

---

## Agencias de Viajes - Requisitos

*Travel Agencies - Requirements*

ICS 03.080.30



## DOCUMENTO PROTEGIDO POR COPYRIGHT

© INN 2013

Derechos de autor:

La presente Norma Chilena se encuentra protegida por derechos de autor o copyright, por lo cual, no puede ser reproducida o utilizada en cualquier forma o por cualquier medio, electrónico o mecánico, sin permiso escrito del INN. La publicación en Internet se encuentra prohibida y penada por la ley.

Se deja expresa constancia que en caso de adquirir algún documento en formato impreso, éste no puede ser copiado (fotocopia, digitalización o similares) en cualquier forma. Bajo ninguna circunstancia puede ser revendida. Asimismo, y sin perjuicio de lo indicado en el párrafo anterior, los documentos adquiridos en formato .pdf, tiene autorizada sólo una impresión por archivo, para uso personal del Cliente. El Cliente ha comprado una sola licencia de usuario para guardar este archivo en su computador personal. El uso compartido de estos archivos está prohibido, sea que se materialice a través de envíos o transferencias por correo electrónico, copia en CD, publicación en Intranet o Internet y similares.

Si tiene alguna dificultad en relación con las condiciones antes citadas, o si usted tiene alguna pregunta con respecto a los derechos de autor, por favor contacte la siguiente dirección:

Instituto Nacional de Normalización - INN  
Matías Cousiño 64, piso 6 • Santiago de Chile  
Tel. + 56 2 445 88 00  
Fax + 56 2 441 04 29  
Correo Electrónico [info@inn.cl](mailto:info@inn.cl)  
Sitio Web [www.inn.cl](http://www.inn.cl)  
Publicado en Chile

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
<b>Preámbulo</b> .....	<b>iv</b>
<b>1 Alcance y campo de aplicación</b> .....	<b>1</b>
<b>2 Referencias normativas</b> .....	<b>1</b>
<b>3 Términos y definiciones</b> .....	<b>1</b>
<b>4 Requisitos de las agencias de viajes</b> .....	<b>2</b>
<b>4.1 Requisitos de organización</b> .....	<b>2</b>
<b>4.2 Servicios</b> .....	<b>3</b>
<b>4.2.1 Atención al cliente</b> .....	<b>4</b>
<b>4.2.2 Reservas</b> .....	<b>4</b>
<b>4.2.3 Venta de servicios</b> .....	<b>5</b>
<b>4.2.4 Post venta</b> .....	<b>6</b>
<b>4.3 Equipamiento</b> .....	<b>6</b>
<b>4.4 Evaluación de proveedores de servicios</b> .....	<b>6</b>
<b>5 Requisitos comerciales y de marketing</b> .....	<b>7</b>
<b>5.1 Reservas y ventas</b> .....	<b>7</b>
<b>5.2 Imagen corporativa o publicidad</b> .....	<b>7</b>
<b>5.3 Otros requisitos</b> .....	<b>7</b>
 <b>Anexos</b>	
<b>Anexo A (informativo)</b> .....	<b>8</b>
<b>Anexo B (informativo)</b> .....	<b>9</b>
<b>Anexo C (informativo)</b> .....	<b>11</b>

## Preámbulo

El Instituto Nacional de Normalización, INN, es el organismo que tiene a su cargo el estudio y preparación de las normas técnicas a nivel nacional. Es miembro de la INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO) y de la COMISION PANAMERICANA DE NORMAS TECNICAS (COPANT), representando a Chile ante esos organismos.

Esta norma se estudió a través del Comité Técnico *Agencias de viajes*, para especificar los requisitos generales, de gestión y de calidad que deben cumplir las agencias de viajes.

Por no existir Norma Internacional, en la elaboración de esta norma se han tomado en consideración el documento siguiente:

— Norma Chilena NCh3068:2007 *Agencias de viajes - Requisitos*.

Los Anexos A, B y C no forman parte de la norma, se insertan sólo a título informativo.

Si bien se ha tomado todo el cuidado razonable en la preparación y revisión de los documentos normativos producto de la presente comercialización, INN no garantiza que el contenido del documento es actualizado o exacto o que el documento será adecuado para los fines esperados por el Cliente.

En la medida permitida por la legislación aplicable, el INN no es responsable de ningún daño directo, indirecto, punitivo, incidental, especial, consecuencial o cualquier daño que surja o esté conectado con el uso o el uso indebido de este documento.

