

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

FORMATO NORMA SECTORIAL DE COMPETENCIA LABORAL

Título de la Norma Sectorial de Laboral (NSCL)	Arreglar habitaciones de acuerdo con estándares y normativa técnica			Código NSCL:	260201096
				Versión NSCL:	1
Estado Producto	Proyecto	Avalado	Aprobado	Fecha de publicación (dd/mm/aaaa):	30/06/2022
			X	Fecha de revisión:	30/06/2027
Fecha de Aprobación Consejo Directivo Nacional del SENA (dd/mm/aa)	28/06/2022			No. Acta de Aprobación Consejo Directivo Nacional del SENA	1596

Mesa Sectorial	TURISMO			Código Mesa	60201
Regional	DISTRITO CAPITAL	Centro de Formación	CENTRO NACIONAL DE HOTELERÍA, TURISMO Y ALIMENTOS		

Norma Sectorial de Competencia Laboral (estado)	Actualización				
Ámbito de la Norma Sectorial de Competencia Laboral:	Nueva				
	X				

Esta norma reemplaza a la (s) norma (s)					
Código	Versión	Mesa Sectorial	Nombre de la Norma Sectorial de Competencia Laboral		
260201056	1	60201 - TURISMO	Mantener habitaciones de acuerdo con los estándares técnicos		
Esta norma toma como referente la norma o unidad de competencia:					
Código	Versión	Nombre de la Norma/Unidad de Competencia Internacional		Organismo/entidad	Link

Análisis funcional en el que se soporta la Norma Sectorial de Competencia Laboral (NSCL)					
(Diagrama Mapa Funcional)					
Proporcionar servicios turísticos de acuerdo con estándares técnicos y normativa	→	Gestionar la prestación del servicio de acuerdo con protocolos y estándares de calidad	→	Organizar recursos de acuerdo con especificaciones del servicio	→
				Adecuar áreas de servicio de acuerdo con procedimientos y estándares técnicos	→
					→
				Arreglar habitaciones de acuerdo con estándares y normativa técnica	

Términos Técnicos Utilizados	
Nombre	Definición
No aplica	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
1	Preparar entorno de operación	1.1	La tipificación de espacios está acorde con procedimiento técnico y programación de asignaciones
		1.2	La determinación del recorrido está acorde con procedimiento técnico y requerimiento técnico
		1.3	La selección del insumos corresponde con procedimiento técnico y tipo de habitación
		1.4	La ubicación de insumos corresponde con procedimiento técnico y tipo de carro de limpieza
		1.5	El detallado de insumos corresponde con procedimiento técnico y tipo de habitación
		1.6	La cuantificación de insumos está acorde con procedimiento técnico y tipo de requerimiento
		1.7	El cotejo de luces está acorde con procedimiento técnico
		1.8	La apertura de habitaciones corresponde con procedimiento técnico y protocolo de servicio
		1.9	La activación de elementos está acorde con procedimiento técnico y protocolo de servicio
2	Tratar áreas	2.1	La remoción de adherencias está acorde con técnicas de limpieza y procedimiento técnico

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

FORMATO NORMA SECTORIAL DE COMPETENCIA LABORAL

		2.2	El barrido de zona está acorde con técnicas de limpieza y tipo de superficie
		2.3	El restregado de áreas corresponde con procedimiento técnico y técnicas de limpieza
		2.4	El trapeado de áreas está acorde con procedimiento técnico y técnicas de limpieza
		2.5	El direccionamiento de pasadas está acorde con procedimiento técnico y técnicas de limpieza
		2.6	La dosificación de sustancias está acorde con tipo de superficie y técnicas de limpieza y desinfección
		2.7	El esparcido de productos corresponde con tipo de superficie y técnicas de limpieza y desinfección
		2.8	El acople de accesorios corresponde con procedimiento técnico y manual de fabricante
		2.9	El accionamiento de equipos está acorde con procedimiento técnico y manual del fabricante
3	Disponer cama	3.1	El enrollado de tendidos está acorde con procedimiento técnico y protocolos de bioseguridad
		3.2	El retiro de tendidos está acorde con procedimiento técnico y protocolos de bioseguridad
		3.3	La separación de tendidos sucios está acorde con procedimiento técnico y protocolos de bioseguridad
		3.4	La secuenciación de vestido está acorde con procedimiento técnico y tipo de cama
		3.5	La fijación de sábanas está acorde con procedimiento técnico y tipo de cama
		3.6	El estirado de pliegues está acorde con procedimiento técnico y técnicas de tendido
		3.7	El doblado de las partes está acorde con procedimiento técnico y tipo de lencería
		3.8	La colocación de fundas está acorde con procedimiento técnico
4	Acomodar suministros	4.1	La dotación de suministros está acorde con requerimiento técnico y tipo de alojamiento
		4.2	La reposición de artículos corresponde con procedimiento técnico y tipo de alojamiento
		4.3	La clasificación de artículos está acorde con procedimiento técnico
		4.4	El situado de artículos está acorde con procedimiento técnico y requerimiento técnico

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 riesgos	1	2, 3, 4		El manejo de imprevistos está acorde con requerimientos técnicos
		2		X	
B	Seguridad y salud en el trabajo	1	1, 2, 3, 4		El uso de elementos de protección personal cumple con protocolos de bioseguridad y normativa de seguridad y salud en el trabajo
		2	1, 2, 3		El manejo de posturas cumple con normativa de seguridad y salud en el trabajo
C	Gestión ambiental	1	2, 3, 4		La clasificación de residuos cumple con procedimiento técnico y normativa ambiental
		2		X	
D	Gestión de la información	1	2, 3, 4		El registro de información corresponde con procedimiento técnico
		2	1, 2, 3, 4		El reporte de novedades corresponde con procedimiento técnico
E	Otros	1	2, 3		La señalización del área corresponde con procedimiento técnico y protocolo de seguridad
		2	1, 2, 3, 4		El tiempo de operación está acorde con estándar técnico y orden de trabajo

Conocimientos esenciales:	
Los conocimientos aplicados en el desarrollo de la función son: (Asociar los conocimientos con los criterios de desempeño, según corresponda)	
a. Alojamiento: generalidades, tipos, clases, características, estándares técnicos (1.1, 1.2, 4.1, 4.2)	
b. Equipos: generalidades, tipos, características, técnicas de manipulación, manual del fabricante, tipos de accesorios (2.8, 2.9)	
c. Estándar de vestido y desvestido de camas: técnicas de tendido, protocolos de bioseguridad, tipos de camas, características de camas, procedimiento técnico, tipos de ropa de cama, técnicas de doblado (3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8)	
d. Habitaciones: generalidades, tipos, características, protocolo de ingreso, protocolo de servicio, estándar técnico, protocolo de seguridad, protocolo de servicio, tipo de aparatos, técnicas de inspección de aparatos en habitaciones (1.7, 1.8, 1.9, A1, E1)	
e. Herramientas y utensilios: generalidades, tipos, características, técnicas de uso y manipulación (2.2, 2.3, 2.4)	
f. Insumos de limpieza y desinfección: generalidades, tipos, características, ficha técnica, técnicas de aplicación, técnicas de dosificación, métodos de usos, tipos de riesgos, almacenamiento, técnicas de usos de sustancias químicas (1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 2.6, 2.7)	
g. Lencería en hotelería: generalidades, tipos, características, partes, técnicas de manejo (1.3, 1.5, 1.6, 3.3, 3.4, 3.5, 3.7, 3.8)	
h. Métodos de limpieza y desinfección de habitaciones: concepto, técnicas, técnicas de desinfección, tipos de riesgos (2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7, A1)	
i. Normativa ambiental: generalidades, tipos de residuos, técnicas de clasificación de residuos, procedimiento técnico de separación de residuos (C1)	
j. Plan de trabajo: generalidades, técnicas de planeación, tipos de programación, requerimiento técnico, turnos, estándar técnico, procedimiento técnico de atención de habitaciones asignadas, tipo de orden de trabajo, procedimiento de operación (1.1, 1.2, E2)	
k. Reportes: generalidades, tipos, tipos de registros, técnicas de comunicación, técnicas de diligenciamiento (D1, D2)	

