

GUÍA TÉCNICA GTS-TC SECTORIAL COLOMBIANA 001

2015-11-12

GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL NTS-TC 001, REQUISITOS DE COMERCIALIZACIÓN PARA TIEMPO COMPARTIDO



E: GUIDE TO THE IMPLEMENTATION OF SECTORIAL
TECHNICAL STANDARD NTS-TC 001 REQUIREMENTS
FOR COMMERCIALIZATION SERVICE OF TIME-SHARED
OPTIONS

CORRESPONDENCIA:

DESCRIPTORES: turismo; tiempo compartido;
comercialización, guía de
implementación.

I.C.S.: 03.200.00; 03.080.30

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

PRÓLOGO

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC, es el organismo nacional de normalización, según el decreto 1595 de 2015 del Ministerio de Desarrollo Económico, y delegó el proceso de elaboración de normas técnicas a cada sector que lo requiera y determine sus necesidades.

La Asociación Colombiana de Tiempo Compartido -ASTIEMPO- es la Unidad Sectorial de Normalización que representa al gremio. La misión primordial de la Unidad Sectorial de Normalización es la adopción y difusión de las normas técnicas en el campo operación de empresas de tiempo compartido, incluye términos y definiciones, y rotulado.

La elaboración de la norma fue llevada a cabo por el comité técnico de Turismo tiempo compartido ASTIEMPO, integrado por representantes de la industria tiempo compartido, delegados del Gobierno, la academia, usuarios y asesores que garantizaron la participación y la planeación efectiva de la norma.

La guía GTS-TC 001 fue ratificada por el Consejo Directivo de la Unidad Sectorial de Normalización el 2015-11-12.

Esta guía está sujeta a ser actualizada permanentemente con el objeto de que responda en todo momento a las necesidades y exigencias actuales.

A continuación se relacionan las empresas que colaboraron en el estudio de esta guía a través de su participación en el Comité Técnico 201 Turismo tiempo compartido.

ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE TIEMPO
COMPARTIDO -ASTIEMPO-
GLOBAL BUSSINES SION
HOTELES DECAMERÓN
INTERVAL INTERNATIONAL

MINISTERIO DE COMERCIO INDUSTRIA
Y TURISMO
MULTIVACACIONES
RCI COLOMBIA
UNICAFAM

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

ALDEAS BUEN VIVIR
AMERICAM LATIN TRAVEL
AZUL Y VERDE
BD CARTAGENA BEAHC
CARTAGENA TIME SHARING
CASA DE CAMPO DOÑANA
CISPATA PROMOTORA HOTELERA
CLUB CAMPESTRE MONTEVERDE
CLUB PROVINCENCE
CLUB VACACIONAL AVER DEL PARAÍSO
COINSERTUR
COMERCIALIZADORA GOLDEN RESORT
CONSTRUCTORA GÓMEZ JP

CONTINENTAL VOYAGES
COOMEVA
CORPORACIÓN INTERNACIONAL
HOTELERA
EFRATA
FEPED, DIVISIÓN MERCADEO Y
TURISMO
FINTUIBAGUE
FLEXITRAVEL
FRACTIONAL
GRANJA INTEGRAL LA ESPERANZA
GRUPO TIME SHARING
HACIENDA EL EDÉN RESORT

INTERVACACIONES GUADAIIRA RESORT
INTERVAL LAURENS
JLR OFI
MOTORHOMES VIAJES Y TURISMO
MSL MARKETING
NOPAL
OPERADORA TURÍSTICA CARIBEÑA
PRIMAVERA PROPERTIES
PROMOTORA SHARING

PROMOTORA Y CONSTRUCTORA SAN
JORGE
ROYAL VACATIONS
SION COMPANY
SPETIALS PROMOTIONS
SUN VACATIONS
THE TWENTY
TOUR VACATIONS
VACACIONAR

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. REFERENCIAS NORMATIVAS	1
3. REQUISITOS GENERALES.....	1
3.2 DOCUMENTACIÓN.....	1
3.3 PERFILES DE LOS CARGOS	2
3.4 CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO.....	2
3.5 EVALUACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE ENTRENAMIENTO.....	3
4. REQUISITOS ESPECÍFICOS.....	3
4.1 PUBLICIDAD	3
4.6 TELEMERCADERO	5
5. VENTAS.....	5
6. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	6
7. CIERRE DE VENTAS	6
8. ATENCIÓN DE QUEJAS Y SANCIONES.....	7
 ANEXOS	
ANEXO A (Informativo)	
LEGISLACIÓN	8

Página

ANEXO B (Informativo)
FORMATOS Y GUÍAS DE ENCUESTA..... 9

ANEXO C (Informativo)
GUÍA DE QUEJAS Y RECLAMOS 10

GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL NTS-TC 001, REQUISITOS DE COMERCIALIZACIÓN PARA TIEMPO COMPARTIDO

1. OBJETO

La presente guía tiene por objeto dar directrices para la aplicación de los requisitos del servicio de comercialización que deberían cumplir las empresas promotoras y comercializadoras de Tiempo Compartido.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Los siguientes documentos normativos referenciados son indispensables para la aplicación de este documento normativo. Para referencias fechadas, se aplica únicamente, la edición citada. Para referencias no fechadas, se aplica la última edición del documento normativo referenciado (incluida cualquier corrección).

NTS-TC 001, Requisitos del Servicio de Comercialización.

3. REQUISITOS GENERALES

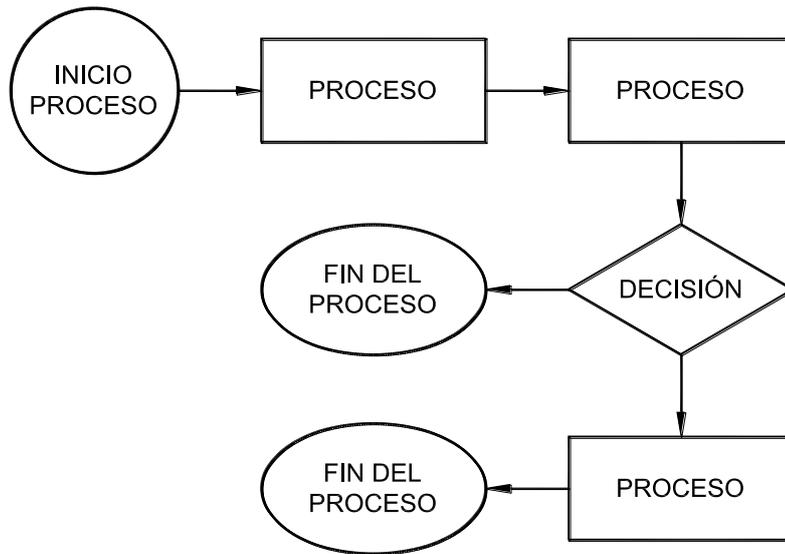
3.1 Las empresas comercializadoras, promotoras y desarrolladoras de proyectos de Tiempo Compartido y multipropiedad deberían hacer seguimiento, aplicar y cumplir las normas vigentes (véase el Anexo A).

3.2 DOCUMENTACIÓN

Las empresas comercializadoras, promotoras y desarrolladoras de proyectos de Tiempo Compartido y multipropiedad deberían establecer, documentar, implementar y mantener procedimientos internos:

- a) las empresas promotoras de Tiempo Compartido deberían diseñar un flujograma de procesos donde se evidencien por lo menos cada proceso interno de la compañía.

FLUJOGRAMA DE PROCESOS



NOTA Todos los procesos deberían estar documentados.

3.3 PERFILES DE LOS CARGOS

Las empresas comercializadoras, promotoras y desarrolladoras de proyectos de Tiempo Compartido y multipropiedad deberían identificar y documentar lo siguiente:

- a) Perfiles de los cargos;
- b) Certificado, título o experiencia de acuerdo a las competencias exigidas en cada uno de los cargos, por las empresas prestadoras de servicios turísticos.

3.4 CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO

Las empresas comercializadoras, promotoras y desarrolladoras deberían proporcionar un entrenamiento por lo menos cada tres meses a todo el personal relacionado con la comercialización de sistemas de Tiempo Compartido, este entrenamiento se debe enfocar en los siguientes temas:

- a) políticas de la empresa;
- b) procesos para la comercialización y promoción del esquema de Tiempo Compartido;
- c) servicio al cliente;
- d) legislación actual del subsector de Tiempo Compartido;
- e) Normas Técnicas Sectoriales con las que cuenta actualmente el Subsector de Tiempo Compartido;
- f) capacitación en el idioma inglés.

3.5 EVALUACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE ENTRENAMIENTO

Los programas de entrenamiento deberían ser medidos y evaluados por lo menos semestralmente para asegurar que sean oportunos y pertinentes, estos deberían ser evaluados de la siguiente manera:

- a) medir la satisfacción de los clientes o el aumento en las ventas o realizar encuestas al personal capacitado.

La encuesta que se propone para evaluar las capacitaciones es la siguiente:

EVALUACIÓN DE CAPACITACIÓN	
Lugar:	Fecha:
Tema	Calificación
1.	
2.	
3.	
4.	
Total:	

NOTA La calificación se sugiere que se realice de 1 a 5 siendo 5 la mayor calificación y 1 la peor.

- 1. ¿Qué temas considera importante para incluir en las próximas capacitaciones?

- 1. _____
- 2. _____
- 3. _____

- 2. **Sugerencias:**

4. REQUISITOS ESPECÍFICOS

4.1 PUBLICIDAD

La información publicitaria que emitan y distribuyan las empresas comercializadoras, promotoras y desarrolladoras de proyectos de Tiempo Compartido a través de medios masivos como televisión, radio, prensa y otras publicaciones escritas, folletos, carteles, entre otros, debe aplicar la normativa legal vigente.

4.2 Las empresas comercializadoras, promotoras y desarrolladoras de esquemas de Tiempo Compartido turístico podrían utilizar los siguientes mecanismos de promoción de una manera responsable y ética con los clientes:

- a) invitaciones a clientes potenciales;

- b) rifas;
- c) convertidores;
- d) concursos;
- e) premios;
- f) cortesía para alojamiento en las unidades de Tiempo Compartido.

Para la realización eventos mencionados se debería tener en cuenta:

- a) identificación de la organización responsable;
- b) tipo de convertidor;
- c) descripción del convertidor;
- d) restricciones para tener derecho a las rifas, cortesías o convertidores;
- e) vigencia de las rifas, cortesías o convertidores;
- f) no utilizar megáfonos ni amplificadores de sonido;
- g) adicionalmente para los anteriores eventos se debe tener en cuenta la normativa legal vigente.

4.3 Cuando el cliente potencial cumpla con los requisitos para tener derecho al convertidor, las empresas comercializadoras, promotoras y desarrolladoras de esquemas de tiempo de Tiempo Compartido deberían entregar:

- a) un comprobante donde se certifique que adquirió este derecho;
- b) términos y condiciones para su uso.

4.4 Los prospectadores que representen a las empresas comercializadoras, promotoras y desarrolladoras de esquemas de Tiempo Compartido turístico, cuando desarrollan actividades de promoción, deberían:

- a) llevar un atuendo distintivo de la empresa a la que representan;
- b) portar un carnet con su nombre y el de la empresa.

4.5 Los prospectadores no deberían:

- a) tocar o gritar a los clientes potenciales;
- b) impedir la libre circulación del cliente potencial en sitios públicos;
- c) perseguir al cliente potencial en sitios públicos;
- d) hablar sobre cualquier producto de la competencia;
- e) suministrar publicidad engañosa.

4.6 TELEMERCADERO

Las empresas comercializadoras, promotoras y desarrolladoras de proyectos de Tiempo Compartido y multipropiedad, que hagan el telemercadeo directamente o lo contraten con un tercero, deberían cumplir con el siguiente guión:

- a) **identificarse:** el asesor debe decir cuál es el motivo de la llamada y de la empresa a la que representa;
 - b) pedir la autorización para continuar con la llamada;
 - c) **guion:** los asesores deben contar con el siguiente guion o libreto:
 - saludo y presentación de la persona y la empresa a la cual representa;
 - motivo de la llamada;
 - si el cliente dice categóricamente que no está interesado termina la llamada;
 - si el cliente está interesado en el producto se procede a brindarle la información sobre el mismo y como lo puede adquirir;
 - se resuelven dudas si se presentan;
 - finalización de la llamada;
 - cumplir con la normativa legal vigente. (Véase el Anexo A)
 - d) **horario:** las llamadas telefónicas para promocionar los proyectos de Tiempo Compartido turístico deberían realizarse desde las 8:00 am hasta las 21:00 horas;
- NOTA Si el cliente potencial manifiesta categóricamente no estar interesado, se debería terminar la llamada.
- e) **registro de llamadas:** las empresas deberían medir por medio de un indicador el número de llamadas realizadas sobre clientes potenciales captados.

5. VENTAS

Las empresas comercializadoras, promotoras o desarrolladoras de Tiempo Compartido turístico y multipropiedad deberían suministrar la siguiente información para que el comprador potencial tome una decisión.

- motivo de la visita;
- condiciones para recibir el convertidor;
- deberes y derechos adquiridos por el comprador;
- ubicación del establecimiento de Tiempo Compartido y amenidades;
- nombre de la empresa constructora;
- estado actual del proyecto y fecha de terminación si este se encuentra en ejecución;

- descripción del producto y valores agregados del mismo;
- costos y gastos anuales del producto;
- calendario disponible y el costo del producto por temporada;
- plano de las unidades o suites y características generales, dotación, áreas, baños y capacidad.

6. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Al fin de cada presentación de ventas, las empresas comercializadoras, promotoras o desarrolladoras de proyectos deberían realizar la encuesta. (Véase el anexo B)

7. CIERRE DE VENTAS

7.1.1 Las empresas comercializadoras, promotoras o desarrolladoras de proyectos de Tiempo Compartido turístico y multipropiedad deberían dar la siguiente descripción detallada al cliente:

- a) derechos y deberes del comprador;
- b) formalidades.

7.1.2 Las empresas comercializadoras, promotoras y desarrolladoras de proyectos de Tiempo Compartido deberían usar el español para realizar la venta y dar el valor total en la moneda legal colombiana en el contrato de compraventa.

7.1.3 Las empresas comercializadoras, promotoras y desarrolladoras de proyectos de Tiempo Compartido turístico y multipropiedad deberían entregar al comprador el siguiente cuadro, donde se le especifique los costos y gastos que deberán ser pagados por el comprador y la duración de estos:

Número	Tipo de gasto	Duración	Costo
Total			

7.1.4 Las empresas comercializadoras, promotoras y desarrolladoras de proyectos de Tiempo Compartido turístico y multipropiedad deberían informar al comprador de forma detallada la siguiente información:

- 1) Cuotas de sostenimiento del primer año.
- 2) El rubro que el cliente debe pagar en los siguientes años.
- 3) Gravámenes, servidumbres y cualquier otro costo adicional.

7.1.5 Las empresas comercializadoras, promotoras y desarrolladoras de proyecto de Tiempo Compartido turístico y multipropiedad deberían explicar al comprador de manera detallada los intereses que deben pagar cuando la operación se realiza con financiación.

7.1.6 Las empresas comercializadoras, promotoras y desarrolladoras de proyectos de Tiempo Compartido turístico y multipropiedad deberían explicar al comprador como se debe realizar el proceso y el costo del mismo en caso de que este quiera vender o ceder sus derechos.

7.1.7 Las empresas comercializadoras o promotoras deberían realizar por escrito y con la firma una última ratificación de las siguientes condiciones al comprador:

- a) derechos y restricciones del producto que se compra;
- b) vigencia del producto;
- c) ubicación y características generales del desarrollo;
- d) entrega del plano de ubicación de la unidad de alojamiento;
- e) mención expresa del derecho de retracto;
- f) gastos y costos del producto;
- g) condiciones y restricciones del sistema de intercambio, si lo hay;
- h) mención expresa de que el comprador no tiene un acuerdo verbal con el vendedor.

8. ATENCIÓN DE QUEJAS Y SANCIONES

8.1 Las empresas comercializadoras y promotoras de tiempo deberían elaborar la guía para que los clientes presenten quejas y las empresas la tramiten (véase el Anexo C).

8.2 Las empresas comercializadoras y promotoras de Tiempo Compartido deberían establecer un departamento que admita, resuelva, archive las quejas recibidas y den respuesta a estas en máximo 15 días hábiles.

ANEXO A
(Informativo)**LEGISLACIÓN****LEGISLACIÓN RELACIONADA A LA COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS DE TIEMPO COMPARTIDO**

Este anexo presenta la legislación, que tiene relación con el presente documento, vigentes al momento de publicación de esta guía. Es responsabilidad del prestador de servicios de Tiempo Compartido mantener actualizado este listado.

La legislación relacionada con la prestación del servicio de Tiempo Compartido, incluye, pero no se limita a las siguientes:

MINISTERIO DE DESARROLLO ECONÓMICO (hoy Ministerio de Comercio, Industria y Turismo). Ley 300 de 1996. Por la cual se expide la Ley General de Turismo.

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 Comercio, Industria y Turismo. Ley 1558 de 2012. Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996- Ley General de Turismo, la Ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones.

El Presidente de la Republica de Colombia, en ejercicio de las atribuciones que le confiere los artículos 189 numeral 11, de la Constitución Política y, 98 de la Ley 300 de 1996. Decreto 1076. Por el cual se Reglamenta el Sistema de Tiempo Compartido Turístico.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Decreto 774 de 2010. Por el cual se dictan unas disposiciones relacionadas con el derecho de retracto en la venta en Tiempo Compartido turístico.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Resolución 5605 de 16 de diciembre de 2014. Por la cual se modifica la Resolución 3349 de 2013 y se deroga la Resolución 5945 de 2013”

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Decreto 1499 de 2014. Por el cual se reglamenta las ventas que utilizan métodos no tradicionales y las ventas a distancia.

Ley Estatutaria 1581 de 2012. Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

ANEXO B
(Informativo)**FORMATOS Y GUÍAS DE ENCUESTA****ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**
(Informativo)

Nombres y Apellidos: _____

Sexo: _____ Edad: _____ Lugar de Residencia: _____

1) Forma como fue invitado a la presentación

- a) Por medio de publicidad ____
- b) Por medio de un amigo ____
- c) Por medio de una llamada telefónica _____

2. ¿Cómo le pareció el contenido y la duración de la presentación?

- a) Excelente ____
- b) Bueno ____
- c) Regular ____
- d) Malo ____

3. ¿Está interesado en adquirir el producto?

- a) Si ____
- b) No ____

¿Por qué? _____

4. Claridad de la información suministrada

- a) Buena _____
- b) Regular____
- c) Mala ____

ANEXO C
(Informativo)

GUÍA DE QUEJAS Y RECLAMOS

NOMBRE DE LA EMPRESA: _____

RNT DE LA EMPRESA: _____

FORMULARIO DE QUEJAS

Fecha: _____

Nombre completo: _____

Número de cédula: _____

Dirección: _____

Teléfono de contacto: _____

Correo electrónico: _____

Motivo de la queja

Prestación del servicio: _____

Asesoría del vendedor: _____

Instalaciones: _____

Calidad del producto: _____

Mantenimiento: _____

Anexa algún documento: si ____ no ____

Agradecemos sus comentarios, le daremos una pronta solución a su problema.