Esta norma ha sido aprobada por el Consejo del Instituto Nacional de Normalización, en sesión efectuada el 25 de octubre de 2013.

Esta norma ha sido corregida y reimpressa en 2013, modificándose las subcláusulas 4.3 y 5.1.

## Agencias de Viajes - Requisitos

### 1 Alcance y campo de aplicación

**1.1** Esta norma establece los requisitos mínimos generales, de gestión, calidad y competencias que deben cumplir las agencias de viajes.

**1.2** Esta norma no establece requisitos que son reglamentarios (por ejemplo, iniciación de actividades y similares) para lo cual se debe aplicar lo establecido por la Autoridad Competente respectiva.

### 2 Referencias normativas

El documento siguiente es indispensable para la aplicación de esta norma. Para referencias con fecha, sólo se aplica la edición citada. Para referencias sin fecha se aplica la última edición del documento referenciado (incluyendo cualquier enmienda).

NCh2760, *Clasificación, calificación y terminología de los establecimientos de alojamiento turístico.*

### 3 Términos y definiciones

Para los propósitos de esta norma, se aplican los términos y definiciones siguientes:

#### 3.1

##### **agencia de viajes**

organización comercial que actúa como intermediario entre el proveedor de servicios y/o tour operador y el usuario final o cliente, entregándole asesoría para la planificación y compra de su viaje. (Ver Anexo A)

#### 3.2

##### **anulación**

la no realización con aviso previo al plazo estipulado de un servicio por el cual había una reserva, por parte del prestador de servicios o a solicitud del cliente

#### 3.3

##### **destino final**

último destino que figura en el boleto de transporte o bien en el vale comprobante de servicios o voucher

#### 3.4

##### **paquete turístico**

conjunto de servicios turísticos desarrollado por un tour operador u operador mayorista (pasajes de transporte, alojamiento turístico, alimentación, otros)

#### 3.5

##### **prestación**

servicio que alguien recibe o debe recibir de otra persona, natural o jurídica, en virtud de un contrato o de una obligación legal

### 3.6

#### **programa turístico**

descripción detallada de un paquete turístico y/o de los servicios opcionales solicitados por el cliente o usuario final a la agencia de viajes, la cual contiene, entre otros el itinerario, tarifas, vigencia, servicios y las actividades del viaje

### 3.7

#### **reserva**

proceso por el cual la agencia de viajes recibe la solicitud de un cliente y tramita y confirma la prestación de un servicio a ese cliente, directamente o a través de un proveedor

### 3.8

#### **servicio opcional**

servicio no incluido en un paquete turístico, que es vendido al cliente y que puede comprender transporte, estadía, alojamiento, alimentación, esparcimiento y otros

### 3.9

#### **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, promoción, venta y prestación

### 3.10

#### **tour operador**

organización comercial que diseña y provee paquetes, productos o servicios turísticos, propios o de terceros, los cuales comprenden transporte, estadía y otros

### 3.11

#### **vale comprobante de servicios; voucher; cupón**

recibo que contiene todos los datos de la reserva confirmada de un servicio turístico y posee un código de reserva, el cual es presentado al proveedor que va a realizar el servicio por el usuario final para hacer efectivo el o los servicios

## **4 Requisitos de las agencias de viajes**

Las agencias de viajes deben cumplir con los requisitos mínimos generales, de gestión, calidad y competencias siguientes:

### **4.1 Requisitos de organización**

La agencia de viajes, debe tener una organización tal, de manera que preste los siguientes servicios identificados en 4.2 y los que promocióne. En particular la agencia de viajes debe:

- a) Contar con un manual de organización que contenga a lo menos:
  - organigrama o esquema de cargos, en el cual se establecen las relaciones funcionales, jerárquicas de autoridad y de control;
  - definición y estructuración de las áreas de la organización, incluyendo la definición de las funciones de cada una de las áreas definidas; y

- requisitos de selección del personal para todas y cada una de las áreas, incluyendo la formación, competencias, habilidades y experiencia que debe poseer el personal, de acuerdo a la definición y estructuración de las áreas que se hayan establecido.

NOTA Una misma persona puede realizar diversas funciones.

