

2009-03-11

**PROGRAMA DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO
Y EL DESARROLLO HUMANO EN LAS ÁREAS
RELACIONADAS CON EL TURISMO. REQUISITOS**



E: TRAINING PROGRAM FOR THE LABOR AND HUMAN
DEVELOPMENT IN AREAS RELATING TO TOURISM.
REQUIREMENTS

CORRESPONDENCIA:

DESCRIPTORES: educación; formación; formación para
el trabajo; calidad en la educación;
programa; turismo.

I.C.S.: 03.180

Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)
Apartado 14237 Bogotá, D.C. - Tel. (571) 6078888 - Fax (571) 2221435

PRÓLOGO

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, **ICONTEC**, es el organismo nacional de normalización, según el Decreto 2269 de 1993.

ICONTEC es una entidad de carácter privado, sin ánimo de lucro, cuya Misión es fundamental para brindar soporte y desarrollo al productor y protección al consumidor. Colabora con el sector gubernamental y apoya al sector privado del país, para lograr ventajas competitivas en los mercados interno y externo.

La representación de todos los sectores involucrados en el proceso de Normalización Técnica está garantizada por los Comités Técnicos y el período de Consulta Pública, este último caracterizado por la participación del público en general.

La NTC 5665 fue ratificada por el Consejo Directivo de 2009-03-11.

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 colaboraron en el estudio de esta norma a través de su participación en los Comités de la Unidad Sectorial de Formación para el trabajo Comité 175 Gestión de Calidad en la Educación.

ASOCIACIÓN DE INSTITUCIONES DE
FORMACIÓN PARA EL TRABAJO –
ACETRAB–
CAMPOALTO
CENTRO DE COCINA Y GASTRONOMÍA:
CENTRO DE SISTEMAS DE ANTIOQUIA –
CENSA–
COMFENALCO SANTANDER
CONFAMILIAR CALI
CORPORACIÓN LA CONCORDIA
EDUCACIÓN FUTURO

ESTUDIANTES DEL CENTRO DE COCINA
Y GASTRONOMÍA
GRUPO EDUCATIVO BOLÍVAR
INSTITUTO TÉCNICO INCAS
ITFIP
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL
POLITÉCNICO DE OCCIDENTE
POLITÉCNICO NACIONAL
POLITÉCNICO SURAMERICA
UNITEC

Además de las anteriores, en Consulta Pública el Proyecto se puso a consideración de las siguientes empresas:

ALIANZA EDUCATIVA
ASED
ASTEDENT
ATEL SYSTEM
AULA MATRIZ
AULAS DIGITALES
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR –
COLSUBSIDIO–
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR
–COMFAMA–

CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR
–COMFANDI – VALLE–
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR
–COMFENALCO BUCARAMANGA–
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR
–COMFENALCO SANTANDER–
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE
SANTANDER
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR
DEL ATLÁNTICO

CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR
RISARALDA
CAJA DE COMPEACIÓN FAMILIAR
AFIDRO
CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ
CÁMARA DE COMERCIO DE CASANARE
CASASISTEMAS
CEDECO
CENTRO DE CAPACITACIÓN BOLÍVAR
-CENCABO-
CENTRO DE CAPACITACIÓN
COMERCIAL -CATECOM-
CENTRO DE CAPACITACIÓN SOCIAL Y
PREPARACIÓN OBJETIVA -CEDECSPRO-
CENTRO DE DESARROLLO INTEGRADO
CENTRO DE EDUCACIÓN EN
ADMINISTRACIÓN DE SALUD -CEADS-
CENTRO DE EDUCACIÓN EN SALUD
-CEDES-
CENTRO DE ESTUDIOS INTEGRALES
CENTRO DE SISTEMAS AVANZADOS
CENTRO DON BOSCO
CENTRO INCA
CESDE
CIUDAD DON BOSCO
COMFENALCO ANTIOQUIA
COMPUESTUDIO
CORPORACIÓN EDUCATIVA DE
SISTEMAS AVANZADOS -CEAS-
CORPORACIÓN BOLIVARIANA DEL
NORTE
CORPORACIÓN BOLIVARIANA DEL
VALLE
CORPORACIÓN CENATLANTICO
-CENATLANTICO-
CORPORACIÓN CULTURAL PARA LA
INVESTIGACIÓN Y EL DESARROLLO DEL
ARTE, LA CULTURA Y LA EDUCACIÓN
ARTÍSTICA
CORPORACIÓN EDUCATIVA COLOMBIA
ESTUDIA
CORPORACIÓN EDUCATIVA FORMAR
CORPORACIÓN EDUCATIVA PARA EL
DESARROLLO INTEGRAL -CUREDÍ-
CORPORACIÓN EDUCATIVA THOMAS
HOBBS
CORPORACIÓN ESCUELA
EMPRESARIAL DE EDUCACIÓN
CORPORACIÓN GUIO
CORPORACIÓN LATINOAMERICANA DE
CIENCIA Y TECNOLOGÍA -CIBERETEC-

CORPORACIÓN REGIONAL DE
EDUCACIÓN TÉCNICA -CODETEC-
CORPORACIÓN TECNOLÓGICA DE
CÓRDOBA
CORPORACIÓN TECNOLÓGICA DE LOS
VALLES -CORPOVALLE-
CRUZ ROJA COLOMBIANA
EDUCACIÓN TECNOLOGÍAS DE
INFORMACIÓN
EMPRESA COOPERATIVA DE
EDUCACIÓN Y SALUD -ECOSESA-
ESCUELA ARTURO TEJADA CANO
ESCUELA COLOMBIANA DE AUXILIARES
DE ENFERMERÍA MODERNA -CENCAC-
ESCUELA COLOMBIANA DE DISEÑO
INTERIOR Y ARTES DECORATIVAS
ESCUELA COLOMBIANA DE SISTEMAS
ESCUELA DE CAPACITACIÓN
PETROLERA -ECAPETROL-
ESCUELA DE DISEÑO
ESCUELA DE ENFERMERÍA
ESCUELA DE ENFERMERÍA -FUNCA-
ESCUELA DE FORMACIÓN
EMPRESARIAL
ESCUELA DE MECÁNICA DENTAL
ESCUELA DE SALUD DEL CAUCA
-ESACAUCA-
ESCUELA DE SALUD SAN PEDRO
CLAVER
ESCUELA NUESTRA SRA DE FÁTIMA
ESCUELA ODONTOMÉDICA
ESCUELA ROMAN NONATO
FUNDACIÓN CEPYTIN
FUNDACIÓN DE ESTUDIOS
SUPERIORES -COMFANORTE-
FUNDACIÓN EDUCATIVA INTESCO
CENTER
FUNDACIÓN ESCALA
FUNDACIÓN ESCUELA EMPRESARIAL
INACC
INESCO
INGECOMPUTO
INSTITUCIÓN CAMPO ALTO
INSTITUCIÓN CENTRA 2000
INSTITUCIÓN EDUCATIVA COMPUEDU
INSTITUTO CARL ROSS
INSTITUTO CENTRALIZADO
INSTITUTO CENTRO DE SISTEMAS
INSTITUTO COLOMBIANO DE APRENDIZAJE
INSTITUTO COLOMBIANO DE
CAPACITACIÓN TÉCNICA

