

2003-04-30

---

**DISEÑO DE PAQUETES TURÍSTICOS EN  
AGENCIAS DE VIAJES**



Ministerio de Comercio, Industria  
y Turismo  
Dirección de Turismo



CONSEJO PROFESIONAL  
DE AGENTES DE VIAJES Y TURISMO

E: DESIGN OF TOURIST PACKETS IN TRAVEL AGENCIES

---

CORRESPONDENCIA:

---

DESCRIPTORES: diseño; agencia; turismo; paquetes.

---

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



© ICONTEC 2003

**Reservados todos los derechos. Ninguna parte de esta publicación  
Puede ser reproducida o utilizada en cualquier forma o por cualquier  
medio electrónico o mecánico incluyendo fotocopiado y microfilmación,  
sin permiso por escrito del editor.**

**Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC**



## 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 diseño de paquetes turísticos, 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 periodo de consulta pública, caracterizado por la participación de todos los interesados.

La NTSAV 04 fue aprobada por el Consejo Directivo de la USNAV el 2003-04-30

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 diseño de paquetes turísticos:

ACAIRE  
AVIATUR  
DIRECCIÓN DE TURISMO - MINISTERIO  
DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO  
EL CLAN VIAJES  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS  
DE LA UNIVERSIDAD EXTERNADO DE  
COLOMBIA

ICONTEC  
PANAMERICANA DE VIAJES  
POLVANI TOURS  
SENA  
SERTEL LTDA.  
TURISMO FASCINANTE  
VIAJES FIVA

Además de las anteriores, en Consulta Pública el Proyecto se puso a consideración de las siguientes empresas:

AEROLÍNEAS CENTRALES DE  
COLOMBIA, ACES  
AEROREPÚBLICA  
AGENCIA DE VIAJES OPERADORA  
TURISMERK TOUR OPERADOR

AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO  
SHALOM LTDA.  
AIR FRANCE  
ALIANZA SUMMA  
ALVARO VELEZ Y CIA  
AMERICAN AIRLINES

ASIA EUROPA TOURS  
AVENSA  
AVIANCA  
BALBOA VIAJES Y TURISMO LTDA.  
CALIENTE TOURS  
CARIBBEAN GROUP CONSULTING  
CARLSON WAGONLIT TRAVEL  
SUCURSAL  
CASA DANN CARLTON  
CASA DEL TURISMO  
CASA MEDINA  
CENTENARIO  
CONEXIONES TURÍSTICAS E.U.  
CONTACTOS LTDA. BOCAGRANDE  
CONTINENTAL AIRLINES  
COPA  
COSMOS 100  
DAVIAJES MAYORISTA DE TURISMO  
DELTA AIRLINES  
DISCOVERY TRAVEL  
DON JAIME  
ECODESTINOS VIAJES Y TURISMO EU  
ECO-GUIAS LTDA.  
EL EDEN  
ENLACES VIAJES Y TURISMO LIMITADA  
MUNDO MARINO VELILLA VELEZ Y VÍAS  
EN C  
ESKAPE VIAJES Y TURISMO LTDA.  
EXCUCESAR  
EXCURSIONES ECOLÓGICAS DE  
COLOMBIA  
GRUPO TACA/LACSA  
HOSTAL EL DORADO  
HOTEL CAPITAL  
IBERIA  
INTER  
INVERSIONES VALENCIA TELLO Y CIA.

LA FONTANA  
LAN CHILE  
LLOYD AÉREO BOLIVIANO  
LUFTHANSA  
MELIA CONFORT CHICAMOCHA  
MEXICANA DE AVIACIÓN  
OPERADORA DE VIAJES SEDITRANS  
OPERADORA MAYORISTA DE TURISMO  
LTDA. GRUPO OPERAMA  
PETRÓLEO Y SOL TOUR LTDA.  
PUERTA DEL SOL  
QUIMBAYA TOURS  
REPRESENTACIONES TURÍSTICAS VIP  
LTDA.  
SATENA  
SAUCES DEL ESTADIO  
SEVENTUR  
SIRUS VIAJES LTDA.  
SOL CHARTER LTDA.  
SOL Y LUNA AGENCIA DE VIAJES  
SORATAMA  
TEQUENDAMA INTER – CONTINENTAL  
TOUR COLOMBIA  
TRANSAMERICA.CO  
TRAVEL AIR AGENCIA DE VIAJES LTDA.  
TURISMO TOTAL  
TURISPETROL  
VALLME LTDA.  
VARIG  
VERDE MAR  
VIAJES CALIMA LTDA.  
VIAJES CALITOURS LTDA.  
VIAJES GUADALAJARA LTDA.  
VIAJES OGANESOFF CALI  
VIAJES ORIENTUR LTDA.  
VIAJES PACÍFICO  
ZUANA BEACH RESORT

COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA  
CORPORACIÓN DE EDUCACIÓN – IDEE-  
CORPORACIÓN DE EDUCACIÓN  
SUPERIOR - UNITEC-  
CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL  
DE EDUCACIÓN SUPERIOR – CUN -  
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DE  
SANTANDER  
FUNDACIÓN ESCUELA SUPERIOR  
PROFESIONAL - INPAHU-

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y  
TECNOLÓGICA DE COLOMBIA  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE  
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE  
MANIZALES  
UNIVERSIDAD EXTERNADO DE  
COLOMBIA  
UNIVERSIDAD JORGE TADEO LOZANO  
UNIVERSIDAD LOS LIBERTADORES

ALCALDÍA MUNICIPAL  
ASOCIACIÓN TERRITORIAL DE PROMOCIÓN TURÍSTICA  
CORPORACIÓN CARTAGENA DE INDIAS  
CORPORACIÓN DE TURISMO  
ETURSA  
GOBERNACIÓN DE CALDAS  
GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA  
GRUPO DE CULTURA Y TURISMO  
INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO  
INSTITUTO DE CULTURA, TURISMO Y RECREACIÓN  
INSTITUTO DE TURISMO DE PAIPA  
INSTITUTO DE TURISMO DEL META  
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TURISMO  
INSTITUTO DISTRITAL DE CULTURA Y TURISMO  
OFICINA ASESORA DE TURISMO  
OFICINA DE CULTURA Y TURISMO  
OFICINA DE CULTURA Y TURISMO  
OFICINA DE FOMENTO Y TURISMO  
OFICINA DE TURISMO  
OFICINA DE TURISMO  
OFICINA DE TURISMO  
OFICINA DE TURISMO  
OFICINA DE TURISMO Y CULTURA  
OFICINA DEPARTAMENTAL DE TURISMO  
OFICINA MUNICIPAL DE TURISMO  
OFICINA MUNICIPAL DE TURISMO  
SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO  
SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO  
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO  
SECRETARÍA DE TURISMO  
SECRETARÍA DE TURISMO  
SOCIEDAD DE INVERSIONES TURÍSTICAS DEL HUILA -  
INTURHUILA -  
SUBSECRETARÍA DE TURISMO DE BOYACÁ  
UNIDAD ADMINISTRATIVA Y ESPECIAL DE CULTURA Y  
TURISMO

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

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

**DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN**





## DISEÑO DE PAQUETES TURÍSTICOS EN AGENCIAS DE VIAJES

### 1. OBJETO

Esta norma técnica sectorial establece los requisitos que deben cumplir las agencias de viajes para el diseño de paquetes turísticos.

### 2. ALCANCE

Esta norma aplica a agencias de viajes facultadas para el diseño de paquetes turísticos a destinos nacionales y / o internacionales.

### 3. DEFINICIONES

Para los propósitos de esta norma, aplican:

#### 3.1

##### **atractivo turístico**

Bienes tangibles o intangibles que posee un destino y que constituyen la principal atracción del turista.

#### 3.2

##### **destino turístico**

Área geográfica donde se localiza el atractivo turístico.

#### 3.3

##### **documento**

Información y su medio de soporte.

#### 3.4

##### **evidencia objetiva**

Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

#### 3.5

##### **información**

Datos que poseen significado.

