

NORMA TÉCNICA NTSH SECTORIAL COLOMBIANA 002

2003-02-24

ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE. NORMA DE COMPETENCIA LABORAL. INFORMACIÓN A CLIENTES, ATENCIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO



Ministerio de Comercio, Industria
y Turismo
Dirección de Turismo



E: LABOR COMPETENCE STANDARD. CUSTOMERS
INFORMATION, ATTENTION TO SUGGESTIONS AND
COMPLAINTS ACCORDING TO SERVICE POLICIES

CORRESPONDENCIA:

DESCRIPTORES: competencia; servicio; labor;
información; clientes; reclamaciones.

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 NTS002 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.
INFORMACIÓN A CLIENTES, ATENCIÓN DE SUGERENCIAS
Y RECLAMACIONES DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO**

1. OBJETO

Esta norma proporciona los requisitos para atender sugerencias y reclamaciones cumpliendo el protocolo de servicio y brindando información conforme a requisitos del cliente en los establecimientos hoteleros y otros tipos de alojamiento.

2. ALCANCE

Esta norma aplica a las personas que realizan sus funciones de atención a clientes en establecimientos hoteleros y otros tipos de alojamiento.

3. DEFINICIONES

Para los propósitos de esta norma, aplican:

3.1

cliente

Organización o persona que recibe un servicio

3.2

competencia

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

3.3

criterio de desempeño

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

3.4

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.

3.5**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.

3.6**requisitos de conocimiento y comprensión**

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

3.7**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.

3.8**frecuencia de aplicación**

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

3.9**procedimiento**

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

3.10**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.

3.11**políticas**

Directrices de un establecimiento que plantean el compromiso con la calidad en sus diferentes dimensiones, por lo que se refiera a satisfacer necesidades y expectativas de los clientes, garantizar la seguridad del servicio y lograr la participación de los empleados. Las políticas se hacen realidad con objetivos y metas concretas y con indicadores que se usarán para el seguimiento de estas metas.

3.12**estándar**

Punto de referencia que define el nivel de calidad deseado para un producto o servicio permitiendo la comparación a partir de criterios para su logro y medición.

4. REQUISITOS

4.1 REQUISITOS PARA ATENDER SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES CUMPLIENDO EL PROTOCOLO DE SERVICIO

4.1.1 Criterios de desempeño

Se considera a la persona competente cuando:

4.1.1.1 Las sugerencias y reclamaciones de los clientes sobre el servicio y/o producto se atienden y responden de acuerdo al estándar y protocolos usados.

4.1.1.2 Las causas de las sugerencias y reclamaciones se analizan involucrando a las personas que tienen que ver con ellas y se proponen acciones correctivas y/o preventivas para solucionar el problema.

4.1.1.3 Las sugerencias y reclamaciones de los clientes se registran para detectar aquellas de mayor frecuencia e impacto.

4.1.1.4 Las sugerencias y reclamaciones se reportan de acuerdo al manual de procedimientos.

4.1.1.5 Las acciones correctivas y/o preventivas se aplican asumiendo la responsabilidad por el seguimiento y verificación de los resultados de las mismas y la solución del problema.

4.1.1.6 Aplica las políticas del establecimiento.

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		
Relaciones interpersonales	4.1.1.1 4.1.1.5	4.1.1.2 4.1.1.6	4.1.1.4
Técnicas de comunicación	4.1.1.1 4.1.1.4	4.1.1.2 4.1.1.5	4.1.1.3 4.1.1.6
Diligenciamiento de formatos	4.1.1.3 4.1.1.4	4.1.1.6	
Solución de problemas	4.1.1.2 4.1.1.6	4.1.1.5	
Interpretación de protocolos de servicio	4.1.1.1 4.1.1.4	4.1.1.2 4.1.1.5	4.1.1.3 4.1.1.6
Tipos de clientes	4.1.1.1 4.1.1.4	4.1.1.2 4.1.1.5	4.1.1.3 4.1.1.6
Servicio al cliente	4.1.1.1 4.1.1.5	4.1.1.2 4.1.1.6	
Políticas del establecimiento	4.1.1.1 4.1.1.4	4.1.1.2 4.1.1.5	4.1.1.3 4.1.1.6

NOTA 1 Se recomienda el manejo de un segundo idioma

4.1.3 Rango de aplicación

- Reportes: verbal y escrito.

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
Estudio de caso	1
Reporte de reclamaciones	2

4.2 REQUISITOS PARA BRINDAR INFORMACIÓN CONFORME A NECESIDADES DEL CLIENTE

4.2.1 Criterios de desempeño

Se considera a la persona competente cuando:

4.2.1.1 La información de las necesidades del cliente se conoce a través de diálogos de venta, basados en protocolos de los establecimientos.

4.2.1.2 Los productos y servicios de la empresa se promueven conforme al protocolo establecido.

4.2.1.3 La información turística y general de la zona de influencia se brinda según las necesidades del cliente.

4.2.1.4 Las inquietudes se resuelven basadas en los requisitos del cliente.

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	
Relaciones interpersonales	4.2.1.1	4.2.1.2
	4.2.1.3	4.2.1.4
	4.2.1.1	4.2.1.2
Técnicas de comunicación	4.2.1.3	4.2.1.4
Solución de problemas	4.2.1.4	
Tipos de clientes	4.2.1.1	4.2.1.2
	4.2.1.3	4.2.1.4
Información turística local y zonal.	4.2.1.1	4.2.1.2
	4.2.1.3	4.2.1.4
Interpretación de protocolos de servicios	4.2.1.1	4.2.1.3
	4.2.1.4	
Información cultural y comercial	4.2.1.1	4.2.1.3
	4.2.1.4	

NOTA 2 Se recomienda el manejo de un segundo idioma

4.2.3 Rango de aplicación

- Información: servicios, cultural, comercial, turística y general.

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
Dialogo con clientes	2

4.3 APÉNDICE

4.3.1 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

4.3.2 Documentos de referencia

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE. Atender Usuarios de Acuerdo a Políticas de Servicio. Bogotá, SENA 2000. 3 p. (46TURISA03)