

## PRÓLOGO

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, cumpliendo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 300 de 1996, promueve la creación de Unidades Sectoriales para cada uno de los subsectores del turismo, los cuales forman parte del Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología.

Según el decreto 2269 de 1993 del Ministerio de Desarrollo Económico (hoy Ministerio de Comercio, Industria y Turismo), el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC, es el organismo nacional de normalización, y delegó el proceso de elaboración de normas técnicas a cada sector que lo requiera y determine previamente sus necesidades.

Con el fin de atender una demanda turística cada vez más exigente y mejor informada y atender las necesidades de mejoramiento de la calidad de la oferta turística, bajo un enfoque de turismo sostenible, se ha detectado la necesidad de promover instrumentos que fomenten el uso de prácticas que permitan lograr el equilibrio entre el uso eficaz de las potencialidades estéticas, recreativas, científicas, culturales y naturales y la garantía de que se puedan proporcionar iguales o superiores beneficios a las generaciones futuras.

En este orden de ideas, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, en conjunto con la Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Externado de Colombia han unido esfuerzos para conformar la Unidad Sectorial de Normalización en turismo sostenible, tanto para destinos como para prestadores de servicios turísticos, con el fin de proponer normas que promuevan prácticas amigables para con el ambiente y las comunidades.

La misión primordial de esta Unidad Sectorial de Normalización es la adopción y difusión de las normas técnicas en el ámbito de la sostenibilidad para la gestión de destinos turísticos de Colombia y para prestadores de servicios turísticos.

La elaboración de la presente norma fue llevada a cabo por el Comité Técnico de Sostenibilidad, integrado por representantes de las diferentes agencias de viajes, delegados del Gobierno, la academia, usuarios y asesores que garantizaron la participación y el diseño efectivo de la norma.

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

A continuación se relacionan las organizaciones y entidades que colaboraron en el estudio de esta norma, a través de su participación en el Comité Técnico de Sostenibilidad para agencias de viajes.

A LUGARES Y DESTINOS  
AGENCIA PARK WAY  
ALCALDIA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA  
AREA METROPOLITANA DE MEDELLÍN  
ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE AGENCIAS DE  
VIAJES Y TURISMO –ANATO–

CIRCULAR DE VIAJES  
COLOMBIA ECOTURÍSTICA  
CONSEJO PROFESIONAL DE AGENTES DE VIAJES  
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA –UNITEC  
COTECNA  
ECODESTINOS

ECOGUÍAS  
EDUTRAVEL  
EKOPLANET  
EMPRESA DE TURISMO DE VILLAVICENCIO  
ENTURISMO  
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES  
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES DEL PACÍFICO  
JOHN VON NEWMAN  
MINISTERIO DE AMBIENTE VIVIENDA Y  
DESARROLLO TERRITORIAL –GRUPO MERCADOS  
VERDES  
MINISTERIO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO  
–VICEMINISTERIO DE TURISMO

PANTURISMO LTDA  
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE –SENA–  
TRAVEL SPORT  
TURISMO A BORDO  
UNIDAD ADMINISTRATIVA DEL SISTEMA DE  
PARQUES NACIONALES NATURALES  
UNIDAD SECTORIAL DE NORMALIZACIÓN DE  
TURISMO SOSTENIBLE  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE  
UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA  
VIAJES CALITOUR

Además de las anteriores, el proyecto se puso a consideración de las siguientes empresas durante la Consulta Pública que se adelantó para tal fin:

A DESKUBRIR - EXCURSIONES AMISTAD LTDA.  
A LUGARES Y DESTINOS MAYORISTAS DE TURISMO  
S.A.  
A.S. REPRESENTACIONES TURÍSTICAS  
ABORDOTOURS  
ACTOURS LTDA  
ADMINISTRADORES COSTEÑOS Y CIA. LTDA.  
ADRIANA TRAVEL LTDA.  
AERO CLASS LTDA.  
AERODESTINOS REPRESENTACIONES TURISTICAS  
LTDA.  
AEROJET LTDA.  
AEROMUNDO LTDA.  
AERORUTAS LTDA.  
AEROTOURS  
AEROTRAVEL LTDA.  
AEROTURISMO SERVICONT  
AEROVENTAS  
AEROVIAJES LTDA.  
AEROVIAJES LUMAR LTDA  
AEROVISION LTDA.  
AGENCIA ALBORNOZ ESPINEL  
AGENCIA BRITANICA DE VIAJES BRITISH TOURS  
AGENCIA CAMAN  
AGENCIA CONTINENTAL DE VIAJES LTDA  
AGENCIA DE VIAJES ALAS DORADAS  
AGENCIA DE VIAJES ASTRO TOURS  
AGENCIA DE VIAJES AVILA TOURS LTDA.  
AGENCIA DE VIAJES BEST WAY TRAVEL  
AGENCIA DE VIAJES C.O.G  
AGENCIA DE VIAJES CAFAM  
AGENCIA DE VIAJES CHAUCAR & CIA LTDA.  
AGENCIA DE VIAJES COANDITUR LTDA  
AGENCIA DE VIAJES COMFENALCO  
AGENCIA DE VIAJES COMFENALCO ANTIOQUIA  
AGENCIA DE VIAJES COOPAVA  
AGENCIA DE VIAJES COOPAVA SUC. CLO  
AGENCIA DE VIAJES COOPAVA SUC. MDE  
AGENCIA DE VIAJES DAVID'S TOURS  
AGENCIA DE VIAJES DIMAR  
AGENCIA DE VIAJES DUNTAMA  
AGENCIA DE VIAJES EL PLACER DE VIAJAR  
AGENCIA DE VIAJES EL RODADERO LTDA.  
AGENCIA DE VIAJES FAVI TOURS  
AGENCIA DE VIAJES FLAGER TOUR  
AGENCIA DE VIAJES HORIZONTES LTDA.  
AGENCIA DE VIAJES ISATUR

AGENCIA DE VIAJES LA CANDELARIA  
AGENCIA DE VIAJES LA ESTACION  
AGENCIA DE VIAJES LAS Buseticas  
AGENCIA DE VIAJES LASSER LTDA.  
AGENCIA DE VIAJES LINTURCASA LTDA  
AGENCIA DE VIAJES MANUEL TOURS LTDA.  
AGENCIA DE VIAJES MARGARITA  
AGENCIA DE VIAJES MARITZA TOURS  
AGENCIA DE VIAJES MONEY TOUR  
AGENCIA DE VIAJES MORALES Y CIA LTDA.  
AGENCIA DE VIAJES NUEVO MILENIO  
AGENCIA DE VIAJES OTUR LTDA  
AGENCIA DE VIAJES PACÍFICO AZUL  
AGENCIA DE VIAJES PASAJES LTDA  
AGENCIA DE VIAJES PLAYA Y RUMBA  
AGENCIA DE VIAJES RAMIRO TOURS  
AGENCIA DE VIAJES RUTA DEL SOL  
AGENCIA DE VIAJES SEA HORSE TOURS  
AGENCIA DE VIAJES SPORTUR  
AGENCIA DE VIAJES SUPER TOURS LTDA  
AGENCIA DE VIAJES SUPERMUNDIAL  
AGENCIA DE VIAJES TESA  
AGENCIA DE VIAJES TODO TOURS  
AGENCIA DE VIAJES TRAVEL ZONE  
AGENCIA DE VIAJES TUNDAMA  
AGENCIA DE VIAJES TURISMO A VOLAR LTDA.  
AGENCIA DE VIAJES TURISMO FLASH  
AGENCIA DE VIAJES TURISSANDER  
AGENCIA DE VIAJES UNIVIA LTDA  
AGENCIA DE VIAJES VILLA DE ROBLEDO  
AGENCIA DE VIAJES VIVA TOURS LTDA  
AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO ARCO IRIS LTDA.  
AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO CIELOS ABIERTOS  
AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO CONEXIONES  
AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO GALERAS LTDA.  
AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO GALERAS. SUC.  
BOG  
AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO GAVIOTA LTDA.  
AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO GOMEZ TOUR  
AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO INVERVIAJES  
AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO LA MARINA LTDA.  
AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO LUNAIRE  
AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO MIRASOL TRAVEL  
LTDA.  
AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO PARK WAY  
AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO PROMOTUR LTDA.  
AGENCIA DE VIAJES YETITOURS LTDA

AGENCITUR LTDA.  
AGRITURISMO Y PAISAJE  
AGROTOUR LTDA  
AGUILATOURS LTDA  
AIRES DE COLOMBIA  
AIRTUR LTDA  
ALADDIN TOUR S.A.  
ALAS VIAJES Y TURISMO  
ALCARAVAN VIAJES Y TURISMO  
ALFA TOUR LTDA.  
ALL NIPPON MAYORISTA Y REPRESENTACIONES  
ALL REPS LTDA  
ALNUVA LTDA  
ALOHA INTERNACIONAL LTDA  
ALTA CALIDAD S.A.  
ALVARO VELEZ Y CIA LTDA  
ALVARO VELEZ Y CIA LTDA SUC.  
AMERICAN TRAVEL LTDA  
ANA MILENA VALLEJO REPRESENTACIONES LTDA.  
ANACONDA TOURS LTDA.  
ANDES TOURS LTDA.  
ANDINA TOURS  
ANDINA TRAVEL TOURS  
ANTIA Y COMPAÑIA TURISMO MARKETING  
ANTILLANA DE TURISMO LTDA.  
AQUI ES COLOMBIA LTDA.  
ARCO IRIS TOURS  
ARMENIA TOURS LTDA.  
ASERTOURIS C.B.L. LTDA.  
ASETUR LTDA.  
ASEVIAJES LTDA.  
ASTROTOURS  
ATHAL VIAJES Y TURISMO LTDA.  
AVES TOURS LTDA.  
AVIALOI L'ALIANXA LTDA.  
AVIALOI L'ALIANXA LTDA. SUC. SUPER TIENDAS OLIMPICA  
AVIATAR S.A. BOOZ ALLEN & HAMILTON  
AVIATUR S.A. ARMADA NACIONAL  
AVIATUR S.A. AV VILLAS  
AVIATUR S.A. AVENIDA COLOMBIA  
AVIATUR S.A. BANCAFE  
AVIATUR S.A. BANCO DE BOGOTA  
AVIATUR S.A. BANCO DE COLOMBIA  
AVIATUR S.A. BANCO DE OCCIDENTE (Cali)  
AVIATUR S.A. BANCOLOMBIA (Bogotá)  
AVIATUR S.A. BANCOLOMBIA (Cali)  
AVIATUR S.A. BANCOLOMBIA (Medellín)  
AVIATUR S.A. BANDO DE OCCIDENTE (Bogotá)  
AVIATUR S.A. BASE NAVAL A.R.C.  
AVIATUR S.A. BAYER  
AVIATUR S.A. BBVA BANCO GANADERO  
AVIATUR S.A. BEL STAR  
AVIATUR S.A. BOCAGRANDE AV SAN MARTIN  
AVIATUR S.A. BOEHRINGER  
AVIATUR S.A. BOGOTA  
AVIATUR S.A. BUENAVENTURA  
AVIATUR S.A. CÁMARA ITALIANA  
AVIATUR S.A. C.C.A. MAZDA  
AVIATUR S.A. CALLE 71 CENTRO FINANCIERO  
AVIATUR S.A. CALLE 80  
AVIATUR S.A. CARVAJAL (BOGOTÁ)  
AVIATUR S.A. CARVAJAL (CALI)  
AVIATUR S.A. CARVAJAL YUMBO  
AVIATUR S.A. CEMENTOS DIAMANTE  
AVIATUR S.A. CENTRO MZL  
AVIATUR S.A. CIAT  
AVIATUR S.A. CITIBANK COLOMBIA  
AVIATUR S.A. CLARIANT  
AVIATUR S.A. COLSEGUROS  
AVIATUR S.A. COMITÉ INTERNACIONAL CRUZ ROJA  
AVIATUR S.A. CRUZ ROJA  
AVIATUR S.A. CUCUTA  
AVIATUR S.A. DELIMA MARSH  
AVIATUR S.A. DELOITTE & TOUCHE  
AVIATUR S.A. EAFIT  
AVIATUR S.A. EL TIEMPO  
AVIATUR S.A. EMBAJADA DE FRANCIA  
AVIATUR S.A. EPSA  
AVIATUR S.A. FONDO ROTATORIO  
AVIATUR S.A. FUNDACION SOCIAL  
AVIATUR S.A. FUNDACION SOCIAL  
AVIATUR S.A. GECOLSA  
AVIATUR S.A. GERENTE BOGOTÁ  
AVIATUR S.A. GOOD YEAR  
AVIATUR S.A. HENKEL  
AVIATUR S.A. HOLCIM COLOMBIA  
AVIATUR S.A. ICONTEC  
AVIATUR S.A. IGLESIA DE JESUCRISTO  
AVIATUR S.A. IICA CIRA  
AVIATUR S.A. INTERVAL  
AVIATUR S.A. JAVERIANA  
AVIATUR S.A. KPMG MARWICK  
AVIATUR S.A. LA MINA GUAJIRA  
AVIATUR S.A. LEONISA  
AVIATUR S.A. MANIZALES  
AVIATUR S.A. MCKINSEY  
AVIATUR S.A. MEDICO LOS ANDES  
AVIATUR S.A. MINIPAK  
AVIATUR S.A. NESTLE DE COLOMBIA  
AVIATUR S.A. NIELSEN  
AVIATUR S.A. NOEL  
AVIATUR S.A. NOVARTIS DE CLBIA  
AVIATUR S.A. OCCIDENTAL  
AVIATUR S.A. OF. PRINCIPAL  
AVIATUR S.A. OF. PRINCIPAL BUCARAMANGA  
AVIATUR S.A. OF. PRINCIPAL BARRANQUILLA  
AVIATUR S.A. OF. PRINCIPAL BUENAVENTURA  
AVIATUR S.A. OF. PRINCIPAL CALI  
AVIATUR S.A. OF. PRINCIPAL IPIALES  
AVIATUR S.A. OF. PRINCIPAL MEDELLÍN  
AVIATUR S.A. OF. PRINCIPAL MONTERIA  
AVIATUR S.A. OF. PRINCIPAL PEREIRA  
AVIATUR S.A. OF. PRINCIPAL SAN ANDRÉS  
AVIATUR S.A. OF. PRINCIPAL SANTA MARTA  
AVIATUR S.A. PAPELES NACIONALES  
AVIATUR S.A. PELDAR  
AVIATUR S.A. PFIZER  
AVIATUR S.A. PROCAPS  
AVIATUR S.A. QUALA  
AVIATUR S.A. SANTA BARBARA  
AVIATUR S.A. SANTA MARTA  
AVIATUR S.A. SAP ANDINA  
AVIATUR S.A. SIEMENS  
AVIATUR S.A. SUC. Acopi  
AVIATUR S.A. SUC. AEROPARQUE OLAYA HERRERA  
AVIATUR S.A. SUC. AEROPUERTO ALFONSO  
BONILLA ARAGÓN  
AVIATUR S.A. SUC. AEROPUERTO EL DORADO

AVIATUR S.A. SUC. AEROPUERTO JOSÉ MARÍA CÓRDOVA  
AVIATUR S.A. SUC. AEROPUERTO LA NUBIA  
AVIATUR S.A. SUC. AEROPUERTO RAFAEL NUÑEZ  
AVIATUR S.A. SUC. ALTO PRADO  
AVIATUR S.A. SUC. ANTIGUO COUNTRY  
AVIATUR S.A. SUC. AV 3 A NORTE  
AVIATUR S.A. SUC. AVENIDA CHILE  
AVIATUR S.A. SUC. AVENIDA ORIENTAL  
AVIATUR S.A. SUC. BUSINESS TRAVEL  
AVIATUR S.A. SUC. CAMPESTRE  
AVIATUR S.A. SUC. CAPITAL TOWER  
AVIATUR S.A. SUC. CARREFOUR DE LA 65  
AVIATUR S.A. SUC. CARULLA CLL 72  
AVIATUR S.A. SUC. CASA DANN CARLTON  
AVIATUR S.A. SUC. CEDRITOS  
AVIATUR S.A. SUC. CEDRO BOLIVAR  
AVIATUR S.A. SUC. CENTRO  
AVIATUR S.A. SUC. CENTRO ANDINO  
AVIATUR S.A. SUC. CENTRO CHÍA  
AVIATUR S.A. SUC. CENTRO INTERNACIONAL  
AVIATUR S.A. SUC. CENTRO NAL. DE CONFECCIÓN Y MODA  
AVIATUR S.A. SUC. CIÉNAGA  
AVIATUR S.A. SUC. CIUDAD JARDÍN  
AVIATUR S.A. SUC. CLL 100  
AVIATUR S.A. SUC. CLL 101  
AVIATUR S.A. SUC. CLL 109  
AVIATUR S.A. SUC. CLL 22  
AVIATUR S.A. SUC. CLL 26  
AVIATUR S.A. SUC. CLL 7  
AVIATUR S.A. SUC. CLL 86  
AVIATUR S.A. SUC. CLL 9  
AVIATUR S.A. SUC. COMPENSAR  
AVIATUR S.A. SUC. CORFERIAS  
AVIATUR S.A. SUC. CRA PRIMERA  
AVIATUR S.A. SUC. DANN CARLTON  
AVIATUR S.A. SUC. DELFIN DIVE TRAVEL  
AVIATUR S.A. SUC. DORADO PLAZA  
AVIATUR S.A. SUC. ECODESTINOS  
AVIATUR S.A. SUC. EL NOGAL  
AVIATUR S.A. SUC. ÉXITO AMERICAS  
AVIATUR S.A. SUC. ÉXITO CLL 80  
AVIATUR S.A. SUC. EXITO NORTE  
AVIATUR S.A. SUC. EXPRESS  
AVIATUR S.A. SUC. FORTE CAPITAL  
AVIATUR S.A. SUC. GOLF  
AVIATUR S.A. SUC. HOTEL BOGOTÁ PLAZA  
AVIATUR S.A. SUC. HOTEL CASA DANN CARLTON  
AVIATUR S.A. SUC. HOTEL DANN CARLTON  
AVIATUR S.A. SUC. HOTEL EL PRADO  
AVIATUR S.A. SUC. HOTEL LAS AMÉRICAS  
AVIATUR S.A. SUC. HOTEL SANTA CLARA  
AVIATUR S.A. SUC. HOTEL SHERATON  
AVIATUR S.A. SUC. HOTEL SOFITEL  
AVIATUR S.A. SUC. LAS AGUAS  
AVIATUR S.A. SUC. LAURELES  
AVIATUR S.A. SUC. MAMONAL  
AVIATUR S.A. SUC. NIZA  
AVIATUR S.A. SUC. NORTE  
AVIATUR S.A. SUC. OTRABANDA  
AVIATUR S.A. SUC. PARK 10  
AVIATUR S.A. SUC. PARK WAY  
AVIATUR S.A. SUC. PARQUE JAPÓN  
AVIATUR S.A. SUC. PARQUE NACIONAL  
AVIATUR S.A. SUC. PASTO  
AVIATUR S.A. SUC. PEPE SIERRA  
AVIATUR S.A. SUC. POPAYÁN  
AVIATUR S.A. SUC. PROM  
AVIATUR S.A. SUC. PUENTE AÉREO  
AVIATUR S.A. SUC. QUINTA CAMACHO  
AVIATUR S.A. SUC. RIOHACHA  
AVIATUR S.A. SUC. RUMBO  
AVIATUR S.A. SUC. SAN ANDRESITO  
AVIATUR S.A. SUC. SAN DIEGO  
AVIATUR S.A. SUC. SEARS  
AVIATUR S.A. SUC. SENA  
AVIATUR S.A. SUC. STAR WORLD LATINAMERICA  
AVIATUR S.A. SUC. SUBA  
AVIATUR S.A. SUC. TELEPORT  
AVIATUR S.A. SUC. TRAVEL IN  
AVIATUR S.A. SUC. VALLEDUPAR  
AVIATUR S.A. SUC. VEINTE DE JULIO  
AVIATUR S.A. SUC. VERSALLES  
AVIATUR S.A. SUC. VIAJES HERMES  
AVIATUR S.A. SUC. VILLANUEVA  
AVIATUR S.A. SUC. VILLAVICENCIO  
AVIATUR S.A. SUC. VOLANDO  
AVIATUR S.A. SUC. WORLD TRADE CENTER  
AVIATUR S.A. SUC. ZONA FRANCA  
AVIATUR S.A. SUC. AERO ERNESTO CORTISSOZ  
AVIATUR S.A. SURATEP  
AVIATUR S.A. TELEFONICA MOVILES COLOMBIA (BOGOTÁ)  
AVIATUR S.A. TELEFONICA MOVILES COLOMBIA (CALI)  
AVIATUR S.A. UNIVERSIDAD DE LA SABANA  
AVIATUR S.A. UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA  
AVIATUR S.A. UNIVERSIDAD JORGE TADEO LOZANO  
AVIATUR S.A. UNIVERSIDAD NORTE  
AVIATUR S.A. VESTIMUNDO  
AVIATUR S.A. VICEPRESIDENTE DE NEGOCIOS ELECTRÓNICOS  
AVIATUR S.A. VICEPRESIDENTE FINANCIERA  
AVIATUR S.A. VICEPRESIDENTE JURÍDICO  
AVIATUR S.A. VICEPRESIDENTE VIAJES CORPORATIVOS  
AVIATUR S.A. ZONA FRANCA MAMONAL  
AVIATUR S.A. ZONA INDUSTRIAL  
AVIMARCOT LTDA  
AVIOTELES LTDA  
B.C.M. VIAJES Y TURISMO E.U.  
BAHIA TOURS LTDA  
BAHIA TOURS LTDA SUC  
BELENCITA TOURS & CIA LTDA  
BEMAR TRAVEL  
BERLINASTUR AGENCIA DE VIAJES  
BESTRAVEL SERVICES LTDA  
BIENVENIDOS TURISMO LTDA  
BITACORA VIAJES Y TURISMO  
BLANCO TRAVEL SERVICE LTDA  
BOYACA TOURS LALIANXA  
BOYACENSE DE TURISMO LTDA  
BRUNI TOURS LTDA  
BTI COLOMBIA AGENCIA CALI  
BTI COLOMBIA AGENCIA MEDELLIN  
BTI COLOMBIA AGENCIA PALOQUEMAO  
BTI COLOMBIA CARTAGENA  
BTI COLOMBIA SUC CLL 100

BTI COLOMBIA-AGENCIA ASOCIADOS  
BTI COLOMBIA-AGENCIA CRA 7  
BUENTURISMO LTDA  
C BARBOSA & CIA LTDA  
C. CIBELES LTDA  
CAFE & TURISMO LTDA  
CAFÉ Y TURISMO - SUC. PEREIRA  
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE CASANARE  
CALAMARI TOURS LTDA  
CALYPSO TOURS L'ALIANXA LTDA  
CALYPSO TOURS L'ALIANXA LTDA SUC.  
CALYPSO TOURS L'ALIANXA LTDA. SUC.BOG  
CAMINANTES VIAJES Y TURISMO  
CAMINO REAL  
CAPITAL TOURS E.U.  
CARAVELLE TOURS LTDA  
CARIBES TOURS INT. L'ALIANXA  
CARLSON WAGONLIT TRAVEL  
CARLSON WAGONLIT TRAVEL (GERENTE LEISURE)  
CARLSON WAGONLIT TRAVEL S.A. SUC. CLO  
CARLSON WAGONLIT TRAVEL S.A. SUC. MED  
CARNAVAL TOURS LTDA  
CARPER INC DE COLOMBIA  
CARREÑO TOURS LTDA  
CASA DE COLOMBIA LTDA  
CASA DE COLOMBIA LTDA SUC. OVIEDO  
CASA DEL TURISMO  
CASA DEL TURISMO LTDA  
CASA DEL TURISMO SUC.  
CASA DEL TURISMO-BUGA  
CASANARE TOUR LTDA  
CEDHITOURS LTDA  
CENTRAL DE TRANSPORTES DE TULÚA  
CENTRALTUR LTDA  
CENTURY 2000 LTDA  
CIC LTDA  
CIRCUITOS TURISTICOS LTDA  
CIRCULAR DE VIAJES S.A. - BOG  
CIRCULAR DE VIAJES S.A. SUC. BAQ  
CIRCULAR DE VIAJES S.A. SUC. BGA  
CIRCULAR DE VIAJES S.A. SUC. CLO  
CIRCULAR DE VIAJES S.A. SUC. CTG  
CIRCULAR DE VIAJES S.A. SUC. MED  
CIRCULAR DE VIAJES S.A. SUC. MED  
CIRCULAR DE VIAJES S.A. SUC. PEI  
CIRCULAR DE VIAJES S.A. SUC. SMR  
CITY TOURS VIAJES Y TURISMO E.U.  
CLASS TRAVEL COLOMBIA LTDA  
CLUB DE VACACIONES V Y T LTDA  
CLUB DE VIAJES ALTA MAR  
COFVIATUR LTDA  
COLMUNDO VIAJES LTDA  
COLOMBIAN TOURIST L'ALIANXA LTDA  
COLOMBIAN TOURIST L'ALIANXA LTDA SUC.  
CENTRO  
COLOMBIAN TOURIST L'ALIANXA LTDA SUC.  
PLATINO  
COLOMBIANA DE TURISMO  
COLTUR AUTOMOVIL CLUB  
COLUMBUS TOURS LTDA  
COLVIATUR  
COMBEIMA TOURS  
COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS TURISTICOS  
LTDA  
COMERCIATUR

COMFAMILIARES MANIZALES COMPENSAR AV 68  
(ADMIN AVIATUR)  
CONDOR MAYORISTAS DE TURISMO  
CONFORT EXPRESS LTDA.  
CONTACTOS L'ALIANXA LTDA  
CONTACTOS L'ALIANXA LTDA SUC. PORVENIR  
COOPSANDRECALI  
CORAL TOURS LTDA  
CORALES LTDA  
CORFITUR LTDA  
CORPORATE TRAVEL OFFICE S.A.  
COSTAMAR TRAVEL LTDA  
COUNTIN LENIS & CIA  
CRUCERO VIAJES Y TURISMO  
CUJAR TURISMO LTDA  
DAGER TOURS LTDA  
DAVEGA LTDA  
DELTA (ADMIN AVIATUR)  
DESTINO COLOMBIA LTDA  
DESTINOS CIA LTDA  
DESTINOS LTDA  
DIDIER TURISMO  
DOBLE VIA VIAJES Y TURISMO S.A.  
DOLAR TOUR LTDA  
DOLAR TOUR LTDA SUC.  
DORADO TRAVEL  
DUQUES TOURS  
E.F. TRAVEL  
ECO GUIAS LTDA  
ECODESTINOS  
ECOLOMBIA TOURS  
ECOLTUR TURISMO ECOLOGICO  
ECOSISTEMAS VIAJES Y TURISMO  
ECOVIAJES LTDA  
ECOVIAJES LTDA  
EDUCAMOS VIAJANDO LTDA  
EJECUTIVOS TOURS LTDA  
EKLIPSE VIAJES Y TURISMO  
EL ALMIRANTE VIAJES Y TURISMO LTDA  
EL CLAN VIAJES Y TURISMO LTDA  
EL MUNDO AL INSTANTE LTDA  
EL MUNDO MAYORISTA DE VIAJES  
EL PASAJERO VIAJES Y TURISMO LTDA  
ELITURS Y CIA LTDA  
ELTUR Y CIA LTDA  
ENTERPRISE TRAVEL AGENCY LTDA  
ESKAPE VIAJES Y TURISMO LTDA  
ESMERALDA TOURS  
EUROCONTINENTES AGENCIA DE VIAJES LTDA  
EVENTOS INTERNACIONALES LTDA  
EVEREST LTDA AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO  
EXCURSIONES AMISTAD LTDA  
EXCURSIONES FIDEL GARCÍA LTDA  
EXCURSIONES ISLAS DEL ROSARIO LTDA  
EXCURSIONES ROBERTO LEMAITRE  
EXCURSIONES TURISTICAS EJECUTIVOS  
EXICTOURS LTDA.  
EXODO 2000 VIAJES Y TURISMO  
EXPRESO VIAJES Y TURISMO S.A  
EXPRESO VIAJES Y TURISMO S.A SUC.  
EXTUR L'ALIANXA LTDA  
EXTUR L'ALIANXA LTDA SUC. NORTE  
EXTUR L'ALIANXA LTDA SUC. UNICENTRO  
FAJARDO TOURS LTDA  
FANTASIA TROPICAL REPRESENTACIONES

