

# NORMA TÉCNICA SECTORIAL

# NTS-OPC 001

2009-08-26

---

## OPERACIÓN DE CONGRESOS, FERIAS Y CONVENCIONES. REQUISITOS DE SERVICIO



E: CONGRESSES, FAIRS AND CONVENTIONS OPERATION.  
SERVICE REQUIREMENTS

---



Ministerio de Comercio,  
Industria y Turismo  
Viceministerio de Turismo

CORRESPONDENCIA:

---

DESCRIPTORES: organización de eventos; ferias;  
convenciones; servicio; sede;  
locación; organizador; cliente;  
asistente; proveedor; OPC.

---



I.C.S.: X

---

Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)  
Apartado 14237 Bogotá, D.C. - Tel. (571) 6078888 - Fax (571) 2221435

---

Prohibida su reproducción

Editada 2009-0X-XX



## PRÓLOGO

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, cumpliendo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 300 de 1996, promueve la creación de unidades sectoriales para cada uno de los subsectores del turismo, las cuales forman parte del Sistema Nacional de Normalización Certificación y Metrología.

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), el organismo nacional de normalización, según el decreto 2269 de 1993 del Ministerio de Desarrollo Económico, delegó el proceso de elaboración de normas técnicas a cada sector que lo requiera y determine sus necesidades.

El Consejo Profesional de Agentes de Viajes y turismo (CPAV) es la Unidad Sectorial de Normalización encargada de elaborar normas técnicas sectoriales para el subsector de agencias de viajes y turismo, en los ámbitos de: destrezas del recurso humano, calidad en la operación de la agencia, calidad de los servicios, políticas de desarrollo social, entre otros. Igualmente, es la encargada de realizar la adopción y difusión correspondiente de las normas técnicas sectoriales.

La elaboración de la norma fue llevada a cabo por el Comité Técnico de Eventos, integrado por representantes de los Organizadores Profesionales de Eventos, Ferias y Convenciones -OPC-, la industria hotelera, centros de convenciones, delegados del Gobierno, la academia, los usuarios y los asesores que garantizan la participación e implementación efectiva de la norma.

La NTSOPC 001 fue ratificada por el Consejo Directivo de la Unidad Sectorial de Normalización el 2009-08-26

A continuación se relacionan las empresas que colaboraron en el estudio de esta norma a través de su participación en el comité técnico de eventos de la unidad de Agencias de Viajes.

AMC ASESORÍAS Y EVENTOS  
AVIANCA  
AVIATUR  
BUREAU DE CONVENCIONES  
CÁMARA DE COMERCIO  
CENTRO DE CONVENCIONES GONZALO  
JIMÉNEZ  
CENTRO DE EVENTOS VALLE DEL  
PACIFICO S.A.  
COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR  
CONTACTOS L'ALIANXA  
CONVENTION & VISITOR BUREAU  
COORDINADOR USN AGENCIAS  
CORFERIAS  
CORPOCENTROS  
CORPORACIÓN DE TURISMO  
CARTAGENA DE INDIAS  
CORPORACIÓN NACIONAL UNIFICADA  
-CUN-

COTELCO JOVEN  
DAGER TOURS  
DECORACIONES BRIO  
ENLACES ESTRATÉGICOS  
GEMA TOURS LTDA.  
HACER COMUNICACIONES  
HEAT MARKETING EMOCIONAL LTDA.  
HOTEL ALMIRANTE ESTELAR  
HOTEL HILTON CARTAGENA  
ICONTEC  
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO DE  
BOGOTÁ  
MARKETING DE IDEAS  
PLATAFORMA DE COMUNICACIÓN  
LTDA.  
REPRESENTACIONES TURÍSTICAS MAR  
Y MAR LTDA.  
SERVITRAVEL  
SMF EVENTOS ESPECIALES

STAFF EVENTOS Y MERCADEO  
TCI ESTELAR  
TESORO TOURS  
TOTAL MANAGEMENT LTDA.  
UNITEC  
UNIVERSIDAD EXTERNADO DE  
COLOMBIA

UNIVERSIDAD JORGE TADEO LOZANO  
UNIVERSIDAD LOS LIBERTADORES  
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE  
BOLÍVAR  
VICEMINISTERIO DE TURISMO  
ZE EVENTOS Y ESTRATEGIA

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

7:24 EVENTOS Y PUBLICIDAD E.U.  
A DESCUBRIR TRAVEL Y AVENTURE  
A DESCUBRIR TRAVEL Y AVENTURE  
EXCURSIONES AMISTAD  
A.S OPERADOR DE EVENTOS  
AA EVENTOS 1 A  
ABB PRODUCCIONES S.A.  
ABRHAM HOSTAL Y CENTRO DE  
ENCUENTROS  
ACANTO PLAZA SUITES  
ACCESO DIRECTO ASOCIADOS  
ACOPI SECCIONAL CAUCA  
ACTIVANDO IDEAS  
ACTIVIDADES AGRO TURÍSTICAS  
PORTALES DEL CAFÉ  
ADN EVENTOS  
ADRIANA SATIZABAL FLORES CON  
DISEÑO  
AEM  
AGENCIA DE EVENTOS Y RECREACIÓN  
-RECREATURS-  
AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO  
GLOBAL BLUE REPRESENTACIONES S.A.  
AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO  
SERVITRAVEL LIMITADA  
AGENCIA OPERADORA PROFESIONAL  
DE CONGRESOS, FERIAS Y  
CONVENCIONES  
AGO SOLUCIONES  
ALCANCES PUBLICIDAD  
ALFORRENT  
ALIANZA EN LOGISTICA Y TURISMO S.A.  
ALIAR ESTRATEGIA Y COMUNICACIÓN  
AM COPPIANO LTDA.  
AMC ASESORÍAS & EVENTOS LIMITADA  
AMÉRICA SIN LIMITE EVENTOS VIAJES  
Y TURISMO  
ANDIGIT PRODUCCIONES LTDA.  
AQUÍ ES COLOMBIA  
ARMANDO ESTRATEGIAS &  
PROMOCIONES LTDA.

ARTE & MERCADEO LTDA.  
ASADIN  
ASOCIACIÓN CALDENSE DE  
CABALLISTAS ASDECALDAS  
ASOCIACIÓN ENCUENTROS  
ASTTUR LTDA.  
AUDITORIO JORGE FARAH OGHIA DEL  
PARQUE RECREACIONAL  
AVIA CARIBBEAN  
AVIANCA  
AVIATUR  
AVIATUR CALI  
AVIATUR CARTAGENA OPERADOR  
PROFESIONAL DE CONGRESOS  
B.T.N S.A 1  
BEIFA  
BEMARKETING LTDA.  
BIENES Y SERVICIOS SEDNA S A  
BIENES Y SERVICIOS SEDNA S.A. BISED  
S.A.  
BLUE PORT-OPERADOR DE TURISMO  
BUREAU DE CONVENCIONES DE  
BOGOTÁ  
C3 CONSULTING  
CÁMARA DE COMERCIO DE ARMENIA  
CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ  
CÁMARA TELEVISIÓN LTDA.  
CAMILO VÁSQUEZ MARKETING  
LOGÍSTICO  
CAMINOS DEL CESAR SON DE AQUÍ  
TOURS OPERADOR  
CENTRO AMILKAR ARIZA  
CENTRO DE CONVENCIONES ANAS MAI  
CENTRO DE CONVENCIONES JOSÉ  
MARÍA MURIEL M.  
CENTRO DE FERIAS EXPOSICIONES Y  
CONVENCIONES DE BUCARAMANGA S.  
A. CENFER S.A.  
CENTRO DE FERIAS Y EXPOSICIONES  
CENEXPO S.A.  
CIC TOUOPERADOR MEDELLÍN

