

NORMA TÉCNICA SECTORIAL

NTS AV02

2002-02-05

ATENCIÓN AL CLIENTE EN AGENCIAS DE VIAJE

E: CUSTOMER SERVICE IN TRAVEL AGENCIES

CORRESPONDENCIA:

DESCRIPTORES: agencia de viajes; atención al cliente;
servicio al cliente.



I.C.S.: 03.200.00; 03.080.30

Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)
Apartado 14237 Bogotá, D.C. - Tel. 3150377 - Fax 2221435

Prohibida su reproducción

ATENCIÓN AL CLIENTE EN AGENCIAS DE VIAJES**1. OBJETO**

Esta Norma Técnica Sectorial establece los requisitos que deben cumplir las agencias de viajes para garantizar una adecuada atención al cliente en las etapas de la prestación de servicio propias de la agencia de viajes.

2. ALCANCE

Aplica a las agencias de viajes y sus procesos.

3. DEFINICIONES

Para los propósitos de esta norma, aplican:

3.1 MOMENTO DE VERDAD

Instante preciso en el que el cliente se pone en contacto con la agencia y, sobre la base de ese contacto, se forma una opinión acerca de la calidad del servicio y virtualmente la calidad del producto.

3.2 AUDITORIA DE SERVICIO

Proceso sistemático e independiente de verificación de las actividades relacionadas con la prestación de un servicio, con el fin de determinar si sus resultados satisfacen las disposiciones establecidas.

3.3 MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Canales por los cuales la información se intercambia entre un cliente y un proveedor.

4. REQUISITOS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS AGENCIAS DE VIAJES

La agencia de viajes debe definir y documentar los procesos relacionados con la atención al cliente, destacando los aspectos de planeación, realización, evaluación y corrección de dicho servicio.

4.1 COMPROMISO DIRECTIVO

La dirección de la agencia de viajes debe establecer políticas y objetivos de atención al cliente, con el fin de garantizar un compromiso de la organización orientado a la satisfacción de sus expectativas. Las políticas deben corresponder al tipo de agencia, su tamaño y grado de cobertura de sus servicios.

Se debe definir la responsabilidad y la autoridad para todo el personal cuyas actividades se relacionen con la atención al cliente.

4.2 PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE

La agencia debe definir y documentar los procesos, estándares y requisitos del servicio e identificar los momentos de verdad, las necesidades y expectativas del cliente, así como determinar los medios requeridos para ello, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- La confiabilidad y veracidad en la información suministrada al cliente
- La capacidad de respuesta, disponibilidad y flexibilidad en la atención
- El profesionalismo, habilidades y destrezas del personal a cargo (véase el numeral 4.7)
- La accesibilidad
- La comprensión y conocimiento del cliente.

4.3 EJECUCIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE

La ejecución de los procesos debe estar controlada por medio de procedimientos documentados. Esta ejecución debe evaluarse contra los requisitos especificados (véase numeral 4.4).

La dirección de la agencia debe proveer los recursos necesarios para lograr la realización y control de las actividades relacionadas con la atención a clientes.

En los casos donde la atención al cliente se preste a través de un proveedor, la agencia debe establecer los requisitos que éste debe cumplir para garantizar la prestación del servicio.

4.4 EVALUACIÓN DEL SERVICIO Y ACCIONES CORRECTIVAS

4.4.1 Evaluación del servicio por parte del cliente

4.4.1.1 La agencia debe disponer de los recursos para que el cliente exprese su evaluación con respecto al servicio recibido.

4.4.1.2 La agencia debe estructurar esta evaluación conforme a sus políticas.

4.4.1.3 Esta evaluación debe ofrecer como resultado, índices de satisfacción al cliente.

4.4.2 Auditorias internas de servicio

La agencia debe establecer y mantener actualizados procedimientos documentados para la planificación e implementación de auditorias internas para la evaluación de la atención al cliente, con el fin de verificar si las actividades resultado de los procesos son conformes con las medidas tomadas para el cumplimiento de las políticas de la agencia.

La auditoria interna debe evaluar el cumplimiento de los procesos de planificación, ejecución y evaluación, así como la definición de acciones correctivas y eficacia de la aplicación de las mismas.

Los encargados de planear y realizar las auditorias internas de servicio deben tener la responsabilidad y autoridad necesarias para su realización, así como el entrenamiento apropiado (véase el numeral 4.7).

4.5 MEJORAMIENTO DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

La agencia de viajes debe identificar permanentemente oportunidades para mejorar la forma como se satisfacen las necesidades de los clientes. La agencia debe implementar un sistema que cubra los siguientes aspectos:

- La recolección de la información pertinente a dicha identificación
- El análisis de dicha información
- La formulación de programas de mejoramiento según el análisis.

