

NORMA TÉCNICA SECTORIAL

NTS AV05

2004-12-15

**AGENCIAS DE VIAJES.
NORMA DE COMPETENCIA LABORAL. ASESORÍA Y
VENTA DE SERVICIOS Y PAQUETES TURÍSTICOS
SATISFACIENDO LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y
CONTRIBUYENDO A LOS RENDIMIENTOS ESPERADOS
POR LA EMPRESA**



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE



Ministerio de Comercio, Industria
y Turismo
Dirección de Turismo



CONSEJO PROFESIONAL
DE AGENTES DE VIAJES Y TURISMO

E: ASSESORING AND SALE FOR SERVICES AND TOURIST
PACKAGES , SATISFACING THE COSTUMER NEEDS AND
THE RENTS EXPECTED TO A CONTRIBUTE FOR THE
TRAVEL AGENCY

CORRESPONDENCIA:

DESCRIPTORES:

I.C.S.:

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

Prohibida su reproducción

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 las 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 competencias laborales, el cual es un conjunto interdisciplinario de profesionales, integrado por representantes de los agentes 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 las agencias de viajes.

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

La NTSAV 05 fue ratificada por el Consejo Directivo de la USNAV 2004-12-15.

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 entidades que colaboraron en el estudio de esta norma a través de su participación en el Comité Técnico de Competencias Laborales:

AGENCIA DE VIAJES CAFAM	H.M. MAYORISTA
AGENCIA DE VIAJES LOWRIE LTDA	INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS
AVIATUR	TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN, -ICONTEC-
BTI TRAVEL CLUB	SATENA
COLOMBIAN TOURIST	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE,
DIRECCION GENERAL DE TURISMO DEL	SENA
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA	TURISMO ABORDO
Y TURISMO	VIAJES FIVA
GRAVITUR	

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

AGENCIAS DE VIAJES

ABAVIA LTDA.	AGENCIA DE VIAJES COMFENALCO
ACTOURS LTDA.	AGENCIA DE VIAJES EL RODADERO LTDA.
AERORUTAS LTDA.	AGENCIA DE VIAJES LOWRIE LTDA.
AGENCIA CONTINENTAL DE VIAJES LTDA.	AGENCIA DE VIAJES MORALES Y CIA LTDA.
AGENCIA DE VIAJES ÁVILA TOURS LTDA.	AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO
AGENCIA DE VIAJES CAFAM	AVIATUR S.A.

AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO
CONEXIONES
AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO
GALERAS LTDA.
AGENCITUR LTDA.
AGUILATOURS LTDA.
AIRTUR LTDA.
ALADDIN TOUR S A
ALL NIPPON MAYORISTA
ALL REPS LTDA.
ALOHA INTERNACIONAL LTDA
ÁLVARO VÉLEZ Y CIA LTDA
ANACONDA TOURS LTDA
ANDES TOURS LTDA
ANTILLANA DE TURISMO LTDA
ASEVIAJES LTDA
ASOCIACIÓN NACIONAL DE AGENCIAS
DE VIAJES Y TURISMO, ANATO
ASTRO VIAJES CALI LTDA
AVES TOURS LTDA.
BESTRAVEL SERVICES LTDA
BLANCO TRAVEL SERVICE LTDA
BOYACÁ TOURS LTDA
C BARBOSA A & CIA LTDA
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR
CAFAM
CALAMARI TOURS LTDA
CALITOUR LTDA
CALYPSO TOURS L'ALIANXA LTDA
CARAVELLE TOURS LTDA
CARLSON WAGONLIT TRAVEL S.A.
CARPER LTDA
CARREÑO TOURS LTDA
CASA DE COLOMBIA LTDA
CASA DE COLOMBIA LTDA SUC
POBLADO
CASA DE VIAJES LTDA
CASA DEL TURISMO BOGOTA
CASANARE TOUR LTDA
CENTRALTUR LTDA
CIELOS ABIERTOS
CIRCUITOS TURÍSTICOS LTDA
CIRCULAR DE VIAJES S.A.
COFVIATUR LTDA
COLOMBIAN TOURIST L'ALIANXA LTDA
COMFENALCO ANTIOQUIA
CONTACTOS L'ALIANXA
CORALES LTDA
CORPORATE TRAVEL OFFICE S.A.
CUJAR TURISMO LTDA

