

# NORMA TÉCNICA NTSH SECTORIAL COLOMBIANA 001

2003-02-24

---

## ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE. NORMA DE COMPETENCIA LABORAL. REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES BÁSICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO



Ministerio de Comercio, Industria  
y Turismo  
Dirección de Turismo



E: LABOR COMPETENCE STANDARD. EXECUTION OF  
BASIC ACTIVITIES FOR SERVICE PROVISION

---

CORRESPONDENCIA:

---

DESCRIPTORES: competencia laboral; servicio;  
alojamiento; hotel; actividades  
basicas.

---

I.C.S.: 03.080.30

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

---

Prohibida su reproducción



© ICONTEC 2002

Reservados todos los derechos. Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida o utilizada en cualquier forma o por cualquier medio, electrónico o mecánico incluyendo fotocopiado y microfilmación, sin permiso por escrito del editor.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC



## PRÓLOGO

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

La Asociación Hotelera de Colombia - COTELCO, 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 de Competencias Laborales: Habilidades y destrezas del recurso humano, Calidad en la Operación Hotelera, Calidad de los servicios hoteleros, Calidad de Compromiso con el Medio Ambiente y Categorización por estrellas.

La elaboración de la norma está representada por el comité técnico competencias laborales, integrado por representantes de la industria hotelera, delegados del gobierno, el Sena, la academia, usuarios y asesores que garantizaron la participación y la planeación efectiva de la norma.

La NTS001 fue ratificada por el Consejo Directivo de la Unidad Sectorial de Normalización el 2003-02-24.

Esta norma 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 participaron en el estudio de esta norma a través del Comité Técnico de Competencias Laborales:

ASESOR USN DE COTELCO	HOTEL MERCURE COSMOS 100
BOGOTÁ PLAZA HOTEL	HOTEL TEQUENDAMA
CENTRO DE GESTIÓN HOSPITALARIA	INPAHU
CENTRO DERMATOLÓGICO	INSTITUTO DISTRITAL DE CULTURA Y TURISMO
CLINICA REINA SOFIA	SENA
CLUB EL NOGAL	SENA CENTRO SERV DE SALUD
COMFENALCO	UNITEC
COTELCO	UNIVERSIDAD AUTONOMA DE CARIBE
COTELVALLE	UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA
DIRECCIÓN GENERAL DE TURISMO	
FEDERICO LLERAS ACOSTA	
HOTEL COSMOS 100	

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

CASONA DEL VIRREY  
COMFACUNDI  
EMBASSY SUITES ROSALES  
GRAN HOTEL  
HOSTAL SANTO DOMINGO  
HOTEL BACHUE  
HOTEL BOGOTÁ PLAZA  
HOTEL CAMPESTRE LA VEGUITA  
HOTEL CAPILLA DEL MAR  
HOTEL CAPITAL  
HOTEL CHIGUALA  
HOTEL DORAL  
HOTEL KUALAMANÁ

HOTEL LA FONTANA  
HOTEL LAS AMÉRICAS  
HOTEL PARQUE 97 SUITES  
HOTEL SUAMOX  
HOTEL TIUNA  
HOTEL ZUANA  
HOTELES ESTELAR  
INVERSIONES LA OPERA  
MOF ADMINISTRACIÓN E.U  
MORRISON S.A  
OPERADORA HOTELERA CABO DE LA  
VELA  
SOFITEL ALTAMIRA

El ICONTEC cuenta con un Centro de Información que pone a disposición de los interesados en normas internacionales, regionales y nacionales.

**DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN**

**NORMA DE COMPETENCIA LABORAL.  
REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES BÁSICAS  
PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO****1. OBJETO**

Esta norma proporciona los requisitos para organizar el inicio y cierre de actividades y operar equipos y elementos de trabajo de acuerdo con los parámetros definidos en los establecimientos de alojamiento y hospedaje.

**2. ALCANCE**

Esta norma aplica a las personas que realizan sus funciones para la prestación del servicio en los establecimientos de alojamiento y hospedaje.

**3. DEFINICIONES**

Para los propósitos de esta norma, aplican:

**3.1****competencia**

Aptitudes y habilidades de una persona para el desempeño de una actividad bajo determinadas condiciones y criterios de evaluación.

**3.2****criterio de desempeño**

Requisitos de calidad que permiten establecer si el trabajador alcanza o no el resultado descrito en la norma de competencia.

**3.3****norma de competencia**

Conjunto de funciones individuales que revisten un significado claro en el proceso de trabajo y por tanto tienen valor en el ejercicio del mismo.

Se adquiere la calidad de norma de competencia en el momento de ser oficializada por el ente normalizador reconocido.

**3.4****rango de aplicación**

Son los diferentes entornos, circunstancias, ambientes, materiales, equipos e instrumentos que influyen en el desempeño laboral descrito en la norma de competencia.

**3.5****requerimiento de conocimiento y comprensión**

Indica los conocimientos que una persona debe poseer para poder cumplir con los criterios de desempeño.

**3.6****requerimientos de evidencia**

Son las pruebas necesarias para concluir que el desempeño laboral se realizó conforme a los criterios de desempeño, requerimientos de conocimiento y comprensión y rangos de aplicación descritos en la norma de competencia.

**3.7****frecuencia de aplicación**

Número de veces que se debe recolectar la evidencia para cada uno de los rangos de aplicación.

**4. REQUISITOS****4.1 REQUISITOS PARA ORGANIZAR EL INICIO Y CIERRE DE ACTIVIDADES****4.1.1 Criterios de desempeño**

Se considera a la persona competente cuando:

**4.1.1.1** Su presentación personal y el tiempo de llegada y salida se ajustan al manual de procedimientos.

**4.1.1.2** El puesto de trabajo es revisado garantizando que se cumplan los procedimientos establecidos.

**4.1.1.3** El estado de los activos es revisado de acuerdo con el periodo establecido por la empresa.

**4.1.1.4** Las novedades son reportadas en el formato establecido para ello.

**4.1.1.5** Asegura que se de el curso respectivo a la información pertinente a las solicitudes de los clientes de acuerdo al manual de procedimientos.

**4.1.2 Requerimientos de conocimiento y comprensión**

En la Tabla 1 se indican los conocimientos que la persona debe poseer para poder cumplir con los criterios de desempeño:

**Tabla 1. Requisitos de conocimiento y comprensión**

<b>Requerimientos de conocimiento y comprensión</b>	<b>Criterios de desempeño relacionados</b>	
Normas de higiene y aseo	4.1.1.1	4.1.1.2
Interpretación de manuales de procedimientos del establecimiento.	4.1.1.1 4.1.1.2	4.1.1.4
Elaboración de información.	4.1.1.4	
Servicio al cliente	4.1.1.4 4.1.1.5	
Manejo de software y sistemas de información	4.1.1.3	4.1.1.4

NOTA 1 Se recomienda el manejo de un segundo idioma

#### **4.1.3 Rango de aplicación**

- Formatos: manuales y sistematizados.

#### **4.1.4 Requerimientos de evidencia**

En la Tabla 2 se indican las pruebas necesarias para concluir que el desempeño laboral fue efectivamente realizado.

**Tabla 2. Requerimientos de evidencia**

<b>Requerimientos de evidencia</b>	<b>Frecuencia de aplicación</b>
Observación de hábitos de higiene y presentación personal	2
Reporte de novedades	1

## **4.2 REQUISITOS PARA OPERAR EQUIPOS Y ELEMENTOS DE TRABAJO DE ACUERDO CON LOS PARÁMETROS ESTABLECIDOS**

### **4.2.1 Criterios de desempeño**

Se considera a la persona competente cuando:

**4.2.1.1** Los equipos y elementos se seleccionan de acuerdo a las actividades a desarrollar.

**4.2.1.2** Los equipos se utilizan cumpliendo normas técnicas de uso y de seguridad del establecimiento.

**4.2.1.3** Los equipos y elementos se mantienen en las condiciones de limpieza, funcionamiento y orden establecidos en los manuales técnicos.

**4.2.1.4** Las deficiencias de funcionamiento de equipos se reportan en el tiempo establecido conforme al manual de procedimientos.

#### 4.2.2 Requerimientos de conocimiento y comprensión

En la Tabla 3 se indican los conocimientos que la persona debe poseer para poder cumplir con los criterios de desempeño:

**Tabla 3. Requisitos de conocimiento y comprensión**

<b>Requerimientos de conocimiento y comprensión</b>	<b>Criterios de desempeño relacionados</b>	
Interpretación de manuales de funcionamiento de equipos.	4.2.1.1 4.2.1.3	4.2.1.2
Normas de seguridad industrial y ocupacional.	4.2.1.1 4.2.1.3	4.2.1.2
Técnicas de limpieza de equipos.	4.2.1.3	
Interpretación de manuales de procedimientos.	4.2.1.4	
Diligenciamiento de formatos.	4.2.1.4	

NOTA 2 Se recomienda el manejo de un segundo idioma

#### 4.2.3 Rango de aplicación

- Equipos: mecánico, eléctrico y digital.
- Formato: manuales y sistematizados

#### 4.2.4 Requerimientos de evidencia

En la Tabla 4 se indican las pruebas necesarias para concluir que el desempeño laboral fue efectivamente realizado.

**Tabla 4. Requerimientos de evidencia**

<b>Requerimientos de evidencia</b>	<b>Frecuencia de aplicación</b>
Utilización de equipos y elementos para diferentes actividades	2
Cuestionario sobre aspectos técnicos de utilización de equipos y elementos.	1

### 4.3 APÉNDICE

#### 4.3.1 Documentos de referencia

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE. Realizar procesos básicos para la prestación del servicio. Bogotá, SENA 2000. 3 p. (46TURITVS02).

**4.3.2 Documentos de consulta**

SENA. Guía para la elaboración de unidades de competencias laborales, Bogotá, 1997.

CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley General de Turismo o Ley 300 de 1996, Artículo 78.