- b) Contar con procedimientos escritos, para cada una de las áreas definidas que permitan garantizar la calidad de los servicios ofrecidos y de todas las gestiones realizadas (reservas, confirmaciones, anulaciones y otras) de las cuales debe quedar registro documental o electrónico en el período establecido en el respectivo procedimiento.
- c) La Agencia de Viajes contará con medidas y/o políticas de prevención de la explotación de seres humanos, en cualquiera de sus formas, especialmente la sexual, y en particular cuando pueda afectar a niños, dirigidas a sus proveedores y el personal. Dando cumplimiento al menos a:
  - informar de estas medidas y/o prácticas de prevención a los clientes, a través del diseño de paquetes turísticos;
  - a través de la evaluación de proveedores; y
  - a través de la capacitación del personal.
- d) Contar con el personal capacitado y entrenado en los sistemas y métodos de trabajo para la eficiente y oportuna entrega de los servicios prestados.
- e) Personal que tiene contacto directo con el cliente, debe portar una placa de identificación o sistema similar con nombre y cargo.
- f) Tener definido un sistema para identificar, planificar y documentar las necesidades de capacitación del personal, el que debe considerar como mínimo los aspectos siguientes: servicio al cliente, calidad del servicio, conocimientos técnicos relacionados, idiomas, entre otros.
- g) Definir los mecanismos de selección y capacitación del personal temporal o transitorio contratado para temporadas altas u otros, de forma tal que su trabajo no afecte a la calidad de los servicios ofrecidos.
- h) Tener implementado y difundir, los medios de recepción y tratamiento de sugerencias y reclamos de los clientes.
- i) Contar con programas de mantención, preventivos y correctivos, de forma tal de asegurar el buen estado de funcionamiento, conservación y mantenimiento del equipamiento de la agencia de viajes.

## 4.2 Servicios

La agencia de viajes, debe tener implementados como mínimo, los servicios siguientes, considerando que la prestación de un servicio mayor al servicio especificado, permite dar por cumplido el requisito siempre que sea del mismo tipo.

#### 4.2.1 Atención al cliente

Para la atención de clientes, debe tener implementados como mínimo, los requisitos siguientes:

- a) Tener definidos los medios de atención a clientes, como por ejemplo: directa o mediante el uso de teléfono, Internet, correo electrónico y/o correo postal u otro.
- b) Tener procedimientos escritos de atención a clientes o formas de venta, para los medios de atención que se hayan definido.
- c) Asesorar al cliente respecto de:
  - Servicios opcionales a los que puede acceder (seguros, tours y otros).
  - Documentación necesaria para él o los lugares de destino.
  - Recomendaciones básicas para él o los lugares de destino.
  - Requisitos legales, medioambientales, de seguridad, salud y otros, que puedan ser aplicables al paquete o servicio turístico y a los usuarios en cada uno de los destinos que se incluye, así como aquellos requisitos semejantes de ingreso a Chile, que corresponda.
  - Alternativas de productos y servicios.
  - Otros.
- d) Contar con un sistema de atención al cliente en forma remota (celular, Web u otro) o a través de agentes coordinados (operador o contacto en el lugar de destino u otro), para prestar asistencia y asesoría al cliente durante la actividad contratada.
- e) Disponer de información escrita y/o en medios magnéticos (sistemas de información u otros) de los servicios ofrecidos, sus precios y características, la que es entregada al cliente mediante los procedimientos establecidos para ello.

#### 4.2.2 Reservas

La agencia de viajes para realizar las reservas de los servicios ofrecidos, debe tener implementados como mínimo, los requisitos siguientes:

- a) Tener definidos los medios por los cuales se realizarán las reservas de todos los servicios que ofrece la agencia de viajes.
- b) Tener definido el o los procedimientos de reserva, modificación, verificación y anulaciones de reservas, para todos los medios definidos.
- c) Tener definidos los protocolos de reserva con los distintos proveedores de servicios, de forma tal de entregar la información necesaria para activar una reserva y conocer el estado de ésta. (Ver Anexo B).
- d) Tener definidos los procedimientos de información al cliente de sus reservas y las condiciones de éstas.

