

**NORMA VENEZOLANA
AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO.
RESERVA, VENTA Y POSTVENTA.
REQUISITOS**

**COVENIN
5025:2022**

1. OBJETO

Esta norma establece los requisitos que deben cumplir las agencias de viajes y turismo en los procesos de reserva, venta y postventa.

2. ALCANCE

Esta norma aplica a las áreas de reserva, venta y postventa de las agencias de viajes y turismo registradas en el país. Además, suministra referencias para los procesos de auditoría y certificación ante las partes interesadas internas o externas para demostrar la competencia de las agencias de viajes y turismo.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS

Los documentos que se citan a continuación son indispensables para la aplicación de esta norma. Únicamente es aplicable la edición de aquellos documentos que aparecen con fecha de publicación. Por el contrario, se aplicará la última edición (incluyendo cualquier modificación que existirá) de aquellos documentos que se encuentran referenciados sin fecha:

ISO 9000:2015	Sistema de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.
COVENIN 5023:2022 ¹⁾	Agencias de viajes y turismo. Términos y definiciones.

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

A los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones indicados en COVENIN 5023, así como los siguientes:

4.1. Cliente

Persona natural o jurídica que ha ejercido como mínimo una vez la acción de compra de un producto o servicio.

4.2. Proveedor

Organización que proporciona un producto o un servicio.

[FUENTE: Tomada de ISO 9000, 2015, pág. 13].

4.3. Reserva confirmada

Aprobación de un servicio turístico que realiza un proveedor a un cliente.

4.4. Reserva rechazada

Negación de un servicio turístico que realiza un proveedor a un cliente.

1) Está pendiente la publicación de la COVENIN 5023
COVENIN 5025:2022

4.5. Lista de espera

Relación de personas registradas que aguardan por la confirmación de un servicio turístico.

5. REQUISITOS

5.1. Organización

La agencia de viajes y turismo debe contar con los siguientes soportes documentales:

5.1.1. Manual de organización, el cual incluye el organigrama en el que se establecen las relaciones funcionales, jerárquicas de autoridad y de control.

5.1.2. Definición y estructuración de las áreas de la organización, incluyendo la definición de las funciones de cada una de las áreas definidas.

5.1.3. Requisitos de selección del personal para cada una de las áreas, principalmente (administración, operaciones, ventas y tráfico) 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. Contemplando que puede darse casos en los cuales un mismo personal puede desempeñar diversos cargos a la vez, dependiendo de la dimensión de la empresa. El cual debería contar con la debida capacitación y entrenamiento en los sistemas y métodos de trabajo para la eficiente y oportuna entrega de los servicios prestados.

5.1.4. Manual de procedimientos internos 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.

5.1.5. Tener implementado un proceso de tratamiento de sugerencias y reclamos de los clientes.

5.1.6. Contar con programas de mantenimiento preventivo y correctivo, de forma tal de asegurar el buen estado de funcionamiento, conservación y mantenimiento del equipamiento de la agencia de viajes y turismo.

5.2. Servicios

La agencia de viajes y turismo debe tener implementado como mínimo los servicios siguientes:

5.2.1. Reservas

A través del proceso de reserva son tramitadas todas las solicitudes del cliente mediante los diversos prestadores de servicios turísticos. Para ello, la agencia de viajes y turismo debe tener establecidos los siguientes requisitos:

5.2.1.1. Solicitud concreta del cliente con datos necesarios acorde con el requerimiento del servicio para realizar la reservación. Se debe dar respuesta a la solicitud del cliente dando cumplimiento a sus requerimientos y al de los proveedores desarrollando la debida diligencia para conocer todos los datos referentes a los mismos.

5.2.1.2. Procedimiento de reserva, modificación, verificación y anulación de reserva, para los medios definidos con los proveedores de los diversos servicios turísticos involucrados, informando y asesorando a los clientes sobre las condiciones de sus reservas mediante los procedimientos establecidos para tal fin.

5.2.1.3. El personal encargado de la reserva debe asegurarse que los servicios y programas de los proveedores y otros prestadores de servicios turísticos, se realicen de forma oportuna y dentro de las condiciones convenidas con el cliente.

5.2.1.4. En caso que la reserva sea negada por el prestador del o los servicio(s), la agencia informará de manera inmediata al cliente para realizar los cambios necesarios.

5.2.1.5. La confirmación de la prestación de un servicio por parte del proveedor a la agencia de viajes y turismo es una condición indispensable para la expedición del documento de viaje u orden de servicio.