CIMA RELACIONES PÚBLICAS Y  
 EVENTOS  
 CITY FOUR POINT HOTEL  
 CLUB CAMPESTRE EL DORADO  
 CLUB EL NOGAL  
 COMERCIALIZACIÓN MUNERA EASTMAN  
 RADIO  
 COMITÉ DEPARTAMENTAL DE TURISMO  
 VALLE  
 COMPENSAR  
 COMUNICACIONES EFECTIVAS R.  
 CONGRESOS CONVENCIONES Y  
 FERIAS  
 CONTACTICA SOLUCIONES EN  
 COMUNICACIÓN  
 CONTACTOS L'ALIANXA  
 CONTACTOS LTDA.  
 CONTACTOS Y EVENTOS LTDA.  
 COPRODUCCIONES URBANA  
 CORFERIAS  
 CORPORACIÓN AMBIENTAL LOS  
 KATIOS  
 CORPORACIÓN CARRIEL MÁGICO  
 TURISMO RECREACIÓN Y EV  
 CORPORACIÓN COMUNICANDO  
 SENTIDOS  
 CORPORACIÓN DE FERIAS Y  
 EXPOSICIONES S.A. -CORFERIAS-  
 CORPORACIÓN DE LA TROVA Y LA  
 CULTURA DEL VALLE DE  
 CORPORACIÓN DE LOS CENTROS DE  
 CONVENCIONES Y EXPOSICIONES DE  
 COLOMBIA CORPOCENTROS  
 CORPORACIÓN DE LOS CENTROS DE  
 CONVENCIONES Y EXPOSICIONES DE  
 COLOMBIA  
 CORPORACIÓN MIXTA DE TURISMO DE  
 NORTE DE SANTANDER  
 CORPORACIÓN TURÍSTICA URABÁ  
 DARIÉN CARIBE COLOMBIANO  
 CORRESPONSALES (19)  
 CREANDO LOGROS  
 CREATOR EU  
 CUARTO PODER O R LTDA.  
 CURSOS GERENCIALES COM  
 DDB WORLDWIDE COLOMBIA S.A.  
 DELFIN S PRODUCTIONS S E.U.  
 DESARROLLO SOCIOECONÓMICO -  
 BARRANCABERMEJA  
 DIGISONIDO 1  
 DIRECCIÓN DE FOMENTO AL TURISMO -  
 PEREIRA  
 DIRECCIÓN DE TURISMO -  
 BUCARAMANGA  
 DIRECCIÓN DE TURISMO DISTRITAL  
 SANTA MARTA  
 DIRECCIÓN DEL DEPARTAMENTO  
 ADMINISTRATIVO DE FOMENTO  
 ECOTURÍSTICO DEL AMAZONAS  
 DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE  
 TURISMO DE CÓRDOBA  
 DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE  
 TURISMO DE VILLAVICENCIO  
 DIRECCIÓN HOTELES  
 DOUGLAS TRADE LTDA.  
 EDIFICIO HOSTAL MÓNACO  
 EDIFICIO ILUSIONES MIREYA VALERO  
 EDIFICIO LAS VEGAS NEVADA  
 EDIFICIO SWEET HOME HOSTAL  
 EL CHALETTE CHINAUTA 1  
 EMBASSY SUITES ROSALES  
 EMPRESA COLOMBIANA DE LOGÍSTICA  
 MERCADEO Y EVENTOS LTDA.  
 ENTORNO COMPAÑÍA DE  
 COMUNICACIONES  
 ESCUELA INTERAMERICANA DE  
 TURISMO  
 ESPECTÁCULOS CONCIERTOS Y  
 ORGANIZACIÓN  
 ESTACIÓN PARAÍSO  
 ESTRATÉGICOS C T A  
 EVENEXPO  
 EVENTOS EFECTIVOS Y  
 PRODUCCIONES S.A.  
 EVENTOS ESPECIALES ORGANIZACIÓN  
 Y DESARROLLO  
 EVENTOS HG HERNÁN GALLEGO  
 EVENTOS HOTELEROS Y LOGÍSTICAS  
 EVENTOS ICHIBAN  
 EVENTOS MARISCAL  
 EVENTOS Y CONVENCIONES GAVIOTA  
 TOURS  
 EVENTOS Y NEGOCIOS LTDA.  
 EVENTOS Y PROTOCOLO EMPRESARIAL  
 EVENTOS Y PUBLICACIONES  
 EVENTS DE COLOMBIA  
 EVENTS GROUP MEDELLÍN  
 EXPANSION DE NEGOCIOS  
 EXPOFERIAS WP  
 FEDERACIÓN COLOMBIANA DE  
 ALBERGUES JUVENILES COLOMBIA  
 HOSTELLING INTERNACIONAL  
 FEDERACIÓN NACIONAL DE  
 COMERCIANTES FENALCO ANTIOQUIA

FERIAS Y ARTESANOS  
FERRETERÍA DICA FER  
FONDO MIXTO DE CULTURA DE  
BOYACÁ  
FONTANAR PRADO  
FUNDACIÓN AYUDA AL DEPORTE FAD  
FUNDACIÓN CONSTRUYENDO  
FUTUROS  
FUNDACIÓN FITEC  
G2 STAFF  
GEMA TOURS BOGOTÁ OPC  
GEMA TOURS OPC  
GEMA TOURS SUCURSAL MEDELLÍN  
GENERAR COMUNICACIONES.  
GENTE OPERADORA PROFESIONAL DE  
CONGRESOS  
GERENTE DEL HOSTAL DOÑA MANUELA  
MOMPOX  
GHL COMFORT HOTEL LOS HÉROES  
GIL DE GONZÁLEZ AMPARO  
GIPASNI BANQUETES EL RANCHO Y  
HOTEL LAS TERRAZAS  
GÓMEZ GIRALDO MARTHA LUCIA  
GRAND HOUSE  
GRUPO DE ALTERNATIVAS LOGÍSTICAS  
GRUPO EHYL ZAMUDIO S EN C  
GRUPO LOGÍSTICA  
HABITEL  
HANGAR MUSICAL  
HARKER COLOMBIA TURISMO  
HOBBY BTL COMUNICACIONES Y  
EVENTOS LTDA.  
HOSPEDAJE ACAPULCO SWIT  
HOSPEDAJE AMARU  
HOSPEDAJE CURAZAO  
HOSPEDAJE EL GRAN OASIS  
HOSPEDAJE LA 18  
HOSPEDAJE LA PRIMAVERA ORIENTAL  
HOSPEDAJE LAS DELICIAS  
HOSPEDAJE LAS NIEVES  
HOSPEDAJE LAS PALMERAS DE LA 97  
HOSPEDAJE MÉXICO CENTRAL  
HOSPEDAJE MÓNACO  
HOSPEDERÍA ALMARUS  
HOSTAL ABEJA REAL  
HOSTAL ARIAS GAONA  
HOSTAL BABILONIA SWID  
HOSTAL BOGOTÁ REAL  
HOSTAL BRISSAMAR  
HOSTAL CALIFORNIA  
HOSTAL CASA AMERICANA  
HOSTAL CASA FRANCO

HOSTAL CASA SANTAMARÍA  
HOSTAL CASABLANCA BOGOTÁ  
HOSTAL CASANOVA  
HOSTAL CECILIA  
HOSTAL COLON  
HOSTAL DE FEDERMAN  
HOSTAL ECLIPSE  
HOSTAL EL DIAMANTE VERDE  
HOSTAL LOS PALMARES  
HOSTAL MARAZZI SUITE  
HOSTAL MONSERRAT  
HOSTAL MONTECARLO  
HOSTAL MONTICHELLO  
HOSTAL MONTIEL S  
HOSTAL ORQUÍDEA  
HOSTAL PALACIO REAL  
HOSTAL PARAÍSO AZUL  
HOSTAL PRADO  
HOSTAL REAL BUCARAMANGA  
HOSTAL REAL DEL CLARET  
HOSTAL TURÍSTICO INTERNACIONAL  
GRAN AMÉRICA  
HOSTERÍA CIUDAD CAPITAL  
HOTEL 63 IN EJECUTIVO  
HOTEL ALAMEDA BOGOTA  
HOTEL ALICANTE  
HOTEL AMBALA BOGOTÁ COLONIAL  
HOTEL AMERICAN DREAM AND EVENTS  
HOTEL AMERICAN DREAMS  
HOTEL AMERICANO  
HOTEL ANDES PLAZA  
HOTEL ANDINO ROYAL  
HOTEL ARAGÓN  
HOTEL ARV  
HOTEL AVENIDA 72  
HOTEL AVENIDA DORADO  
HOTEL AVENIDA JIMÉNEZ  
HOTEL BACATA  
HOTEL BALCONES DEL MIRANDA  
HOTEL BOGOTÁ CENTRAL  
HOTEL BOGOTÁ NORTE IN  
HOTEL BOGOTÁ PLAZA  
HOTEL BOGOTÁ REGENCY  
HOTEL BOGOTÁ ROYAL  
HOTEL BOYACÁ LA 24  
HOTEL CANDILEJAS  
HOTEL CAPITAL  
HOTEL CASA AMERICAN VISA  
HOTEL CASA CHICO 101  
HOTEL CASA DE LA BOTICA  
HOTEL CASA FORTEL  
HOTEL CASA LA EMBAJADA

