ACTA FINAL CONVENIO DE ASOCIACIÓN No INTERNO 1833- NUMERO DE CONTRATO SECOP II CO1.PCCNTR.5075362 DE FECHA 15 DE JUNIO DE 2023 – ASOCIACIÓN HOTELERA Y TURÍSTICA DE COLOMBIA COTELCO CAPÍTULO RISARALDA.

ACTA PARCIAL	
ACTA FINAL	**X**

En la Dirección de turismo de la Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad se reunieron **MARIA SIRLEY OSSA VERGARA** en calidad de Supervisora por parte de la Gobernación de Risaralda y **ÁLVARO ENRIQUE CASTILLA AGUIRRE**, en calidad de contratista, Representante legal de ASOCIACIÓN HOTELERA Y TURÍSTICA DE COLOMBIA COTELCO CAPÍTULO RISARALDA, con el objeto de realizar la presente acta final del Convenio de asociación No interno: 1833 - número de contrato SECOP II CO1.PCCNTR.5075362 de fecha 15 de junio de 2023.

OBJETO	AUNAR ESFUERZOS TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS, PARA LA EJECUCIÓN DE UNA ESTRATEGIA DE FORTALECIMIENTO A HOTELES URBANOS Y RURALES EN EL DEPARTAMENTO DE RISARALDA
PARTE 1	DEPARTAMENTO DE RISARALDA
NIT	891.480.085
REPRESENTANTE LEGAL	YESSICA MARÍA VARGAS MARÍN
CÉDULA DE CIUDADANÍA	1.088.282.568 expedida en Pereira (Risaralda)
PARTE 2	ASOCIACIÓN HOTELERA Y TURÍSTICA DE COLOMBIA COTELCO CAPÍTULO RISARALDA.
NIT	800.149.686-5
REPRESENTANTE LEGAL	ÁLVARO ENRIQUE CASTILLA AGUIRRE
CÉDULA DEL REPRESENTANTE LEGAL	98.546.635
IMPUTACIONES	Rubro No 0309-2.3.2.02.02.009-446 Disponibilidad Departamental N°1742 del 15/03/2023 N°1865 del 27/03/2023 Registro Departamental N°3189 del 20/06/2023
PLAZO INICIAL	60 días
FECHA DE INICIACION	junio 22 de 2023
FECHA DE TERMINACION INICIAL	Agosto 21 de 2023
PRORROGA (S)	N/A

ACTA FINAL CONVENIO DE ASOCIACIÓN No INTERNO 1833- NUMERO DE CONTRATO SECOP II CO1.PCCNTR.5075362 DE FECHA 15 DE JUNIO DE 2023 – ASOCIACIÓN HOTELERA Y TURÍSTICA DE COLOMBIA COTELCO CAPÍTULO RISARALDA.

SUSPENSION (S)	N/A
REINICIACION (S)	N/A
FECHA DE TERMINACION	Agosto 21 de 2023
VALOR INICIAL CONVENIO	$55.740.000
VALOR CONVENIO PARTE 1	$49.500.000
VALOR CONVENIO PARTE 2	$6.240.000
VALOR ADICION (S)	N/A
VALOR TOTAL DEL CONVENIO	$55.740.000
ANTICIPO	N/A
FORMA DE PAGO	El Departamento de Risaralda, cancelará el valor del convenio que se suscriba con ocasión de éste proceso de la siguiente forma**:** Mediante dos desembolsos, el primero por valor de $ 20.002.950 correspondiente al 40,41% de los recursos se pagarán con la entrega del plan de trabajo, cronograma de ejecución y desarrollo del primer alcance del convenio, previa presentación del informe de avance aprobado por el supervisor y un segundo desembolso por valor de 29.497.050, correspondiente al 59,59 con la ejecución del 100 % de los alcances contractuales previo informe de prestación de servicio recibido a satisfacción por el supervisor del mismo
FECHA DE ELABORACIÓN:	25 de agosto de 2023

BALANCE DEL CONTRATO

Valor Contrato Inicial		49.500.000
Valor Adición		0
Valor total de actas pagadas	20.002.950	
Valor presente acta	29.497.050	
Saldo del Contrato sin ejecutar	0	
SUMAS IGUALES	49.500.000	49.500.000

ACTA FINAL CONVENIO DE ASOCIACIÓN No INTERNO 1833- NUMERO DE CONTRATO SECOP II CO1.PCCNTR.5075362 DE FECHA 15 DE JUNIO DE 2023 – ASOCIACIÓN HOTELERA Y TURÍSTICA DE COLOMBIA COTELCO CAPÍTULO RISARALDA.