5.2.2. Reserva con el proveedor

Dentro del proceso de reserva con el proveedor, se deben cumplir los siguientes requisitos:

5.2.2.1. Establecer con claridad el tipo de proveedor con el que se realizará la reserva. En caso de proveedores de servicios turísticos, estos deben estar inscritos en el Registro Turístico Nacional (RTN).

5.2.2.2. Definir, documentar y verificar la información del cliente y del proceso de reserva, antes de comunicarse con el proveedor. Esta información debe ser registrada durante el proceso.

5.2.2.3. Suministrar al proveedor la información necesaria para garantizar una reserva correcta, acorde con las condiciones del proveedor y encaminada a la satisfacción de las necesidades del cliente.

5.2.2.4. Establecer una comunicación clara con el proveedor, lo que incluye la identificación del personal con el que se realiza la reserva.

5.2.2.5. Determinar el estado en que queda la solicitud (confirmada, rechazada o en lista de espera) durante su realización.

5.2.2.6. Verificar la reserva según procedimientos documentados y dentro de los plazos pactados con el cliente.

5.2.2.7. Verificar requisitos especiales como plazos para pagos y condiciones de anulaciones.

5.2.3. Confirmación de la reserva

5.2.3.1. La reservación debe ser validada dentro de los tiempos previamente establecidos entre las partes.

5.2.3.2. Para la confirmación se debe verificar la información entre lo consignado por el proveedor y la agencia solicitante

5.2.4. Anulación de reserva

La eliminación de una reserva se debe realizar considerando los requisitos del proveedor (plazos y soportes de anulación). El cliente debe conocer las condiciones de anulación de la reserva.

5.2.5. Ventas

De acuerdo a la información suministrada en el proceso de reserva, se realizará una cotización de los servicios contratados para su confirmación y así continuar con el proceso de la venta. La agencia de viajes y turismo, para la transacción o venta de servicios, debe tener implementado como mínimo, los siguientes requisitos:

5.2.5.1. Tener definido el procedimiento de venta, anulación, no presentación (no show), devolución, confirmación u otros, de todos los servicios que ofrecen.

5.2.5.2. Tener a disposición del cliente, material publicitario (impreso o digital), propio o entregado por terceros, como información complementaria a la gestión de ventas, en español y en un segundo idioma, cuando se informe de un servicio.

5.2.5.3. Comunicar al cliente en forma física o digital, de cualquier modificación o cambio de la información que sea publicitada, de servicios contratados por éste, como precios, fechas, proveedores y otros.

5.2.5.4. Especificar claramente las características, condición de la oferta y promociones, de forma tal que el cliente sepa en todo momento cuáles son los compromisos de la agencia de viajes y turismo, y los términos de calidad ofrecidos.

5.2.5.5. Tener a disposición del cliente la información de las coberturas legales de los servicios contratados.

5.2.5.6. Formalizar, por medio de vóucher, bono o vale de confirmación, el o los servicio(s) contratado(s) en la agencia de viajes y turismo (ver anexo A), el cual debe indicar claramente si el ítem está o no incluido en el servicio, según corresponda.

5.2.5.7. Entrega de recibo o documento en el que conste el monto abonado o pagado por conceptos o servicios que haya efectuado o contratados.

5.2.5.8. En caso de existir diferentes tarifas por temporada, ofertas, promociones u otros, éstas deben responder al nivel de calidad de servicios que ofrecen las agencias de viajes y turismo, de modo que una tarifa reducida no signifique un nivel inferior de calidad en los servicios ofrecidos.

5.2.6. Atención al cliente

Para una efectiva atención al cliente, la agencia de viajes y turismo debe establecer:

5.2.6.1. Modalidades presenciales o en línea para prestar asistencia y asesoría al cliente durante la actividad contratada.

5.2.6.2. Envío de documentos físicos y digitales bajo las diversas plataformas tecnológicas y modalidades existentes para tal fin.

5.2.6.3. Procedimientos escritos de atención a clientes o formas de venta para los medios de atención que se haya definido.

5.2.6.4. Mecanismos de asesoría al cliente en todo lo referente a su solicitud, incluyendo cualquier servicio adicional conexo.

5.2.6.5. Facilitar información respecto a la documentación necesaria para el o los lugares de destino, recomendaciones básicas, requisitos legales, de seguridad, salud y otros.

5.2.6.6. Disponer de información escrita o gráfica en medios físicos o electrónicos de los servicios ofrecidos, precios y características, a ser entregadas al cliente mediante los procedimientos establecidos para ello.

5.3. Capacitación del personal de operaciones

La agencia debe establecer programas de entrenamiento del personal en reservas, ventas, atención al cliente y postventa, encaminados a estimular actitudes y alcanzar los tiempos de respuesta que exige la operación y desarrollar las habilidades, aptitudes y destrezas conforme a los procedimientos establecidos.

5.4. Requerimientos formales y técnicos

A efectos de brindar los servicios de reserva, venta y postventa, la agencia de viajes y turismo debe cumplir con elementos de carácter legal, técnico, organizativo, sistemas de reservas y físicos, así como personal calificado y competente que garanticen la calidad de los servicios ofrecidos.

5.5. Evaluación de Proveedores

La agencia de viajes y turismo debe tener un procedimiento escrito para seleccionar y evaluar a sus proveedores, el que debe incluir al menos:

5.5.1. Identificación y verificación del cumplimiento de los requisitos legales vigentes que les sean aplicables.

5.5.2. Experiencia de los proveedores.

5.5.3. Evaluación de los recursos, instalaciones y medios técnicos de los proveedores para otorgar los productos o servicios.

5.5.4. Calidad de los servicios ofrecidos.

5.5.5. Comportamiento del proveedor con otras agencias de viajes.

5.5.6. Son considerados como criterios para la descalificación de un proveedor:

5.5.6.1. Reiterados incumplimientos en las características o condiciones acordadas con la agencia de viajes y turismo.

5.5.6.2. Falta de respuesta o respuesta insatisfactoria a reclamaciones presentadas directamente por el cliente o a través de la agencia de viajes y turismo.

5.5.6.3. Insuficiente nivel de calidad apreciado en posibles visitas de comprobación y otros.

5.5.7. Considerar el respaldo de una asociación gremial que avale el funcionamiento y trayectoria del proveedor.

5.6. Postventa

La agencia de viajes y turismo, para la postventa de sus servicios, debe considerar los siguientes elementos de evaluación:

5.6.1. Servicios inherentes a la agencia de viajes y turismo

5.6.1.1. Atención, información y asesoría virtual y presencial.

5.6.1.2. Tiempo de respuesta y veracidad de la información suministrada.

5.6.1.3. Envío y confirmación de recepción de documentación de viajes vóucher, bono o vale de confirmación.

5.6.1.4. Envío a tiempo de la factura y proceso de cobro.

5.6.2. Servicios inherentes a los proveedores

5.6.2.1. Atención virtual y presencial.

5.6.2.2. Tiempo de respuesta y veracidad de la información suministrada.

5.6.2.3. Respeto de las tarifas y convenios previamente acordados.

5.6.3. Evaluación general

Puntualidad y limpieza de los medios de transporte, alojamiento, alimentos, bebidas y servicios complementarios.

BIBLIOGRAFÍA

NCh 3068. 2013. *Agencias de viajes. Requisitos*. Santiago de Chile: Instituto Nacional de Normalización. (INN).

NTS AV01.2002. *Reservas en agencias de viajes*. Bogotá: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC).

NTS AV02. 2002. *Atención al Cliente en agencias de viajes*. Bogotá: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC).

MARRERO, Momo. 2016. *Glosario de términos hoteleros, turísticos y relacionados*. Tenerife.

ISO 7000/IEC 60417 2018 *Graphical symbols for use on equipment*. Geneva: International Organization for Standardization. Disponible en: <https://acortar.link/m9K90Q>.

PROYECTO DE NORMA

ANEXO A (Informativo)
Váucher, bono o vale de confirmación

- a) Identificación del cliente (nombre completo, RIF, dirección física, correo electrónico, teléfono de contacto).
- b) Itinerario destino(s) del viaje, con sus períodos y fechas de estadía.
- c) Medios de transporte, categorías y características, fechas, horas y lugares de salida y regreso.
- d) Alojamiento, categoría y servicios contratados.
- e) Régimen alimenticio: Plan Europeo (EP), Plan Americano (AP), Plan Americano Modificado (MAP), Plan Full Pensión (FAP) o Sistema Todo Incluido (AI).
- f) Nombre, dirección, teléfono y correo electrónico, para contactarse en caso de emergencias.
- g) Formas y fechas de pago.
- h) Plazo y condiciones de anulación, modificación, postergación del o los servicios contratados indicando multas, penalidades, cargos por estos conceptos y reembolsos cuando aplique.
- i) Condiciones de las ofertas y promociones.
- j) Otros servicios incluidos en el programa, tales como seguros de asistencia.
- k) Deberes, derechos y obligaciones de las partes.