FANTRAVEL LTDA  
FESTIVAL TOURS LTDA  
FIESTA TOURS LTDA  
FIESTAS TOURS  
FLYING DOLPHINS TRAVEL LTDA  
G. C2. CARVAJAL  
GAIA REPRESENTACIONES S.A.  
GALATUR LTDA  
GALVIS TOURS LTDA  
GAMA TOURS VIAJES Y TURISMO  
GAMMA Z.G. MERCADEO LTDA  
GENIUS TOURS  
GENTE DE MUNDO  
GEOTUR DE COLOMBIA  
GEOTURISMO VIAJES  
GERMAN PERDOMO PERDOMO LTDA  
GIRASOL TOURS LTDA  
GIRATUR LTDA  
GIRATUR LTDA SUC MDE  
GITANA TOURS LTDA  
GLOBALTOURS  
GO TOURS LTDA  
GOLD TOUR LTDA  
GOLFO TOUR  
GÓMEZ TOURS LTDA  
GRUPO ESTRELLA CONSOLIDADORA MUNDIAL DE  
TURISMO  
GRUPO FIESTA REPRESENTACIONES TURISTICAS  
LTDA  
GRUPO OVER  
GRUPO TURISMO TOTAL.  
GUAJIRA TOURS LTDA  
GUAJIRA VIVA LTDA  
HACARITAMA TOURS LTDA  
HAVANATUR DE COLOMBIA LTDA  
HEMISFERIO TOURS  
HORBE TURISMO SUC. (ADMON)  
HORIZONTES TOURS LTDA  
HOTURIS LTDA  
IDEAL TOURS LTDA  
INDIANTOURS LTDA  
INTER AMERICAN TOURS LTDA  
INTERALTUR  
INTERANDINA DE VIAJES LTDA  
INTERNACIONAL DE VIAJES Y TURISMO LTDA  
INTERTURISMO  
INVERSAM LTDA  
INVERSIONES UNIVIAJES LTDA  
ISATOUR LTDA  
ISLATUR L'ALIANXA LTDA  
ISLEÑA DE TURISMO  
J.B MILLÓN LTDA  
J.E. TOURS  
J.E. TOURS SUC. EL TESORO  
J.S. REPRESENTACIONES TURÍSTICAS  
JAVETURISMO VIAJES S.A.  
JETOURS CIA LTDA  
JIREH TRAVEL  
JTR REPRESENTACIONES TURISTICAS LTDA  
JURISTOUR'S  
KAMILA TOURS S.A.  
KANOA TURISMO Y AVENTURA  
KARIBE CHARTERS LTDA  
KARIBE CHARTERS LTDA SUC  
KENVITUR LTDA  
KHARINAS TOUR COLOMBIA LTDA  
KONOCER VIAJES Y TURISMO LTDA.  
L.M.V. REPRESENTACIONES TURÍSTICAS  
LA TIENDA DEL TURISMO  
L'ALIANXA ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE  
VIAJES  
LANDATUR LTDA  
LANSEMAR LTDA  
LANTA L'ALIANXA LTDA  
LAS LAJAS TOURS  
LIDER TOURS LTDA  
LINEAS JORGE PARRA LTDA  
LINEAS LTDA  
LINEAS VIAJES Y TURISMO  
LOS ARHUACOS LTDA  
LOS NOMADAS L'ALIANXA LTDA  
LOS NOMADAS L'ALIANXA LTDA SUC.  
LOZANO Y CIA. LTDA  
LUSITANIA TOURS LTDA  
LUZ VERDE REPRESENTACIONES  
M F Q MAYORISTAS LTDA  
M Y S VIAJES Y TURISMO  
M.C.L. MARCALING LTDA  
MAGICTOURS LTDA  
MALDONADO CHIBCHA TRAVEL  
MANIZALES TOURS  
MARIE TOURS LTDA  
MARRERO VIAJES Y TURISMO  
MARVEL TOURS & TRAVEL  
MARVIAJES LTDA  
MAXITOURS LTDA  
MAYATUR S.A.  
MAYATUR S.A. SUC.  
MAYOR PLUS LTDA  
MAYORISTA DE TURISMO ALFREDO REINA B.  
MAYORTUR  
MEGAVIAJES Y TURISMO  
MERCATOR VIAJES LTDA  
MERCURIO TRAVEL OF COLOMBIA  
MERCY TOURS LTDA  
METROPOLITAN TOUR LTDA  
MILLENIUM TRAVEL LTDA  
MONTERIA TOURS LTDA  
MORA TOUR LTDA  
MORENO TOURS LTDA  
MORGANS TOURS LTDA.  
MOVITUR LTDA  
MULTIVIAJES LTDA  
MUNDIAL DE TURISMO LTDA  
MUNDIAL DE VIAJES S.A.  
MUNDIASTUR LTDA  
MUNDITUR  
MUNDO DE TRAVESIAS LTDA  
MUNDO DESTINOS  
MUNDO JOVEN  
MUNDO VIAJES S.A.  
NASATUR LTDA  
NATURALEZA Y FANTASIA CIA LTDA  
NAVETUR LTDA  
NAVETUR LTDA SUC.  
NAYITUR VIAJES Y TURISMO LTDA NEIVATUR LTDA  
(ADMIN AVIATUR)  
NEOTUR LTDA  
NEVADO TOURS LTDA  
NIKO TRAVEL LTDA

NORBI TOURS VIAJES Y TURISMO  
NOVATOURS LTDA  
NUEVA ERA TOURS Y CIA LTDA  
OCTOPUS TRAVEL LTDA  
OFICINA DE TURISMO CAJASAN  
OK TOURS LTDA  
OLGA ARAUJO DE GUTIERREZ Y CIA LTDA  
OLIVERIO TOURS LTDA  
OMNI TOURS E.U.  
OPERADORA DE VIAJES SEDITRANS S.A.  
ORBIT VIAJES Y TURISMO  
ORIENTUR LTDA.  
OSSA & ASOCIADOS S.A. (GERENTE COMERCIAL)  
OSSA & ASOCIADOS S.A. (PRESIDENTE)  
OSSA & ASOCIADOS S.A.(GERENTE)  
OVER A FONDO VIAJES Y TURISMO LTDA  
OVER AEROVIAJES PACIFICO S.A.  
OVER AGENCIA DE VIAJES VANI LTDA  
OVER ALESTUR LTDA  
OVER ALESTUR LTDA SUC.  
OVER BALBOA VIAJES Y TURISMO LTDA  
OVER CHICO TOURS LTDA  
OVER DAVINCI S.A.  
OVER EXCURSIONES BARRANQUILLA LTDA  
OVER FASEVIAJES VIAJES Y TURISMO  
OVER GAVIOTA TOURS LTDA  
OVER GEMA TOURS LTDA  
OVER GEMA TOURS LTDA SUC.  
OVER GEMA TOURS LTDA SUC. AV PROVIDENCIA  
OVER JONNY'S TOUR LTDA  
OVER NEXO TOURS LTDA  
OVER NEXO TOURS LTDA BOG  
OVER OPERAMA LTDA  
OVER ÓPTIMA S.A.  
OVER ÓPTIMA S.A. SUC. VIAJES LA 14 CALIMA  
OVER PISTA TOURS LTDA  
OVER PROTURISMO LTDA  
OVER RAMARBE LTDA  
OVER RECEP TOUR DEL CARIBE LTDA  
OVER TERRANOVA Y CIA LTDA  
OVER TOLITUR LTDA  
OVER TRAVEL CENTER S.A  
OVER TRAYECTOS LTDA  
OVER TURISMO INTERNAL COLVEN TOURS LTDA  
OVER TURISMO INTERNAL COLVEN TOURS LTDA  
SUC.  
OVER VER LTDA  
OVER VIAJES A - Z LTDA  
OVER VIAJES CALIMA LTDA  
OVER VIAJES CARTAGO LTDA  
OVER VIAJES GUADALAJARA LTDA  
OVER VIAJES PURACE LTDA  
OVER VIAJES RABBIT LTDA  
OVER VIAJES RUTASSA LTDA  
OVER VIAJES SOLTUR LTDA  
OVER VIAJES SOLTUR LTDA SUC.  
OVER VIAJES UNIVERSO  
OVER VIAJES ZEPPELIN  
OVER VISION TOURS LTDA  
PAIPA TOURS LTDA  
PALMA DE CERA VIAJES Y TURISMO LTDA  
PALOMARES TOURS S.A.  
PANAMERICANA DE VIAJES L'ALIANXA LTDA  
PANAMERICANA DE VIAJES L'ALIANXA  
PANTUR LTDA

PANTURISMO LTDA  
PANTURISMO LTDA BOG  
PANTURISMO LTDA SUC. AEROPUERTO ALFONSO  
BONILLA ARAGÓN  
PANTURISMO LTDA SUC. AEROPUERTO EL  
DORADO  
PANTURISMO LTDA SUC. BELMONTE  
PANTURISMO LTDA SUC. RIONEGRO  
PARAISO TOURS  
PASABORDO VIAJES Y TURISMO  
PASAPORTE AL MUNDO VIAJES LTDA  
PASSAROLA TOURS LTDA  
PELICANOS VIAJES Y TURISMO LTDA  
PENTA REPRESENTACIONES  
PEREIRA TRAVEL LTDA  
PERTOURS VIAJES Y TURISMO  
PETRAREPS LTDA  
PHILLEAS FOGG  
PIJAO TOURS LTDA  
PINTO TOURS VIAJES Y TURISMO LTDA  
PLANES Y PLANES LTDA  
PLAZA NORTE LTDA  
POLVANI S.A.  
PORTUR LTDA  
PROM  
PROMOCIONES Y REPRESENTACIONES PRIMERA  
CLASE LTDA  
PROMOTORA CARTAGENA DE TURISMO  
PROMOTORA DE TURISMO SANTIAGO DE CALI  
LTDA  
PROMOTORA DE TURISMO SANTIAGO DE CALI  
LTDA SUC.  
PROMOTORA DE VIAJES PROVIAJES LTDA  
PROMOTORA NEPTUNO CIA LTDA  
PROTURNA  
PROVENTAS LTDA  
PULLMAN TOURS L'ALIANXA LTDA  
PULLMAN TOURS L'ALIANXA LTDA SUC.  
PUNTO DE PARTIDA LTDA  
PUNTO DE VIAJES LTDA  
QUIMBAYA TOURS  
RAD MAYORISTA DE TURISMO LTDA  
REAL DE VIAJES Y TURISMO LTDA  
RECIO TURISMO LTDA  
RECIO TURISMO LTDA SUC.  
REGATA VIAJES Y TURISMO LTDA  
REGITURS LTDA  
REINA TOURS LTDA  
REP. TUR. MAR Y MAR LTDA  
REPRESENTACIONES FITUR LTDA  
REPRESENTACIONES TURISTICAS DANILO TOURS  
REPRESENTACIONES TURISTICAS OROZCO  
REPRESENTACIONES TURISTICAS ROBERTO  
REPRESENTACIONES TURISTICAS VIP LTDA  
RESTUR AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO  
REYES TOURS LTDA  
RIOS TOURS CIA LTDA  
RIVERTUR LTDA  
ROBER TOURS  
ROKATUR LTDA  
RUMAT LTDA  
RUMBOS L'ALIANXA LTDA  
RUMBOS L'ALIANXA LTDA SUC.  
RUTAS VIAJES Y TURISMO LTDA  
SABANA TOURS LTDA.

SANTANDEREANA DE VIAJES LTDA  
SANTUR L'ALIANXA LTDA  
SANTUR L'ALIANXA LTDA SUC. CABECERA  
SANTUR L'ALIANXA LTDA SUC. CRA 27  
SEPROTUR S.A.  
SERNICH VIAJES Y TURISMO L'ALIANXA  
SERNICH VIAJES Y TURISMO LTDA  
SERTEL LTDA  
SERTUR L'ALIANXA  
SERVICIO TURISTICOS Y DE FIESTAS LTDA FIESTA  
TOURS  
SIRENA TOURS LTDA  
SIRUS VIAJES LTDA  
SIV SERVICIO INTEGRAL AL VIAJERO  
SOL CHARTER LTDA  
SOL ERA VIAJES Y TURISMO  
SOL MAR AIRE LTDA  
SOL Y LUNA AGENCIA DE VIAJES  
SOL Y LUNA VIAJES Y TURISMO  
SOL Y MAR LTDA  
SOLARIS MAYORISTA LTDA  
SPECIAL TOURS S.A.  
SPIRAL REPRESENTACIONES LTDA  
STAR TOURS  
STUDENT TRAVEL CENTER L'ALIANXA  
STUDENT TRAVEL CENTER SUC  
SUBATOURS LTDA  
SUPER EXCURSIONES  
SUPERDESTINO LTDA  
SURANDINA TOURS  
SURATUR LTDA  
SWISS ANDINA TURISMO S.A.  
SWISS ANDINA TURISMO S.A. SUC.  
SWISSTUR AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO  
T & CINCO ESTRELLAS LTDA  
TASAJERO TOURS LTDA  
TATYTUR LTDA  
TECNIVIAJES L'ALIANXA LTDA  
TECNIVIAJES L'ALIANXA LTDA  
TEMA VIAJES LTDA  
TERCERA DIMENSION LTDA  
TESORO TOURS LTDA  
TESORO TOURS LTDA SUC.  
TESORO TOURS LTDA SUC. MDE  
TIQUETUR LTDA  
TMR LTDA  
TODOS UNIDOS POR EL TURISMO  
TONCHALA TOURS  
TOP TRAVEL  
TOUR AVION LTDA  
TOUR COLOMBIA  
TOUREXITO LTDA  
TOUREXITO LTDA SUC. CENTRO  
TOUREXITO LTDA SUC. SAN ANDRESITO  
TRAFALGAR TOURS  
TRANSERVICE LTDA  
TRANSMUNDIAL  
TRAVEL & TRAVEL LTDA  
TRAVEL AIR  
TRAVEL EXPERT E.U.  
TRAVEL EXPERT E.U. SUC  
TRAVEL EXPRESS  
TRAVEL SHOP LTDA  
TRAVELNET SPECIAL TOURS  
TRAVELS TOURS LTDA  
TRAVESIAS ANYTUR LTDA  
TRAVIESO TOURS  
TRES CONTINENTES LTDA  
TROPICAL TOURS Y CIA LTDA  
TROPICALISIMO TOUR LTDA  
TROTAMUNDOS S.A.  
TURABA L'ALIANXA LTDA  
TURABA L'ALIANXA LTDA SUC. APARTADO  
TURABA L'ALIANXA LTDA SUC. POBLADO  
TURABA L'ALIANXA LTDA SUC. TURBO  
TURAMAZONAS LTDA  
TURAMERICA LTDA  
TURIBUS  
TURINSA LTDA  
TURINTER LTDA  
TURISCOL LTDA  
TURISMAN LTDA  
TURISMO ABC  
TURISMO ABORDO LTDA  
TURISMO AL VUELO  
TURISMO ANDINO LTDA  
TURISMO AYURA LTDA  
TURISMO COLVIAJES LTDA  
TURISMO COOMEVA LTDA  
TURISMO COOMEVA LTDA AGENCIA DE VIAJES  
SUC.  
TURISMO COOMEVA LTDA AGENCIA DE VIAJES  
SUC. LA 70  
TURISMO COOMEVA LTDA AGENCIA DE VIAJES  
SUC. OVIEDO  
TURISMO DE OCCIDENTE LTDA  
TURISMO DEL MORROQUILLO LTDA  
TURISMO DEL MORROQUILLO SUC. BOGOTA  
TURISMO DOVEL LTDA  
TURISMO EL GLOBO S.A.  
TURISMO HORST BELLINGRODT LTDA  
TURISMO JALLER RAAD LTDA  
TURISMO JOTACE LTDA  
TURISMO LA RUMBERA DE GUS  
TURISMO LTDA  
TURISMO MAYA LONDOÑO LTDA  
TURISMO MAYA LONDOÑO SUC. POBLADO  
TURISMO MEGA  
TURISMO RISARALDA LTDA  
TURISMO ROMA  
TURISMO ROMA SUC  
TURISMO SIN FRONTERAS  
TURISMO SUAREZ OSORIO  
TURISMO Y MERCADEO TURISMERK  
TURISMUNDO  
TURISNORTE L'ALIANXA LTDA  
TURISPEREIRA LTDA  
TURISPETROL  
TURISTAR LTDA  
TURISUR LIMITADA  
TURISVALLE LTDA  
TURIVEL  
TURORIENTE  
UGA TURISMO  
ULTRAVIAJES  
UNIBELIER LTDA  
VALENCIA TORRES LTDA  
VALLE TOURS LTDA  
VALTUR LTDA  
VAVIRA TOURS LTDA

VELA TOURS VJS ESTUDIANTILES Y TURISTICOS  
VELEZ TOURS LTDA  
VENECIA TOURS LTDA  
VIA TRAVEL COLOMBIA  
VIAJAR L'ALIANXA LTDA  
VIAJAR L'ALIANXA LTDA SUC. AV EL DORADO  
VIAJAR POR COLOMBIA Y EL MUNDO LTDA  
VIAJAR POR COLOMBIA Y EL MUNDO SUC.  
VIAJAR Y VOLAR  
VIAJES DACAR L'ALIANXA  
VIAJES & NEGOCIOS LTDA  
VIAJES AEREOS Y TERRESTRES VAT LTDA  
VIAJES AERODINAMICOS LTDA  
VIAJES AEROMEDELLIN L'ALIANXA  
VIAJES AEROMEDELLIN L'ALIANXA S.A.  
VIAJES AEROMEDELLIN L'ALIANXA S.A. SUC.  
VIAJES AEROMEDELLIN L'ALIANXA S.A. SUC. ALMAR  
CAPURGANÁ  
VIAJES AEROMEDELLIN L'ALIANXA S.A. SUC.  
ALPUJARRA  
VIAJES AEROMEDELLIN L'ALIANXA S.A. SUC.  
ESTADIO  
VIAJES AEROMEDELLIN L'ALIANXA S.A. SUC.  
GIRATERRA  
VIAJES AEROMEDELLIN L'ALIANXA S.A. SUC.  
LATINTURS  
VIAJES AEROMEDELLIN L'ALIANXA S.A. SUC.  
LAURELES  
VIAJES AEROMEDELLIN L'ALIANXA S.A. SUC.  
POBLADO  
VIAJES AEROMEDELLIN L'ALIANXA S.A. SUC.  
RIONEGRO  
VIAJES AEROMEDELLIN L'ALIANXA S.A. SUC. SAN  
DIEGO  
VIAJES AEROMEDELLIN L'ALIANXA S.A. SUC.  
SURAMERICANA  
VIAJES AEROMEDELLIN L'ALIANXA S.A. SUC. VIAJES  
Y VIAJES  
VIAJES AEROMEDELLIN L'ALIANXA S.A. SUC.  
VILLANUEVA  
VIAJES AEROMEDELLIN L'ALIANXA S.A. SUC. ZONA  
ROSA  
VIAJES AEROMUNDO LTDA  
VIAJES AGENTUR L'ALIANXA LTDA  
VIAJES AGENTUR L'ALIANXA LTDA SUC.  
VIAJES AIRMAR E.U.  
VIAJES ANTARES & CIA LTDA  
VIAJES ARAUCA LTDA  
VIAJES ARGENTOURS LTDA  
VIAJES ARGOS LTDA  
VIAJES ARMENIA  
VIAJES ATLAS LTDA  
VIAJES BOCAGRANDE LTDA  
VIAJES BOLIVAR LTDA  
VIAJES BRISTOL LTDA  
VIAJES CALITOUR LTDA  
VIAJES CAN S.A.  
VIAJES CAPRICORNIO  
VIAJES CARAVANA LTDA  
VIAJES CASA BLANCA LTDA  
VIAJES CELTOUR  
VIAJES CHAPINERO LMD PABLO VI  
VIAJES CHAPINERO L'ALIANXA  
VIAJES COLOMBIA LTDA  
VIAJES COLVINA LTDA

VIAJES CONDE  
VIAJES COUNTRY LTDA  
VIAJES CÚCUTA L'ALIANXA  
VIAJES DEL COMERCIO LTDA  
VIAJES DELTA LTDA  
VIAJES ECO TOUR  
VIAJES ELITE  
VIAJES ESPINAL LTDA  
VIAJES ESTUDIANTILES Y TURISTICOS VELA TOURS  
VIAJES EUPACLA L'ALIANXA  
VIAJES EUPACLA L'ALIANXA SUC. OVIEDO  
VIAJES FENIX LTDA  
VIAJES FIVA S.A.  
VIAJES GALEON LTDA  
VIAJES GAVIOTA LTDA  
VIAJES GEMINIS  
VIAJES GENESIS  
VIAJES GENTE DE TURISMO LTDA  
VIAJES GEOMUNDO LTDA  
VIAJES HUILA LTDA  
VIAJES IBAGUE LTDA  
VIAJES IBEROLUNA MAYORISTA LTDA  
VIAJES IGUARAYA LTDA  
VIAJES INTERNACIONALES PEREIRA LTDA VIP  
VIAJES ISA LTDA  
VIAJES JANETH Y CIA LTDA  
VIAJES JASSYR  
VIAJES JUMBO L'ALIANXA  
VIAJES L & M LTDA  
VIAJES LA ALBORADA  
VIAJES LA SABANA LTDA  
VIAJES LOS ANDES LTDA  
VIAJES LOWRIE LTDA  
VIAJES LTDA  
VIAJES LUIGI LTDA  
VIAJES LUKYMAR CIA LTDA  
VIAJES LUXOR  
VIAJES MARLY LTDA  
VIAJES MCCAUSLAND  
VIAJES MEDIO ORIENTE LTDA  
VIAJES MERIDIANO  
VIAJES METROPOLIS S.A  
VIAJES METROPOLIS S.A. SUC. CENTRO  
VIAJES METROPOLIS S.A. SUC. LAURELES  
VIAJES MOLITUR LTDA  
VIAJES MOLITUR LTDA SUC. SUR  
VIAJES MUNDICOLOR L'ALIANXA  
VIAJES NELLY TOURS  
VIAJES NIRVANA  
VIAJES NIRVANA SUC  
VIAJES NIRVANA SUC. BOGOTÁ  
VIAJES NIRVANA SUC. BUGA  
VIAJES NIRVANA SUC. CARTAGO  
VIAJES NIRVANA SUC. CLL 8  
VIAJES NIRVANA SUC. OESTE  
VIAJES NIRVANA SUC. PALMIRA  
VIAJES NIRVANA SUC. TULUA  
VIAJES OCAÑA LTDA  
VIAJES OGANESOFF LTDA. OF. PRINCIPAL  
VIAJES ORBE  
VIAJES ORIENTUR  
VIAJES PALGAR L'ALIANXA LTDA  
VIAJES PALMASECA LTDA  
VIAJES PALMITUR LTDA  
VIAJES PALOMARES LTDA

VIAJES PARAISO LTDA  
VIAJES PASTO LTDA  
VIAJES PLATINO LTDA  
VIAJES POPAYAN LTDA  
VIAJES PORTOFINO  
VIAJES PREMIER LTDA  
VIAJES QUINDIO LTDA  
VIAJES ROCITUR LTDA  
VIAJES SAN DIEGO  
VIAJES SAN DIEGO LTDA  
VIAJES SEADE LTDA  
VIAJES SELECTOS  
VIAJES SIETE DE AGOSTO LTDA  
VIAJES SINISTERRA LTDA  
VIAJES SOL NACIENTE  
VIAJES SOL Y LUNA LTDA  
VIAJES SPORTUR LTDA  
VIAJES TISQUESUSA LTDA  
VIAJES TOCALI  
VIAJES TRAVIATUR LTDA  
VIAJES TRUANDO LTDA  
VIAJES TURANDINA LTDA  
VIAJES TURISMO Y EXCURSIONES  
VIAJES UPAR LTDA  
VIAJES VELMA LTDA  
VIAJES VERACRUZ L'ALIANXA  
VIAJES VERACRUZ L'ALIANXA LTDA SUC. CENTRO  
VIAJES VERACRUZ L'ALIANXA LTDA SUC. EL  
TESORO  
VIAJES VERACRUZ L'ALIANXA LTDA SUC. LA  
FRONTERA  
VIAJES VERACRUZ L'ALIANXA LTDA SUC. LA  
MAYORISTA  
VIAJES VERACRUZ L'ALIANXA LTDA SUC. OBELISCO  
VIAJES VIEJO Y NUEVO MUNDO  
VIAJES VILLA DE LEYVA  
VIAJES VILLANUEVA LTDA  
VIAJES Y ANACONAS  
VIAJES Y DESTINOS LTDA  
VIAJES Y OFERTAS.COM LTDA  
VIAJES Y TURISMO BASAN LTDA  
VIAJES Y TURISMO CEPEDA LTDA  
VIAJES Y TURISMO DE NARIÑO  
VIAJES Y TURISMO DON QUIJOTE LTDA  
VIAJES Y TURISMO MAR CARIBE L'ALIANXA LTDA  
VIAJES Y TURISMO MUNDIALES LTDA  
VIAJES Y TURISMO NORTUR MURILLO RODRIGUEZ  
& CIA LTDA  
VIAJES Y TURISMO OXÍGENO LTDA

VIAJES Y TURISMO OXÍGENO LTDA SUC. CALLE 8  
VIAJES Y TURISMO SENDERO VERDE LTDA  
VIAJES Y TURISMOS BELTOS LTDA  
VIAJEXCURS LTDA  
VIANORTE L'ALIANXA LTDA  
VIAS LTDA  
VIAT LTDA  
VIATURLA LTDA SUC. PRADO  
VICTORIA EXPRESS LTDA  
VIESCO LTDA  
VITRAMAR LTDA VIAJES INTEGRADOS  
VITTEZA VIAJES Y TURISMO LTDA  
VIVA CONSOLIDADORA TURÍSTICA LTDA  
VIVA PRODUCTOS TURÍSTICOS  
VIVA VIAJANDO LTDA  
VOLEMOS LTDA  
WILSON TOURS & CIA LTDA  
WORLD TOURS LTDA  
WORLD TRAVEL LTDA

## CONTENIDO

	Página
1. OBJETO Y ALCANCE.....	1
2. DEFINICIONES.....	1
3. REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD PARA AGENCIAS DE VIAJES .....	4
3.1 REQUISITOS GENERALES DE SOSTENIBILIDAD .....	4
3.2 REQUISITOS ESPECÍFICOS .....	7
3.2.1 Requisitos ambientales .....	7
3.2.2 Requisitos socioculturales .....	8
3.2.3 Requisitos económicos .....	9
3.3 OTROS REQUISITOS .....	9
3.3.1 Seguridad .....	9
4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA EL OTORGAMIENTO DEL CERTIFICADO DE CALIDAD TURÍSTICA .....	10
 <b>ANEXOS</b>	
ANEXO A (Informativo) LEGISLACIÓN COLOMBIANA.....	11
ANEXO B (Informativo) BIBLIOGRAFÍA.....	13



**AGENCIAS DE VIAJES.  
REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD****1. OBJETO Y ALCANCE**

Esta norma establece los requisitos de sostenibilidad en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos que son aplicables a los siguientes tipos de agencias de viajes: viajes y turismo, mayoristas y operadoras.

**2. DEFINICIONES**

Para los propósitos de esta norma, son aplicables las siguientes definiciones:

**2.1 Agencia de viajes.** Empresas comerciales, constituidas por personas naturales o jurídicas inscritas en el Registro Nacional de Turismo, y que, debidamente autorizadas, se dediquen profesionalmente al ejercicio de actividades turísticas dirigidas a la prestación de servicios, directamente o como intermediarios entre los viajeros y proveedores de los servicios.

(Ley 300 de 1996 o Ley General de Turismo)

**2.2 Agencia de viajes y turismo (VT).** Son agencias de viajes y turismo las empresas comerciales, debidamente constituidas por personas naturales o jurídicas que se dediquen profesionalmente a vender, operar y organizar planes turísticos.

(Decreto 502 de 1997)

**2.3 Agencia de viajes operadora.** Son agencias de viajes operadoras las empresas comerciales, debidamente constituidas por personas naturales o jurídicas que se dediquen profesionalmente a operar planes turísticos.

(Decreto 502 de 1997)

**2.4 Agencia de viajes mayorista.** Son agencias de viajes mayoristas las empresas comerciales, debidamente constituidas por personas naturales o jurídicas que se dediquen profesionalmente a programar y organizar planes turísticos.

(Decreto 502 de 1997)

**2.5 Alcanzable.** Que se puede lograr u obtener con facilidad.

**2.6 Autoridad.** Poder con que se cuenta o que se ha recibido por delegación.

(NTCGP 1000)

**2.7 Capacitación.** Hace parte de la formación y busca mejorar las habilidades, destrezas y saberes del personal del establecimiento, mediante cursos de corta duración, no conducentes a la obtención de títulos.

**2.8 Cliente.** Persona natural o jurídica que recibe un servicio.

**2.9 Cuantificable.** Que se puede medir numéricamente.

**2.10 Desarrollo sostenible del turismo.** Equilibrio entre los aspectos ambientales, económicos y socioculturales en el desarrollo del turismo para garantizar su sostenibilidad a largo plazo. El desarrollo sostenible del turismo incluye:

- Dar un uso óptimo a los recursos ambientales que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.
- Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar su patrimonio cultural como un todo (arquitectónico) y sus valores tradicionales y contribuir al entendimiento y a la tolerancia intercultural.
- Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los interesados unos beneficios socioculturales bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, y que contribuyan a la reducción de la pobreza.

(Organización Mundial del Turismo - OMT, 2004)

**2.11 Destino turístico.** Espacio geográfico que cuenta con unos límites físicos y administrativos que definen su gestión e imágenes y percepciones y que determinan su competitividad en el mercado turístico. El destino turístico se caracteriza por la presencia de recursos y servicios turísticos ofrecidos al visitante o turista en la zona y por diversos grupos humanos entre los cuales se encuentra la comunidad local.

(Organización Mundial del Turismo - OMT, 2004)

**2.12 Documentación.** Conjunto de documentos, soportes, manuales, guías de referencia, libros de ayuda, etc., que suelen manejar las agencias de viajes, de manera que el usuario pueda aprender su manejo y consultar cualquier inquietud, soportar procedimientos y registrar evidencias.

**2.13 Impacto ambiental.** Término que define el efecto que produce una determinada acción humana sobre el medio ambiente. Los efectos pueden ser positivos o negativos y se pueden clasificar en efectos sociales, efectos económicos, efectos tecnológico-culturales y efectos ecológicos.

**2.14 Impacto socio-cultural.** Efecto que produce una determinada acción humana sobre las tradiciones, costumbres y formas de vida de las comunidades y sitios de interés histórico y cultural de una zona o región determinada, dicho impacto puede ser positivo o negativo.

**2.15 Impacto económico.** Efecto que produce el desarrollo de actividades económicas en un grupo determinado. Estos impactos pueden ser positivos o negativos.

