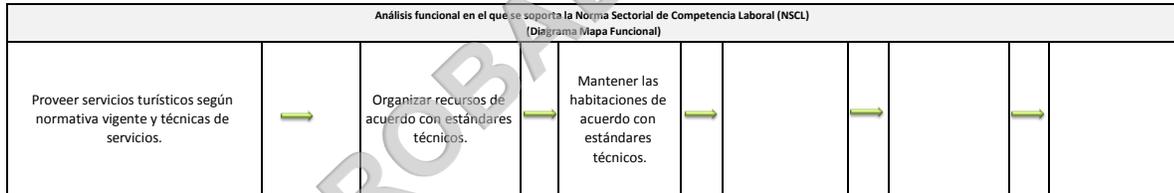




**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA**  
**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**  
**FORMATO NORMA SECTORIAL DE COMPETENCIA LABORAL**

Título de la Norma Sectorial de Competencia Laboral (NSCL)	Mantener las habitaciones de acuerdo con estándares técnicos				Código NSCL:	260201056
					Versión NSCL	1
Estado Producto	Proyecto	Definitivo	Avalado	Aprobado	Fecha de Revisión (dd/mm/aa):	22/11/2020
				X		
Fecha de Aprobación Consejo Directivo Nacional (dd/mm/aa)	3/02/2016				No. Acta de Aprobación CDNS	1527
Mesa Sectorial	Turismo				Código Mesa	60201
Regional (Seleccionar en lista)	DISTRITO CAPITAL				Centro de Formación (Seleccionar en lista)	Centro Nacional de Hotelería, Turismo y Alimentos



Términos Técnicos Utilizados	
Términos	Definición
No aplica	

Actividades Clave Las acciones fundamentales que se desarrollan para cumplir con la función son:		Consecutivo	Criterios de desempeño específicos Los resultados esenciales de la actividad son:
1	Alistar proceso	1.1	El recibo del trabajo cumple con el manual de procedimientos.
		1.2	La verificación del plan de trabajo corresponde con el manual de procedimientos.
		1.3	La verificación del inventario de suministros corresponde con el plan de trabajo.
		1.4	La requisición de insumos corresponde con el plan de trabajo y tipo de formato
		1.5	La preparación del equipo de servicio cumple con el plan de trabajo.
2	Arreglar habitación	2.1	La limpieza de la habitación cumple con el procedimiento y estándares técnicos
		2.2	El uso de equipos corresponde con el manual del fabricante.
		2.3	El manejo de productos de aseo corresponde con la ficha técnica y normativa
		2.4	El control del inventario de la habitación cumple con el estándar técnico.
		2.5	La disposición de enseres cumple con el esquemas de la habitación y estándar técnico
		2.6	La revisión del estado de las habitaciones cumple con el manual de procedimientos.

Criterios de desempeño generales		Consecutivo	Aplica (Relacione el No. de la actividad)	No aplica	Descripción Los resultados esenciales que aplican a toda la función son:
A	Gestión de contingencias	1	1 y 2		El manejo de derrame y escape de productos corresponde con protocolo y normativa de seguridad y salud en el trabajo
		2		x	
B	Seguridad y salud en el trabajo	1	1 y 2		El uso de elementos de protección personal cumple con las normativa de seguridad y salud en el trabajo
		2	1 y 2		El manejo de la presentación personal cumple con protocolo y normativa de seguridad y salud en el trabajo
C	Gestión ambiental	1	1 y 2		La disposición de residuos cumple con la normativa ambiental y de seguridad y salud en el trabajo.
		2		x	
D	Gestión de la información	1	1 y 2		El diligenciamiento de la información cumple con especificaciones técnicas.
		2	1 y 2		El reporte de novedades cumple con el procedimiento técnico

Conocimientos esenciales:	
Insumos: definiciones, tipos, características, criterios de usos y cuidados. (1.4,1.3,1.5)	
Manuales de procedimientos: conceptos, técnicas, turnos, plan de trabajo e inventarios. (1,1,1.2,1.3,1.4,1.5,2.5)	
Carro de servicio: manejo, organización, criterios para la dotación de habitaciones (1.2,1.3,1.4,1.5)	
Comunicación: concepto, criterios de aplicación. (1.1,D.1,D.2)	
Normas de higiene y seguridad: concepto, criterios de aplicación e interpretación. (2.1,2.3,2.4,B.1,B.2)	
Técnicas de limpieza: productos ,tipos y aplicación,procedimientos de desinfección. (2.1,2.3,2.4,2.6)	
Residuos: conceptos, técnicas, gestión de manejo y técnicas de disposición. (2.1,2.6,C.1)	
Fichas técnicas: concepto, generalidades, criterios de aplicación e interpretación. (2.2,2.3)	