### 4.2.3 Venta de servicios

La agencia de viajes, para la transacción y/o venta de servicios, debe tener implementados como mínimo, los requisitos siguientes:

- a) Tener definido el procedimiento de venta, anulaciones, no presentación (no show), devoluciones, confirmaciones u otro, de todos los servicios que ofrece.
- b) Tener a disposición de los clientes material publicitario, propio o entregado por terceros, como información y material de apoyo a la gestión de ventas, en español y un segundo idioma cuando se informe de esta facilidad.
- c) Comunicar al cliente en forma escrita, de cualquier modificación o cambio de la información que sea publicitada, como precios, fechas, proveedores y otros, de forma tal de no inducir a error al cliente.
- d) Especificar claramente las características y condiciones de las ofertas y promociones, de forma tal que el cliente sepa en todo momento cuales son los compromisos de la agencia de viajes y las condiciones o términos de calidad ofrecidos.
- e) Tener a disposición del cliente la información de las coberturas legales de los servicios contratados.
- f) Formalizar por medio de vale comprobante de servicios o voucher, el o los servicio(s) contratado(s) en la agencia de viajes, (ver Anexo C), el cual debe establecer lo siguiente, indicando claramente si el ítem está o no incluido en el servicio, según corresponda:
  - identificación del cliente (nombre completo, Rut, dirección postal, dirección de correo electrónico, teléfono personal fijo o celular, teléfono comercial, y otros);
  - itinerario [destino(s) del viaje, con sus períodos y fechas de estadía];
  - medios de transporte, categorías y características, fechas, horas y lugares de salida y regreso;
  - alojamiento, categoría y servicios contratados;
  - régimen alimenticio;
  - nombre, dirección, teléfono y correo electrónico, para contactarse en caso de emergencias;
  - formas y fechas de pago;
  - plazo y condiciones de anulación, modificación o postergación de el o los servicios contratados, indicando las multas, penalidades y cargos por estos conceptos;
    - condiciones de las ofertas y promociones;
    - otros servicios incluidos en el programa, tales como seguros de asistencia y otros;
    - deberes, derechos y obligaciones de las partes; y
    - otros.
- g) Entregar recibo o documento justificante en el que conste el monto cancelado, conceptos o servicios e identificación del cliente, que haya efectuado un prepago, pago total o abono de los servicios contratados.

- h) En el caso de existir diferentes tarifas (por temporada, ofertas, promociones y otros) éstas deben responder al nivel de calidad de el o los servicios que ofrece la agencia de viajes, de modo que una tarifa reducida no signifique un nivel inferior de calidad, respecto a las prestaciones promocionadas por la agencia de viajes y de cada uno de los establecimientos.

#### **4.2.4 Post venta**

La agencia de viajes, para la post venta de sus servicios, debe tener implementados como mínimo, lo siguiente:

- a) Un procedimiento para realizar el seguimiento de post venta, antes y después de que el cliente haga uso de los servicios contratados.
- b) Un sistema de medición de la satisfacción al cliente, y la periodicidad de recopilación de información, para velar que la calidad de los servicios promocionados sea igual a la calidad de los servicios prestados. Este sistema debe incluir al menos:
- formas en que se recopilará la información, tales como encuestas de satisfacción, entrevistas con el o los clientes, auditorías (anunciadas o no) de los servicios que presta la propia agencia, cliente incógnito, libro de reclamos u otros sistemas de comprobación;
  - definición del tratamiento de la información obtenida;
  - medidas correctivas y preventivas, de las cuales se llevará un registro e implementarán a través de un programa de mejoramiento, según corresponda.

#### **4.3 Equipamiento**

La agencia de viajes debe disponer de un domicilio, debidamente identificado, destinado a los objetivos propios de una agencia de viajes, que cumpla con la reglamentación vigente y cuente con al menos el siguiente equipamiento:

- teléfono destinado a las actividades propias de la agencia;
- conexión a Internet y correo electrónico vigente con dominio propio;
- fax o sistema equivalente;
- otros, según se requiera para su operación.

#### **4.4 Evaluación de proveedores de servicios**

La agencia de viajes debe tener un procedimiento escrito para seleccionar y evaluar a sus proveedores [proveedores individuales (hoteles, transporte y otros) o tour operadores (ver NCh3067)], el que debe incluir al menos:

- a) Identificación y verificación del cumplimiento de los requisitos legales vigentes que les sean aplicables.
- b) Experiencia de los proveedores.
- c) Evaluación de los recursos, instalaciones y medios técnicos de los proveedores para otorgar los productos o servicios.

