

# NORMA TÉCNICA SECTORIAL

# NTS AV01

2002-02-05

---

## RESERVAS EN AGENCIAS DE VIAJES



E: RESERVATIONS IN TRAVEL AGENCIES

---

CORRESPONDENCIA:

---

DESCRIPTORES: agencia de viajes; servicio de reserva;  
reserva de viajes

---

I.C.S.: 03.200.00; 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

**RESERVAS EN AGENCIAS DE VIAJES****1. OBJETO**

Esta Norma Técnica Sectorial establece los requerimientos mínimos para la prestación del servicio de reservas.

**2. ALCANCE**

Esta norma aplica para agencias de viajes.

**3. DEFINICIONES**

Para los propósitos de esta norma, aplica:

**3.1** Reserva: proceso por el cual una agencia de viajes recibe la solicitud de un cliente y tramita y confirma la prestación de un servicio a un cliente, directamente o a través de un proveedor de la siguiente manera:

Cliente ↔ agencia ↔ proveedor

**4. REQUISITOS****4.1 DOCUMENTACIÓN**

La agencia de viajes debe definir y documentar los procesos relacionados con las reservas en los que se deben considerar los requisitos establecidos en esta norma.

**4.2 MEDIOS PARA HACER LA RESERVA**

**4.2.1** La agencia de viajes debe disponer y controlar, los medios por los cuales se realizan las reservas y su relación con el cliente y el proveedor.

**4.2.2** Los equipos y facilidades con que cuenta la agencia de viajes dependerán del sistema de reservas que contrate o elija, así como de su disponibilidad, del volumen y tipo de respuesta requerida tanto para con el cliente, como para con el proveedor

#### **4.3 INFORMACIÓN Y RESPUESTA AL CLIENTE**

La agencia de viajes debe asegurarse de conocer los requerimientos generales de los proveedores en cuanto a información que deba suministrarse al cliente para la reserva.

Se debe informar y asesorar a los clientes sobre las condiciones de sus reservas.

El personal encargado de las reservas, debe asegurar que los servicios y programas de los proveedores y otros prestadores de servicios turísticos, se reserven en forma oportuna y dentro de las condiciones convenidas con el cliente.

Se debe dar respuesta a la solicitud del cliente dando cumplimiento a sus requerimientos y a los del proveedor.

La confirmación de la prestación de un servicio por parte del proveedor a la agencia de viajes es una condición indispensable para la expedición del documento de viaje u orden de servicio.

El cliente debe obtener de la agencia de viajes, la confirmación de la reserva requerida dentro de los términos solicitados y acordados durante la reserva. Dichos términos deben estar asociados con las características específicas de los productos y servicios y las condiciones particulares de operación del proveedor. La agencia debe exigir, una vez confirmado el servicio y sus características, el cumplimiento por parte del proveedor. La confirmación incluye la indicación con precisión de los datos relacionados con la prestación del servicio reservado.

En caso de que la reserva sea negada, la agencia informará de manera inmediata al cliente.

#### **4.4 ELEMENTOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO**

La agencia de viajes debe establecer y documentar, un sistema de indicadores de la gestión realizada dentro de los procesos del servicio de reservas, donde se midan los siguientes aspectos:

- La accesibilidad a los medios de reservas y su tiempo de respuesta
- El tiempo de respuesta a la solicitud del cliente
- Diseño e implementación de registros para medir la satisfacción del cliente

#### **4.5 RESERVA CON EL PROVEEDOR**

Dentro del proceso de reserva con el proveedor, se deben cumplir los siguientes requisitos:

- Establecer con claridad el tipo de proveedor con el que se realizará la reserva. En caso de proveedores de servicios turísticos, estos deben ser reconocidos. (Nota 1)

Nota 1. La agencia de viajes diseñará un mecanismo para verificar que el proveedor del sector turístico nacional cumple con los requisitos legales.