HOTEL CASA LA EMBAJADA COLONIAL  
HOTEL CASA MEDINA  
HOTEL CASA SANTA MARTA  
HOTEL CASAGRANDE DE BOGOTÁ  
HOTEL CENTRO INTERNACIONAL  
HOTEL CENTRO PLAZA  
HOTEL CHARLES SUITE  
HOTEL CHARLOTTE  
HOTEL CIUDAD BOGOTÁ  
HOTEL CIUDAD REAL  
HOTEL COLOMBIANS SUITE  
HOTEL INTERNACIONAL  
HOTEL COLONIAL BOGOTÁ  
HOTEL COSMOS 100  
HOTEL DANN AVENIDA 19  
HOTEL DANN CARLTON BOGOTÁ  
HOTEL DANN COLONIAL  
HOTEL DANN NORTE  
HOTEL DE LA FERIA  
HOTEL DE LA SIERRA  
HOTEL DE LA VILLE  
HOTEL DE LUJO  
HOTEL DEL NORTE  
HOTEL DEL PARQUE SUPERIOR  
HOTEL DEL PUENTE BOGOTÁ  
HOTEL DIAMANTE CENTRAL  
HOTEL EDÉN FONT IBÓN  
HOTEL EJECUTIVO BOSCONIA  
HOTEL EL BELVEDERE  
HOTEL EL CAMPIN  
HOTEL EL CASTILLO  
HOTEL EL CONDADO PLAZA BOGOTÁ  
HOTEL EL DORADO  
HOTEL EL DUQUE CENTRO  
HOTEL INTERNACIONAL  
HOTEL EL GRAN MÁRQUEZ  
HOTEL EL VIAJERO INN  
HOTEL EL VIRREY  
HOTEL EMBAJADOR  
HOTEL ESCORIAL DE FONTIBON  
HOTEL ESTRELLA LA 23  
HOTEL EUROPA  
HOTEL EXCELSIOR  
HOTEL FERIA  
HOTEL FONTIBÓN  
HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON  
HOTEL BOGOTÁ  
HOTEL FRANCES DEL CENTRO  
HOTEL GAVAN  
HOTEL GOLDEN DREAM  
HOTEL GOYA LA 22  
HOTEL GRAN AVENIDA  
HOTEL GRAN BAHAMAS  
HOTEL GUALCALA  
HOTEL GUN GLUB  
HOTEL HACIENDA ROYAL  
HOTEL HALIFAX  
HOTEL HAMILTON COURT  
HOTEL HYNTIVA  
HOTEL INTER BOGOTÁ  
HOTEL INTERNACIONAL  
HOTEL JGB  
HOTEL LA BOHEME  
HOTEL LA FONT  
HOTEL LA FONTANA ESTELAR  
HOTEL LA MANSIÓN  
HOTEL LA OPERA  
HOTEL LA SABANA  
HOTEL LAS PALMAS DJ  
HOTEL LIDO  
HOTEL LIMA  
HOTEL LORD  
HOTEL LOS BALCONES FONTIBON  
HOTEL LOS CAMBULOS  
HOTEL LOS CERROS  
HOTEL LOS CRISTALES  
HOTEL LOS GIRASOLES AG  
HOTEL LOURDES LA 62  
HOTEL LOURDES LTDA.  
HOTEL LUMEN  
HOTEL MANILA PLAZA  
HOTEL MANSIÓN REAL AYM  
HOTEL MARBORE  
HOTEL MARÍA ISABEL BOGOTÁ  
HOTEL MGR ALOJAMIENTO Y  
HOSPEDAJE  
HOTEL MGR II  
HOTEL MONTECARLO COLONIAL  
HOTEL MORENO  
HOTEL MORRISON  
HOTEL NACIÓN  
HOTEL NEUCHATEL  
HOTEL NUEVO SANTA FE  
HOTEL NUEVO SIBONEY  
HOTEL OKII  
HOTEL PARQUE 97 SUITES  
HOTEL PAVILLON ROYAL  
HOTEL PLATINUM SUITE  
HOTEL PORTÓN  
HOTEL QUINTA PAREDES INN  
HOTEL QUIRATAMA  
HOTEL RADISSON ROYAL BOGOTÁ  
HOTEL REAL DE LA T BOUTIQUE  
HOTEL REAL Q P

HOTEL REGINA  
HOTEL RESIDENCIAS DORANTES  
HOTEL RESIDENCIAS ESPAÑA  
HOTEL RESIDENCIAS NORMANDÍA  
HOTEL RESIDENCIAS PARIS  
HOTEL RÍO  
HOTEL ROSALES PLAZA  
HOTEL SAINT SIMÓN  
HOTEL SAN FRANCISCO DE ASÍS  
HOTEL SAN JOSÉ DE BAVARIA  
HOTEL SAN JOSÉ ROYAL  
HOTEL SAN NICOLÁS PLAZA  
HOTEL SAN RAFAEL  
HOTEL SANTA MÓNICA  
HOTEL SANTAFE REAL  
HOTEL SHERATON  
HOTEL SIAR  
HOTEL SKY  
HOTEL SOFITEL VICTORIA REGIA  
HOTEL STUDIO 87  
HOTEL SUAMOX  
HOTEL SUITE BOGOTÁ COLONIAL  
HOTEL SUITE BOGOTÁ COLONIAL UNO  
HOTEL SUITE CHICO II HOUSE  
HOTEL SUITE DE NORMANDÍA  
HOTEL SUITES CONFORT 80  
HOTEL SWEET HOME BOGOTÁ  
HOTEL TEQUENDAMA  
HOTEL TEUSACA  
HOTEL TORRE CENTRAL LIMITADA  
HOTEL TURÍSTICO LA ORQUÍDEA  
DORADA  
HOTEL TURQUESA  
HOTEL VILLAKARINA  
HOTEL WINDSOR HOUSE  
HOTELES AMÉRICA  
HOTELES ASTURIAS LTDA.  
HOWARD JOHNSON EMAUS  
IBARRA GARRIDO PROMOTORES LTDA.  
IDEAS Y EVENTOS PRODUCCIONES  
ILUMINACIÓN JAIME DUSSAN Y CIA  
LIMITADA  
IMAGE PRESS BANK IPB LTDA.  
IMAGE SERVICE LTDA.  
IMAGEN & MERCADEO LTDA.  
IMAGEN SEGURA  
IMAGEN Y RELACIONES PÚBLICAS  
IMAGINABLE LTDA.  
IN EVENT  
INSTITUTO DE CULTURA - MANIZALES  
INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO -  
PAMPLONA