DAGER TOURS LTDA
DE POLO A POLO LTDA
DOLAR TOURS LTDA
E.F. TRAVEL
ECOVIAJES LTDA
EDUCAMOS VIAJANDO LTDA
EJECUTIVOS TOURS LTDA
EL CLAN VIAJES Y TURISMO LTDA.
EL CLAN VIAJES
EL MUNDO MAYORISTA DE VIAJES
ENTERPRISE TRAVEL AGENCY LTDA
EUROVIP'S LTDA
EXPRESO VIAJES Y TURISMO LTDA
FAJARDO TOURS LTDA
GALVIS TOURS LTDA
GAMMA Z.G. MERCADEO LTDA
GERMAN PERDOMO PERDOMO LTDA
GIRASOL TOURS LTDA
GIRATUR LTDA
GÓMEZ TOURS LTDA
GRANCOLOMBIANA DE VIAJES Y
TURISMO
GRAVITUR LTDA
GUAJIRA TOURS LTDA
H.M. MAYORISTA
HELENA VARGAS TURISMO LTDA
HORBE TURISMO LTDA
HOTURIS LTDA
IDEAL TOURS LTDA
INTER AMERICAN TOURS LTDA
INTERANDINA DE VIAJES LTDA
INTERNACIONAL DE VIAJES Y TURISMO
LTDA
INVERSAM LTDA
INVERSIONES UNIVIAJES LTDA
J B MILLÓN LTDA
J.E. TOURS
J.S. REPRESENTACIONES TURÍSTICAS
JAVETURISMO VIAJES S.A.
JETOURS CIA LTDA
JONNY'S TOUR LTDA
L'ALIANXA
LA TIENDA DE TURISMO
LANSEMAR LTDA
LANTA L'ALIANXA LTDA
LATINOAMERICANA DE V Y T LTDA
LIDER TOURS LTDA
LÍNEAS JORGE PARRA LTDA
LOS NÓMADAS L'ALIANXA LTDA
MANIZALES TOURS

MAYATUR S A
MERCATOR VIAJES LTDA
MILLENIUM TRÁVEL LTDA
MONTERÍA TOURS LTDA
MORA TOUR LTDA
MULTIVIAJES LTDA
MUNDIAL DE VIAJES S.A.
NASATUR LTDA
NOVATOURS LTDA
OPTIMA S A
ORIENTUR LTDA
OVER A FONDO VIAJES Y TURISMO
LTDA
PALOMARES TOURS S. A.
PANAMERICANA DE VIAJES L´ALIANXA
LTDA
PANAMERICANA DE VIAJES L´ALIANXA
SUC
PANTURISMO BOG LTDA
PASAPORTE AL MUNDO VIAJES LTDA
PASSAROLA TOURS LTDA
PERTOURS VIAJES Y TURISMO
PETRABAX LTDA
PLAZA NORTE LTDA
PROMOTORA DE TMO SANTIAGO DE
CALI LTDA
PROTURNA
QUALITAS
RAD MAYORISTA DE TURISMO LTDA
RAMARBE LTDA
RAMARBE SUC
RECIO TURISMO LTDA.
REPRESENTACIONES TURÍSTICAS MAR
Y MAR LTDA
RESTUR AGENCIA DE VIAJES Y
TURISMO
REYES TOURS LTDA
RIVERTUR LTDA
ROKATUR LTDA
RUMAT LTDA
RUMBOS LTDA
RUTAS VIAJES Y TURISMO LTDA
SANTANDEREANA DE VIAJES LTDA
SANTUR L´ALIANXA LTDA
SATENA
SERNICH VIAJES Y TURISMO L´ALIANXA
LTDA
SERPROTUR S A
SERTEL
SOL CHARTER LTDA