INSTITUTO COLOMBIANO DE TELECOMUNICACIONES Y ELECTRÓNICA	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE ARMENIA
INSTITUTO DE CAPACITACIÓN FUTURO	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE ATLÁNTICO
INSTITUTO DE CAPACITACIÓN TÉCNICA –INCATEC–	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE BARRANCABERMEJA
INSTITUTO DE CIENCIAS APLICADAS – INDECAP–	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE BARRANQUILLA
INSTITUTO DE EDUCACIÓN ARTES Y OFICIOS SAN JUAN DE LUZ	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE BELLO
INSTITUTO DE EDUCACIÓN TÉCNICO LABORAL –INFORSALUD–	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE BOGOTÁ
INSTITUTO DE FORMACIÓN E INVESTIGACIÓN TÉCNICA. –INFORTEC–	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE BOLÍVAR
INSTITUTO DE TÉCNICAS INTEGRADAS MÚLTIPLE DE OCCIDENTE –TIMDO–	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE BOYACÁ
INSTITUTO HEISENBERG	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE BUCARAMANGA
INSTITUTO HISPANOAMERICANO	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE BUENAVENTURA
INSTITUTO MERCANTIL DE CAPACITACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE BUGA
INSTITUTO NAZARETH	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE CALDAS
INSTITUTO POLITÉCNICO INDUSTRIAL DE TELECOMUNICACIONES	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE CALI
INSTITUTO SAN PABLO	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE CAQUETÁ
INSTITUTO SANTAFE DE BOGOTÁ	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE CARTAGENA
INSTITUTO TÉCNICO COFREM	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE CARTAGO
INSTITUTO TÉCNICO DE EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN ITEC	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE CASANARE
INSTITUTO TÉCNICO DE ADMINISTRACIÓN Y SALUD. INCATEC	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE CAUCA
INSTITUTO TÉCNICO DEL NORTE	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE CESAR
INSTITUTO TÉCNICO DEL PETRÓLEO	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE CHOCÓ
INSTITUTO TÉCNICO MAYORQUÍN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE CIÉNAGA
INSTITUTO TECNOLÓGICO INEC	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE CÓRDOBA
INSTITUTO TRIÁNGULO	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE CÚCUTA
INTERLINGUA	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE CUNDINAMARCA
ITEMS LTDA.	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE DOSQUEBRADAS
MEDISED	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE DUITAMA
MINISTERIO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE ENVIGADO
MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL	
POLITÉCNICO MAYOR	
POLITÉCNICO MAYOR DE CASANARE	
REDECOMPUTO	
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE POPAYÁN	
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE AMAZONAS	
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE ANTIOQUIA	
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE ARAUCA	

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE FLORENCIA	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE RISARALDA
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE FLORIDABLANCA	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE SAHÚN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE FUSAGASUGA	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE SAN ANDRÉS
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE GIRARDOT	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE SANTA MARTA
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE GIRÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE SANTANDER
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE GUANÍA	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE SINCELEJO
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE GUAVIARE	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE SOACHA
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE HUILA	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE SOGAMOSO
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE IBAGUÉ	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE SOLEDAD
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE ITAGUÍ	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE SUCRE
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE MAGANGUÉ	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE TOLIMA
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE MAGDALENA	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE TULÚA
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE MAICAO	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE TUMACO
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE MANIZALES	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE TUNJA
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE MEDELLÍN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE TURBO
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE META	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE URIBIA
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE MONTERÍA	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE VALLE
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE NARIÑO	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE VICHADA
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE NEIVA	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE VILLAVICENCIO
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE NORTE DE PASTO	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE –SENA–
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE NORTE DE PEREIRA	STAR SOLUTIONS S.A.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE NORTE DE SANTANDER	SYSPRO
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE PUTUMAYO	SYSTEM CENTER
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE QUIBDÓ	TÉCNICAS COMERCIALES RÁPIDAS –TECNICOR–
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE QUIDIO	TECNISALUD
	TECNOLÓGICO SAN AGUSTÍN
	TELEDATA COMPUTADORES
	THE HIGH ENGLISH INSTITUTE
	UNISALUD

ICONTEC cuenta con un Centro de Información que pone a disposición de los interesados normas internacionales, regionales y nacionales y otros documentos relacionados.

DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN

CONTENIDO

	Página
0. INTRODUCCIÓN	
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	1
1.1 APLICACIÓN.....	1
2. REFERENCIAS NORMATIVAS	1
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	2
4. REQUISITOS DE CALIDAD.....	6
4.1 GENERALIDADES.....	6
4.2 REQUISITOS SOBRE LA DENOMINACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO EN LAS ÁREAS RELACIONADAS CON EL TURISMO	7
4.3 REQUISITOS SOBRE LA JUSTIFICACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO EN LAS ÁREAS RELACIONADAS CON EL TURISMO	7
4.4 REQUISITOS SOBRE LA ORGANIZACIÓN CURRICULAR	8
4.5 REQUISITOS SOBRE EL PERSONAL DOCENTE, FACILITADOR, TUTOR, INSTRUCTOR O FORMADOR	11
4.6 REQUISITOS SOBRE LOS PROCESOS RELACIONADOS CON LOS ESTUDIANTES Y EGRESADOS	12
4.7 AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	13
4.8 REQUISITOS SOBRE LA ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	13
4.9 REQUISITOS SOBRE LA EVALUACIÓN Y EL MEJORAMIENTO CONTINUO	15
4.10 INFRAESTRUCTURA	16

ANEXOS

ANEXO A (Informativo)	
LISTADO DE LA REGLAMENTACIÓN LIGADA A ESTA NORMA	17
ANEXO B (Informativo)	
BIBLIOGRAFÍA.....	18

**PROGRAMA DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO
EN LAS ÁREAS RELACIONADAS CON EL TURISMO. REQUISITOS**

0. INTRODUCCIÓN

Este documento establece la norma que rige a los programas de formación para el trabajo en las áreas relacionadas con el turismo.

NOTA La formación para el trabajo en las áreas relacionadas con el turismo comprende los siguientes tipos de programas:

- a) Los programas relacionados con las áreas de turismo ofrecidos por instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano.
- b) Los programas de educación media técnica que sean de formación para el trabajo y el desarrollo humano en las áreas relacionadas con el turismo.
- c) Los programas técnicos profesionales y tecnológicos de educación superior que cuenten con registro calificado otorgado por el Ministerio de Educación Nacional y que sean de formación para el trabajo en las áreas relacionadas con el turismo.

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Esta Norma Técnica Colombiana establece los requisitos de calidad de programas de formación para el trabajo en las áreas relacionadas con el turismo, acorde con la legislación vigente que rige a las instituciones educativas que ofrezcan este servicio educativo.

1.1 APLICACIÓN

Todos los requisitos de esta Norma Técnica Colombiana son genéricos y se pretende que sean aplicables a todos los programas de formación para el trabajo en las áreas relacionadas con el turismo.

Esta norma será aplicada por organismos de tercera parte para evaluar la conformidad de los programas frente a requisitos de calidad, en consonancia con el marco normativo vigente y los principios propios definidos por cada institución oferente de programas de formación para el trabajo en el sector relacionada con el turismo.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Los siguientes documentos normativos referenciados son indispensables para la aplicación de este documento normativo. Para referencias fechadas, se aplica únicamente la edición citada.

Para referencias no fechadas, se aplica la última edición del documento normativo referenciado (incluida cualquier corrección).

NTC 5555, Sistemas de gestión de calidad para instituciones de formación para el trabajo.

NTC 5581, Programas de formación para el trabajo.

NTC-ISO 9000, Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para los propósitos de la presente norma, se aplican los términos y definiciones dados en la NTC-ISO 9000, NTC 5555, NTC 5581 y otros documentos del sector relacionados en la bibliografía de este documento. Los que se indican a continuación deben aplicarse de acuerdo con el enfoque de la institución oferente de los programas de formación para el trabajo en las áreas relacionadas con el turismo objeto de la presente norma técnica.

3.1 Adecuación. Determinación de la suficiencia total de las acciones, decisiones, entre otros, para cumplir requisitos.

3.2 Alta dirección. Persona o grupo de personas que dirigen y controlan una organización al más alto nivel

3.3 Área de desempeño¹. Es el campo de actividad productivo definido por el tipo y naturaleza de trabajo que es desarrollado. Se consideran otros factores adicionales al tipo de trabajo como las áreas de conocimiento que se requieren para el desempeño y la industria donde se encuentra el empleo. Es importante señalar que estas áreas no son sectoriales y no deben confundirse con la clasificación internacional industrial CIIU. En la Clasificación Nacional de Ocupaciones se identifican diez áreas de desempeño:

- 0. Ocupaciones de dirección y gerencia
- 1. Finanzas y administración:
- 2. Ciencias naturales, aplicadas y relacionadas
- 3. Salud
- 4. Ciencias sociales, educación, servicios gubernamentales y religión
- 5. Arte cultura esparcimiento y deportes
- 6. Ventas y servicios
- 7. Explotación primaria y extractiva
- 8. Operación de equipos, del transporte y oficios
- 9. Procesamiento, fabricación y ensamble.

¹ SENA. Clasificación Nacional de Ocupaciones. Bogotá: Sena, 2007.

3.4 Área Ocupacional². Conjunto de ocupaciones homogéneas en cuanto a los sistemas, procedimientos y recursos que emplean las personas en el desempeño laboral.

3.5 Calidad. Grado en el que un conjunto de características (véase la norma NTC-ISO 9000) inherentes cumple con los requisitos (véase la norma NTC-ISO 9000), es decir, con las necesidades o expectativas de los clientes (véase la norma NTC-ISO 9000).

3.6 Certificado de Aptitud Ocupacional³. Es el documento otorgado por una institución educativa autorizada para ofrecer programas educación para el trabajo y el desarrollo humano a aquellas personas que han cursado y finalizado programas en las áreas auxiliares relacionadas con el turismo con una duración mínima de seiscientos (600) h y máxima de mil ochocientas (1800) h.

3.7 Competencias⁴. La competencia es un saber hacer frente a una tarea específica, la cual se hace evidente cuando el sujeto entra en contacto con la tarea. La competencia supone conocimientos, saberes y habilidades que emergen en la interacción que se establece entre el individuo y la tarea y que no siempre están de antemano.

Abordar el enfoque de competencias es dar un viraje hacia los resultados de la aplicación de esos saberes, habilidades y destrezas. En otras palabras, las competencias se refieren a un “saber hacer en contexto”. Por ello, la competencia se demuestra a través de los desempeños de una persona, los cuales son observables y medibles y, por tanto, evaluables. “Las competencias se visualizan, actualizan y desarrollan a través de desempeños o realizaciones en los distintos campos de la acción humana”.

Las competencias se refieren a la capacidad de un individuo para desenvolverse en muchos ámbitos de la vida personal, intelectual, social, ciudadana y laboral: “vale la pena resaltar que al hablar de competencias nos hallamos frente a un fenómeno tanto individual como social y cultural, pues es la sociedad la que da sentido y legitima cuáles son las competencias esperadas y de mayor reconocimiento.⁵”

3.8 Competencia básica⁶. Son aquellas que le permiten al estudiante comunicarse, pensar en forma lógica, utilizar las ciencias para conocer e interpretar el mundo.

3.9 Competencia ciudadana⁷. Las competencias ciudadanas son el conjunto de conocimientos y de habilidades cognitivas, emocionales y comunicativas que, articuladas entre sí, hacen posible que el ciudadano actúe de manera constructiva en la sociedad democrática.

² Ministerio de la Protección Social. Perfiles ocupacionales y normas de competencia laboral para auxiliares en el área de la salud. Año 2005.

³ Ministerio de la Protección Social. Decreto 3616 de 2005.

⁴ MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Competencias laborales: base para mejorar la empleabilidad de las personas. Bogotá: Ministerio de Educación Nacional, 2003.

⁵ MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Competencias laborales: base para mejorar la empleabilidad de las personas. Bogotá: Ministerio de Educación Nacional, 2003.

⁶ MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Competencias laborales: base para mejorar la empleabilidad de las personas. Bogotá: Ministerio de Educación Nacional, 200

⁷ REPÚBLICA DE COLOMBIA. Estándares básicos de competencias ciudadanas. Formar para la ciudadanía sí es posible. Guía No. 6. Bogotá: Ministerio de Educación Nacional, 2004.

3.10 Competencia laboral⁸. Son el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que aplicadas o demostradas en situaciones del ámbito productivo, tanto en un empleo como en una unidad para la generación de ingresos por cuenta propia, se traducen en resultados efectivos que contribuyen al logro de los objetivos de la organización o negocio. En otras palabras, la competencia laboral es la capacidad que una persona posee para desempeñar una función productiva en escenarios laborales usando diferentes recursos bajo ciertas condiciones, que aseguran la calidad en el logro de los resultados.

3.11 Competencia laboral específica⁹. Son las que están orientadas a habilitar a las personas para desarrollar funciones productivas propias de una ocupación o funciones comunes a un conjunto de ocupaciones. Las competencias específicas se desarrollan en la educación media técnica, en la formación para el trabajo y en la educación superior y adquirida en la práctica.

3.12 Competencia laboral general¹⁰. Son el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que un estudiante debe desarrollar para desempeñarse de manera apropiada en cualquier entorno productivo, sin importar el sector económico de la actividad, el nivel del cargo, la complejidad de la tarea o el grado de responsabilidad requerido. Pueden ser personales, intelectuales, interpersonales, organizacionales y para el emprendimiento.

3.13 Conveniencia. Grado de alineación o coherencia del objeto de revisión con las metas y políticas institucionales.

3.14 Conocimientos y Comprensión¹¹. Conjunto de principios, leyes y conceptos requeridos por el trabajador para lograr un desempeño competente.

3.15 Cliente. Según la norma NTC-ISO 9000, puede ser una organización (véase la norma ISO 9000) o individuo que recibe un producto (véase la norma ISO 9000) y/o servicio.

NOTA Los clientes pueden ser:

- estudiantes, personas que de forma independiente acceden a los programas

3.16 Criterios de desempeño¹². Resultados que una persona debe obtener y demostrar en situaciones reales de trabajo, con los requisitos de calidad especificados para lograr el desempeño competente.

3.17 Docente, formador, tutor, facilitador o instructor. Persona que planifica, acompaña, promueve y evalúa el servicio de formación del estudiante para la adquisición de competencias básicas, ciudadanas, laborales generales y específicas de acuerdo con lo establecido en el PEI.

⁸ MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Competencias laborales: base para mejorar la empleabilidad de las personas.

⁹ REPÚBLICA DE COLOMBIA. Articulación de la educación con el mundo productivo. Competencias laborales generales. Guía No. 21. Bogotá: Ministerio de Educación Nacional, 2006.

¹⁰ REPÚBLICA DE COLOMBIA. Articulación de la educación con el mundo productivo. Competencias laborales generales. Guía No. 21. Bogotá: Ministerio de Educación Nacional, 2006.

¹¹ Ministerio de la Protección Social. Decreto 3616 de 2005.

¹² Ministerio de la Protección Social: Decreto 3616 de 2005.

3.18 Evidencias requeridas¹³. Pruebas necesarias para evaluar y juzgar la competencia laboral de una persona, definida en los criterios de desempeño y los conocimientos y comprensiones esenciales y delimitadas por el rango de aplicación.

3.19 Eficacia. Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

3.20 Eficiencia. Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

3.21 Efectividad. Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

3.22 Egresado. Persona que sale de un establecimiento educativo después de haber terminado sus estudios.

3.23 Marco legal vigente. Leyes, decretos, resoluciones, ordenanzas, acuerdos y directivas que regulan o inciden, directa o indirectamente en la prestación de servicios de formación para el trabajo y el desarrollo humano en las áreas relacionadas con el turismo

3.24 Norma de competencia laboral¹⁴. Es un estándar que describe los resultados que un trabajador debe lograr en el desempeño de una función laboral, los contextos en los que ocurre ese desempeño, lo que debe saber y las evidencias que debe aplicar para demostrar su competencia.

3.25 Norma de competencia adicional¹⁵. Corresponde a funciones que permiten la flexibilidad necesaria para satisfacer requerimientos laborales específicos de algunas entidades y trabajadores, sin convertirse en una exigencia para todos los trabajadores de la ocupación. No son necesarias para lograr el Certificado de Aptitud Ocupacional CAO.

3.26 Norma de competencia obligatoria¹⁶. Corresponde a las funciones comunes para los diferentes puestos de trabajo que cubre la ocupación; son indispensables para obtener el Certificado de Aptitud Ocupacional CAO.

3.27 Norma de competencia opcional¹⁷. Corresponde a funciones específicas de un grupo de puestos de trabajo de la ocupación, permiten al estudiante optar libremente por cualquiera de ellas.

3.28 Ocupaciones¹⁸. Corresponde a los ámbitos institucionales o laborales en los cuales el perfil que se está presentando tiene una movilidad laboral.

3.29 Parte interesada [NTC-SO 9000]. Persona o grupo que tienen interés en el desempeño o el éxito de un servicio de formación.

¹³ Ministerio de la Protección Social: Decreto 3616 de 2005

¹⁴ Ministerio de la Protección Social: Decreto 3616 de 2005

¹⁵ Ministerio de la Protección Social: Decreto 3616 de 2005

¹⁶ Ministerio de la Protección Social: Decreto 3616 de 2005

¹⁷ Ministerio de la Protección Social: Decreto 3616 de 2005.

¹⁸ Ministerio de la Protección Social, Perfiles ocupacionales y normas de competencia laboral para auxiliares en las áreas de la salud, año 2005.

3.30 Perfil Ocupacional¹⁹. Es un conjunto de normas de competencia laboral que responden al desempeño óptimo del estudiante en las áreas relacionadas con el turismo.

3.31 Proceso educativo. Conjunto de actividades interrelacionadas definidas en el PEI que tiene como objetivo la formación en los estudiantes de competencias laborales generales y específicas.

3.32 Proyecto educativo institucional –PEI. El proyecto educativo institucional es un documento que contiene entre otros aspectos la propuesta educativa que hace la institución oferente de servicios de formación, en la que plasma sus principales objetivos, el enfoque pedagógico, metodológico y curricular, los elementos que lo caracterizan y diferencian de otros, identifica las competencias a desarrollar a través de la formación ofrecida, los recursos docentes y didácticos disponibles y necesarios, el reglamento para docentes y estudiantes y lo que espera alcanzar y las estrategias para hacerlo.

3.33 Sostenibilidad. Que puede mantenerse por si mismo sin ayuda exterior.

3.34 Rangos de aplicación²⁰. Descripción de los diferentes escenarios y condiciones variables donde la persona debe ser capaz de demostrar dominio sobre el elemento de competencia.

4. REQUISITOS DE CALIDAD

4.1 REQUISITOS

Los programas de formación para el trabajo y desarrollo humano en las áreas relacionadas con el turismo deben establecer, documentar, implementar y mantener un proceso de calidad y mejoramiento continuo de acuerdo con los requisitos de esta norma.

Los programas de formación para el trabajo y desarrollo humano en las áreas relacionadas con el turismo deben cumplir requisitos de calidad relacionados con:

- a) Denominación del programa.
- b) Justificación.
- c) La organización curricular.
- d) El personal docente.
- e) Los procesos relacionados con los estudiantes y egresados.
- f) La organización administrativa.
- g) La evaluación y mejoramiento continuo.
- h) Recursos específicos para desarrollar el programa
- i) Sostenibilidad financiera
- J) Infraestructura

¹⁹ Ministerio de la Protección Social, Perfiles ocupacionales y normas de competencia laboral para auxiliares en las áreas de la salud, año 2005

²⁰ Ministerio de la Protección Social, Decreto 3616 de 2005.

4.2 REQUISITOS SOBRE LA DENOMINACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO EN LAS ÁREAS RELACIONADAS CON EL TURISMO

La denominación de los programas de formación para el trabajo en las áreas relacionadas con el turismo debe establecerse teniendo en cuenta los siguientes elementos:

- a) Las disposiciones legales vigentes. (Véase el Anexo A).
- b) La denominación del programa debe estar relacionada con el área de desempeño referida en la Clasificación Nacional de Ocupaciones - CNO.
- c) El conjunto de competencias laborales que se desarrollan en el proceso de formación, particularmente las específicas que se relacionan con la ocupación o campo ocupacional al que se oriente la formación.
- d) La articulación y coherencia entre el plan de estudios propuesto y la denominación del programa.
- e) La homologación y articulación de los programas en una cadena de formación con programas de educación superior de carácter técnico, tecnológico y profesional.
- f) La congruencia entre la publicidad y la información directa o indirecta entregada a los estudiantes y al público en general.
- g) La congruencia entre la denominación del programa y su correspondiente certificado de aptitud ocupacional y con la modalidad de formación.

NOTA De acuerdo con la normatividad vigente, las instituciones oferentes de programas en las áreas relacionadas con el turismo podrán otorgar el Certificado de Técnico Laboral por Competencias.

4.3 REQUISITOS SOBRE LA JUSTIFICACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO EN LAS ÁREAS RELACIONADAS CON EL TURISMO

La justificación de los programas de formación para el trabajo en las áreas relacionadas con el turismo debe plantearse en relación con:

- a) Las demandas reales, requerimientos y especificaciones del sector productivo en relación con el talento humano.

NOTA Para justificar las demandas del sector productivo se podrán tener en cuenta los siguientes documentos:

- Estudios de caracterización ocupacional elaborados por las mesas sectoriales facilitadas metodológicamente por el Sena.
 - Mapas funcionales construidos por las mesas sectoriales facilitadas metodológicamente por el Sena.
 - Normas de competencia laboral elaboradas por las mesas sectoriales facilitadas metodológicamente por el Sena.
- b) La articulación entre los argumentos presentados para demostrar la pertinencia de los programas y las necesidades del país y la región.
 - c) La coherencia de los programas en relación con el proyecto educativo institucional- PEI de la entidad que los ofrece.

- d) Las proyecciones sobre las necesidades de emplear el talento humano que se forma y el perfil esperado del egresado.
- e) Las oportunidades de desempeño de los egresados en el mundo laboral.
- f) Los factores diferenciadores del programa en relación con la oferta educativa similar presente en el contexto local, regional y nacional.

4.4 REQUISITOS SOBRE LA ORGANIZACIÓN CURRICULAR

La organización curricular de los programas debe responder a los siguientes aspectos: perfiles de ingreso y egreso, competencias básicas, ciudadanas y laborales generales y específicas a desarrollar, el enfoque pedagógico y metodológico, los planes de estudio, los contextos de aprendizaje y los mecanismos para la articulación con programas de la educación superior.

4.4.1 Perfiles de ingreso

La institución debe implementar los mecanismos necesarios para establecer los perfiles de ingreso de los estudiantes en relación con la edad mínima, el nivel educativo y las competencias básicas, ciudadanas y generales que tiene el estudiante antes de ingresar al programa.

4.4.2 Perfiles de egreso

Los perfiles de egreso refieren a la descripción de competencias y capacidades que caracterizan el desempeño del estudiante en su ocupación.

El perfil de egreso debe como mínimo referir al siguiente tipo de competencias:

- a) Competencias básicas
- b) Competencias ciudadanas
- c) Competencias laborales generales
- d) Competencias laborales específicas, las cuales deben estar definidas por la mesa sectorial facilitada metodológicamente por el SENA o las internacionales reconocidas por el organismo normalizador del respectivo país.
- e) Ocupaciones que el egresado puede desempeñar.

4.4.3 Enfoque pedagógico y metodológico

Los programas deben referir al enfoque pedagógico y metodológico que lo orienta en consonancia con su proyecto educativo institucional, la identificación de necesidades, la determinación de objetivos, las características de la formación ofrecida, y las competencias que se propone desarrollar en sus estudiantes.

4.4.4 Planes de Estudio

Los planes de estudio deben contener la organización de las actividades de formación, la estrategia metodológica, los contextos de aprendizaje, los criterios de desempeño, los conocimientos y comprensiones esenciales (contenidos básicos), los rangos de aplicación, las evidencias requeridas, la distribución del tiempo de trabajo formativo, los métodos de

enseñanza y aprendizaje, la selección o creación del material, la evaluación, los exámenes y las calificaciones de los aprendizajes.

4.4.4.1 Organización de las actividades de formación

El proceso de formación deberá estar organizado en términos de unidades, módulos u otro tipo de conjunto o estructura de formación, que respondan a las diferentes competencias previstas en el perfil de egreso esperado. De acuerdo con la metodología del programa, las actividades formativas pueden ser:

- a) presenciales
- b) mediadas
- c) auto-estudio

La descripción en el plan de estudios de cada una de las actividades de formación deberá incluir como mínimo:

- a) duración del programa.
- b) objetivos de aprendizaje
- c) competencias que el estudiante debe adquirir
- d) conocimientos asociados a las competencias específicas a desarrollar
- e) Identificación de los contenidos básicos y actividades de formación (tabla de saberes)
 - con acompañamiento del docente, formador, facilitador o tutor
 - mediaciones previstas en el caso de metodologías virtuales o a distancia
 - del estudiante, independientes de carácter individual o grupal
- f) estrategia metodológica
- g) ambientes de aprendizaje
- h) equipamiento requerido
- i) duración de las actividades y distribución del tiempo
- j) jornada
- k) estrategias, instrumentos y criterios para la evaluación del aprendizaje por competencias.
- l) acciones de mejoramiento de las competencias evaluadas por debajo del nivel de desempeño esperado
- m) Número de estudiantes por programa
- n) otros elementos definidos en el proyecto educativo institucional

4.4.4.2 Estrategia metodológica

En la estrategia metodológica se deben explicitar los elementos centrales del proceso de formación aprendizaje y cómo se relacionan los niveles de dominio con los objetivos de aprendizaje, los contenidos del programa, la orientación del docente, facilitador o tutor y las tareas de evaluación continua. Esta estrategia deberá estar acorde con:

- a) la metodología del programa (presencial, a distancia y a distancia virtual)
- b) los principios previstos en el proyecto educativo institucional
- c) las competencias que el estudiante debe adquirir y desarrollar
- d) las condiciones reales de la aplicación de la competencia en el mundo productivo

4.4.4.3 Contextos de aprendizaje

Los contextos de aprendizaje hacen referencia a los espacios (Véase la NTC 5581, numeral 4.4.4.3) recursos y talento humano para la formación, los cuales deben seleccionarse de acuerdo con:

- a) la metodología del programa
- b) los principios previstos en el proyecto educativo institucional
- c) las competencias a desarrollar de acuerdo con las normas de competencia laboral para los programas en las áreas relacionadas con el turismo.
- d) Las condiciones de aplicación de las competencias que están determinadas por la tecnología empleada por el sector productivo.

La definición de los contextos de aprendizaje debe considerar los rangos de aplicación definidos en las normas de competencia laboral que indican las tecnologías, ambientes y equipamientos con los cuales se debe demostrar la competencia.

4.4.4.4 Distribución del tiempo de trabajo formativo

Los programas deberán establecer una distribución del tiempo de trabajo formativo:

- a) Presencial (sesión de trabajo con docentes, facilitadores, tutores, instructores o formadores)
- b) Mediado (por ambientes o herramientas virtuales , a distancia, materiales multimediales, por ejemplo) o
- c) autonomía del estudiante de acuerdo con:
 - los requisitos legales en términos de la duración mínima de los programas
 - la complejidad de las competencias específicas a desarrollar
 - las actividades formativas a llevar a cabo por unidad, módulo u otro tipo de conjunto o estructura de formación definida en el programa.

NOTA Para expresar el tiempo de trabajo formativo, se podrá utilizar el concepto de crédito académico, definido por la legislación vigente, lo cual permitirá establecer procesos de articulación con la educación superior de carácter técnico, tecnológico y profesional.

4.4.4.5 Evaluación de los aprendizajes

La evaluación de los aprendizajes deberá especificar:

- a) los principios del proyecto educativo institucional PEI
- b) los tipos de evaluación utilizados y cómo se relacionan con la propuesta pedagógica
- c) las competencias alcanzadas por el estudiante a nivel general y específico
- d) en qué medida las evaluaciones permiten los resultados en las escalas de competencias
- e) los métodos e instrumentos de evaluación

La evaluación de los aprendizajes debe considerar no solo evidencia de los conocimientos requeridos para demostrar las competencias por desarrollar, sino también de los desempeños asociados a éstas y de los productos derivados de la aplicación de las competencias, en un escenario real o simulado.

Las competencias serán evaluadas mediante estrategias formativas e instrumentos que permitan establecer niveles de desempeño gradual hasta llegar al nivel esperado, con el cual el estudiante podrá demostrar efectivamente la competencia en el entorno productivo real.

NOTA Para la evaluación se podrán definir escalas cualitativas y cuantitativas, en consonancia con las disposiciones legales vigentes.

4.5 REQUISITOS SOBRE EL PERSONAL DOCENTE, FACILITADOR, TUTOR, INSTRUCTOR O FORMADOR

Los requisitos sobre el personal docente deben estar documentados y registrados por la institución. (Véase la NTC 5581, numeral 4.5.1)

4.5.1 Requisitos

Los programas de formación para el trabajo en las áreas relacionadas con el turismo deben contar con el personal docente, facilitador, tutor, instructor o formador idóneo para desarrollar las competencias previstas en el perfil de egresado esperado, por tanto éste deberá demostrar:

- a) El 50 % de la planta docente activa de la institución debe demostrar formación pedagógica y disciplinar (universitaria, tecnológico o técnico profesional) obtenida a través de la institución educativas autorizadas.
- b) Mínimo dos años de experiencia docente en el área disciplinar dentro o fuera de la institución
- c) Demostrar realización de cursos que acrediten su competencia pedagógica según las disposiciones legales vigentes.
- d) Competencias laborales específicas a las que apunta el programa de formación.

4.5.2 Distribución de la asignación académica para el personal docente, facilitador, tutor, instructor o formador

El número de docentes, facilitadores, tutores, instructores o formadores requeridos deberá definirse de acuerdo con estándares de docente por estudiante según la normatividad vigente, el número de estudiantes inscritos y la complejidad de las competencias a desarrollar.

El programa deberá contar con criterios de asignación académica por docente, facilitador, tutor, instructor o formador y mecanismos para disponer del número requerido de docentes, facilitadores, tutores, instructores o formadores para atender a los estudiantes inscritos. Además deberá contar con un sistema para cubrir la ausencia temporal o definitiva de los profesores.

La asignación académica por docente, facilitador, tutor, instructor o formador deberá documentarse y ser revisada periódicamente para garantizar los ajustes requeridos.

En la etapa de formación académica la práctica debe ser controlada y documentada.

4.5.3 Evaluación de los docentes, facilitadores, tutores, instructores o formadores

La institución debe establecer los criterios de la evaluación de desempeño del docente, facilitador, tutor, instructor o formador e incluirá como mínimo los siguientes requisitos:

- a) el nivel de desempeño frente a las competencias laborales específicas requeridas en el sector del turismo al que apunta el programa de formación.
- b) los resultados de los procesos de aprendizaje en términos de las competencias adquiridas por los estudiantes.
- c) las percepciones de satisfacción de los estudiantes con el personal docente, facilitador, tutor, instructor o formador.
- d) Autoevaluación del docente
- e) Evaluación por el jefe inmediato
- f) Capacitación y actualización docente

Esta evaluación deberá realizarse como mínimo una vez al año.

4.6 REQUISITOS SOBRE LOS PROCESOS RELACIONADOS CON LOS ESTUDIANTES Y EGRESADOS**4.6.1 Reconocimiento de aprendizajes previos**

Los programas de formación para el trabajo en las áreas relacionadas con el turismo deben incluir evaluaciones diagnósticas o de entrada para determinar en los estudiantes las competencias del perfil de egreso, con el ánimo de homologar unidades o módulos de formación que apuntan a desarrollarlas y para que no deban cursarlas.

4.6.2 Certificados de reconocimiento de la formación recibida

Los programas de formación para el trabajo en las áreas relacionadas con el turismo deberán entregar a los estudiantes que cumplan con los requisitos académicos establecidos en el

proyecto educativo institucional, un certificado de Técnico Laboral por Competencias, en reconocimiento de la formación recibida, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.

4.6.3 Seguimiento de egresados

Los programas de formación para el trabajo en las áreas relacionadas con el turismo deben contar con un sistema de seguimiento de sus egresados, de acuerdo con lo establecido por la institución que les permita producir sistemáticamente información relacionada con el impacto del proceso formativo en lo referido a:

- a) Vinculación al mundo productivo, indicando: sector, tipo de empresa u organización, tipo de vinculación y salario.
- b) Certificación de sus competencias laborales
- c) Procesos de actualización a través de programas de educación continuada
- d) Satisfacción de los egresados
- e) Valoración del desempeño laboral de sus egresados para la revisión y ajustes del plan de estudios cuando sea necesario y realizar modificaciones en el perfil ocupacional.

4.7 AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

El programa debe establecer las formas mediante las cuales realizará su autoevaluación permanente y revisión periódica de su plan de estudios (diseño curricular) y de los demás aspectos que estime convenientes para su mejoramiento y actualización acordes con la normatividad y las exigencias del medio laboral potencial de los egresados. La autoevaluación debe involucrar a los diferentes actores de la comunidad educativa (directivos, docentes, estudiantes y sector productivo).

4.8 REQUISITOS SOBRE LA ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

4.8.1 Vinculación con el sector productivo

Los programas de formación para el trabajo en las áreas relacionadas con el turismo deben contar con vínculos con empresas, y organizaciones productivas del sector turístico. Esta relación debe formalizarse, a través de diferentes registros en los que se especifiquen los acuerdos, así como los aportes de las partes.

NOTA El sector productivo puede vincularse a un programa de formación para el trabajo en las áreas relacionadas con el turismo de diversas maneras, a saber

- En un espacio consultivo al momento de establecer el perfil de egreso esperado y en el diseño del programa.
- En acciones de formación en espacios productivos reales
- En el préstamo o intercambio de instalaciones o equipos
- En la actualización del docente, facilitador, tutor, instructor o formador
- En los procesos de evaluación de los aprendizajes facilitando escenarios y situaciones reales para que estos se realicen
- En espacios de práctica para los estudiantes
- En la evaluación de los programas

- En la puesta en marcha de los planes de mejoramiento continuó.

4.8.2 Recursos específicos para el programa

Las instituciones que desarrollan programas de formación en áreas relacionadas con el turismo deben contar como mínimo con el siguiente material educativo de apoyo:

- a) Una biblioteca que tenga el material bibliográfico pertinente y específico para el desarrollo de los programas que ofrece.
- b) Necesarias y adecuadas tecnologías para la información y la comunicación entre la comunidad educativa y de esta con la comunidad en general.
- c) Los recursos didácticos disponibles para el uso de los docentes y los estudiantes.
- d) Espacios físicos y equipos según el número de estudiantes y el tipo de aprendizajes teóricos y prácticos que se requieren en cada programa que se ofrece.
- e) El material audiovisual y otro requerido para el desarrollo de las prácticas acordes con el perfil ocupacional del programa.
- f) Un equipamiento básico y necesario, propio de instituciones educativas tales como tablero, papelógrafo, cartelera, pantallas, etc.

Los programas deben contar con un sistema de seguridad industrial para el caso que se empleen equipos que demanden controles y cuidados especiales.

4.8.3 Sistema de información

Los programas de formación para el trabajo en las áreas relacionadas con el turismo deben contar con un sistema que organice, sistematice y procese la información relacionada con:

Los estudiantes como:

- a) Matrícula
- b) Reconocimiento inicial de competencias de los estudiantes
- c) Retención, deserción y asistencia de los estudiantes
- d) Evaluación de los aprendizajes
- e) Certificaciones de competencia con sus respectivas vigencias
- f) Práctica de estudiantes en escenarios reales

Los docentes, facilitadores, tutores, instructores o formadores

- a) Sistemas de selección
- b) Certificaciones de competencias laborales específicas
- c) Evaluaciones de desempeño
- d) Contratación, remuneración y estímulos

El programa:

- a) Oferta de programas de formación para el trabajo en las áreas relacionadas con el turismo.
- b) Evaluaciones internas y externas del programa
- c) Uso de los recursos para el aprendizaje
- d) Sostenibilidad financiera
- e) Evaluación de la satisfacción de los estudiantes
- f) Convenios con empresas y otras organizaciones

La información debe ser empleada para construir indicadores de gestión y resultados del programa, que permitan la evaluación y el mejoramiento del mismo. Igualmente, de acuerdo con las políticas institucionales, la información deberá divulgarse entre las partes interesadas.

4.9 REQUISITOS SOBRE LA EVALUACIÓN Y EL MEJORAMIENTO CONTINUO

Los programas de formación para el trabajo en las áreas relacionadas con el turismo deben establecer prácticas de evaluación interna y externa así como estrategias para el uso de los resultados con el fin de su mejoramiento continuo, actualización y adecuación frente a las necesidades cambiantes del entorno.

4.9.1 Evaluación de los programas

Los programas de formación para el trabajo en las áreas relacionadas con el turismo deben evaluarse periódicamente para la verificación de los siguientes aspectos:

- a) Pertinencia frente a las necesidades del entorno productivo, en relación con los perfiles de egreso definidos.
- b) Vigencia de las normas de competencia que sirven de referente del programa.
- c) Conveniencia de los contextos de aprendizaje, infraestructura y equipos con relación a los avances tecnológicos del sector turístico.
- d) Resultados de los egresados en lo referido a la certificación de sus competencias laborales.
- e) Resultado de los egresados en relación con su continuidad, permanencia y graduación en las instituciones con las que se establecen convenios de articulación.
- f) Impacto general en el entorno a nivel de mejoramiento del talento humano del sector al que apunta el programa.
- g) Evaluación del programa por parte de los docentes.

NOTA La evaluación puede desarrollarse mediante procesos de autoevaluación y coevaluación externas

4.9.2 Evaluación de la satisfacción de los clientes

Los programas de formación para el trabajo en las áreas relacionadas con el turismo deben evaluar periódicamente la satisfacción de sus clientes, los cuales pueden ser:

- a) estudiantes, personas que de forma independiente acceden a los programas.
- b) gremios y empresas que contratan programas de formación para el trabajo en las áreas relacionadas con el turismo.
- c) entidades gubernamentales que contratan programas de formación para el trabajo en el área relacionada con el sector turístico.
- d) instituciones de educación superior con quienes se establecen convenios para la articulación de los programas en cadenas de formación.

4.9.3 Mejoramiento continuo

A partir de las evaluaciones, las instituciones oferentes deben definir acciones de mejoramiento de los programas de formación para el trabajo en las áreas relacionadas con el turismo, las cuales deben quedar consignadas en un plan de mejoramiento en el cual se especifiquen como mínimo las estrategias definidas, los resultados esperados, los tiempos, los responsables, los mecanismos para el seguimiento del mismo plan y la reflexión sobre los procesos evaluativos.

Cuando unos o varios requisitos de esta norma no se puedan aplicar debido a la naturaleza del programa, pueden considerarse para su exclusión, previa justificación.

4.10 INFRAESTRUCTURA

Para el desarrollo del programa, las instituciones educativas deben garantizar en su planta física o mediante convenio los diferentes ambientes con las condiciones técnicas específicas según el tipo de programa, tales como:

- a) Aulas de clase, aulas de práctica (laboratorios), biblioteca, área de bienestar, descanso y esparcimiento, área administrativa, área de información y recepción y otros espacios para el desempeño normal de las actividades de los estudiantes;
- b) Equipos, recursos didácticos, laboratorios y tecnológicos para el proceso enseñanza-aprendizaje.
- c) Ayudas didácticas y audiovisuales de acuerdo con el programa de formación a desarrollar
- d) Medios electrónicos y nuevas tecnologías de comunicación
- e) Servicios públicos asociados al funcionamiento de las instalaciones, tales como: agua potable, energía eléctrica y teléfonos, con las instalaciones apropiadas;
- f) Equipos e instalaciones de seguridad y comunicaciones internas y externas.

Los programas deberán contar con un sistema de mantenimiento tanto preventivo como correctivo para los equipos y las instalaciones con el fin de asegurar la disponibilidad de los recursos.

ANEXO A
(Informativo)

LISTADO DE LA REGLAMENTACIÓN LIGADA A ESTA NORMA

Las normas que regulan la formación para el trabajo son:

Ley 115 de 2004. Ley general de educación.

Ley 1064 de 2006. Apoyo y fortalecimiento de la educación para el trabajo y el desarrollo humano establecida como educación no formal en la ley general de educación.

Decreto 2020 de 2006. Creación del sistema de calidad de la formación para el trabajo.

Decreto 3870 de 2006 (idiomas). Creación y organización de programas de idiomas.

Decreto 2888 de 2007. Creación, organización y funcionamiento de las instituciones que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano, antes denominado educación no formal.

ANEXO B
(Informativo)

BIBLIOGRAFÍA

- [1] NTC-ISO 9000, Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.
- [2] NTC-ISO 9001, Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.
- [3] NTC-ISO 9004-4, Recomendaciones para la mejora del desempeño
- [4] NTC-ISO 10005, Gestión de la calidad. Directrices para los planes de la calidad.
- [5] NTC-GP 1000:2004, Gestión de la calidad en el sector público.
- [6] NTC 5555, Sistemas de gestión de la calidad para instituciones de formación para el trabajo. Requisitos.
- [7] NTC 5581, Programas de formación para el trabajo. Requisitos.
- [8] NTC 5580, Programas de formación para el trabajo en el área de idiomas. Requisitos.
- [9] ISO 10006, (Tercera actualización) Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la gestión de la calidad en proyectos.
- [10] ISO 10007, (Segunda actualización) Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la gestión de la configuración.
- [11] ISO 19011, Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiente.
- [12] GTC 200, Guía para la implementación de la Norma ISO 9001 en establecimiento de educación formal en los niveles de preescolar, básica y media y en establecimientos de educación no formal.
- [13] NTC 4595, Ingeniería civil y arquitectura. Planeamiento y diseño de instalaciones y ambientes escolares.
- [14] NTC 4596, Señalización. Señalización para instalaciones y ambientes escolares.
- [15] Ministerio de Educación Nacional. Guía No. 29. Verificación de los requisitos básicos de funcionamiento de programas de formación para el trabajo y el desarrollo humano.2008.
- [16] SENA. Manual para el reconocimiento y autorización de cursos y programas de formación profesional integral metódica y completa. Bogotá: Sena, 2004.