Procedimientos especiales en habitaciones: concepto, tipos, características y procedimiento (2.1, 2.3, 2.4, 2.5.A.1)		
Evidencias		
Evidencias de desempeño	Directo:	1. Alistamiento de elementos
		2. Montaje del carro o canastilla
		3. Arreglo de la habitación
	De producto:	4. Registro del estado de habitaciones
		5. Registro de novedades
Evidencias de conocimiento	1. Normas de higiene, normas de seguridad, técnicas de limpieza, técnicas de disposición de residuos, insumos y herramientas para el desarrollo de la labor. 2. Procedimientos especiales en habitaciones: concepto, tipos, características y procedimientos	

En la elaboración/actualización de la Norma participaron:			
Experto	Cargo	Empresa/Organización	Ciudad
Patricia Ortiz	Ama de llaves	Hotel Parque 97	Bogotá
Zoraida Barreto	Ama de llaves	Hotel Sheraton	Bogotá
Martha Mercedes Leuro	Instructora	Asociación Hotelera y Turística de Colombia (COTELCO)	Bogotá
Alba Luz Sánchez Garzón	Evaluadora de Competencias Laborales	Centro Nacional Hotelería, Turismo y Alimentos SENA	Bogotá
Isabel Saraza	Ama de llaves	Hotel Bioxury	Bogotá
Viviana Londoño	Ama de llaves	Hotel Cosmos 116	Bogotá

En la validación técnica participaron representantes de:				
Experto	Cargo	Empresa/Organización	Ciudad	
Luz Nidia Pardo Guerrero	Jefe de alojamiento	Hotel Campestre las Camelias	Montenegro (Quindío)	
María Fidelina Arévalo	Instructor	Servicio Nacional de aprendizaje	Armenia (Quindío)	
Juan Carlos Ramírez	Director comercial	Finca Hotel La Paloma	Calarcá (Quindío)	
Yudy Marinela Dávila Suarez	Jefe de camareras	Armenia Hotel SA	Armenia (Quindío)	
Luz Helena Lugo	Ama de llaves	Hotel Wyndham	Barranquilla (Atlántico)	
María Claudia Ávila	Jefe de ama de llaves	Hoteles Estelar	Barranquilla (Atlántico)	
Vilma Pasco Donado	Instructora	Centro de Comercio y servicios; Servicio Nacional de Aprendizaje; Regional	Barranquilla (Atlántico)	
Patricia Serrano Santiago	Miembro Equipo técnico pedagógico SENA	Centro de Comercio y servicios; Servicio Nacional de Aprendizaje; Regional	Barranquilla (Atlántico)	
<b>La orientación metodológica estuvo a cargo de:</b>	Olga Edelmira Ocampo Palma /Edgar Erazo/Mario Mendoza/Néstor Triana	<b>Regional</b>	<b>Distrito Capital</b>	<b>Centro de Formación: Centro Nacional de Hotelería Turismo y Alimentos</b>
<b>La norma fue avalada en el Consejo Ejecutivo de la Mesa Sectorial conformado por Representantes de:</b>				
Nombre de la Organización	Nombre del Integrante del Consejo Ejecutivo	Rol en el Consejo	Ciudad	
Asociación Nacional de Restaurantes	Claudia Elena Hernandez Bustos	Presidenta	Bogotá	
Asociación Hotelera y Turística de Colombia	Patricia Lastra	Vicepresidenta	Bogotá	
Raul Barrera y Asociados	Raul Barrera	Delegatario	Bogotá	
FEDEC	Campo Elías Bernal	Delegatario	Bogotá	
ASOGUIAS	Bervith Andrade Quiroz	Delegatario	Barranquilla	
Fundación Bosque Nativo	Jorge Larrota	Delegatario	Suesca	
Agencia de Viajes y Turismo PARKWAYS	Jaime Arturo Hernández	Delegatario	Bogotá	
Esta norma toma como referente la norma: <u>260201022 VRS 2 Mantener las habitaciones de acuerdo con estándares establecidos.</u> elaborado por (Organismo o entidad): <u>Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA</u> y se puede consultar en: <a href="http://certificados.sena.edu.co/claborales/default.asp#resultado">http://certificados.sena.edu.co/claborales/default.asp#resultado</a>				
<b>Control de Cambios</b>				
<b>Tipo de Cambio</b>	<b>Síntesis Cambio Realizado</b>			