- Definir, documentar y verificar la información del cliente y del proceso, antes de comunicarse con el proveedor. Esta información debe ser registrada durante el proceso de reserva.
- Suministrar al proveedor la información necesaria para garantizar una reserva correcta, acorde con las condiciones del proveedor y encaminada a la satisfacción de las necesidades del cliente.
- Establecer una comunicación clara con el proveedor, lo que incluye la identificación del personal con el que se realiza la reserva.
- Determinar el estado en que queda la solicitud (confirmada o rechazada) durante su realización
- Verificar la reserva según procedimientos documentados y dentro de los plazos pactados con el cliente
- Verificar requisitos especiales como plazos para pagos y condiciones de cancelación

#### **4.6 CONFIRMACIÓN DE LA RESERVA**

La reserva debe confirmarse dentro de los plazos y garantías establecidas con el proveedor y el cliente. En la confirmación se debe verificar la información de la reserva confrontando los datos consignados en la reserva del proveedor con los registrados por la agencia.

#### **4.7 CANCELACIÓN DE RESERVAS**

La cancelación de reservas se debe realizar considerando los requisitos del proveedor (plazos y soportes de cancelación). El cliente debe conocer las condiciones de cancelación de las reservas.

#### **4.8 ENTRENAMIENTO DEL PERSONAL DE RESERVAS**

La agencia debe establecer programas de entrenamiento del personal de reservas encaminados a estimular actitudes y alcanzar los tiempos de respuesta que exige la operación y desarrollar las habilidades, aptitudes y destrezas conforme a los procedimientos establecidos.

### **5. DOCUMENTOS DE CONSULTA**

ALBRECHT KARL, LAWRENCE J. BRADFORD, La Excelencia en el Servicio, Legis Fondo Editorial, Bogotá, 1990.

**Anexo (Informativo)**

La siguiente es la lista de normas legales que tienen relación con el presente documento.

CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 300 de 1996-Ley General de Turismo.

MINISTERIO DE DESARROLLO ECONÓMICO. Decreto 53 del 18 de enero de 2002. Por el cual se dictan unas disposiciones relacionadas con la actividad de las agencias de viajes y se dictan otras disposiciones.

MINISTERIO DE DESARROLLO ECONÓMICO. Decreto 502 del 28 de febrero de 1997. Por el cual se definen la naturaleza y funciones de cada una de los tipos de agencias de viajes de que trata el artículo 85 de la ley 300 de 1996.

**EJEMPLAR DE CORTESÍA**

## PRÓLOGO

La Unidad Sectorial de Normalización para el Subsector de Agencias de Viajes - USNAV es una entidad reconocida por el Organismo Nacional de Normalización que tiene como función la preparación de normas técnicas propias del subsector de agencias de viajes (NTSAV) dentro de los parámetros internacionales establecidos para esta actividad, con la posibilidad de ser sometidas al proceso de adopción y publicación de la Norma Técnica Colombiana (NTC) o Guía Técnica Colombiana (GTC).

La representación de todos los sectores involucrados en el proceso de Normalización Técnica está garantizada por:

El comité técnico de calidad del servicio, el cual es un conjunto interdisciplinario de profesionales, integrado por representantes de las agencias de viajes del país, consumidores e interesados en general, que mediante consenso establecen parámetros fundamentales que rigen la normalización de productos, procedimientos o servicios en el subsector de agencias de viajes.

El período de consulta pública, caracterizado por la participación de todos los interesados.

La NTSAV 01 fue aprobada por el Consejo Directivo de la USNAV el 2002-02-05

Esta norma está sujeta a ser actualizada permanentemente con el objeto de que responda en todo momento a las necesidades y exigencias actuales.