INSTITUTO DE TURISMO - PAIPA  
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE  
CULTURA Y TURISMO DEPARTAMENTO  
CAQUETÁ  
INSTITUTO DISTRITAL DE CULTURA Y  
TURISMO - BARRANQUILLA  
INSTITUTO PARA LA EXPORTACIÓN Y  
LA MODA INEXMODA  
INSTITUTO WINDSOR  
INTER - EXPO  
INTERFORUM  
INVERSIONES IBARRA GARRIDO LTDA.  
INVERSIONES SANDOVAL HERNÁNDEZ  
Y CIA LTDA.  
J A ZABALA & CONSULTORES  
ASOCIADOS EVENTOS  
JET SET CORPORATION  
JHON ERIK LAS PALMAS  
JÓVENES PILOSOS.COM  
KALUA CLUB CAMPO DE DIVERSIÓN  
KEVIN S EVENTOS INTEGRALES  
KEYPEOPLE S.A.  
KUALAMANA CENTRO DE  
CONVENCIONES CAFAM  
LA CASONA DEL PATIO AMARILLO  
LA GRAN FORTALEZA  
LA TIENDA DEL TURISMO AGENCIA DE  
VIAJES  
LANCASTER HOUSE  
LAS AMÉRICAS SUITES  
LAUBERGE COLOMBIA  
LE MIRAGE  
LEYVA GALLON MYRIAM  
LFM  
LLANOEXOTIK  
LLUVIA DE IDEAS Y COMUNICACIONES  
Y EVENTOS  
LOGÍSTICA S.P.  
LONDOÑO LÓPEZ Y CIA. S EN C S  
LONJA EVENTOS  
LOS ÁNGELES HOTEL BAR  
RESTAURANTE  
MACONDO SHORE EXCURSIONS  
MANRIQUE ESTUPIÑAN FLOR DE MARÍA  
MAPANI TOUR S OPC  
MARKETING DE IDEAS LTDA.  
MEDE LLIN CONVENTION & VISITOR  
BUREAU  
MEETING PLANERS  
METROTEL ROYAL PARK  
MIRADOR DE ANDALUCÍA  
MONSERRAT SPA



NLB ORGANIZACIÓN Y MONTAJE DE  
EVENTOS  
NUEVO HOTEL RINCÓN DE SANTA  
BÁRBARA  
NUEVO HOTEL TEUSAQUILLO  
NUR CURE COMUNICACIONES  
OCEANÍA HOTELS BOGOTÁ E.U.  
OCOBOS VIAJES EVENTOS Y TURISMO  
ODRETOURS OPC  
OFICINA DE CULTURA Y TURISMO -  
HONDA  
OFICINA DE CULTURA Y TURISMO  
DEPARTAMENTO DE ARAUCA  
OFICINA DE CULTURA Y TURISMO  
ZAPATOCA  
OFICINA DE PROMOCIÓN Y  
DESARROLLO TURÍSTICO SOGAMOSO  
OFICINA DE TURISMO - CALI  
OFICINA DE TURISMO - GIRARDOT  
OFICINA DE TURISMO - LA VIRGINIA  
OFICINA DE TURISMO - LETICIA  
OFICINA DE TURISMO CHIQUINQUIRÁ  
OFICINA DE TURISMO DEL  
DEPARTAMENTO DE SUCRE  
OFICINA DE TURISMO DOSQUEBRADAS  
OFICINA DE TURISMO POPAYÁN  
OFICINA DEPARTAMENTAL DE  
CULTURA Y TURISMO DE SANTA MARTA  
OFICINA DEPARTAMENTAL DE  
TURISMO NARIÑO  
OPCIONES EVENTOS Y TURISMO  
OPEN SERVICES  
OPERACIONES TURÍSTICAS  
COLOMBIANAS  
OPERADORA PROFESIONAL DE  
CERTÁMENES - UNIVERSIDAD DE  
MEDELLÍN  
OPERADORES S.P.  
OPG EVENTOS Y LOGÍSTICA  
OPITA TOUR  
OPLE LOGÍSTICA ORGANIZACIÓN Y  
PRODUCCIÓN LOGÍSTICA DE EVENTOS  
ORGANIZACIÓN DE CONGRESOS  
EVENTOS Y MERCADEO S A OCE  
MARKETING  
ORGANIZACIÓN DE EVENTOS JHON  
FREDY ZAPATA  
ORGANIZACIÓN PROFESIONAL DE  
CONGRESOS  
OSORNO S TOURS E.U.  
OVAL PRODUCCIONES S.A.

PALACIO DE EXPOSICIONES Y  
CONVENCIONES DE MEDELLÍN  
PALESTINA ECOHOTELCENTRO DE  
CONVENCIONES LTDA.  
PAMEX  
PANEL DE COLOMBIA PANELCO  
PANEL GROUP LIMITADA  
PASEAMOS EDUCANDO SALIDAS  
ECOLÓGICAS  
PERSIVAL PRODUCCIONES  
PESEBRERAS EL ESTABLO  
PICASSO INN  
PLATYPUS  
PLAZA MAYOR MEDELLÍN  
CONVENCIONES  
POSADA ANANDAMAYI  
POSADA GUACARI RAMIRO QUIROGA  
POSICIONAR COMUNICACIÓN DE  
MERCADEO  
PRIMERA CLASE  
PRISMA GESTIÓN EMPRESARIAL  
PRODUCCIÓN INTEGRAL LIMITADA  
PRODUCCIONES EL SOL  
PRODUCTOS ALIMENTICIOS DELIS  
PROMOEVENTOS  
PROMOFERIAS  
PUBLICIDAD IMPRESA LIMITADA  
PUBLIEVENTOS  
QT QUALITY & TECHNOLOGY COUNTRY  
SUITES  
QUINTA HIDALGA  
QUÓRUM PRODUCCIÓN Y  
COORDINACIÓN DE EVENTOS  
R.O. VIAJES & NEGOCIOS  
RED LUNA DESIGN GROUP  
RED MÓVIL  
REMOLINO PRODUCCIONES Y  
EVENTOS  
REPRESENTANTES Y MAYORISTAS  
REMA - CALI LTDA.  
RETIRO OCHENTA Y CUATRO  
RICHMOND SUITES  
ROYAL EMBASSY HOTEL  
ROYAL PARK LTDA.  
ROYAL SWIT HOSTAL FONTIBON  
SAN ANDRÉS EXPO CONVENTIONS  
LTDA.  
SANTIAGO PUERTA VELÁSQUEZ  
SCRIABYN LTDA.  
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y  
DESARROLLO EMPRESARIAL  
DEPARTAMENTO DEL CESAR

SECRETARÍA DE AGRICULTURA,  
GANADERÍA Y MEDIO AMBIENTE DEL  
CASANARE  
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO -  
CALIMA EL DARIÉN  
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO -  
CARTAGO  
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO  
CÚCUTA  
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO  
DE BOYACÁ  
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO  
DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE  
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO  
DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL  
CAUCA  
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO  
SAN JOSÉ DEL GUAVIARE  
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO  
TUNJA  
SECRETARÍA DE CULTURA, TURISMO Y  
DEPORTES DEPARTAMENTO DE  
CUNDINAMARCA (E)  
SECRETARIA DE DESARROLLO  
AGROPECUARIO GOBERNACIÓN DEL  
TOLIMA  
SECRETARIA DE DESARROLLO  
ECONÓMICO DEPARTAMENTO DE  
CALDAS  
SECRETARIA DE DESARROLLO  
ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD  
RISARALDA  
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL  
PROVIDENCIA  
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL,  
CULTURA Y TURISMO -  
DEPARTAMENTO DE SANTANDER  
SECRETARIA DE ECOTURISMO,  
CULTURA Y DEPORTE SAN AGUSTÍN  
SECRETARIA DE PLANEACIÓN VAUPÉS  
SECRETARIA DE PRODUCTIVIDAD Y  
COMPETITIVIDAD DEPARTAMENTO DE  
ANTIOQUIA  
SECRETARIA DE TURISMO - COVEÑAS  
SECRETARIA DE TURISMO - MEDELLÍN  
SECRETARIA DE TURISMO  
DEPARTAMENTO DE SAN ANDRÉS  
ISLAS  
SECRETARIA DE TURISMO  
DEPARTAMENTO DEL CHOCÓ  
SECRETARIA DE TURISMO  
DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO

SECRETARIA DE TURISMO MOMPOX  
SECRETARIA DE TURISMO Y  
DESARROLLO ECONÓMICO MELGAR  
SECRETARIA DE TURISMO, CULTURA,  
RECREACIÓN Y DEPORTES TOCAIMA  
SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE  
CULTURA Y TURISMO DEL HUILA  
SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE  
DESARROLLO BARRANQUILLA  
SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE  
EDUCACIÓN, CULTURA Y TURISMO DEL  
GUAINÍA  
SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE  
PLANEACIÓN CAUCA  
SECRETARIA DESARROLLO  
ECONÓMICO-SECTOR TURISMO DE LA  
GUAJIRA  
SEMINARIOS ANDINOS E. U.  
SER PRODUCCIONES  
SHOW & TRADE MARKETING VIVENCIAL  
SIEMPRE  
SIRENA TOURS  
SIRUN UNO  
SOCIEDAD HOTELERA BAVIERA S.A.  
Y/O HOTEL BAVIERA S.A.  
SOFEX AMÉRICAS LTDA.  
SOLUCIONES AUDIOVISUALES  
SONIA JAIMES COBOS QUINTA  
GENERACIÓN  
SPHERA IMPACTA  
STAFF O I E  
STOCK PRODUCTIONS  
SUCESOS Y EVENTOS LTDA.  
SUITE 114  
SUITE LUGANO IMPERIAL  
SUITE ZULITA INN  
SUITES 101 PARK HOUSE  
SUITES CASA REAL  
SUITES EJECUTIVAS CALLE 57  
SUITES EJECUTIVAS ECONÓMICAS  
SUITTE INN GALERIAS  
SUITTES INN ECONÓMICAS CALLE 63  
SUITTES INN TURÍSTICAS CALLE 63  
SWEET LLUVIA DE ESTRELLAS HOSTAL  
T & CI ESTRELLAS LTDA. ORGANIZADOR  
DE CONGRESOS  
TELESERVICIOS L Y L LIMITADA  
TELEVISIÓN DIGITAL DE COLOMBIA  
LTDA.  
THE LINE GROUP  
TNT LOGISTICA Y EVENTOS  
TROPIC TOURIST

TUREVEN  
TURIEVENTOS  
TURISMO CAFÉ Y PAISAJE  
TURISMO INCENTIVOS Y CONGRESOS  
LTDA. TURINCO LTDA.  
TURISMO SEIS CONTINENTES LIMITADA  
UNIDAD INTEGRAL DE MEDICINA  
BIOENERGETICA Y ESTÉTICA  
UNIMSALUD SPA  
UNIVERSO EXTREMO  
URBAN EVENTS LTDA.  
VIAGGIO APARTAMENTOS AMOBLADOS  
VIAJANDO PUNTO COM.CO E.U.  
VIAJES CORPORATIVOS LIMITADA

VIAJES OK E. U.  
VIAJES ZEPPELIN  
VIDEO BASE  
VILLA DE SANTA BARBARA  
VILLA DEL MAR  
VON HUMBOLDT GRAND HOTEL &  
CONVENTION CENTER  
Y B FONCASTELLO  
YARIPA  
YOLIMA REAL  
ZUETANA  
ZUETANA 109  
ZUETANA 93 ABADIA COLONIAL

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

**DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN**



**CONTENIDO**

	<b>Página</b>
1. OBJETO .....	1
2. ALCANCE.....	1
3. DEFINICIONES.....	1
4. REQUISITOS GENERALES.....	2
5. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.....	2
6. REQUISITOS DE SERVICIO.....	2
6.1 PLANEACIÓN DEL EVENTO .....	2
6.2 REALIZACIÓN DEL EVENTO.....	3
7. CONTROL DE PARTICIPANTES .....	7
8. ALOJAMIENTO .....	7
9. TRANSPORTE .....	7
10. ACTIVIDADES PARALELAS.....	8
11. ASPECTOS FINANCIEROS.....	8
12. REQUISITOS DE PERSONAL .....	8
13. PROVEEDORES .....	9

	<b>Página</b>
<b>14. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL .....</b>	<b>9</b>
<b>15. EVALUACIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>9</b>
<b>15.1 EVALUACIÓN DEL SERVICIO POR PARTE DEL CLIENTE .....</b>	<b>9</b>
<b>ANEXO 1 CUADRO DE DIMENSIONES Y CAPACIDADES DE SALONES DE REUNIÓN .....</b>	<b>10</b>
<b>ANEXO 2 TIPOLOGÍAS DE EVENTOS MÁS UTILIZADAS .....</b>	<b>11</b>
<b>ANEXO 3 REGLAMENTACION LEGAL VIGENTE.....</b>	<b>16</b>
<b>ANEXO 4 BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>17</b>

**OPERACIÓN DE CONGRESOS, FERIAS Y CONVENCIONES.  
REQUISITOS DE SERVICIO****1. OBJETO**

Esta Norma Técnica Sectorial establece los requisitos de calidad que deben cumplir los operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones OPC.

**2. ALCANCE**

Aplica a los operadores profesionales de congresos, ferias, convenciones OPC y eventos similares.

**3. DEFINICIONES**

Para los propósitos de este documento normativo, se aplican las siguientes definiciones:

**3.1 Congreso.** Reunión generalmente periódica que trata un tema de interés particular, tiene una participación abierta a todo el que le interese, requiere gran cantidad de servicios y alternos dentro de su programa como actividades recreativas y turísticas, por lo general trabaja con comités y sesiones generales y su proceso de organización, desarrollo y conclusiones están destinadas a recibir una gran publicidad. Su objeto incluye el permitir el intercambio y asimilación de ideas, información y conocimiento técnico entre personas que tienen los mismos intereses.

**3.2 Convenciones.** Reunión de un grupo de personas en su propia representación o las de entidades que comparten intereses comunes, ya sean comerciales, industriales, profesionales, políticos, privados, particulares, religiosos o de otra índole.

**3.3 Dimensión.** Categoría del evento, que se divide en nacional o internacional, y de carácter público, privado o mixto.

**3.4 Evento.** Término genérico que designa cualquier tipo de reunión de corte científico, técnico, cultural, deportivo, educativo, político, social, económico, comercial, religioso, promocional o de otra índole que facilite el intercambio de ideas o conocimientos y de experiencias entre los participantes.

**3.5 Ferias.** Evento donde se expone bienes y/o servicios por un tiempo determinado en un mismo recinto a un grupo de personas interesadas, con el fin de estimular las relaciones comerciales.

**3.6 OPC.** Son operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones las personas naturales o jurídicas legalmente constituidas que se dediquen a la organización de certámenes como congresos, convenciones, ferias, seminarios y reuniones similares, en sus etapas de gerenciamiento, planeación, promoción y realización, así como a la asesoría y/o producción de estos certámenes en forma total o parcial.

#### **4. REQUISITOS GENERALES**

**4.1** El operador profesional de congresos, ferias y convenciones (OPC) debe definir y documentar los procesos relacionados con la organización de eventos, destacando aspectos de planeación, realización, evaluación y acciones de mejora del servicio prestado.

**4.2** Cumplir con la reglamentación legal vigente.

#### **5. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN**

La dirección del OPC debe establecer políticas y objetivos de calidad para la organización de eventos, con el fin de garantizar un compromiso de la empresa orientado a la satisfacción de las expectativas de los clientes. Las políticas y los objetivos deben corresponder al tipo de organización, su tamaño y grado de cobertura de sus servicios.

#### **6. REQUISITOS DE SERVICIO**

##### **6.1 PLANEACIÓN DEL EVENTO**

**6.1.1** El OPC debe identificar las necesidades básicas del cliente contratante mediante una investigación, donde mínimo se debe tener en cuenta:

- a) Tipo de evento, con
  - dimensión,
  - duración y
  - metodología de trabajo.
- b) Objetivos del evento
- c) Perfil del cliente
- d) Fecha de realización
- e) Sede del evento: ciudad y locación

**6.1.2** El OPC debe presentar una propuesta integral al cliente que debe contener como mínimo:



- a) Propuesta técnica: presentación de la empresa, diseño y asesoría del evento, estructura organizacional, certificados de experiencia, responsabilidades contractuales y demostración de competencia.
- b) Propuesta económica: presupuesto y requisitos de contratación.

**6.1.3** Se debe tener un registro de confirmación por parte del cliente.

## **6.2 REALIZACIÓN DEL EVENTO**

El OPC debe tener en cuenta:

### **6.2.1 Selección de ciudad sede**

El OPC debe verificar que la ciudad sede cumpla con los siguientes requisitos:

El OPC debe establecer contacto directo con el Buró de Convenciones o la entidad encargada de manejar los eventos dentro de la ciudad, para no tener inconvenientes de alojamiento, movilidad y servicios de proveedores.

