PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Montería, marzo 15 de 20’23

Señor (a)
Ludys del Carmen Pastrana Martínez
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **CO1.PCCNTR.4537522**
Coordinadora Académica
Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba
Montería

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual
Mes marzo del año 2023

Referencia: No CO1.PCCNTR.4537522 del año 2023.

JULIO ROBERTO RUIZ ALBARRACÍN, identificado con la cédula de ciudadanía No. 9.534.105 de Sogamoso (Boyacá) en mi calidad de Contratista del SENA, en el Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: El valor del presente contrato es de máximo DIECIOCHO MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS M/CTE. ($18.500.000). cada uno; Estas sumas serán pagadas por el SENA de la siguiente manera: a) CINCO (5) pagos iguales por los meses de febrero a junio de 2023, por valor de TRES MILLONES SETECIENTOS MIL PESOS M/CTE. ($3.700.000) cada uno.

Dichos honorarios serán pagados por el SENA al contratista de acuerdo al cronograma definido por la Dirección Administrativa y Financiera de la Dirección General, en la cuenta de **ahorro** No. **0570146270067029** de **BANCO DAVIVIENDA**, cuyo titular es el (la) contratista; el cambio de la cuenta por parte del contratista deberá ser informada al supervisor del contrato con el fin de sustituir los trámites pertinentes. Para que el SENA pueda adelantar los trámites administrativos del pago, el (la) Contratista debe acreditar previamente el cumplimiento de los requisitos de pago, tales como la certificación expedida por el supervisor del contrato, en la que ac redite el cumplimiento a entera satisfacción del objeto y obligaciones del contrato en el respectivo periodo y la certificación de los aportes al sistema de salud, Pensión y Riesgos Laborales, así como todos los documentos necesarios para el pago.

Plazo: Será hasta el 30 de junio de 2023.

OBJETO: CONTRATAR LOS SERVICIOS PERSONALES DE CARÁCTER TEMPORAL COMO INSTRUCTOR CONTRATISTA PARA IMPARTIR FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL EN EL MARCO DEL PROGRAMA OFERTA REGULAR, TITULADA Y COMPLEMENTARIA PRESENCIAL Y VIRTUAL EN EL CENTRO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO DEL SENA REGIONAL CÓRDOBA

Obligaciones Especificas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Apoyar la Planeación y ejecución la formación profesional de acuerdo con el programa de formación asignado, para el logro de los resultados de aprendizaje definidos cumplido las horas de formación de las competencias de los programas de formación equivalentes a 160 horas mensuales.	Se apoya la planeación y ejecución del proceso de formación titulada y/o complementaria de los programas: *Ejecución de actividades de Guianza aplicando Herramientas Técnicas – Cod: 62650001 V2. *Operación turística Regional – Cod: 13530482 V1 *Contextualización al Turismo Comunitario	Fotografías, diapositivas, actividades, chats, e: mails, Lista de asistencia.
2	Colaborar con la elaboración de la planeación pedagógica, guías de aprendizaje, instrumentos de evaluación, plan de trabajo, ayudas didácticas requeridos para el desarrollo de los procesos de formación asignados.	Se colabora con la elaboración de la planeación pedagógica, guías de aprendizaje y el plan de trabajo de la formación titulada y/o complementaria del programa *Preparación de herramientas técnicas para la ejecución de actividades de guianza turística. Cod: 62650001 V2 *Operación turística Regional – Cod: 13530482 V1 *Contextualización al Turismo comunitario	Guías de aprendizaje, plan de trabajo, diapositivas, lista de asistencia.
3	Registrar en el aplicativo SOFIA PLUS, todas las evidencias del proceso formativo: crear las rutas de aprendizaje, asociar aprendices, realizar registro de inasistencia de aprendices, planes de mejoramiento y registrar juicios evaluativos, acorde con los lineamientos institucionales.	No se registraron juicios evaluativos de ninguna de las fichas a cargo de acuerdo con los lineamientos durante el mes de febrero. Para las fichas 2730892 – 2730923 - 2730952 se proyecta reporte de evaluación en la segunda semana de abril. Registro de asociación de ficha 2707248	No se registran evidencias de juicios evaluativos . Captura pantalla registro asociación ficha 2707248
4	Presentar las actas finales de cierre de etapa lectiva de las fichas asignadas como	No se realizan acciones algunas porque solo se tienen programas de formación complementaria.	No se registran actas finales de cierre de etapa lectiva

	responsable, acorde con los lineamientos institucionales		
5	Apoyar el trámite de las novedades de deserción de aprendices acorde con lo establecido en el reglamento del aprendiz	No se tramitaron novedades de deserción de aprendices	No se registran formatos de novedades de deserción de aprendices
6	Asistir a los aprendices en las novedades acorde con lo establecido en el reglamento del aprendiz	No se presentaron aprendices con novedades durante el mes	No hay evidencias debido a que no se presentaron aprendices con novedades durante este mes
7	Aportar todos los documentos soporte del proceso de formación profesional, publicados en la plataforma SIGA.	Se aportan documentos soportes del proceso de formación profesional, publicados en la plataforma SIGA	Se anexan 2 guías de aprendizaje GFPI-F135 V01 y
8	Participar en proyectos de investigación aplicada, técnica y pedagógica en función de la formación profesional de los programas relacionados con el área temática	No se participó de ningún proyecto de investigación por el momento	No hay evidencias porque no hubo participación en proyectos de investigación en función de la formación profesional.
9	Subir los documentos soporte del pago en la plataforma del SECOP II en los plazos establecidos por la entidad y acorde con los requisitos legales exigidos.	Se realiza el cargue de los documentos en el aplicativo SECOP2 las carpetas GF y GC y el informe de ejecución mensual	Formato informe mensual de ejecución GTH-F-062 V08
10	Comunicar al Supervisor del contrato en un plazo máximo de tres (3) días hábiles anomalías, inconsistencias, novedades de aprendices y hallazgos en el registro de la información.	No se presentó ninguna anomalía, ni novedades de aprendices durante el mes de febrero.	No hay evidencias porque no se presentó ninguna novedad durante el mes.
11	Comunicar al Supervisor del contrato en un plazo no inferior a quince (15) días hábiles las anomalías, inconsistencias, novedades del Contrato (cesión - Terminación).	No se registran anomalías, inconsistencias, novedades del Contrato (Sesión terminación durante el mes de febrero)	No hay evidencias, porque no se presentaron acciones

12	Cumplir con los lineamientos del sistema de gestión de SST y los lineamientos establecidos por el gobierno nacional frente la pandemia del COVID 19.	Se realizaron la inducción en Seguridad y Salud en el Trabajo SIIGA, realizada por el aplicativo SiContratistas	Certificado de inducción realizado. Se mantiene el distanciamiento físico, lavado de manos y uso de mascarilla
13	Atender las solicitudes realizadas por el supervisor del contrato.	Se atendieron solicitudes de Reuniones de inducción y alistamiento, así como atención a solicitudes de formación . Se envía horario del instructor mes de marzo. Se realiza curso de manual de discapacidades aplicativo Si Contratista. Y curso de integridad transparencia y lucha contra la corrupción aplicativo EVA	Captura correos enviados por la coordinadora,. Atención de solicitudes y Registro de fichas formación complementaria. Anexo certificados de cursos
14	Gestionar la colocación de aprendices en alguna de las modalidades de etapa productiva y rendir informes periódicos de los resultados alcanzados, conforme a las instrucciones que les sean impartidas.	No se gestionó ninguna colocación de aprendices en ninguna de las modalidades de etapa productiva. durante el mes de febrero.	No hay evidencias, porque no se presentaron acciones

A continuación, relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato Informe Legalización Desplazamiento Contratista GTH-F-087, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados de cada desplazamiento. Cada informe cuenta con el visto bueno del Supervisor.

Se lista a continuación el soporte de la legalización de los desplazamientos realizados, los cuales forman parte integral del presente informe de ejecución contractual.

ITEM	**No DE LA ORDEN DE VIAJE**	**LUGAR DE DESPLAZAMIENTO**	**FECHAS DE DESPLAZAMIENTOS**	
			INICIO	**FINALIZACIÓN**
1.				
2.				

Nota 1: *Por cada desplazamiento que haya realizado el contratista, adjuntará el respectivo informe que la soporte. En caso de haber realizado el desplazamiento en fecha posterior a la presentación del informe de ejecución contractual, deberá reportarlo en el siguiente informe de ejecución contractual.*

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y

el pago de la seguridad social No. 7871157466 de la planilla SOI del periodo de Febrero . (Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto Ley Anti trámites”)

Declaración bajo la gravedad de juramento.

Me permito declarar **bajo la gravedad de juramento** que durante el periodo objeto de cobro SI____NO_X__ he suscrito otro u otros contratos con entidad(es) del Estado el (los) cual(es) se encuentra(n) en ejecución; la anterior declaración de acuerdo con lo establecido en el numeral 5º de la Directiva Presidencial No. 001 de 2022, a fin de identificar potenciales conflictos de interés y hacer la gestión del riesgos para la toma de decisiones dentro del principio de la debida diligencia frente a la ejecución de los contratos de prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión.

Nota: En el evento de señalar **SI,** el análisis efectuado por el supervisor y ordenador de pago deberá quedar documentado y publicado en el SECOP II en los documentos relacionados en el archivo Gestión Contractual GC_ del periodo objeto de cobro.

Evidencias en 59 folios

Cordialmente,



Julio Roberto Ruiz Albarracín
Contratista
C.C. No. 9.534.105

Recibí a satisfacción:

Ludys del Carmen Pastrana Martínez
Supervisor(a) Contrato Nº CO1.PCCNTR.4537522 de 2023
Coordinadora Académica



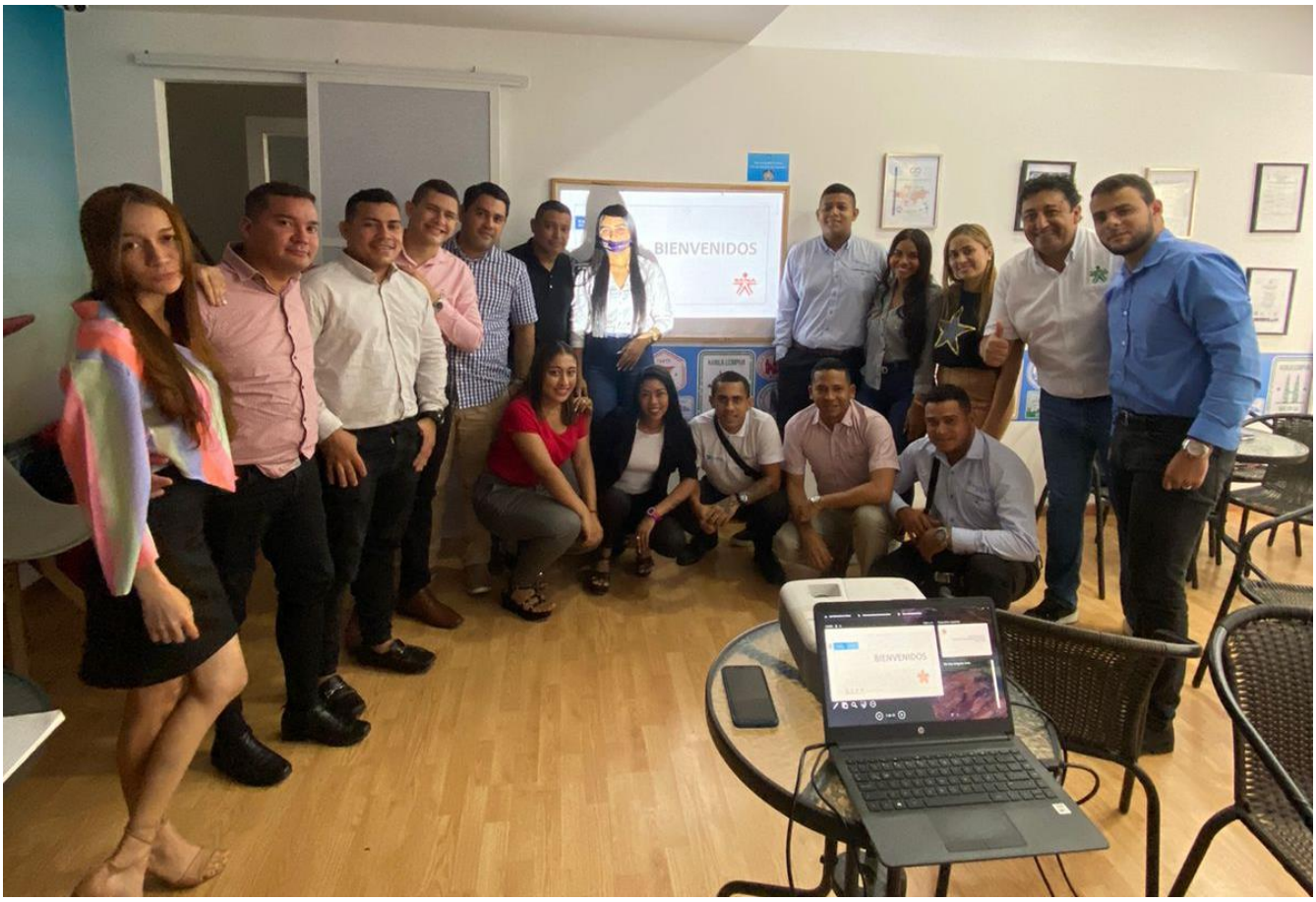





POR SU BIEN
VENUS
VENDE
GASEOSAS
LORICA






BIENVENIDOS

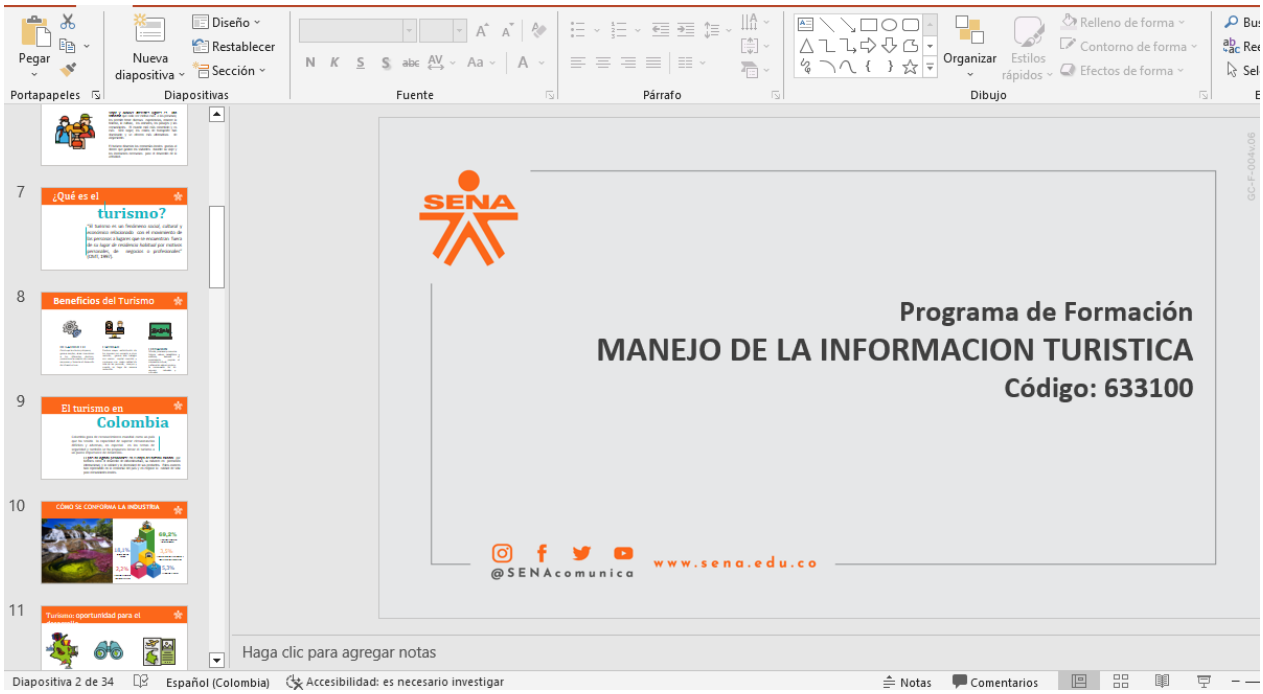

Discovery group
SENA
CURSO
ATENCION AL CLIENTE Y MANEJO DE LA INFORMACION TURISTICA REGIONAL
MARTES Y JUEVES
8:00 a.m.
Inicia:
Próximo Martes 14 de Marzo

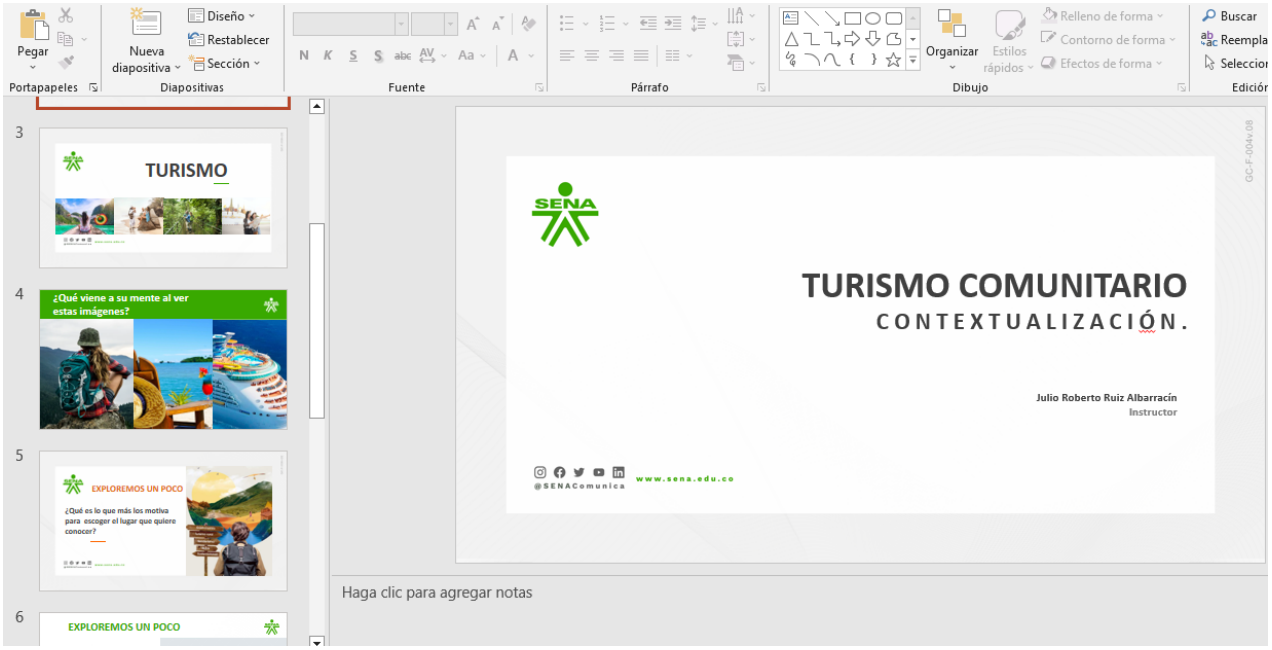
ALAMEDAS


Discovery group
SENA
CURSO
ATENCION AL CLIENTE Y MANEJO DE LA INFORMACION TURISTICA REGIONAL
MARTES Y JUEVES
2:00 p.m.
Inicia:
Próximo MARTES 14 de Marzo
BUENAVISTA

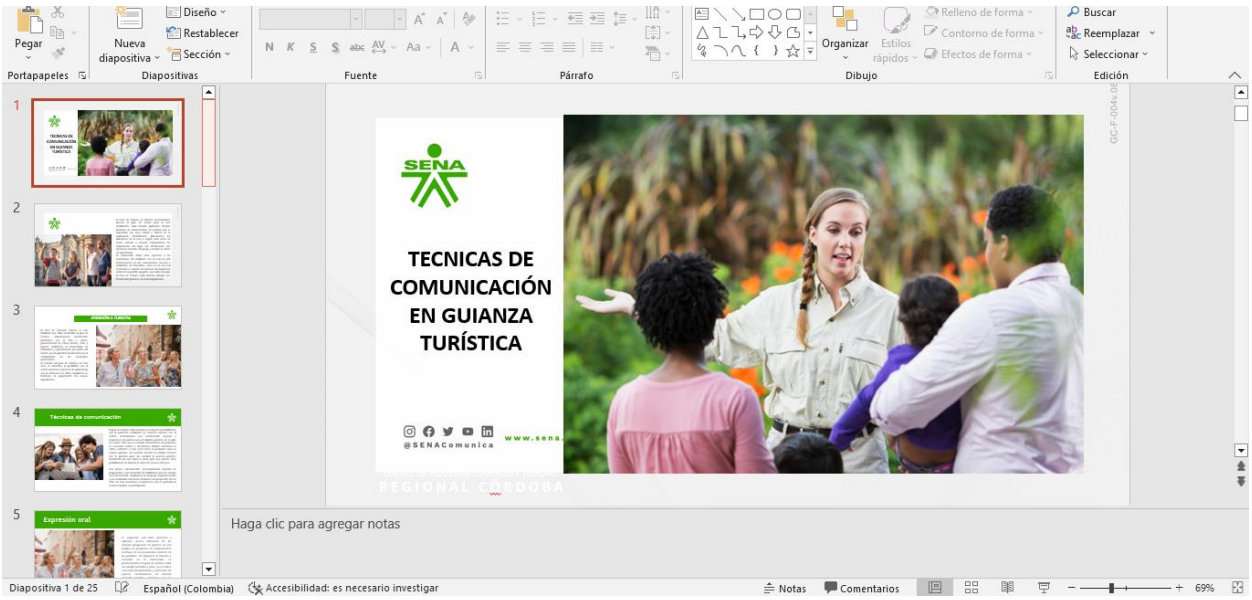

CURSO
CONTEXTUALIZACIÓN DEL TURISMO COMUNITARIO
MIERCOLES
2:00 p.m.
Inicia:
Próximo miércoles 15 de Marzo
Lugar:
Salón comunal
SENA
CAMPESENA
REGIONAL CÓRDOBA
Centro de Industria Comercio y Turismo
SIERRA CHIQUITA
MONTERÍA - CÓRDOBA

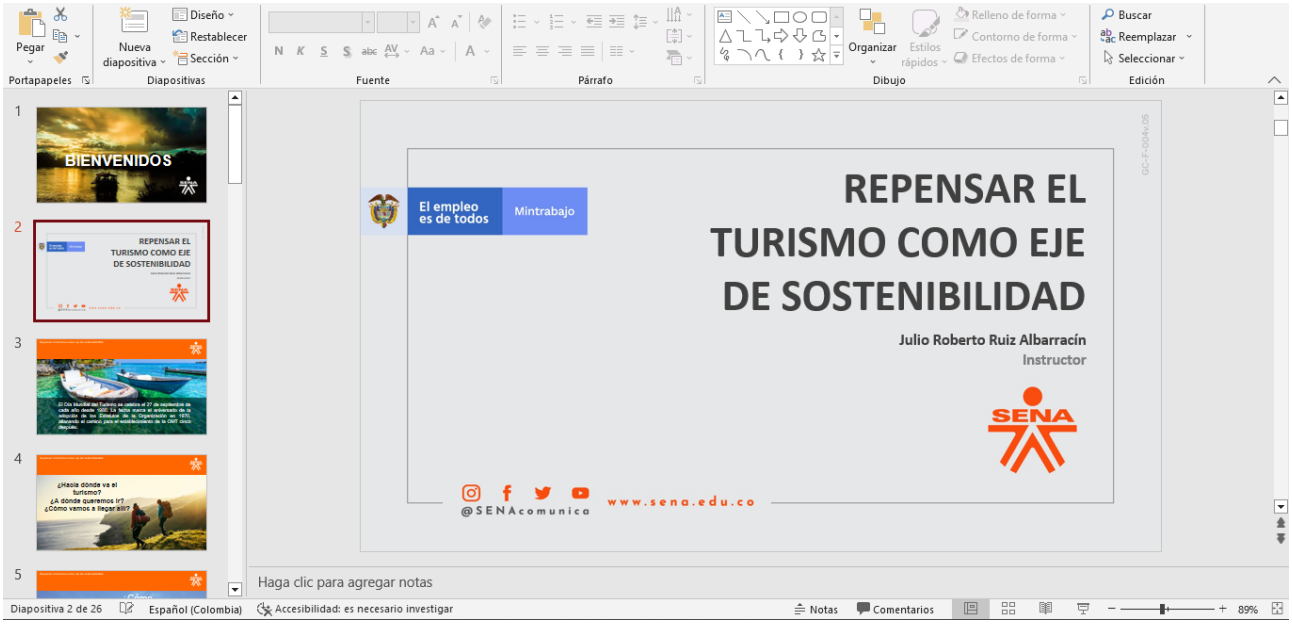

GUIANZA TURÍSTICA
Ejecución De Actividades De Guianza Turística Aplicando Herramientas Técnicas
PROGRAMA HOMOLOGACIÓN
SALIDA TÉCNICA
SANTA CRUZ DE LORICA
Pueblo Patrimonio de Colombia
Domingo 12 de marzo
8:00 a.m.
PUNTO DE ENCUENTRO:
Iglesia Santa cruz de Lorica
SENA
SENA REGIONAL CÓRDOBA
Centro De Industria Comercio y Turismo
SANTA CRUZ DE LORICA
Pueblo Patrimonio de Colombia
SENA
SENA REGIONAL CÓRDOBA
Centro De Industria Comercio y Turismo
INTRUCCIONES Y RECOMENDACIONES
Duración del recorrido: 3 Horas
Llevar ropa y zapatos cómodos
Hidratación
Refrigerio
Bloqueador solar
Libreta de apuntes
Llevar $10.000 por persona para pagar el guía de turismo
La actividad termina hacia el medio día. El almuerzo típico en la plaza de mercado tiene un costo entre $15.000 y $20.000 por persona.
REGISTRO Y CONFIRMACIÓN
JULIO ROBERTO RUIZ ALBARRACÍN / Instructor Turismo
Cel. 314 297 2955 – jrruiza@sen.edu.co