SOLARIS LTDA
SUBATOURS LTDA
SURATUR LTDA
SWISS ANDINA TURISMO S.A.
SWISSTUR AGENCIA DE VIAJES Y
TURISMO
T & CINCO ESTRELLAS LTDA
TASAJERO TOURS LTDA
TECNIVIAJES L´ALIANXA LTDA
TESORO TOURS LTDA
TIQUETUR LTDA
TMR LTDA
TOLITUR LTDA
TOP TRAVEL LTDA
TOUREXITO LTDA
TOUREXITO LTDA SUC CENTRO
TOUREXITO LTDA SUC SAN ANDRESITO
TRAFALGAR TOURS
TRAVESÍAS LTDA
TRES CONTINENTES LTDA
TROTAMUNDOS S.A.
TURABA L´ALIANXA CENTRO LTDA
TURABA L´ALIANXA LTDA SUC
POBLADO
TURINSA LTDA
TURINTER LTDA
TURISMAN LTDA
TURISMO ABORDO
TURISMO AL VUELO
TURISMO COOMEVA
TURISMO DE OCCIDENTE LTDA
TURISMO EL GLOBO S. A.
TURISMO JALLER RAAD LTDA
TURISMO JOTACE LTDA
TURISMO LTDA
TURISMO MAYA LONDOÑO LTDA
TURISMO SUÁREZ OSORIO
TURISMUNDO LTDA
TURISPEREIRA LTDA
VALLE TOURS LTDA.
VALTUR LTDA
VÉLEZ TOURS LTDA
VIAJAR POR COLOMBIA LTDA
VIAJES AERODINÁMICOS LTDA
VIAJES ANTARES & CIA LTDA
VIAJES ARGENTOUS LTDA
VIAJES ARGOS LTDA
VIAJES ATLAS LTDA
VIAJES BOCAGRANDE LTDA
VIAJES BOLÍVAR LTDA

VIAJES CALITOUR LTDA
VIAJES CARAVANA LTDA
VIAJES CASA BLANCA LTDA
VIAJES CELTOUR
VIAJES PALMITUR LTDA
VIAJES PALOMARES S. A.
VIAJES PLATINO LTDA
VIAJES POPAYÁN LTDA
VIAJES PORTOFINO LTDA
VIAJES ROCITUR LTDA
VIAJES SAN DIEGO LTDA
VIAJES SELECTOS LTDA
VIAJES SINISTERRA LTDA

VIAJES SOLTUR LTDA
VIAJES SOLTUR SUC VUP
VIAJES SPORTUR LTDA
VIAJES Y TURISMO BASAN LTDA
VIAJES Y TURISMO SENDEROS LTDA
VIANORTE L'ALIANXA LTDA
VIAT LTDA
VIATURLA LTDA
VIATURLA LTDA SUC PRADO
VIESCO LTDA
VITRAMAR LTDA VIAJES INTEGRADOS
VOLEMOS LTDA

OFICINAS DE TURISMO

ALCALDÍA MUNICIPAL DE NUQUÍ
ASOCIACIÓN TERRITORIAL DE
PROMOCIÓN TURÍSTICA DEL
MAGDALENA
COMITÉ MIXTO DE PROMOCIÓN DEL
ATLÁNTICO
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
PLANEACIÓN
DEPARTAMENTO DE SAN ANDRÉS
DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL
CAUCA
ETURSA
FONDO MIXTO DE PROMOCIÓN DEL
VALLE DEL CAUCA
FONDO MIXTO PARA LA PROMOCIÓN
DE LA CULTURA Y LAS ARTES

FONDO PRIVADO DE PROMOCIÓN
TURÍSTICA DE SAN ANDRÉS ISLAS
MUNICIPIO DE BAHÍA SOLANO
MUNICIPIO DE BUENAVENTURA
MUNICIPIO DE COVEÑAS
MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI
MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI
OFICINA DE CULTURA Y TURISMO DEL
CHOCÓ
OFICINA DE TURISMO DE MEDELLÍN
OFICINA DEPARTAMENTAL DE
TURISMO DE SUCRE
SECRETARÍA DE PRODUCTIVIDAD Y
COMPETITIVIDAD DE ANTIOQUIA

ENTIDADES EDUCATIVAS

ACADEMIA NACIONAL DE APRENDIZAJE
ACADEMIA NACIONAL DE APRENDIZAJE
CENTRO DE IDIOMAS Y TURISMO DE
CARTAGENA - CITUCAR
CENTRO DE TURISMO - CENTUR
CENTRO INCA
COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR
COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA
COORUNIVERSITEC
CORPORACIÓN DE EDUCACIÓN DEL
NORTE DEL TOLIMA
CORPORACIÓN DE EDUCACIÓN
SUPERIOR, UNITEC
CORPORACIÓN DE ESTUDIOS
TÉCNICOS DEL CAUCA

CORPORACIÓN EDUCATIVA DEL
LITORAL
CORPORACIÓN EDUCATIVA, IDEE
CORPORACIÓN REGIONAL DE
EDUCACIÓN SUPERIOR, CRES
CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL
DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CUN
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA
AUTÓNOMA DEL CAUCA
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DEL
META
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA
RÉMINGTON
EMPRESA COOPERATIVA DE
EDUCACIÓN PARA LA COSTA
ATLÁNTICA -EDUCOSTA LTDA.

