Modelo de Mejora Continua	LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA CLIENTE RED TECNOLÓGICA TECNOLOGÍAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN TITULADA			
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA		
633409	SERVICIOS DE ALOJAMIENTO		
VERSIÓN:	1	ESTADO:	EN EJECUCIÓN
Vigencia del Programa:	Fecha Inicio 17/01/2012 Fecha Fin El programa aún se encuentra vigente		
DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA DEL APRENDIZAJE	Lectiva: 6 meses Práctica: 6 meses	Total: 12 meses	
NIVEL DE FORMACIÓN:	TÉCNICO		
JUSTIFICACIÓN:	El programa Técnico en Servicios de Alojamiento se creó para brindar al sector del Turismo, la posibilidad de incorporar personal con altas calidades laborales y profesionales que contribuyan al desarrollo económico, social y tecnológico de su entorno y del país, así mismo ofrecer a los aprendices formación en la tecnología cliente. 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 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.		
REQUISITOS DE INGRESO:	-Superar prueba de aptitud, motivación, interés y competencias mínimas de ingreso.		
DESCRIPCIÓN:	Servicios de Alojamiento Con una duración de un año, el cual hace énfasis en la atención al cliente y el inglés		

COMPETENCIAS A DESARROLLAR	
CÓDIGO	DENOMINACIÓN
240201500	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
240201501	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
260201005	DIRIGIR EL PERSONAL A CARGO DE ACUERDO CON POLÍTICAS INTERNAS.

Modelo de Mejora Continua	LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA CLIENTE RED TECNOLÓGICA TECNOLOGÍAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS
260201013	PRESTAR EL SERVICIO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS CONFORME A MANUALES EXISTENTES. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 003 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)
260201014	COORDINAR LOS RECURSOS PARA EL SERVICIO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DEL ESTABLECIMIENTO.
260201021	ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 002 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)
260201022	MANTENER LAS HABITACIONES DE ACUERDO CON ESTÁNDARES ESTABLECIDOS.
260201024	MANEJAR VALORES E INGRESOS RELACIONADOS CON LA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 005 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y
999999999	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
240201500	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
240201501	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA

PERFIL TÉCNICO DEL INSTRUCTOR

Requisitos Acedémicos mínimos	El programa requiere de un equipo de instructores conformado por: Profesional y/o Tecnólogo en Administración Hotelera y/o Profesional y/o Tecnólogo Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras.
Experiencia laboral y/o especialización en...	Tecnólogo: Veinticuatro (24) meses de experiencia en procesos de servicios de alojamiento y Seis (6 meses en labores de docencia) Técnico: Treinta y seis (36) meses de experiencia en procesos de servicios de alojamiento y Seis (6 meses en labores de docencia)
Competencias mínimas	Formular, ejecutar y evaluar proyectos. Trabajar en equipo Establecer procesos comunicativos asertivos Manejar herramientas informáticas asociadas al área objeto de la formación Habilidades en servicios de alojamiento y manejo de atención al cliente.

ESTRATEGIA METODOLÓGICA	Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias. Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre el que hacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento: -El instructor - Tutor -El entorno -Las TIC -El trabajo colaborativo

Modelo de Mejora Continua	LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA CLIENTE RED TECNOLÓGICA TECNOLOGÍAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
260201005	1	DIRIGIR EL PERSONAL A CARGO DE ACUERDO CON POLÍTICAS INTERNAS.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		120 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
26020100502 ASIGNAR FUNCIONES Y HORARIOS PARA EL PERSONAL CON BASE EN EL PLAN DE TRABAJO DE LA EMPRESA O ÁREA.
26020100503 EVALUAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS Y PLAN DE TRABAJO.
26020100501 IDENTIFICAR PERFILES DE CARGO Y FUNCIONES DEL PERSONAL DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

EMPRESA: CONTEXTUALIZACIÓN DEL MANEJO DE PERSONAL EN LAS EMPRESAS A LO LARGO DE LA HISTORIA.