Pegar
Nueva diapositiva
Diseño
Restablecer
Sección
Portapapeles
Diapositivas
Fuente
Párrafo
Dibujo
Organizar
Estilos rápidos
Relleno de forma
Contorno de forma
Efectos de forma
7
¿Qué es el turismo?
8
Beneficios del Turismo
9
El turismo en Colombia
10
CÓMO SE CONFORMA LA INDUSTRIA
11
Turismo: oportunidad para el
Programa de Formación
MANEJO DE LA INFORMACION TURISTICA
Código: 633100
@SENAcomunica
www.sena.edu.co
GC-F-004v.06
Haga clic para agregar notas
Diapositiva 2 de 34
Español (Colombia)
Accesibilidad: es necesario investigar
Notas
Comentarios

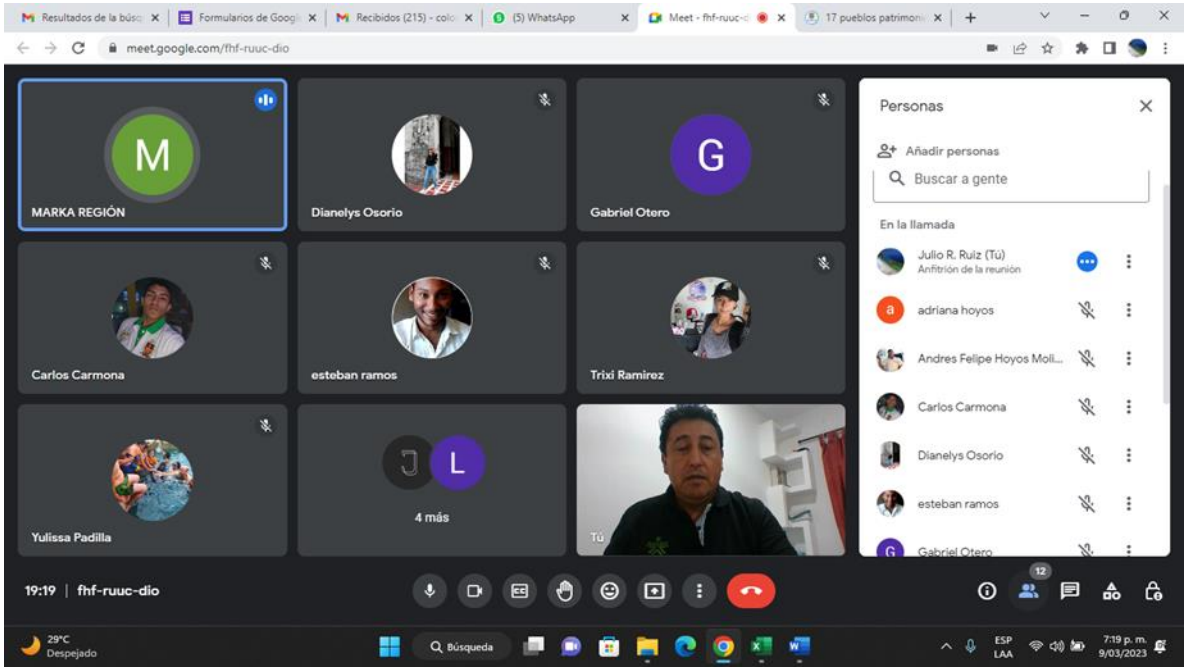

Pegar
Nueva diapositiva
Diseño
Restablecer
Sección
Portapapeles
Diapositivas
Fuente
Párrafo
Dibujo
Organizar
Estilos rápidos
Relleno de forma
Contorno de forma
Efectos de forma
Buscar
Reemplazar
Seleccionar
Edición
3
TURISMO
4
¿Qué viene a su mente al ver estas imágenes?
5
EXPLOREMOS UN POCO
¿Qué es lo que más los motiva para escoger el lugar que quiere conocer?
6
EXPLOREMOS UN POCO
TURISMO COMUNITARIO
CONTEXTUALIZACIÓN.
Julio Roberto Ruiz Albarracín
Instructor
@SENAcomunica
www.sena.edu.co
GC-F-004v.08
Haga clic para agregar notas

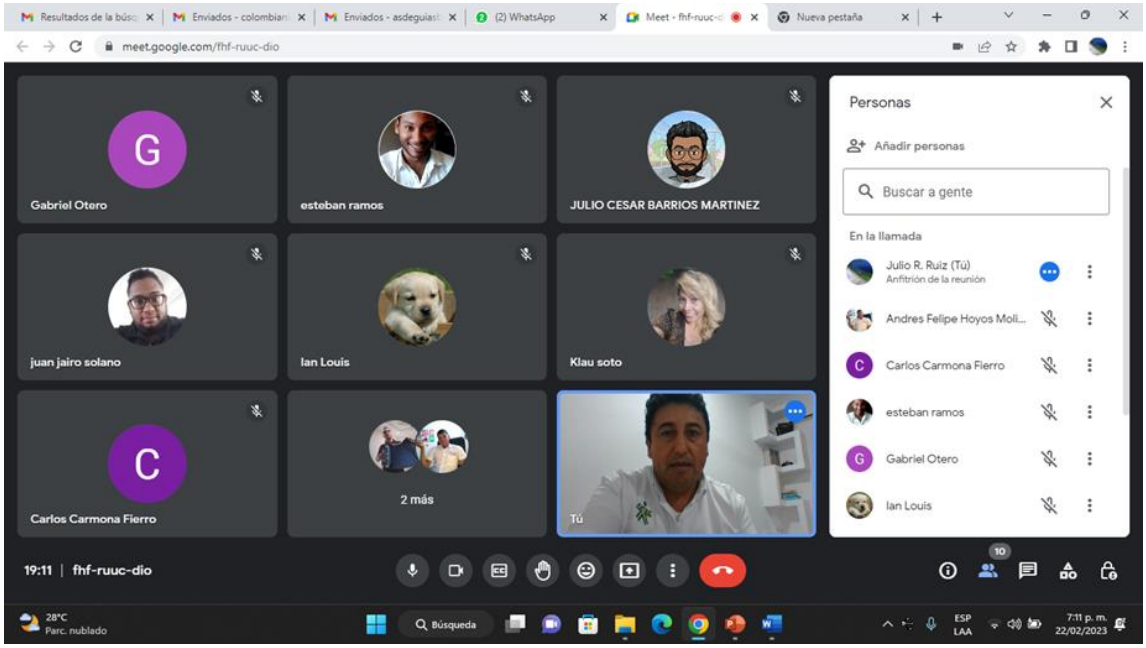

GUÍA LEGAL DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS
GUÍAS DE TURISMO
www.sena.edu.co
@SENAComunica

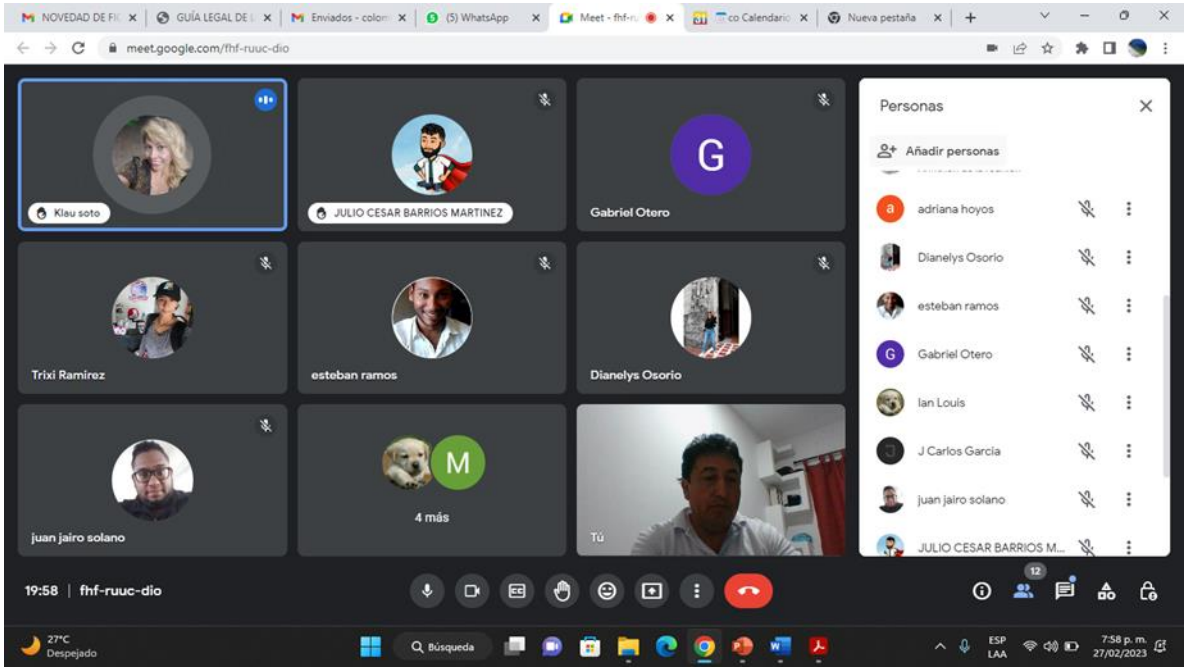

TECNICAS DE COMUNICACIÓN EN GUIANZA TURÍSTICA
Haga clic para agregar notas
Diapositiva 1 de 25
Español (Colombia)
Accesibilidad: es necesario investigar
Notas
Comentarios
69%

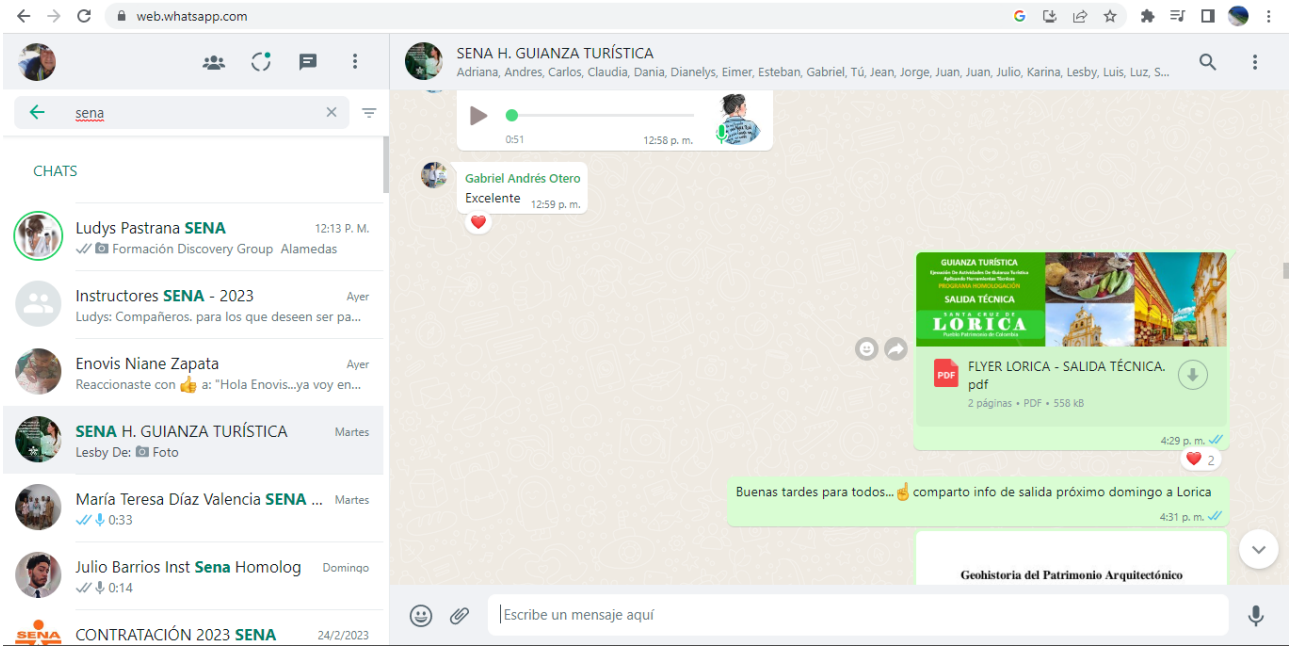

BIENVENIDOS
El empleo es de todos
Mintrabajo
REPENSAR EL TURISMO COMO EJE DE SOSTENIBILIDAD
Julio Roberto Ruiz Albarracín
Instructor
@SENAcomunica
www.sena.edu.co
Haga clic para agregar notas

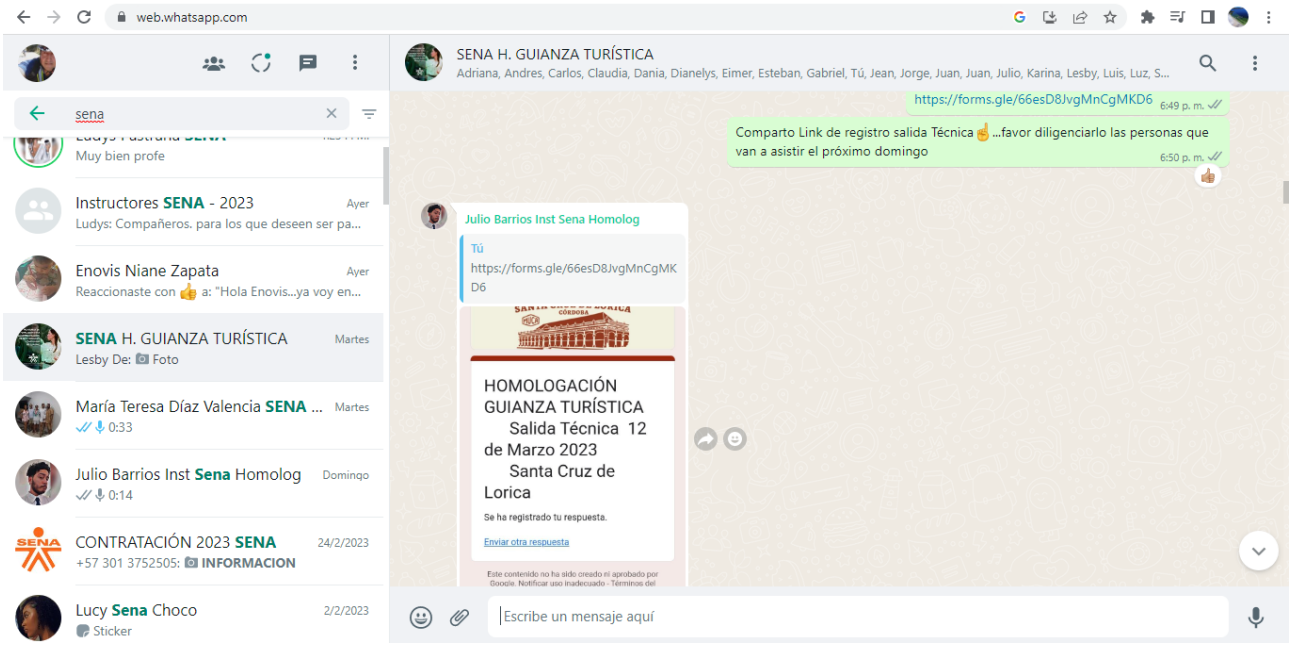

meet.google.com/fhf-ruuc-dio
Trixi Ramirez
Gabriel Andres Otero Martinez
JULIO CESAR BARRIOS MARTINEZ
Klau soto
esteban ramos
Gabriel Otero
adriana hoyos
2 más
Tú
Personas
Añadir personas
Julio R. Ruiz (Tú)
Anfitrión de la reunión
adriana hoyos
Andres Felipe Hoyos Moli...
Carlos Carmona
esteban ramos
Gabriel Andres Otero Ma...
Gabriel Otero
JULIO CESAR BARRIOS M...
20:00 | fhf-ruuc-dio

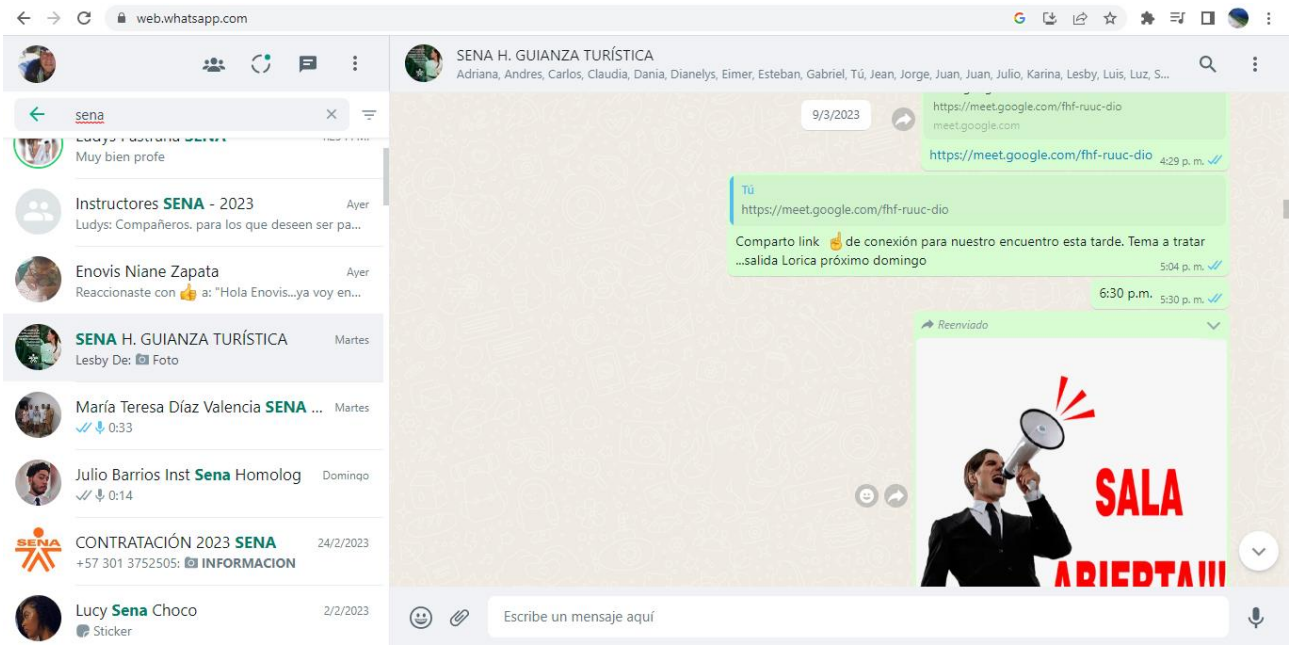

meet.google.com/fhf-ruuc-dio
MARKA REGIÓN
Dianelys Osorio
Gabriel Otero
Carlos Carmona
esteban ramos
Trixi Ramirez
Yulissa Padilla
4 más
Tú
Personas
Añadir personas
Buscar a gente
En la llamada
Julio R. Ruiz (Tú)
Anfitrión de la reunión
adriana hoyos
Andres Felipe Hoyos Moli...
Carlos Carmona
Dianelys Osorio
esteban ramos
19:19 | fhf-ruuc-dio

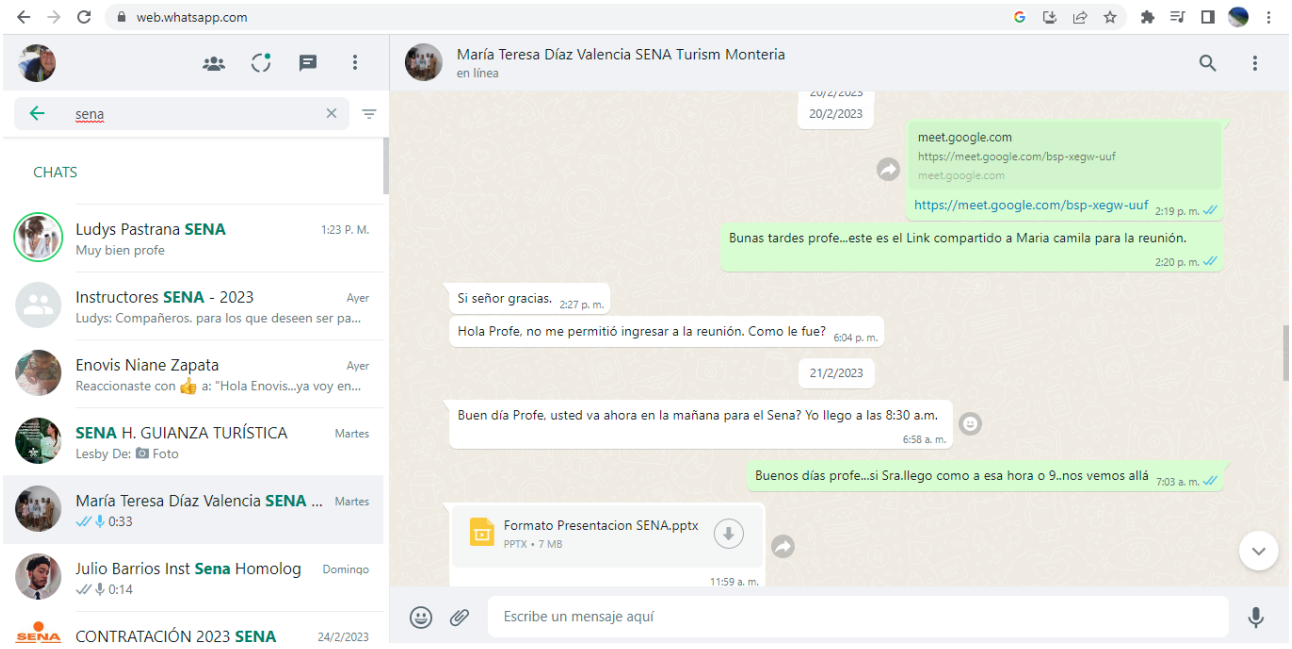

meet.google.com/fhf-ruuc-dio
Gabriel Otero
esteban ramos
JULIO CESAR BARRIOS MARTINEZ
juan jairo solano
Ian Louis
Klau soto
Carlos Carmona Fierro
2 más
Tú
Personas
Añadir personas
Buscar a gente
En la llamada
Julio R. Ruiz (Tú)
Anfitrión de la reunión
Andres Felipe Hoyos Moli...
Carlos Carmona Fierro
esteban ramos
Gabriel Otero
Ian Louis
19:11 | fhf-ruuc-dio

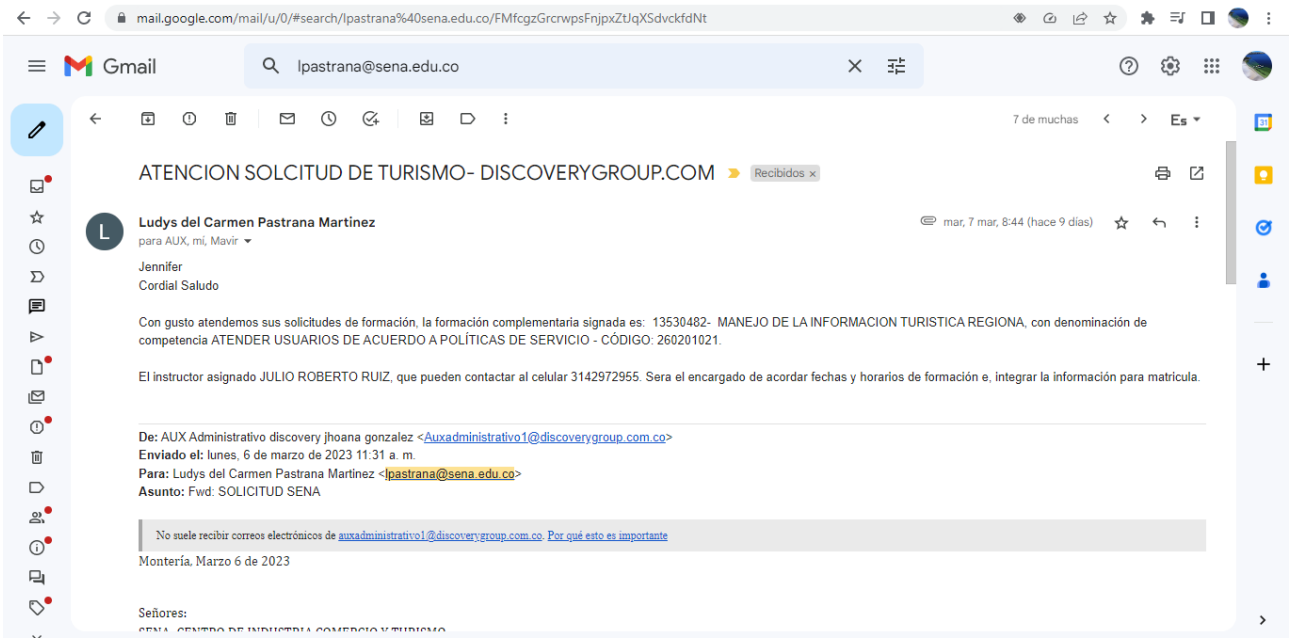

meet.google.com/fhf-ruuc-dio
Klau soto
JULIO CESAR BARRIOS MARTINEZ
Gabriel Otero
Trixi Ramirez
esteban ramos
Dianelys Osorio
juan jairo solano
4 más
Tú
Personas
Añadir personas
adriana hoyos
Dianelys Osorio
esteban ramos
Gabriel Otero
Ian Louis
J Carlos Garcia
juan jairo solano
JULIO CESAR BARRIOS M...
19:58 | fhf-ruuc-dio
27°C
Despejado
Búsqueda
ESP
LAA
7:58 p. m.
27/02/2023


web.whatsapp.com
sena
CHATS
Ludys Pastrana SENA 12:13 P. M.
Formación Discovery Group Alamedas
Instructores SENA - 2023 Ayer
Ludys: Compañeros. para los que deseen ser pa...
Enovis Niane Zapata Ayer
Reaccionaste con 👍 a: "Hola Enovis...ya voy en...
SENA H. GUIANZA TURÍSTICA Martes
Lesby De: Foto
María Teresa Díaz Valencia SENA ... Martes
0:33
Julio Barrios Inst Sena Homolog Domingo
0:14
CONTRATACIÓN 2023 SENA 24/2/2023
SENA H. GUIANZA TURÍSTICA
Adriana, Andres, Carlos, Claudia, Dania, Dianelys, Eimer, Esteban, Gabriel, Tú, Jean, Jorge, Juan, Juan, Julio, Karina, Lesby, Luis, Luz, S...
0:51 12:58 p. m.
Gabriel Andrés Otero
Excelente 12:59 p. m.
GUIANZA TURÍSTICA
SALIDA TÉCNICA
LORICA
FLYER LORICA - SALIDA TÉCNICA. pdf
2 páginas • PDF • 558 kB
4:29 p. m.
2
Buenas tardes para todos... comparto info de salida próximo domingo a Lorica
4:31 p. m.
Geohistoria del Patrimonio Arquitectónico
Escribe un mensaje aquí


web.whatsapp.com
sena
Muy bien profe
Instructores SENA - 2023 Ayer
Ludys: Compañeros. para los que deseen ser pa...
Enovis Niane Zapata Ayer
Reaccionaste con 👍 a: "Hola Enovis...ya voy en...
SENA H. GUIANZA TURÍSTICA Martes
Lesby De: Foto
María Teresa Díaz Valencia SENA ... Martes
0:33
Julio Barrios Inst Sena Homolog Domingo
0:14
CONTRATACIÓN 2023 SENA 24/2/2023
+57 301 3752505: INFORMACION
Lucy Sena Choco 2/2/2023
Sticker
SENA H. GUIANZA TURÍSTICA
Adriana, Andres, Carlos, Claudia, Dania, Dianelys, Eimer, Esteban, Gabriel, Tú, Jean, Jorge, Juan, Juan, Julio, Karina, Lesby, Luis, Luz, S...
https://forms.gle/66esD8JvgMnCgMKD6 6:49 p. m.
Comparto Link de registro salida Técnica ...favor diligenciarlo las personas que van a asistir el próximo domingo
6:50 p. m.
Julio Barrios Inst Sena Homolog
Tú
https://forms.gle/66esD8JvgMnCgMKD6
HOMOLOGACIÓN
GUIANZA TURÍSTICA
Salida Técnica 12 de Marzo 2023
Santa Cruz de Lorica
Se ha registrado tu respuesta.
Enviar otra respuesta
Escribe un mensaje aquí


web.whatsapp.com
sena
Muy bien profe
Instructores SENA - 2023
Ludys: Compañeros. para los que deseen ser pa...
Ayer
Enovis Niane Zapata
Reaccionaste con 👍 a: "Hola Enovis...ya voy en...
Ayer
SENA H. GUIANZA TURÍSTICA
Lesby De: Foto
Martes
María Teresa Díaz Valencia SENA ...
0:33
Martes
Julio Barrios Inst Sena Homolog
0:14
Domingo
CONTRATACIÓN 2023 SENA
+57 301 3752505: INFORMACION
24/2/2023
Lucy Sena Choco
Sticker
2/2/2023
SENA H. GUIANZA TURÍSTICA
Adriana, Andres, Carlos, Claudia, Dania, Dianelys, Eimer, Esteban, Gabriel, Tú, Jean, Jorge, Juan, Juan, Julio, Karina, Lesby, Luis, Luz, S...
9/3/2023
https://meet.google.com/fhf-ruuc-dio
meet.google.com
https://meet.google.com/fhf-ruuc-dio 4:29 p. m.
Tú
https://meet.google.com/fhf-ruuc-dio
Comparto link ☝ de conexión para nuestro encuentro esta tarde. Tema a tratar ...salida Lorica próximo domingo
5:04 p. m.
6:30 p.m. 5:30 p. m.
Reenviado
SALA
Escribe un mensaje aquí


web.whatsapp.com
sena
CHATS
Ludys Pastrana SENA
Muy bien profe
1:23 P. M.
Instructores SENA - 2023
Ludys: Compañeros. para los que deseen ser pa...
Ayer
Enovis Niane Zapata
Reaccionaste con 👍 a: "Hola Enovis...ya voy en...
Ayer
SENA H. GUIANZA TURÍSTICA
Lesby De: Foto
Martes
María Teresa Díaz Valencia SENA ...
0:33
Martes
Julio Barrios Inst Sena Homolog
0:14
Domingo
CONTRATACIÓN 2023 SENA
24/2/2023
María Teresa Díaz Valencia SENA Turism Monteria
en línea
20/2/2023
meet.google.com
https://meet.google.com/bsp-xegw-uuf
meet.google.com
https://meet.google.com/bsp-xegw-uuf 2:19 p. m.
Bunas tardes profe...este es el Link compartido a Maria camila para la reunión.
2:20 p. m.
Si señor gracias. 2:27 p. m.
Hola Profe, no me permitió ingresar a la reunión. Como le fue? 6:04 p. m.
21/2/2023
Buen día Profe, usted va ahora en la mañana para el Sena? Yo llego a las 8:30 a.m.
6:58 a. m.
Buenos días profe...si Sra.llego como a esa hora o 9..nos vemos allá 7:03 a. m.
Formato Presentacion SENA.pptx
PPTX • 7 MB
11:59 a. m.
Escribe un mensaje aquí



mail.google.com/mail/u/0/#search/lpastrana%40sena.edu.co/FMfcgzGrcrwpsFnjpxZtJqXSdvckfdNt

Gmail lpastrana@sena.edu.co

7 de muchas

ATENCION SOLCITUD DE TURISMO- DISCOVERYGROUP.COM Recibidos ×

Ludys del Carmen Pastrana Martinez
para AUX, mí, Mavir

mar, 7 mar, 8:44 (hace 9 días)

Jennifer
Cordial Saludo

Con gusto atendemos sus solicitudes de formación, la formación complementaria signada es: 13530482- MANEJO DE LA INFORMACION TURISTICA REGIONA, con denominación de competencia ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO - CÓDIGO: 260201021.

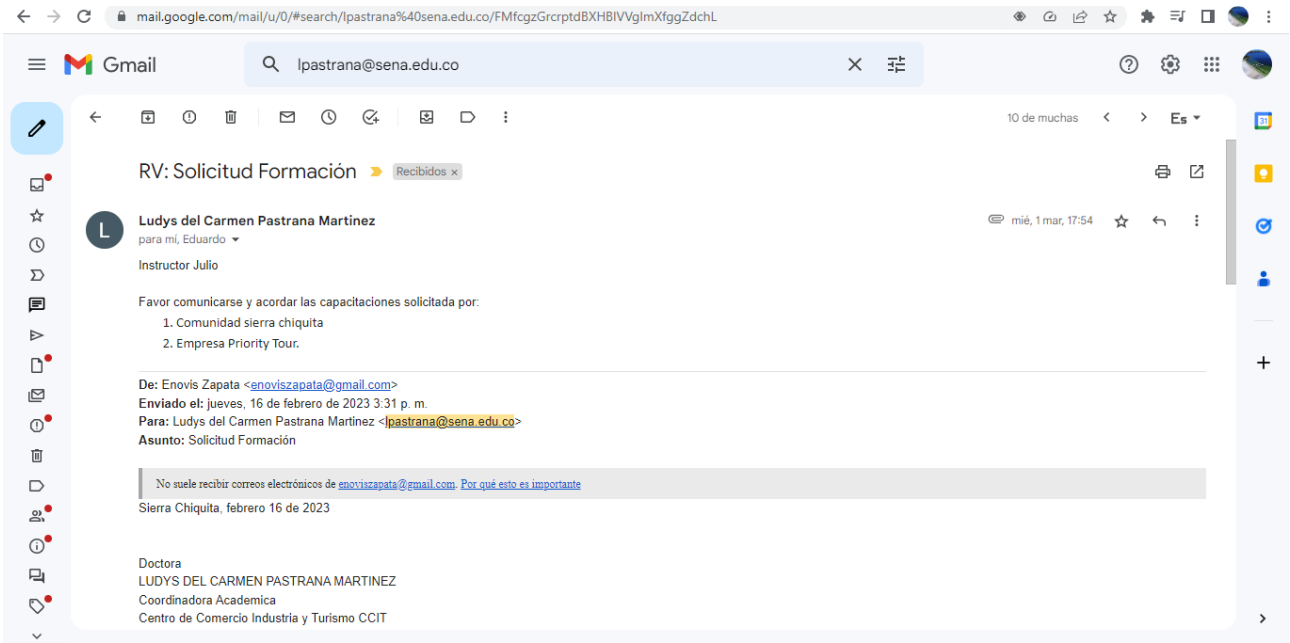
El instructor asignado JULIO ROBERTO RUIZ, que pueden contactar al celular 3142972955. Sera el encargado de acordar fechas y horarios de formación e, integrar la información para matricula.

De: AUX Administrativo discovery jhoana gonzalez <Auxadministrativo1@discoverygroup.com.co>
Enviado el: lunes, 6 de marzo de 2023 11:31 a. m.
Para: Ludys del Carmen Pastrana Martinez <lpastrana@sena.edu.co>
Asunto: Fwd: SOLICITUD SENA

No suele recibir correos electrónicos de auxadministrativo1@discoverygroup.com.co. Por qué esto es importante

Montería, Marzo 6 de 2023

Señores:



mail.google.com/mail/u/0/#search/lpastrana%40sena.edu.co/FMfcgzGrcrptdBXHBlVVglmXfggZdchL

Gmail lpastrana@sena.edu.co

10 de muchas

RV: Solicitud Formación Recibidos ×

Ludys del Carmen Pastrana Martinez
para mí, Eduardo

mié, 1 mar, 17:54

Instructor Julio

Favor comunicarse y acordar las capacitaciones solicitada por:

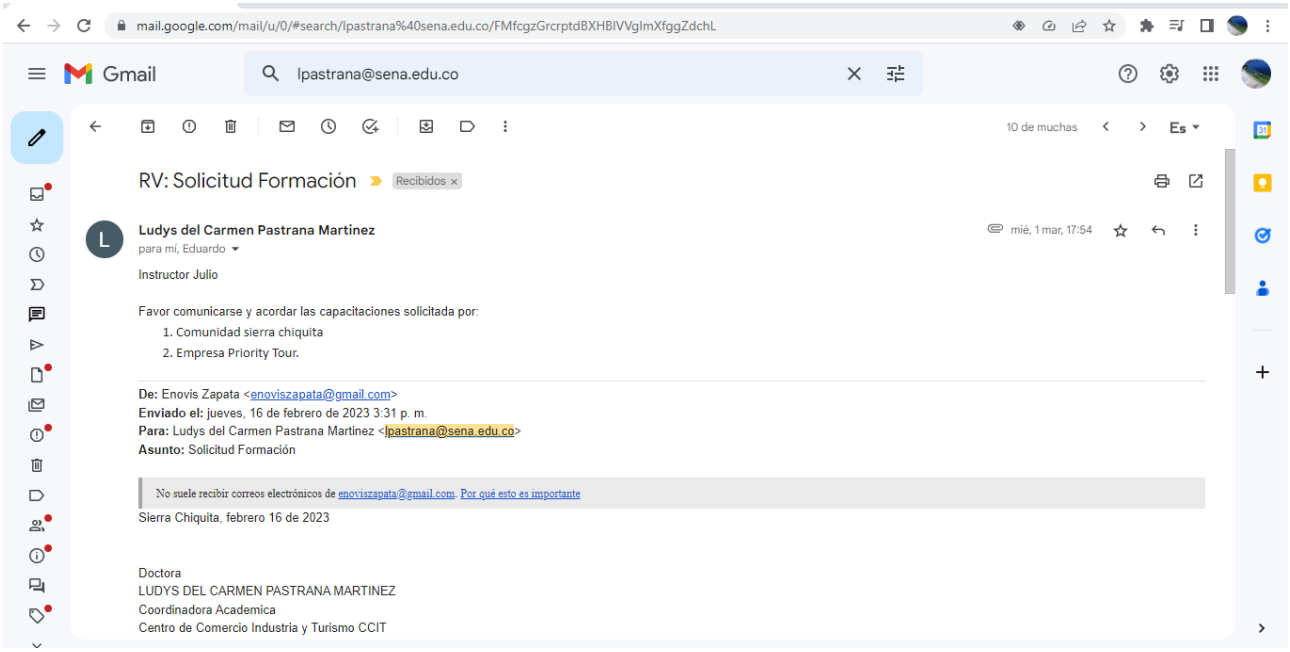
1. Comunidad sierra chiquita
2. Empresa Priority Tour.

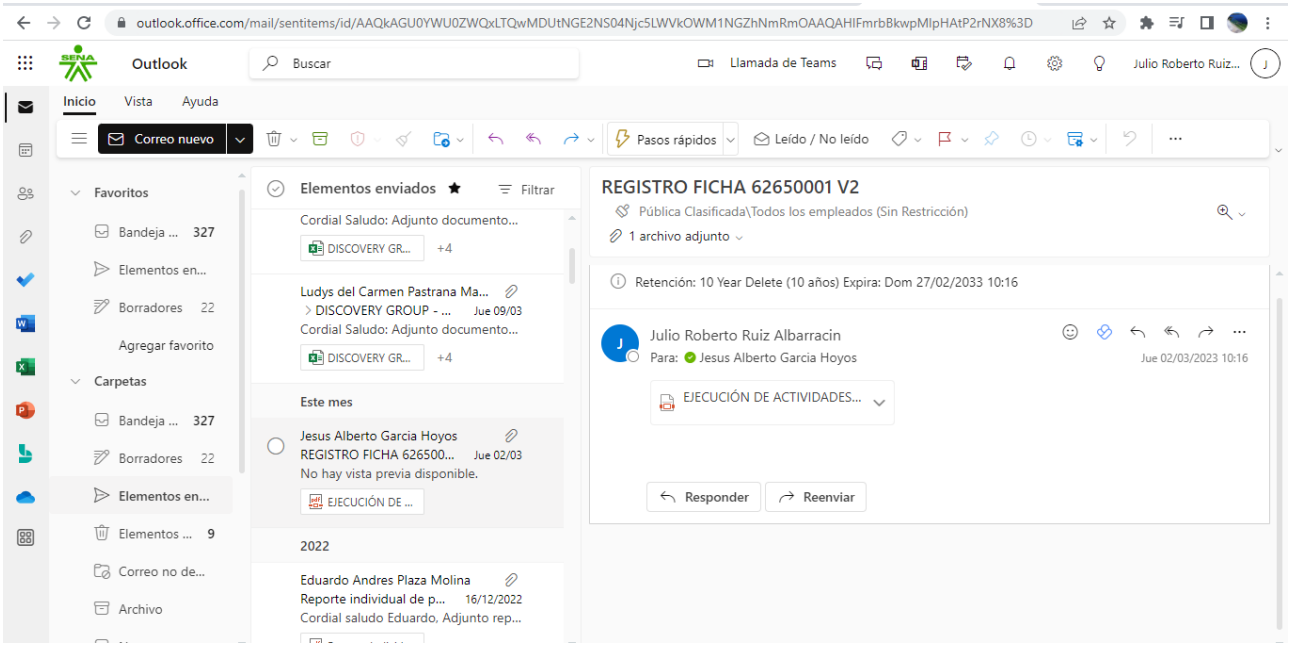
De: Enovis Zapata <enoviszapata@gmail.com>
Enviado el: jueves, 16 de febrero de 2023 3:31 p. m.
Para: Ludys del Carmen Pastrana Martinez <lpastrana@sena.edu.co>
Asunto: Solicitud Formación

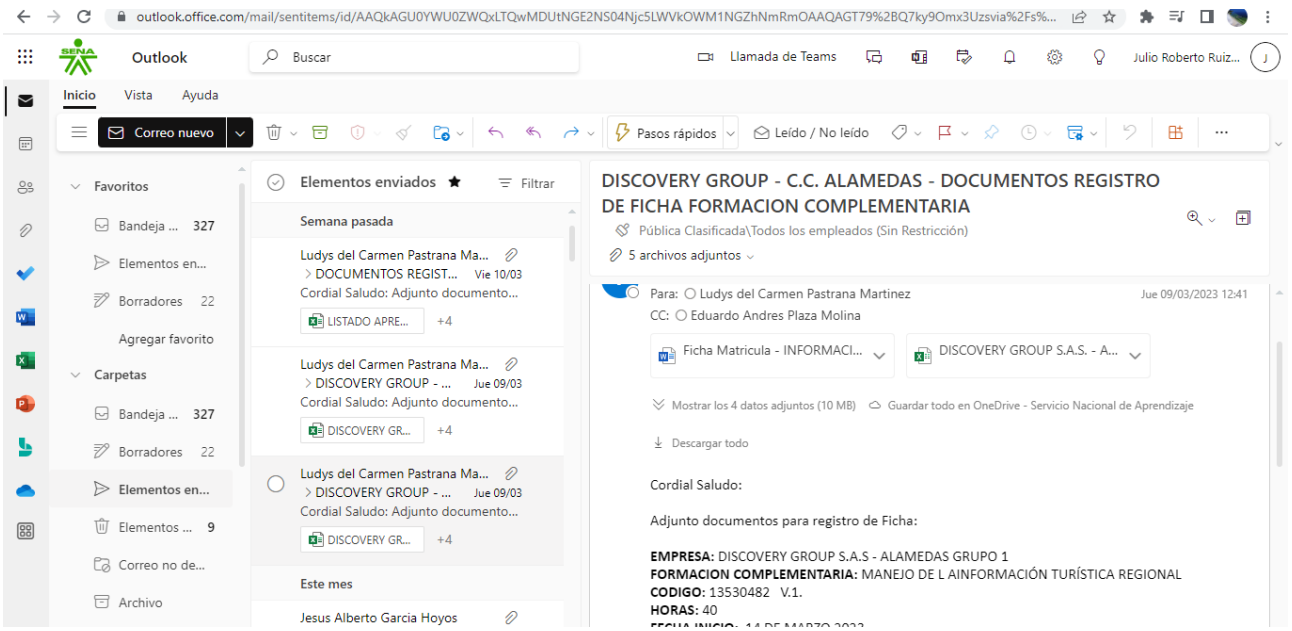
No suele recibir correos electrónicos de enoviszapata@gmail.com. Por qué esto es importante