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y
MERCADOTÉCNIA
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y
MERCADOTECNIA DEL QUINDÍO
ESCUELA INTERAMERICANA DE
TURISMO
FUNDACIÓN CENTRO DE EDUCACIÓN
SUPERIOR, INVESTIGACIÓN Y
PROFESIONALIZACIÓN
FUNDACIÓN ESCUELA COLOMBIANA DE
HOTELERÍA Y TURISMO, ECOTET
FUNDACIÓN ESCUELA SUPERIOR
PROFESIONAL, INPAHU
FUNDACIÓN INSTITUTO SUPERIOR DE
CARRERAS TÉCNICAS, INSUTEC
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA
COOPERATIVA DE SAN GIL
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA
ANDINA
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LOS
LIBERTADORES
INSTITUTO COLOMBO IBERO
AMERICANO
INSTITUTO CULTURAL COLOMBO
EUROPEO
INSTITUTO DE CIENCIAS APLICADAS -
INDECAP

INSTITUTO DE TÉCNICAS INTEGRADAS
MÚLTIPLES DEL OCCIDENTE - TIMDO
INSTITUTO METROPOLITANO DE
EDUCACIÓN IME
INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN
TÉCNICA EN ADMINISTRACIÓN
HOTELERA
INSTITUTO TÉCNICO AGRÍCOLA –ITA
POLITÉCNICO SURAMERICANO DE
ESTUDIOS ADMINISTRATIVOS
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE,
SENA
UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI
UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE
MANIZALES
UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE
COLOMBIA
UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
UNIVERSIDAD DEL TOLIMA
UNIVERSIDAD EXTERNADO DE
COLOMBIA
UNIVERSIDAD JORGE TADEO LOZANO
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y
TECNOLÓGICA DE COLOMBIA
UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI
UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

El **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

AGENCIAS DE VIAJES.

NORMA DE COMPETENCIA LABORAL. ASESORÍA Y VENTA DE SERVICIOS Y PAQUETES TURÍSTICOS SATISFACIENDO LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y CONTRIBUYENDO A LOS RENDIMIENTOS ESPERADOS POR LA EMPRESA

1. OBJETO

Esta norma proporciona los requisitos que deben seguirse para asesorar y vender paquetes y servicios turísticos, gestionando la prestación de los mismos, satisfaciendo las necesidades del cliente y contribuyendo a los rendimientos esperados por la empresa de acuerdo con la reglamentación existente y según los procedimientos establecidos por el proveedor y la agencia de viajes.

2. ALCANCE

Esta norma va dirigida al personal que se desempeña en la asesoría y venta de servicios y paquetes turísticos en las agencias de viajes.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS

Los siguientes documentos normativos referenciados son indispensables para la aplicación de este documento normativo. Para referencias fechadas, se aplica únicamente la edición citada. Para referencias no fechadas, se aplica la última edición del documento normativo referenciado. (incluida cualquier corrección).

NTC ISO9000: 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

NTSAV03: Infraestructura en agencias de viajes. 2002 - 10 - 29

NTSAV04: Diseño de paquetes turísticos en agencias de viajes. 2002 - 04 - 30

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE. Vender productos turísticos y de viaje garantizando los rendimientos esperados por la empresa. Bogotá, SENA 2002. 5 p.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE. Guía para la elaboración de unidades de competencias laborales, Bogotá, 1997.

5. DEFINICIONES

Para los propósitos de esta norma, aplican:

5.1

agente de viajes

es un empresario que ejerce en la economía turística una profesión que comprende prestaciones intelectuales y técnicas lo mismo que actividades industriales, comerciales y de mandato.

5.2

asesor de viajes

persona que desempeña las funciones de orientación y atención de los clientes de la agencia de viajes, mediante la programación, organización, gestión y venta de servicios turísticos.

5.3

cliente corporativo

diferentes tipos de empresas que adquieren a través de una o varias agencias de viajes, los desplazamientos o diferentes servicios turísticos que utilizan sus ejecutivos.

5.4

cliente grupal

grupos de personas (de 10 en adelante) que adquieren los servicios de un viaje a través de las agencias de viajes.

