, seguridad, terrestre.

---

I.C.S.: 03.080.30

---

Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)  
Apartado 14237 Bogotá, D.C. - Tel. 3150377 - Fax 2221435

---

Prohibida su reproducción





**CALIDAD EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TURISTICO TERRESTRE AUTOMOTOR REQUISITOS NORMATIVOS****1. OBJETO**

Esta norma técnica sectorial establece los requisitos que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos para la prestación del servicio de transporte turístico terrestre automotor.

**2. ALCANCE**

Esta norma aplica a los prestadores de servicios turísticos que presten el servicio de transporte turístico terrestre automotor.

**3. DEFINICIONES**

Para los propósitos de esta norma, aplican las siguientes definiciones, y las contenidas en la reglamentación legal vigente:

**3.1****documento**

Información y su medio de soporte.

**3.2****evidencia**

Registro que respalda la existencia o veracidad de algo.

**3.3****información**

Datos que poseen significado.

**3.4****itinerario**

Descripción de una ruta, que indica los lugares por donde se ha de pasar.

**3.5****paquete turístico**

Conjunto de servicios turísticos y complementarios que se venden al viajero por conducto de las agencias de viajes.

**3.6****prestador de servicio turísticos**

toda persona natural o jurídica que habitualmente proporcione, intermedie, o contrate directa o indirectamente con el turista, la prestación de servicios turísticos.

**3.7****primeros auxilios**

Cuidados inmediatos, adecuados y provisionales prestados a las personas accidentadas o con enfermedad antes de ser atendidos en un centro asistencial.

**3.8****programa turístico**

Descripción pormenorizada presentada a través de un medio o instrumento promocional, el cual contiene el itinerario, las excursiones, las tarifas, la vigencia y todo lo concerniente a las actividades del viaje.

**3.9****servicios complementarios**

Realizaciones, hechos y actividades que acompañan al paquete turístico para diferenciarlo, generar valor agregado y mejorar la satisfacción del turista.

**3.10****servicios turísticos**

Resultado de las funciones, acciones y actividades que ejecutadas coordinadamente por la industria turística, permiten satisfacer al turista, hacer uso óptimo de las facilidades y darle un valor económico a los atractivos o recursos turísticos. El servicio turístico incluye su producción, distribución, comercialización, venta y prestación.

**3.11****transporte especial**

Aquel que se presta bajo la responsabilidad de una empresa de transporte legalmente constituida y debidamente habilitada en esta modalidad, a un grupo específico de personas ya sean estudiantes, asalariados, turistas (prestadores de servicios turísticos) o particulares, que requieren de un servicio expreso y que para todo evento se hará con base en un contrato escrito celebrado entre la empresa de transporte y ese grupo específico de usuarios.

**3.12****transporte turístico terrestre automotor**

Aquel que atiende las necesidades de movilización del turista o viajero.

**3.13****turista o viajero**

Persona que utiliza el servicio de transporte turístico terrestre para movilizarse como pasajero.

**4. REQUISITOS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TURISTICO TERRESTRE AUTOMOTOR POR PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS**

El prestador de servicios turísticos debe definir y documentar los procesos y estándares requeridos para la planificación, operación y control de calidad del servicio de transporte turístico terrestre automotor, determinando los medios respectivos para garantizar su prestación.

**4.1 PLANIFICACIÓN PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TURISTICO TERRESTRE AUTOMOTOR**

En la planificación para la prestación del servicio de transporte turístico terrestre automotor el prestador de servicios turísticos debe:

- 4.1.1 Contar con las políticas y procedimientos de calidad para la prestación del servicio de transporte turístico terrestre automotor y sus mecanismos de aplicación.

- 4.1.2 Establecer los procesos para registro, medición, seguimiento y mejoramiento del servicio de transporte turístico terrestre. Todos los procesos de registro deben estar documentados y se deben establecer los procesos específicos para documentarlos.
- 4.1.3 Asignar los servicios de transporte turístico terrestre, según los requerimientos de operación y las especificaciones de los programas
- 4.1.4 Identificar las responsabilidades del cliente, de los proveedores y del prestador de servicios turísticos para la operación del servicio de transporte turístico terrestre, de acuerdo con la normatividad vigente.
- 4.1.5 Identificar las necesidades del cliente para la prestación del servicio de transporte turístico terrestre.
- 4.1.6 Establecer los procesos y procedimientos de contratación del servicio de transporte turístico terrestre.
- 4.1.7 Establecer los procesos y procedimientos de comercialización del servicio de transporte turístico terrestre cuando aplique
- 4.1.8 Definir los procesos y procedimientos de atención al cliente, requeridos para la operación del servicio de transporte turístico terrestre.
- 4.1.9 Establecer un plan de contingencia que garantice la operación del servicio.
- 4.1.10 Contar con un registro de proveedores de servicios de transporte automotor terrestre turístico certificados en la presente norma.