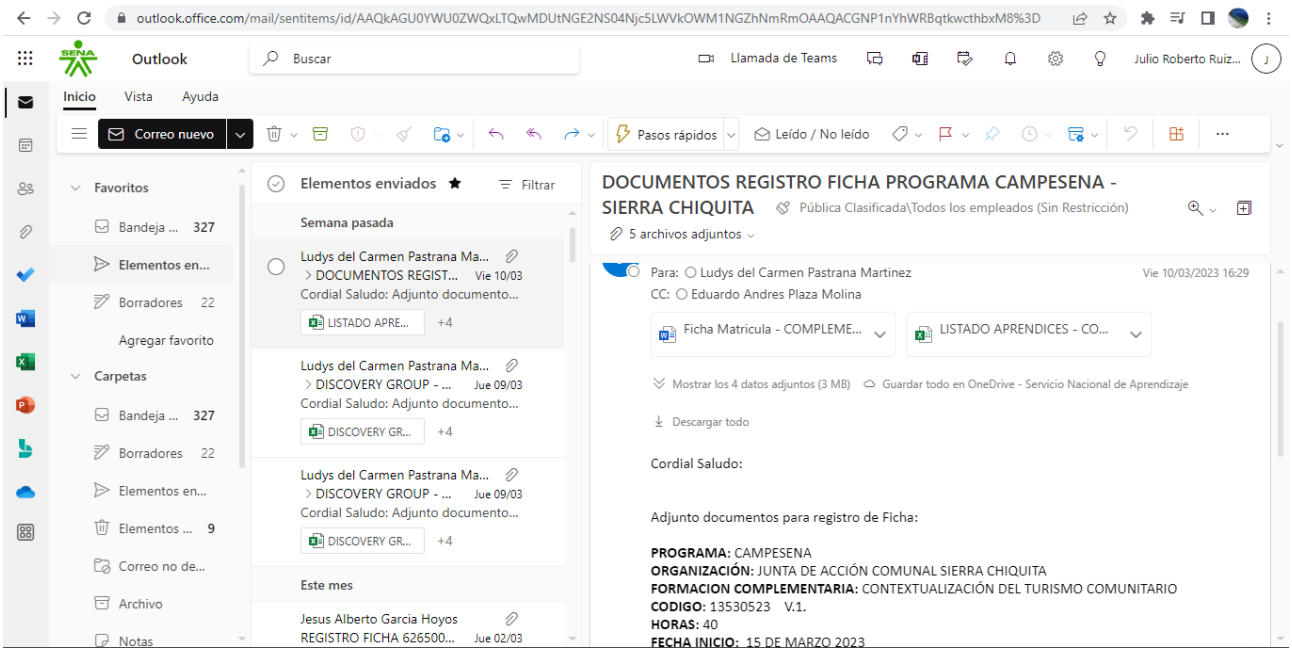
Sierra Chiquita, febrero 16 de 2023

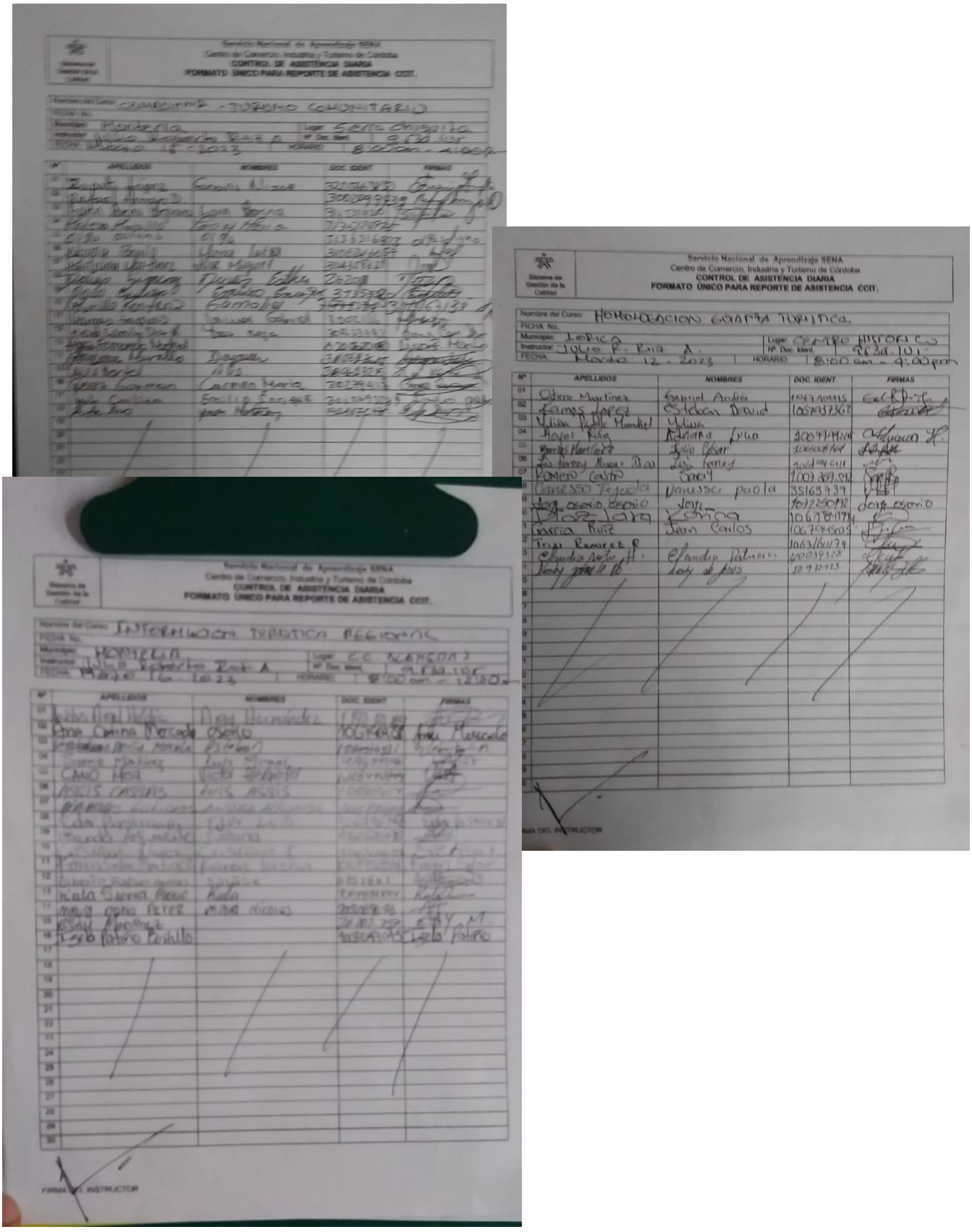
Doctora
LUDYS DEL CARMEN PASTRANA MARTINEZ
Coordinadora Academica
Centro de Comercio Industria y Turismo CCIT


mail.google.com/mail/u/0/#search/lpastrana%40sena.edu.co/FMfcgzGrcrptdBXHBlVVglmXfggZdchL
Gmail
lpastrana@sena.edu.co
RV: Solicitud Formación
Recibidos
Ludys del Carmen Pastrana Martinez
para mí, Eduardo
mié, 1 mar, 17:54
Instructor Julio
Favor comunicarse y acordar las capacitaciones solicitada por:
1. Comunidad sierra chiquita
2. Empresa Priority Tour.
De: Enovis Zapata <enoviszapata@gmail.com>
Enviado el: jueves, 16 de febrero de 2023 3:31 p. m.
Para: Ludys del Carmen Pastrana Martinez <lpastrana@sena.edu.co>
Asunto: Solicitud Formación
No suele recibir correos electrónicos de enoviszapata@gmail.com. Por qué esto es importante
Sierra Chiquita, febrero 16 de 2023
Doctora
LUDYS DEL CARMEN PASTRANA MARTINEZ
Coordinadora Academica
Centro de Comercio Industria y Turismo CCIT


outlook.office.com/mail/sentitems/id/AAQkAGU0YWU0ZWQxLTQwMDUtNGE2NS04Njc5LWVkOWM1NGZhNmRmOAAQAHlFmrbBkwpMlpHAtP2rNX8%3D
Outlook
Buscar
Llamada de Teams
Julio Roberto Ruiz...
Inicio
Vista
Ayuda
Correo nuevo
Pasos rápidos
Leído / No leído
Favoritos
Bandeja ... 327
Elementos en...
Borradores 22
Agregar favorito
Carpetas
Bandeja ... 327
Borradores 22
Elementos en...
Elementos ... 9
Correo no de...
Archivo
Elementos enviados
Filtrar
Cordial Saludo: Adjunto documento...
DISCOVERY GR... +4
Ludys del Carmen Pastrana Ma...
DISCOVERY GROUP - ... Jue 09/03
Cordial Saludo: Adjunto documento...
DISCOVERY GR... +4
Este mes
Jesus Alberto Garcia Hoyos
REGISTRO FICHA 626500... Jue 02/03
No hay vista previa disponible.
EJECUCIÓN DE ...
2022
Eduardo Andres Plaza Molina
Reporte individual de p... 16/12/2022
Cordial saludo Eduardo, Adjunto rep...
REGISTRO FICHA 62650001 V2
Pública Clasificada\Todos los empleados (Sin Restricción)
1 archivo adjunto
Retención: 10 Year Delete (10 años) Expira: Dom 27/02/2033 10:16
Julio Roberto Ruiz Albarracin
Para: Jesus Alberto Garcia Hoyos
Jue 02/03/2023 10:16
EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES...
Responder
Reenviar


outlook.office.com/mail/sentitems/id/AAQkAGU0YWU0ZWQxLTQwMDUtNGE2NS04Njc5LWVkOWM1NGZhNmRmOAAQAGT79%2BQ7ky9Omx3Uzsvia%2Fs%...
Outlook
Buscar
Llamada de Teams
Julio Roberto Ruiz...
Inicio
Vista
Ayuda
Correo nuevo
Pasos rápidos
Leído / No leído
Favoritos
Bandeja ... 327
Elementos en...
Borradores 22
Agregar favorito
Carpetas
Bandeja ... 327
Borradores 22
Elementos en...
Elementos ... 9
Correo no de...
Archivo
Elementos enviados
Filtrar
Semana pasada
Ludys del Carmen Pastrana Ma...
DOCUMENTOS REGIST... Vie 10/03
Cordial Saludo: Adjunto documento...
LISTADO APRE... +4
Ludys del Carmen Pastrana Ma...
DISCOVERY GROUP - ... Jue 09/03
Cordial Saludo: Adjunto documento...
DISCOVERY GR... +4
Ludys del Carmen Pastrana Ma...
DISCOVERY GROUP - ... Jue 09/03
Cordial Saludo: Adjunto documento...
DISCOVERY GR... +4
Este mes
Jesus Alberto Garcia Hoyos
DISCOVERY GROUP - C.C. ALAMEDAS - DOCUMENTOS REGISTRO DE FICHA FORMACION COMPLEMENTARIA
Pública Clasificada\Todos los empleados (Sin Restricción)
5 archivos adjuntos
Para: Ludys del Carmen Pastrana Martinez
Jue 09/03/2023 12:41
CC: Eduardo Andres Plaza Molina
Ficha Matricula - INFORMACI...
DISCOVERY GROUP S.A.S. - A...
Mostrar los 4 datos adjuntos (10 MB)
Guardar todo en OneDrive - Servicio Nacional de Aprendizaje
Descargar todo
Cordial Saludo:
Adjunto documentos para registro de Ficha:
EMPRESA: DISCOVERY GROUP S.A.S - ALAMEDAS GRUPO 1
FORMACION COMPLEMENTARIA: MANEJO DE L AINFORMACIÓN TURÍSTICA REGIONAL
CODIGO: 13530482 V.1.
HORAS: 40


outlook.office.com/mail/sentitems/id/AAQkAGU0YWU0ZWQxLTQwMDUtNGE2NS04Njc5LWVkOWM1NGZhNmRmOAAQACGNP1nYhWRBqtkwcthbxM8%3D
Outlook
Buscar
Llamada de Teams
Julio Roberto Ruiz...
Inicio
Vista
Ayuda
Correo nuevo
Pasos rápidos
Leído / No leído
Favoritos
Bandeja ... 327
Elementos en...
Borradores 22
Agregar favorito
Carpetas
Bandeja ... 327
Borradores 22
Elementos en...
Elementos ... 9
Correo no de...
Archivo
Notas
Elementos enviados
Filtrar
Semana pasada
Ludys del Carmen Pastrana Ma...
DOCUMENTOS REGIST... Vie 10/03
Cordial Saludo: Adjunto documento...
LISTADO APRE... +4
Ludys del Carmen Pastrana Ma...
DISCOVERY GROUP - ... Jue 09/03
Cordial Saludo: Adjunto documento...
DISCOVERY GR... +4
Ludys del Carmen Pastrana Ma...
DISCOVERY GROUP - ... Jue 09/03
Cordial Saludo: Adjunto documento...
DISCOVERY GR... +4
Este mes
Jesus Alberto Garcia Hoyos
REGISTRO FICHA 626500... Jue 02/03
DOCUMENTOS REGISTRO FICHA PROGRAMA CAMPESENA - SIERRA CHIQUITA
Pública Clasificada\Todos los empleados (Sin Restricción)
5 archivos adjuntos
Para: Ludys del Carmen Pastrana Martinez
Vie 10/03/2023 16:29
CC: Eduardo Andres Plaza Molina
Ficha Matricula - COMPLEME...
LISTADO APRENDICES - CO...
Mostrar los 4 datos adjuntos (3 MB)
Guardar todo en OneDrive - Servicio Nacional de Aprendizaje
Descargar todo
Cordial Saludo:
Adjunto documentos para registro de Ficha:
PROGRAMA: CAMPESENA
ORGANIZACIÓN: JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL SIERRA CHIQUITA
FORMACION COMPLEMENTARIA: CONTEXTUALIZACIÓN DEL TURISMO COMUNITARIO
CODIGO: 13530523 V.1.
HORAS: 40
FECHA INICIO: 15 DE MARZO 2023



Servicio Nacional de Aprendizaje SENA
Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba
CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA
FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.

Nombre del Curso: HOMOLOGACION GUIANZA TURISTICA
FICHA No.
Municipio: LORICA
Instructor: JULIO F. RUIZ A.
FECHA: MARZO 12 - 2023
Lugar: CENTRO HISTORICO
Nº Doc. Ident.: 78.30.101
HORARIO: 8:00 am - 4:00 pm

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	FIRMAS
01	Otero Martinez	Gabriel Andres	1063404415	
02	Ramos Lopez	Esteban David	1063937367	
03	Yulitza Padilla Mendez	Yulitza		
04	Mayol Ruiz	Adriana Lucia	1003744820	
05	[illegible]	Julio Cesar	1063	
06	[illegible]	[illegible]	1063	
07	Romero Castro	Sara	1003.897.592	
08	Vanessa Tejada	Vanessa paola	35169737	
09	[illegible]	[illegible]	1063	
10	Garcia Ruiz	Jean Carlos	1067945035	
11	Trigi Ramirez R.	[illegible]	1063/60179	
12	Claudia Patricia H.	Claudia Patricia	1003938	
13	[illegible]	[illegible]	1067	

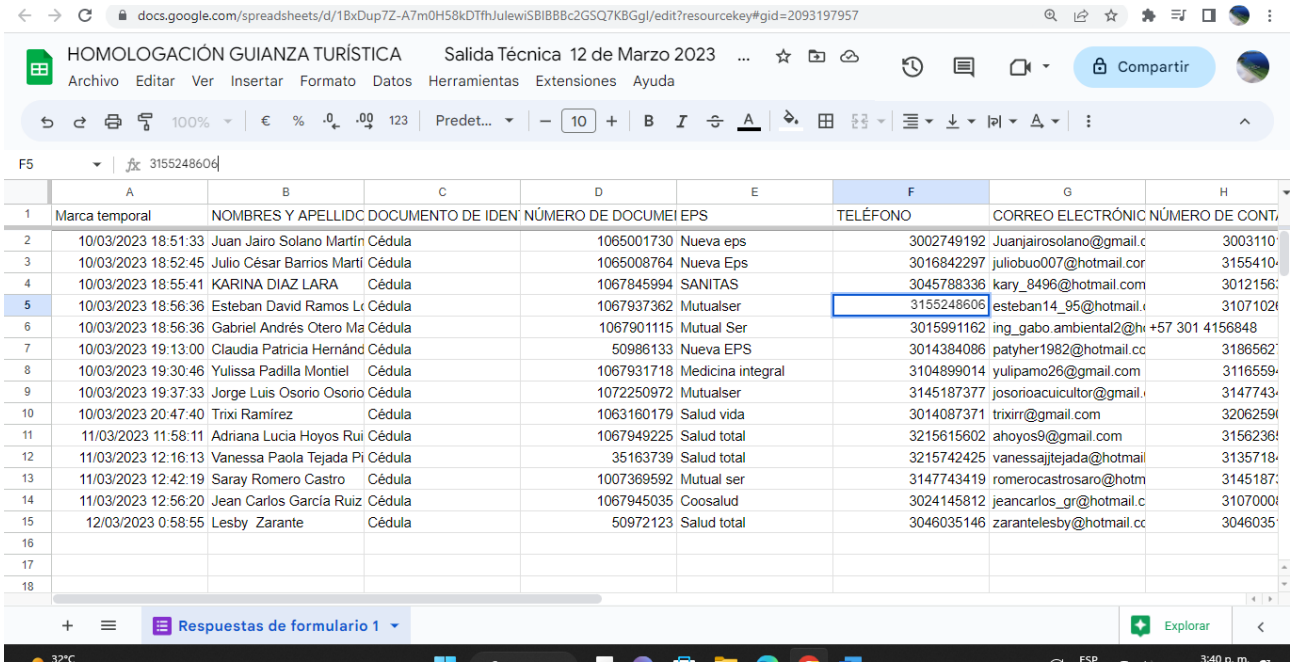
FIRMA DEL INSTRUCTOR

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA
Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba
CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA
FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.

Nombre del Curso: INFORMACION TURISTICA REGIONAL
FICHA No.
Municipio: MONTERIA
Instructor: JULIO RAFAEL RUIZ A.
FECHA: MARZO 16-2023
Lugar: CC NARIÑO
Nº Doc. Ident.: 9.830.105
HORARIO: 8:00 am - 12:00 m

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	FIRMAS
01	[illegible]	[illegible]	[illegible]	
02	Ana Carina Mercado	[illegible]	1063	Ana Mercado
03	[illegible]	[illegible]	[illegible]	
04	[illegible]	[illegible]	[illegible]	
05	CANO HOYA	[illegible]	[illegible]	
06	ARCOS CASSIAS	[illegible]	[illegible]	
07	[illegible]	[illegible]	[illegible]	
08	[illegible]	[illegible]	[illegible]	
09	[illegible]	[illegible]	[illegible]	
10	[illegible]	[illegible]	[illegible]	
11	[illegible]	[illegible]	[illegible]	
12	[illegible]	[illegible]	[illegible]	
13	Karla Sierra Perez	Karla	[illegible]	Karla
14	[illegible]	[illegible]	[illegible]	
15	[illegible]	[illegible]	[illegible]	
16	[illegible]	[illegible]	[illegible]	
17	Lizeth Patricia Perdomo	[illegible]	[illegible]	Lizeth Patricia

FIRMA DEL INSTRUCTOR



HOMOLOGACIÓN GUIANZA TURÍSTICA Salida Técnica 12 de Marzo 2023

docs.google.com/spreadsheets/d/1BxDup7Z-A7m0H58kDTfhJulewiSBIBBBc2GSQ7KBGgI/edit?resourcekey#gid=2093197957

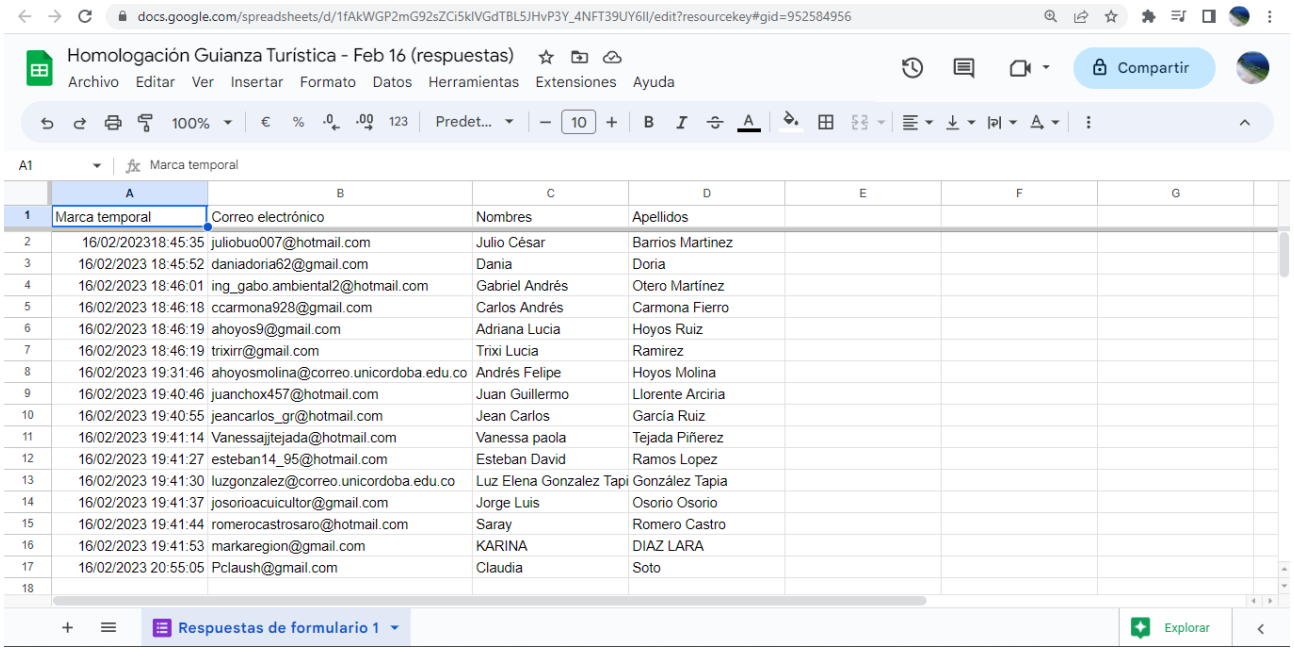
Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Extensiones Ayuda

Compartir

F5 3155248606

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Marca temporal	NOMBRES Y APELLIDC	DOCUMENTO DE IDEN	NÚMERO DE DOCUMEI	EPS	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNIC	NÚMERO DE CONTA
2	10/03/2023 18:51:33	Juan Jairo Solano Martín	Cédula	1065001730	Nueva eps	3002749192	Juanjairosolano@gmail.c	3003110
3	10/03/2023 18:52:45	Julio César Barrios Martí	Cédula	1065008764	Nueva Eps	3016842297	juliobuo007@hotmail.cor	3155410
4	10/03/2023 18:55:41	KARINA DIAZ LARA	Cédula	1067845994	SANITAS	3045788336	kary_8496@hotmail.com	3012156
5	10/03/2023 18:56:36	Esteban David Ramos L	Cédula	1067937362	Mutualser	3155248606	esteban14_95@hotmail.(	3107102
6	10/03/2023 18:56:36	Gabriel Andrés Otero Ma	Cédula	1067901115	Mutual Ser	3015991162	ing_gabo.ambiental2@h	+57 301 4156848
7	10/03/2023 19:13:00	Claudia Patricia Hernánd	Cédula	50986133	Nueva EPS	3014384086	patyher1982@hotmail.cc	3186562
8	10/03/2023 19:30:46	Yulissa Padilla Montiel	Cédula	1067931718	Medicina integral	3104899014	yulipamo26@gmail.com	3116559
9	10/03/2023 19:37:33	Jorge Luis Osorio Osorio	Cédula	1072250972	Mutualser	3145187377	josorioacuicultor@gmail.(	3147743
10	10/03/2023 20:47:40	Trixi Ramírez	Cédula	1063160179	Salud vida	3014087371	trixirr@gmail.com	3206259
11	11/03/2023 11:58:11	Adriana Lucia Hoyos Rui	Cédula	1067949225	Salud total	3215615602	ahoyos9@gmail.com	3156236
12	11/03/2023 12:16:13	Vanessa Paola Tejada Pi	Cédula	35163739	Salud total	3215742425	vanessajjtejada@hotmail	3135718
13	11/03/2023 12:42:19	Saray Romero Castro	Cédula	1007369592	Mutual ser	3147743419	romerocastrosaro@hotm	3145187
14	11/03/2023 12:56:20	Jean Carlos García Ruiz	Cédula	1067945035	Coosalud	3024145812	jeancarlos_gr@hotmail.c	3107000
15	12/03/2023 0:58:55	Lesby Zarante	Cédula	50972123	Salud total	3046035146	zarantelesby@hotmail.cc	3046035
16								
17								
18								

Respuestas de formulario 1 Explorar



Homologación Guianza Turística - Feb 16 (respuestas)

docs.google.com/spreadsheets/d/1fAkWGP2mG92sZCi5kIVGdTBL5JHvP3Y_4NFT39UY6II/edit?resourcekey=952584956

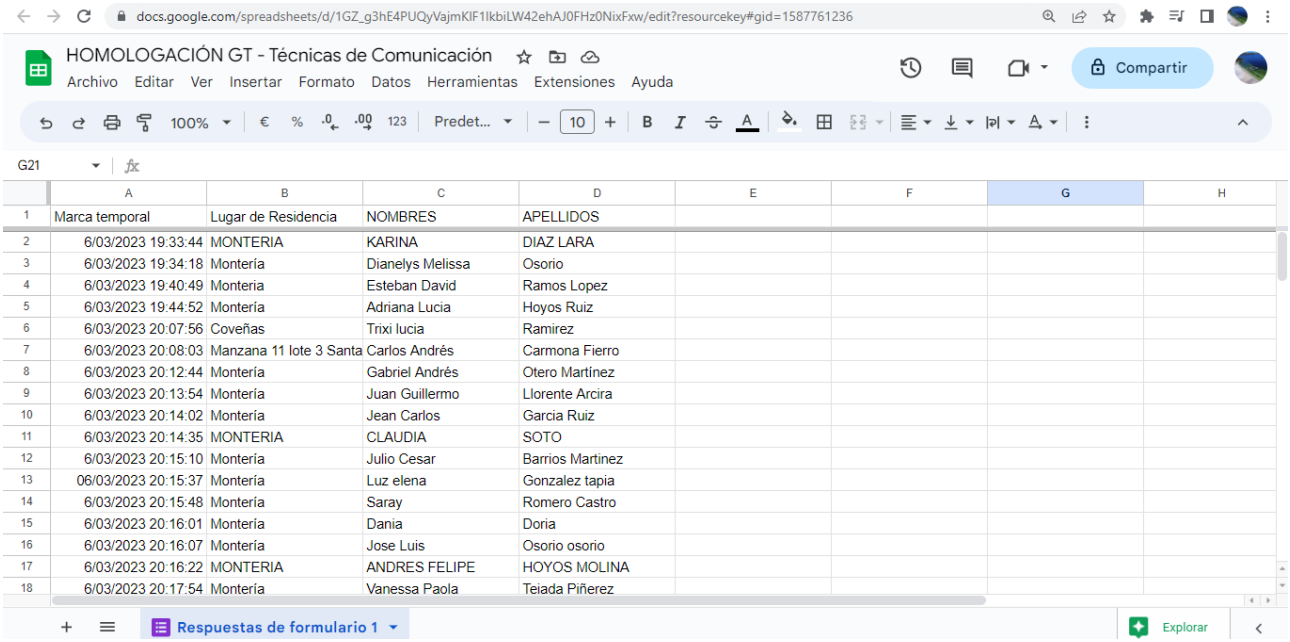
Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Extensiones Ayuda

Compartir

A1 Marca temporal

	A	B	C	D	E	F	G
1	Marca temporal	Correo electrónico	Nombres	Apellidos			
2	16/02/202318:45:35	juliobuo007@hotmail.com	Julio César	Barrios Martinez			
3	16/02/2023 18:45:52	daniadoria62@gmail.com	Dania	Doria			
4	16/02/2023 18:46:01	ing_gabo.ambiental2@hotmail.com	Gabriel Andrés	Otero Martínez			
5	16/02/2023 18:46:18	ccarmona928@gmail.com	Carlos Andrés	Carmona Fierro			
6	16/02/2023 18:46:19	ahoyos9@gmail.com	Adriana Lucia	Hoyos Ruiz			
7	16/02/2023 18:46:19	trixirr@gmail.com	Trixi Lucia	Ramirez			
8	16/02/2023 19:31:46	ahoyosmolina@correo.unicordoba.edu.co	Andrés Felipe	Hoyos Molina			
9	16/02/2023 19:40:46	juanchox457@hotmail.com	Juan Guillermo	Llorente Arciria			
10	16/02/2023 19:40:55	jeancarlos_gr@hotmail.com	Jean Carlos	García Ruiz			
11	16/02/2023 19:41:14	Vanessajjtejada@hotmail.com	Vanessa paola	Tejada Piñerez			
12	16/02/2023 19:41:27	esteban14_95@hotmail.com	Esteban David	Ramos Lopez			
13	16/02/2023 19:41:30	luzgonzalez@correo.unicordoba.edu.co	Luz Elena Gonzalez Tapi	González Tapia			
14	16/02/2023 19:41:37	josorioacuicultor@gmail.com	Jorge Luis	Osorio Osorio			
15	16/02/2023 19:41:44	romerocastrosaro@hotmail.com	Saray	Romero Castro			
16	16/02/2023 19:41:53	markaregion@gmail.com	KARINA	DIAZ LARA			
17	16/02/2023 20:55:05	Pclaush@gmail.com	Claudia	Soto			
18							

Respuestas de formulario 1 Explorar



HOMOLOGACIÓN GT - Técnicas de Comunicación

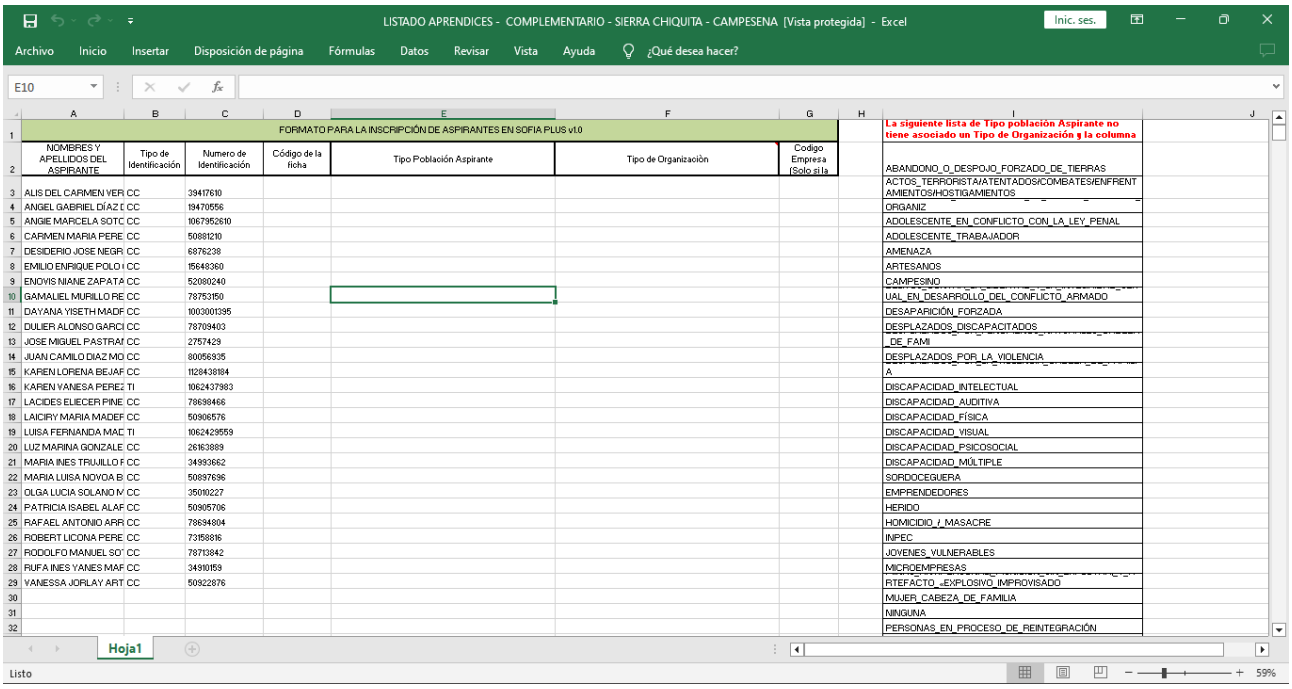
Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Extensiones Ayuda

Compartir

	Marca temporal	Lugar de Residencia	NOMBRES	APELLIDOS
2	6/03/2023 19:33:44	MONTERIA	KARINA	DIAZ LARA
3	6/03/2023 19:34:18	Montería	Dianelys Melissa	Osorio
4	6/03/2023 19:40:49	Monteria	Esteban David	Ramos Lopez
5	6/03/2023 19:44:52	Montería	Adriana Lucia	Hoyos Ruiz
6	6/03/2023 20:07:56	Coveñas	Trixi lucia	Ramirez
7	6/03/2023 20:08:03	Manzana 11 lote 3 Santa	Carlos Andrés	Carmona Fierro
8	6/03/2023 20:12:44	Montería	Gabriel Andrés	Otero Martínez
9	6/03/2023 20:13:54	Montería	Juan Guillermo	Llorente Arcira
10	6/03/2023 20:14:02	Montería	Jean Carlos	Garcia Ruiz
11	6/03/2023 20:14:35	MONTERIA	CLAUDIA	SOTO
12	6/03/2023 20:15:10	Montería	Julio Cesar	Barrios Martinez
13	06/03/2023 20:15:37	Montería	Luz elena	Gonzalez tapia
14	6/03/2023 20:15:48	Montería	Saray	Romero Castro
15	6/03/2023 20:16:01	Montería	Dania	Doria
16	6/03/2023 20:16:07	Montería	Jose Luis	Osorio osorio
17	6/03/2023 20:16:22	MONTERIA	ANDRES FELIPE	HOYOS MOLINA
18	6/03/2023 20:17:54	Montería	Vanessa Paola	Teiada Piñerez

Respuestas de formulario 1

Explorar



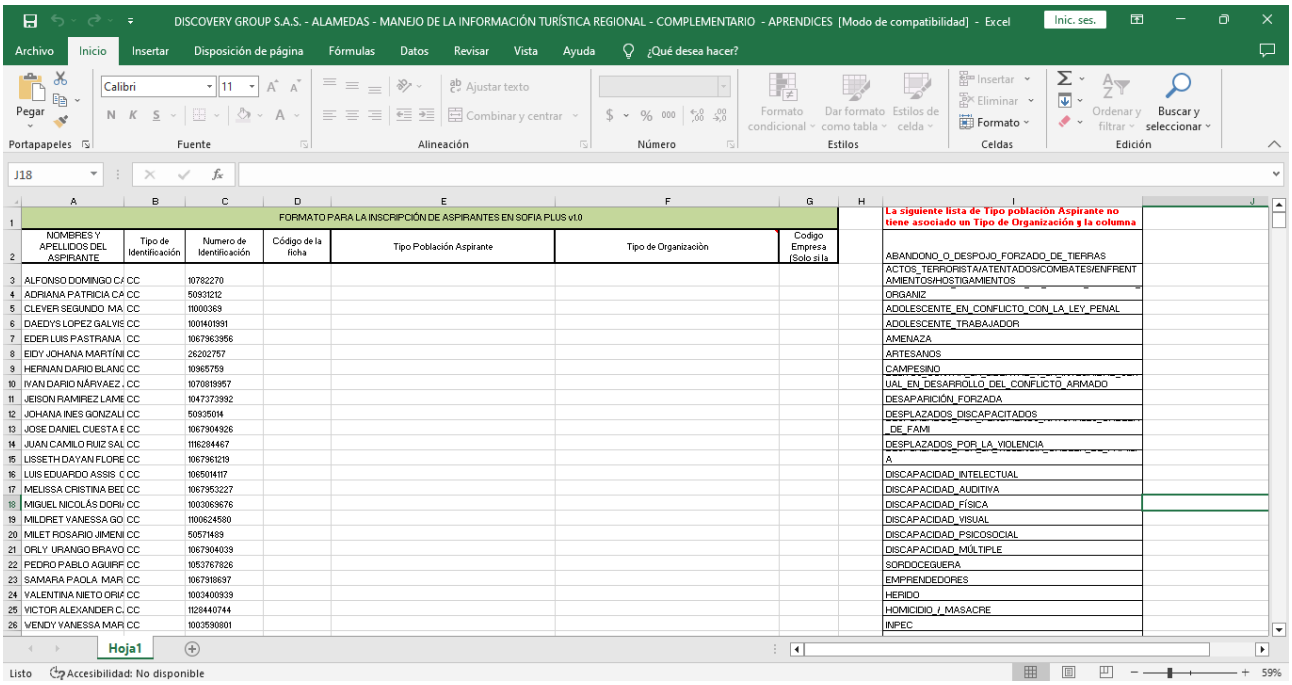
LISTADO APRENDICES - COMPLEMENTARIO - SIERRA CHIQUITA - CAMPESENA [Vista protegida] - Excel

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer?

	FORMATO PARA LA INSCRIPCIÓN DE ASPIRANTES EN SOFIA PLUS v1.0							La siguiente lista de Tipo población Aspirante no tiene asociado un Tipo de Organización y la columna
2	NOMBRES Y APELLIDOS DEL ASPIRANTE	Tipo de Identificación	Numero de Identificación	Código de la ficha	Tipo Población Aspirante	Tipo de Organización	Codigo Empresa (Solo si la	ABANDONO_O_DESPOJO_FORZADO_DE_TIERRAS
3	ALIS DEL CARMEN VER	CC	39417610					ACTOS_TERRORISTA/ATENTADOS/COMBATES/ENFRENTAMIENTOS/HOSTIGAMIENTOS
4	ANGEL GABRIEL DÍAZ L	CC	19470556					ORGANIZ
5	ANGIE MARCELA SOTC	CC	1067952610					ADOLESCENTE_EN_CONFLICTO_CON_LA_LEY_PENAL
6	CARMEN MARIA PERE	CC	50881210					ADOLESCENTE_TRABAJADOR
7	DESIDERIO JOSE NEGR	CC	6876238					AMENAZA
8	EMILIO ENRIQUE POLO I	CC	15648360					ARTESANOS
9	ENOYIS NIANE ZAPATA	CC	52080240					CAMPESINO
10	GAMALIEL MURILLO RE	CC	78753150					UAL_EN_DESARROLLO_DEL_CONFLICTO_ARMADO
11	DAYANA YISETH MADF	CC	1003001395					DESAPARICIÓN_FORZADA
12	DULIER ALONSO GARCI	CC	78709403					DESPLAZADOS_DISCAPACITADOS
13	JOSE MIGUEL PASTRAI	CC	2757429					_DE_FAMI
14	JUAN CAMILO DIAZ MO	CC	80056935					DESPLAZADOS_POR_LA_VIOLENCIA
15	KAREN LORENA BEJAF	CC	1128439184					A
16	KAREN VANESA PEREZ	TI	1062437983					DISCAPACIDAD_INTELECTUAL
17	LACIDES ELIECER PINE	CC	78638466					DISCAPACIDAD_AUDITIVA
18	LAICIRY MARIA MADEF	CC	50906576					DISCAPACIDAD_FÍSICA
19	LUISA FERNANDA MAC	TI	1062429559					DISCAPACIDAD_VISUAL
20	LUZ MARINA GONZALE	CC	26163889					DISCAPACIDAD_PSICOSOCIAL
21	MARIA INES TRUJILLO F	CC	34933662					DISCAPACIDAD_MÚLTIPLE
22	MARIA LUISA NOVOA B	CC	50897696					SORDOCEGUERA
23	OLGA LUCIA SOLANO M	CC	35010227					EMPRENDEDORES
24	PATRICIA ISABEL ALAF	CC	50905706					HERIDO
25	RAFAEL ANTONIO ARR	CC	78694804					HOMICIDIO_/_MASACRE
26	ROBERT LICONA PERE	CC	73158816					INPEC
27	RODOLFO MANUEL SO	CC	78713842					JOVENES_VULNERABLES
28	RUFA INES YANES MAF	CC	34910159					MICROEMPRESAS
29	VANESSA JORLAY ART	CC	50922676					RTEFACTO_-EXPLOSIVO_IMPROVISADO
30								MUJER_CABEZA_DE_FAMILIA
31								NINGUNA
32								PERSONAS_EN_PROCESO_DE_REINTEGRACIÓN

Hoja1

Listo

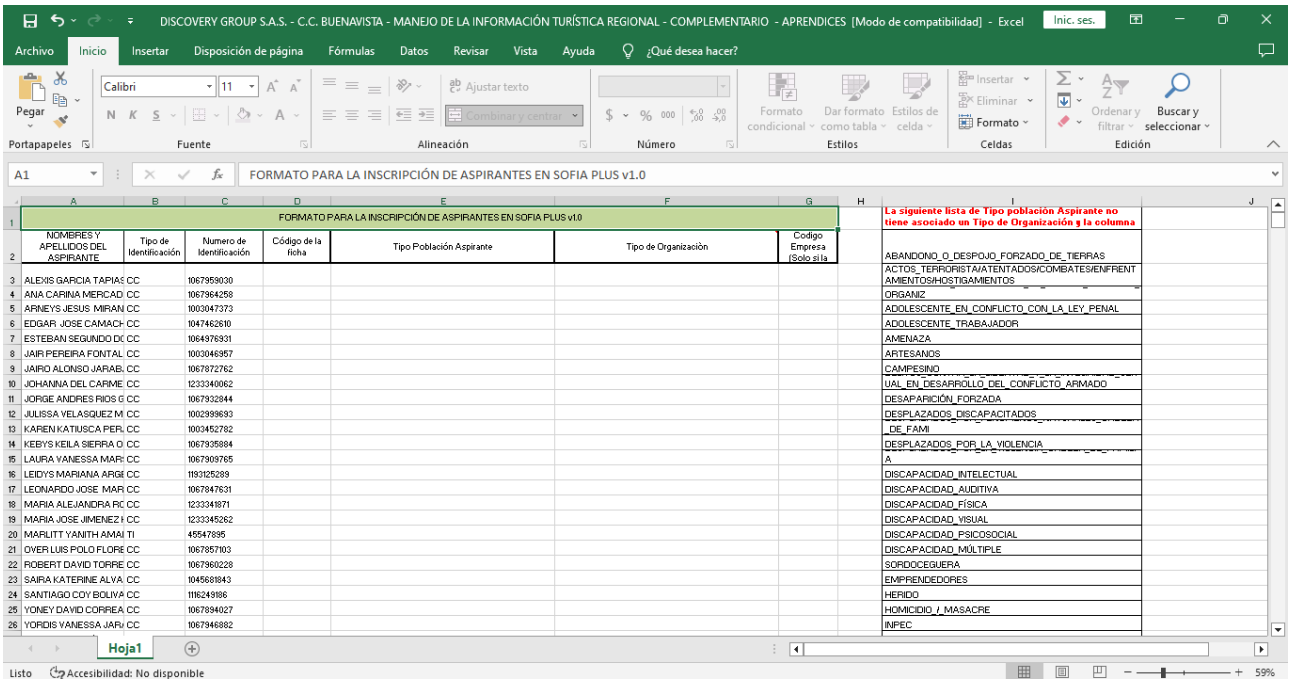


DISCOVERY GROUP S.A.S. - ALAMEDAS - MANEJO DE LA INFORMACIÓN TURÍSTICA REGIONAL - COMPLEMENTARIO - APRENDICES [Modo de compatibilidad] - Excel

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	FORMATO PARA LA INSCRIPCIÓN DE ASPIRANTES EN SOFIA PLUS v1.0								La siguiente lista de Tipo población Aspirante no tiene asociado un Tipo de Organización y la columna	
2	NOMBRES Y APELLIDOS DEL ASPIRANTE	Tipo de Identificación	Numero de Identificación	Código de la ficha	Tipo Población Aspirante	Tipo de Organizaciòn	Codigo Empresa (Solo si la		ABANDONO_O_DESPOJO_FORZADO_DE_TIERRAS	
3	ALFONSO DOMINGO CA	CC	10782270						ACTOS_TERRORISTA/ATENTADOS/COMBATES/ENFRENTAMIENTOS/HOSTIGAMIENTOS	
4	ADRIANA PATRICIA CA	CC	50931212						ORGANIZ	
5	CLEVER SEGUNDO MA	CC	11000369						ADOLESCENTE_EN_CONFLICTO_CON_LA_LEY_PENAL	
6	DAEDYS LOPEZ GALVIS	CC	1001401991						ADOLESCENTE_TRABAJADOR	
7	EDER LUIS PASTRANA	CC	1067963956						AMENAZA	
8	EIDY JOHANA MARTÍNI	CC	26202757						ARTESANOS	
9	HERNAN DARIO BLANC	CC	10965759						CAMPESINO	
10	IVAN DARIO NARVAEZ	CC	1070819957						UAL_EN_DESARROLLO_DEL_CONFLICTO_ARMADO	
11	JEISON RAMIREZ LAME	CC	1047373992						DESAPARICIÓN_FORZADA	
12	JOHANA INES GONZALI	CC	50935014						DESPLAZADOS_DISCAPACITADOS	
13	JOSE DANIEL CUESTA E	CC	1067904926						_DE_FAMI	
14	JUAN CAMILO RUIZ SAL	CC	1116284467						DESPLAZADOS_POR_LA_VIOLENCIA	
15	LISSETH DAYAN FLORE	CC	1067961219						A	
16	LUIS EDUARDO ASSIS C	CC	1065014117						DISCAPACIDAD_INTELECTUAL	
17	MELISSA CRISTINA BEC	CC	1067953227						DISCAPACIDAD_AUDITIVA	
18	MIGUEL NICOLÁS DORI	CC	1003069676						DISCAPACIDAD_FÍSICA	
19	MILDRET VANESSA GO	CC	1100624580						DISCAPACIDAD_VISUAL	
20	MILET ROSARIO JIMENI	CC	50571489						DISCAPACIDAD_PSICOSOCIAL	
21	ORLY URANGO BRAVO	CC	1067904039						DISCAPACIDAD_MÚLTIPLE	
22	PEDRO PABLO AGUIRF	CC	1053767826						SORDOCEGUERA	
23	SAMARA PAOLA MARI	CC	1067918637						EMPRENDEDORES	
24	VALENTINA NIETO ORIA	CC	1003400939						HERIDO	
25	VICTOR ALEXANDER C	CC	1128440744						HOMICIDIO_/_MASACRE	
26	WENDY VANESSA MAR	CC	1003590801						INPEC	

Hoja1

Listo Accesibilidad: No disponible 59%



DISCOVERY GROUP S.A.S. - C.C. BUENAVISTA - MANEJO DE LA INFORMACIÓN TURÍSTICA REGIONAL - COMPLEMENTARIO - APRENDICES [Modo de compatibilidad] - Excel

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	FORMATO PARA LA INSCRIPCIÓN DE ASPIRANTES EN SOFIA PLUS v1.0								La siguiente lista de Tipo población Aspirante no tiene asociado un Tipo de Organización y la columna	
2	NOMBRES Y APELLIDOS DEL ASPIRANTE	Tipo de Identificación	Numero de Identificación	Código de la ficha	Tipo Población Aspirante	Tipo de Organizaciòn	Codigo Empresa (Solo si la		ABANDONO_O_DESPOJO_FORZADO_DE_TIERRAS	
3	ALEXIS GARCIA TAPIAS	CC	1067959030						ACTOS_TERRORISTA/ATENTADOS/COMBATES/ENFRENTAMIENTOS/HOSTIGAMIENTOS	
4	ANA CARINA MERCAD	CC	1067964258						ORGANIZ	
5	ARNEYS JESUS MIRAN	CC	1003047373						ADOLESCENTE_EN_CONFLICTO_CON_LA_LEY_PENAL	
6	EDGAR JOSE CAMACH	CC	1047462610						ADOLESCENTE_TRABAJADOR	
7	ESTEBAN SEGUNDO DO	CC	1064976931						AMENAZA	
8	JAIR PEREIRA FONTAL	CC	1003046957						ARTESANOS	
9	JAIRO ALONSO JARAB	CC	1067872762						CAMPESINO	
10	JOHANNA DEL CARME	CC	1233340062						UAL_EN_DESARROLLO_DEL_CONFLICTO_ARMADO	
11	JORGE ANDRES RIOS G	CC	1067932844						DESAPARICIÓN_FORZADA	
12	JULISSA VELASQUEZ M	CC	1002999693						DESPLAZADOS_DISCAPACITADOS	
13	KAREN KATIUSCA PER	CC	1003452782						_DE_FAMI	
14	KEBYS KEILA SIERRA O	CC	1067935884						DESPLAZADOS_POR_LA_VIOLENCIA	
15	LAURA VANESSA MAR	CC	1067909765						A	
16	LEIDYS MARIANA ARGE	CC	1193125289						DISCAPACIDAD_INTELECTUAL	
17	LEONARDO JOSE MAR	CC	1067847631						DISCAPACIDAD_AUDITIVA	
18	MARIA ALEJANDRA RO	CC	1233341871						DISCAPACIDAD_FÍSICA	
19	MARIA JOSE JIMENEZ I	CC	1233345262						DISCAPACIDAD_VISUAL	
20	MARLITT YANITH AMAI	TI	45547895						DISCAPACIDAD_PSICOSOCIAL	
21	OVER LUIS POLO FLORE	CC	1067857103						DISCAPACIDAD_MÚLTIPLE	
22	ROBERT DAVID TORRE	CC	1067960228						SORDOCEGUERA	
23	SAIRA KATERINE ALVA	CC	1045681843						EMPRENDEDORES	
24	SANTIAGO COY BOLIVA	CC	1116249186						HERIDO	
25	YONEY DAVID CORREA	CC	1067894027						HOMICIDIO_/_MASACRE	
26	YORDIS VANESSA JAR	CC	1067946882						INPEC	

Hoja1

Listo Accesibilidad: No disponible 59%

CARACTERIZACION DE LA FORMACION
F008-007-25/ Versión 1
Proceso: Administración educativa
Procedimiento: Matricula

NC FICHA DE CARACTERIZACION:_____No. SOLICITUD_____
NOMBRE DE LA FORMACIÓN: **MANEJO DE LA INFORMACION TURISTICA REGIONAL**
TIPO DE FORMACION: TITULADA:_____COMPLEMENTARIA:____X___
CODIGO PROGRAMA: **13530482** VERSION: **01** SECTOR: _____
CONVENIO:
PROGRAMA ESPECIAL:
FECHA: INICIO: **MARZO 14 - 2023** TERMINACIÓN: **ABRIL 17 - 2023** TOTAL HORAS: **40**
NC APRENDICES: **26** MUNICIPIO: **MONTERIA**
VEREDA:_____DIRECCIÓN:_____

DIA	AMBIENTE DE APRENDIZAJE	HORAS (24 horas) INICIO	FIN
LUNES			
MARTES	Presencial	8:00	12:00
MIERCOLES			
JUEVES			
VIERNES	Presencial	8:00	12:00
SABADO			
DOMINGO			
FESTIVO *	Fecha:		

* Cuando sea festivo indicar la fecha del festivo que se trabajara

NOMBRE DEL INSTRUCTOR: **JULIO ROBERTO RUIZ ALBARRACÍN** CC. NC **9.534.105**
TELEFONO: **314 297 2955** EMAIL: **juliorobertoruiz@gmail.com**
NOMBRE EMPRESA ATENDIDA: **DISCOVERY GROUP S.A.S. – ALAMEDAS C.C.**
NIT NC 901152848-9 TELEFONO:**7894897**_____FAX:
DIRECCION: **C.C. ALAMEDAS DEL SINU - CALLE 44 # 10 – 91 LOCAL 124** APARTADO:_____
E-MAIL: **direccionejecutiva@discoverygroup.com.co**
NOMBRE DEL GERENTE: **YENIFER MARTÍNEZ ZAPATA** No DE EMPLEADOS: **70**
ACTIVIDAD ECONOMICA: **SERVICIOS**
DPTO:____**Córdoba**_____MUNICIPIO:__**Monteria**_____GREMIO:_**TURISMO**_____

TIPO DE EMPRESA

Julio Roberto Ruiz A.
INSTRUCTOR

_____ COORDINADOR ACADEMICO

_____ FECHA DE ENTREGA

Página 1 de 1

DOCUMENTO PARA REGISTRO DE EMPRESA		
Datos Básicos de la Empresa		
NIT: 901152848-9	Nombre o razón social: DISCOVERY GROUP S.A.S.	
Sigla de la Empresa:	DISCOVERY GROUP	
Dirección de la Empresa: KRA 16 # 68 - 72 LOCAL 279		
País: COLOMBIA	Departamento: CORDOBA	Ciudad: MONTERIA
Localidad o Barrio: LA CASTELLANA	Dirección: KRA 16 # 68 - 72 LOCAL 279	
Fecha de Conformación de la Empresa:		
06 - 02 - 2018		
Información de la Empresa		
Naturaleza de la Empresa	Privada (X) Pública ( ) Mixta ( )	
Número de empleados: 70		
Nombre del Representante Legal de la Empresa: YENIFER MARTINEZ ZAPATA		
Nombre del contacto de la empresa: JOHANNA GONZALEZ LÓPEZ		
Email: direccionejecutiva@discoverygroup.com.co		
Teléfono Fijo de la Empresa: 7894897		
Tipo de Empresa		
Limitada ( ) Sociedad anónima ( )	Cooperativa ( ) Precooperativas ( ) Sociedad por Acción Simplificada (X)	
Fondo de Empleado ( )	En comandita Simple ( )	En comandita por Acciones ( )
Asociación mutual ( )	Empresa comunal rentable ( )	Empresa unipersonal ( )
Persona natural ( )	Cooperativa de trabajo asociado ( )	
Sector Económico de la Empresa		
NO APLICA ( )	Sector Agropecuario ( )	Sector Comercio ( )
Sector Comunicaciones ( )	Sector Construcción ( )	Sector de Servicios (X)
Sector Financiero ( )	Sector Industrial ( )	Sector Minero y Energético ( )
Sector solidario ( )	Sector Transporte ( )	
Gremio de la Empresa: TURISMO		
Clasificación CIIU (Clasificación Internacional Industrial Uniforme CIIU)		
Sección CIIU		
División CIIU		
Grupo CIIU	7990	
CIIU	7911	

CARACTERIZACION DE LA FORMACION
F008-007-25/ Versión 1
Proceso: Administración educativa
Procedimiento: Matricula

NC FICHA DE CARACTERIZACION:_____No. SOLICITUD_____
NOMBRE DE LA FORMACIÓN: **MANEJO DE LA INFORMACION TURISTICA REGIONAL**
TIPO DE FORMACION: TITULADA:_____COMPLEMENTARIA:____X___
CODIGO PROGRAMA: **13530482** VERSION: **01** SECTOR: _____
CONVENIO:
PROGRAMA ESPECIAL:
FECHA: INICIO: **MARZO 14 - 2023** TERMINACIÓN: **ABRIL 17 - 2023** TOTAL HORAS: **40**
NC APRENDICES: **26** MUNICIPIO: **MONTERIA**
VEREDA:_____DIRECCIÓN:_____

DIA	AMBIENTE DE APRENDIZAJE	HORAS (24 horas) INICIO	FIN
LUNES			
MARTES	Presencial	14:15	18:15
MIERCOLES			
JUEVES			
VIERNES	Presencial	14:15	18:15
SABADO			
DOMINGO			
FESTIVO *	Fecha:		

* Cuando sea festivo indicar la fecha del festivo que se trabajara

NOMBRE DEL INSTRUCTOR: **JULIO ROBERTO RUIZ ALBARRACÍN** CC. NC **9.534.105**
TELEFONO: **314 297 2955** EMAIL: **juliorobertoruiz@gmail.com**
NOMBRE EMPRESA ATENDIDA: **DISCOVERY GROUP S.A.S. – C.C. BUENAVISTA**
NIT NC 901152848-9 TELEFONO:**7894897**_____FAX:
DIRECCION: **KRA 6 # 68 - 72 - C.C. BUENAVISTA LOCAL 279** APARTADO:___
E-MAIL: **direccionejecutiva@discoverygroup.com.co**
NOMBRE DEL GERENTE: **YENIFER MARTÍNEZ ZAPATA** No DE EMPLEADOS: **70**
ACTIVIDAD ECONOMICA: **SERVICIOS**
DPTO:____**Córdoba**_____MUNICIPIO:__**Monteria**_____GREMIO:_**TURISMO**_____

TIPO DE EMPRESA

Julio Roberto Ruiz A.
INSTRUCTOR

_____ COORDINADOR ACADEMICO

_____ FECHA DE ENTREGA

Página 1 de 1

DOCUMENTO PARA REGISTRO DE EMPRESA		
Datos Básicos de la Empresa		
NIT: 901152848-9	Nombre o razón social: DISCOVERY GROUP S.A.S	
Sigla de la Empresa:	DISCOVERY GROUP	
Dirección de la Empresa:		
País: COLOMBIA	Departamento: CÓRDOBA	Ciudad: MONTERÍA
Localidad o Barrio: VILLA DEL RÍO	Dirección: CALLE 44 # 10 - 91 LOCAL 224	
Fecha de Conformación de la Empresa:		
06 - 02 - 2018		
Información de la Empresa		
Naturaleza de la Empresa	Privada (X) Pública ( ) Mixta ( )	
Número de empleados: 70		
Nombre del Representante Legal de la Empresa: YENIFER MARTINEZ ZAPATA		
Nombre del contacto de la empresa: JOHANA GONZALEZ LÓPEZ		
Email: direcciónejecutiva@discoverygroup.com.co		
Teléfono Fijo de la Empresa: 7894897		
Tipo de Empresa		
Limitada ( ) Sociedad anónima ( )	Cooperativa ( ) Precooperativas ( ) Sociedad por Acción Simplificada (X)	
Fondo de Empleado ( )	En comandita Simple ( )	En comandita por Acciones ( )
Asociación mutual ( )	Empresa comunal rentable ( )	Empresa unipersonal ( )
Persona natural ( )	Cooperativa de trabajo asociado ( )	
Sector Económico de la Empresa		
NO APLICA ( )	Sector Agropecuario ( )	Sector Comercio ( )
Sector Comunicaciones ( )	Sector Construcción ( )	Sector de Servicios (X)
Sector Financiero ( )	Sector Industrial ( )	Sector Minero y Energético ( )
Sector solidario ( )	Sector Transporte ( )	
Gremio de la Empresa:		
Clasificación CIIU (Clasificación Internacional Industrial Uniforme CIIU)		
Sección CIIU		
División CIIU		
Grupo CIIU	7990	
CIIU	7911	

CARACTERIZACION DE LA FORMACION
F006-007-25/ Versión 1
Proceso: Administración educativa
Procedimiento: Matrícula

Nº FICHA DE CARACTERIZACION:_____No. SOLICITUD_____
NOMBRE DE LA FORMACIÓN: **CONTEXTUALIZACIÓN DEL TURISMO COMUNITARIO**
TIPO DE FORMACION: TITULADA:_____COMPLEMENTARIA:____X___
CODIGO PROGRAMA: **13530523** VERSION: **01** SECTOR: _____
CONVENIO:
PROGRAMA ESPECIAL: **CAMPESENA**
FECHA: INICIO: **MARZO 15 - 2023** TERMINACIÓN: **ABRIL 12 - 2023** TOTAL HORAS: **40**
Nº APRENDICES: **27** MUNICIPIO: **MONTERIA**
VEREDA: **SIERRA CHIQUITA**_____DIRECCIÓN: **SECTOR ORILLA DEL RÍO**_____

DIA	AMBIENTE DE APRENDIZAJE	HORAS (24 horas) M.D. 12	T.R.
LUNES			
MARTES			
MIERCOLES	Presencial	7:00	15:00
JUEVES			
VIERNES			
SABADO			
DOMINGO			
FESTIVO *	Fecha:		

* Cuando sea festivo indicar la fecha del festivo que se trabajara

NOMBRE DEL INSTRUCTOR: **JULIO ROBERTO RUIZ ALBARRACÍN** CC. Nº**9.534.105**
TELEFONO: **314 297 2955** EMAIL: **juliorobertoruiz@gmail.com**
NOMBRE EMPRESA ATENDIDA: **JAC SIERRA CHIQUITA - MONTERIA**
NIT Nº 901152848-9 TELEFONO:**320 566 3830**_____FAX:
DIRECCION: **VEREDA SIERRA CHIQUITITA-SECTOR ORILLA DEL RÍO** APARTADO:___
E-MAIL: **enoviszapata@gmail.con**
NOMBRE DEL GERENTE: **ENOVIS NIANE ZAPATA LÓPEZ** No DE EMPLEADOS: **27**
ACTIVIDAD ECONOMICA: **TURISMO**
DPTO:___**Córdoba**_____MUNICIPIO:__**Monteria**_____GREMIO: **TURISMO**

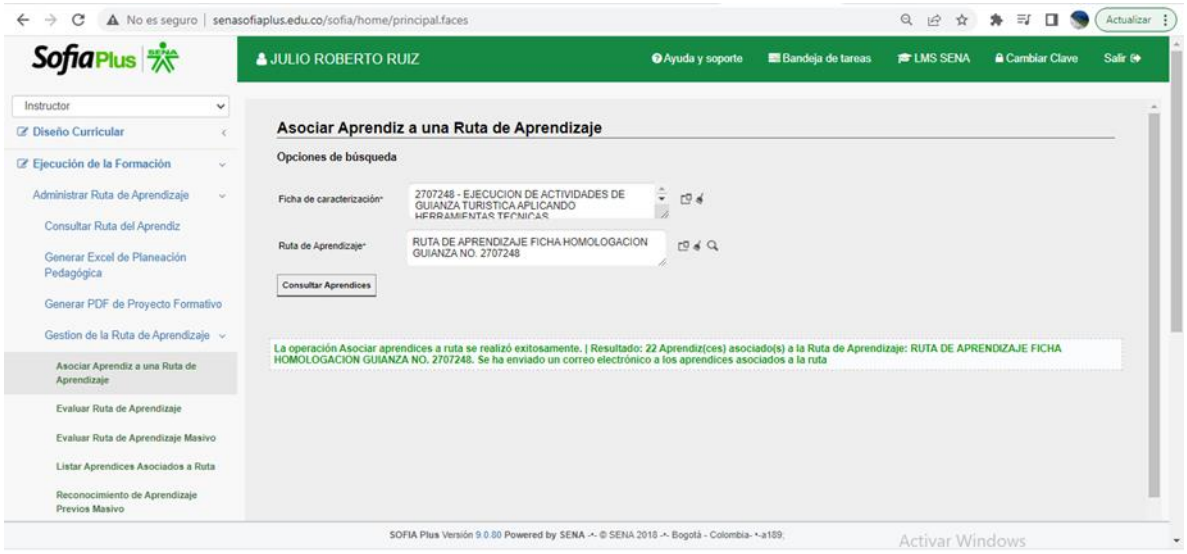
TIPO DE EMPRESA

DOCUMENTO PARA REGISTRO DE EMPRESA		
Datos Básicos de la Empresa		
NIT:	Nombre o razón social: JUNTA ACCIÓN COMUNAL SIERRA CHIQUITA	
Sigla de la Empresa:	JAC SIERRA CHIQUITA	
Dirección de la Empresa:		
País: COLOMBIA	Departamento: CÓRDOBA	Ciudad: MONTERÍA
Localidad o Barrio:_____	Dirección:	
Fecha de Conformación de la Empresa:		
27 / 12 / 2015		
Información de la Empresa		
Naturaleza de la Empresa	Privada ( ) Pública (X) Mixta ( )	
Número de empleados: 26		
Nombre del Representante Legal de la Empresa: ENOVIS ZAPATA		
Nombre del contacto de la empresa: ENOVIS ZAPATA		
Email: enoviszapata@gmail.com		
Teléfono Fijo de la Empresa: 3202553830		
Tipo de Empresa		
Limitada ( ) Sociedad anónima ( )	Cooperativa ( ) Precooperativas ( ) Sociedad por Acción Simplificada ( )	
Fondo de Empleado ( )	En comandita Simple ( )	En comandita por Acciones ( )
Asociación mutual ( )	Empresa comunal rentable (X)	Empresa unipersonal ( )
Persona natural ( )	Cooperativa de trabajo asociado ( )	
Sector Económico de la Empresa		
NO APLICA ( )	Sector Agropecuario (X)	Sector Comercio ( )
Sector Comunicaciones ( )	Sector Construcción ( )	Sector de Servicios (X)
Sector Financiero ( )	Sector Industrial ( )	Sector Minero y Energético ( )
Sector solidario ( )	Sector Transporte ( )	
Gremio de la Empresa: TURISMO		
Clasificación CIIU (Clasificación Internacional Industrial Uniforme CIIU)		
Sección CIIU		
División CIIU		
Grupo CIIU	7990	
CIIU	7912	

HORARIO INSTRUCTOR: JULIO ROBERTO RUIZ ALBARRACÍN

HORARIO MES : MARZO-2023

HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO
MAÑANA						
6:00 A 8:00						
8:00 A 12:00		MANEJO DE LA INFORMACIÓN TURÍSTICA REGIONAL - Codigo: 13530482 V1	CONTEXTUALIZACIÓN DEL TURISMO COMUNITARIO - Codigo: 13530523 V1		MANEJO DE LA INFORMACIÓN TURÍSTICA REGIONAL - Codigo: 13530482 V1	EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES PARA LA GUANZA TURÍSTICA APLICANDO HERRAMIENTAS TÉCNICAS - Codigo: 62650001 V2
TARDE						
12:00 a 16:00						EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES PARA LA GUANZA TURÍSTICA APLICANDO HERRAMIENTAS TÉCNICAS - Codigo: 62650001 V2
15:00 a 18:00	EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES PARA LA GUANZA TURÍSTICA APLICANDO HERRAMIENTAS TÉCNICAS - Codigo: 62650001 V2	MANEJO DE LA INFORMACIÓN TURÍSTICA REGIONAL - Codigo: 13530482 V1	CONTEXTUALIZACIÓN DEL TURISMO COMUNITARIO - Codigo: 13530523 V1	EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES PARA LA GUANZA TURÍSTICA APLICANDO HERRAMIENTAS TÉCNICAS - Codigo: 62650001 V2	MANEJO DE LA INFORMACIÓN TURÍSTICA REGIONAL - Codigo: 13530482 V1	
NOCHE						
18:00 a 20:00	EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES PARA LA GUANZA TURÍSTICA APLICANDO HERRAMIENTAS TÉCNICAS - Codigo: 62650001 V2			EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES PARA LA GUANZA TURÍSTICA APLICANDO HERRAMIENTAS TÉCNICAS - Codigo: 62650001 V2		
20:00 a 22:00						
TOTAL HORAS	**6**	**8**	**8**	**6**	**8**	8


No es seguro | senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces
Actualizar
SofiaPlus
JULIO ROBERTO RUIZ
Ayuda y soporte
Bandeja de tareas
LMS SENA
Cambiar Clave
Salir
Instructor
Diseño Curricular
Ejecución de la Formación
Administrar Ruta de Aprendizaje
Consultar Ruta del Aprendiz
Generar Excel de Planeación Pedagógica
Generar PDF de Proyecto Formativo
Gestion de la Ruta de Aprendizaje
Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje
Evaluar Ruta de Aprendizaje
Evaluar Ruta de Aprendizaje Masivo
Listar Aprendices Asociados a Ruta
Reconocimiento de Aprendizaje Previos Masivo
Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje
Opciones de búsqueda
Ficha de caracterización*
2707248 - EJECUCION DE ACTIVIDADES DE GUIANZA TURISTICA APLICANDO
Ruta de Aprendizaje*
RUTA DE APRENDIZAJE FICHA HOMOLOGACION GUIANZA NO. 2707248
Consultar Aprendices
La operación Asociar aprendices a ruta se realizó exitosamente. | Resultado: 22 Aprendiz(ces) asociado(s) a la Ruta de Aprendizaje: RUTA DE APRENDIZAJE FICHA HOMOLOGACION GUIANZA NO. 2707248. Se ha enviado un correo electrónico a los aprendices asociados a la ruta
SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -*- © SENA 2018 -*- Bogotá - Colombia- *-a189;
Activar Windows

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: MANEJO DE LA INFORMACION TURISTICA REGIONAL.
- Código del Programa de Formación: 13530482
- Nombre del Proyecto (si es formación Titulada): **Complementaria**
- Fase del Proyecto (si es formación Titulada): **Complementaria**
- Actividad de Proyecto(si es formación Titulada):**Complementaria**
- Competencia: ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO.
- **Duración de la Guía**: 40 Horas

- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

  PROMOVER LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS DE LA REGIÓN A PARTIR DE LA IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.

  DETERMINAR LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

  FACILITAR INFORMACIÓN TURÍSTICA Y DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS IDENTIFICADAS.

  VERIFICAR LA PERTINENCIA DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA DE ACUERDO A INSTRUMENTOS Y PROTOCOLOS ESTABLECIDOS.

2. PRESENTACIÓN

El programa Manejo de la Información Turística Regional, genera una herramienta para laspe rsonas vinculadas al sector turístico y/o relacionado con atención a usuarios, buscando estandarizar la información general de la región, haciendo énfasis en los atractivos turísticos y los servicios complementarios.

El país cuenta con potencial en Turismo y su fortalecimiento y crecimiento socio-económico tanto a nivel regional como nacional, dependen en gran medida de un recurso humano cualificado y calificado, capaz de responder integralmente a la dinámica del sector. El SENA ofrece el programa con todos los elementos de formación profesional, sociales, tecnológicos y culturales, metodologías de aprendizaje innovadoras, acceso a tecnologías de última generación, estructurado

www.sena.edu.co
SENAComunica

sobre métodos más que contenidos, lo que potencia la formación de ciudadanos librepensadores, con capacidad crítica, solidarios y emprendedores, que lo acreditan y lo hacen pertinente y coherente con su misión, innovando permanentemente de acuerdo con las tendencias y cambios tecnológicos y las necesidades del sector empresarial y de los trabajadores, impactando positivamente la productividad, la competitividad, la equidad y el desarrollo del país.

FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial.

Identifica los hechos mas importantes del turismo

Observar el video https: https://www.youtube.com/watch?v=x6pOss-584I&ab_channel=AlejandroForero

Comenta cual es el mensaje del video y que piensa al respecto.

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.)

Realizar un SQA sobre estos términos: TURISMO, CLIENTE, ATRACTIVOS TURISTICOS, RECURSOS NATURALES, MERCADO, SEGMENTO, POTENCIALIDADES DEL TURISMO, ACTIVIDADES TURISTICAS, ACTIVIDADES TURISTICAS.
Realizar un esquema.

TERMINO	**S**	**Q**	**A**

S= Lo que sabe al respecto del tema
Q= Lo que quisiera saber y profundizar.
A= Al finalizar el trabajo de este taller que espera haber aprendido

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).

3.3.1 Presentación de conceptos principales del turístico

Identificar los siguientes conceptos de turismo: Origen y evolución del turismo, tiempo libre, clasificación del turismo, teniendo en cuenta el Documento: TURISMO: HISTORIA- MORFOLOGÍA- TIPOLOGÍA, normatividad Autor: Sena este se proporcionado por la instructora, plasmar en un mapa conceptual en una hoja de Examen.

Área de Desarrollo Cognitiva:
Indagar sobre las tipologías del turismo

Actividad de Aprendizaje 1:

Esta actividad se realizara en grupo de máximo 2 personas.
Identificar las tipologías de turismo plasmar en papel bon y sustentar con los compañeros.

3.3.2 Presentación de conceptos principales del Inventario Turistico

Actividad de Aprendizaje 2:

Esta actividad se realizara individual.
Identifique ocho atractivos turísticos sobre los cuales aplique la metodología para la elaboración del inventario de atractivos turísticos, de la siguiente manera:
O dos de patrimonio cultural material (mueble).
o dos de patrimonio cultural material (inmueble).
o dos de patrimonio cultural (inmaterial).
Sustentar al Grupo.

Actividad de Aprendizaje 3:

3.3.3 Presentación de conceptos principales de un producto turístico

Esta actividad se realizara individualmente .
En la prestación del servicio de guianza turística, el guía de turismo debe tener la capacidad de identificar y determinar los atractivos turísticos, y establecer itinerarios, señalando las facilidades y la planta turística, de acuerdo al recorrido a realizar por visitantes y turistas.
Realiza infografia de las fases del diseño de rutas turísticas.
Sustentar al Grupo.

Actividad de Aprendizaje 4:

3.3.4 Presentación de los prestadores de servicios turísticos de acuerdo a la normatividad establecida

El artículo 76 de la Ley 300 de 1996 define como prestador de servicios turísticos a toda persona natural o jurídica que habitualmente proporcione, intermedio o contrate directa o indirectamente con el turista, la prestación de los servicios a que se refiere esta ley quienes deben estar inscritos en el Registro Nacional de Turismo.

Realiza inventario de los prestadores de servicios turísticos de su municipio. La instructora proporcionara el formato para la ejecución de la actividad.

3.3 Actividades de transferencia del conocimiento.

3.3.1 Identificar empresas dedicada a la venta de servicios turísticos en el municipio .

Actividad de Aprendizaje 5:

Observe el video https://www.youtube.com/watch?v=GFSftLP2LrE&ab_channel=ASISTENCIAADMINISTRATIVA

Realice su portafolio de servicios teniendo en cuenta los parámetros exigidos

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento.

Después de haber participado en la anterior sensibilización sobre el contexto Sena y haber recibido orientaciones sobre los diferentes oportunidades, recursos, y procesos de nuestra Entidad , lo invitamos a ponerlos en práctica durante su proceso formativo y continuar explorando las oportunidades, deberes y derechos que usted adquiere como aprendiz SENA.

- **Ambiente Requerido: Aula Presencial**
- **Materiales:**
  Materiales de formación devolutivos: (Equipos/Herramientas): Video beam, Computador, Guias y folletos relacionados con servicio al cliente, utlizacion de herramientas tecnológicas meet y whatsap.
  Materiales de formación consumibles: Marcador borrable, Borrador para tablero acrílico, marcadores, papel periódico, cinta transparente.
- Este documento ha sido tomando como referencia la planeación pedagógica y las orientaciones para elaborar guías de aprendizaje citado en la guía de desarrollo curricular

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento :	Promover los productos y servicios turísticos de la región a partir de la identificación de las necesidades del cliente. Determinar las necesidades y expectativas del cliente de acuerdo con los protocolos de la organización.	Actividad educaplay Cuestionario de conceptos básicos del turismo.
Evidencias de Desempeño	Facilitar información turística y de servicios complementarios de acuerdo con las necesidades y expectativas identificadas.	Sustentar tipologías del turismo Recorrido Turistico por el municipio **Lista de chequeo.**
Evidencias de Producto:		

	Verificar la pertinencia de la información suministrada de acuerdo a instrumentos y protocolos establecidos.	Infografia conceptos básicos del producto turísticos. Fichas de inventarios. Realizar portafolio de servicios. **Lista de chequeo**

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Clasificación del Turismo: Hace referencia a la manera como se organizan las actividades que realiza el turista al desplazarse y las motivaciones del individuo en: comercial, cultural, de aventura, diversión, fin de semana, inversión, investigación, recuperación, salud, deportivo, estudiantil, insular, político, sociológico, técnico y vacacional.
Morfología del Turismo: Hace referencia a las diferentes formas especificas en que se realiza el turismo**.**
Ocio: Se llama ocio o tiempo libre el que se dedica a actividades que no son ni trabajo, ni tareas domésticas esenciales. Es un tiempo recreativo que se usa a discreción. Es diferente al tiempo dedicado a actividades obligatorias como son comer, dormir, hacer tareas, etc.
Recreación: Conjunto de actividades que una persona practica de forma voluntaria en su tiempo libre (el tiempo que resta de las necesidades fisiológicas, secundarias, de trabajo, etc.). Se realiza en cualquier tipo de espacio y generalmente en menos de 24 horas.
Tiempo Libre: Se conoce como Tiempo Libre a aquel tiempo que la gente le dedica a aquellas actividades que no corresponden a su trabajo formal ni a tareas domésticas esenciales. Su rasgo diferencial es que se trata de un tiempo recreativo el cual puede ser utilizado por "su titular" a discreción, es decir, a diferencia de lo que ocurre con aquel tiempo no libre en el cual la mayoría de las veces no se puede elegir el tiempo de realización, en este, la persona puede decidir cuántas horas destinarle. Aunque, el tiempo libre, para algunos, también suele incluir la realización de algunas actividades que aunque no sean laborales pueden revestir algún tipo de obligatoriedad, como ser ir al médico, ir al supermercado, entre otras.
Tipología Turistica: En Teoría Turística, se entiende como la sistematización del conjunto de motivaciones turísticas que permiten congregar en denominadores comunes un sinnúmero de tipos y géneros de viajes.
***Turismo*:** Actividades que contribuyen al descanso, que ofrecen la posibilidad de conocer y entrar en contacto con otras culturas, con las expresiones humanas y con la naturaleza diferente a lo cotidiano.
Turista: Toda persona que viaja a un sitio distinto al de su residencia habitual por un período mínimo de una noche y no superior a un año, y cuyo principal motivo de visita no sea ejercer una actividad remunerada. Personas que viajan por ocio, recreo o vacaciones `para visitar familiares o amigos, por negocios o motivos profesionales, por tratamientos de salud, por religión u otros motivos. No se consideran turista a aquellas personas que se encuentran de paso, desplazados, diplomáticos, viajes de rutina, personal fuerzas armadas, viajeros temporales. (OMT, 1997)
Turismo Comunitario: pequeñas comunidades rurales comparten sus hogares y territorio con los turistas y permiten conocer a fondo sus costumbres, su diario vivir y sus conocimientos ancestrales dentro de un proceso de intercambio cultural.
Turismo Cultural: Contempla como unos de sus objetivos, el conocimiento de bienes del patrimonio cultural, lo cual en efecto puede hacer parte de la industria cultural dada su contribución como generador de sociedad y de producto económico (disfrute, comunicación de valores y aprovechamiento económico para fines turísticos).
Turismo Rural: es le que se realiza en zonas no urbanas, realzando la cultura, los valores y la identidad de la población local, a través de su directa y activa participación en la prestación de los servicios turísticos. Complementa las actividades económicas tradicionales y permite el intercambio positivo entre visitantes y receptores. Las motivaciones son de descanso, contemplativo y recreación.

Turismo Educativo: Tipo de turismo en el cual se involucra aprendizajes en temas específicos, utilizando como rango de aplicación o escenarios el mismo viaje, sus respectivas paradas técnicas y lugar de destino.
Turismo Doméstico: Denominado también turismo interno, residentes del país que viajan únicamente dentro del mismo país.
Ecoturismo: Turismo especializado que se desarrolla en áreas con un atractivo natural dentro de los parámetros de desarrollo humano sostenible, busca la educación, recreación y esparcimiento de los visitantes, a través de la observación, el estudio de los valores naturales y culturales y produce un mínimo impacto en ellos, respetando el patrimonio existente.
Agroturismo: Turismo especializado en el cual el turista se vincula con los campesinos en las labores del campo, principalmente en actividades relacionadas con la agricultura y ganadería, respetando los valores sociales y culturales de la población.
Senderismo: actividad consistente en caminar, con propósitos exploratívos y/o por el disfrute sensorial de los alrededores.
Patrimonio Nacional: Compuesto por un conjunto de bienes naturales y culturales, que caracteriza y representa a una nación o país. Lo conforman el territorio que ocupa, su flora y fauna, y todas las creaciones y expresiones de las personas que los han habilitado: sus instituciones sociales, legales, y religiosas, su lenguaje y su cultura material desde las épocas históricas más antiguas.
Patrimonio Natural: Incluye, la biodiversidad, las especies en vía de extinción y el plasma genético.
Planificación Turística: Acciones dirigidas a encausar o modificar el proceso de desarrollo de un país, región o localidad, hacia unos fines determinados, en consideración con la política nacional o regional en armonía con los planes nacionales, regionales o locales de desarrollo económico y social.
Mercadeo Turístico**:** Es el lugar donde confluyen, por un lado, la oferta de productos y servicios turísticos
Y, por el otro, la demanda de los mismos productos y servicios turísticos.
Oferta Turística: La oferta turística es el conjunto de elementos que conforman el producto turístico al
Que se le añade el desarrollo de un adecuado programa de promoción orientado a los posibles consumidores.
Producto Turístico**:** El producto turístico es el conjunto de bienes y servicios puestos a disposición del
Usuario en un destino determinado.
Demanda turistica: Total de turistas que se desplazan a consumir productos y servicios en un destino turístico.
Estructura turistica: Hace referencia al conjunto de Instalaciones y Equipamiento que prestan servicios al turista para brindarle comodidad en el destino visitado, de tal manera que sus expectativas y necesidades de viaje sean satisfechas en términos de Calidad total. Aquí encontramos:
Equipamiento Turístico, Instalaciones Turísticas y Atractivos Turísticos**.**
Infraestructura turistica: Conjunto de Bienes y Servicios con los que cuenta un Destino Turístico o una Locación Turística para contribuir a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los turistas.
Oferta turistica: Total de productos y/o servicios que son ofrecidos a los turistas para satisfacer sus necesidades y expectativas turísticas.
Sistema turístico: Es un conjunto de acciones y de recursos que interactúan entre sí para la organización de las actividades turísticas y que cumplan con su objetivo.
Superestructura turistica: Se encarga de la Regulación del Sistema Turístico (Normatividad-Legislación Turistica). Comprende todos los Organismos Especializados tanto públicos como privados o mixtos encargados de la optimización del funcionamiento de todas las partes que articulan y armonizan el sistema, de tal manera que facilite la producción y venta de los variados servicios que comprende la actividad turística. Comprende: Administración Pública, Privada y/o Mixta. Ministerio de Industria Comercio y Turismo- Dirección Nacional de Turismo, Proexport, Instituciones Educativas.
Organización mundial de turismo (omt): Organismo de las Naciones Unidas formado en 1970, tiene su base en Madrid, y su objetivo fundamental es prestar ayuda a los gobiernos en materia de planificación turística. Está conformada por casi 150 países.

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

Cartilla Normatividad Turística, Gobernación de Boyacá, 2016.
http://oratoriahablarbienenpblico.blogspot.com.co/2009/10/pitch-definicion.html
https://www.youtube.com/watch?v=O2Qnu5zEUKo
www.businessmodelgeneration.com
http://www.emprendedores.es/gestion/modelo-3.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)		**Instructor**		**06/03/2022**

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Ejecución de actividades de Guianza aplicando Normas Técnicas.

- **Código del Programa de Formación: 62650001 V2**

- **Nombre del Proyecto:** Diseño y operación integral de actividades guiadas en escenarios de patrimonio cultural y natural.

- **Actividad de Proyecto 7:** Diseñar herramientas interpretativas para aplicar en contextos naturales y culturales.

- **Competencia:**

  260201020: Prestar el servicio de guianza de acuerdo con lo requerido por el usuario.

- **Resultados de Aprendizaje a Alcanzar:**

  260201020-02: Interpretar la historia del arte en el contexto local, nacional e internacional.

  260201020-03: Brindar información al usuario, sobre accesibilidad, condiciones meteorológicas y de riesgo, características físicas de la localidad o sitio a visitar según protocolo de servicios.

- **Resultados de Aprendizaje a Alcanzar:**

  240201502-06: Buscar de manera sistemática información específica y detallada en escritos en inglés, más estructurados y con mayor contenido técnico.

  240201502-07: Encontrar y utilizar sin esfuerzo vocabulario y expresiones de inglés técnico en artículos de revistas, libros especializados, páginas web, etc.

- **Competencia:**

  240201500: Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.

- **Resultados de Aprendizaje a Alcanzar:**

  240201500-07: Generar hábitos saludables en su estilo de vida para garantizar la prevención de riesgos ocupacionales de acuerdo con el diagnóstico de su condición física individual y la naturaleza y complejidad de su desempeño laboral.

- **Duración de la Guía:** 316 horas (1 mes y 10 días).

Este es un programa de formación en modalidad a distancia, en el que se trabajará un **30 %** presencial y un **70 %** virtual. Esto significa que para cada guía de proyecto, además del acompañamiento sincrónico en la plataforma, deberá presentarse al centro de formación que le corresponda para realizar actividades de carácter presencial con los instructores. Para obtener información sobre los encuentros presenciales que se realizarán debe comunicarse con las diferentes sedes o centros de formación asignados en el país, los cuales le informarán sobre las fechas determinadas para estos encuentros.

Para el desarrollo de las actividades virtuales, contará en la plataforma con el acompañamiento directo (sesiones colaborativas) e indirecto del instructor o los instructores, por lo que deberá establecer un tiempo de dedicación para el estudio, la lectura y la construcción de las evidencias propuestas para esta actividad de proyecto, así podrá garantizar el logro de los objetivos de formación.

En el caso de esta guía de proyecto se tiene estimado trabajar aproximadamente (48 horas) presenciales, las cuales serán programadas en el centro de formación para lograr los resultados de aprendizaje asociados a esta **Actividad de proyecto 7: Diseñar herramientas interpretativas para aplicar en contextos naturales y culturales**.

Para las actividades presenciales podrá contar con el acompañamiento del instructor o instructores, lo que permitirá ampliar información relacionada con los diferentes temas abordados en los materiales de formación, en las evidencias de aprendizaje, y asimismo se realizará trabajo de campo para el desarrollo de los desempeños asociados a las competencias.

2. PRESENTACIÓN

En esta actividad de proyecto adquirirá los conocimientos necesarios para identificar los perfiles de los diferentes tipos de turistas a través de la caracterización de los usuarios que arrojan los observatorios del país, así como el funcionamiento de los momentos de verdad y de los ciclos del servicio en la atención al cliente; también obtendrá la

metodología para la elaboración de guiones interpretativos que podrá aplicar en las rutas que ha diseñado con anterioridad.

Complementando lo anterior, se reforzará la importancia de los protocolos de servicios y de las listas de chequeo mediante la elaboración de los mismos en la ejecución del recorrido, adicional al refuerzo y el manejo del inglés, competencia necesaria para la comunicación directa con los turistas y visitantes en las diversas actividades programadas, teniendo en cuenta de manera importante los hábitos saludables y el cuidado personal en general del guía de turismo, con el fin de evitar enfermedades laborales.

Nota: tenga en cuenta que el material de formación y material complementario se encuentran en la siguiente ruta: Fase Ejecución / Actividad de proyecto 7: Diseñar herramientas interpretativas para aplicar en contextos naturales y culturales. Allí ingresa al respectivo material que se solicita en cada actividad.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Apreciado aprendiz, tome en cuenta antes de dar inicio al desarrollo de esta guía, comunicarse con su centro de formación, para recibir información acerca de la programación de las sesiones de trabajo presenciales con el fin asegurar su participación y logro de los siguientes resultados de aprendizaje:

260201020-02: Interpretar la historia del arte en el contexto local, nacional e internacional.

260201020-03: Brindar información al usuario, sobre accesibilidad, condiciones meteorológicas y de riesgo, características físicas de la localidad o sitio a visitar según protocolo de servicios.

240201502-06: Buscar de manera sistemática información específica y detallada en escritos en inglés, más estructurados y con mayor contenido técnico.

240201502-07: Encontrar y utilizar sin esfuerzo vocabulario y expresiones de inglés técnico en artículos de revistas, libros especializados, páginas web, etc.

240201500-07: Generar hábitos saludables en su estilo de vida para garantizar la prevención de riesgos ocupacionales de acuerdo con el diagnóstico de su condición física individual y la naturaleza y complejidad de su desempeño laboral.

Para lograr dichos resultados, se propone la realización de las siguientes actividades de aprendizaje.

Actividad de aprendizaje presencial: Apropiar elementos que le permitan al aprendiz diseñar el guion interpretativo de la ruta escogida que cumpla con los requerimientos para que sea ejecutada.

- **Evidencia presencial:** Informe de la presencialidad.

Actividad de aprendizaje 19: Caracterizar usuarios y aplicar técnicas en la prestación del servicio, donde usted entregará dos evidencias:

- **Evidencia 1:** Matriz “Determinar las eventualidades a presentarse durante el recorrido en la ruta elegida”.

- **Evidencia 2:** Infografía “Identificar el perfil del turista de la ruta elegida”.

Actividad de aprendizaje 20: Elaborar documentos y medios técnicos para facilitar la interpretación de contextos naturales y culturales, donde usted entregará seis evidencias:

- **Evidencia 3:** Taller “Elaborar el guion interpretativo de la ruta elegida”.

- **Evidencia 4:** Formato “Diseñar protocolos y listas de chequeo para la prestación del servicio de guianza”.

- **Evidencia 5:** Herramienta “Evaluar la prestación del servicio de guianza”.

- **Evidencia 8:** Matriz de riesgo “Identificar los peligros, valoración y determinación de controles de los riesgos”.

Nota: las evidencias técnicas de esta actividad de proyecto están planteadas para ser trabajadas de manera grupal, así que deben realizarse con los grupos de trabajo conformados desde la actividad de proyecto 5.

Para el trabajo colaborativo recuerde consultar el documento “**Guía para una participación exitosa en un grupo de trabajo**” que está disponible en el material complementario de esta actividad de proyecto, donde se describen las herramientas de grupo de trabajo disponibles para la comunicación entre los aprendices.

Recuerde que también se puede hacer uso de herramientas como el blog de grupo, el cual se utilizó para el desarrollo de la Evidencia 8: Taller “Diseñar ruta turística en entornos naturales y culturales” de la actividad de proyecto 5 y el foro de grupo de la Evidencia 2: Video “Establecer procesos comunicativos asertivos con turistas” de la actividad de proyecto 6. No olvide que puede hacer uso de otras herramientas tecnológicas para facilitar el proceso de comunicación y de desarrollo de las evidencias.

Actividad de aprendizaje presencial: Apropiar elementos que le permitan al aprendiz diseñar el guion interpretativo de la ruta escogida que cumpla con los requerimientos para que sea ejecutada.

Informe de la presencialidad

El propósito de esta evidencia presencial es apropiar elementos que le permitan al aprendiz diseñar el guion interpretativo de la ruta escogida que cumpla con los requerimientos para que sea ejecutada.

Para el desarrollo de las actividades presenciales de esta guía de proyecto, se tiene estimado trabajar aproximadamente 48 horas, las cuales serán programadas por elcentro de formación; recuerde consultar con el instructor las fechas determinadas para estos encuentros y tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. Revisar el cronograma de encuentros presenciales que se encuentra en la plataforma (LMS).

2. Informarse en el encuentro presencial sobre las actividades a desarrollar.

3. Tenga en cuenta las características de los encuentros presenciales, las cuales incluyen:

    - Sesiones de tutorías en el centro de formación en los ambientes de aprendizaje sobre guion interpretativo, protocolos para la prestación de la guianza y sus listas de chequeo y definición del perfil del turista de la ruta escogida para la ejecución.

    - Acompañamiento del instructor para el diseño del guion interpretativo y matriz de eventualidades de la ruta escogida.

    - Sesiones de tutorías en el centro de formación en los ambientes de aprendizaje para desarrollar los RAP transversales y básicos (cultura física e inglés).

4. Asistir a los encuentros presenciales y participar de las actividades propuestas por los instructores.

5. Descargue el “Formato informe de la presencialidad” que se encuentra en los materiales complementarios de esta actividad de proyecto y diligencie el documento según las instrucciones dadas en el formato.

6. Enviar el informe de la presencialidad al instructor al cierre de la actividad de proyecto a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Ambiente requerido: Ambientes de formación en el centro o externos, Ambiente Virtual de Aprendizaje.

Materiales: computador, internet, materiales de formación “Caracterización del usuario y servicio al cliente”, “El guion interpretativo, un producto del plan interpretativo”, material complementario “Formato informe de la presencialidad”, glosario y biblioteca SENA.

Evidencia presencial: Informe de la presencialidad.

Para ver la descripción detallada de esta evidencia diríjase al menú principal: Fase Ejecución/ Actividad de proyecto 7: Diseñar herramientas interpretativas para aplicar en contextos naturales y culturales. / Evidencia presencial: Informe de la presencialidad.

3.1 Actividad de aprendizaje 19: Caracterizar usuarios y aplicar técnicas en la prestación del servicio.

Antes de dar inicio a estas actividades de aprendizaje, es necesario reflexionar sobre la importancia que tiene el guía de turismo al conocer la variedad de perfiles de turistas que visitan un destino y sobre todo de su capacidad para identificar esos grupos y comprender sus comportamientos con el fin de atender de manera eficaz y responsable los servicios contratados.

Teniendo en cuenta lo anterior, una agencia de viajes programa un recorrido de naturaleza y contrata a un guía de turismo para que lo realice, en el momento de desarrollarlo se da cuenta que la mayoría son adultos mayores y que el recorrido por el sendero tiene un trayecto de dificultad alto, el cual no es conveniente para muchos de losturistas, por lo tanto:

- ¿Qué haría usted como guía de turismo frente a esta situación?
- ¿Considera que este grupo de turistas son los indicados para realizar este tipo de actividad?

Teniendo en cuenta los cuestionamientos anteriores y como futuro guía de turismo, participe en el **Foro de reflexión “Reconocimiento de saberes”** y argumente su punto de vista frente a los siguientes interrogantes, haciendo uso de sus conocimientos y saberes previos:

- ¿Cree usted que el guía identificó previamente el tipo de turista que iba a participar del recorrido? Argumente su respuesta.
- ¿Por qué considera importante tener en cuenta el perfil del turista?

Nota: las actividades descritas son de autorreflexión y autoconocimiento y tienen como finalidad encaminarlo en el desarrollo de los temas de la actividad de proyecto. Por lo tanto no son calificables.

Este foro se encuentra ubicado en la opción del menú principal: Foros de discusión / Foro de reflexión “Reconocimiento de saberes”.

Determinar las eventualidades a presentarse durante el recorrido en la ruta elegida

Asistir de la mejor forma a los turistas, aplicando los protocolos establecidos por la empresa, brindando una correcta información sobre accesibilidad, condiciones meteorológicas y de riesgo, relacionando las características físicas del sitio de interés turístico, además de las eventualidades que puedan generarse durante el recorrido y determinando eventualidades a presentarse en la ruta elegida, es una de las tareas a realizar por parte de un guía de turismo.

Esta evidencia le ayudará a determinar las posibles eventualidades que puedan presentarse en un recorrido, preparándolo para aplicar los correctivos que le permitan asistir al turista de conformidad con las técnicas fijadas y las necesidades del usuario.

Después de haber leído y analizado los temas que se encuentran en el material de formación denominado “Caracterización del usuario y servicio al cliente” correspondiente a esta actividad de proyecto, desarrolle la presente evidencia teniendo en cuenta lo siguiente:

1. Esta evidencia está planteada para desarrollarse de manera grupal, así que debe realizarse con el mismo grupo de trabajo que conformó desde la actividad de proyecto 5. Recuerde hacer uso de la herramienta de grupo previamente elegida y de otras herramientas tecnológicas para facilitar el proceso de comunicación y de desarrollo de la evidencia.
2. Sobre la ruta elegida y diseñada en la Evidencia 8: Taller “Diseñar ruta turística en entornos naturales y culturales” de la actividad de proyecto 5, se debe construir una matriz considerando los siguientes factores:

    - Identificación de la matriz: fecha, nombre del guía, sitio del recorrido, nombre de la ruta y número de turistas.

    - Determinar las posibles eventualidades que pueden presentarse durante el recorrido, ¿qué podría salir mal?

    - Identificar las causas de las eventualidades.

    - ¿Cuál es la probabilidad de que la eventualidad se presente? (Alta, media o baja).

- Establecer el plan a seguir.
- ¿Qué correctivos se aplicarían para evitar que estos sucesos se presenten nuevamente?
- Mencionar las personas o entidades responsables de realizar la corrección (policía de turismo, bomberos, guía de turismo, defensa civil, entre otros).

3. Publicar el trabajo en la herramienta de grupo seleccionada, con el título "**Determinar las eventualidades a presentarse durante el recorrido en la ruta elegida #**" y en su contenido compartir el desarrollo de los puntos solicitados para la matriz; al final mencionar los nombres de los integrantes del grupo.

   Nota: el símbolo de # que aparece en el título de la publicación final del trabajo debe reemplazarse por el número del grupo al que se pertenece, el cual figura en la plataforma.
4. Verificar que uno de los integrantes del grupo envíe el archivo con el título y desarrollo de la evidencia a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Ambiente requerido: Ambiente Virtual de Aprendizaje.

Materiales: computador, internet, material de formación "Caracterización del usuario y servicio al cliente", glosario y biblioteca SENA.

Evidencia 1: Matriz "Determinar las eventualidades a presentarse durante el recorrido en la ruta elegida".

Para ver la descripción detallada de esta evidencia diríjase al menú principal: Fase Ejecución / Actividad de proyecto 7: Diseñar herramientas interpretativas para aplicar en contextos naturales y culturales / Evidencia 1: Matriz "Determinar las eventualidades a presentarse durante el recorrido en la ruta elegida".

Identificar el perfil del turista de la ruta elegida

Los observatorios turísticos se encargan de realizar la caracterización de los turistas que visitan el país y que arrojan periódicamente la información que requieren las entidades públicas y privadas para el desarrollo de las acciones que tiendan a atraer a dichos visitantes.

El Centro de Información Turística (Citur) del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, es la herramienta digital que permite obtener información estratégica, oficial y confiable para la toma de decisiones; a su vez están los Sistemas de Información Turística (Situr), de donde se puede acceder a información más detallada sobre las regiones.

Teniendo en cuenta lo anterior, el propósito de esta evidencia es elaborar una infografía que permita identificar el perfil del posible turista que va a realizar la ruta que se eligió en la actividad de proyecto 5 con la cual se viene trabajando, por medio de la consulta y análisis de la información que se encuentra en estos observatorios turísticos.

Esta evidencia está planteada para trabajarse de manera grupal, así que debe realizarse con el mismo grupo con el que viene trabajando desde la actividad de proyecto 5.

Para desarrollar esta evidencia, se deben ejecutar los siguientes pasos:

1. Consultar el material de formación “Caracterización del usuario y servicio al cliente” correspondiente a esta actividad de proyecto; asimismo es posible el apoyo de páginas web como la del Citur y Situr correspondientes.

2. Con base en la ruta elegida, se debe identificar el Situr correspondiente a la región, el cual se puede encontrar en la página del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo; en caso de que no exista Situr sobre la región, es necesario tener en cuenta los análisis de la demanda del Citur y otras fuentes que se considere se deban consultar.

3. Identificar a qué tipología de turismo corresponde la ruta elegida.

4. Con base en esa tipología, realizar una búsqueda del perfil del turista al cual se le quiere ofrecer el recorrido.

   Los criterios mínimos a tener en cuenta para la búsqueda del perfil son:

   - Género.
   - Lugar de origen.
   - Escolaridad (profesión).
   - Ingresos promedio (nivel socioeconómico).
   - Edad.
   - Motivación del viaje.
   - Gasto diario.
   - Permanencia.
   - Intereses del turista.

Nota: los datos deben ser soportados por la respectiva referencia de la fuente, la cual debe ser presentada como un adjunto a la infografía.

5. Publicar la infografía en la herramienta de grupo seleccionada, con el título "**Identificar el perfil del turista de la ruta elegida #**"; al final mencione los nombres de los integrantes del grupo.

   Nota: el símbolo de # que aparece en el título de la publicación final del trabajo debe reemplazarse por el número del grupo al que pertenece, el cual figura en la plataforma.

6. Verificar que uno de los integrantes del grupo envíe el archivo con el título de la evidencia y la infografía elaborada a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Ambiente requerido: Ambiente Virtual de Aprendizaje.

Materiales: computador, internet, material de formación "Caracterización del usuario y servicio al cliente", glosario y biblioteca SENA.

Evidencia 2: Infografía "Identificar el perfil del turista de la ruta elegida".

Para ver la descripción detallada de esta evidencia diríjase al menú principal: Fase Ejecución / Actividad de proyecto 7: Diseñar herramientas interpretativas para aplicar en contextos naturales y culturales / Evidencia 2: Infografía "Identificar el perfil del turista de la ruta elegida".

3.2 Actividad de aprendizaje 20: Elaborar documentos y medios técnicos para facilitar la interpretación de contextos naturales y culturales.

Elaborar el guion interpretativo de la ruta elegida

El guion interpretativo parte de una estructura o tronco del plan o marco interpretativo en el área protegida, sitio del patrimonio o territorio definido para la interpretación; hace parte de un conjunto de piezas más amplio, en la que la interpretación se desarrolla enun momento en el cual se ha trabajado el proceso de planificación del sitio, en una actividad con actores claves que inciden, actúan y conocen el lugar.

Un guion interpretativo no se construye solo como un elemento aislado en un territorio o sitio, es un producto que se genera de forma ordenada articulado al plan de uso público, surge desde el plan interpretativo al igual que otros productos interpretativos del lugar donde confluyen oportunidades de uso público.

Nuevamente con el grupo de trabajo, es necesario desarrollar esta evidencia, la cual aportará herramientas para la construcción del guion interpretativo con base en la ruta

que se eligió en la actividad de proyecto 5, por lo tanto, se deben seguir los siguientes pasos:

1. Recordar hacer uso de la herramienta de grupo previamente elegida y de otras herramientas tecnológicas para facilitar el proceso de comunicación y de desarrollo de la evidencia.

2. Descargar la Evidencia 3: Taller “Elaborar el guion interpretativo de la ruta elegida” para ver la descripción detallada de esta evidencia.

3. Plantear los objetivos del plan interpretativo con base en las preguntas que se encuentran en la evidencia descargable.

4. Retomar el perfil del turista que se identificó en la Evidencia 2: Infografía “Identificar el perfil del turista de la ruta elegida”, de esta guía de proyecto, el cual se debe tener en cuenta en la construcción del guion interpretativo.

5. Elaborar el mensaje del plan interpretativo con base en las instrucciones que se dan en la evidencia descargable.

6. Una vez elaborados los temas y subtemas, desarrollar las partes del guion interpretativo, apoyarse del material de formación “El guion interpretativo, un producto del plan interpretativo”.

7. Con base en la figura que se muestra en la evidencia descargable, elaborar el guion interpretativo de la ruta elegida y desarrollar la totalidad de los puntos que se indican allí.

8. En caso de haberse realizado visitas a la comunidad, adjuntar la información solicitada con sus respectivos soportes:

    - Cuestionarios diligenciados.
    - Listas de asistencia.
    - Registro fotográfico.

9. Publicar el trabajo en la herramienta de grupo seleccionada, con el título “**Elaborar el guion interpretativo de la ruta elegida #**” y en su contenido compartir el desarrollo de los puntos solicitados en la evidencia; al final mencionar los nombres de los integrantes.

Nota: el símbolo de # que aparece en el título de la publicación final del trabajo debe reemplazarse por el número del grupo al que se pertenece, el cual figura en la plataforma.

10. Verificar que uno de los integrantes del grupo envíe el archivo con el título y desarrollo de la evidencia a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Ambiente requerido: Ambiente Virtual de Aprendizaje.

Materiales: computador, internet, material de formación "El guion interpretativo, un producto del plan interpretativo", glosario y biblioteca SENA.

Evidencia 3: Taller "Elaborar el guion interpretativo de la ruta elegida".

Para ver la descripción detallada de esta evidencia diríjase al menú principal: Fase Ejecución / Actividad de proyecto 7: Diseñar herramientas interpretativas para aplicar en contextos naturales y culturales / Evidencia 3: Taller "Elaborar el guion interpretativo de la ruta elegida".

Diseñar protocolos y listas de chequeo para la prestación del servicio de la guianza

Para el guía de turismo el protocolo para la prestación del servicio de guianza, proporciona los parámetros a seguir en recorridos turísticos naturales o culturales; en el cumplimiento de la labor, es necesario elaborar protocolos para la ejecución de la ruta elegida, así como las listas de chequeo como herramienta para que el guía de turismo pueda controlar y evaluar la prestación del servicio.

El propósito de esta evidencia es que con lo aprendido hasta el momento se pueda diseñar el protocolo de la ejecución del recorrido con su respectiva lista de chequeo sobre la ruta elegida en la actividad de proyecto 5.

Por lo anterior para el desarrollo de esta evidencia, es necesario que nuevamente con el grupo de trabajo con el que se han venido elaborando las diferentes evidencias grupales, se realicen los puntos que se describen a continuación:

1. Leer el material de formación "Caracterización del usuario y servicio al cliente" correspondiente a esta actividad de proyecto, adicionalmente se debe consultar el documento denominado "Elaboración e implementación de protocolos de seguridad turística en los destinos de San Agustín (Huila), Paisaje Cultural Cafetero (Caldas, Quindío, Risaralda y Norte del Valle), Nuquí (Chocó) y Caño Cristales (Meta), mejorando su competitividad y las condiciones de seguridad de los turistas durante su permanencia o desplazamiento" disponible en el material complementario.

2. Posterior a estas lecturas, se debe diseñar el protocolo para la prestación del servicio de guianza turística con base en la “Norma Técnica Sectorial (NTS GT012)” y las normas técnicas sectoriales específicas según el tipo de actividad a realizar (buceo, rafting, parapente, entre otras) si aplica.

   Nota: estas son las normas que como mínimo se deben tener en cuenta; se recomienda complementar con otros referentes.

3. Diseñar la lista de chequeo correspondiente para ser aplicada en la ejecución del recorrido de la ruta diseñada.

4. Publicar el trabajo en la herramienta de grupo seleccionada, con los títulos “**Protocolo para la prestación del servicio de la guianza #**” y “**Lista de chequeo para la prestación del servicio de la guianza #**” y en su contenido compartir el desarrollo de los puntos solicitados en la evidencia; al final se debe mencionar los nombres de los integrantes.

   Nota: el símbolo de # que aparece en el título de la publicación final del trabajo debe reemplazarse por el número del grupo al que se pertenece, el cual figura en la plataforma.

5. Enviar el archivo con el protocolo y la lista de chequeo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Ambiente requerido: Ambiente Virtual de Aprendizaje.

Materiales: computador, internet, material de formación “Caracterización del usuario y servicio al cliente”, material complementario “Elaboración e implementación de protocolos de seguridad turística en los destinos de San Agustín (Huila), Paisaje Cultural Cafetero (Caldas, Quindío, Risaralda y Norte del Valle), Nuquí (Chocó) y Caño Cristales (Meta), mejorando su competitividad y las condiciones de seguridad de los turistas durante su permanencia o desplazamiento”, glosario y biblioteca SENA.

Evidencia 4: Formato “Diseñar protocolos y listas de chequeo para la prestación del servicio de guianza”.

Para ver la descripción detallada de esta evidencia diríjase al menú principal: Fase Ejecución / Actividad de proyecto 7: Diseñar herramientas interpretativas para aplicar en contextos naturales y culturales / Evidencia 4: Formato “Diseñar protocolos y listas de chequeo para la prestación del servicio de guianza”.

Evaluar la prestación del servicio de guianza

El guía de turismo debe tener la capacidad de evaluar el servicio prestado en sus recorridos, por lo que existen una serie de herramientas, las cuales cumplen con ese objetivo, permitiendo conocer por parte del turista los aspectos a mejorar o a cambiar; de igual manera también dejan saber cuáles son las prácticas que mejor se realizan y que hacen que el recorrido sea exitoso.

Por lo anterior, el propósito de esta evidencia es diseñar una herramienta que permita evaluar la prestación del servicio de guianza por parte del guía de turismo a los turistas.

Para el desarrollo de esta evidencia, es necesario que se reúna de nuevo con su grupo de trabajo y tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. Consultar el material de formación “Caracterización del usuario y servicio al cliente”, correspondiente a esta actividad de proyecto, así como el siguiente material complementario:
    - Guía para medir la satisfacción respecto a los servicios prestados.
    - Manual de apoyo para la capacitación sobre grupos focales y entrevistas.
2. Luego de estas lecturas, se deben tomar los elementos de la caracterización del usuario y de los protocolos de la prestación del servicio de guianza vistos anteriormente y elaborar una herramienta que permita evaluar la satisfacción de los turistas que van a realizar la ruta diseñada.

    Nota: tomar en cuenta que la ruta diseñada es la que se eligió en el grupo en la Evidencia 8: Taller “Diseñar ruta turística en entornos naturales y culturales” de la actividad de proyecto 5.
3. Elegir según conocimientos y manejo, una herramienta (cuantitativa o cualitativa) con la que se desee evaluar la prestación del servicio de guianza, como por ejemplo:
    - Encuesta.
    - Grupo focal.
    - Entrevista.
4. Publicar el trabajo en la herramienta de grupo seleccionada, con el **título** “**Evaluar la prestación del servicio de la guianza #**” y en su contenido compartir el desarrollo de los puntos solicitados en la evidencia; al final mencionar los nombres de los integrantes del grupo.

    Nota: el símbolo de # que aparece en el título de la publicación final del trabajo debe reemplazarse por el número del grupo al que pertenece, el cual figura en la plataforma.

5. Enviar el archivo con la herramienta de evaluación elaborada al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Ambiente requerido: Ambiente Virtual de Aprendizaje.

Materiales: computador, internet, material de formación “Caracterización del usuario y servicio al cliente”, materiales complementarios “Guía para medir la satisfacción respecto a los servicios prestados”, “Manual de apoyo para la capacitación sobre grupos focales y entrevistas”, glosario y biblioteca SENA.

Evidencia 5: Herramienta “Evaluar la prestación del servicio de guianza”.

Para ver la descripción detallada de esta evidencia diríjase al menú principal: Fase Ejecución / Actividad de proyecto 7: Diseñar herramientas interpretativas para aplicar en contextos naturales y culturales / Evidencia 5: Herramienta “Evaluar la prestación del servicio de guianza”.

Identificar los peligros, valoración y determinación de controles de los riesgos

Realizar el control de riesgos ergonómicos o biomecánicos permite facilitar el proceso de percepción y respuesta ante las situaciones que ponen en riesgo la salud o el bienestar físico de los trabajadores; los controles de los riesgos admiten a su vez rediseñar los lugares de trabajo en cuanto a espacios, iluminación, ventilación, diseñar tareas que motiven a los trabajadores a realizar su desempeño sin complicación o sin que se genere estrés, desfavoreciendo su condición. Permite igualmente desarrollar nuevas estrategias de planificación de tareas y favorecer técnicas para la realización de las mismas.

El propósito de esta evidencia es afianzar los conocimientos necesarios para generar hábitos saludables y de cuidado en la salud del guía de turismo para evitar así enfermedades laborales.

Por lo anterior y para cumplir con esta evidencia debe inicialmente consultar el material de formación “Hábitos saludables para la prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales”, correspondiente a esta actividad de proyecto, la “Guía TécnicaColombiana GTC-45” en internet y el siguiente material complementario:

- Procedimiento para identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles.

- Decreto número 1072 de 2015.

Posterior a esta lectura identifique el “Anexo A (Informativo). Ejemplo de tabla de peligros” de la “Guía Técnica Colombiana GTC-45” y ubique la clasificación de riesgos psicosociales y biomecánicos, los cuales son los que se usarán para el desarrollo de esta evidencia.

Después desarrolle lo siguiente:

1. Descargue y diligencie el formato “Matriz de riesgo” que se encuentra en el material complementario de esta actividad de proyecto y revise las pestañas de “Clasificación”, “Efectos”, “Medidas de intervención”, “Tabla de valoración”; tenga en cuenta el documento mencionado anteriormente y que hace parte del material complementario “Procedimiento para identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles”, el cual contiene el paso a paso para el diligenciamiento de la matriz.

2. En la columna “Controles administrativos, señalización, advertencia”, proponga de manera creativa acciones o actividades de cultura física que ayuden a disminuir los riesgos evaluados.

3. Recuerde que la matriz solo debe contener la información para los riesgos psicosocial y biomecánico que se pueden llegar a presentar en el desempeño laboral de un Tecnólogo en Guianza Turística.

4. Envíe la matriz diligenciada al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Ambiente requerido: Ambiente Virtual de Aprendizaje.

Materiales: computador, internet, material de formación “Hábitos saludables para la prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales”, materiales complementarios “Procedimiento para identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles” y “Decreto número 1072 de 2015”, glosario y biblioteca SENA.

Evidencia 8: Matriz de riesgo “Identificar los peligros, valoración y determinación de controles de los riesgos”.

Para ver la descripción detallada de esta evidencia diríjase al menú principal: Fase Ejecución / Actividad de proyecto 7: Diseñar herramientas interpretativas para aplicar en

contextos naturales y culturales / Evidencia 8: Matriz de riesgo “Identificar los peligros, valoración y determinación de controles de los riesgos”.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
idencia de producto: **Evidencia presencial:** Informe de la presencialidad.	• Asiste al turista en las eventualidades que se presentan en el recorrido aplicando las técnicas y los protocolos establecidos. • Elabora guion turístico de acuerdo con la información recolectada en el plan interpretativo y aplicando técnicas de comunicación. • Puede extraer información adecuada y precisa y tomar nota de una conversación, programa, clase, etc.; referido a su profesión. • Puede completar frases basado en información leída previamente en un texto. • Puede realizar actividadesde verdadero o falso, basados en una conversación que ha escuchado o en un texto que ha leído. • Realiza resúmenes de la información relevante y detallada de un texto técnico en inglés. • Puede relacionar textos en	**Lista de verificación:** Informe.

	inglés con imágenes o con títulos que le sean adecuados. • Diagnóstica los riesgos ergonómicos y psicosociales de su desempeño laboral según normas de salud ocupacional. • Selecciona las técnicas de cultura física para prevenir riesgos ergonómicos y psicosociales según naturaleza y complejidad del desempeño laboral. • Valora el impacto de la cultura física en el mejoramiento de la calidadde vida y su efecto en el entorno familiar social y productivo teniendo en cuenta su proyecto de vida.	
Evidencia de producto: **Evidencia 1:** Matriz "Determinar las eventualidades a presentarse durante el recorrido en la ruta elegida".	Asiste al turista en las eventualidades que se presentan en el recorrido aplicando las técnicas y los protocolos establecidos.	**Lista de verificación:** Matriz.
Evidencia de producto: **Evidencia 2:** Infografía "Identificar el perfil del turista de la ruta elegida".		**Lista de verificación:** Infografía.
Evidencia de producto: **Evidencia 3:** Taller "Elaborar el guion interpretativo de la ruta elegida".		**Lista de verificación:** Taller.

Evidencia de producto: **Evidencia 4:** Formato “Diseñar protocolos y listas de chequeo para la prestación del servicio de guianza”.	Elabora guion turístico de acuerdo con la información recolectada en el plan interpretativo y aplicando técnicas de comunicación.	**Lista de verificación:** Formato.
Evidencia de producto: **Evidencia 5:** Herramienta “Evaluar la prestación del servicio de guianza”.		**Lista de verificación:** Herramienta de evaluación.
Evidencia de conocimiento: ***Evidence 6:*** *Reading “Extracts accurate and appropriate information from English texts to complete sentences based on the reading”.*	• Puede extraer información adecuada y precisa y tomar nota de una conversación, programa, clase, etc.; referido a su profesión. • Puede completar frases basado en información leída previamente en un texto. • Puede realizar actividadesde verdadero o falso, basados en una conversación que ha escuchado o en un texto que ha leído.	**Lista de verificación:** Lectura.

Evidencia de producto: **Evidencia 8:** Matriz de riesgo "Identificar lospeligros, valoración y determinación de controles de los riesgos".	• Diagnostica los riesgos ergonómicos y psicosociales de su desempeño laboral según normas de salud ocupacional. • Selecciona las técnicas de cultura física para prevenir riesgos ergonómicos y psicosociales según naturaleza y complejidad del desempeño laboral. • Valora el impacto de la cultura física en el mejoramiento de la calidadde vida y su efecto en el entorno familiar, social y productivo teniendo en cuenta su proyecto de vida.	**Lista de verificación:** Matriz de riesgo.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Acreditación: certificación mediante un documento en la cual una persona posee las facultades necesarias para desempeñar un cometido.

Calidad en el servicio: significa cumplir con los requisitos o expectativas del cliente y hacer esto siempre bien desde la primera vez.

Cliente: es la persona que a través de un proceso de intercambio, espera recibir un producto o servicio para satisfacer integralmente sus necesidades o deseos.

Cliente externo: razón de ser de la organización. Son las personas a quienes la empresa aplica todas sus energías y recursos con miras a crear la máxima satisfacción de sus necesidades.

Cliente interno: son todos los empleados de la organización que a través del intercambio laboral, fundamentado en la colaboración y apoyo mutuo, esperan, no solo recibir un salario, sino también la satisfacción de servir mejor, trabajando mancomunadamente en aras de la satisfacción recíproca.

Código: es el conjunto de signos que deben ser compartidos por el emisor y el receptor de un mensaje para que este sea comprendido.

Confiabilidad: es la capacidad de prestar el servicio prometido con exactitud y seriedad.

Conjunto de servicio: amalgama de prestaciones que el cliente espera recibir además del producto o servicio pactado como consecuencia de la buena gestión de calidad en la que se ha comprometido la empresa.

Conocimiento del cliente: es el sistema mediante el cual se identifica de manera personalizada al cliente para caracterizar sus requerimientos y necesidades con el fin de satisfacérselos.

Cortesía: atención, amabilidad y buenos modales.

Denuncia: acción y efecto de denunciar (avisar o notificar) por medio de una declaración pública una situación ilegal o injusta cometida.

Documentos: información creada o recibida, conservada como información y prueba por una organización o individuo en el desarrollo de sus actividades.

Estación de policía: edificio o dependencias destinadas a alojar los equipamientos de la policía nacional y a ser utilizados por esta en el desempeño de sus funciones.

Falsificación: es un acto consistente en la creación o modificación de ciertos documentos, efectos, productos (bienes o servicios) con el fin de hacerlos parecer como verdaderos, o para alterar o simular la verdad.

Gerencia del servicio: significa darle un vuelco a toda la organización y convertirla en un negocio enfocado hacia el cliente.

IATA: Asociación de Transporte Aéreo Internacional.

La percepción del cliente: es la imagen que tiene el cliente de la empresa como resultado de experiencias propias o contadas por los demás clientes.

Lista de verificación: es una de las formas más objetivas de valorar el estado de aquello que se somete a control; se puede utilizar con finalidades de evaluación, de control o análisis.

Momento de verdad: es un episodio en el cual el cliente entra en contacto.

OACI: Organización de Aviación Civil Internacional.

Pérdida: es la carencia o privación de algo que se poseía (documentos).

Programa turístico: descripción pormenorizada presentada a través de un medio o instrumento promocional, el cual se contiene el itinerario, las excursiones, las tarifas, la vigencia y todo lo concerniente con las actividades del viaje.

Prontitud de respuesta: es la velocidad con la que la empresa responde a las llamadas; tiene que ver con la toma de decisiones rápidas, oportunas y confiables.

Recepción: es la fase donde se establece el primer contacto con el cliente; esta primera impresión es clave en una relación exitosa con el cliente.

Recuperación del servicio: es la respuesta de la compañía a un problema de servicio, que compromete directamente la credibilidad del cliente.

Robo: es un delito contra el patrimonio, consistente en el apoderamiento de bienes ajenos, con intención de lucrarse, empleando para ello fuerza en las cosas o bien, violencia o intimidación en la persona.

Salvoconducto: documento expedido por la autoridad competente para permitir el tránsito libre y sin riesgo de su portador.

Seguridad: solidez financiera en donde no se presentan peligros, daños o riesgos; es algo que se presenta como cierto y que no admite duda.

Sidedness: *Having sides usually of a specified number or kind. Often used in combination.*

Trámites: es la gestión o diligenciamiento que se realiza para obtener un resultado en pos de algo para resolver una cosa o asunto.

Valor agregado: es aquello que es percibido como adicional o extra en el servicio que se está prestando.

Visado: certificado o sello que se pone en un documento al visarlo, particularmente en un pasaporte.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Cardona, C. y Restrepo, A. (s.f.). *Herramientas de control. Lista de chequeo*. Recuperado de http://puntosdeencuentro.weebly.com

Centro de Estudios Superiores en Turismo. (s.f.). *Metodología del estudio de perfil y satisfacción del turista.* Recuperado de http://ictur.sectur.gob.mx

Fondo Nacional de Turismo. (s.f.). *Introducción y beneficios.* Recuperado de http://www.fontur.com.co

Gobierno de Navarra. (2009). *Guía para medir la satisfacción respecto a los servicios prestados.* Recuperado de http://www.navarra.es

Horovitz, C. (1975). *Its ocurrence, chemistry, physics, metallurgy, biology and technology.* Londres: Academic Press.

Mejía, L. (2009). *¿Cómo puedo mejorar el servicio al cliente?* Recuperado de http://www.eumed.net

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2008). *Sistema de indicadores de competitividad para el turismo colombiano.* Recuperado de http://www.mincit.gov.co

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2011). *Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas.* Recuperado de http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co

Mr turismo. (s.f.). *Diez nuevos nichos de clientes marcan tendencia en el sector turístico.* Recuperado de http://www.mrturismo.com

Oliva, P. (2009). *Listas de chequeo como técnica de control.* Recuperado de http://www.minsal.cl

Organización Mundial del Turismo. (1999). *Código Ético Mundial para el turismo-artículo* **7.** Recuperado de http://ethics.unwto.org

Organización Mundial del Turismo. (2014). *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos.* Recuperado de http://www2.unwto.org

Organización Mundial del Turismo. (2015). *Turismo para todos: promover la accesibilidad universal.* Recuperado de http://cf.cdn.unwto.org

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autores	Adriana Milena Mesa	Líder Expertos técnicos	Centro de Comercio y Turismo. Regional Quindío	Octubre de 2017
	Lina Eugenia Arango Narváez	Experta técnica	Centro de Comercio y Turismo. Regional Quindío	
	Piedad Álvarez Jaramillo	Experta técnica	Centro de Comercio y Turismo. Regional Quindío	
	Marian Yarith Carvajal Castellanos	Experta técnica	Centro de Servicios Empresariales y Turísticos. Regional Santander	
	Clara Esperanza Osorio Dussán	Grupo de planeación del manejo-ecoturismo	Parques Nacionales Naturales de Colombia	

	Julián David Mejía Vargas	Experto técnico	Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información. Regional Distrito Capital.	
	Diana Marcela Mora Castañeda	Asesora red de hotelería y turismo	Grupo de Producción Curricular. Dirección de Formación Profesional Integral. Dirección General	
	Diego Fernando Garcés Gil	Instructor de turismo - líder nacional de guianza turística	Centro de Comercio y Servicios. Regional Caldas	
	Jorge Eduardo Atehortúa López	Instructor de turismo	Centro de Comercio y Servicios. Regional Caldas	
	José Fernando Miranda Gómez	Instructor de turismo	Centro de Comercio y Servicios. Regional Caldas	
	Carolina Hernández Vargas	Instructora de turismo	Centro Nacional de Hotelería, Turismo y Alimentos. Regional Distrito Capital	
	Raúl Javier Hernández Salgado	Instructor de turismo	Centro Nacional de Hotelería, Turismo y Alimentos. Regional Distrito Capital	
	Alejandro Castellanos	Instructor de guianza turística	Centro de Comercio y Servicios. Regional Tolima	

8. CONTROL DE CAMBIOS

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autores	Diana Carolina León Romero	Asesora pedagógica	Línea de producción Quindío	Octubre de 2017	Revisión y ajustes pedagógicos.
	Gloria Amparo Escudero López	Asesora pedagógica	Línea de producción Quindío		

	Rachman Bustillo Martínez	Guionista	Línea de producción Quindío		Revisión y ajustes de estilo y referencias.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA

MANUAL DE DISCAPACIDAD Y SU POLÍTICA EN EL SENA

Agencia Pública DE EMPLEO

Hace constar:

Que el Sr(a) JULIO ROBERTO RUIZ ALBARRACIN Identificado(a) con cédula de ciudadanía 9534105 el día 18/02/2023 aprobó la respectiva evaluación de apropiación de conocimientos del Manual de Discapacidad y su Política en el SENA.

La presente constancia tiene validez al interior de la entidad, en la generación de una cultura institucional incluyente, como acción afirmativa para promover acciones integrales y accesibles para las Personas con Discapacidad, de acuerdo con lo contenido en la Resolución 1726 de 2014, mediante la cual el SENA adopta su Política Institucional para la atención de personas con discapacidad.

Dirección de Empleo y Trabajo - Secretaría General - SENA

Diseñado por: Grupo Gestión de los Sistemas de Información - Oficina de Sistemas

INTEGRIDAD PÚBLICA

FUNCIÓN PÚBLICA

Verificados los resultados del participante en el curso virtual

Función Pública certifica que:

JULIO ROBERTO RUIZ ALBARRACIN

C.C 9.534.105

Participó y completó el curso virtual:

Integridad, transparencia y lucha contra la corrupción.

Con una duración de 20 horas.

Bogotá D.C., 27 de marzo 2023

Aura Isabel Mora

Directora de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano

Código: 761421790000