

**NORMA
CHILENA**

NCh3067

Segunda edición
2013.10.25

**Tour operadores u operadores
mayoristas - Requisitos**

Tour operators or wholesaler operators - Requirements



Número de referencia
NCh3067:2013

© INN 2013

**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
Sitio Web www.inn.cl
Publicado en Chile

Contenido	Página
Preámbulo	ii
1 Alcance y campo de aplicación	1
2 Referencias normativas	1
3 Términos y definiciones	1
4 Requisitos para los tour operadores	3
4.1 Requisitos de organización	3
4.2 Equipamiento	4
4.3 Selección y evaluación de proveedores de servicios	5
4.4 Post venta	5
5 Requisitos de diseño de paquetes turísticos	5
5.1 Diseño de paquetes turísticos	5
5.2 Control del diseño de paquetes turísticos	6
5.3 Control de modificaciones en el diseño	7
6 Requisitos comerciales y de marketing	7
6.1 Comercialización	7
6.2 Reservas y ventas	7
6.3 Imagen corporativa o publicidad	8
6.4 Otros requisitos	8
Anexos	
Anexo A (informativo)	9
Anexo B (informativo)	11

Tour operadores u operadores mayoristas - Requisitos

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 y tour operadores*, para especificar los requisitos generales, de gestión y de calidad que deben cumplir los tour operadores u operadores mayoristas.

Por no existir Norma Internacional, en la elaboración de esta norma se han tomado en consideración los documentos siguientes:

- Norma Chilena NCh3067:2007 Tour operadores u operadores mayoristas - Requisitos.
- Ley chilena de turismo N°20.423 del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo.
- Antecedentes técnicos nacionales.

Los Anexos A y B 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, consecucional 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.

Tour operadores u operadores mayoristas - Requisitos

1 Alcance y campo de aplicación

1.1 Esta norma establece los requisitos mínimos generales, de gestión, calidad y competencias que deben cumplir los tour operadores u operadores mayoristas.

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

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

canal de comercialización

conjunto de compañías que producen o actúan por cuenta de productores para poner a disposición del cliente un bien o servicio turístico

3.4

destino final

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

3.5

manual de servicios

documento (impreso, digital u otro soporte) en el cual se presentan el conjunto de productos y servicios que ofrece el tour operador

3.6**mercado objetivo**

identificación de las entidades y/o personas a las cuales va dirigido un producto, servicio y/o paquete turístico, las cuales están caracterizadas por aspectos geográficos, socio-culturales, económicos, intereses especiales u otros

3.7**no presentación; no show:**

la no utilización por parte del usuario de un servicio sin aviso previo dentro del plazo estipulado, por el cual había una reserva

3.8**paquete turístico**

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

3.9**prestación**

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

3.10**producto turístico**

conjunto de bienes y servicios que son utilizados para el consumo turístico, con una calidad comprometida

3.11**programa turístico**

descripción detallada de un paquete turístico, el cual contiene entre otros el itinerario, tarifas, vigencia, servicios y las actividades del viaje

3.12**proveedor**

persona natural o jurídica que proporciona un servicio o producto turístico

3.13**servicio compartido; servicio regular; (S.I.B.¹)**

servicio de transporte o excursión que es vendido al cliente compartiendo un mismo vehículo y/o guía

3.14**servicio opcional**

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

3.15**servicio privado**

servicio de transporte o excursión que es vendido al cliente en un vehículo y/o guía personalizado y exclusivo a él

3.16**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

1) En inglés: *Seat in Bus*

3.17**tour operador; operador mayorista**

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

3.18**tour operador doméstico; tour operador interno**

aquel que desarrolla su producto a residentes visitando su propio país

3.19**tour operador emisor**

aquel que desarrolla su producto para los residentes del propio país que se dirigen a otros países

3.20**tour operador receptor**

aquel que desarrolla su producto para no residentes procedentes de un país determinado

3.21**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 para los tour operadores

Los tour operadores deben cumplir con los requisitos mínimos generales, de gestión, calidad y competencias siguientes:

4.1 Requisitos de organización

El tour operador debe tener una organización tal, de manera que preste los servicios indicados en su manual de servicios y los que promocióne. En particular el tour operador 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;
- 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; y

NOTA Una misma persona puede realizar diversas funciones.

- manual de procedimientos para el tratamiento de los imprevistos que el tour operador haya definido que pueden ocurrir al entregar productos, paquetes o servicios turísticos.

b) Contar con procedimientos escritos, para cada una de las áreas definidas, que permitan garantizar la calidad de los servicios ofrecidos.

- c) El tour operador 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) Tener definido un sistema para identificar 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 para el diseño de paquetes turísticos, comercialización, idiomas, entre otros.
- f) 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.
- g) Contar con un procedimiento de recepción y tratamiento de reclamos y sugerencias, que incluya los canales de comunicación entre el tour operador y el cliente, los plazos de respuesta y registros de las acciones tomadas.
- h) Contar con programas de mantención, preventivos y correctivos, de forma tal de asegurar el buen estado de funcionamiento, conservación y mantenimiento del equipamiento de que se disponga.
- i) Informar mediante un catálogo de productos, paquetes y/o servicios, de todas aquellas prestaciones que ofrece el tour operador, en español y en un segundo idioma correspondiente a él o los mercado(s) objetivo(s), indicando el producto, paquete o servicio y su descripción, forma de acceder a ellos y los precios vigentes para un tiempo específico.

NOTA Los precios de los productos, paquetes y/o servicios pueden ir incorporados en el manual o en un documento aparte designado como tarifario.

4.2 Equipamiento

El tour operador debe disponer de un domicilio, debidamente identificado, destinado a los objetivos propios de un tour operador, que cumpla con la reglamentación vigente y cuente con al menos el equipamiento siguiente:

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

4.3 Selección y evaluación de proveedores de servicios

El tour operador, para asegurar la calidad del producto o servicio adquirido, debe tener un procedimiento escrito para seleccionar y evaluar a sus proveedores, considerando entre otros:

- a) Identificación y verificación del cumplimiento de los requisitos legales vigentes directamente relacionados con la actividad.

NOTA En el caso de los tour operadores emisivos los requisitos legales deben corresponder a los destinos que están incluidos en el paquete turístico.

- b) Experiencia de los proveedores dentro del mercado en el que se prestará el producto o servicios.
- c) Evaluación de los recursos, instalaciones y medios técnicos de los proveedores para otorgar los productos o servicios.
- d) Comportamiento del proveedor con otros tour operadores.
- e) Criterios para la descalificación de un proveedor (por ejemplo: reiterados incumplimientos en las características o condiciones acordadas por el proveedor; falta de respuesta o respuesta insatisfactoria a reclamos; insuficiente nivel de calidad apreciado en visitas de comprobación y otros).

4.4 Post venta

El tour operador debe tener implementados como mínimo, lo siguiente:

- a) Un procedimiento escrito para realizar el seguimiento de post venta, después de la prestación de los servicios.
- b) Un sistema de medición de la satisfacción de los clientes respecto del paquete, producto o servicio turístico ofrecido, que permita velar porque la calidad promocionada sea igual a la calidad de los servicios prestados. Este sistema debe incluir al menos:
 - forma en que se recopilará la información (encuestas de satisfacción, entrevistas con las agencias de viajes y similares);
 - cuándo se aplicará este sistema y el responsable de su aplicación;
 - definición de la forma en que se dará tratamiento a la información obtenida y su responsable.

5 Requisitos de diseño de paquetes turísticos

El tour operador debe definir los procedimientos de diseño y control de calidad de los paquetes turísticos y sus correspondientes registros.

5.1 Diseño de paquetes turísticos

El tour operador, para el diseño de un paquete turístico, debe:

- a) Definir la duración e itinerarios de los distintos programas que lo componen.
- b) Definir el nombre, precio y vigencia del paquete turístico.
- c) Definir en detalle cada uno de los productos y/o servicios que están incluidos, según corresponda.

- d) Identificar los servicios opcionales y sus respectivos valores, cuando corresponda.
- e) Identificar a los proveedores de cada uno de los servicios incluidos en el paquete turístico.
- f) Definir las responsabilidades propias, de las agencias de viajes y de los proveedores.
- g) Identificar los requisitos legales, medio ambientales, de seguridad, salud y otros, que pueden ser aplicables al paquete turístico y a los usuarios finales, en cada uno de los destinos que incluye.
- h) Definir los seguros incluidos en el paquete turístico.
- i) Identificar proveedores alternativos para cada uno de los servicios turísticos.

5.2 Control del diseño de paquetes turísticos

Para garantizar la prestación de los productos, servicios y/o paquetes turísticos, el tour operador debe:

5.2.1 Verificación de los servicios adquiridos

El tour operador debe establecer procedimientos escritos de verificación de las adquisiciones de los servicios turísticos que forman parte del paquete turístico, de forma tal de asegurar la calidad de éste. Este procedimiento debe incluir, como mínimo:

- verificación de los proveedores;
- cotizaciones de los servicios las que deben incluir todas las especificaciones y características de éstos; y
- disposiciones legales vigentes en los destinos incluidos en el paquete turístico, directamente relacionadas con la actividad.