BALANCE DEL ANTICIPO

Valor Anticipo		0
Valor amortizado actas anteriores	0	
Valor amortizado presente acta (si es del caso)	0	
Saldo por amortizar	0	
SUMAS IGUALES	0	0

VALOR TOTAL A PAGAR PRESENTE ACTA (Luego de amortizaciones): $29.497.050

PERIODO DE PAGO (fechas): DESDE el 22 de junio HASTA 21 de agosto del 2023

ESTADO DE PÓLIZAS

Póliza	Condiciones Iniciales		Condiciones Finales		Cumple
	Término	Cuantía	Término	Cuantía	
Predios laborales y operacionales	15/06/2023	232.000.000	14/08/2023	232.000.000	Si
Daño emergente y lucro cesante	15/06/2023	232.000.000	14/08/2023	232.000.000	Si
Perjuicios extrapatrimoniales	15/06/2023	232.000.000	14/08/2023	232.000.000	Si
Contratistas y subcontratistas	15/06/2023	232.000.000	14/08/2023	232.000.000	Si
Responsabilidad civil patronal	15/06/2023	232.000.000	14/08/2023	232.000.000	Si
Vehículos propios y no propios	15/06/2023	232.000.000	14/08/2023	232.000.000	Si
Cumplimiento del contrato	15/06/2023	11.148.000	14/04/2024	11.148.000	Si
Pago de salarios, prestaciones sociales legales e	15/06/2023	5.574.000	14/08/2026	5.574.000	Si

ACTA FINAL CONVENIO DE ASOCIACIÓN No INTERNO 1833- NUMERO DE CONTRATO SECOP II CO1.PCCNTR.5075362 DE FECHA 15 DE JUNIO DE 2023 – ASOCIACIÓN HOTELERA Y TURÍSTICA DE COLOMBIA COTELCO CAPÍTULO RISARALDA.

indemnizaciones laborales					
Calidad del servicio	15/06/2023	11.148.000	14/04/2024	11.148.000	Si

Compañía Aseguradora: SEGUROS DEL ESTADO S.A.
Póliza Responsabilidad civil extracontractual No. 55-54-101002520
Póliza de Cumplimiento No. 55-46-101019852

OBSERVACIONES:

ALCANCES

1. ***Implementar un programa de fortalecimiento hotelero a 30 alojamientos rurales y 30 alojamientos urbanos del departamento de Risaralda.***

ACTIVIDADES:

Generar un Link de inscripción para los prestadores de servicios turísticos del sector hotelero del Departamento, como primer paso para la convocatoria.

Difundir información del programa a través de la página web de la Dirección de desarrollo turístico, de las redes sociales de la entidad y desde las que tengan seleccionadas.

Establecer los criterios de selección de los participantes en acuerdo con la dirección de desarrollo turístico. Realizar la evaluación de convocatoria y seleccionar los participantes (30 alojamientos rurales y 30 alojamientos urbanos).

Realizar la evaluación de convocatoria y seleccionar los participantes (30 alojamientos rurales y 30 alojamientos urbanos).

Ejecución:

- Para el desarrollo de este alcance se generó un Link de inscripción para los prestadores de servicios turísticos del sector hotelero del Departamento, como primer paso para la convocatoria.

ACTA FINAL CONVENIO DE ASOCIACIÓN No INTERNO 1833- NUMERO DE CONTRATO SECOP II CO1.PCCNTR.5075362 DE FECHA 15 DE JUNIO DE 2023 – ASOCIACIÓN HOTELERA Y TURÍSTICA DE COLOMBIA COTELCO CAPÍTULO RISARALDA.
https://docs.google.com/forms/d/1retntHkBVajSALyg-R-bCGq92eKNDa5- zNOBjLolNLg/edit.