TALENTO HUMANO: CONCEPTOS BÁSICOS, MANEJO, FUNCIONES Y ACTIVIDADES.

PERFIL DE CARGO: APLICACIÓN, IDENTIFICACIÓN Y UBICACIÓN.

OCUPACIONES: PERFILES, CARGOS, MODELOS Y ANÁLISIS DE FUNCIONES EN EL SECTOR TURÍSTICO.

NORMATIVIDAD LABORAL: INTERPRETACIÓN, CARACTERÍSTICAS, APLICACIÓN, PROCEDIMIENTOS.

MANUALES: CLASES, FUNCIONES, INTERPRETACIÓN, PROCEDIMIENTOS, ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS PARA EL SECTOR TURISMO.

HORARIOS: PLANES, DISTRIBUCIONES DE TAREAS DE ACUERDO CON ÁREA DE ALOJAMIENTO , NORMATIVIDAD VIGENTE, TÉCNICAS PARA ESTABLECER NECESIDADES DEL ÁREA DE SERVICIO.

PLAN DE INDUCCIÓN Y ENTRENAMIENTO: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS, DIAGNÓSTICO, APLICACIÓN DE FORMATOS Y RECURSOS.

ETIQUETA Y PROTOCOLO: LOS MODALES, EL TONO DE LA VOZ, LA PRESENTACIÓN Y ARREGLO PERSONAL, L CORTESÍA, LA PRUDENCIA, EL LENGUAJE VOCABULARIO, EL TRATO Y APLICACIÓN.

POLÍTICAS DEL PERSONAL: REGLAMENTOS, INTERPRETACIÓN DE NORMAS, PROCEDIMIENTOS.

COMUNICACIÓN: TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL, HERRAMIENTAS Y TÉCNICAS PARA COMUNICAR LINEAMIENTOS Y DECISIONES TOMADAS.

TRABAJO EN EQUIPO: OBJETIVOS, APLICACIÓN EN ORGANIZACIONES, SOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y CONFLICTOS, MANEJO DE GRUPOS, PROYECTOS.

LIDERAZGO: DEFINICIÓN, TIPOLOGÍA, CARACTERÍSTICAS, APLICACIÓN, TÉCNICAS DE ORGANIZACIÓN Y CONTROL DE GRUPOS.

MOTIVACIÓN: DEFINICIÓN, TÉCNICAS, IMPORTANCIA, VALORES, IMPACTO, INFLUENCIA EN EL GRUPO , MANEJO MOTIVACIONAL.

TÉCNICAS DE EVALUACIÓN DE PERSONAL: CLASES DE TÉCNICAS, ELABORACIÓN DE PRUEBAS, APLICACIÓN , ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.

MEJORAMIENTO CONTINUO: DEFINICIÓN, DISEÑO, APLICACIÓN, MOMENTOS DE APLICACIÓN.
SISTEMAS OPERATIVOS: CLASES, USOS EN ÁREAS DE ALOJAMIENTO, APLICACIÓN AL CONTROL DEL RECURSO HUMANO.
ELABORACIÓN DE INFORMES: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN, ESTRUCTURACIÓN, TIPOS, NORMAS TÉCNICAS , REDACCIÓN.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