**3.6****itinerario**

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

**3.7****mercado objetivo**

Son todas aquellas personas a las que las agencias de viajes pueden atender mediante la prestación de sus servicios y/o paquetes turísticos.

**3.8****paquete turístico**

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

**3.9****producto turístico**

Combinación de un atractivo con unas facilidades, entendidas éstas como aeropuertos, vías, servicios públicos, hoteles, guías de transporte, etc, ubicadas en un destino turístico, donde predomina claramente un tipo de oferta y su correspondiente tipo de clientes.

**3.10****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.

**3.11****servicios complementarios**

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

**3.12****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.

**3.13****sostenibilidad**

Característica de un proceso que puede mantenerse a futuro, fundamentándose en el equilibrio dinámico entre aspectos sociales, económicos y ambientales.

**3.14****turismo sostenible**

Es el que toma en cuenta las necesidades de los turistas actuales y de las comunidades receptoras, mientras protege y promueve oportunidades para el futuro. Su propósito es liderar el manejo de todos los recursos de tal manera que las necesidades económicas, sociales y estéticas se puedan cumplir, mientras se mantiene la integridad cultural, los procesos esenciales ecológicos, la diversidad biológica y soporta los sistemas de vida.

**3.15****trazabilidad**

Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que esta bajo consideración.

**3.16****validación**

Confirmación mediante la adopción de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

**4. REQUISITOS PARA EL DISEÑO DEL PAQUETE TURÍSTICO****4.1 REQUISITOS GENERALES**

La agencia de viajes debe definir los procesos de planificación, diseño y control de calidad del diseño de los paquetes turísticos y mantener los registros correspondientes.

**4.2 PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO DEL PAQUETE TURÍSTICO**

En la planificación del diseño del paquete turístico la agencia de viajes debe determinar:

**4.2.1** El producto turístico acorde con el mercado objetivo definido por la empresa

**4.2.2** Las tendencias del sector turístico nacional e internacional

**4.2.3** Las necesidades de los clientes actuales y potenciales

**4.2.4** Los presupuestos financieros y las políticas de ventas de la empresa

**4.2.5** Las políticas presupuestales de la empresa

**4.2.6** Los índices de rentabilidad y sostenibilidad para la empresa

**4.3 DISEÑO DEL PAQUETE TURÍSTICO**

Para diseñar el paquete turístico, la agencia de viajes debe determinar:

**4.3.1** La duración e itinerarios de los programas que conforman el paquete

**4.3.2** Los servicios turísticos, incluidos y no incluidos en el paquete

**4.3.3** Los servicios complementarios

**4.3.4** Los proveedores que prestarán los servicios y las alianzas estratégicas que puedan establecerse

**4.3.5** El nombre y precio de los paquetes, de acuerdo con los costos y políticas de la empresa

**4.3.6** Las responsabilidades del cliente, los proveedores y la agencia de viajes, de acuerdo con la normatividad vigente

**4.3.7** La vigencia del paquete

**4.3.8** Las normas nacionales e internacionales que apliquen al paquete turístico

**4.3.9** Ser económicamente asequible al mercado objetivo

NOTA 1 La agencia de viajes debe contemplar en la planificación de sus paquetes, las políticas gubernamentales en materia de turismo, las políticas medioambientales nacionales e internacionales y los índices de sostenibilidad de los destinos, con el fin de contribuir con sus acciones a un turismo sostenible.

#### **4.4 PROCESOS DE CONTROL DE CALIDAD DEL DISEÑO**

##### **4.4.1 Calidad en la adquisición de servicios**

La adquisición de servicios debe hacerse con eficacia y seguridad otorgándosele el mismo nivel de planificación y control que a otras actividades internas de la empresa. La agencia de viajes debe establecer mecanismos de verificación para la adquisición de servicios, los cuales serán parte fundamental de los requisitos de calidad, para los procesos de interacción con el cliente y para los mecanismos de validación. Así mismo, se debe establecer con los intermediarios una relación comercial, incluyendo la retroalimentación para evitar discrepancias o resolverlas rápidamente.

Los requisitos de adquisición deben incluir como mínimo:

- Selección de intermediarios calificados
- Solicitud de cotizaciones de servicios que incluyan todas las especificaciones
- Disposición para resolver cualquier discrepancia que se pueda presentar

Al seleccionar el proveedor, la agencia de viajes debe considerar la experiencia de este con otras agencias de viajes.

##### **4.4.2 Identificación del paquete turístico y trazabilidad**

La agencia de viajes debe identificar y registrar el proveedor de servicios que forme parte del paquete, incluyendo el personal responsable de verificarlo, para garantizar la trazabilidad en caso de no conformidad, tratamiento de la queja del cliente y responsabilidad por el paquete turístico.

##### **4.4.3 Revisión del diseño**

Al concluir el proceso de diseño del paquete turístico se debe efectuar una revisión formal a los documentos que respaldan su presentación final, verificando que cumpla con cada uno de los requisitos establecidos.

En la revisión del diseño, deben incluirse los participantes y representantes de todas las funciones que afectan la calidad del paquete turístico.

La revisión del diseño debe identificar las áreas problemáticas y las insuficientes e iniciar acciones correctivas para asegurar que la calidad es adecuada para proporcionar la información precisa acerca del paquete turístico.

#### 4.4.4 Validación de las especificaciones del paquete turístico, de la prestación del mismo y del control de calidad

El paquete turístico y sus procesos deben someterse a validación para asegurar que se desarrollan plenamente y cumplen con las necesidades del cliente y los intereses de la agencia, bajo las condiciones previstas y adversas. La validación se debe definir antes de la implementación del paquete. De los resultados se deben mantener los registros correspondientes.

Se deben efectuar validaciones periódicas para asegurarse de que el paquete turístico continúa satisfaciendo las necesidades del cliente, conforme con los requisitos, así como para identificar los mejoramientos potenciales en la prestación y control del paquete turístico.

#### 4.4.5 CONTROL DE CAMBIOS DEL DISEÑO

Los requisitos del paquete turístico, su prestación y el control de calidad son documentos básicos de referencia y no deben cambiarse sin una causa y consideraciones debidamente justificadas.

El objetivo del control de cambios del diseño, es mantener los registros y administrar los cambios en los requisitos y procedimientos, después de que los requisitos iniciales del paquete turístico se hayan autorizado e implementado.

Este control debe asegurar que:

- La necesidad del cambio se identifique, se verifique, se someta a análisis y se rediseñe la parte del paquete turístico afectado
- Se planeen, se aprueben, se implementen y se registren en forma adecuada los cambios en los requisitos del paquete turístico
- Los representantes de todas las funciones afectadas por el cambio, participen en su determinación y lo aprueben
- Se evalúe el impacto de los cambios para asegurar que producen los resultados esperados y no degradan la calidad del paquete turístico
- Se informe a los clientes de los cambios del diseño del paquete turístico

### 5. APÉNDICE

#### 5.1 NORMAS QUE DEBEN CONSULTARSE

Las siguientes normas contienen disposiciones que, mediante la referencia dentro de este texto, constituyen también disposiciones de esta norma. En el momento de la publicación eran válidas las ediciones indicadas. Todas las normas están sujetas a actualización; los participantes, mediante acuerdos basados en esta norma, deben investigar la posibilidad de aplicar la última versión de las normas mencionadas a continuación.

NTC-ISO 9000, Sistemas de Gestión de Calidad – Fundamentos y Vocabulario. 2000-12-15

NTSAV01, Reservas en agencias de viajes. 2002 – 02 - 05

NTSAV02, Atención al cliente en agencias de viajes. 2002 – 02 – 05

**ANEXO**  
(Informativo)

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

GARCÍA PELAYO Y GROSS, Ramón. Diccionario Larousse. París, Ediciones Larousse, 1985.

JIMÉNEZ Guzmán, Luis Fernando. Teoría Turística. Bogotá, Universidad Externado de Colombia, 1990.

MINISTERIO DE DESARROLLO ECONÓMICO. Política de competitividad, mercadeo y promoción turística. “Turismo y desarrollo: compromiso nacional”. Bogotá, D.C. Aser, 2002.

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

**EJEMPLAR DE CORTESÍA**