- Publicación página web dirección de desarrollo turístico.

- Requisitos para participar en el Seminario:

Se realizo una reunión con la Directora de turismo del departamento, en la cual se establecieron los requisitos para participar en el seminario y se publicaron en el link de inscripción:
-Tener RNT vigente superior a 6 meses.
- Asistir como mínimo al 90% de las capacitaciones.
- Registro Cámara de Comercio superior a tres meses.
- Empleos generados mínimo 3.
- Haber participado como mínimo en una capacitación o evento organizado por la Gobernación de Risaralda o Cotelco desde el año 2020 a la fecha.
- Esta capacitación será certificada por Cotelco y Gobernación de Risaralda
- El seminario será 100% presencial.
- Incluye refrigerio durante la capacitación
- La agenda académica la fecha hora y lugar se dará a conocer a los seleccionados
- Está dirigida a todo el personal técnico, administrativo, operativo y directivo.
- Los seleccionados se les enviará correo electrónico con la notificación y el detalle del seminario.

2. ***Realizar una formación en temas básicos para la prestación de servicios de alojamiento a 30 alojamientos rurales y 30 alojamientos urbanos del Departamento de Risaralda***

ACTIVIDADES:

- Realizar una evaluación y proponer un plan de mejoramiento para el alojamiento en los componentes de habitaciones, actividades turísticas complementarios, servicio al cliente. La presente actividad se llevará a cabo mediante asesoría y asistencia técnica a cada uno de los establecimientos seleccionados para participar en el programa.

- Realizar una jornada de transferencia de conocimientos en procedimientos de Ama de llaves, servicio al cliente, normatividades vigentes y atención a las visitas de inspección. La presente actividad se llevará a cabo mediante jornadas de socialización y trabajo conjunto durante 6 días en jornadas de 4 horas cada una, dividido en dos grupos uno con los 30 alojamientos rurales y otro con los 30 alojamientos urbanos.

ACTA FINAL CONVENIO DE ASOCIACIÓN No INTERNO 1833- NUMERO DE CONTRATO SECOP II CO1.PCCNTR.5075362 DE FECHA 15 DE JUNIO DE 2023 – ASOCIACIÓN HOTELERA Y TURÍSTICA DE COLOMBIA COTELCO CAPÍTULO RISARALDA.

Ejecución:

Evaluación de convocatoria y selección de los participantes En reunión con la Directora de turismo departamental el día 3 de julio del presente año, se realizó la evaluación de convocatoria y selección de los 60 hoteles participantes.

El día 5 de julio, a las 8:00am, se realizó en el hotel Soratama la segunda jornada de capacitación de servicio al cliente, entre los días 4 y 5 de julio, en las 2 jornadas se contó con la asistencia de 63 Alojamientos y hospedajes del departamento, los cuales fueron previamente seleccionados y que cumplen con los requisitos de la convocatoria.

Capacitaciones servicio al cliente 4 de julio - hotel abadía plaza y 5 de julio - hotel soratama

Estas capacitaciones en Servicio al cliente “Espíritu del servicio en la industria de la hospitalidad” fueron dictadas por el experto Mauricio Ramírez, actualmente trabaja con el grupo GHL, una de las cadenas y operadoras hoteleras más grandes del país y con presencia en diferentes partes del mundo, tiene 20 años de experiencia en el área de servicio al cliente, más de 1160 conferencias en 11 países desde al año 2001.

Estas capacitaciones han sido fundamentales para los alojamientos y hospedajes del departamento por las siguientes razones:
1. Experiencia del cliente: El servicio al cliente es un aspecto fundamental en la industria hotelera, ya que directamente impacta en la experiencia de los huéspedes, una atención cálida, amable y eficiente puede convertir una estadía en una experiencia memorable, lo que puede llevar a la fidelización de los clientes y a que compartan comentarios positivos, lo cual es crucial en la era de las reseñas en línea.

2. Competencia en el mercado: La industria hotelera es altamente competitiva y los hoteles deben diferenciarse para atraer y retener a los clientes, un servicio excepcional puede ser un factor determinante en la elección de un hotel en lugar de otro, los hoteles que brindan un servicio al cliente de alta calidad tienen más posibilidades de destacar y ganar una ventaja competitiva.

3. Reputación y reseñas: En la era digital, las opiniones y reseñas en línea desempeñan un papel crucial en la toma de decisiones de los clientes, un servicio al cliente deficiente puede llevar a críticas negativas y perjudicar la reputación del hotel, por otro lado, un servicio excepcional puede resultar en reseñas positivas, lo que atraerá a más huéspedes potenciales.

4. Retención de clientes: Capacitar al personal en servicio al cliente efectivo puede conducir a la retención de clientes, los huéspedes que se sienten valorados y atendidos adecuadamente tienen más probabilidades de regresar en futuras estadías, esto ahorra costos de adquisición de nuevos clientes y ayuda a construir una base sólida de clientes leales, que continúen visitando nuestro destino Risaralda.

5. Incremento en los ingresos: Un servicio al cliente de calidad puede influir en la decisión de los huéspedes de gastar más en servicios adicionales, como restaurantes, spas y actividades dentro del hotel. Además, los clientes satisfechos son más propensos a hacer recomendaciones a amigos y familiares, lo que puede generar un aumento en la demanda.

6. Manejo de situaciones difíciles: En la industria hotelera, pueden surgir problemas inesperados, una capacitación en servicio al cliente brinda al personal las habilidades para abordar situaciones difíciles con profesionalismo y empatía, esto puede minimizar el impacto negativo en la experiencia del cliente y resolver problemas de manera efectiva. En resumen, una capacitación en servicio al cliente es esencial para los hoteles porque mejora la experiencia del cliente, impulsa la competitividad, construye una buena reputación, aumenta la retención de clientes, contribuye a mayores ingresos y proporciona al personal las herramientas para manejar situaciones desafiantes de manera efectiva, lo que nos permite consolidar una oferta de calidad en nuestro destino Risaralda.

El día 11 de julio, a las 8:00am, en el Hotel Castilla Real se realizó la capacitación de Normatividades vigentes y atención a las visitas de inspección con la instructora Claudia Barreto. El día 12 de julio, a las 8:00am, en el Hotel Abadía Plaza se realizó la segunda jornada de capacitación, de Normatividades vigentes y atención a las visitas de inspección con la instructora Claudia Barreto, en las dos jornadas se contó con la asistencia de 66 Alojamientos y hospedajes del departamento. Se adjuntan planillas de asistencia.

Capacitaciones normatividades vigentes y atención a las visitas de inspección 11 de julio - hotel castilla real y 12 de julio - hotel abadía plaza

Estas capacitaciones en Normatividades vigentes y atención a las visitas de inspección fueron dictadas por la experta Claudia Barreto, actualmente trabaja como Directora Jurídica de Cotelco nacional, Abogada, especialista en derecho empresarial de la Universidad Autónoma de Bucaramanga, con estudios de maestría en derecho comercial de la Universidad Externado de Colombia y graduada del programa de Altos Estudios en Gerencia Política, Gestión pública y Gobernabilidad de la George Washington University, Universidad del Rosario y el Banco de Desarrollo de América Latina (CAF).

ACTA FINAL CONVENIO DE ASOCIACIÓN No INTERNO 1833- NUMERO DE CONTRATO SECOP II CO1.PCCNTR.5075362 DE FECHA 15 DE JUNIO DE 2023 – ASOCIACIÓN HOTELERA Y TURÍSTICA DE COLOMBIA COTELCO CAPÍTULO RISARALDA.

Temas:

Aspectos documentales para la prestación del servicio en los cuales deben tener mayor rigurosidad y precisión los establecimientos de alojamiento y hospedaje para evitar denuncias, quejas, reclamos por parte de clientes o consumidores y evitar sanciones.

Incentivos Tributarios específicos para el sector Vigentes. Ley 2277 de Dic. 2022

PREGUNTAS. Las capacitaciones en normatividades vigentes son de suma importancia para los alojamientos y hospedajes del departamento por las siguientes razones:

1. **Cumplimiento legal:** Los alojamientos y hospedajes están sujetos a una serie de regulaciones y leyes en áreas como seguridad, salud, medio ambiente, protección del consumidor y más. Las capacitaciones en normativas vigentes ayudan a los empleados y al personal del hotel a comprender y cumplir con estas regulaciones, evitando multas y sanciones legales.
2. **Seguridad de los huéspedes y empleados:** Las normativas en materia de seguridad y salud están diseñadas para proteger tanto a los huéspedes como a los empleados. Las capacitaciones adecuadas aseguran que el personal esté informado sobre procedimientos de seguridad, manejo de situaciones de emergencia y prevención de riesgos, lo que contribuye a un entorno más seguro para todos.
3. **Experiencia del cliente:** Los huéspedes esperan que su estadía en un hotel sea cómoda y libre de problemas. Cumplir con las normativas vigentes garantiza que los servicios y las instalaciones del hotel estén en conformidad con estándares de calidad y seguridad, mejorando la experiencia del cliente y la reputación del hotel.
4. **Gestión de riesgos:** Las normativas están diseñadas para mitigar riesgos potenciales en diversas áreas, como incendios, seguridad alimentaria, higiene y más. Las capacitaciones adecuadas permiten que el personal del hotel identifique y gestione eficazmente estos riesgos, reduciendo la probabilidad de incidentes y sus consecuencias negativas.
5. **Mejora de la eficiencia operativa:** La capacitación en normativas vigentes permite que el personal adquiera habilidades y conocimientos específicos para manejar tareas y situaciones de manera eficiente. Esto puede resultar en una operación más fluida y eficaz del hotel, con menos tiempo dedicado a corregir errores o problemas relacionados con el incumplimiento normativo.
6. **Evitar litigios y demandas:** Si un hotel no cumple con las normativas vigentes y esto resulta en daños a huéspedes o empleados, el hotel podría enfrentar demandas legales que podrían ser costosas y perjudiciales para su reputación. Las capacitaciones en normativas ayudan a prevenir tales situaciones al asegurar que el personal esté al

tanto de las regulaciones y procedimientos adecuados. En resumen, las capacitaciones en normatividades vigentes son esenciales para garantizar la seguridad, la legalidad y la calidad de los servicios ofrecidos por los alojamientos y hospedajes del departamento. Ayudan a prevenir problemas legales, mejoran la experiencia del cliente y crean un entorno más seguro y eficiente para todos los involucrados.

Los días 17 y 18 de julio, a las 8:00am, en el Hotel Luma Plaza, se realizaron las capacitaciones de Normatividades vigentes y atención a las visitas de inspección con la instructora Jadeyi Parra, en las dos jornadas se contó con la asistencia de 63 Alojamientos y hospedajes del departamento.

Capacitaciones ama de llaves 17 y 18 de julio - hotel luma plaza

Estas capacitaciones de Ama de Llaves fueron dictadas por la experta Jadeyi Parra, actualmente trabaja como como Jefe de Habitaciones del Hotel Sonesta Ibagué, Administradora Turística y Hotelera, con Especialización en Alta Gerencia, con más de 12 años de experiencia en el sector Turismo; desde hace 10 años hace parte de la cadena hotelera GHL Hoteles en el área de Habitaciones.

Temas:

Brindar herramientas generales para el manejo del Departamento de Ama de Llaves, con el fin de garantizar espacios confortables para nuestros huéspedes.
- Objetivo del área
- Estructura Organizacional (Funciones y responsabilidades)
- Manuales de Desempeño (Reglamentación de los procedimientos, técnicas de aseo)
- Relación con el huésped (momentos Woow como fidelización de huéspedes y clientes)
- Seguridad - Sostenibilidad (Productos Químicos – reciclaje)

Las capacitaciones en Ama de Llaves son de suma importancia para los alojamientos y hospedajes del departamento por las siguientes razones:

1. Mantenimiento de los estándares de limpieza y calidad: La ama de llaves es responsable de mantener los estándares de limpieza y calidad en las habitaciones y áreas públicas del hotel. Las capacitaciones ayudan a asegurar que las habitaciones se limpien y mantengan de acuerdo con los estándares establecidos por el hotel, lo que contribuye a la satisfacción de los huéspedes y a la reputación del establecimiento.