A continuación se relacionan las empresas que colaboraron en el estudio de esta norma a través de su participación en el Comité Técnico de calidad del servicio:

AVIATUR  
DIRECCIÓN GENERAL DE TURISMO  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS

DE LA UNIVERSIDAD EXTERNADO DE  
COLOMBIA  
GEMA TOUR LTDA  
SENA

Además de las anteriores, en consulta pública el proyecto se puso en consideración de las siguientes entidades:

C. CIBELES REPRESENTACIONES  
TURÍSTICAS LTDA  
CAPITAL  
CASA DANN CARLTON  
CASA DEL TURISMO DE BOGOTA  
CASA MEDINA  
CENTENARIO  
CONEXIONES TURÍSTICAS E.U.  
COSMOS 100  
DOLAR TOUR LTDA  
DON JAIME  
EL EDEN

EXCURSIONES BARRANQUILLA Y CIA  
LTDA  
HOSTAL EL DORADO  
LA FONTANA  
MAYORISTA DE TURISMO ALFREDO  
REINA B.  
MELIA CONFORT CHICAMOCHA  
PUERTA DEL SOL  
SAUCES DEL ESTADIO  
SERNICH VIAJES Y TURISMO DE CALI  
LTDA  
SORATAMA  
TEQUENDAMA INTER – CONTINENTAL

TRAVEL CLUB LTDA BTI COLOMBIA  
VERDE MAR  
VIAJES Y TURISMO DON QUIJOTE LTDA.  
VIESCO  
ZUANA BEACH RESORT  
OFICINA DE TURISMO  
OFICINA MUNICIPAL DE TURISMO  
OFICINA DE FOMENTO Y TURISMO  
OFICINA MUNICIPAL DE TURISMO  
SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO  
OFICINA DE CULTURA Y TURISMO  
ASOCIACIÓN TERRITORIAL DE PROMOCIÓN  
TURÍSTICA  
OFICINA DE CULTURA Y TURISMO  
ETURSA  
OFICINA DE TURISMO Y CULTURA  
CORPORACIÓN CARTAGENA DE INDIAS  
SECRETARÍA DE TURISMO  
ALCALDÍA MUNICIPAL  
CORPORACIÓN DE TURISMO  
OFICINA DE TURISMO  
SECRETARÍA DE TURISMO  
GRUPO DE CULTURA Y TURISMO  
OFICINA DEPARTAMENTAL DE TURISMO  
SOCIEDAD DE INVERSIONES TURÍSTICAS DEL  
HUILA - INTURHUILA -  
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO  
INSTITUTO DE TURISMO DEL META  
OFICINA ASESORA DE TURISMO  
SUBSECRETARÍA DE TURISMO DE BOYACÁ  
GOBERNACIÓN DE CALDAS  
UNIDAD ADMINISTRATIVA Y ESPECIAL DE  
CULTURA Y TURISMO  
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TURISMO  
INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO  
SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO  
GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA  
INSTITUTO DE CULTURA, TURISMO Y  
RECREACIÓN  
INSTITUTO DE TURISMO DE PAIPA  
OFICINA DE TURISMO  
OFICINA DE TURISMO  
INSTITUTO DISTRITAL DE CULTURA Y  
TURISMO

VILLA DE LEYVA  
POPAYÁN  
PEREIRA  
SAN GIL, SANTANDER  
CÚCUTA  
BARICHARA, SANTANDER  
  
LETICIA  
HONDA, TOLIMA  
SANTA MARTA  
NUQUÍ, CHOCÓ  
CARTAGENA, BOLÍVAR  
MOMPOX, BOLÍVAR  
MELGAR, TOLIMA  
GIRARDOT, CUNDINAMARCA  
ARMENIA  
SAN ANDRÉS ISLAS  
BUCARAMANGA  
SINCELEJO, SUCRE  
  
NEIVA, HUILA  
RIOHACHA, GUAJIRA  
VILLAVICENCIO  
SANTA MARTA  
TUNJA  
MANIZALES  
  
VALLEDUPAR  
BOGOTÁ  
MANIZALES  
GIRÓN, SANTANDER  
CALI  
  
SOCORRO, SANTANDER  
PAIPA, BOYACÁ  
MEDELLÍN  
CALI  
  
BOGOTÁ

El **ICONTEC** cuenta con un Centro de Información que pone a disposición de los interesados normas internacionales, regionales y nacionales.

**DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN**