



Reliable. Responsible. Relevant.



GUIA BUENAS PRÁCTICAS TRANSPORTISTAS

Fecha Última Actualización: Octubre 2023-2024



- +506 2232 0400
- +506 8893 3863
- customerexperience@aratours.com
- facebook.com/aratourscr

www.aratours.com

Tabla de contenido

1. Calificación técnica	3
2. Reglas Generales	4
2.1. Presentación personal	4
2.2 Presentación del vehículo.....	4
2.3 Reglas de seguridad.....	5
3. Trato con el guía como equipo	5
4. Ética y modales con los clientes presentes	6
5. El equipaje	6
6. Sostenibilidad	7
7. Responsabilidades	7
7.1 Durante la gira (en ruta).....	7
7.2 En los restaurantes.....	8
7.3 En los hoteles	8
7.4 Al final del día.....	8
7.5 Después del tour	8
8. Directrices de seguridad	9
9. Llamadas al celular de emergencia	9
10. En caso de una emergencia	9



Se resumen las principales normas de protocolo a ser cumplidas, por parte de los proveedores de transporte que subcontrata ARA Tours.

1. Calificación técnica

Se establecen las siguientes calificaciones técnicas para hacer contratación de proveedores, en el ámbito de transporte se encuentran los siguientes:

Requisitos	Nivel de Cumplimiento
Permisos de circulación al día	
Permiso para salir del país al día (cuando aplique) *	
Marchamo o RTV al día	
Póliza de seguros	
Extintor de incendios (de acuerdo al tipo de vehículo)	
Botiquín básico para la atención de emergencias	
Herramientas básicas	
Llanta (s) de repuestos	
Triángulos reflectores	
Rotulación de salidas de emergencia	
Asientos con cinturones de seguridad	
Espacio para maletas ó maleteros	
Bombillas de repuestos	
Escobillas en óptimas condiciones (temporada de lluvia)	
Bitácora de Mantenimiento de la unidad	
Vigencia de las unidades, que no superen los 15 años, según el Consejo de Transporte Público. **	
Unidad cuenta con WIFI o Acceso Inalámbrico a Internet	

Para pedir el permiso de salida de las unidades de transporte por frontera se debe:

- a) Ir al INS para hacer el pago de un documento extraterritorial.
- b) Ir al MOPT y hacer una petición de salida del país y presentar el documento de pago que se hizo en el INS (extraterritorial); e indicar los días en que la unidad va a estar fuera y el lugar donde permanecerá.
- c) Ir al ICT presentar los documentos que le facilitaron en el INS y el MOPT, agregar la lista de pasajeros que saldrán con la unidad.
- d) Pagar un impuesto de salida, esto lo calculan por la unidad y cantidad de pasajeros.
- e) El permiso tiene una vigencia de tan solo 4 meses, cuando se vence este plazo, se debe de hacer este trámite nuevamente.

** Con respecto a los años de antigüedad que debe de tener una unidad para trabajar, es de 15 años esto lo indica el Consejo de Transporte Público. Si el ICT que es el ente encargado de dar los Permisos de Turismo, indica lo contrario, deben de darle un documento por escrito para saber en qué se basan para solicitar menos años de antigüedad en la unidad.



2. Reglas Generales

2.1. Presentación personal

- Con ropa limpia y entera.
- Camisa de ARA Tours o del tour operador si está indicado.
- ¡Nunca con una camisa/gorra de otro tour operador!.

2.2 Presentación del vehículo

- Limpieza completa fuera y dentro diariamente.
- Mantenimiento de las unidades de aire acondicionado (limpieza, filtros).
- Acatarlos protocolos de higiene especiales para evitar contagios.

2.3 Reglas de seguridad

- No tomar alcohol ni usar estupefacientes durante la gira.
- Aprovechar las horas de descanso.
- No usar el teléfono para hablar (ni con artefactos mano libre) o mensajear cuando maneje.
- Si ocurre una urgencia, coordinarse con el guía para hacer una parada.
- Siempre estacionar el bus en un lugar seguro y vigilado.
- Revisar que todas las ventanas están cerradas antes de salir.
- Estar informado del estado de las rutas.
- Mantener el tanque de combustible suficientemente lleno. No exceder los límites de velocidad, de manera que ponga en riesgo la seguridad de los pasajeros, desarrollar una conducción segura.
- Si una ruta no es segura y la unidad móvil puede sufrir daños, como atascos, daños en el chasis conversarlo con el guía para tomar una ruta alterna.
- Si hay rutas que son de conocimiento general, que son peligrosas dar la señal de alerta al guía, de manera que no se ponga en riesgo la seguridad de los clientes, por ejemplo: La entrada a Tortuguero por la Pavona, no hacer ninguna parada hasta llegar al muelle de embarque.
- Asegurar diariamente, antes de la salida, que el vehículo se encuentra entre los estándares de la seguridad vial:
 - Llantas en buen estado.
 - Frenos con buen funcionamiento.
 - Estado general del motor, buen nivel de agua y de aceite.
 - Parabrisas y escobillas en buen estado.
 - Luces y direccionales con funcionamiento.
 - Botiquín y extintor instalado (en buen estado y con revisión al día).

3. Trato con el guía como equipo

- En caso de compartir habitación con un guía, se respetan las horas de descanso.
 - No hacer o recibir llamadas adentro de la habitación.
 - Silenciar el volumen del tono de alerta para chateo y mensajería.
 - Apagar el televisor, después de las 22.00 horas.
- Ofrecer dispositivo audio para que el guía pueda conectar su propio micrófono.
- Ser puntual.
- No presionar para obtener comisiones o regalías.
- Coordinación del itinerario y las rutas.
- Mantener una relación de respeto.



4. Ética y modales con los clientes presentes

- Siempre fijarse en la seguridad de cada cliente.
- Ofrecer ayuda para subir o bajar del bus.
- Saludar en la mañana, despedirse en la tarde/noche.
- Ser respetuoso con todos.
- No burlarse de nadie.
- No usar lenguaje profano.
- No flirtear o coquetear con ninguna dama del grupo.
- Se prohíbe rotundamente todo tipo de acoso callejero hacia mujeres que transitan por la calle, parques o cualquier lugar donde se encuentre
- No fumar en presencia de los clientes.
- A lo largo del tour debe mantener respeto por la idiosincrasia de los países vecinos, procurando no hacer comentarios negativos de sus costumbres, patrimonio, población, sistema político, estatus social, etc.
- Se debe mantener una posición neutral, de forma que no afecte o altere el pensar de los clientes sobre estos países.

5. El equipaje

- De ser posible, guarde todo el equipaje en la parte trasera o debajo del bus, específicamente en el compartimiento separado del equipo.
- De no haber espacio en la parte trasera o debajo del bus y el equipaje deba ir dentro, por favor debe asegurarlo bien con fajas o redes de seguridad. Por favor, no acomodar maletas más altas que los respaldares ya que pueden salir volando y causar daños.
- Manejar todo el equipaje con cuidado, evitar daños.



6. Sostenibilidad

- Apagar el motor y el aire sí la unidad queda detenida más de 5 minutos sin los clientes.
- Evitar "calentar" el motor por más de 5 minutos en las mañanas, especialmente en zonas cálidas donde no existe la necesidad y nunca en la cercanía de las habitaciones.
- Recoger y seleccionar los residuos reciclables y depositarlos adecuadamente en el contenedor que corresponda.
- Recolectar las botellas para agua que se les dan a los clientes, cuando estos las dejan en las unidades móviles: traerlas al final de la gira a la oficina de ARA Tours para su adecuado reciclaje.
- Ofrecer, si es posible un rack, para pichingas de agua. De esta manera, los clientes pueden llenar sus botellas en lugar de comprar botellas de plástico de un solo uso.
- Usar el agua para lavar la unidad conscientemente y sin desperdicio.
- Manejar de forma eficiente y hacer un uso sostenible del combustible.

7. Responsabilidades

7.1 Durante la gira (en ruta)

- Inspección del vehículo cada día antes de salir.
- Indicar a los clientes cuales son las salidas de emergencia de la unidad de transporte y **siempre recordarle al guía que debe sugerir el uso de los respectivos cinturones de seguridad.**
- Asegurarse completa y conscientemente que las ventanas y puertas del bus queden cerradas cuando los clientes o el conductor mismo estén fuera de la unidad y evitar que los clientes dejen objetos de valor para no ser víctima de robo o hurto.
- El conductor tiene como responsabilidad decidir cuándo es o no seguro pasar por un determinado lugar, velando por la integridad física de los clientes, del guía, de él mismo y su unidad de transporte.
- Mantenerse alerta en todo momento, para evitar que un cliente se vea en peligro.
- Informarse sobre peligros y planes de contingencia locales, mantenerse en contacto con la oficina durante su permanencia en zonas declaradas con algún tipo de alerta (Amarilla, Verde o Roja) por entidades competentes.
- Mantener contacto con la oficina en caso de emergencias con los clientes, transportes y/o accesos que no les permitan la operación normal de la gira.
- El conductor debe tomar su almuerzo y respetar los "tiempos de descanso". (Entiéndase los recesos que hay durante la operación de un tour, por ejemplo: Tour de la piña en Sarapiquí, visitas a Parques Nacionales, etc.)
- Después de un tiempo de manejo de aprox. 4 horas, el conductor deberá hacer una pausa de al menos 45 minutos.
- Al hacer paradas en ruta, se debe apagar el bus si el mismo estará sin movimiento por más de 10 minutos.

- En la medida de lo posible disminuir el uso de los A/C, sobre todo sin clientes en el bus.
- Se deben separar los desechos generados durante la gira.
- Estar al tanto de los residuos o desechos generados por nuestros clientes durante la gira, separarlos y depositarlos en centros de reciclaje cercanos.

7.2 En los restaurantes

- Se debe ayudar a los clientes a bajar del autobús.
- Se debe dejar el bus en un lugar seguro y vigilado.
- El autobús debe dejarse apagado al igual que el A/C, esto disminuye la emisión de gases del motor del bus.
- Si hay lugar para poner el reciclaje, hacer uso de este.
- Estar atentos si los clientes se alejan del sitio.

7.3 En los hoteles

- Al subir o bajar las maletas, el bus debe estar apagado.
- El bus debe quedar parqueado en un lugar seguro y vigilado.
- Informarse si el hotel cuenta con depósitos o programas de reciclaje, usarlos.
- Al final de cada día depositar en los centros de acopio de reciclaje los materiales (desechos) generados durante el día.
- Usar el agua consideradamente. En el momento de lavar la unidad, no dejar el tubo de agua abierto, y hacer un uso racional del líquido.

7.4 Al final del día

- Definir con el guía la hora de inicio y el programa a seguir para el día siguiente.
- Hacer la última inspección al bus en términos generales.
- Asear la unidad de transporte.

7.5 Después del tour

Llenar inmediatamente después de cada gira la encuesta virtual Tour Report de conductor en el siguiente enlace: <https://survey.aratours.com/index.php/386252?lang=es>



8. Directrices de seguridad

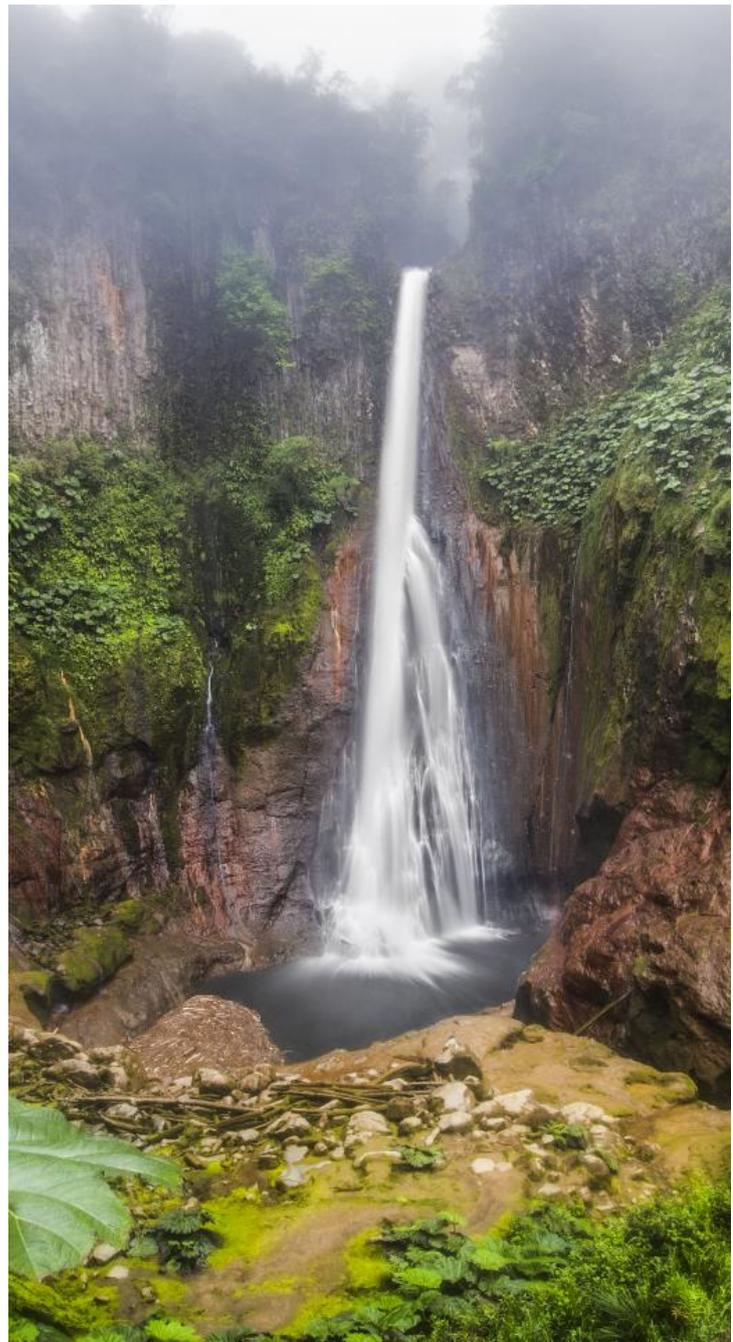
- Favor verificar que los vehículos cuenten con los permisos de ley dentro de los periodos permitidos, antes de iniciar el viaje con ellos.
- Las llantas deben estar en perfecto estado.
- Cada pasajero debe contar con el cinturón de seguridad en su respectivo asiento, siempre se les debe sugerir utilizarlo durante el viaje.
- La unidad debe disponer de un extintor de incendio, con inspección y carga al día.
- La unidad de transporte debe disponer de un botiquín de primeros auxilios que contiene lo mínimo para atender las necesidades básicas de una emergencia o bien lo que la ley de tránsito estipula.
- Es importante indicar a los turistas no dejar pertenencias personales de valor en un bus parqueado, al mismo tiempo darles los consejos de seguridad a respetar
- Siempre informar sobre el uso de cajas de seguridad en las habitaciones, o en la recepción.