5.2.2 Revisión y validación del diseño del paquete turístico

Al concluir el proceso de diseño del paquete turístico se debe generar un registro de la revisión final y validación de éste, el que debe incluir al menos:

- a) Aprobación de toda la documentación que respalda la calidad y condiciones de cada uno de los servicios turísticos incluidos en el paquete turístico, verificando que se cumplan cada uno de los requisitos definidos.
- b) Identificación de los participantes y representantes de cada una de las áreas de la organización.
- c) Identificación de los potenciales problemas, y las acciones preventivas propuestas para asegurar que éstos no ocurran y afecten la calidad del paquete turístico.
- d) Identificar los medios y periodicidad con la que se realizarán las validaciones, de forma tal de asegurar que el paquete turístico continúa satisfaciendo las necesidades de los usuarios finales, conforme a los requisitos iniciales y a las modificaciones solicitadas por las agencias de viajes, y permitir también identificar potenciales mejoras a éste.

5.3 Control de modificaciones en el diseño

El tour operador debe llevar un registro y administrar las modificaciones de los requisitos de los servicios de un paquete turístico, después de que éste haya sido implementado. El registro de modificaciones debe considerar al menos:

- a) Identificación y justificación de las modificaciones, para ser sometidas a análisis y se rediseñe la parte del paquete turístico afectado.
- b) Registro de las modificaciones en los requisitos del paquete turístico, identificando la planificación, aprobación y fecha de la implementación.
- c) Identificación de los representantes de las áreas de la organización afectadas por las modificaciones.

6 Requisitos comerciales y de marketing

El tour operador debe cumplir con los requisitos mínimos siguientes respecto de sus relaciones comerciales y de marketing.

6.1 Comercialización

Es competencia del tour operador contar con los requisitos mínimos siguientes:

- a) Identificar las tarifas aplicables a los paquetes turísticos desarrollados y las comisiones aplicables a cada uno de los canales de distribución.
- b) Identificar claramente las características de los paquetes turísticos, las ofertas y promociones, de forma tal que la agencia de viajes sepa en todo momento cuales son los compromisos asumidos por el tour operador.
- c) Tener un procedimiento de venta de los paquetes, productos y servicios turísticos ofrecidos, el que debe contener al menos los precios, expresados en moneda local o su equivalente en una moneda extranjera de uso frecuente, condiciones y otros.
- d) Realizar una capacitación a sus canales de distribución con el propósito de difundir y explicar las condiciones de los paquetes, productos y servicios turísticos sean entendidas, difundidas e informadas correctamente.

6.2 Reservas y ventas

Es competencia del tour operador 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 pagos los que deben ser informados.
- c) Tener definidos los protocolos de reserva para los distintos proveedores de servicios, de forma tal de entregar la información necesaria para activar una reserva y conocer el estado de la reserva (ver Anexo A).
- d) Tener definido el procedimiento de venta, anulaciones, no presentación (no show) devoluciones, confirmaciones de todos los paquetes, productos o servicios turísticos que ofrece.

- e) Formalizar por medio de un documento escrito, el o los paquetes, productos o servicios turísticos vendidos (ver Anexo B), el cual debe establecer según corresponda, lo siguiente:
- identificación del cliente;
 - 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, no presentación (no show), 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.
- f) 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.
- g) 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 el tour operador, de modo que una tarifa reducida no signifique un nivel inferior de calidad, respecto a las prestaciones promocionadas.

6.3 Imagen corporativa o publicidad

El tour operador debe cumplir con los requisitos mínimos siguientes:

- a) Consignar en forma precisa y explícita el nombre de fantasía 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 publicar en español y en un segundo idioma correspondiente a él o los mercados objetivos, y debe responder a parámetros verificables, evitando el uso de términos que, por su ambigüedad, pudieran inducir expectativas superiores a los que realmente presta el tour operador.

6.4 Otros requisitos

- a) El tour operador debe estar registrado en el Registro Nacional de Clasificación del Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR).
- b) Una vez obtenida la certificación, el tour operador debe exhibir la constancia de dicha certificación.

Anexo A (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.
 - 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 B (informativo)

El siguiente es un listado con la información mínima recomendable para un contrato:

- 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 su 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 puede optar durante el uso de los servicios.
- Identificación del vendedor.
- Otros.

ICS 03.080.30