**2.16 Medible.** Que tiene una determinada dimensión o tamaño.

**2.17 Medio ambiente.** Conjunto de elementos abióticos (energía solar, suelo, agua y aire) y bióticos (organismos vivos) que integran la delgada capa de la tierra llamada biosfera, sustento y hogar de los seres vivos.

**2.18 Meta de sostenibilidad.** Resultados concretos esperados por la agencia de viajes que tienen su origen en los objetivos ambientales, económicos y socio-culturales que ha establecido la organización dentro de su política de sostenibilidad. Las metas deben ser medibles.

**2.19 Objetivo alcanzable.** Que se puede lograr u obtener con facilidad, en un período de tiempo determinado.

**2.20 Objetivo de sostenibilidad.** Fin que se desea alcanzar por una agencia de viajes en lo relacionado con la sostenibilidad. Debe ser de carácter general, coherente con la política de sostenibilidad que la agencia de viajes establece.

**2.21 Patrimonio natural.** Lugares o zonas naturales estrictamente delimitadas constituidas por formaciones físicas y biológicas o por grupos de esas formaciones que tengan un valor excepcional desde el punto de vista estético o científico o de conservación. Adicionalmente se incluyen las formaciones geológicas y fisiográficas.

Las formaciones geológicas y fisiográficas y las zonas estrictamente delimitadas que constituyan el hábitat de especies, animal y vegetal.

(Adaptada de Convención sobre la protección del patrimonio cultural y natural, UNESCO, Paris, 1972)

**2.22 Paquete turístico.** Conjunto de servicios turísticos y complementarios que se venden al viajero por conducto de las agencias de viajes.

(NTSAV 04)

### **2.23 Personal Vinculado**

Personal que no tiene relación laboral con la agencia de viajes, pero que su desempeño guarda relación para la eficiente prestación del servicio que esta ofrece.

**2.24 Población vulnerable.** Son todos aquellos sectores o grupos de la población que por su condición de edad, sexo, estado civil y origen étnico se encuentran en condición de riesgo que les impide incorporarse al desarrollo y acceder a mejores condiciones de bienestar.

**2.25 Política de sostenibilidad.** Declaración realizada por la agencia de viajes, de sus intenciones y principios, en relación con su desempeño en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos. Proporciona el marco para la acción y para el establecimiento de sus objetivos y metas.

NOTA Adaptada de la norma NTC-ISO 14001:2004.

**2.26 Producto turístico.** Combinación de un atractivo con unas facilidades, entendidas estas como aeropuertos, vías, servicios públicos, hoteles, guías de transporte, etc., ubicadas en un destino turístico donde predomina claramente un tipo de oferta y su correspondiente tipo de cliente.

(NTSAV 04)

**2.27 Responsabilidad.** Derecho natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho.

**2.28 Responsabilidad social.** Es el compromiso que establece la agencia de viajes, de trabajar como socios con los grupos de interés relevantes, con el fin de mejorar la calidad de vida de los miembros de sus equipos de trabajo, sus familias y la comunidad cercana a sus instalaciones o del destino que organiza, promociona, comercializa u opera.

**2.29 Seguridad.** Que está libre de riesgos que sean inaceptables.

(ISO/S GUÍA 51)

**2.30 Sistema de gestión para la sostenibilidad.** Parte del sistema de gestión general que incluye la estructura de la organización, las actividades de planificación, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, implementar, realizar, revisar y mantener la política de sostenibilidad.

NOTA Adaptada de norma NTC-ISO 14001:2004

**2.31 Sostenibilidad.** Enfoque de desarrollo que se fundamenta en una visión de largo plazo y en la armonización entre crecimiento y conservación. Incluye las tres dimensiones como son lo social, lo económico y lo ambiental.

**2.32 Turismo responsable.** Es una estrategia que busca cambiar las actitudes de los actores sociales para que la actividad turística sea respetuosa, asuma un compromiso socio-ambiental, y genere beneficios económicos locales.

### **2.33 Turismo sostenible**

Es el que toma en cuenta las necesidades de los turistas actuales y de las comunidades receptoras, mientras protege y promueve oportunidades para el futuro. Su propósito es liderar el manejo de todos los recursos de tal manera que las necesidades económicas, sociales y estéticas se puedan cumplir, mientras se mantiene la integridad cultural, los procesos esenciales ecológicos, la diversidad biológica y soporta los sistemas de vida.

(NTSAV 04)

## **3. REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD PARA AGENCIAS DE VIAJES**

### **3.1 REQUISITOS GENERALES DE SOSTENIBILIDAD**

#### **3.1.1 Requisitos legales**

La agencia de viajes debe establecer un procedimiento que le permita:

- a) Identificar la legislación que le es aplicable en los aspectos turísticos, ambientales, culturales, económicos y laborales,
- b) Establecer mecanismos para identificar de manera oportuna los cambios que se produzcan en dicha legislación,
- c) Definir mecanismos para cumplir con la legislación identificada de manera oportuna,
- d) Hacer seguimiento periódico al cumplimiento de ésta legislación, y

- e) Denunciar ante las autoridades competentes irregularidades en el cumplimiento de la legislación vigente, especialmente aquellas que atenten contra el patrimonio cultural y natural, así como la integridad social.

### **3.1.2 Sistema de gestión para la sostenibilidad**

La agencia de viajes debe implementar un sistema de gestión para la sostenibilidad que garantice el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta norma, manteniendo los registros y evidencias pertinentes .

Este sistema debe incluir los siguientes elementos:

#### **3.1.2.1 Política de sostenibilidad**

- a) La agencia de viajes debe definir una política de sostenibilidad, en la que establezca su compromiso con los aspectos ambientales, socioculturales y económicos generados por sus actividades, productos o servicios. Esta política debe estar documentada.
- b) A partir de la política de sostenibilidad se deben establecer objetivos y metas cuantificables, alcanzables y medibles, los cuales deben ser revisados periódicamente.
- c) La política de sostenibilidad de la agencia de viajes debe estar disponible al público.

#### **3.1.2.2 Programas de gestión para la sostenibilidad**

La agencia de viajes debe:

- a) Identificar cuáles de sus actividades, productos y servicios pueden tener un impacto sobre la sostenibilidad.
- b) Realizar una evaluación de impactos que permita determinar las prioridades de actuación e incluya consideraciones ambientales, socioculturales y económicas.
- c) Con base en la priorización, definir un programa para minimizar los impactos ambientales, socioculturales y económicos negativos, y mantener y optimizar los impactos positivos.

Este programa debe incluir los responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento y debe ser consistente con la política de sostenibilidad.

#### **3.1.2.3 Monitoreo y seguimiento**

La agencia de viajes debe establecer y mantener procedimientos para realizar el monitoreo y el seguimiento de los programas de gestión para la sostenibilidad y los objetivos y metas planteados para el cumplimiento de la política.

#### **3.1.2.4 Gestión de proveedores**

La agencia de viajes debe:

- a) Identificar los bienes y servicios que adquiere para la prestación de su servicio y definir cuáles de ellos tiene un mayor impacto sobre la sostenibilidad, para establecer criterios de compra que incluyan consideraciones ambientales, socioculturales y económicas, de acuerdo con la disponibilidad del mercado.

- b) Dar prioridad a los proveedores de aquellas empresas que como parte de su política comercial demuestren su compromiso con el desarrollo sostenible.
- c) Verificar la idoneidad y legalidad de las empresas o personas que contrata.

#### **3.1.2.5 Autoridad y responsabilidad**

- a) La dirección debe asegurar la implementación y mantenimiento del sistema de gestión para la sostenibilidad.
- b) La agencia de viajes debe definir la responsabilidad y autoridad de las personas involucradas en el cumplimiento de esta norma.

#### **3.1.2.6 Información y capacitación**

- a) La agencia de viajes debe informar sobre su política y programas de sostenibilidad a los proveedores, prestadores de servicios turísticos y demás empresas, con los cuales tenga relación comercial.
- b) La agencia de viajes debe informar y promover, en sus clientes, proveedores, empleados y la comunidad, comportamientos responsables con el desarrollo sostenible.
- c) Toda la información disponible para los clientes, de acuerdo con lo exigido por esta norma, debe presentarse por lo menos en dos idiomas.
- d) La agencia de viajes debe contar con un programa de capacitación dirigido a los empleados y demás personal vinculado, que permita el cumplimiento de esta norma y el mejoramiento de sus competencias.
- e) La política de sostenibilidad debe ser comunicada, entendida y aplicada por los empleados y demás personal vinculado a la agencia de viajes.
- f) La agencia de viajes debe informar a sus clientes sobre los comportamientos ambientales, socioculturales y económicos responsables en los trayectos y destinos turísticos que programa, opera, promociona y comercializa.
- g) La agencia de viajes debe diseñar o utilizar de manera responsable y respetuosa la publicidad de los destinos, productos y servicios que organiza, promociona, comercializa y opera, de tal manera que no afecte al cliente, ni impacte negativamente el patrimonio natural y cultural.

#### **3.1.2.7 Documentación**

La documentación para el cumplimiento de esta norma debe incluir:

- a) Declaraciones documentadas de una política, los objetivos, metas y programas de sostenibilidad.
- b) Los procedimientos documentados requeridos en esta norma.
- c) Los documentos vigentes deben estar identificados y disponibles.
- d) Se debe implementar un mecanismo que facilite el control de los documentos vigentes.

NOTA La documentación puede estar en cualquier formato o tipo de medio.

### **3.1.2.8 Mejora**

- a) La agencia de viajes debe adelantar continuamente acciones y estrategias encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de su gestión en el ámbito de la sostenibilidad.
- b) Anualmente se deben registrar los logros obtenidos y las acciones de mejora por alcanzar, de acuerdo con el programa de gestión para la sostenibilidad.