9. Llamadas al celular de emergencia

Se entiende como una emergencia cualquier situación preocupante, hasta amenazante, la cual, de alguna forma, impide parcialmente o por completo el seguimiento del itinerario.

Una situación no solucionable por el guía y/o conductor mismo y que tiene, inevitablemente, ser resuelto antes del próximo día con horario regular de oficinas, como:

- Situaciones que requieren la autorización por ARA Tours.
- Problemas graves con la unidad de transporte.
- Problemas graves con reservas.
- Problemas graves en el hotel o durante un tour.
- Retraso significativo.
- Accidente.
- Enfermedad grave de un turista.
- Asalto y robo.
- Turista perdido o no arribado en el vuelo anunciado.



10. En caso de una emergencia

- Mantener la calma.
- Ayudar y controlar la situación.
- Analizar (qué, quién, cuándo, dónde, cómo, por qué).
- Informar (oficina, oficiales).
- Proceder con proceso de manejo de Crisis según su nivel de acuerdo con el documento [Manual de Crisis para Transportistas](#). Específicamente los pasos a seguir son:
 - ✓ En caso de accidente el Guía es el responsable como Contacto en Escena de cumplir con esta función, sin embargo, en caso que el Guía no esté disponible ya sea porque ha sido lesionado o no está en condiciones para cumplir con su rol, el Conductor debe hacerse cargo.
 - ✓ En caso de incidentes durante horas laborales, debe llamar al teléfono 2232-0422. La persona responsable que atiende la llamada remite la misma a los Coordinadores de Crisis, en primera instancia, Sandra Haun, en su ausencia, Christine Pohnitzer o Daniel Küng.
 - ✓ Si el incidente se efectuó fuera del horario regular, se debe llamar al celular de emergencia: 8946-8222 y la persona que atiende el celular de emergencia debe recibir toda la información que le brinden y comunicarse con los Coordinadores de Crisis, en primera instancia, Sandra Haun, en su ausencia, Christine Pohnitzer o Daniel Küng.
 - ✓ Una vez que haya informado la situación, si le es posible, porque el Guía no está en condiciones, ejecute las funciones propias como **Contacto en Escena** indicadas en el manual y espere instrucciones por parte del Coordinador de Logística o el (la) Coordinadora de Crisis.
 - ✓
- Puede también ponerse en contacto con ARA Tours en los siguientes correos electrónicos:
 - Correo electrónico: customerexperience@aratours.com
 - Correo electrónico: transportes@aratours.com
 - O al celular de transportes: [+506-8310-2818](tel:+506-8310-2818)