#### **4.2 OPERACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TURISTICO TERRESTRE AUTOMOTOR**

En la operación del servicio de transporte turístico terrestre automotor se deben tener en cuenta los requisitos para el personal y equipos vinculados a este proceso, así como los de seguridad y prevención.

Los requisitos contemplados para el personal deberán estar respaldados con la correspondiente evidencia.

##### **4.2.1 REQUISITOS DEL PERSONAL – GUIA DE TURISMO**

En la operación del servicio de transporte turístico terrestre automotor se deben tener en cuenta los requisitos para el personal y equipos vinculados a este proceso, así como los de seguridad y prevención.

Los requisitos contemplados para el personal deberán estar respaldados con la correspondiente evidencia.

Cuando una agencia de viajes opere un paquete de turismo el cual incluya los servicios de uno o mas guías de turismo, este o estos deben estar certificados en las normas:

NTS GT001 Norma De Competencia Laboral “Prestación Del Servicio De Guianza De Acuerdo Con Lo Requerido Por El Usuario”

NTS GT002 Norma De Competencia Laboral “Control Del Desarrollo De Los Programas Según Objetivos Propuestos”

NTS GT003 Norma De Competencia Laboral “Preparación De Las Actividades A Desarrollar De Acuerdo Con Lo Contratado Por El Usuario”

NTS GT004 Norma De Competencia Laboral “Realización De Procesos Básicos Para La Prestación Del Servicio”.

#### **4.2.2 REQUISITOS DEL PERSONAL – CONDUCTOR DE VEHICULOS AUTOMOTORES DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR PARA TURISMO**

**4.2.2.1** Debe portar los documentos personales vigentes requeridos para la conducción de vehículos automotores para transporte de pasajeros (Decreto 3366 de 2003)

**4.2.2.2** Debe conocer los servicios que se prestan a bordo del vehículo y los complementarios.

**4.2.2.3** Debe conocer las normas legales vigentes para la conducción de vehículos de la modalidad especial

**4.2.2.4** Debe aplicar las normas legales vigentes para la conducción de vehículos de la modalidad especial

**4.2.2.5** Debe portar los documentos legales vigentes del vehículo automotor que presta el servicio

**4.2.2.6** Debe acreditar conocimientos tecno-mecánicos del vehículo automotor que presta el servicio

**4.2.2.7** Debe conocer las vías que hacen parte de la ruta y del destino del viaje

**4.2.2.8** Debe portar los recursos físicos y financieros que requerirá durante el desplazamiento y en el destino del viaje

**4.2.2.9** Debe portar los recursos físicos y financieros que requerirá en caso de una emergencia

**4.2.2.10** Debe aplicar el protocolo de servicios de la empresa contratante

**4.2.2.11** Debe ser informado por la empresa acerca de las condiciones físicas de las vías que hacen parte de la ruta y del destino del viaje

**4.2.2.12** Debe ser informado por la empresa acerca de las condiciones climáticas que se presentarán en las vías que hacen parte de la ruta y del destino del viaje

**4.2.2.13** Debe conocer los protocolos establecidos por la empresa contratante para el manejo de contingencias

- 4.2.2.14** Debe aplicar los protocolos establecidos por la empresa contratante para el manejo de contingencias
- 4.2.2.15** Debe acreditar certificación para la prestación de los primeros auxilios y manejo de contingencias en desplazamientos terrestres
- 4.2.2.16** Debe conocer las normas de seguridad establecidas en los manuales de procedimiento y reglamentos establecidos por la empresa contratante.
- 4.2.2.17** Debe aplicar las normas de seguridad establecidas en los manuales de procedimiento y reglamentos establecidos por la empresa contratante
- 4.2.2.18** Debe recibir a los usuarios de acuerdo con el protocolo de servicios de la empresa Contratante
- 4.2.2.19** Debe portar prueba de alcoholemia expedida por la autoridad competente con una vigencia no mayor a ocho (8) horas.
- 4.2.2.20** Debe comunicar a los usuarios del servicio el protocolo de seguridad que aplica en el vehículo.
- 4.2.2.21** Debe portar prueba de alcoholemia expedida por la autoridad competente con una vigencia no mayor a ocho (8) horas.
- 4.2.2.22** Debe conocer el itinerario del viaje.
- 4.2.2.23** Debe portar el original del extracto de contrato suscrito entre el prestador de servicios turísticos y la empresa prestadora del servicio de transporte turístico terrestre.
- 4.2.2.24** Debe aplicar los roles inherentes al cargo, según las políticas de servicio de la empresa contratante

### **4.2.3 REQUISITOS DEL PERSONAL – AUXILIAR DE SERVICIO A BORDO**

- 4.2.3.1** Debe aplicar el protocolo de servicios de la empresa contratante.
- 4.2.3.2** Debe conocer los servicios que se prestan a bordo del vehículo y los complementarios.
- 4.2.3.3** Debe acreditar el manejo de técnicas para servicios de mesa y bar.
- 4.2.3.4** Debe conocer la ruta, el destino del viaje, y sus condiciones climáticas y de seguridad.
- 4.2.3.5** Debe portar los recursos físicos y financieros que requerirá durante el desplazamiento del vehículo.
- 4.2.3.6** Debe conocer el funcionamiento de los elementos de la cabina para el servicio de los pasajeros.

- 4.2.3.7** Debe conocer los protocolos establecidos por la empresa contratante para el manejo de contingencias.
- 4.2.3.8** Debe acreditar certificación para la prestación de los primeros auxilios y manejo de contingencias en desplazamientos terrestres.
- 4.2.3.9** Deber aplicar las normas de seguridad establecidas en los manuales de procedimiento y reglamentos establecidos por la empresa contratante.
- 4.2.3.10** Debe recibir a los usuarios de acuerdo con el protocolo de servicios de la empresa contratante.
- 4.2.3.11** Debe comunicar a los usuarios del servicio el protocolo de seguridad que aplica en el Vehículo.
- 4.2.3.12** Debe conocer el itinerario del viaje.
- 4.2.3.13** Debe aplicar los roles inherentes al cargo, según las políticas de servicio de la empresa contratante.

**Nota:** Se contratará cuando el servicio lo requiera y se recomienda que el auxiliar de servicio a bordo sepa conducir.

#### **4.2.4 REQUISITOS DE LOS EQUIPOS PARA EL SERVICIO DE TRANSPORTE TURISTICO TERRESTRE AUTOMOTOR**

Las especificaciones y requisitos técnicos mínimos de seguridad y comodidad en lo referente a sus características generales de construcción deben cumplir con la normatividad legal vigente.

Acorde con la tipología y grupos en que se encuentran catalogados los equipos según la normatividad legal vigente, éstos deben contar como mínimo con la siguiente dotación para la prestación del servicio de transporte terrestre para turismo:

##### **4.2.4.1 REQUISITOS DE LOS EQUIPOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

###### **4.2.4.1.1 GRUPO A:** Equipos de 4 a 9 pasajeros (campero, automóvil, camioneta)

Los equipos clasificados dentro de este grupo deben tener:

- a. Equipo de Sonido
- b. Aire acondicionado
- c. Calefacción
- d. Equipo de comunicación bidireccional
- e. Recipiente para depositar desechos
- f. Portaequipaje o bodega apropiada para el número de pasajeros autorizados para transportar.

**4.2.4.1.2 GRUPO B:** Equipos de 10 a 19 pasajeros (microbús)

Los equipos clasificados dentro de este grupo deben tener:

- a. Sillas reclinables
- b. Equipo de Sonido
- c. Micrófono
- d. Aire acondicionado
- e. Calefacción
- f. Recipiente para depositar desechos
- g. Portaequipaje o bodega apropiada para el número de pasajeros autorizados para transportar
- h. Equipo de comunicación bidireccional

**4.2.4.1.3 GRUPO C:** Equipos de más de 19 pasajeros (Bus, Busetas)

Los equipos clasificados dentro de este grupo deben tener:

- a. Sillas reclinables
- b. Equipo de Sonido
- c. Aire acondicionado
- d. Micrófono
- e. Sistema de exposición de video
- f. Calefacción
- g. Sistema de sanitario con tocador y lavamanos
- h. Iluminación al interior del bus con luces de neón, luz día y luz individual de lectura en cada silla
- i. Visibilidad a través de los vidrios panorámicos
- j. Recipiente para depositar desechos
- k. Portaequipaje o bodega apropiada para el número de pasajeros autorizados para transportar
- l. Equipo de comunicación bidireccional

**Nota:** La utilización de cortinas dependerá de la ruta y tiempo requerido para el desplazamiento entre origen y destino. En caso de ser utilizadas siempre deben ser fabricadas en material no inflamable.

#### **4.2.4.2 REQUISITOS DE SEGURIDAD EN LOS EQUIPOS**

Los elementos de seguridad requeridos para cada equipo deberán ajustarse a lo dispuesto en la normatividad vigente.

##### **4.2.4.2.1 GRUPO A:** Equipos de 4 a 9 pasajeros (campero, automóvil, camioneta)

Los equipos clasificados dentro de este grupo deben tener:

- a. Extintor
- b. Cinturones de seguridad
- c. Equipo de primeros auxilios
- d. Equipo de carretera
- e. Equipo de comunicación bidireccional

##### **4.2.4.2.2 GRUPO B:** Equipos de 10 a 19 pasajeros (microbús)

Los equipos clasificados dentro de este grupo deben tener:

- a. Extintor
- b. Cinturones de seguridad
- c. Equipo de primeros auxilios
- d. Equipo de carretera
- e. Salidas de emergencia debidamente demarcadas
- f. Martillo de Fragmentación.
- g. Equipo de comunicación bidireccional

##### **4.2.4.2.3 GRUPO C:** Equipos de más de 19 pasajeros (Bus, Busetas)

Los equipos clasificados dentro de este grupo deben tener:

- a. Extintor
- b. Cinturones de seguridad

- c. Equipo de primeros auxilios
- d. Equipo de carretera
- e. Salidas de emergencia debidamente demarcadas
- f. Martillo de Fragmentación.
- g. Equipo de comunicación bidireccional

**Nota:** Se recomienda estipular un protocolo de seguridad (ver modelo - ANEXO A informativo)

#### **4.2.5 REQUISITOS DE CONTROL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TURÍSTICO TERRESTRE**

- 4.2.5.1** El prestador de servicios turísticos debe tener establecidos mecanismos de verificación para la prestación del servicio de transporte turístico terrestre.
- 4.2.5.2** El prestador de servicios turísticos debe tener establecidos con los proveedores procesos de retroalimentación del servicio prestado
- 4.2.5.3** El prestador de servicios turísticos debe registrar los proveedores de servicios de transporte turístico terrestre
- 4.2.5.4** El prestador de servicios turísticos debe tener establecidos procesos de seguimiento a la prestación del servicio del transporte turístico terrestre.

#### **4.2.6 REQUISITOS PARA LAS MODIFICACIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TURÍSTICO TERRESTRE AUTOMOTOR**

- 4.2.6.1** El prestador de servicios turísticos debe tener el manual de procedimientos para las modificaciones

Adicionalmente, el prestador de servicios turísticos debe asegurar que:

- 4.2.6.2** El cambio solo se puede dar por contingencia o solicitud expresa del usuario y debe estar debidamente documentado.
- 4.2.6.3** La necesidad del cambio se identifique, se verifique, se someta a análisis y se rediseñe la parte del servicio de transporte turístico terrestre afectado.
- 4.2.6.4** Se planeen, se aprueben, se implementen y se registren en forma adecuada los cambios en los requisitos del servicio de transporte turístico terrestre.
- 4.2.6.5** Los representantes de todas las funciones afectadas por el cambio, participen en su determinación y lo aprueben.
- 4.2.6.6** Se evalúe el impacto de los cambios para asegurar que producen los resultados esperados

y no degradan la calidad del servicio de transporte turístico terrestre.

**4.2.6.7** Se informe a los clientes de los cambios del diseño del servicio de transporte turístico terrestre.

#### **4.2.7 CRITERIOS DE EVALUACION PARA EL OTORGAMIENTO DEL CERTIFICADO**

##### **EQUIPOS DEL GRUPO A: (4 A 9 PASAJEROS)**

Deberán cumplir con:

- El 100% de los requisitos definidos en el numeral 4.1
- El 100% de los requisitos definidos en el numeral 4.2
- El 100% de los requisitos definidos en el numeral 4.2.4.1.1
- El 100% de los requisitos definidos en el numeral 4.2.4.2.1
- El 100% de los requisitos definidos en el numeral 4.2.5
- El 100% de los requisitos definidos en el numeral 4.2.6

##### **EQUIPOS DEL GRUPO B: (10 A 19 PASAJEROS)**

Deberán cumplir con:

- El 100% de los requisitos definidos en el numeral 4.1
- El 100% de los requisitos definidos en el numeral 4.2
- El 100% de los requisitos definidos en el numeral 4.2.4.1.2
- El 100% de los requisitos definidos en el numeral 4.2.4.2.2
- El 100% de los requisitos definidos en el numeral 4.2.5
- El 100% de los requisitos definidos en el numeral 4.2.6

##### **EQUIPOS DEL GRUPO C: (MAS DE 19 PASAJEROS)**

Deberán cumplir con:

- El 100% de los requisitos definidos en el numeral 4.1
- El 100% de los requisitos definidos en el numeral 4.2
- El 100% de los requisitos definidos en el numeral 4.2.4.1.3
- El 100% de los requisitos definidos en el numeral 4.2.4.2.3
- El 100% de los requisitos definidos en el numeral 4.2.5
- El 100% de los requisitos definidos en el numeral 4.2.6

**ANEXO A  
INFORMATIVO**

(Modelo de protocolo de seguridad)

Señores pasajeros muy buenos días

En nombre de \_\_\_\_\_ les damos una cordial bienvenida a bordo.

Mi nombre es \_\_\_\_\_ soy el conductor que los llevará de ida y regreso durante todo el recorrido. Soy conductor profesional desde hace \_\_\_\_\_. He sido capacitado para conducir este tipo de vehículos tanto en sus aspectos técnico – mecánicos, como en los relacionados con la atención a pasajeros como conductor de turismo.

Se encuentran a bordo de un autobús \_\_\_\_\_ modelo \_\_\_\_\_. Como rutina de seguridad les solicitamos leer atentamente el instructivo que se encuentra en el espaldar de cada uno de sus asientos.

Este vehículo tiene capacidad para \_\_\_\_ pasajeros, cabina climatizada y aire acondicionado entre otros servicios. Además modernos sistemas de comunicación bidireccional para estar siempre en contacto con nuestra base y las entidades de seguridad y ayuda. También un sistema de localización vía satélite conocido como GPS.

Cuenta con tres salidas de emergencia; una en la parte posterior y dos salidas adicionales en cada costado del bus. Al lado de cada puerta se encuentra un martillo para golpear el vidrio y habilitar las salidas.

Este autobús está equipado con cinturones de seguridad en todos los asientos, los que recomendamos usar durante el trayecto montañoso y cuando el conductor lo indique, bien por condiciones de visibilidad reducida, piso húmedo o cualquier otra razón, pensando siempre en su seguridad.

En caso de accidente abandone el vehículo rápidamente y reúnanse con su grupo varios metros al lado de la vía y esté atento a las instrucciones del guía, también capacitado para prestar los primeros auxilios en caso de emergencia.

Feliz viaje y feliz retorno

Gracias por utilizar los servicios de \_\_\_\_\_.

**ANEXO B**  
**DOCUMENTOS DE REFERENCIA**  
(Informativo)

GOBIERNO DE BUENOS AIRES, ARGENTINA. Decreto Reglamentario No. 4707/90, por la cual se reglamentan los artículos 4°, 12° y 13° de la ordenanza No 43.453/89, y la Resolución No. 04/SST/91 que regulan el arancelamiento aplicable al otorgamiento de facilidades de ascenso y descenso de pasajeros a las empresas de transporte turístico. Buenos Aires - Argentina, 1991.

MINISTERIO DE DESARROLLO ECONÓMICO. Ley 300 de 1996 – Ley General de Turismo. Bogotá, D.C.

MINISTERIO DE DESARROLLO ECONÓMICO. Reglamentación de la Ley General de Turismo. Bogotá, D.C

MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO – SECRETARÍA DE ESTADO DE TURISMO Y COMERCIO – SECRETARÍA GENERAL DE TURISMO – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD E INNOVACIÓN TURÍSTICAS. Normas de calidad. Sector transporte turístico por carretera. Madrid - España, 2003.

MINISTERIO DE TRANSPORTE. Decreto 3112 de 1997 - “Por el cual se reglamenta la habilitación y la prestación del servicio público de transporte fluvial”. Bogotá D.C.

MINISTERIO DE TRANSPORTE. Decreto 174 de 2001 - “Por el cual se reglamenta el Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Especial”. Bogotá D.C.

MINISTERIO DE TRANSPORTE. Decreto 3366 de 2003 - “Por el cual se establece el régimen de sanciones por infracciones a las normas de Transporte Público Terrestre Automotor y se determinan unos procedimientos” Bogotá D.C.