- a) Disponibilidad y capacidad de locaciones.
- b) Capacidad de alojamiento en diferentes categorías.
- c) Conectividad aérea (es aplicable)
- d) Disponibilidad de transporte turístico terrestre automotor.
- e) Oferta turística complementaria.
- f) Compromiso institucional de las entidades públicas, privadas y gremiales para la realización de eventos, cuando sea aplicable
- g) Condiciones de seguridad
- h) Información turística de la ciudad.
- i) Vías de acceso (es aplicable para territorios insulares)
- j) Servicios públicos
- k) Servicios de salud
- l) Servicios financieros

### **6.2.2 Locación**

**6.2.2.1** El OPC debe garantizar que la locación cumpla con los siguientes requisitos:

Que las instalaciones físicas de la locación estén en buen estado. Como mínimo debe:

- a) Tener iluminación que garantice la prestación del servicio en todas las áreas.
- b) Tener señalización arquitectónica.

- c) Tener señalización de seguridad (preventiva, informativa y de emergencia) conforme con el plan de emergencia, aprobado por la autoridad competente.
- d) Tener un sistema de emergencia que garantice la prestación del servicio de energía en las áreas públicas y de acceso.
- e) Tener tomas eléctricas en todas las áreas.
- f) Capacidad tecnológica de voz y datos.
- i) Garantizar el servicio de energía eléctrica, incluyendo planta eléctrica de emergencia, de acuerdo con las necesidades del evento.
- j) Garantizar condiciones de temperatura entre 18 °C y 23 °C (cuando sea aplicable)
- k) Que cuente con baterías de baño separadas por sexo.
- l) Facilidades de acceso.
- m) Parqueaderos para automóviles, taxis y transporte terrestre automotor (no es aplicable para zonas insulares)
- n) Accesibilidad y servicios para personas con discapacidad.
- o) Zonas de carga, descarga y áreas de bodegaje.
- p) Acceso a servicios financieros dentro de área de influencia (200 m alrededor de la locación)
- q) Servicios de alimentos y bebidas conforme a las normas legales vigentes.
- r) Teléfonos públicos.
- s) Servicio de apoyo para reservas aéreas y de alojamiento.
- t) Planos a escala y cuadro de capacidades de montajes (véase el Anexo 1)
- u) Disponibilidad de oficinas para organizadores.
- v) Disponibilidad de espacios para la adecuación de cabinas para traducción simultánea.
- w) Centro de Negocios que cuente como mínimo con: dos equipos de cómputo con programas actuales y vigentes (fax, fotocopidora, teléfono, conexión a internet, impresora).
- x) Que cuente con maletero y ropero.
- y) Que cuente con aislamiento acústico en salones.
- z) Áreas específicas para:
  - Refrigerios
  - Exhibiciones

- Registro y acreditación
- Actividades sociales

**6.2.2.2** Que cuente con facilidades técnicas, incluyendo los equipos de audio, iluminación y video y que garantice su funcionamiento tales como:

- a) Pantallas
- b) Equipo de Sonido
- c) Micrófonos alámbricos, inalámbricos y de solapa
- d) Señalizadores
- e) Computadores
- f) Proyector
- g) Equipos de traducción simultánea
- h) Cámaras de video
- i) Equipos de grabación y audio
- j) Sistemas de iluminación
- k) Monitores de audio y video
- l) Reproductores de video
- m) Sistemas de videoconferencias
- n) Circuito cerrado de televisión.
- o) Semáforos

**6.2.2.3** Debe contar con el siguiente mobiliario de acuerdo con el tamaño del evento y las necesidades del mismo:

- a) Sillas
- b) Mesas
- c) Banderas
- d) Atriles
- e) Manteles
- f) Porta pendones
- g) Tarimas

h) Tableros y papelógrafos

#### **6.2.2.4 Equipos para montaje**

Montacargas

#### **6.2.2.5 Equipos de comunicación**

- a) Fotocopiadoras
- b) Teléfonos
- c) Fax
- d) Radios de comunicación.
- e) Impresoras
- f) Equipos para conexión a internet.

NOTA La locación debe contar con personal técnico, de montaje y administrativo, de acuerdo con las funciones y perfiles previamente establecidos.

Los anteriores ítemes (véase el numeral 6.2.2.) se deberán encontrar en buen estado de conservación y presentación, esto es sin peladuras, ralladuras, deterioro, entre otros.

#### **6.2.2.6 Declaratoria de Zona Franca**

Se debe cumplir con los requisitos para ser declarado zona franca transitoria; si el evento lo requiere.

#### **6.2.2.7 Áreas verdes**

En caso de tener áreas verdes, la locación debe garantizar el buen estado de las mismas.

#### **6.2.2.8 Emergencias**

La locación debe como mínimo:

- a) Tener detectores de humo o de calor según concepto técnico de la autoridad competente.
- b) Tener mecanismos de extinción contra incendios, según concepto técnico de la autoridad competente.
- c) Tener alarma general de incendio.
- d) Tener salidas de escape o emergencia, según concepto técnico de la autoridad competente.
- e) Tener un plan de emergencia que incluya simulacros para incendios, desastres naturales, actos criminales, accidentes de empleados, huéspedes y visitantes, al igual que tener el personal capacitado para poner en práctica el plan de emergencia.
- f) Disponer de señalización y sistemas de seguridad integral.

- g) Facilitar el servicio de atención médica.

## **7. CONTROL DE PARTICIPANTES**

Se debe garantizar el registro y control de los participantes, de acuerdo con los requerimientos del cliente.

## **8. ALOJAMIENTO**

Se deben definir los siguientes aspectos relacionados con el alojamiento:

- a) Cercanía o facilidad de acceso a la locación.
- b) Capacidad y disponibilidad de alojamiento para el evento.
- c) Condiciones y opciones de acomodación por habitación.
- d) Políticas de cancelación y solicitud de alojamiento.
- e) Hora de check-in y check-out.
- f) Información sobre tipo de habitaciones, tarifas, servicios complementarios, beneficios para el evento.
- g) Políticas de pago.
- h) Mecanismo de control de las reservas de los participantes que contenga como mínimo una lista de participantes que identifique: nombre completo, identificación, nacionalidad, fecha de llegada, fecha de salida, tipo de habitación, itinerario, forma de pago, acomodación.
- i) Confirmación escrita al cliente o participante de la reserva hotelera.

## **9. TRANSPORTE**

En cuanto a las características del servicio el OPC debe como mínimo:

- a) Garantizar que la solicitud de transporte y su confirmación estén ajustadas a los requerimientos del cliente.
- b) Garantizar que el servicio de transporte se realice de acuerdo con los protocolos de servicio.
- c) Asegurar y registrar el control de mantenimiento y limpieza de los vehículos que prestan este servicio.
- d) Disponer de un equipo de comunicación entre los conductores de los vehículos y el OPC.
- e) Garantizar que el personal responsable para el recibo y traslado de los participantes está presentado de acuerdo con las políticas del OPC.

- f) Facilitar al participante la identificación del servicio, utilizando algún medio de información o señalización que incluya el nombre del evento.
- g) Informar a los participantes respecto del horario de prestación del servicio de transporte.
- h) Recibir la solicitud de transporte y elaborar un plan de llegadas y salidas para asignar los recorridos.
- i) Garantizar que se comunica oportunamente a las partes involucradas cualquier cambio realizado en el itinerario del participante.
- j) Garantizar que el personal responsable de este servicio está documentado del nombre y número de personas que llegan para coordinar su desplazamiento.
- k) Garantizar que el OPC recibe al participante en la puerta de la terminal y lo guía hasta el vehículo, si el cliente lo solicita.

## **10. ACTIVIDADES PARALELAS**

El OPC debe facilitar información de actividades paralelas para acompañantes y participantes, de acuerdo con los protocolos establecidos.