4.6 REQUISITOS DE PERSONAL

De acuerdo con su tipo, tamaño y políticas, la agencia debe establecer y documentar los perfiles requeridos para la atención al cliente.

4.7 ENTRENAMIENTO

La agencia debe establecer programas de entrenamiento de todo el personal relacionado con la atención al cliente. El entrenamiento debe ser evaluado para garantizar que el empleado esté capacitado para responder a las necesidades de atención del cliente (véase el numeral 3.2).

5. DOCUMENTOS DE CONSULTA

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

Anexo informativo

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

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

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

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

EJEMPLAR DE CORTESÍA

PRÓLOGO

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

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

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

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

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

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

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

AVIATUR
DIRECCIÓN GENERAL DE TURISMO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS
DE LA UNIVERSIDAD EXTERNADO DE
COLOMBIA

GEMA TOUR LTDA
ICONTEC
SENA

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

CAPITAL
CASA DANN CARLTON
CASA MEDINA
CENTENARIO
COSMOS 100
DON JAIME
EL EDEN
HOSTAL EL DORADO

LA FONTANA
MELIA CONFORT CHICAMOCHA
PUERTA DEL SOL
SAUCES DEL ESTADIO
SORATAMA
TEQUENDAMA INTER – CONTINENTAL
VERDE MAR
ZUANA BEACH RESORT

C. CIBELES REPRESENTACIONES
TURÍSTICAS LTDA
CASA DEL TURISMO DE BOGOTA
CONEXIONES TURÍSTICAS E.U.
DOLAR TOUR LTDA
EXCURSIONES BARRANQUILLA Y CIA
LTDA
OFICINA DE TURISMO
OFICINA MUNICIPAL DE TURISMO
OFICINA DE FOMENTO Y TURISMO
OFICINA MUNICIPAL DE TURISMO
SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO
OFICINA DE CULTURA Y TURISMO
ASOCIACIÓN TERRITORIAL DE PROMOCIÓN
TURÍSTICA
OFICINA DE CULTURA Y TURISMO
ETURSA
OFICINA DE TURISMO Y CULTURA
CORPORACIÓN CARTAGENA DE INDIAS
SECRETARÍA DE TURISMO
ALCALDÍA MUNICIPAL
CORPORACIÓN DE TURISMO
OFICINA DE TURISMO
SECRETARÍA DE TURISMO
GRUPO DE CULTURA Y TURISMO
OFICINA DEPARTAMENTAL DE TURISMO
SOCIEDAD DE INVERSIONES TURÍSTICAS DEL
HUILA - INTURHUILA -
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO
INSTITUTO DE TURISMO DEL META
OFICINA ASESORA DE TURISMO
SUBSECRETARÍA DE TURISMO DE BOYACÁ
GOBERNACIÓN DE CALDAS
UNIDAD ADMINISTRATIVA Y ESPECIAL DE
CULTURA Y TURISMO
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TURISMO
INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO
SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO
GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA
INSTITUTO DE CULTURA, TURISMO Y
RECREACIÓN
INSTITUTO DE TURISMO DE PAIPA
OFICINA DE TURISMO
OFICINA DE TURISMO
INSTITUTO DISTRITAL DE CULTURA Y
TURISMO

MAYORISTA DE TURISMO ALFREDO
REINA B.
SERNICH VIAJES Y TURISMO DE CALI
LTDA
TRAVEL CLUB LTDA BTI COLOMBIA
VIAJES Y TURISMO DON QUIJOTE LTDA
VIESCO
VILLA DE LEYVA
POPAYÁN
PEREIRA
SAN GIL, SANTANDER
CÚCUTA
BARICHARA, SANTANDER

LETICIA
HONDA, TOLIMA
SANTA MARTA
NUQUÍ, CHOCÓ
CARTAGENA, BOLÍVAR
MOMPOX, BOLÍVAR
MELGAR, TOLIMA
GIRARDOT, CUNDINAMARCA
ARMENIA
SAN ANDRÉS ISLAS
BUCARAMANGA
SINCELEJO, SUCRE

NEIVA, HUILA
RIOHACHA, GUAJIRA
VILLAVICENCIO
SANTA MARTA
TUNJA
MANIZALES

VALLEDUPAR
BOGOTÁ
MANIZALES
GIRÓN, SANTANDER
CALI

SOCORRO, SANTANDER
PAIPA, BOYACÁ
MEDELLÍN
CALI

BOGOTÁ

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

DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN