

# NORMA TÉCNICA SECTORIAL

NTS  
AV03

2002-10-29

---

## INFRAESTRUCTURA EN AGENCIAS DE VIAJES



Ministerio de Comercio, Industria  
y Turismo  
Dirección de Turismo



CONSEJO PROFESIONAL  
DE AGENTES DE VIAJES Y TURISMO

E: INFRASTRUCTURE IN TRAVEL AGENCIES

---

CORRESPONDENCIA:

---

DESCRIPTORES: agencias de viaje; infraestructura.

---

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

## PROLOGO

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 infraestructura en agencias de viajes, 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 03 fue aprobada por el Consejo Directivo de la USNAV el 2002-10-29

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 infraestructura en agencias de viajes:

ACAIRE  
AVIATUR  
CAFAM  
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.  
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-GUÍAS LTDA.  
EL EDEN  
ENLACES VIAJES Y TURISMO LIMITADA  
MUNDO MARINO VELILLA VELEZ Y VÍA S  
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.

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

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

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



ALCALDÍA MUNICIPAL	MELGAR, TOLIMA
ASOCIACIÓN TERRITORIAL DE PROMOCIÓN TURÍSTICA	LETICIA
CORPORACIÓN CARTAGENA DE INDIAS	CARTAGENA, BOLÍVAR
CORPORACIÓN DE TURISMO	GIRARDOT, CUNDINAMARCA
ETURSA	SANTA MARTA
GOBERNACIÓN DE CALDAS	MANIZALES
GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA	CALI
GRUPO DE CULTURA Y TURISMO	BUCARAMANGA
INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO	MANIZALES
INSTITUTO DE CULTURA, TURISMO Y RECREACIÓN	SOCORRO, SANTANDER
INSTITUTO DE TURISMO DE PAIPA	PAIPA, BOYACÁ
INSTITUTO DE TURISMO DEL META	VILLAVICENCIO
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TURISMO	BOGOTÁ
INSTITUTO DISTRITAL DE CULTURA Y TURISMO	BOGOTÁ
OFICINA ASESORA DE TURISMO	SANTA MARTA
OFICINA DE CULTURA Y TURISMO	BARICHARA, SANTANDER
OFICINA DE CULTURA Y TURISMO	HONDA, TOLIMA
OFICINA DE FOMENTO Y TURISMO	PEREIRA
OFICINA DE TURISMO	VILLA DE LEYVA
OFICINA DE TURISMO	ARMENIA
OFICINA DE TURISMO	MEDELLÍN
OFICINA DE TURISMO	CALI
OFICINA DE TURISMO Y CULTURA	NUQUÍ, CHOCÓ
OFICINA DEPARTAMENTAL DE TURISMO	SINCELEJO, SUCRE
OFICINA MUNICIPAL DE TURISMO	POPAYÁN
OFICINA MUNICIPAL DE TURISMO	SAN GIL, SANTANDER
SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO	CÚCUTA
SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO	GIRÓN, SANTANDER
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	RIOHACHA, GUAJIRA
SECRETARÍA DE TURISMO	MOMPOX, BOLÍVAR
SECRETARÍA DE TURISMO	SAN ANDRÉS ISLAS
SOCIEDAD DE INVERSIONES TURÍSTICAS DEL HUILA	
- INTURHUILA -	NEIVA, HUILA
SUBSECRETARÍA DE TURISMO DE BOYACÁ	TUNJA
UNIDAD ADMINISTRATIVA Y ESPECIAL DE CULTURA Y TURISMO	VALLEDUPAR

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

**DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN**



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

Esta norma técnica sectorial establece la infraestructura que deben tener las agencias de viajes para garantizar una adecuada atención al cliente.

**2. ALCANCE**

Esta norma aplica a agencias de viajes.

**3. DEFINICIONES**

Para los propósitos de esta norma, aplican:

**3.1  
infraestructura**

Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

**3.2  
infraestructura interna**

Sistema de instalaciones, equipos y servicios ubicados en cualquier espacio o ambiente interior a la organización, necesarios para su funcionamiento.

**3.3  
infraestructura externa**

Sistema de instalaciones, equipos y servicios ubicados en cualquier espacio o ambiente exterior a la organización y necesarios para su funcionamiento.

**3.4  
accesibilidad**

Característica que permite en cualquier espacio o ambiente exterior o interior, el fácil desplazamiento de la población en general y el uso en forma confiable y segura de los servicios instalados en esos ambientes, incluye la eliminación de barreras físicas, actitudinales y de comunicación.

**4. REQUISITOS PARA LA INFRAESTRUCTURA EN LAS AGENCIAS DE VIAJES****4.1 REQUISITOS GENERALES**

**4.1.1** La agencia de viajes debe definir e implementar la infraestructura externa e interna que cumpla con los requisitos de esta norma técnica sectorial y cumplir con los lineamientos establecidos en las normas de salud ocupacional.

**4.1.2** Para prestar sus servicios la agencia de viajes debe reunir un conjunto de requisitos físicos que son:

- a) Localización y acceso
- b) Espacios
- c) Iluminación y decoración
- d) Muebles y equipos de oficina
- e) Climatización

**4.1.3** La agencia de viajes debe disponer de áreas físicas para desarrollar sus procesos.

**4.1.4** La agencia de viajes debe disponer de espacios accesibles para la atención de sus clientes. (véanse normas: NTC 4139, NTC 4140, NTC 4143, NTC 4144, NTC 4145, NTC 4349, NTC 4960, NTC 5017)

**4.2 REQUISITOS DE INFRAESTRUCTURA EXTERNA**

**4.2.1** La agencia de viajes debe tener en cuenta la localización y el acceso a los inmuebles donde se ubique, para atender al público. (Véase numeral 4.1.4).

**4.2.2** Para su ubicación, la agencia de viajes debe tener en cuenta las vías de acceso, parqueaderos y los medios de transporte para el desplazamiento de clientes y empleados.

**4.3 REQUISITOS DE INFRAESTRUCTURA INTERNA****4.3.1 Requisitos de espacios**

La agencia de viajes debe establecer las siguientes áreas, dentro de su inmueble:

**4.3.1.1** Un área de espera y atención al cliente y un área de procesos internos que deben cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Ser accesibles (véase numeral 4.1.4)
- b) Disponer de espacios para la ubicación de muebles y equipos de oficina (véanse numerales 4.3.4 y 4.3.5 de esta norma)

4.3.1.2 Un área de servicios generales, que debe cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Disponer de servicios sanitarios accesibles y exclusivos a su uso, con ventilación natural o extracción mecánica (véase NTC 5017).
- b) Disponer de un espacio para el depósito de útiles de aseo y recolectores de basura, independiente de las otras áreas y espacios.

NOTA 1 Se recomienda destinar un espacio exclusivo para el servicio de cafetería.

#### 4.3.2 Requisitos de climatización

En la agencia de viajes debe existir un sistema de aire acondicionado o de ventilación natural que mantenga condiciones de confort para sus clientes y empleados a través de la atención de los siguientes parámetros:

- a) Temperatura interior:

Los requisitos de diseño para las diferentes regiones de Colombia varían dependiendo de las condiciones de temperatura de la ciudad en que se encuentre la agencia de viajes.

La agencia de viajes debe garantizar las siguientes temperaturas de acuerdo con su ubicación:

Ciudades con altura mayor a 2000 m sobre el nivel del mar	22,2 ° C
Ciudades con altura entre 1000 m y 2.000 m sobre el nivel del mar	23,0 ° C
Ciudades con altura entre 0 y 1000 m sobre el nivel del mar	23,5 ° C

- b) Humedad relativa:

Se especifican condiciones de humedad relativa entre 50 % y 60 %.

- c) Renovación de aire:

Siguiendo las guías y recomendaciones establecidas por ASHRAE – American Society of Heating, Refrigerating and Air Conditioning Engineers, es necesario mantener un nivel promedio de  $[0,4297/07079 \text{ m}^3 \text{ 15 a 25 (pies cúbicos por minuto)}]$  de aire limpio y fresco proveniente del exterior, por cada persona que se proyecte en un recinto acondicionado, con el objeto de mantener niveles adecuados de oxigenación para los ocupantes.

#### 4.3.3 Requisitos de iluminación

Las agencias de viajes deben contar con un sistema que permita el uso racional de los recursos eléctricos y que provea la iluminación necesaria. (véase GTC 8. 1994)

#### **4.3.4 Requisitos de muebles**

La agencia de viajes debe contar con un mobiliario que le permita a los funcionarios realizar adecuadamente su labor y garantizar comodidad y seguridad al cliente.

#### **4.3.5 Requisitos de equipos de oficina**

La agencia de viajes debe contar con los equipos de oficina que permitan la realización de sus funciones.

#### **4.3.6 Requisitos de decoración y ambientación**

La ambientación del establecimiento debe evitar la contaminación auditiva (véase NTC 3521) y visual.

NOTA 2 En caso de que la agencia de viajes tenga oficinas sucursales, éstas deben mantener unidad de imagen corporativa.

### **4.4 REQUISITOS DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA**

**4.4.1** La agencia de viajes debe implementar un programa de mantenimiento y reposición de sus instalaciones, muebles y equipos, así como llevar archivo de los registros correspondientes.

**4.4.2** La agencia de viajes debe implementar un programa de mantenimiento y reposición orientado a los medios de transporte de su propiedad y/o controlar su aplicación en caso de que dichos medios sean contratados. De igual manera debe conservar los registros correspondientes.

NOTA 3 Se recomienda que el diseño e instalación de todos los aspectos de la infraestructura, sean puestos en manos de personal idóneo con experiencia en este tipo de aplicaciones, con el objeto de obtener soluciones eficientes y ajustadas a las necesidades particulares de cada aplicación y caso.

## **5. APÉNDICE**

### **5.1 NORMAS QUE DEBEN CONSULTARSE**

Las siguientes normas contienen disposiciones que, mediante la referencia dentro de este texto, constituyen 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 1440, Muebles de oficina. Consideraciones generales relativas a la posición de trabajo: silla – escritorio. 1978.

NTC 3521, Acústica, descripción y medición del ruido ambiental. Aplicación de los límites de ruido. 1993.

NTC 4139, Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico, características generales. 1997

NTC 4140, Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, pasillos, corredores, características generales. 1997

NTC 4143, Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, rampas fijas. 1998

NTC 4144, Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, señalización. 1997

NTC 4145, Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, escaleras. 1998

NTC 4349, Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, ascensores. 1998

NTC 4960, Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, puertas accesibles. 2001.

NTC 5017, Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, servicios sanitarios accesibles. 2001.

GTC 8, Electrotecnia. Principios de ergonomía visual. Iluminación para ambientes de trabajo en espacios cerrados. 1994.

## **5.2 BIBLIOGRAFÍA**

FUNDACIÓN MAPFRE. Curso de Higiene Industrial. España, 1986. 905 p.

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. Tomo II. Ginebra, 1987. 63.51 p.

**ANEXO A**  
(Informativo)**NORMAS LEGALES SOBRE SALUD OCUPACIONAL**

LA SIGUIENTE ES UNA LISTA NO EXHAUSTIVA DE LAS NORMAS LEGALES SOBRE SALUD OCUPACIONAL EN COLOMBIA:

**A.1** Ley 9° Título 3, enero 24 de 1979. Normas para preservar, conservar y mejorar la salud de los individuos en sus ocupaciones.

**A.2** Resolución 02400, mayo 23 de 1979. Disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad industrial en establecimientos de trabajo.

**A.3** Resolución 8321, agosto 4 de 1983. Capítulo 5. Protección y conservación de la audición por emisión de ruido en los lugares de trabajo.

**A.4** Resolución 1792, mayo 3 de 1990. Valores límites permisibles para la exposición ocupacional al ruido.

EJEMPLAR DE CORTESIA

**ANEXO B**  
(Informativo)**TOMADO TEXTUALMENTE DEL CONCEPTO EMITIDO POR ACAIRE (ASOCIACIÓN COLOMBIANA DEL ACONDICIONAMIENTO DE AIRE Y DE LA REFRIGERACIÓN) SOBRE CONDICIONES DE CALIDAD DEL AIRE**

“Tratándose de aplicaciones que pretenden mantener condiciones de Confort para los usuarios y empleados de oficinas, sugerimos el diseño e instalación de sistemas de aire acondicionado que atiendan por lo menos estos tres (3) parámetros siguientes:

TEMPERATURA INTERIOR: las condiciones de diseño para las diferentes regiones de Colombia varían ligeramente dependiendo de las condiciones de temperatura de la ciudad, siendo normalmente sugeridas las siguientes temperaturas:

Ciudades con altura mayor a 2000 m sobre el nivel del mar	22,2 °C
Ciudades con altitud entre 1 000 y 2 000 m.	23,0 °C
Ciudades con altitud entre 0 y 1 000 m.	23,5 °C

HUMEDAD RELATIVA: por razones de salud y confort normalmente se especifican condiciones de humedad relativa entre 50 % y 60 %.

RENOVACIÓN DE AIRE: siguiendo las guías y recomendaciones establecidas por ASHRAE – American Society of Heating, Refrigerating and Air Conditioning Engineers, sugerimos que se mantenga un nivel promedio de  $[(0,42 - 0,70) \text{ m}^3 \text{ 15 a 25 (pies cúbicos por minuto)}]$  de aire limpio y fresco proveniente del exterior por cada que se proyecte en un recinto acondicionado, con el objeto de mantener niveles adecuados de oxigenación para los ocupantes.”