5.5

cliente individual

persona o personas (hasta un máximo de 9) que adquieren los servicios de un viaje a través de las agencias de Viajes.

5.6

cliente vacacional

persona o personas que adquieren a través de las agencias de viajes los servicios para viajes motivados en la recreación, el placer y el descanso.

5.7

competencia

aptitudes y habilidades de una persona para el desempeño de una actividad bajo determinadas condiciones y criterios de evaluación.

5.8

criterios de desempeño

requisitos de calidad que permiten establecer si el trabajador alcanza o no el resultado descrito en la norma.

5.9

documentación

conjunto de documentos inherentes al viaje.

5.10**documento**

información y su medio de soporte.

5.11**norma de competencia**

conjunto de funciones individuales que revisten un significado claro en el proceso de trabajo y por tanto tienen valor en el ejercicio del mismo.

5.12**paquete turístico**

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

5.13**producto turístico**

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

5.14**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.

5.15**rango de aplicación**

entornos, circunstancias, ambientes, materiales, equipos e instrumentos que influyen en el desempeño laboral descrito en la norma.

5.16**requerimiento de conocimiento y comprensión**

conocimientos que una persona debe poseer para poder cumplir con los criterios de desempeño.

5.17**requerimientos de evidencia**

pruebas necesarias para concluir que el desempeño laboral se realizó conforme a los criterios de desempeño, requerimientos de conocimiento y comprensión y rangos de aplicación descritos en la norma.

5.18**servicios complementarios**

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

5.19**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.

5.20

formato de reserva (Tarjeta o hoja de reserva)

documento utilizado para registrar los datos básicos del cliente, sus requerimientos de viaje, demás servicios turísticos y complementarios.

6. REQUISITOS

6.1 REQUISITOS PARA ASESORAR EN LA VENTA DE SERVICIOS Y PAQUETES TURÍSTICOS

6.1.1 Criterios de desempeño

Se considera al asesor de viajes competente, cuando:

6.1.1.1 Identifica las necesidades del cliente y las interpreta en función de sus demandas de información.

6.1.1.2 Registra las necesidades del cliente en los soportes destinados para ello, así como los datos generales de la información otorgada al cliente.

6.1.1.3 Utiliza los sistemas, medios o instrumentos de información de rutas, tarifas, destinos, programas y servicios turísticos, de acuerdo con los manuales de uso.

6.1.1.4 Informa al cliente, de acuerdo con las necesidades identificadas, acerca de las disponibilidades de servicio conforme a los parámetros establecidos por los proveedores y el destino.

6.1.1.5 Informa al cliente las tarifas y el precio de venta de acuerdo con el destino, la normatividad vigente, las necesidades identificadas y la disponibilidad del mercado.

6.1.1.6 Aplica los manuales de procedimientos y las políticas de la agencia de viajes establecidas para este proceso.

6.1.2 Requerimientos de conocimiento y comprensión

En la Tabla 1 se indican los conocimientos que el asesor de viajes debe poseer para poder cumplir con los criterios de desempeño.

Tabla 1. Requisitos de conocimiento y comprensión

Requerimientos de conocimiento y comprensión	Criterios de desempeño relacionados	
Información turística nacional e internacional	6.1.1.1 6.1.1.2 6.1.1.3	6.1.1.4 6.1.1.5
Técnicas de comunicación	6.1.1.1 6.1.1.2 6.1.1.4	6.1.1.5 6.1.1.6
Atención al cliente	6.1.1.1 6.1.1.2 6.1.1.4	6.1.1.5 6.1.1.6

Continúa...

Tabla 1. (Final)