- d) Calidad de los servicios ofrecidos.
- e) Comportamiento del proveedor con otras agencias de viajes.
- f) Criterios para la descalificación de un proveedor (por ejemplo: reiterados incumplimientos en las características o condiciones acordadas con la agencia de viajes; falta de respuesta o respuesta insatisfactoria a reclamaciones presentadas directamente por el cliente o a través de la agencia de viajes; insuficiente nivel de calidad apreciado en posibles visitas de comprobación y otros).

## **5 Requisitos comerciales y de marketing**

Las agencias de viajes deben cumplir con los requisitos mínimos siguientes respecto de sus relaciones comerciales y de marketing.

### **5.1 Reservas y ventas**

Es competencia de la agencia de viajes contar con un servicio de reservas y ventas, que cumpla con los requisitos mínimos siguientes:

- a) Contar con procedimientos de reservas y ventas.
- b) Aceptar, como mínimo, dos medios de pago, los que se deben difundir previamente. En caso de no existir la factibilidad de un segundo medio de pago, este requisito es eximible.
- c) Publicar y difundir las tarifas de los servicios ofrecidos, expresadas en moneda local y su equivalente en una moneda extranjera de uso frecuente.
- d) Informar de aquellos beneficios tributarios que existan para el cliente, en las condiciones establecidas en la reglamentación legal vigente.

### **5.2 Imagen corporativa o publicidad**

La agencia de viajes debe cumplir con los requisitos mínimos siguientes:

- a) Consignar en forma precisa y explícita el nombre de fantasía y la clasificación, en los medios publicitarios, correspondencia, formularios y cualquier otra documentación o material que se requiera.
- b) El material utilizado en la promoción de los servicios, se debe publicitar en español y en un segundo idioma cuando se informe de esta facilidad, y debe responder a parámetros verificables, evitando el uso de términos que, por su ambigüedad, pudieran inducir expectativas superiores a los que realmente presta la agencia de viajes.

### **5.3 Otros requisitos**

- a) La agencia de viajes debe estar registrada en el Sistema de Información Turística del Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR).

## **Anexo A** (informativo)

El listado siguiente corresponde a los servicios que comercializa una agencia de viajes:

- Alojamiento turístico.
- Transporte, aéreo, terrestre, fluvial, ferroviario u otro.
- Actividades de turismo aventura.
- Tours o circuitos.
- Paquetes turísticos.
- Otros.

## **Anexo B** (informativo)

El siguiente es un listado con la información mínima recomendable para un documento de reserva:

- Fecha.
- Hora.
- Vendedor.
- Cantidad de pasajes a reservar.
- Pedido por.
- Está asociado a alojamiento: sí o no.
- Seguros: sí o no.
- Identificación de el o los pasajeros:
- Nombre completo.
- Rut.
- Dirección.
- Teléfono.
- Otro.
- Datos de facturación:
- Particular o comercial.
- Nombre o razón social.
- Rut.
- Dirección.
- Para reserva de boletos de transporte:
- Compañía.
- Vuelo.
- Clase.

## **NCh3068:2013**

- Ruta o tramos.
- Salida: hora/día/mes/desde/asiento.
- Regreso: hora/día/mes/desde/asiento.
- Estado de la reserva.
- Confirmado: sí o no.
- Visas.
- Fecha límite de emisión y/o pago.
- Otros.
- Para reserva de alojamiento:
- Ciudad.
- Nombre del establecimiento.
- Tipo, clase y categoría.
- Reserva desde:
- Reserva hasta:
- Tipo de habitación.
- Estado de la reserva.
- Código de la reserva.
- Valor.
- Forma de pago.
- Otros.

## **Anexo C** (informativo)

El siguiente es un listado con la información mínima recomendable para un vale comprobante de servicios o voucher:

- Fecha del contrato.
- Nombre del pasajero.
- Rut.
- Dirección.
- Teléfono(s).
- Identificación del producto o servicio contratado.
- Valor total con impuestos.
- Forma de pago.
- Vigencia. En caso de ser más de un servicio, indicar la vigencia para cada uno.
- Condiciones de anulaciones, cambio o anulaciones, y las multas y penalidades asociadas.
- Otras condiciones, como por ejemplo seguros asociados.
- Servicios opcionales a los que puede optar.
- Teléfonos de emergencia o de asistencia a los que el cliente puede optar durante el uso de los servicios.
- Identificación del vendedor.
- Otros.