2. Experiencia del cliente: Los huéspedes de un hotel esperan un ambiente limpio, cómodo y acogedor durante su estadía. Las amas de llaves desempeñan un papel crucial en crear una experiencia positiva para los huéspedes. Las capacitaciones les permiten aprender técnicas de limpieza eficientes y cómo presentar las habitaciones de manera atractiva, lo que contribuye directamente a la satisfacción del cliente.
3. Higiene y seguridad: La higiene y la seguridad son aspectos prioritarios en la industria hotelera. Las amas de llaves deben estar capacitadas en el uso adecuado de productos de limpieza, manejo de desechos y prevención de riesgos para garantizar un entorno seguro tanto para los huéspedes como para el personal.
4. Optimización de recursos: Las capacitaciones ayudan a las amas de llaves a entender cómo administrar eficientemente los recursos, como el tiempo, los productos de limpieza y el equipo. Esto no solo mejora la productividad, sino que también ayuda a reducir costos operativos innecesarios.
5. Comunicación y coordinación: Las amas de llaves trabajan en estrecha colaboración con otros departamentos del hotel, como recepción y mantenimiento. Las capacitaciones les brindan habilidades de comunicación y coordinación para garantizar una fluidez en las operaciones diarias y resolver problemas de manera efectiva.
6. Adaptación a nuevas tecnologías y procedimientos: La industria hotelera está en constante evolución, con la incorporación de nuevas tecnologías y procesos. Las capacitaciones ayudan a las amas de llaves a mantenerse al día con estas novedades y a adaptarse a cambios en los sistemas de gestión hotelera, herramientas de limpieza y otros avances.
7. Desarrollo profesional: Las capacitaciones ofrecen oportunidades para el desarrollo profesional de las amas de llaves. Aprender nuevas habilidades y técnicas puede ayudarles a avanzar en sus carreras dentro de la industria hotelera. Estas capacitaciones para amas de llaves son esenciales para garantizar la excelencia operativa en la industria hotelera del departamento, con el fin de brindar una experiencia positiva a los huéspedes y mantener altos estándares de limpieza, higiene y seguridad.

3. ***Realizar dos encuentros y socializaciones con los 30 alojamientos rurales y 30 alojamientos urbanos departamento de Risaralda.***

ACTIVIDADES

- Organizar y realizar un evento de apertura del programa de fortalecimiento con los 60 prestadores seleccionados (30 alojamientos rurales y 30 alojamientos urbanos departamento de Risaralda).

- Organizar y realizar un evento de cierre y entrega de reconocimientos por participar del

programa de fortalecimiento con los 60 prestadores seleccionados (30 alojamientos rurales y 30 alojamientos urbanos departamento de Risaralda).

El día 4 de julio, a las 8:00am, en el Hotel Abadía Plaza se realizó la apertura de las jornadas del seminario Fortalecimiento Hotelero, con la capacitación de Servicio al Cliente por parte del instructor Mauricio Ramírez y la presencia de la Dra Maria Sirley Ossa, Directora de Turismo Departamental, quien realizo el acto de apertura en compañía del Director Ejecutivo y Presidente de junta de Cotelco Risaralda.

Evento de cierre y entrega de reconocimientos para 60 alojamientos rurales y urbanos

El día 24 de julio, en el Hotel Movich de Pereira, se realizó con presencia de la Directora de Turismo del departamento, el evento de cierre y entrega de reconocimientos a los 60 alojamientos urbanos y rurales que asistieron y participaron en el seminario de Fortalecimiento Hotelero, a los cuales se les entrego un certificado como constancia de la asistencia a las jornadas de capacitaciones realizadas y certificadas por Cotelco Risaralda en convenio con la Gobernación de Risaralda.

4. Promoción del evento

ACTIVIDADES

- Diseñar, elaborar y difundir las piezas de convocatoria del programa de fortalecimiento

Ejecución:

- evidencias de la difusión de la convocatoria por correos electrónicos y whatsapp

Análisis y medición de las encuestas

Se realizaron encuestas a todos los participantes en cada jornada de capacitación, para medir el grado de satisfacción y elaborar plan de mejora en los diferentes temas o contenidos que se utilizan y que estén acordes a las necesidades de los prestadores de servicios turísticos.

