# NORMA TÉCNICA SECTORIAL NTS-OPC 001

2009-08-26

# OPERACIÓN DE CONGRESOS, FERIAS Y CONVENCIONES. REQUISITOS DE SERVICIO

E: CONGRESSES, FAIRS AND CONVENTIONS OPERATION. SERVICE REQUIREMENTS

CORRESPONDENCIA:

DESCRIPTORES: organización de eventos; ferias; convenciones; servicio; sede; locación; organizador; cliente; asistente; proveedor; OPC.

Libertad y Orden

**Ministerio de Comercio, Industria y Turismo**

**Viceministerio de Turismo**

CONSEJO PROFESIONAL DE AGENTES DE VIAJES Y TURISMO

I.C.S.: X

Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)
Apartado 14237 Bogotá, D.C. - Tel. (571) 6078888 - Fax (571) 2221435

Prohibida su reproducción

Editada 2009-0X-XX

## 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, las cuales forman parte del Sistema Nacional de Normalización Certificación y Metrología.

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

El Consejo Profesional de Agentes de Viajes y turismo (CPAV) es la Unidad Sectorial de Normalización encargada de elaborar normas técnicas sectoriales para el subsector de agencias de viajes y turismo, en los ámbitos de: destrezas del recurso humano, calidad en la operación de la agencia, calidad de los servicios, políticas de desarrollo social, entre otros. Igualmente, es la encargada de realizar la adopción y difusión correspondiente de las normas técnicas sectoriales.

La elaboración de la norma fue llevada a cabo por el Comité Técnico de Eventos, integrado por representantes de los Organizadores Profesionales de Eventos, Ferias y Convenciones -OPC-, la industria hotelera, centros de convenciones, delegados del Gobierno, la academia, los usuarios y los asesores que garantizan la participación e implementación efectiva de la norma.

La NTSOPC 001 fue ratificada por el Consejo Directivo de la Unidad Sectorial de Normalización el 2009-08-26

A continuación se relacionan las empresas que colaboraron en el estudio de esta norma a través de su participación en el comité técnico de eventos de la unidad de Agencias de Viajes.

AMC ASESORÍAS Y EVENTOS
AVIANCA
AVIATUR
BUREAU DE CONVENCIONES
CÁMARA DE COMERCIO
CENTRO DE CONVENCIONES GONZALO JIMÉNEZ
CENTRO DE EVENTOS VALLE DEL PACIFICO S.A.
COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR
CONTACTOS L'ALIANXA
CONVENTION & VISITOR BUREAU
COORDINADOR USN AGENCIAS
CORFERIAS
CORPOCENTROS
CORPORACIÓN DE TURISMO CARTAGENA DE INDIAS
CORPORACIÓN NACIONAL UNIFICADA -CUN-
COTELCO JOVEN
DAGER TOURS
DECORACIONES BRIO
ENLACES ESTRATÉGICOS
GEMA TOURS LTDA.
HACER COMUNICACIONES
HEAT MARKETING EMOCIONAL LTDA.
HOTEL ALMIRANTE ESTELAR
HOTEL HILTON CARTAGENA
ICONTEC
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO DE BOGOTÁ
MARKETING DE IDEAS
PLATAFORMA DE COMUNICACIÓN LTDA.
REPRESENTACIONES TURÍSTICAS MAR Y MAR LTDA.
SERVITRAVEL
SMF EVENTOS ESPECIALES

STAFF EVENTOS Y MERCADEO
TCI ESTELAR
TESORO TOURS
TOTAL MANAGEMENT LTDA.
UNITEC
UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA
UNIVERSIDAD JORGE TADEO LOZANO
UNIVERSIDAD LOS LIBERTADORES
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR
VICEMINISTERIO DE TURISMO
ZE EVENTOS Y ESTRATEGIA

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

7:24 EVENTOS Y PUBLICIDAD E.U.
A DESCUBRIR TRAVEL Y AVENTURE
A DESCUBRIR TRAVEL Y AVENTURE EXCURSIONES AMISTAD
A.S OPERADOR DE EVENTOS
AA EVENTOS 1 A
ABB PRODUCCIONES S.A.
ABRHAM HOSTAL Y CENTRO DE ENCUENTROS
ACANTO PLAZA SUITES
ACCESO DIRECTO ASOCIADOS
ACOPI SECCIONAL CAUCA
ACTIVANDO IDEAS
ACTIVIDADES AGRO TURÍSTICAS PORTALES DEL CAFÉ
ADN EVENTOS
ADRIANA SATIZABAL FLORES CON DISEÑO
AEM
AGENCIA DE EVENTOS Y RECREACIÓN -RECREATURS-
AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO GLOBAL BLUE REPRESENTACIONES S.A.
AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO SERVITRAVEL LIMITADA
AGENCIA OPERADORA PROFESIONAL DE CONGRESOS, FERIAS Y CONVENCIONES
AGO SOLUCIONES
ALCANCES PUBLICIDAD
ALFORRENT
ALIANZA EN LOGISTICA Y TURISMO S.A.
ALIAR ESTRATEGIA Y COMUNICACIÓN
AM COPPIANO LTDA.
AMC ASESORÍAS & EVENTOS LIMITADA
AMÉRICA SIN LIMITE EVENTOS VIAJES Y TURISMO
ANDIGIT PRODUCCIONES LTDA.
AQUÍ ES COLOMBIA
ARMANDO ESTRATEGIAS & PROMOCIONES LTDA.
ARTE & MERCADEO LTDA.
ASADIN
ASOCIACIÓN CALDENSE DE CABALLISTAS ASDECALDAS
ASOCIACIÓN ENCUENTROS
ASTTUR LTDA.
AUDITORIO JORGE FARAH OGHIA DEL PARQUE RECREACIONAL
AVIA CARIBBEAN
AVIANCA
AVIATUR
AVIATUR CALI
AVIATUR CARTAGENA OPERADOR PROFESIONAL DE CONGRESOS
B.T.N S.A 1
BEIFA
BEMARKETING LTDA.
BIENES Y SERVICIOS SEDNA S A
BIENES Y SERVICIOS SEDNA S.A. BISED S.A.
BLUE PORT-OPERADOR DE TURISMO
BUREAU DE CONVENCIONES DE BOGOTÁ
C3 CONSULTING
CÁMARA DE COMERCIO DE ARMENIA
CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ
CÁMARA TELEVISIÓN LTDA.
CAMILO VÁSQUEZ MARKETING LOGÍSTICO
CAMINOS DEL CESAR SON DE AQUÍ TOURS OPERADOR
CENTRO AMILKAR ARIZA
CENTRO DE CONVENCIONES ANAS MAI
CENTRO DE CONVENCIONES JOSÉ MARÍA MURIEL M.
CENTRO DE FERIAS EXPOSICIONES Y CONVENCIONES DE BUCARAMANGA S. A. CENFER S.A.
CENTRO DE FERIAS Y EXPOSICIONES CENEXPO S.A.
CIC TOUROPERADOR MEDELLÍN

CIMA RELACIONES PÚBLICAS Y EVENTOS
CITY FOUR POINT HOTEL
CLUB CAMPESTRE EL DORADO
CLUB EL NOGAL
COMERCIALIZACIÓN MUNERA EASTMAN RADIO
COMITÉ DEPARTAMENTAL DE TURISMO VALLE
COMPENSAR
COMUNICACIONES EFECTIVAS R.
CONGRESOS CONVENCIONES Y FERIAS
CONTACTICA SOLUCIONES EN COMUNICACIÓN
CONTACTOS L'ALIANXA
CONTACTOS LTDA.
CONTACTOS Y EVENTOS LTDA.
COPRODUCIOS URBANA
CORFERIAS
CORPORACIÓN AMBIENTAL LOS KATIOS
CORPORACIÓN CARRIEL MÁGICO TURISMO RECREACIÓN Y EV
CORPORACIÓN COMUNICANDO SENTIDOS
CORPORACIÓN DE FERIAS Y EXPOSICIONES S.A. -CORFERIAS-
CORPORACIÓN DE LA TROVA Y LA CULTURA DEL VALLE DE
CORPORACIÓN DE LOS CENTROS DE CONVENCIONES Y EXPOSICIONES DE COLOMBIA CORPOCENTROS
CORPORACIÓN DE LOS CENTROS DE CONVENCIONES Y EXPOSICIONES DE COLOMBIA
CORPORACIÓN MIXTA DE TURISMO DE NORTE DE SANTANDER
CORPORACIÓN TURÍSTICA URABÁ DARIÉN CARIBE COLOMBIANO
CORRESPONSALES (19)
CREANDO LOGROS
CREATOR EU
CUARTO PODER O R LTDA.
CURSOSGERENCIALES COM
DDB WORLWIDE COLOMBIA S.A.
DELFIN S PRODUCTION S E.U.
DESARROLLO SOCIOECONÓMICO - BARRANCABERMEJA
DIGISONIDO 1
DIRECCIÓN DE FOMENTO AL TURISMO - PEREIRA
DIRECCIÓN DE TURISMO - BUCARAMANGA
DIRECCIÓN DE TURISMO DISTRITAL SANTA MARTA
DIRECCIÓN DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE FOMENTO ECOTURÍSTICO DEL AMAZONAS
DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE TURISMO DE CÓRDOBA
DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE TURISMO DE VILLAVICENCIO
DIRECCIÓN HOTELES
DOUGLAS TRADE LTDA.
EDIFICIO HOSTAL MÓNACO
EDIFICIO ILUSIONES MIREYA VALERO
EDIFICIO LAS VEGAS NEVADA
EDIFICIO SWEET HOME HOSTAL
EL CHALETTE CHINAUTA 1
EMBASSY SUITES ROSALES
EMPRESA COLOMBIANA DE LOGÍSTICA MERCADEO Y EVENTOS LTDA.
ENTORNO COMPAÑÍA DE COMUNICACIONES
ESCUELA INTERAMERICANA DE TURISMO
ESPECTÁCULOS CONCIERTOS Y ORGANIZACIÓN
ESTACIÓN PARAÍSO
ESTRATÉGICOS C T A
EVENEXPO
EVENTOS EFECTIVOS Y PRODUCCIONES S.A.
EVENTOS ESPECIALES ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO
EVENTOS HG HERNÁN GALLEGO
EVENTOS HOTELEROS Y LOGÍSTICAS
EVENTOS ICHIBAN
EVENTOS MARISCAL
EVENTOS Y CONVENCIONES GAVIOTA TOURS
EVENTOS Y NEGOCIOS LTDA.
EVENTOS Y PROTOCOLO EMPRESARIAL
EVENTOS Y PUBLICACIONES
EVENTS DE COLOMBIA
EVENTS GROUP MEDELLÍN
EXPANSION DE NEGOCIOS
EXPOFERIAS WP
FEDERACIÓN COLOMBIANA DE ALBERGUES JUVENILES COLOMBIA HOSTELLING INTERNACIONAL
FEDERACIÓN NACIONAL DE COMERCIANTES FENALCO ANTIOQUIA

FERIAS Y ARTESANOS
FERRETERÍA DICAFER
FONDO MIXTO DE CULTURA DE BOYACÁ
FONTANAR PRADO
FUNDACIÓN AYUDA AL DEPORTE FAD
FUNDACIÓN CONSTRUYENDO FUTUROS
FUNDACIÓN FITEC
G2 STAFF
GEMA TOURS BOGOTÁ OPC
GEMA TOURS OPC
GEMA TOURS SUCURSAL MEDELLÍN
GENERAR COMUNICACIONES.
GENTE OPERADORA PROFESIONAL DE CONGRESOS
GERENTE DEL HOSTAL DOÑA MANUELA MOMPOX
GHL COMFORT HOTEL LOS HÉROES
GIL DE GONZÁLEZ AMPARO
GIPASNI BANQUETES EL RANCHO Y HOTEL LAS TERRAZAS
GÓMEZ GIRALDO MARTHA LUCIA
GRAND HOUSE
GRUPO DE ALTERNATIVAS LOGÍSTICAS
GRUPO EHYL ZAMUDIO S EN C
GRUPO LOGÍSTICA
HABITEL
HANGAR MUSICAL
HARKER COLOMBIA TURISMO
HOBBY BTL COMUNICACIONES Y EVENTOS LTDA.
HOSPEDAJE ACAPULCO SWIT
HOSPEDAJE AMARU
HOSPEDAJE CURAZAO
HOSPEDAJE EL GRAN OASIS
HOSPEDAJE LA 18
HOSPEDAJE LA PRIMAVERA ORIENTAL
HOSPEDAJE LAS DELICIAS
HOSPEDAJE LAS NIEVES
HOSPEDAJE LAS PALMERAS DE LA 97
HOSPEDAJE MÉXICO CENTRAL
HOSPEDAJE MÓNACO
HOSPEDERIA ALMARUS
HOSTAL ABEJA REAL
HOSTAL ARIAS GAONA
HOSTAL BABILONIA SWID
HOSTAL BOGOTÁ REAL
HOSTAL BRISSAMAR
HOSTAL CALIFORNIA
HOSTAL CASA AMERICANA
HOSTAL CASA FRANCO
HOSTAL CASA SANTAMARÍA
HOSTAL CASABLANCA BOGOTÁ
HOSTAL CASANOVA
HOSTAL CECILIA
HOSTAL COLON
HOSTAL DE FEDERMAN
HOSTAL ECLIPSE
HOSTAL EL DIAMANTE VERDE
HOSTAL LOS PALMARES
HOSTAL MARAZZI SUITE
HOSTAL MONSERRAT
HOSTAL MONTECARLO
HOSTAL MONTICHELLO
HOSTAL MONTIEL S
HOSTAL ORQUÍDEA
HOSTAL PALACIO REAL
HOSTAL PARAÍSO AZUL
HOSTAL PRADO
HOSTAL REAL BUCARAMANGA
HOSTAL REAL DEL CLARET
HOSTAL TURÍSTICO INTERNACIONAL GRAN AMÉRICA
HOSTERÍA CIUDAD CAPITAL
HOTEL 63 IN EJECUTIVO
HOTEL ALAMEDA BOGOTA
HOTEL ALICANTE
HOTEL AMBALA BOGOTÁ COLONIAL
HOTEL AMERICAN DREAM AND EVENTS
HOTEL AMERICAN DREAMS
HOTEL AMERICANO
HOTEL ANDES PLAZA
HOTEL ANDINO ROYAL
HOTEL ARAGÓN
HOTEL ARV
HOTEL AVENIDA 72
HOTEL AVENIDA DORADO
HOTEL AVENIDA JIMÉNEZ
HOTEL BACATA
HOTEL BALCONES DEL MIRANDA
HOTEL BOGOTÁ CENTRAL
HOTEL BOGOTÁ NORTE IN
HOTEL BOGOTÁ PLAZA
HOTEL BOGOTÁ REGENCY
HOTEL BOGOTÁ ROYAL
HOTEL BOYACÁ LA 24
HOTEL CANDILEJAS
HOTEL CAPITAL
HOTEL CASA AMERICAN VISA
HOTEL CASA CHICO 101
HOTEL CASA DE LA BOTICA
HOTEL CASA FORTEL
HOTEL CASA LA EMBAJADA

HOTEL CASA LA EMBAJADA COLONIAL
HOTEL CASA MEDINA
HOTEL CASA SANTA MARTA
HOTEL CASAGRANDE DE BOGOTÁ
HOTEL CENTRO INTERNACIONAL
HOTEL CENTRO PLAZA
HOTEL CHARLES SUITE
HOTEL CHARLOTTE
HOTEL CIUDAD BOGOTÁ
HOTEL CIUDAD REAL
HOTEL COLOMBIANS SUITE INTERNACIONAL
HOTEL COLONIAL BOGOTÁ
HOTEL COSMOS 100
HOTEL DANN AVENIDA 19
HOTEL DANN CARLTON BOGOTÁ
HOTEL DANN COLONIAL
HOTEL DANN NORTE
HOTEL DE LA FERIA
HOTEL DE LA SIERRA
HOTEL DE LA VILLE
HOTEL DE LUJO
HOTEL DEL NORTE
HOTEL DEL PARQUE SUPERIOR
HOTEL DEL PUENTE BOGOTÁ
HOTEL DIAMANTE CENTRAL
HOTEL EDÉN FONT IBÓN
HOTEL EJECUTIVO BOSCONIA
HOTEL EL BELVEDERE
HOTEL EL CAMPIN
HOTEL EL CASTILLO
HOTEL EL CONDADO PLAZA BOGOTÁ
HOTEL EL DORADO
HOTEL EL DUQUE CENTRO INTERNACIONAL
HOTEL EL GRAN MÁRQUEZ
HOTEL EL VIAJERO INN
HOTEL EL VIRREY
HOTEL EMBAJADOR
HOTEL ESCORIAL DE FONTIBON
HOTEL ESTRELLA LA 23
HOTEL EUROPA
HOTEL EXCELSIOR
HOTEL FERIAL
HOTEL FONTIBÓN
HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON BOGOTÁ
HOTEL FRANCES DEL CENTRO
HOTEL GAVAN
HOTEL GOLDEN DREAM
HOTEL GOYA LA 22
HOTEL GRAN AVENIDA
HOTEL GRAN BAHAMAS
HOTEL GUALCALA
HOTEL GUN GLUB
HOTEL HACIENDA ROYAL
HOTEL HALIFAX
HOTEL HAMILTON COURT
HOTEL HYNTIVA
HOTEL INTER BOGOTÁ
HOTEL INTERNACIONAL
HOTEL JGB
HOTEL LA BOHEME
HOTEL LA FONT
HOTEL LA FONTANA ESTELAR
HOTEL LA MANSIÓN
HOTEL LA OPERA
HOTEL LA SABANA
HOTEL LAS PALMAS DJ
HOTEL LIDO
HOTEL LIMA
HOTEL LORD
HOTEL LOS BALCONES FONTIBON
HOTEL LOS CAMBULOS
HOTEL LOS CERROS
HOTEL LOS CRISTALES
HOTEL LOS GIRASOLES AG
HOTEL LOURDES LA 62
HOTEL LOURDES LTDA.
HOTEL LUMEN
HOTEL MANILA PLAZA
HOTEL MANSIÓN REAL AYM
HOTEL MARBORE
HOTEL MARÍA ISABEL BOGOTÁ
HOTEL MGR ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE
HOTEL MGR II
HOTEL MONTECARLO COLONIAL
HOTEL MORENO
HOTEL MORRISON
HOTEL NACIÓN
HOTEL NEUCHATEL
HOTEL NUEVO SANTA FE
HOTEL NUEVO SIBONEY
HOTEL OKII
HOTEL PARQUE 97 SUITES
HOTEL PAVILLON ROYAL
HOTEL PLATINUM SUITE
HOTEL PORTÓN
HOTEL QUINTA PAREDES INN
HOTEL QUIRATAMA
HOTEL RADISSON ROYAL BOGOTÁ
HOTEL REAL DE LA T BOUTIQUE
HOTEL REAL Q P

HOTEL REGINA
HOTEL RESIDENCIAS DORANTES
HOTEL RESIDENCIAS ESPAÑA
HOTEL RESIDENCIAS NORMANDÍA
HOTEL RESIDENCIAS PARIS
HOTEL RÍO
HOTEL ROSALES PLAZA
HOTEL SAINT SIMÓN
HOTEL SAN FRANCISCO DE ASÍS
HOTEL SAN JOSÉ DE BAVARIA
HOTEL SAN JOSÉ ROYAL
HOTEL SAN NICOLÁS PLAZA
HOTEL SAN RAFAEL
HOTEL SANTA MÓNICA
HOTEL SANTAFE REAL
HOTEL SHERATON
HOTEL SIAR
HOTEL SKY
HOTEL SOFITEL VICTORIA REGIA
HOTEL STUDIO 87
HOTEL SUAMOX
HOTEL SUITE BOGOTÁ COLONIAL
HOTEL SUITE BOGOTÁ COLONIAL UNO
HOTEL SUITE CHICO II HOUSE
HOTEL SUITE DE NORMANDÍA
HOTEL SUITES CONFORT 80
HOTEL SWEET HOME BOGOTÁ
HOTEL TEQUENDAMA
HOTEL TEUSACA
HOTEL TORRE CENTRAL LIMITADA
HOTEL TURÍSTICO LA ORQUÍDEA DORADA
HOTEL TURQUESA
HOTEL VILLAKARINA
HOTEL WINDSOR HOUSE
HOTELES AMÉRICA
HOTELES ASTURIAS LTDA.
HOWARD JOHNSON EMAUS
IBARRA GARRIDO PROMOTORES LTDA.
IDEAS Y EVENTOS PRODUCCIONES
ILUMINACIÓN JAIME DUSSAN Y CIA LIMITADA
IMAGE PRESS BANK IPB LTDA.
IMAGE SERVICE LTDA.
IMAGEN & MERCADEO LTDA.
IMAGEN SEGURA
IMAGEN Y RELACIONES PÚBLICAS
IMAGINABLE LTDA.
IN EVENT
INSTITUTO DE CULTURA - MANIZALES
INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO - PAMPLONA
INSTITUTO DE TURISMO - PAIPA
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE CULTURA Y TURISMO DEPARTAMENTO CAQUETÁ
INSTITUTO DISTRITAL DE CULTURA Y TURISMO - BARRANQUILLA
INSTITUTO PARA LA EXPORTACIÓN Y LA MODA INEXMODA
INSTITUTO WINDSOR
INTER - EXPO
INTERFORUM
INVERSIONES IBARRA GARRIDO LTDA.
INVERSIONES SANDOVAL HERNÁNDEZ Y CIA LTDA.
J A ZABALA & CONSULTORES ASOCIADOS EVENTOS
JET SET CORPORATION
JHON ERIK LAS PALMAS
JÓVENES PILOSOS.COM
KALUA CLUB CAMPO DE DIVERSIÓN
KEVIN S EVENTOS INTEGRALES
KEYPEOPLE S.A.
KUALAMANA CENTRO DE CONVENCIONES CAFAM
LA CASONA DEL PATIO AMARILLO
LA GRAN FORTALEZA
LA TIENDA DEL TURISMO AGENCIA DE VIAJES
LANCASTER HOUSE
LAS AMÉRICAS SUITES
LAUBERGE COLOMBIA
LE MIRAGE
LEYVA GALLON MYRIAM
LFM
LLANOEXOTIK
LLUVIA DE IDEAS Y COMUNICACIONES Y EVENTOS
LOGÍSTICA S.P.
LONDOÑO LÓPEZ Y CIA. S EN C S
LONJA EVENTOS
LOS ÁNGELES HOTEL BAR RESTAURANTE
MACONDO SHORE EXCURSIONS
MANRIQUE ESTUPIÑAN FLOR DE MARÍA
MAPANI TOUR S OPC
MARKETING DE IDEAS LTDA.
MEDE LLIN CONVENTION & VISITOR BUREAU
MEETING PLANERS
METROTEL ROYAL PARK
MIRADOR DE ANDALUCÍA
MONSERRAT SPA

NLB ORGANIZACIÓN Y MONTAJE DE EVENTOS
NUEVO HOTEL RINCÓN DE SANTA BÁRBARA
NUEVO HOTEL TEUSAQUILLO
NUR CURE COMUNICACIONES
OCEANÍA HOTELS BOGOTÁ E.U.
OCOBOS VIAJES EVENTOS Y TURISMO
ODRETOURS OPC
OFICINA DE CULTURA Y TURISMO - HONDA
OFICINA DE CULTURA Y TURISMO DEPARTAMENTO DE ARAUCA
OFICINA DE CULTURA Y TURISMO ZAPATOCA
OFICINA DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO SOGAMOSO
OFICINA DE TURISMO - CALI
OFICINA DE TURISMO - GIRARDOT
OFICINA DE TURISMO - LA VIRGINIA
OFICINA DE TURISMO - LETICIA
OFICINA DE TURISMO CHIQUINQUIRÁ
OFICINA DE TURISMO DEL DEPARTAMENTO DE SUCRE
OFICINA DE TURISMO DOSQUEBRADAS
OFICINA DE TURISMO POPAYÁN
OFICINA DEPARTAMENTAL DE CULTURA Y TURISMO DE SANTA MARTA
OFICINA DEPARTAMENTAL DE TURISMO NARIÑO
OPCIONES EVENTOS Y TURISMO
OPEN SERVICES
OPERACIONES TURÍSTICAS COLOMBIANAS
OPERADORA PROFESIONAL DE CERTÁMENES - UNIVERSIDAD DE MEDELLÍN
OPERADORES S.P.
OPG EVENTOS Y LOGÍSTICA
OPITA TOUR
OPLE LOGÍSTICA ORGANIZACIÓN Y PRODUCCIÓN LOGÍSTICA DE EVENTOS
ORGANIZACIÓN DE CONGRESOS EVENTOS Y MERCADEO S A OCE MARKETING
ORGANIZACIÓN DE EVENTOS JHON FREDY ZAPATA
ORGANIZACIÓN PROFESIONAL DE CONGRESOS
OSORNO S TOURS E.U.
OVAL PRODUCCIONES S.A.
PALACIO DE EXPOSICIONES Y CONVENCIONES DE MEDELLÍN
PALESTINA ECOHOTELCENTRO DE CONVENCIONES LTDA.
PAMEX
PANEL DE COLOMBIA PANELCO
PANEL GROUP LIMITADA
PASEAMOS EDUCANDO SALIDAS ECOLÓGICAS
PERSIVAL PRODUCCIONES
PESEBRERAS EL ESTABLO
PICASSO INN
PLATYPUS
PLAZA MAYOR MEDELLÍN CONVENCIONES
POSADA ANANDAMAYI
POSADA GUACARI RAMIRO QUIROGA
POSICIONAR COMUNICACIÓN DE MERCADEO
PRIMERA CLASE
PRISMA GESTIÓN EMPRESARIAL
PRODUCCIÓN INTEGRAL LIMITADA
PRODUCCIONES EL SOL
PRODUCTOS ALIMENTICIOS DELIS
PROMOEVENTOS
PROMOFERIAS
PUBLICIDAD IMPRESA LIMITADA
PUBLIEVENTOS
QT QUALITY & TECHNOLOGY COUNTRY SUITES
QUINTA HIDALGA
QUÓRUM PRODUCCIÓN Y COORDINACIÓN DE EVENTOS
R.O. VIAJES & NEGOCIOS
RED LUNA DESIGN GROUP
RED MÓVIL
REMOLINO PRODUCCIONES Y EVENTOS
REPRESENTANTES Y MAYORISTAS REMA - CALI LTDA.
RETIRO OCHENTA Y CUATRO
RICHMOND SUITES
ROYAL EMBASSY HOTEL
ROYAL PARK LTDA.
ROYAL SWIT HOSTAL FONTIBON
SAN ANDRÉS EXPO CONVENTIONS LTDA.
SANTIAGO PUERTA VELÁSQUEZ
SCRIABYN LTDA.
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO EMPRESARIAL DEPARTAMENTO DEL CESAR

SECRETARÍA DE AGRICULTURA, GANADERÍA Y MEDIO AMBIENTE DEL CASANARE
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO - CALIMA EL DARIÉN
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO - CARTAGO
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO CÚCUTA
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO DE BOYACÁ
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO SAN JOSÉ DEL GUAVIARE
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO TUNJA
SECRETARÍA DE CULTURA, TURISMO Y DEPORTES DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA (E)
SECRETARIA DE DESARROLLO AGROPECUARIO GOBERNACIÓN DEL TOLIMA
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO DEPARTAMENTO DE CALDAS
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD RISARALDA
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL PROVIDENCIA
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL, CULTURA Y TURISMO - DEPARTAMENTO DE SANTANDER
SECRETARIA DE ECOTURISMO, CULTURA Y DEPORTE SAN AGUSTÍN
SECRETARIA DE PLANEACIÓN VAUPÉS
SECRETARIA DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA
SECRETARIA DE TURISMO - COVEÑAS
SECRETARIA DE TURISMO - MEDELLÍN
SECRETARIA DE TURISMO DEPARTAMENTO DE SAN ANDRÉS ISLAS
SECRETARIA DE TURISMO DEPARTAMENTO DEL CHOCÓ
SECRETARIA DE TURISMO DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO
SECRETARIA DE TURISMO MOMPOX
SECRETARIA DE TURISMO Y DESARROLLO ECONÓMICO MELGAR
SECRETARIA DE TURISMO, CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTES TOCAIMA
SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE CULTURA Y TURISMO DEL HUILA
SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE DESARROLLO BARRANQUILLA
SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE EDUCACIÓN, CULTURA Y TURISMO DEL GUAINÍA
SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE PLANEACIÓN CAUCA
SECRETARIA DESARROLLO ECONÓMICO-SECTOR TURISMO DE LA GUAJIRA
SEMINARIOS ANDINOS E. U.
SER PRODUCCIONES
SHOW & TRADE MARKETING VIVENCIAL
SIEMPRE
SIRENA TOURS
SIRUN UNO
SOCIEDAD HOTELERA BAVIERA S.A. Y/O HOTEL BAVIERA S.A.
SOFEX AMÉRICAS LTDA.
SOLUCIONES AUDIOVISUALES
SONIA JAIMES COBOS QUINTA GENERACIÓN
SPHERA IMPACTA
STAFF O I E
STOCK PRODUCTIONS
SUCESOS Y EVENTOS LTDA.
SUITE 114
SUITE LUGANO IMPERIAL
SUITE ZULITA INN
SUITES 101 PARK HOUSE
SUITES CASA REAL
SUITES EJECUTIVAS CALLE 57
SUITES EJECUTIVAS ECONÓMICAS
SUITTE INN GALERIAS
SUITTES INN ECONÓMICAS CALLE 63
SUITTES INN TURÍSTICAS CALLE 63
SWEET LLUVIA DE ESTRELLAS HOSTAL
T & CI ESTRELLAS LTDA. ORGANIZADOR DE CONGRESOS
TELESERVICIOS L Y L LIMITADA
TELEVISIÓN DIGITAL DE COLOMBIA LTDA.
THE LINE GROUP
TNT LOGISTICA Y EVENTOS
TROPIC TOURIST

TUREVEN
TURIEVENTOS
TURISMO CAFÉ Y PAISAJE
TURISMO INCENTIVOS Y CONGRESOS LTDA. TURINCO LTDA.
TURISMO SEIS CONTINENTES LIMITADA
UNIDAD INTEGRAL DE MEDICINA BIOENERGETICA Y ESTÉTICA
UNIMSALUD SPA
UNIVERSO EXTREMO
URBAN EVENTS LTDA.
VIAGGIO APARTAMENTOS AMOBLADOS
VIAJANDO PUNTO COM.CO E.U.
VIAJES CORPORATIVOS LIMITADA
VIAJES OK E. U.
VIAJES ZEPPELIN
VIDEO BASE
VILLA DE SANTA BARBARA
VILLA DEL MAR
VON HUMBOLDT GRAND HOTEL & CONVENTION CENTER
Y B FONCASTELLO
YARIPA
YOLIMA REAL
ZUETANA
ZUETANA 109
ZUETANA 93 ABADIA COLONIAL

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

**DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN**

## CONTENIDO

Página

1. OBJETO ..... 1

2. ALCANCE ..... 1

3. DEFINICIONES ..... 1

4. REQUISITOS GENERALES ..... 2

5. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN ..... 2

6. REQUISITOS DE SERVICIO ..... 2

6.1 PLANEACIÓN DEL EVENTO ..... 2

6.2 REALIZACIÓN DEL EVENTO ..... 3

7. CONTROL DE PARTICIPANTES ..... 7

8. ALOJAMIENTO ..... 7

9. TRANSPORTE ..... 7

10. ACTIVIDADES PARALELAS ..... 8

11. ASPECTOS FINANCIEROS ..... 8

12. REQUISITOS DE PERSONAL ..... 8

13. PROVEEDORES ..... 9

Página

14. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL ..... 9

15. EVALUACIÓN DEL SERVICIO ..... 9

15.1 EVALUACIÓN DEL SERVICIO POR PARTE DEL CLIENTE ..... 9

ANEXO 1
CUADRO DE DIMENSIONES Y CAPACIDADES DE SALONES DE REUNIÓN ..... 10

ANEXO 2
TIPOLOGÍAS DE EVENTOS MÁS UTILIZADAS ..... 11

ANEXO 3
REGLAMENTACION LEGAL VIGENTE ..... 16

ANEXO 4
BIBLIOGRAFÍA ..... 17

# OPERACIÓN DE CONGRESOS, FERIAS Y CONVENCIONES. REQUISITOS DE SERVICIO

## 1. OBJETO

Esta Norma Técnica Sectorial establece los requisitos de calidad que deben cumplir los operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones OPC.

## 2. ALCANCE

Aplica a los operadores profesionales de congresos, ferias, convenciones OPC y eventos similares.

## 3. DEFINICIONES

Para los propósitos de este documento normativo, se aplican las siguientes definiciones:

**3.1 Congreso.** Reunión generalmente periódica que trata un tema de interés particular, tiene una participación abierta a todo el que le interese, requiere gran cantidad de servicios y alternos dentro de su programa como actividades recreativas y turísticas, por lo general trabaja con comités y sesiones generales y su proceso de organización, desarrollo y conclusiones están destinadas a recibir una gran publicidad. Su objeto incluye el permitir el intercambio y asimilación de ideas, información y conocimiento técnico entre personas que tienen los mismos intereses.

**3.2 Convenciones.** Reunión de un grupo de personas en su propia representación o las de entidades que comparten intereses comunes, ya sean comerciales, industriales, profesionales, políticos, privados, particulares, religiosos o de otra índole.

**3.3 Dimensión.** Categoría del evento, que se divide en nacional o internacional, y de carácter público, privado o mixto.

**3.4 Evento.** Término genérico que designa cualquier tipo de reunión de corte científico, técnico, cultural, deportivo, educativo, político, social, económico, comercial, religioso, promocional o de otra índole que facilite el intercambio de ideas o conocimientos y de experiencias entre los participantes.

**3.5 Ferias.** Evento donde se expone bienes y/o servicios por un tiempo determinado en un mismo recinto a un grupo de personas interesadas, con el fin de estimular las relaciones comerciales.

**3.6 OPC.** Son operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones las personas naturales o jurídicas legalmente constituidas que se dediquen a la organización de certámenes como congresos, convenciones, ferias, seminarios y reuniones similares, en sus etapas de gerenciamiento, planeación, promoción y realización, así como a la asesoría y/o producción de estos certámenes en forma total o parcial.

## 4. REQUISITOS GENERALES

**4.1** El operador profesional de congresos, ferias y convenciones (OPC) debe definir y documentar los procesos relacionados con la organización de eventos, destacando aspectos de planeación, realización, evaluación y acciones de mejora del servicio prestado.

**4.2** Cumplir con la reglamentación legal vigente.

## 5. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La dirección del OPC debe establecer políticas y objetivos de calidad para la organización de eventos, con el fin de garantizar un compromiso de la empresa orientado a la satisfacción de las expectativas de los clientes. Las políticas y los objetivos deben corresponder al tipo de organización, su tamaño y grado de cobertura de sus servicios.

## 6. REQUISITOS DE SERVICIO

### 6.1 PLANEACIÓN DEL EVENTO

**6.1.1** El OPC debe identificar las necesidades básicas del cliente contratante mediante una investigación, donde mínimo se debe tener en cuenta:

a) Tipo de evento, con

- dimensión,
- duración y
- metodología de trabajo.

b) Objetivos del evento

c) Perfil del cliente

d) Fecha de realización

e) Sede del evento: ciudad y locación

**6.1.2** El OPC debe presentar una propuesta integral al cliente que debe contener como mínimo:

a) Propuesta técnica: presentación de la empresa, diseño y asesoría del evento, estructura organizacional, certificados de experiencia, responsabilidades contractuales y demostración de competencia.

b) Propuesta económica: presupuesto y requisitos de contratación.

**6.1.3** Se debe tener un registro de confirmación por parte del cliente.

## 6.2 REALIZACIÓN DEL EVENTO

El OPC debe tener en cuenta:

### 6.2.1 Selección de ciudad sede

El OPC debe verificar que la ciudad sede cumpla con los siguientes requisitos:

El OPC debe establecer contacto directo con el Buró de Convenciones o la entidad encargada de manejar los eventos dentro de la ciudad, para no tener inconvenientes de alojamiento, movilidad y servicios de proveedores.

a) Disponibilidad y capacidad de locaciones.

b) Capacidad de alojamiento en diferentes categorías.

c) Conectividad aérea (es aplicable)

d) Disponibilidad de transporte turístico terrestre automotor.

e) Oferta turística complementaria.

f) Compromiso institucional de las entidades públicas, privadas y gremiales para la realización de eventos, cuando sea aplicable

g) Condiciones de seguridad

h) Información turística de la ciudad.

i) Vías de acceso (es aplicable para territorios insulares)

j) Servicios públicos

k) Servicios de salud

l) Servicios financieros

### 6.2.2 Locación

**6.22.2.1** El OPC debe garantizar que la locación cumpla con los siguientes requisitos:

Que las instalaciones físicas de la locación estén en buen estado. Como mínimo debe:

a) Tener iluminación que garantice la prestación del servicio en todas las áreas.

b) Tener señalización arquitectónica.

c) Tener señalización de seguridad (preventiva, informativa y de emergencia) conforme con el plan de emergencia, aprobado por la autoridad competente.

d) Tener un sistema de emergencia que garantice la prestación del servicio de energía en las áreas públicas y de acceso.

e) Tener tomas eléctricas en todas las áreas.

f) Capacidad tecnológica de voz y datos.

i) Garantizar el servicio de energía eléctrica, incluyendo planta eléctrica de emergencia, de acuerdo con las necesidades del evento.

j) Garantizar condiciones de temperatura entre 18 °C y 23 °C (cuando sea aplicable)

k) Que cuente con baterías de baño separadas por sexo.

l) Facilidades de acceso.

m) Parqueaderos para automóviles, taxis y transporte terrestre automotor (no es aplicable para zonas insulares)

n) Accesibilidad y servicios para personas con discapacidad.

o) Zonas de carga, descarga y áreas de bodegaje.

p) Acceso a servicios financieros dentro de área de influencia (200 m alrededor de la locación)

q) Servicios de alimentos y bebidas conforme a las normas legales vigentes.

r) Teléfonos públicos.

s) Servicio de apoyo para reservas aéreas y de alojamiento.

t) Planos a escala y cuadro de capacidades de montajes (véase el Anexo 1)

u) Disponibilidad de oficinas para organizadores.

v) Disponibilidad de espacios para la adecuación de cabinas para traducción simultánea.

w) Centro de Negocios que cuente como mínimo con: dos equipos de cómputo con programas actuales y vigentes (fax, fotocopiadora, teléfono, conexión a internet, impresora).

x) Que cuente con maletero y ropero.

y) Que cuente con aislamiento acústico en salones.

z) Áreas específicas para:

- Refrigerios
- Exhibiciones

- Registro y acreditación
- Actividades sociales

**6.2.2.2** Que cuente con facilidades técnicas, incluyendo los equipos de audio, iluminación y video y que garantice su funcionamiento tales como:

a) Pantallas

b) Equipo de Sonido

c) Micrófonos alámbricos, inalámbricos y de solapa

d) Señalizadores

e) Computadores

f) Proyectores

g) Equipos de traducción simultánea

h) Cámaras de video

i) Equipos de grabación y audio

j) Sistemas de iluminación

k) Monitores de audio y video

l) Reproductores de video

m) Sistemas de videoconferencias

n) Circuito cerrado de televisión.

o) Semáforos

**6.2.2.3** Debe contar con el siguiente mobiliario de acuerdo con el tamaño del evento y las necesidades del mismo:

a) Sillas

b) Mesas

c) Banderas

d) Atriles

e) Manteles

f) Porta pendones

g) Tarimas

h) Tableros y papelógrafos

**6.2.2.4 Equipos para montaje**

Montacargas

**6.2.2.5 Equipos de comunicación**

a) Fotocopiadoras

b) Teléfonos

c) Fax

d) Radios de comunicación.

e) Impresoras

f) Equipos para conexión a internet.

NOTA La locación debe contar con personal técnico, de montaje y administrativo, de acuerdo con las funciones y perfiles previamente establecidos.

Los anteriores ítemes (véase el numeral 6.2.2.) se deberán encontrar en buen estado de conservación y presentación, esto es sin peladuras, ralladuras, deterioro, entre otros.

**6.2.2.6 Declaratoria de Zona Franca**

Se debe cumplir con los requisitos para ser declarado zona franca transitoria; si el evento lo requiere.

**6.2.2.7 Áreas verdes**

En caso de tener áreas verdes, la locación debe garantizar el buen estado de las mismas.

**6.2.2.8 Emergencias**

La locación debe como mínimo:

a) Tener detectores de humo o de calor según concepto técnico de la autoridad competente.

b) Tener mecanismos de extinción contra incendios, según concepto técnico de la autoridad competente.

c) Tener alarma general de incendio.

d) Tener salidas de escape o emergencia, según concepto técnico de la autoridad competente.

e) Tener un plan de emergencia que incluya simulacros para incendios, desastres naturales, actos criminales, accidentes de empleados, huéspedes y visitantes, al igual que tener el personal capacitado para poner en práctica el plan de emergencia.

f) Disponer de señalización y sistemas de seguridad integral.

g) Facilitar el servicio de atención médica.

## 7. CONTROL DE PARTICIPANTES

Se debe garantizar el registro y control de los participantes, de acuerdo con los requerimientos del cliente.

## 8. ALOJAMIENTO

Se deben definir los siguientes aspectos relacionados con el alojamiento:

a) Cercanía o facilidad de acceso a la locación.

b) Capacidad y disponibilidad de alojamiento para el evento.

c) Condiciones y opciones de acomodación por habitación.

d) Políticas de cancelación y solicitud de alojamiento.

e) Hora de check-in y check-out.

f) Información sobre tipo de habitaciones, tarifas, servicios complementarios, beneficios para el evento.

g) Políticas de pago.

h) Mecanismo de control de las reservas de los participantes que contenga como mínimo una lista de participantes que identifique: nombre completo, identificación, nacionalidad, fecha de llegada, fecha de salida, tipo de habitación, itinerario, forma de pago, acomodación.

i) Confirmación escrita al cliente o participante de la reserva hotelera.

## 9. TRANSPORTE

En cuanta a las características del servicio el OPC debe como mínimo:

a) Garantizar que la solicitud de transporte y su confirmación estén ajustadas a los requerimientos del cliente.

b) Garantizar que el servicio de transporte se realice de acuerdo con los protocolos de servicio.

c) Asegurar y registrar el control de mantenimiento y limpieza de los vehículos que prestan este servicio.

d) Disponer de un equipo de comunicación entre los conductores de los vehículos y el OPC.

e) Garantizar que el personal responsable para el recibo y traslado de los participantes está presentado de acuerdo con las políticas del OPC.

f) Facilitar al participante la identificación del servicio, utilizando algún medio de información o señalización que incluya el nombre del evento.

g) Informar a los participantes respecto del horario de prestación del servicio de transporte.

h) Recibir la solicitud de transporte y elaborar un plan de llegadas y salidas para asignar los recorridos.

i) Garantizar que se comunica oportunamente a las partes involucradas cualquier cambio realizado en el itinerario del participante.

j) Garantizar que el personal responsable de este servicio está documentado del nombre y número de personas que llegan para coordinar su desplazamiento.

k) Garantizar que el OPC recibe al participante en la puerta de la terminal y lo guía hasta el vehículo, si el cliente lo solicita.

## 10. ACTIVIDADES PARALELAS

El OPC debe facilitar información de actividades paralelas para acompañantes y participantes, de acuerdo con los protocolos establecidos.

## 11. ASPECTOS FINANCIEROS

**11.1** El OPC debe garantizar una infraestructura para el manejo financiero del evento, que facilite los procesos:

a) Pago de inscripciones: nacional e internacional

b) Cambio de moneda

c) Transferencias

d) Pago con tarjeta de crédito

**11.2** El OPC debe definir una política de pagos y manejo financiero para los servicios prestados.

## 12. REQUISITOS DE PERSONAL

El OPC debe:

a) Establecer y documentar los perfiles requeridos para el personal contratado.

b) Garantizar que el personal contratado cumpla con los perfiles establecidos.

c) Establecer programas de entrenamiento y capacitación de todo el personal.

## 13. PROVEEDORES

El OPC debe definir una política de selección y control de proveedores que garantice el cumplimiento de los servicios contratados y productos adquiridos. Esta política debe incluir la verificación de los servicios y productos ofrecidos por éstos.

Deberá llevar un control sobre los diferentes proveedores que intervienen en la realización del evento, y cumplir como mínimo con los siguientes requisitos:

a) Establecer con claridad el tipo de proveedor con el cual se contratará el bien o servicio específico. En caso de proveedores de servicios turísticos, éstos deben estar legalmente constituidos.

b) Definir, documentar y verificar la información (solicitud) del cliente y del proceso, antes de comunicarse con el proveedor. Esta información debe ser registrada durante el proceso de realización del evento.

c) Suministrar por escrito al proveedor la información necesaria para garantizar el cumplimiento del producto y servicio requerido.

d) Establecer una comunicación clara con el proveedor, y que éste tenga un nombre y número de contacto con el OPC.

e) Determinar el estado en que queda la solicitud del bien y servicio (confirmada-estado y especificaciones) Verificar el bien y servicio contratado según la política establecida por el OPC.

NOTA El OPC diseñará un mecanismo para verificar que el proveedor cumple con los requisitos legales vigentes.

## 14. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

El OPC debe garantizar la comunicación interna para la realización del evento.

## 15. EVALUACIÓN DEL SERVICIO

Evaluación del servicio y acciones correctivas.

### 15.1 EVALUACIÓN DEL SERVICIO POR PARTE DEL CLIENTE

El OPC debe como mínimo:

a) Disponer de un mecanismo para que el cliente exprese su evaluación en relación con el servicio recibido.

b) Estructurar la evaluación conforme a sus políticas.

c) Realizar medición, seguimiento y tomar acciones con base en los indicadores de satisfacción del cliente.

## ANEXO 1

## CUADRO DE DIMENSIONES Y CAPACIDADES DE SALONES DE REUNIÓN

| Salón | Dimensiones | | | | Capacidades | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Área | Medidas | | | Auditorio | Aula escolar | Banquete | Coctel |
| | | Largo | Ancho | Alto | | | | |
| | | | | | | | | |
| SOLO SILLAS<br>SILLAS Y MESAS<br>MESAS DE DIFERENTES DIAMETROS<br>NI SILLAS NI MESAS<br><br>Fuente: Edgar Blanco (Universidad Externado de Colombia) | | | | | | | | |

## ANEXO 2

## TIPOLOGÍAS DE EVENTOS MÁS UTILIZADAS

### CONFERENCIA

1) Reunión formal, oficial, al nivel más elevado de un cuerpo constitucional donde se estudian problemas de interés nacional o internacional, con el fin de solucionarlos, elaborar acuerdos, tratados y tomar decisiones.

2) Exposición de un tema particular por parte de un experto ante un auditorio, con el fin de compartir el conocimiento y la experiencia de un especialista con asistentes interesados.

**Asamblea.** Reunión formal, estatutaria, ordinaria o extraordinaria de los miembros pertenecientes a una misma empresa o asociación, con el fin de estudiar problemas que afecten a la empresa o asociación, tomar decisiones y aprobar cambios.

**Comité - Comisión.** Reunión formal de un órgano de control o consulta, en la mayoría de los casos prevista estatutariamente, para tratar un tema determinado. También se define como una sesión de trabajo de una reunión, encargada de tratar una parte del programa ordinario y de trasmitir las conclusiones a la plenaria, para su eventual aprobación. En ambos casos, se busca mayor agilidad en el desarrollo del programa y aportar recomendaciones y alternativas para tomar decisiones sobre un tema particular.

**Coloquio.** Reunión semiformal multidisciplinaria, constituida por un grupo de especialistas invitados a título personal por una entidad para tratar un tema específico, con el fin de analizar un tema particular con la participación de expertos con el fin de profundizar su conocimiento, buscando una participación activa de los expositores. No necesariamente se llega a un acuerdo.

**Panel.** Reunión no formal en la cual dos o más conferencistas manifiestan sus puntos de vista sobre un tema determinado, con discusión entre ellos. Permite la participación de una audiencia por medio de preguntas. Se busca analizar un tema particular con la participación de expertos, con el fin de profundizar su conocimiento, buscando una participación activa de los asistentes. No necesariamente debe llegarse a un acuerdo.

**Simposio.** Reunión no formal en la cual dos o más conferencistas manifiestan sus puntos de vista sobre un tema determinado, sin discusión entre ellos. Permite la participación de una audiencia por medio de preguntas. Se busca analizar un tema particular con la participación de expertos, con el fin de profundizar su conocimiento, buscando una participación activa de los asistentes. No necesariamente se llega a un acuerdo.

**Foro.** Reunión bastante informal en la que un grupo de personas trata un tema de interés específico. Se permite a la audiencia expresarse libremente sobre un tema específico para el enriquecimiento de su propio conocimiento.

**Seminario.** Reunión formal de carácter educativo, asimilable a una práctica de estudio o de perfeccionamiento. Debe ser lo más práctica posible, si el tema lo permite. El fin es impartir conocimiento o beneficiar a los participantes con la experiencia de expertos sobre un tema particular.

**Reunión empresarial.** Reuniones limitadas a personas de una misma entidad. Su objetivo es actualizar a los participantes sobre aspectos internos de la empresa, tratar problemas específicos y dar soluciones a los mismos.

**Viajes de incentivo.** Reunión limitada a personas de una empresa o sociedad comercial, sin ningún tipo de actividad académica. Es un premio a las personas de la empresa por el cumplimiento de unas metas preestablecidas.

**Viajes de familiarización.** Reuniones a las que se invita a un grupo de personas para que visiten una o varias organizaciones y conozcan sus facilidades. El objeto es dar a conocer los bienes y servicios de las organizaciones mencionadas, con el fin de que los participantes los puedan vender posteriormente.

**Congreso/Convención.** Reunión generalmente periódica que trata un tema de interés particular, tiene una participación abierta a todo el que le interese, requiere gran cantidad de servicios, alterna dentro de su programa actividades recreativas y turísticas, por lo general trabaja con comités y sesiones generales y su proceso de organización, desarrollo y conclusiones están destinadas a recibir gran publicidad. Su objeto incluye el permitir el intercambio y asimilación de ideas, información y conocimiento técnico entre personas que tienen los mismos intereses.

El término convención es más utilizado con vocación privada, generalmente organizado por una sola empresa, con una duración mínima de dos días y al menos cincuenta participantes. Las convenciones están orientadas a la generación de negocio y lo habitual es que tan solo asistan miembros de la empresa o empresas organizadoras.

El término congreso es más utilizado por miembros de una asociación, cuerpo, organismo, profesión, etc., que se reúnen para debatir cuestiones previamente fijadas. Entre las características principales podemos destacar: la exposición y debate de múltiples ponencias, asistencia de personas con un alto nivel profesional, intereses comunes, presentaciones de nuevos avances o descubrimientos en determinadas materias, etc. Su duración es de 3 a 5 días.

**Reuniones sociales.** Reuniones formales o informales donde se celebran ciertos acontecimientos especiales. Generalmente requieren de excelentes servicios de alimentos y bebidas. Se organizan para celebrar convenientemente un acontecimiento especial como: nacimientos, bautizos, primeras comuniones, confirmaciones, cumpleaños, grados, fiestas en casa, navidades, bodas, velorios, etc.

**Festivales.** Reuniones que promueven programas o actividades relacionadas con las artes escénicas o la gastronomía. Por lo general conllevan una premiación. Tradicionalmente muestran las características de una actividad del arte o la gastronomía, con el fin de promover dicha actividad.

**Eventos deportivos.** Eventos de actividad física y mental que presuponen entrenamiento y competencia. Su objetivo es estimular las actividades físicas y mentales mediante la realización de prácticas y competencias deportivas.

**Taller (*Workshop*).** Reunión de varias personas con un programa de debate intensivo, destinado a crear destrezas, desarrollar habilidades y a solucionar problemas mediante el esfuerzo y la cooperación integral de facilitadores y participantes. El concepto de taller se ha desarrollado para compensar los puntos de vista divergentes en una disciplina o en un tema en particular. Incorpora a los elementos que caracterizan al seminario el aspecto práctico. También se conoció esta técnica como seminario de trabajo, término ya en desuso.

Esta técnica es muy recomendada en programas de entrenamiento, ya que permite aprender – haciendo sobre un tópico especifico. También se usa mucho entre grupos de profesionales que se reúnen en una mesa de trabajo, bajo la conducción de un facilitador y con el apoyo de un secretario y de un asesor, con el propósito de mejorar su eficacia en disciplinas específicas o en procedimientos interdisciplinarios que contribuyen a la solución de un problema.

Su objetivo es estudiar un tema o tópico en forma intensiva para crear destrezas, desarrollar habilidades y solucionar problemas y su tiempo: Promedio de dos días.

**Curso**. En los centros docentes, tiempo señalado en cada año para asistir a oír las lecciones. Serie de lecciones que forman la enseñanza de una materia. Tratado especial.

Pueden preverse, antes (pre), durante o después (post), de un evento. Generalmente aparecen como parte del programa profesional de un congreso. La materia que se aborde en el curso debe corresponderse con las temáticas del evento. Casi siempre se organizan como cursos de postgrado y su objetivo: central es analizar conceptualmente un tema con la utilización de técnicas pedagógicas.

**Mesa redonda.** Reunión de expertos que analizan un tema con enfoques divergentes, ante un público de conocedores y especialistas. Lo más peculiar de la mesa redonda es que trata enfoques distintos sobre un mismo tema, confrontar puntos de vista diferentes y opuestos estimulando la unión para resolver un problema, sopesar ventajas y desventajas. Su objetivo central es analizar objetivamente un tema y su tiempo: promedio de dos horas, incluyendo preguntas y respuestas.

**Reunión.** Término generalmente que indica el encuentro de un determinado número de personas en un lugar para realizar una actividad específica. Puede producirse espontáneamente o de acuerdo con un programa preestablecido.

**Convención.** Ejercen fuerte influencia en el turismo de convenciones por el volumen e importancia de sus operaciones. Ejercen influencia sobre las relaciones internacionales, ya que en ellas se abordan problemas de la producción, ventas y mercados. Frecuentemente se usan para exponer en ella los nuevos productos y/o servicios de una empresa. Pueden ser corporativas, institucionales, empresariales, etc. Son deliberantes, es decir, aprueban.

Se manifiesta también en el área comercial o industrial, donde participan ejecutivos, empleados y agentes de cualquier empresa.

Otra clasificación: Evento formal con base jurídica, al cual asisten los que tienen un derecho adquirido, con el fin de analizar situaciones de su propio interés. Su origen es diplomático y se refiere a acuerdos entre estados soberanos sobre asuntos de su conveniencia.

**Debate.** Es un evento en el que dos o más partes discuten sobre aspectos controvertibles en el que al final se sostienen soluciones parciales o totalmente diferentes.

**Encuentro.** Evento que consiste en permitir que personas con algo en común, que ocurrió en algún momento del pasado, no cercano, se encuentren para celebrar este acontecimiento.

**Jornada.** Es un evento que consiste en una serie de actividades destinadas a “impartir instrucciones o información específica en sectores particulares del trabajo”.

**Charla**: Explicación de un experto sobre un tema o tópico que domina, el cual explica de una manera informal, exenta de solemnidad. El tiempo no debe ser mayor de una hora.

**Banquete.** Cena de carácter formal en la que se exige presentación de etiqueta. Se utiliza generalmente como complemento o formando parte de un evento mayor para agasajar a personalidades importantes. En otros países, el banquete es utilizado también para recaudar fondos a determinados proyectos determinándose a través del precio del cubierto -manera de cobrar la participación por persona- y acciones promociónales previas la participación de públicos que generalmente son afines como grupo social.

**Concurso.** Se estimula la participación de un público en específico, con el fin de que produzca algún elemento que será objeto de análisis comparativo, a través de ítemes preestablecidos, y del que surgirá un ganador que obtendrá un beneficio previamente señalado. Muy usado por organizaciones para estimular la creatividad, proveer a la entidad de algún símbolo, incentivar simbólicamente a alguien creando predisposición favorable ante un producto o entidad, y como respaldo de algún otro evento mayor. De empleo frecuente en el trabajo de relaciones públicas.

**Festival**. Concebido originaria o comúnmente para programas relacionados con las artes, orientado a fines promociónales, lleva frecuentemente un reconocimiento final, como premio. El festival conlleva a un fin de entretenimiento y de promoción de artes en un ámbito especializado o regional determinado. Existen diferentes puntos de vista sobre el hecho de que no cubre una finalidad comercial, y que sus costos se sufragan con los precios de las butacas o las entradas a conciertos y otras representaciones y/o el patrocinio.

**Pleno.** Sesión en la que se reúnen los miembros de una organización para atender los señalados de un programa. Se utiliza frecuentemente por organizaciones políticas y sindicales para resolver situaciones que le atañen. Esta modalidad se emplea frecuentemente complementando eventos académicos de mayor envergadura, propiciando a través del pleno la presentación de problemas pre-analizados para resolver en el pleno como paso final.

**Premiación.** Ocasión en que una entidad o firma otorga públicamente distinciones a ganadores o reconocimientos significativos a personas por razones de concurso, merito, o resultados. Suele caracterizarse por una actividad solemne y posteriormente un festejo de agasajo a los premiados. Participan eminentemente los medios de comunicación.

**Rueda de prensa.** Modalidad de entrevista en la que un personaje de actualidad convoca a varios periodistas para dar a conocer un hecho y someterse a preguntas de los informadores. Es un evento convocado por una organización o un personaje para informar a la opinión pública a través de los periódicos y sus medios, aspectos trascendentales de interés general.

**Conferencia de prensa.** Reunión de periodistas especializados con un personaje, quien convoca a los informadores, realiza una exposición del tema y se somete a las preguntas sobre lo expuesto. Puede ser un comunicado oficial que se facilita a los periodistas convocados.

Tanto las ruedas como las conferencias de prensa se emplean generalmente en situaciones de crisis, fusiones de compañías o adquisiciones, o para dar a conocer miembros nuevos de la organización, programas, lanzamientos, etc.

**Salón.** Evento identificado por la exhibición de obras de arte, comúnmente empleados por instituciones culturales tales como museos, galerías y otras. Tiene un fin promocional de obras artísticas.

**Exposición comercial.** Exposición cuya finalidad y objetivo principal es promover o vender productos y/o servicios.

**Exposiciones asociadas.** Muestras que, con carácter comercial o promocional, organizan las instituciones organizadoras del evento. Consiste fundamentalmente en pequeñas muestras, no tan voluminosas, generalmente catálogos, pequeños equipos, información, a diferencia de las realmente comerciales. El evento es la actividad fundamental y la exposición asociada es complementaria, aunque hay casos en que ocurre a la inversa.

**Activación de marca.** Actividad en la cual una marca expone sus productos o servicios de forma interactiva o de experiencia con el público objetivo.

## ANEXO 3

## REGLAMENTACION LEGAL VIGENTE

- Ley 300 de 1996 Por la cual se expide la ley general de turismo y se dictan otras disposiciones.

- Ley 1101 de 2006 Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 - Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones.

- Decreto 1824 de 2001. Disposiciones relacionadas con la actividad de los operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones.

## ANEXO 4

## BIBLIOGRAFÍA

FIGHIERA, G. Carlo. Tecnica dei Congressi. Scuola Internazionale di Scienze Turistiche. Roma.

HESHUSIUS, Gloria; BLANCO, Edgar. Manual de Organización, Operación y Evaluación de Reuniones Profesionales. Tesis Universidad Externado de Colombia. Bogotá. 1984.

Diccionario de la Real Academia Española.