IDENTIFICAR LOS REQUERIMIENTOS DE PERSONAL DE ACUERDO CON LAS ACTIVIDADES, SERVICIO Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
ORIENTAR PLANES DE INDUCCIÓN Y ENTRENAMIENTO DEL PERSONAL.
ASIGNAR EL PERSONAL DE ACUERDO CON SU PERFIL Y ESTÁNDARES DE LA ORGANIZACIÓN.
DISTRIBUIR LAS FUNCIONES DE ACUERDO CON LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS.
DETERMINAR HORARIOS DE ACUERDO A LOS TIEMPOS DE EJECUCIÓN DE TAREAS.
APLICAR MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS.
APLICAR POLÍTICAS INTERNAS SOBRE MANEJO DE PERSONAL.
APLICAR TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN DENTRO DE LA EMPRESA
MANEJAR LOS CANALES PERTINENTES PARA QUE LA INFORMACIÓN AL PERSONAL SEA CLARA Y PRECISA , POR MEDIO DE FORMATO Y REPORTES UTILIZADOS POR LA EMPRESA.
CONCERTAR PLANES DE MEJORA SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
CONTROLAR EL CUMPLIMIENTO DE HORARIOS Y PRESENTACIÓN PERSONAL.
SUPERVISAR EL CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES ASIGNADAS
ACOMPAÑA LOS PLANES DE MEJORA CONCERTADOS CON EL PERSONAL A CARGO.
REPORTAR LOS PROBLEMAS PRESENTADOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ELABORA HORARIOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD LABORAL VIGENTE Y DISPOSICIONES INTERNA DE LA ORGANIZACIÓN.
PROGRAMA EL PERSONAL DE MANERA QUE SE CUBRAN LAS NECESIDADES DE LA OPERACIÓN
ASIGNA FUNCIONES DE ACUERDO AL PLAN DE TRABAJO Y EL PRONÓSTICO DE TEMPORADA DEL SECTOR TURISMO.
UTILIZA HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN EN SU ÁREA DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
APLICA LOS PLANES DE INDUCCIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA EL PERSONAL A CARGO.
INTERPRETA LA NORMATIVIDAD SOBRE PERSONAL SEGÚN MANUALES DE FUNCIONES, DE PROCEDIMIENTOS , POLÍTICAS DE PERSONAL Y REGLAMENTOS INTERNOS.
HACE EVALUACIONES DE DESEMPEÑO DEL RECURSO HUMANO DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS.
PRESENTA INFORME DE RESULTADOS OBTENIDOS EN EL PROCESO DE EVALUACIÓN.
CONSTRUYE PLANES DE MEJORA DE ACUERDO CON EL INFORME DE RESULTADOS.
ENTREGA INFORMACIÓN RELACIONADA CON LAS NOVEDADES DE SU ÁREA, SEGÚN LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS.

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
260201013	1	PRESTAR EL SERVICIO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS CONFORME A MANUALES EXISTENTES. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 003 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		240 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN

26020101304 REGISTRAR EL INGRESO Y SALIDA DE LOS HUÉSPEDES EN INGLÉS Y ESPAÑOL, DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE SERVICIO Y APLICANDO NORMAS DE SEGURIDAD Y REQUISITOS LEGALES VIGENTES.

26020101305 RESOLVER INQUIETUDES E INCONVENIENTES DEL HUÉSPED DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

26020101301 IDENTIFICAR LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS DE LA RECEPCIÓN Y RESERVAS SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

26020101302 PRESENTAR EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS PARA ESTRUCTURAR LA VENTA DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y PROTOCOLOS DE LA EMPRESA.

26020101306 ELABORAR INFORMES Y REPORTES DEL ÁREA DE ACUERDO CON EL PROCEDIMIENTO Y LOS REQUERIMIENTOS DE LA EMPRESA.

26020101303 ELABORAR RESERVAS DE HABITACIONES EN INGLÉS Y ESPAÑOL, APLICANDO LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y RESPETANDO EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE LA EMPRESA DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE.

26020101307 APLICAR TARIFAS SEGÚN PLAN ESTABLECIDO Y RESPETANDO EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE LA EMPRESA.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

ÁREA DE RECEPCIÓN: DEFINICIÓN, ORGANIGRAMA, ORGANIZACIÓN DEL ÁREA, FUNCIONES Y TAREAS , TURNOS, ENTREGA DE TURNOS.

PROCEDIMIENTO: DEFINICIÓN, TIPOS, APLICACIÓN EN EL ÁREA DE RECEPCIÓN HOTELERA.

PROTOCOLOS: ENFOQUE EN VENTA DE SERVICIOS.

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN: LA COMUNICACIÓN COMO HERRAMIENTA DE SERVICIO, BUENAS PRÁCTICAS EN LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA Y PERSONAL, LA COMUNICACIÓN DON EL CLIENTE EN TRES MOMENTOS: LA LLEGADA DEL HUÉSPED Y EL PRIMER CONTACTO, LA ESTANCIA Y LA DESPEDIDA.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS: DEFINICIÓN, SERVICIOS DE LA EMPRESA, TIPOS DE SERVICIOS, TARIFAS , PLANES, TÉCNICAS DE VENTA

SOFTWARE OPERATIVO: APLICACIONES EN RECEPCIÓN, RESERVAS, Y CAJA.

SITUACIONES Y SOLICITUDES ESPECIALES: ACCIDENTE, FALTA DE ENERGÍA ELÉCTRICA, FALLECIMIENTOS , FUGAS DE AGUA, INUNDACIONES, FUGAS DE GAS, INCENDIOS, HUÉSPEDES NO PAGADORES, MANIFESTACIONES EN VÍA PUBLICA, RECLAMACIONES DE HUÉSPEDES, ROBOS ETC.

SERVICIO DE INFORMACIÓN, MANEJO DE CORRESPONDENCIA: ENTORNO, CONFIDENCIALIDAD, PUNTUALIDAD, ORGANIZACIÓN, COMUNICACIÓN.

RESERVAS: CONCEPTO, TIPOS DE RESERVAS, FORMATOS, PROCESOS, HERRAMIENTAS, CONFIRMACIÓN, ANULACIÓN O MODIFICACIÓN DE RESERVAS.

HABITACIONES: TIPOS Y SERVICIOS, BLOQUEO, ASIGNACIÓN Y CRITERIOS, CAMBIOS DE HABITACIÓN.

PRONOSTICO DE VENTAS: DEFINICIÓN, PORCENTAJES DE OCUPACIÓN, ESTADÍSTICAS.

TARIFAS: CONCEPTO, TIPOS, PLANES DE ALOJAMIENTO, DESCUENTOS, TARIFA PROMEDIO.

CHECK-IN: DEFINICIÓN, PROCEDIMIENTO, REGISTRO: INDIVIDUAL, GRUPO Y EXTRANJEROS. ASIGNACIÓN DE HABITACIÓN Y ELABORACIÓN DE LA LLAVE.

CHECK-OUT: DEFINICIÓN, PROCEDIMIENTO, TIPOS: INDIVIDUAL, GRUPO Y EXTRANJEROS.

NORMATIVIDAD PARA EXTRANJEROS: DEFINICIÓN, DOCUMENTOS: VISA, PASAPORTE, TARJETA DE TURISMO, CEDULA DE EXTRANJERÍA, LISTAS DEL DAS, LISTADOS POLICIALES.

NORMAS DE SEGURIDAD: DEFINICIÓN,

ETIQUETA Y PROTOCOLO: LOS MODALES, EL TONO DE LA VOZ, LA PRESENTACIÓN Y ARREGLO PERSONAL, LA CORTESÍA, LA PRUDENCIA, EL LENGUAJE VOCABULARIO, EL TRATO.

PAGOS: CONCEPTO, FORMAS DE PAGOS Y GARANTÍAS, APERTURAS DE CUENTAS SOBRE LA VENTA DE SERVICIOS.

TERMINOLOGÌA: EXTRANJERISMOS COMO ROOMING LIST, WAIT LIST, FORE CAST, OVERBOOKING, BOOKING AGENT, NO SHOW, GDS.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

MANEJAR BASES DE DATOS Y ARCHIVO DE DOCUMENTACIÓN

DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN A NIVEL INTERNO Y EXTERNO

OPERAR SERVICIOS DE INFORMACIÓN, MENSAJES Y CORRESPONDENCIA DESDE LA RECEPCIÓN.