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

- l. Suministros de huéspedes: generalidades, tipos, características, técnicas de manejo, tipos de artículos, estándar de distribución, procedimiento técnico de reposición, técnicas de clasificación (4.1, 4.2, 4.3, 4.4)
- m. Superficies: generalidades, tipos, características, técnicas de limpieza (2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7)
- n. Normativa de seguridad y salud en el trabajo: generalidades, tipos de elementos de protección personal, protocolos de bioseguridad, técnicas higiene postural, técnicas de manejo de cargas (B1, B2)

Evidencias Requeridas		
El desarrollo competente de la función se demuestra a través de: (Asociar las evidencias con los criterios de desempeño, según corresponda):		
Evidencias de Desempeño	Directo:	1. Revisión de orden de trabajo (1.1,1.2,E2)
		2. Surtido de carro de servicio (1.3,1.4,1.5,1.6,B1,B2)
		3. Constatación de condiciones (1.7,1.8,1.9,D2)
		4. Limpieza de superficies (2.1,2.2,2.3,2.4,2.5,B2,C1,D1,E1)
		5. Aplicación de limpiadores (2.6,2.7,A1,B1,E2)
		6. Manipulación de equipos (2.8,2.9,D2)
		7. Desvestido de cama (3.1,3.2,3.3,B1,B2,C1,E1)
		8. Tendido de cama (3.4,3.5,3.6,3.7,3.8,A1,D1,D2,E2)
		9. Proponamiento de suministros (4.1,4.2,A1,C1)
		10. Distribución de suministros (4.3,4.4,B1,D1,D2,E2)
	De producto:	11. Reportes diligenciado (D.1, D.2)
		12. Habitación aseada (2.2, 2.4, 3.4, 3.8, 4.1, 4.4, E.2)
Evidencias de Conocimiento	1. Normativa de seguridad y salud en el trabajo: generalidades, tipos de elementos de protección personal, protocolos de bioseguridad, técnicas higiene postural, técnicas de manejo de cargas (B.1, B.2)	
	2. Normativa ambiental: generalidades, tipos de residuos, técnicas de clasificación de residuos, procedimiento técnico de separación de residuos (C.1)	

Equipo de recolección de información preliminar a nivel interno SENA:

Experto	Centro de Formación	Regional
LORENA BARRETO SANCHEZ	CENTRO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA DE SERVICIOS	VALLE
NORMA MARIA GALLEGOS OSORIO	CENTRO DE LOS RECURSOS NATURALES RENOVABLES LA SALADA	ANTIOQUIA
MARTHA ISABEL RINCON BAEZ	CENTRO NACIONAL DE HOTELERÍA, TURISMO Y ALIMENTOS	DISTRITO CAPITAL
OSCAR MAURICIO RINCON PITA	CENTRO DE SERVICIOS EMPRESARIALES Y TURÍSTICOS	SANTANDER

En la elaboración/actualización de la Norma participaron en Comité Técnico de normalización:

Experto	Cargo	Empresa / Organización	Ciudad
MARÍA EDILMA HERNÁNDEZ	INSTRUCTORA	SODEXO S.A.S.	BOGOTÁ D.C.
ÁNGELA PATRICIA LASTRA	DIRECTORA EJECUTIVA NACIONAL	ASOCIACIÓN HOTELERA Y TURÍSTICA DE COLOMBIA.	BOGOTÁ D.C.
SONIA CAROLINA LÓPEZ HUÉRFANO	AUXILIAR DE HABITACIONES	HOTEL BLUEDOORS 93 LUXURY SUITES	BOGOTÁ D.C.

En la validación técnica participaron representantes de:

Experto	Cargo	Empresa / Organización	Ciudad
JENNY PAOLA GIL ALFONSO	RECEPCIONISTA	HOTEL TUVALU	PAIPA
MARÍA FERNANDA ALVARADO ORJUELA	AUXILIAR HABITACIONES	HOTEL TUVALU	PAIPA
YOMARA CAMARGO CIPAGAUTA	AUXILIAR HABITACIONES	HOTEL TUVALU	PAIPA
MARIELA SALAMANCA MANOSALVE	ADMINISTRADORA TURÍSTICA Y HOTELERA	INDEPENDIENTE / MARIELA SALAMACA MANOSALVE	DUITAMA
MARÍA EUGENIA BARÓN GONZÁLEZ	CAMARERA	INDEPENDIENTE / MARÍA EUGENIA BARÓN GONZÁLEZ	FUSAGASUGÁ

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

FORMATO NORMA SECTORIAL DE COMPETENCIA LABORAL

La norma fue avalada en el Consejo Ejecutivo de la Mesa Sectorial conformado por Representantes de:

Nombre de la Organización	Nombre del Integrante del Consejo Ejecutivo	Rol en el Consejo Ejecutivo	Ciudad
FEDERACIÓN DE GASTRONOMÍA Y TURISMO	JOSÉ LUIS OCAMPO AGUIRRE	Presidente	BOGOTÁ D.C.
ASOCIACION DE EMPRESARIOS TURISTICOS DEL GOLFO DE MORROSQUILLO	MAURICIO ORLANDO MARTÍN CHACÓN	Presidente	BOGOTÁ D.C.
WORLDWIDE TRAVELERS NETWORK SAS /RED DE VIAJEROS POR EL MUNDO	ROLANDO TORRES AGUILERA	GERENTE NACIONAL	BOGOTÁ D.C.
ASOCIACION CLUSTER DE TURISMO DE LA CANDELARIA	LUIS ALBEIRO MADRIGAL ARANGO	PRESIDENTE	BOGOTÁ D.C.
ASOCIACIÓN HOTELERA Y TURÍSTICA DE COLOMBIA.	ÁNGELA PATRICIA LASTRA	DIRECTORA EJECUTIVA NACIONAL	BOGOTÁ D.C.
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES	MIGUEL IVÁN ROA RODRÍGUEZ	PROFESOR ASOCIADO ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA	BOGOTÁ D.C.
CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ	ALEJANDRA DÍAZ GRANADOS	DIRECTORA MACROSECTOR TURISMO	BOGOTÁ D.C.
FEDERACION NACIONAL DE COMERCIANTES FENALCO	GIOVANNA SÁNCHEZ LEÓN	DELEGATARIA	BOGOTÁ D.C.

La orientación metodológica de elaboración/actualización estuvo a cargo de:

Experto	Centro de Formación	Regional
GRACE ALEJANDRA RUBIANO VENEGAS	CENTRO NACIONAL DE HOTELERÍA, TURISMO Y ALIMENTOS	DISTRITO CAPITAL

La orientación en la validación técnica estuvo a cargo de:

Experto	Centro de Formación	Regional
CAROL AVILA VALBUENA	CENTRO NACIONAL DE HOTELERÍA, TURISMO Y ALIMENTOS	DISTRITO CAPITAL
GRACE ALEJANDRA RUBIANO VENEGAS	CENTRO NACIONAL DE HOTELERÍA, TURISMO Y ALIMENTOS	DISTRITO CAPITAL

La orientación en Verificación Metodológica

JAIRO HERNANDO PORTILLA RODRIGUEZ - ANA MILENA PENA DAVILA - SANDRA MILENA VELASQUEZ RESTREPO - JESSICA MILLAN PEÑUELA

Secretario Técnico Mesa Sectorial

Experto	Centro de Formación	Regional
CARLOS ALBERTO BARON SERRANO	CENTRO NACIONAL DE HOTELERÍA, TURISMO Y ALIMENTOS	DISTRITO CAPITAL

Control de Cambios (aplica a partir de la segunda versión de la norma sectorial de competencia laboral)

Tipo de Cambio	Síntesis Cambio Realizado

• Reemplaza a: Código: 260201056 Versión: 1 Título de la Norma: Mantener habitaciones de acuerdo con los estándares técnicos.