



Servicio Ecuatoriano de Normalización

Quito – Ecuador

NORMA
TÉCNICA
ECUATORIANA

NTE INEN-ISO 14785

Primera edición
2017-XX

OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA — INFORMACIÓN TURÍSTICA Y SERVICIOS DE RECEPCIÓN — REQUISITOS

TOURIST INFORMATION OFFICES — TOURIST INFORMATION AND RECEPTION SERVICES —
REQUIREMENTS

Correspondencia:

Esta norma nacional es una traducción idéntica de la Norma Internacional ISO 14785:2014

ICS: 11.040.01
03.120.10

26 Páginas

Prólogo nacional

Esta Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN-ISO 14785 es una traducción idéntica de la Norma Internacional ISO 14785:2014, *Oficinas de información turística —Información turística y servicios de recepción— Requisitos*. El comité nacional responsable de esta Norma Técnica Ecuatoriana y de su traducción es el Comité Interno del INEN.

Para el propósito de esta Norma Técnica Ecuatoriana, se ha hecho el siguiente cambio editorial:

- a) Las palabras “esta Norma Internacional” han sido reemplazadas por “esta norma nacional”

Índice

Prólogo	iii
Introducción	iv
1 Objeto y campo de aplicación	5
2 Términos y definiciones.....	5
3 Provisión de servicios.....	5
3.1 Recepción de visitantes.....	5
3.1.1 Localización y acceso.....	5
3.1.2 Horario de atención	6
3.1.3 Contacto	6
3.1.4 Gestión de llamadas y correo	7
3.2 Provisión de información	7
3.2.1 Información para visitantes.....	7
3.2.2 Información para el personal de OIT	8
3.2.3 Fuentes de información	9
3.3 Actividades comerciales.....	9
3.4 Estadísticas y análisis	9
3.5 Comunicación y promoción	9
4 Recursos	10
4.1 Recursos humanos.....	10
4.2 Infraestructura, instalaciones y equipo.....	10
4.3 Tecnologías de comunicación.....	11
Anexo A (informativo) Derechos de los consumidores	12
Anexo B (informativo) Concienciación ambiental.....	13
Anexo C (informativo) Turista y viajero responsable	14
Anexo D (informativo) Accesibilidad.....	15
Bibliografía.....	16

Prólogo

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las Normas Internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todas las materias de normalización electrotécnica.

Los procedimientos usados para el desarrollo de este documento y aquellos que se pretende usar para su mantenimiento posterior están descritos en las Directivas ISO/IEC, Parte 1. En particular, los diferentes criterios de aprobación necesarios para los diferentes tipos de documentos ISO deberían considerarse. Este documento fue elaborado de acuerdo a las reglas editoriales de las Directivas ISO/IEC, Parte 2 (ver www.iso.org/directives).

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos de los elementos de este documento puedan estar sujetos a derechos de patente. ISO no asume la responsabilidad por la identificación de cualquiera o todos los derechos de patente. Los detalles sobre cualquier derecho de patente identificado durante el desarrollo de esta norma se indican en la introducción y/o en la lista ISO de declaraciones de patente recibidas (véase www.iso.org/patents).

Cualquier nombre comercial utilizado en esta norma es información que se proporciona para comodidad del usuario y no constituye una recomendación.

Para obtener una explicación sobre el significado de los términos específicos de ISO y expresiones relacionadas con la evaluación de la conformidad, así como información de la adhesión de ISO a los principios de la Organización Mundial del Comercio (OMC) respecto a los Obstáculos Técnicos al Comercio (OTC), véase la siguiente dirección: <http://www.iso.org/iso/foreword.html>.

El comité responsable de esta norma es el ISO/TC 228, *Turismo y servicios relacionados*.

Introducción

Numerosas oficinas de información turística (OIT) son gestionadas por administraciones públicas. También existen algunas OIT probadas que, en circunstancias ideales, trabajan conjuntamente con las autoridades turísticas pertinentes. Las administraciones que controlan las unidades de las OIT pueden solicitar su implementación en todas las unidades o en algunas de ellas.

OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA — INFORMACIÓN TURÍSTICA Y SERVICIOS DE RECEPCIÓN — REQUISITOS

1 Objeto y campo de aplicación

Esta norma nacional establece una serie de requisitos mínimos de calidad para los servicios prestados por las oficinas de información turística (OIT) de cualquier tipo y tamaño, sean gestionadas de forma pública o privada, con el fin de satisfacer las expectativas de los visitantes.

2 Términos y definiciones

Para propósitos de este documento aplican los términos y definiciones.

2.1

oficina de información turística

OIT

Organización responsable de dar la bienvenida y aconsejar al visitante, así como de promover actividades relacionadas con el turismo.

NOTA 1 A las oficinas de información turística también se les conoce por el nombre de Centros de Información Turística (CIT).

NOTA 2 Esta definición también se aplica a las oficinas de información turística abiertas en el extranjero o en otro destino dentro del mismo país.

NOTA 3 La labor de promoción puede realizarse a través de folletos, trípticos y otros elementos en soporte electrónico.

2.2

visitante

cliente que se pone en contacto (en persona o por cualquier otro medio) con una oficina de información turística.

3 Provisión de servicios

3.1 Recepción de visitantes

3.1.1 Localización y acceso

Se debe establecer la localización de las instalaciones más adecuada, así como los tipos de servicio, de acuerdo con las características del destino y los requisitos del visitante.

La OIT debe estar situada donde se encuentre el flujo de turistas más importante.

NOTA Entre las localizaciones adecuadas se encuentra el centro de la localidad, los sitios turísticos, las terminales de transporte de llegada de pasajeros y las carreteras principales de acceso al destino.

La OIT debe ser fácil de encontrar, independientemente del medio de transporte utilizado.

Debería facilitarse el acceso a las personas con discapacidad. El acceso a la OIT debería ser gratuito.

La ubicación de la OIT debe ser indicada mediante un rótulo. Dicho rótulo debe seguir una coherencia en términos de estilo y cumplir con la Norma ISO 7001.

La OIT debe ser visible mediante el símbolo “i” situado en o adelante del establecimiento, de acuerdo con la regulación local (por ejemplo mediante un letrero o cartel). Así mismo, debe instalarse señalización para orientar a conductores, ciclistas y peatones.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Documento: NTE INEN-ISO 14785	TÍTULO: OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA — INFORMACIÓN TURÍSTICA Y SERVICIOS DE RECEPCIÓN — REQUISITOS. (ISO 14785:2016)	Código: 11.040.01 03.120.10
--	--	--

ORIGINAL: Fecha de iniciación del estudio: 2016-11-01	REVISIÓN: La Subsecretaría de la Calidad del Ministerio de Industrias y Productividad aprobó este proyecto de norma Oficialización con el Carácter de por Resolución No. publicado en el Registro Oficial No. Fecha de iniciación del estudio:
--	---

Fechas de consulta pública: 2017-06-19 a 2017-08-20

Comité Técnico de Normalización: Comité Interno de INEN

Fecha de iniciación: 2017-02-23
Integrantes del Comité Técnico:

Fecha de aprobación: 2017-02-28

NOMBRES:

Diana Villareal (Presidenta)
Carlos Espinosa
Cesar Siguencia
Diana León
Eduardo Quintana
Daniela Naranjo (Secretario técnico de proyectos)

INSTITUCIÓN REPRESENTADA:

Dirección Ejecutiva
Dirección de Validación y Certificación
Dirección de Metrología
Dirección de Reglamentación
Dirección de Normalización
Dirección de Normalización

Otros trámites:

La Subsecretaría de la Calidad del Ministerio de Industrias y Productividad aprobó este proyecto de norma

Oficializada como:
No.

Por Resolución No.

Registro Oficial

Servicio Ecuatoriano de Normalización, INEN - Baquerizo Moreno E8-29 y Av. 6 de Diciembre
Casilla 17-01-3999 - Telfs: (593 2)2 501885 al 2 501891
Dirección Ejecutiva: E-Mail: direccion@normalizacion.gob.ec
Dirección de Normalización: E-Mail: consultanormalizacion@normalizacion.gob.ec
Dirección Zonal Guayas: E-Mail: inenguayas@normalizacion.gob.ec
Dirección Zonal Azuay: E-Mail: inencuenca@normalizacion.gob.ec
Dirección Zonal Chimborazo: E-Mail: inenriobamba@normalizacion.gob.ec
[URL:www.normalizacion.gob.ec](http://www.normalizacion.gob.ec)