## **3.2 REQUISITOS ESPECÍFICOS**

### **3.2.1 Requisitos ambientales**

#### **3.2.1.1 Patrimonio natural**

La agencia de viajes debe:

- a) Informar a sus proveedores y clientes acerca de la normatividad legal vigente en los destinos que opera, promociona o comercializa, para evitar el tráfico ilegal de especies de flora y fauna.
- b) Liderar, apoyar o promover con las organizaciones y entidades competentes, campañas enfocadas a la prevención del tráfico ilícito de flora y fauna, teniendo en cuenta la reglamentación vigente.
- c) Establecer un sistema para manejar de manera responsable la información acerca de los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio natural del país y promover su visita.
- d) Organizar, promover y operar productos y servicios turísticos, que no generen impactos negativos en el patrimonio natural.

#### **3.2.1.2 Uso eficiente del agua**

En sus instalaciones la agencia de viajes debe:

- a) Registrar y monitorear el consumo de agua periódicamente y fijar metas de manejo eficiente del recurso.
- b) Desarrollar actividades de mantenimiento preventivo, para todos los equipos e instalaciones hidráulicas y sanitarias.

#### **3.2.1.3 Uso eficiente de la energía**

En sus instalaciones la agencia de viajes debe:

- a) Llevar un registro de los consumos totales de energía y establecer metas de manejo eficiente del recurso.
- b) Desarrollar actividades de mantenimiento preventivo, para todos los equipos e instalaciones de las fuentes de energía.

### 3.2.1.4 Gestión de residuos

En sus instalaciones la agencia de viajes debe:

- a) Llevar un registro de la cantidad mensual y tipo de residuos que genera.
- b) Implementar un programa de manejo integral de residuos, el cual debe ser conocido por empleados y clientes, que incluya minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición adecuada de los mismos.

### 3.2.1.5 Material publicitario

La agencia de viajes debe imprimir no menos del 50 % de los materiales, incluyendo los de promoción e información, en papel con contenido de material reciclado, de acuerdo con la disponibilidad del mercado.

NOTA Este requisito puede ser demostrado por la especificación técnica del fabricante del papel.

## 3.2.2 REQUISITOS SOCIOCULTURALES

### 3.2.2.1 Patrimonio cultural

- a) Cuando la agencia de viajes emplee en su decoración manifestaciones artísticas producidas y elaboradas en el ámbito local, regional o nacional, éstas deben utilizarse de manera responsable.
- b) La agencia de viajes debe establecer un sistema para manejar de manera respetuosa la información acerca de los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural del país y promover su visita.
- c) La agencia de viajes debe liderar, apoyar o promover con las organizaciones y entidades competentes, campañas enfocadas a la prevención del tráfico ilícito de bienes culturales, teniendo en cuenta la reglamentación vigente.
- d) La agencia de viajes debe organizar, promover y operar productos y servicios turísticos, que no generen impactos negativos en el patrimonio cultural.

### 3.2.2.2 Prevención contra la explotación y el comercio sexual con menores de edad relacionado con la actividad turística

La agencia de viajes debe:

- a) Liderar, apoyar o promover con las organizaciones y entidades competentes, campañas enfocadas a la prevención del comercio y explotación sexual con menores de edad, y denunciar los casos según la legislación vigente.
- b) Contar con un programa de capacitación para la prevención del comercio sexual con menores de edad, conforme a la legislación vigente dirigido a empleados y demás personal vinculado.
- c) Informar a sus proveedores sobre su compromiso con la prevención del comercio y explotación sexual con menores de edad a través del turismo.

NOTA Véase el Anexo A (Legislación Colombiana vigente)

**3.2.3 REQUISITOS ECONÓMICOS****3.2.3.1 Contratación y generación de empleo**

La agencia de viajes debe:

- a) Contratar personas naturales o jurídicas de los destinos que opera, en condiciones justas y equitativas de acuerdo con la disponibilidad del mercado.
- b) Apoyar la generación de empleo, en condiciones justas y equitativas, vinculando a las comunidades locales de manera directa.
- c) Promover la compra y el consumo de bienes y servicios producidos y comercializados por la comunidad local en los destinos que opera, de acuerdo con la disponibilidad del mercado.
- d) Promover la compra y el consumo de bienes y servicios producidos y comercializados por población vulnerable en los destinos que opera, siempre y cuando estos ofrezcan servicios turísticos.
- e) Evitar la explotación laboral infantil en los programas que diseña, opera, promociona o comercializa.
- f) Evitar ejercer discriminación de raza o género en los programas que diseña, opera, promociona o comercializa.

**3.2.3.2 Capacitación de las comunidades locales**

La agencia de viajes debe apoyar el desarrollo de programas de capacitación a las comunidades de los destinos que opera.

**3.2.3.3 Beneficios indirectos**

La agencia de viajes debe:

- a) Demostrar y promover una participación activa en las diferentes actividades sociales, recreativas o benéficas convocadas por organizaciones comunales o empresas locales.
- b) Utilizar, promover y apoyar la comercialización de artesanías y productos característicos de la región fabricados por personas o empresas locales, en condiciones comerciales justas.

**3.3 OTROS REQUISITOS****3.3.1 Seguridad**

La agencia de viajes debe:

- a) Exigir a sus proveedores el cumplimiento de las normas de seguridad en la prestación del servicio.
- b) Ejecutar acciones prácticas para garantizar la seguridad de los clientes y empleados en sus instalaciones.

- c) Adelantar acciones, en los destinos que opera y comercializa, para garantizar la seguridad de los viajeros en la prestación de los servicios.

#### **4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA EL OTORGAMIENTO DEL CERTIFICADO DE CALIDAD TURÍSTICA**

Las agencias de viajes deben cumplir con el cien por ciento (100%) del total de los requisitos indicados en esta norma.

Si algún requisito no es aplicable a la agencia de viajes, ésta debe justificar su exclusión. La exclusión es justificable solamente cuando las características de la agencia de viajes y sus condiciones particulares no permitan cumplir ese requisito.

**ANEXO A**  
(Informativo)**LEGISLACIÓN COLOMBIANA**

Este anexo presenta un listado de referencia, es decir, el conjunto específico de reglamentaciones, vigentes a la fecha de publicación de esta norma; no se constituye en una lista exhaustiva.

Este listado se incluye con propósitos informativos y no exime a la agencia de viajes de la responsabilidad de identificar la reglamentación que le es aplicable.

- 1) **Código Laboral**
- 2) **Código Sustantivo del Trabajo**
- 3) **Código de Procedimiento Penal**
- 4) **Código Civil**
- 5) **Código del Comercio**
- 6) **Decreto-Ley 2811 de 1973** Código Nacional de Recursos Naturales Renovables y de Protección al medio ambiente.
- 7) **Decreto 1608 de 1978** “Por el cual se reglamenta el Código Nacional de los Recursos Naturales Renovables y de protección al Medio Ambiente y la Ley 23 de 1973 en materia de fauna silvestre”.
- 8) **Decreto 53 de 2001** “Por el cual se dictan unas disposiciones relacionadas con la actividad de la agencia de viajes y se dictan otras disposiciones”.
- 9) **Decreto 1036 de 2007** “Por el cual se reglamenta el recaudo y el cobro de la Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo a que se refiere la Ley 1101 de 2006”.
- 10) **Decreto 502 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”.
- 11) **Ley 09 de 1979** Código Sanitario Nacional.
- 12) **Ley 70 de 1993** (Ley de Negritudes) “Por la cual se desarrolla el artículo transitorio 55 de la Constitución Política”
- 13) **Ley 99 de 1993** Ley General Ambiental de Colombia.
- 14) **Ley 300 de 1996** Por la cual se expide la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones.
- 15) **Ley 1101 de 2006** “Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 o Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones”.
- 16) **Ley 397 de 1997** Ley General de Cultura.

- 17) **Ley 679 de 2001.** “Prevención contra la explotación, la pornografía, el turismo sexual y demás formas de abuso con menores de edad”.
- 18) **Resolución 0584 de 2002** “Por la cual se declaran las especies silvestres que se encuentran amenazadas en el territorio nacional y se adoptan otras disposiciones”.
- 19) **Resolución 0572 de 2005** “Por el cual se modifica la Resolución No. 0584 del 26 de junio de 2002 y se adoptan otras determinaciones”.
- 20) **Resolución 0119 de 2002** “Por la cual se fijan unas reglas para el cumplimiento por parte de los prestadores de servicios turísticos de la obligación contemplada en el Artículo 16 de la Ley 679 del 3 de agosto de 2001”.
- 21) **Resolución 3537 de 2002** “Por la cual se autoriza el cambio de servicios de particular a público, de vehículos destinados a transporte especial y de turismo. Ministerio de Transporte”.

**ANEXO B**  
(Informativo)**BIBLIOGRAFIA**

NTC 5131. Etiquetas ambientales Tipo I. Criterios para productos detergentes de limpieza.

INICIATIVA DE TUOPERADORES A FAVOR DEL DESARROLLO DEL TURISMO SOSTENIBLE (TOI). Sitio en internet [www.toinitiative.org](http://www.toinitiative.org)

MINISTERIO DE CULTURA. Ley 397 de 1997. Por la cual se desarrollan los Artículos 70, 71 y 72 y demás artículos concordantes de la Constitución Política y se dictan normas sobre patrimonio cultural, fomentos y estímulos a la cultura. Bogotá, 1997.

MINISTERIO DE DESARROLLO ECONÓMICO. Ley 300 de 1996. Por la cual se expide la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones. Corporación Nacional de Turismo. Bogotá, 1996.

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Ley 1101 de 2006. Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 – Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones.

MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE. Ley 99 de 1993. Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA y se dictan otras disposiciones. Bogotá, 1993.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE TURISMO. OMT, Sitio en Internet [www.unwto.org](http://www.unwto.org)

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO, OMT, - NACIONES UNIDAS. Código Ético Mundial para el Turismo. Santiago de Chile, 1999.

SISTEMA DE CERTIFICACIÓN EN SOSTENIBILIDAD DE COSTA RICA. Sitio en internet [www.turismo-sostenible.co.cr](http://www.turismo-sostenible.co.cr)

THE CENTER FOR ENVIRONMENTAL LEADERSHIP IN BUSINESS AND TOUR OPERATORS INICIATIVE FOR SUSTAINABLE TOURISM DEVELOPMENT. Compromiso de los tour operadores en la cadena de abastecimiento. Tres pasos hacia la sostenibilidad. 2004.

