

NORMA TÉCNICA NTSH SECTORIAL COLOMBIANA 004

2003-02-24

ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE. NORMA DE COMPETENCIA LABORAL. ATENCIÓN DEL ÁREA DE CONSERJERÍA DE ACUERDO AL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



Ministerio de Comercio, Industria
y Turismo
Dirección de Turismo



E: LABOR COMPETENCE STANDARD ATTENTION TO
JANITOR'S OFFICE AREA ACCORDING TO THE
PROCEDURES HANDBOOK

CORRESPONDENCIA:

DESCRIPTORES: hotel; conserjería; competencia;
laboral; servicio.

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 NTS004 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.
ATENCIÓN DEL ÁREA DE CONSERJERÍA
DE ACUERDO AL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS****1. OBJETO**

Esta norma proporciona los requisitos para ejecutar labores de apoyo en el servicio a huéspedes y clientes y atender entrega y recibo de habitaciones según procedimientos definidos en los establecimientos de alojamiento y hospedaje.

2. ALCANCE

Esta norma aplica a las personas que realizan sus funciones en el área de conserjería en los establecimientos de alojamiento y hospedaje.

3. DEFINICIONES

Para los propósitos de esta norma, aplican:

3.1**cliente**

Organización o persona que recibe un servicio

3.2**huésped**

Persona que se aloja en un establecimiento de alojamiento y hospedaje, mediante contrato de hospedaje.

3.3**conserjería**

Área del hotel cuyas funciones son: la atención y servicio al cliente, el control de acceso, transito de mensajes, equipajes e información, la entrega y recibo de habitaciones. Esta área también es conocida como área de botones.

3.4**competencia**

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

3.5**criterio de desempeño**

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

3.6**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.

3.7**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.

3.8**requisitos de conocimiento y comprensión**

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

3.9**requisitos de evidencia**

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

3.10**frecuencia de aplicación**

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

3.11**procedimiento**

Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. los procedimientos pueden estar documentados o no.

3.12**protocolo**

Directrices documentadas o no, para las relaciones entre clientes externos y el establecimiento en lo referente al trato o comportamiento en la prestación del servicio.

4. REQUISITOS**4.1 REQUISITOS PARA EJECUTAR LABORES DE APOYO EN EL SERVICIO A HUÉSPEDES Y CLIENTES DEL ESTABLECIMIENTO****4.1.1 Criterios de desempeño**

Se considera a la persona competente cuando:

4.1.1.1 Las solicitudes de servicio se atienden de acuerdo al protocolo.

4.1.1.2 Los equipajes y paquetes de los huéspedes se manejan siguiendo normas de seguridad y manipulación establecidas.

4.1.1.3 Las normas de seguridad se cumplen conforme al manual de procedimientos.

4.1.1.4 Los clientes son orientados en las instalaciones del establecimiento atendiendo sus requisitos.

4.1.1.5 La autorización de salida es solicitada cumpliendo las normas establecidas.

4.1.2 Requisitos 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

Requisitos de conocimiento y comprensión	Criterios de desempeño relacionados	
Interpretación de protocolos de servicios.	4.1.1.1	4.1.1.4
Técnicas de comunicación.	4.1.1.1 4.1.1.4	4.1.1.3 4.1.1.5
Lenguaje técnico.	4.1.1.1 4.1.1.3	4.1.1.2 4.1.1.4
Manejo de equipos.	4.1.1.2	
Solución de problemas	4.1.1.1 4.1.1.3 4.1.1.5	4.1.1.2 4.1.1.4
Normas de control y seguridad.	4.1.1.1 4.1.1.3 4.1.1.5	4.1.1.2 4.1.1.4
Interpretación de manual de procedimientos	4.1.1.3	

NOTA 1 Se recomienda el manejo de un segundo idioma

4.1.3 Rango de aplicación

- Normas de seguridad: control de acceso y control de pertenencias de clientes y huéspedes.

4.1.4 Requisitos de evidencia

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

Tabla 2. Requisitos de evidencia

Requisitos de evidencia	Frecuencia de aplicación
Manejo de equipaje.	2
Dialogo atendiendo Requisitos	2

4.2 REQUISITOS PARA ATENDER ENTREGA Y RECIBO DE HABITACIONES SEGÚN PROCEDIMIENTOS DEFINIDOS

4.2.1 Criterios de desempeño

Se considera a la persona competente cuando:

4.2.1.1 El huésped es conducido a la habitación designada por la recepción.

4.2.1.2 Los equipos y demás enseres son entregados de acuerdo con el inventario existente.

4.2.1.3 El manejo de equipos es demostrado de acuerdo a las instrucciones de uso.

4.1.2.4 La habitación se recibe realizando el inventario de los equipos y enseres.

4.1.2.5 Los faltantes se reportan conforme al manual de procedimientos.

4.1.2.6 Informa a los huéspedes en forma clara acerca de las rutas de evacuación de emergencia y las demás medidas de prevención de incendios, explosiones y comportamiento en terremotos conforme al plan de evacuación del establecimiento.

4.2.2 Requisitos 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

Requisitos de conocimiento y comprensión	Criterios de desempeño relacionados	
Interpretación de manual de procedimientos	4.2.1.1	4.2.1.2
	4.2.1.3	4.2.1.4
	4.2.1.5	
Técnicas de comunicación.	4.2.1.1	4.2.1.2
	4.2.1.3	4.2.1.4
	4.2.1.5	
Lenguaje técnico.	4.2.1.1	4.2.1.2
	4.2.1.3	4.2.1.4
	4.2.1.5	
Manejo de equipos.	4.2.1.2	4.2.1.3
Normas de control y seguridad.	4.2.1.1	4.2.1.2
	4.2.1.3	4.2.1.4
	4.2.1.5	
Interpretación de manuales de uso de equipos.	4.2.1.3	
Plan de evacuación del establecimiento	4.2.1.6	

NOTA 2 Se recomienda el manejo de un segundo idioma

4.2.3 Rango de aplicación

- Equipos de habitación: mecánicos, eléctricos y digitales.

4.2.4 Requisitos de evidencia

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

Tabla 4. Requisitos de evidencia

Requisitos de evidencia	Frecuencia de aplicación
Entrega de habitación	2
Recibo de habitación	2

4.3 APÉNDICE

4.3.1 Documentos de referencia

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE. Atender el área de conserjería de acuerdo al manual de procedimientos. Bogotá, SENA 2000. 3 p. (46TURISA04).

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.

NTC-ISO 9000:2000, Sistemas de gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.

GALLEGO JESUS FELIPE. Diccionario de hostelería. Editorial paraninfo.1999, 3ª edición.