## **11. ASPECTOS FINANCIEROS**

**11.1** El OPC debe garantizar una infraestructura para el manejo financiero del evento, que facilite los procesos:

- a) Pago de inscripciones: nacional e internacional
- b) Cambio de moneda
- c) Transferencias
- d) Pago con tarjeta de crédito

**11.2** El OPC debe definir una política de pagos y manejo financiero para los servicios prestados.

## **12. REQUISITOS DE PERSONAL**

El OPC debe:

- a) Establecer y documentar los perfiles requeridos para el personal contratado.
- b) Garantizar que el personal contratado cumpla con los perfiles establecidos.
- c) Establecer programas de entrenamiento y capacitación de todo el personal.

### **13. PROVEEDORES**

El OPC debe definir una política de selección y control de proveedores que garantice el cumplimiento de los servicios contratados y productos adquiridos. Esta política debe incluir la verificación de los servicios y productos ofrecidos por éstos.

Deberá llevar un control sobre los diferentes proveedores que intervienen en la realización del evento, y cumplir como mínimo con los siguientes requisitos:

- a) Establecer con claridad el tipo de proveedor con el cual se contratará el bien o servicio específico. En caso de proveedores de servicios turísticos, éstos deben estar legalmente constituidos.
- b) Definir, documentar y verificar la información (solicitud) del cliente y del proceso, antes de comunicarse con el proveedor. Esta información debe ser registrada durante el proceso de realización del evento.
- c) Suministrar por escrito al proveedor la información necesaria para garantizar el cumplimiento del producto y servicio requerido.
- d) Establecer una comunicación clara con el proveedor, y que éste tenga un nombre y número de contacto con el OPC.
- e) Determinar el estado en que queda la solicitud del bien y servicio (confirmada-estado y especificaciones) Verificar el bien y servicio contratado según la política establecida por el OPC.

NOTA El OPC diseñará un mecanismo para verificar que el proveedor cumple con los requisitos legales vigentes.

### **14. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

El OPC debe garantizar la comunicación interna para la realización del evento.

### **15. EVALUACIÓN DEL SERVICIO**

Evaluación del servicio y acciones correctivas.

#### **15.1 EVALUACIÓN DEL SERVICIO POR PARTE DEL CLIENTE**

El OPC debe como mínimo:

- a) Disponer de un mecanismo para que el cliente exprese su evaluación en relación con el servicio recibido.
- b) Estructurar la evaluación conforme a sus políticas.
- c) Realizar medición, seguimiento y tomar acciones con base en los indicadores de satisfacción del cliente.

## ANEXO 1

## CUADRO DE DIMENSIONES Y CAPACIDADES DE SALONES DE REUNIÓN

Salón	Dimensiones				Capacidades			
	Área	Medidas			Auditorio	Aula escolar	Banquete	Coctel
		Largo	Ancho	Alto				
SOLO SILLAS SILLAS Y MESAS MESAS DE DIFERENTES DIAMETROS NI SILLAS NI MESAS								
Fuente: Edgar Blanco (Universidad Externado de Colombia)								



## ANEXO 2

## TIPOLOGÍAS DE EVENTOS MÁS UTILIZADAS

## CONFERENCIA

- 1) Reunión formal, oficial, al nivel más elevado de un cuerpo constitucional donde se estudian problemas de interés nacional o internacional, con el fin de solucionarlos, elaborar acuerdos, tratados y tomar decisiones.
- 2) Exposición de un tema particular por parte de un experto ante un auditorio, con el fin de compartir el conocimiento y la experiencia de un especialista con asistentes interesados.

**Asamblea.** Reunión formal, estatutaria, ordinaria o extraordinaria de los miembros pertenecientes a una misma empresa o asociación, con el fin de estudiar problemas que afecten a la empresa o asociación, tomar decisiones y aprobar cambios.

**Comité - Comisión.** Reunión formal de un órgano de control o consulta, en la mayoría de los casos prevista estatutariamente, para tratar un tema determinado. También se define como una sesión de trabajo de una reunión, encargada de tratar una parte del programa ordinario y de transmitir las conclusiones a la plenaria, para su eventual aprobación. En ambos casos, se busca mayor agilidad en el desarrollo del programa y aportar recomendaciones y alternativas para tomar decisiones sobre un tema particular.

**Coloquio.** Reunión semiformal multidisciplinaria, constituida por un grupo de especialistas invitados a título personal por una entidad para tratar un tema específico, con el fin de analizar un tema particular con la participación de expertos con el fin de profundizar su conocimiento, buscando una participación activa de los expositores. No necesariamente se llega a un acuerdo.

**Panel.** Reunión no formal en la cual dos o más conferencistas manifiestan sus puntos de vista sobre un tema determinado, con discusión entre ellos. Permite la participación de una audiencia por medio de preguntas. Se busca analizar un tema particular con la participación de expertos, con el fin de profundizar su conocimiento, buscando una participación activa de los asistentes. No necesariamente debe llegarse a un acuerdo.

**Simposio.** Reunión no formal en la cual dos o más conferencistas manifiestan sus puntos de vista sobre un tema determinado, sin discusión entre ellos. Permite la participación de una audiencia por medio de preguntas. Se busca analizar un tema particular con la participación de expertos, con el fin de profundizar su conocimiento, buscando una participación activa de los asistentes. No necesariamente se llega a un acuerdo.

**Foro.** Reunión bastante informal en la que un grupo de personas trata un tema de interés específico. Se permite a la audiencia expresarse libremente sobre un tema específico para el enriquecimiento de su propio conocimiento.

**Seminario.** Reunión formal de carácter educativo, asimilable a una práctica de estudio o de perfeccionamiento. Debe ser lo más práctica posible, si el tema lo permite. El fin es impartir conocimiento o beneficiar a los participantes con la experiencia de expertos sobre un tema particular.

**Reunión empresarial.** Reuniones limitadas a personas de una misma entidad. Su objetivo es actualizar a los participantes sobre aspectos internos de la empresa, tratar problemas específicos y dar soluciones a los mismos.

**Viajes de incentivo.** Reunión limitada a personas de una empresa o sociedad comercial, sin ningún tipo de actividad académica. Es un premio a las personas de la empresa por el cumplimiento de unas metas preestablecidas.

**Viajes de familiarización.** Reuniones a las que se invita a un grupo de personas para que visiten una o varias organizaciones y conozcan sus facilidades. El objeto es dar a conocer los bienes y servicios de las organizaciones mencionadas, con el fin de que los participantes los puedan vender posteriormente.

**Congreso/Convención.** Reunión generalmente periódica que trata un tema de interés particular, tiene una participación abierta a todo el que le interese, requiere gran cantidad de servicios, alterna dentro de su programa actividades recreativas y turísticas, por lo general trabaja con comités y sesiones generales y su proceso de organización, desarrollo y conclusiones están destinadas a recibir gran publicidad. Su objeto incluye el permitir el intercambio y asimilación de ideas, información y conocimiento técnico entre personas que tienen los mismos intereses.

El término convención es más utilizado con vocación privada, generalmente organizado por una sola empresa, con una duración mínima de dos días y al menos cincuenta participantes. Las convenciones están orientadas a la generación de negocio y lo habitual es que tan solo asistan miembros de la empresa o empresas organizadoras.

El término congreso es más utilizado por miembros de una asociación, cuerpo, organismo, profesión, etc., que se reúnen para debatir cuestiones previamente fijadas. Entre las características principales podemos destacar: la exposición y debate de múltiples ponencias, asistencia de personas con un alto nivel profesional, intereses comunes, presentaciones de nuevos avances o descubrimientos en determinadas materias, etc. Su duración es de 3 a 5 días.

**Reuniones sociales.** Reuniones formales o informales donde se celebran ciertos acontecimientos especiales. Generalmente requieren de excelentes servicios de alimentos y bebidas. Se organizan para celebrar convenientemente un acontecimiento especial como: nacimientos, bautizos, primeras comuniones, confirmaciones, cumpleaños, grados, fiestas en casa, navidades, bodas, velorios, etc.

**Festivales.** Reuniones que promueven programas o actividades relacionadas con las artes escénicas o la gastronomía. Por lo general conllevan una premiación. Tradicionalmente muestran las características de una actividad del arte o la gastronomía, con el fin de promover dicha actividad.

**Eventos deportivos.** Eventos de actividad física y mental que presuponen entrenamiento y competencia. Su objetivo es estimular las actividades físicas y mentales mediante la realización de prácticas y competencias deportivas.

**Taller (Workshop).** Reunión de varias personas con un programa de debate intensivo, destinado a crear destrezas, desarrollar habilidades y a solucionar problemas mediante el esfuerzo y la cooperación integral de facilitadores y participantes. El concepto de taller se ha desarrollado para compensar los puntos de vista divergentes en una disciplina o en un tema en particular. Incorpora a los elementos que caracterizan al seminario el aspecto práctico. También se conoció esta técnica como seminario de trabajo, término ya en desuso.

Esta técnica es muy recomendada en programas de entrenamiento, ya que permite aprender – haciendo sobre un tópico específico. También se usa mucho entre grupos de profesionales que se reúnen en una mesa de trabajo, bajo la conducción de un facilitador y con el apoyo de un secretario y de un asesor, con el propósito de mejorar su eficacia en disciplinas específicas o en procedimientos interdisciplinarios que contribuyen a la solución de un problema.

Su objetivo es estudiar un tema o tópico en forma intensiva para crear destrezas, desarrollar habilidades y solucionar problemas y su tiempo: Promedio de dos días.

**Curso.** En los centros docentes, tiempo señalado en cada año para asistir a oír las lecciones. Serie de lecciones que forman la enseñanza de una materia. Tratado especial.

Pueden preverse, antes (pre), durante o después (post), de un evento. Generalmente aparecen como parte del programa profesional de un congreso. La materia que se aborde en el curso debe corresponderse con las temáticas del evento. Casi siempre se organizan como cursos de postgrado y su objetivo: central es analizar conceptualmente un tema con la utilización de técnicas pedagógicas.

**Mesa redonda.** Reunión de expertos que analizan un tema con enfoques divergentes, ante un público de conocedores y especialistas. Lo más peculiar de la mesa redonda es que trata enfoques distintos sobre un mismo tema, confrontar puntos de vista diferentes y opuestos estimulando la unión para resolver un problema, sopesar ventajas y desventajas. Su objetivo central es analizar objetivamente un tema y su tiempo: promedio de dos horas, incluyendo preguntas y respuestas.

**Reunión.** Término generalmente que indica el encuentro de un determinado número de personas en un lugar para realizar una actividad específica. Puede producirse espontáneamente o de acuerdo con un programa preestablecido.

**Convención.** Ejercen fuerte influencia en el turismo de convenciones por el volumen e importancia de sus operaciones. Ejercen influencia sobre las relaciones internacionales, ya que en ellas se abordan problemas de la producción, ventas y mercados. Frecuentemente se usan para exponer en ella los nuevos productos y/o servicios de una empresa. Pueden ser corporativas, institucionales, empresariales, etc. Son deliberantes, es decir, aprueban.

Se manifiesta también en el área comercial o industrial, donde participan ejecutivos, empleados y agentes de cualquier empresa.

Otra clasificación: Evento formal con base jurídica, al cual asisten los que tienen un derecho adquirido, con el fin de analizar situaciones de su propio interés. Su origen es diplomático y se refiere a acuerdos entre estados soberanos sobre asuntos de su conveniencia.

**Debate.** Es un evento en el que dos o más partes discuten sobre aspectos controvertibles en el que al final se sostienen soluciones parciales o totalmente diferentes.

**Encuentro.** Evento que consiste en permitir que personas con algo en común, que ocurrió en algún momento del pasado, no cercano, se encuentren para celebrar este acontecimiento.

**Jornada.** Es un evento que consiste en una serie de actividades destinadas a “impartir instrucciones o información específica en sectores particulares del trabajo”.

**Charla:** Explicación de un experto sobre un tema o tópico que domina, el cual explica de una manera informal, exenta de solemnidad. El tiempo no debe ser mayor de una hora.

**Banquete.** Cena de carácter formal en la que se exige presentación de etiqueta. Se utiliza generalmente como complemento o formando parte de un evento mayor para agasajar a personalidades importantes. En otros países, el banquete es utilizado también para recaudar fondos a determinados proyectos determinándose a través del precio del cubierto -manera de cobrar la participación por persona- y acciones promocionales previas la participación de públicos que generalmente son afines como grupo social.

**Concurso.** Se estimula la participación de un público en específico, con el fin de que produzca algún elemento que será objeto de análisis comparativo, a través de ítems preestablecidos, y del que surgirá un ganador que obtendrá un beneficio previamente señalado. Muy usado por organizaciones para estimular la creatividad, proveer a la entidad de algún símbolo, incentivar simbólicamente a alguien creando predisposición favorable ante un producto o entidad, y como respaldo de algún otro evento mayor. De empleo frecuente en el trabajo de relaciones públicas.

**Festival.** Concebido originaria o comúnmente para programas relacionados con las artes, orientado a fines promocionales, lleva frecuentemente un reconocimiento final, como premio. El festival conlleva a un fin de entretenimiento y de promoción de artes en un ámbito especializado o regional determinado. Existen diferentes puntos de vista sobre el hecho de que no cubre una finalidad comercial, y que sus costos se sufragan con los precios de las butacas o las entradas a conciertos y otras representaciones y/o el patrocinio.

**Pleno.** Sesión en la que se reúnen los miembros de una organización para atender los señalados de un programa. Se utiliza frecuentemente por organizaciones políticas y sindicales para resolver situaciones que le atañen. Esta modalidad se emplea frecuentemente complementando eventos académicos de mayor envergadura, propiciando a través del pleno la presentación de problemas pre-analizados para resolver en el pleno como paso final.

**Premiación.** Ocasión en que una entidad o firma otorga públicamente distinciones a ganadores o reconocimientos significativos a personas por razones de concurso, mérito, o resultados. Suele caracterizarse por una actividad solemne y posteriormente un festejo de agasajo a los premiados. Participan eminentemente los medios de comunicación.

**Rueda de prensa.** Modalidad de entrevista en la que un personaje de actualidad convoca a varios periodistas para dar a conocer un hecho y someterse a preguntas de los informadores. Es un evento convocado por una organización o un personaje para informar a la opinión pública a través de los periódicos y sus medios, aspectos trascendentales de interés general.

**Conferencia de prensa.** Reunión de periodistas especializados con un personaje, quien convoca a los informadores, realiza una exposición del tema y se somete a las preguntas sobre lo expuesto. Puede ser un comunicado oficial que se facilita a los periodistas convocados.

Tanto las ruedas como las conferencias de prensa se emplean generalmente en situaciones de crisis, fusiones de compañías o adquisiciones, o para dar a conocer miembros nuevos de la organización, programas, lanzamientos, etc.

**Salón.** Evento identificado por la exhibición de obras de arte, comúnmente empleados por instituciones culturales tales como museos, galerías y otras. Tiene un fin promocional de obras artísticas.

**Exposición comercial.** Exposición cuya finalidad y objetivo principal es promover o vender productos y/o servicios.

**Exposiciones asociadas.** Muestras que, con carácter comercial o promocional, organizan las instituciones organizadoras del evento. Consiste fundamentalmente en pequeñas muestras, no tan voluminosas, generalmente catálogos, pequeños equipos, información, a diferencia de las realmente comerciales. El evento es la actividad fundamental y la exposición asociada es complementaria, aunque hay casos en que ocurre a la inversa.

**Activación de marca.** Actividad en la cual una marca expone sus productos o servicios de forma interactiva o de experiencia con el público objetivo.

**ANEXO 3****REGLAMENTACION LEGAL VIGENTE**

- Ley 300 de 1996 Por la cual se expide la ley general de turismo y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1101 de 2006 Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 - Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1824 de 2001. Disposiciones relacionadas con la actividad de los operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones.

**ANEXO 4**

**BIBLIOGRAFÍA**

FIGHIERA, G. Carlo. *Tecnica dei Congressi*. Scuola Internazionale di Scienze Turistiche. Roma.

HESHUSIUS, Gloria; BLANCO, Edgar. *Manual de Organización, Operación y Evaluación de Reuniones Profesionales*. Tesis Universidad Externado de Colombia. Bogotá. 1984.

Diccionario de la Real Academia Española.