- Formato de encuestas
- Medición capacitaciones de servicio al cliente
- Encuesta servicio al cliente

ACTA FINAL CONVENIO DE ASOCIACIÓN No INTERNO 1833- NUMERO DE CONTRATO SECOP II CO1.PCCNTR.5075362 DE FECHA 15 DE JUNIO DE 2023 – ASOCIACIÓN HOTELERA Y TURÍSTICA DE COLOMBIA COTELCO CAPÍTULO RISARALDA.

- Medición capacitaciones normatividades vigentes
- Normatividades vigentes
- Medición capacitación ama de llaves
- Análisis de las encuestas

De acuerdo al resultado obtenido en las encuestas realizadas durante las 6 jornadas de capacitaciones, se obtuvieron los siguientes resultados:

1. Evaluación del impacto: Las capacitaciones lograron su objetivo, pudimos evidenciar que los participantes adquirieron los conocimientos y habilidades esperados, para aplicar en las diferentes áreas de sus alojamientos y hospedajes.

2. Eficiencia y efectividad: Los recursos invertidos generaron resultados positivos ya que la mayoría de los asistentes calificaron con 5 o 4 puntos de satisfacción las capacitaciones realizadas, así como también se evidenciaron necesidades de ajustar o mejorar algunos enfoques de las capacitaciones.

3. Identificación de necesidades: Al medir los resultados de las capacitaciones, pudimos identificar que los asistentes tienen deficiencias o necesidades en el área operativa de sus establecimientos, esto nos permite diseñar programas de capacitación más específicos y dirigidos a las necesidades reales del sector.

4. Motivación y compromiso: observamos participación activa por parte de los asistentes ya que se cumplió con la asistencia de todos los inscritos al programa en las diferentes capacitaciones, lo cual es un aspecto positivo para aumentar su compromiso con la organización y su disposición para aprender y mejorar. En resumen, la medición de las capacitaciones evidencia un impacto positivo en los asistentes y se espera que contribuyan al crecimiento y desarrollo del sector de alojamientos y hospedajes de Risaralda, lo cual contribuye al fortalecimiento y mejoramiento de la oferta de destino.

NOTA:

- El suscrito supervisor hace constar que el contratista **ÁLVARO ENRIQUE CASTILLA AGUIRRE**, en calidad de contratista, Representante legal de ASOCIACIÓN HOTELERA Y TURÍSTICA DE COLOMBIA COTELCO CAPÍTULO RISARALDA, cumplió satisfactoriamente con el objeto contractual “AUNAR ESFUERZOS TECNICOS, ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS, PARA LA EJECUCIÓN DE UNA ESTRATEGIA DE FORTALECIMIENTO A HOTELES URBANOS Y RURALES EN EL DEPARTAMENTO DE RISARALDA”.

ACTA FINAL CONVENIO DE ASOCIACIÓN No INTERNO 1833- NUMERO DE CONTRATO SECOP II CO1.PCCNTR.5075362 DE FECHA 15 DE JUNIO DE 2023 – ASOCIACIÓN HOTELERA Y TURÍSTICA DE COLOMBIA COTELCO CAPÍTULO RISARALDA.

- El contratista **ÁLVARO ENRIQUE CASTILLA AGUIRRE**, en calidad de contratista, Representante legal de ASOCIACIÓN HOTELERA Y TURÍSTICA DE COLOMBIA COTELCO CAPÍTULO RISARALDA, declara igualmente bajo la gravedad de juramento, que los certificados allegados durante la ejecución del contrato respecto a las obligaciones de pago de seguridad social integral (salud y pensión y/o ARP) y/o parafiscales (SENA, ICBF y Caja de Compensación Familiar) fueron liquidados y pagados conforme consta en el certificado de pago parafiscales de fecha 23 de agosto de 2023.

Firma_____
MARIA SIRLEY OSSA VERGARA
Supervisora
Gobernación de Risaralda

Firma_____
ALVARO ENRIQUE CASTILLA AGUIRRE
Representante legal COTELCO CAPITULO RISARALDA
Contratista

Nombre de quien elaboró: **Gladys Oliva Gil Grajales – Contratista Dirección Desarrollo Turístico**