Requerimientos de conocimiento y comprensión	Criterios de desempeño relacionados	
Aplicación de manuales de procedimiento	6.1.1.1 6.1.1.2 6.1.1.3 6.1.1.4	6.1.1.5 6.1.1.6
Interpretación de manuales de servicio de proveedores	6.1.1.1 6.1.1.2 6.1.1.4	6.1.1.5 6.1.1.6
Tipología de clientes	6.1.1.1 6.1.1.2	6.1.1.4 6.1.1.5
Manejo y solución de problemas según los procedimientos de la agencia de viajes y del proveedor	6.1.1.1 6.1.1.2 6.1.1.3 6.1.1.4	6.1.1.5 6.1.1.6
Manejo de software operativo interno de la agencia de viajes	6.1.1.2 6.1.1.3 6.1.1.4	6.1.1.5 6.1.1.6
Manejo de códigos y tarifas nacionales e internacionales y expedición de tiquetes	6.1.1.2 6.1.1.3	6.1.1.4 6.1.1.5
Construcción de tarifas	6.1.1.2 6.1.1.3	6.1.1.5
Geografía turística	6.1.1.1 6.1.1.2 6.1.1.3	6.1.1.4 6.1.1.5
Normatividad sobre pasajeros y documentación	6.1.1.1 6.1.1.2 6.1.1.3	6.1.1.4 6.1.1.5
Sistema global de reservas	6.1.1.2 6.1.1.3	6.1.1.4 6.1.1.5
Internet	6.1.1.2 6.1.1.3	6.1.1.4 6.1.1.5
Técnicas y procesos de ventas	6.1.1.1 6.1.1.2	6.1.1.4 6.1.1.5
Manejo de guías y tarifarios	6.1.1.2 6.1.1.3	6.1.1.4 6.1.1.5
Manejo de reservas	6.1.1.1 6.1.1.2 6.1.1.3	6.1.1.4 6.1.1.5
NOTA. Se recomienda el conocimiento de una lengua extranjera.		

6.1.3 Requerimientos de evidencia

En la Tabla 2 se indican las pruebas necesarias para concluir que el desempeño laboral fue efectivamente realizado.

Tabla 2. Requerimiento de evidencia

Requerimiento de Evidencia	Frecuencia de aplicación
Evaluación del proceso de atención al cliente.	2
Caso sobre documentación	1
Pruebas teórico - práctica del manejo de sistemas de reservas	1

6.1.4 Rangos de aplicación

Sistema de información: informáticos, electrónicos y manuales.

Tipo de documento: Formato de reserva, ordenes de servicio, manuales de procedimiento y documentos internos.

- Tipos de cliente:
- Corporativo, vacacional
 - Individual y grupo

6.2 REQUISITOS PARA GESTIONAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS

6.2.1 Criterios de desempeño

Se considera al asesor de viajes competente, cuando:

6.2.1.1 Realiza la solicitud y confirmación de los servicios según la decisión del cliente y los requerimientos de los proveedores.

6.2.1.2 Ofrece alternativas de productos y servicios al cliente en caso de que la solicitud no sea confirmada, de acuerdo con los procedimientos establecidos.

6.2.1.3 Realiza el seguimiento a la solicitud de acuerdo con los manuales de procedimiento informando al cliente de su situación.

6.2.1.4 Efectúa la previsión de los posibles gastos de gestión que originaría su venta y los informa al cliente, según los procedimientos establecidos para tal fin por la empresa.

6.2.1.5 Informa sobre los derechos y deberes del consumidor según la normatividad vigente.

6.2.2 Requisitos de conocimiento y comprensión

En la Tabla 3 se indican los conocimientos que el asesor de viajes debe poseer para poder cumplir con los criterios de desempeño:

Tabla 3. Requisitos de conocimiento y comprensión

Requerimientos de conocimiento y comprensión	Criterios de desempeño relacionados	
Diligenciamiento de formatos	6.2.1.1 6.2.1.3 6.2.1.4	
Manejo de tarifas de prestadores de servicios	6.2.1.1 6.2.1.2 6.2.1.3	
Control de reservas y solicitudes de servicios	6.2.1.1 6.2.1.2 6.2.1.3	
Relación con proveedores turísticos	6.2.1.1 6.2.1.2 6.2.1.3	6.2.1.4

Continúa...

Tabla 3. (Final)

Requerimientos de conocimiento y comprensión	Criterios de desempeño relacionados	
Aplicación de manuales de procedimientos	6.2.1.1 6.2.1.2 6.2.1.3	6.2.1.4 6.2.1.5
Interpretación de manuales de servicio de proveedores	6.2.1.1 6.2.1.3	6.2.1.5
Técnicas de comunicación	6.2.1.1 6.2.1.2 6.2.1.3	6.2.1.4 6.2.1.5
Solución de problemas	6.2.1.1 6.2.1.2	6.2.1.4 6.2.1.5
Conocimiento comercial de producto turístico	6.2.1.1 6.2.1.2 6.2.1.3	6.2.1.5
Legislación turística	6.2.1.1 6.2.1.2 6.2.1.3	6.2.1.5
Atención al cliente	6.2.1.1 6.2.1.2 6.2.1.3	6.2.1.4 6.2.1.5

6.2.3 Rangos de aplicación

Sistema de información: informáticos, electrónicos y manuales.

Tipo de documento: Formato de reserva, ordenes de servicio, manuales de procedimiento y documentos internos.

6.2.4 Requerimientos de evidencia

En la Tabla 4 se indican las pruebas necesarias para concluir que el desempeño laboral fue efectivamente realizado.

Tabla 4. Requerimiento de evidencia

Requerimiento de evidencia	Frecuencia de aplicación
Evaluación del proceso de seguimiento a la solicitud de servicios	2
Caso sobre incumplimiento de proveedores	1
Elaboración de los documentos soportes de servicios prestados por la agencia	2

6.3 REQUISITOS PARA LA VENTA DE LOS SERVICIOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS

6.3.1 Criterios de desempeño

Se considera al asesor de viajes competente, cuando:

6.3.4 Requerimientos de evidencia

En la Tabla 6 se indican las pruebas necesarias para concluir que el desempeño laboral fue efectivamente realizado.

Tabla 6. Requerimiento de evidencia

Requerimiento de evidencia	Frecuencia de aplicación
Elaboración del formato de reserva y de los documentos soporte de servicios prestados por la agencia	1
Evaluación del proceso técnico de venta con el cliente, según el manual de procedimientos de la empresa	1
Evaluación de la información complementaria entregada al cliente (Véase anexo No 3)	1
Prueba teórica sobre sucesos nacionales e internacionales	1

6.4 REQUISITOS PARA LA POSVENTA DE LOS SERVICIOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS

6.4.1 Criterios de desempeño

Se considera al asesor de viajes competente, cuando:

6.4.1.1 Desarrolla el seguimiento posterior a la venta conforme a los manuales de servicio y procedimientos establecidos.

6.4.1.2 Informa los posibles problemas y soluciones por incumplimiento de servicios o modificación de proveedores y los registra en los soportes establecidos.

6.4.1.3 Maneja los soportes documentales relacionados con las solicitudes de servicios prestados, identificándolos y referenciándolos debidamente para efectos de control y localización.

6.4.1.4 Realiza la evaluación de satisfacción del cliente según los procedimientos establecidos por la empresa.

6.4.2 Requerimientos de conocimiento y comprensión

En la Tabla 7 se indican los conocimientos que el asesor de viajes debe poseer para poder cumplir con los criterios de desempeño.

Tabla 7. Requisitos de conocimiento y comprensión

Requerimientos de conocimiento y comprensión	Criterios de desempeño relacionados	
Atención al cliente	4.4.1.1 4.4.1.2	4.4.1.4
Control de reservas y solicitudes de servicios	4.4.1.1 4.4.1.2	4.4.1.3

Continúa...

Tabla 7. (Final)

Requerimientos de conocimiento y comprensión	Criterios de desempeño relacionados	
Interpretación de manuales de procedimientos	6.4.1.1	6.4.1.3
	6.4.1.2	6.4.1.4
Manejo y archivo de documentación	6.4.1.2	6.4.1.3
Legislación turística	6.4.1.1	
	6.4.1.2	6.4.1.3
Técnicas de comunicación	6.4.1.1	6.4.1.4
	6.4.1.2	

6.4.3 Requerimientos de evidencia

En la Tabla 8 se indican las pruebas necesarias para concluir que el desempeño laboral fue efectivamente realizado.

Tabla 8. Requerimiento de evidencia

Requerimiento de evidencia	Frecuencia de aplicación
Evaluación del proceso de archivo de los documentos soporte de servicios prestados	1
Evaluación del proceso de seguimiento post-venta	1
Evaluación de la satisfacción del cliente, según los estándares establecidos	1

6.4.4 Rangos de aplicación

Sistema de información: informáticos, electrónicos y manuales.

Tipo de documento: Boletos, órdenes de servicio, encuesta sobre satisfacción del cliente, documentos internos.

- Tipos de cliente:
- Corporativo, vacacional
 - Individual y grupo

ANEXO 1
(Informativo)

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

MINISTERIO DE DESARROLLO ECONOMICO. Ley 300 de 1996. Por la cual se expide la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones.

MINISTERIO DE DESARROLLO ECONOMICO. Ley 32 de 1990 – Por medio de la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión del Agente de Viajes

MINISTERIO DE DESARROLLO ECONOMICO. Decreto No 1095 del 30 de mayo de 1994. Por el cual se adopta el Código de Ética Profesional del Agente de Viajes y Turismo

MINISTERIO DE DESARROLLO ECONÓMICO. Decreto No 502 del 28 de febrero de 1997. Por el cual se definen la naturaleza y funciones de cada uno de los tipos de agencias de viajes de que trata el artículo 85 de la Ley 300 de 1996..

MINISTERIO DE DESARROLLO ECONÓMICO. Decreto No 505 del 28 de febrero de 1997. Por el cual se por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 300 de 1996.

MINISTERIO DE DESARROLLO ECONÓMICO. Decreto No 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 COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Por el cual se modifica el Decreto 504 de 1997. Decreto 2074 del 25 de julio de 2003.

ANEXO 2
(Informativo)

2.1 FORMATO DE RESERVA (Tarjeta o hoja de reserva)

(ANVERSO)

Fecha	Hora	Vendedor	No de Tiquetes	Pedido por	Envío Tiquetes							
PASAPORTE		VACUNAS	Permisos Salida	Hoteles: Seguros: Otros:	Carros:							
1.				Firma:	Tel:							
2.				Teléfono Residencia:								
3.				Facturar a:								
4.				Fax:								
5.				Nit ó C.C.:								
6.				Dirección:								
Cía.	Vuelo	Clase	Día	Mes	De	A	Sale	Llega	Silla	Estado	Visas	CONFIRMACION

(REVERSO)

Ciudad	Hotel	De	Hasta	Tipo de Hab.	Estado	Servicios Terrestres Seguros	
						Ruta	
FORMA DE PAGO							
Contado:							
Cuenta Corriente:							
Crédito compañía aérea:							
Diferido a:							
Tarjeta de Crédito:							
No:		Vence:		Total US \$		Cop \$	
Nombre:		C.C:		Imp. Vtas. US \$		Cop \$	
Dirección:		Tel:		Total US \$		Cop \$	
Observaciones:						Cambio	
						Código tarifa:	

ANEXO 3
(Informativo)

3.1 FORMATO DE ACEPTACIÓN DE CONDICIONES DEL SERVICIO O PAQUETE VENDIDO

(Se recomienda el uso del siguiente formato)

Ciudad,
Señor (es)
Ciudad
Asunto:

Pasajero(s) _____
Fecha de Viaje _____.

Apreciados Señores:

De acuerdo a su solicitud, para su próximo viaje a _____ hemos aplicado una tarifa de US\$ _____ más el _____ de IVA, que tiene las siguientes condiciones:

FAVOR TENER EN CUENTA LOS RENGLONES MARCADOS CON "X" SON LOS QUE REGULAN LA TARIFA QUE USTED ESTA ADQUIRIENDO.

- Tarifa valida para viajar en la aerolínea _____
- No reembolsable.
- No reembolsable una vez iniciado el viaje.
- No endosable.
- Por revalidación multa de US\$ _____.
- Por no presentación multa de US\$ _____ (NO SHOW).
- Por cancelación multa de US\$ _____.
- Por reembolso multa de US\$ _____.
- Por reexpedición multa de US\$ _____.
- Por cambio de hora de fechas, de fecha, multa de US\$ _____.
- La reserva se debe elaborar _____ días antes del viaje.
- El ticket se debe expedir _____ días después de elaborada la reserva.
- Exige una mínima estadía de _____.
- La estadía máxima es de _____.
- El primer trayecto lo debe volar de Lunes a Jueves.
- El regreso lo debe volar de Lunes a Jueves.
- El primer trayecto lo debe volar de Viernes a Domingo.
- El regreso lo debe volar de Viernes a Domingo.
- Temporada de aplicación: _____ a _____.
- Permite _____ paradas gratis.
- Permite _____ paradas gratis y _____ adicional por US\$ _____ cada una.
- Otros _____.
- Adicional a las restricciones de la tarifa se le ofreció tarjeta de Asistencia Si _____ No _____.

Nombre de el pasajero: _____.
Cédula No. _____.
Fecha y números de ticket: _____.
Firmo aceptando las condiciones de la tarifa: _____.

Agradecemos firmar y sellar esta carta en señal de recibido y aceptación.

Cordialmente,
Asesor Comercial
Agencia _____.

Revisión No.	Fecha Revisión:	Detalle de la Revisión	Autoridad
		Condiciones tarifa aplicada al tickete	