

ICONTEC

¿QUIENES SOMOS?

Somos una Organización privada sin ánimo de lucro, creada en mayo de 1963, por empresarios colombianos.

Las principales actividades que le ofrecemos a los empresarios son la Normalización, la Certificación, el Laboratorio de Metrología y la Formación, contribuyendo al desarrollo y competitividad de las organizaciones generando confianza en sus productos y servicios.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN (ICONTEC)

- Fundado el 10 de mayo de 1963
- Organismo privado sin ánimo de lucro
- Organismo Nacional de Normalización desde 1984
- Organismo de Certificación de Producto desde 1971
- Organismo de Certificación de Sistema acreditado desde 1994
- Organismo de Capacitación en calidad desde 1986

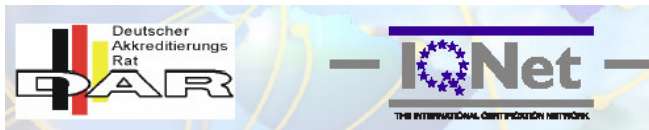
ICONTEC INTERNACIONAL

Miembro activo de los mas importantes Organismos Internacionales y Regionales, lo cual nos permite participar en la definición y desarrollo de Normas Internacionales para estar a la vanguardia en información y Tecnología.



Organismo de Certificación reconocido internacionalmente a través de la Acreditación del DAR/TGA de Alemania, para otorgar certificaciones de Sistemas de Calidad y

Gestión Ambiental y con cubrimiento mundial a través de la Red Internacional de Certificación IQNet.



Organismo de Formación líder en América Latina en temas relacionados con la Gestión de Calidad y Ambiental.

ICONTEC ofrece sus servicios de Certificación y Formación a empresas de los diferentes sectores económicos, contando actualmente con mas de 1300 certificaciones otorgadas en América Latina.

Se han desarrollado cursos de Formación en Gestión de Calidad y Ambiental en los países del Continente americano, como son Bolivia, Costa Rica, Chile, Ecuador, Honduras, Nicaragua, Paraguay, Perú, San Salvador y Venezuela entre otros.

SERVICIOS

- NORMALIZACIÓN
- SERVICIOS DE INFORMACIÓN
- FORMACIÓN
- LABORATORIO DE METROLOGÍA
- CERTIFICACIÓN

NORMALIZACIÓN:

- Actividad que establece relación a problemas reales o potenciales, soluciones para aplicaciones repetitivas y comunes con el objeto de lograr un grado óptimo de Orden en un contexto dado.
- En particular consiste en la elaboración y la aplicación de normas.



IMPORTANCIA DE LAS NORMAS TÉCNICAS:

- Ahorrar costos al adoptar tecnologías, simplificar procesos y suprimir modelos inadecuados o ineficientes.
- Evitar repetición de estudios y elevar la productividad.
- Comprensión mutua.
- Mayor protección ambiental.
- Promover la mejora de la calidad de los servicios e infraestructura en el sector.
- Fomentar la confianza y seguridad en los servicios Del sector
- Tener una herramienta que permite evaluar el Desempeño de los servicios y su certificación.
- Acceso a nuevos mercados.

UNIDAD SECTORIAL DE NORMALIZACIÓN (USN) Definición

Entidad reconocida por el Organismo Nacional de Normalización, que tiene como función la preparación de normas propias de un sector, dentro de los parámetros internacionales establecidos para esta actividad, con la posibilidad de ser sometidas, al proceso de adopción y publicación de la NTC, ante el Organismo Nacional de Normalización.



RESULTADOS (USN)

AGENCIAS DE VIAJE

NTS AV01: Reservas en agencias de viajes.

NTS AV02: Atención al cliente en agencias de viajes.

NTS AV03: Infraestructura en agencias de viajes.

NTS AV04: Diseño de paquetes turísticos en agencias de viajes.

ANTS AV05: Asesoría y venta de servicios y paquetes turísticos.

ANTS AV06: Dirigir el área comercial en agencias de viaje.

ANTS AV07: Dirigir el área administrativa en las agencias de viaje.

ANTS AV08: Dirigir el área financiera en agencias de viaje.

GUIAS DE TURISMO

NTS GT001: Prestación del servicio de guianza de acuerdo con lo requerido por el usuario.

NTS GT002: Control del desarrollo de los programas según objetivos propuestos.

NTS GT003: Preparación de las actividades a desarrollar de acuerdo con lo contratado con el usuario.

NTS GT004: Realización de procesos básicos para la prestación del servicio.
NTS GT005: Conducción de grupos en recorridos eco-turísticos.
NTS GT006: Conducción de grupos en recorridos guiados en museos
NTS GT007: Conducción de grupos en recorridos de buceo a pulmón.
NTS GT008: Conducción de grupos en recorridos de buceo con tanque.
ANTS GT009: Conducción de grupos en recorridos guiados en alta montaña

HOTELES

NTSH 001: Realización de actividades básicas para la prestación del servicio.
NTSH 002: Información a clientes, atención de sugerencias y reclamaciones de acuerdo a políticas de servicio
NTSH 003: Prestación de servicio de recepción y reservas conforme a manuales existentes
NTSH 004: Atención del área de conserjería de acuerdo al manual de procedimientos
NTSH 005: Manejo de valores e ingresos relacionados con la operación del establecimiento.

HOTELES EN ESTUDIO

ANTSH 006 Categorización por estrellas de hoteles y establecimientos de alojamiento y hospedaje.

RESTAURANTES

- NTSUSNA 001: Preparación de alimentos de acuerdo con la orden de producción.
- NTSUSNA 002: Servicio a los clientes de acuerdo con estándares establecidos.
- NTSUSNA 003: Control en el manejo de materia prima e insumos en el área de producción de alimentos conforme a requisitos de calidad.
- NTSUSNA 004: Manejo de recursos cumpliendo las variables definidas por la empresa.
- ANTSUSNA 005: Coordinación de la producción de acuerdo a los estándares establecidos.
- NTSUSNA 006: Infraestructura básica en establecimientos de la industria gastronómica.

RESTAURANTES EN ESTUDIO

ANTSUSNA 011: Categorización por tenedores de restaurantes y establecimientos de gastronomía.
NTSUSNA 012: Norma sanitaria de manipulación de alimentos para restaurantes.

GESTIÓN DE CERTIFICACIÓN

SECTOR TURISMO

Política de calidad

- Establecimientos de alojamiento y hospedaje
- Agencias de viajes
- Restaurantes
- Guías de turismo

DESTINOS TURÍSTICOS

CERTIFICACIÓN

Procedimiento mediante el cual una tercera parte asegura por escrito que un producto, proceso, servicio o persona cumple los requisitos especificados en una norma técnica

TIPOS DE CERTIFICACION

- **CERTIFICACION DE PRODUCTO O SERVICIO**
- **CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTION**
- **CERTIFICACION DE PERSONAL**

PASOS TÍPICOS PARA CERTIFICARSE BAJO NORMAS TÉCNICAS SECTORIALES

1. FORMACION

Proceso para transmitir a los prestadores de servicios turísticos los conocimientos necesarios para iniciar la implementación de las NTS.

2. IMPLEMENTACIÓN

Proceso para aplicar los requisitos establecidos en las normas en los servicios turísticos.

3. CERTIFICACIÓN

Proceso para verificar aplicación de los requisitos de las NTS en los prestadores de servicios turísticos.

1. FORMACIÓN ICONTEC (Opcional)

AGENCIAS DE VIAJES

Programa Reservas, atención al cliente y diseño de paquetes

- Fundamentos y gestión
- Trabajo con proveedores
- Control y evaluación
- Recursos humanos
- Auditorias

64 horas

HOTELES

Categorización por estrellas

- Planificación
- Satisfacción del cliente
- Mejora

48 horas

Programa

RESTAURANTES

Categorización por tenedores

- Planificación
- Satisfacción del cliente
- Mejora

48 horas

PROGRAMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

- Fundamentos de gestión
- Planificación, control y mejora
- Gestión administrativa
- Auditorias

64 horas

Presentación para aplicación de normas de competencias (4 horas) Programa

2. IMPLEMENTACIÓN DE LAS NORMAS TÉCNICAS SECTORIALES

AGENCIAS DE VIAJES HOTELES Y RESTAURANTES

Programa de implementación

- Diagnóstico
- Plan de implementación
- Desarrollo del plan
- Auditoria internas

Programa para el personal:

- Diagnóstico
- Determinar necesidades de formación y/o entrenamiento
- Suministrar entrenamiento.

Cada organización es responsable de esta implementación la cual podrá hacerla directamente o con apoyo de consultores idóneos.

CERTIFICACIÓN (PASOS)

1. Solicitud de Certificación
2. Análisis de documentos previos.
3. Planificación de la Auditoria.
4. Auditoria.
5. Informe Auditoria.
6. Plan de Acción de la Empresa.
7. Decisión del Consejo Directivo.
8. Auditoria de Seguimiento por tres años.

CERTIFICACIÓN DE PERSONAL(PASOS)

1. Solicitud de Certificación.
2. Inscripción.
3. Programación de Evaluaciones.
4. Presentación Evaluación Teórica y Práctica.
5. Decisión del Otorgamiento.
6. Otorgamiento del Certificado.
7. Ingreso al Registro.
8. Auditoria de Seguimiento.
9. Auditoria de Renovación a la decisión de otorgamiento.

ICONTEC MULTINACIONAL:

ICONTEC Bogotá. Administración Central. Regional Cali, Medellín, Bucaramanga y Barranquilla.