EJECUTAR MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y REGLAMENTO INTERNO DEL ÁREA DE RECEPCIÓN, TELÉFONOS, RESERVAS Y SERVICIO AL CLIENTE.

CONOCER EL SOFTWARE OPERATIVO COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN ANTE LAS RESPONSABILIDADES DE LA RECEPCIÓN.

ELABORAR LOS REPORTES Y LA DOCUMENTACIÓN QUE SOPORTE LAS FUNCIONES DESARROLLADAS EN EL ÁREA DE RECEPCIÓN.

REALIZAR RESERVAS DE HABITACIONES.

RECONOCER LA DISPONIBILIDAD HABITACIONES

ASIGNAR HABITACIONES DE ACUERDO CON VENTAS Y RESERVAS.

COMUNICAR A LAS UNIDADES DE SERVICIO LAS NOVEDADES DEL TURNO

ESTABLECER LOS PLANES DE ALOJAMIENTO CON DESCUENTOS Y TARIFAS EN FORMA ACERTADA Y RÁPIDA.

CUMPLIR NORMATIVIDAD VIGENTE SOBRE EXTRANJEROS.

CONOCER EL ENTORNO DEL ESTABLECIMIENTO.

IDENTIFICAR FORTALEZAS DEL DESTINO.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

IDENTIFICA LA DISPONIBILIDAD DE HABITACIONES SIGUIENDO LOS PARÁMETROS DE LA ORGANIZACIÓN.

ANALIZA Y ENTIENDE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONALIDAD EN LA UNIDAD DE SERVICIO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS.

ANALIZA E INTERPRETA LOS PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN, RECONOCIENDO LA PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES Y QUEJAS POR PARTE DE LOS CLIENTES EN LA RECEPCIÓN.

REALIZA DIÁLOGOS DE VENTA DE LOS SERVICIOS DEL PORTAFOLIO DE ACUERDO A MANUALES DE PROCEDIMIENTOS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD.

REALIZA CORRECTAMENTE CHECK IN Y CHECK OUT GRUPAL E INDIVIDUAL CUMPLIENDO CON LAS POLÍTICAS

ESTABLECIDAS POR EL ALOJAMIENTO.
APLICA TARIFAS, DESCUENTOS Y PLANES, TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS.
RECONOCE SISTEMAS DE RESERVAS Y MANEJA LOS PLANES TARIFARIOS DEL ESTABLECIMIENTO.

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
260201014	2	COORDINAR LOS RECURSOS PARA EL SERVICIO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DEL ESTABLECIMIENTO.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		80 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN

26020101403 ALMACENAR SUMINISTROS SIGUIENDO MAPA DE PROCESOS SEGÚN FICHAS TÉCNICAS Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

26020101402 SOLICITAR Y RECIBIR SUMINISTROS DE HABITACIONES DE ACUERDO CON MANUALES DE FUNCIONES, PROTOCOLOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE.

26020101404 ELABORAR REPORTES DE GASTOS Y COSTOS DE SUMINISTROS SEGÚN EL PRESUPUESTO

26020101401 DETECTAR NECESIDADES DE SUMINISTROS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO SEGÚN PROTOCOLOS DEL SERVICIO Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

NORMAS DE SEGURIDAD: INTERPRETACIÓN, CARACTERÍSTICAS, APLICACIÓN.
NORMAS DE HIGIENE Y PRESENTACIÓN PERSONAL: DEFINICIÓN, TIPOS, CARACTERÍSTICAS, APLICACIÓN.
SUMINISTROS: DEFINICIÓN, TIPOS, USOS, ESPECIFICACIONES, APLICABILIDAD, SOLICITUDES.
INVENTARIOS: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS, SISTEMAS, PERIODICIDAD, BENEFICIOS, STOCKS.
ALMACENAMIENTO: DEFINICIÓN, TÉCNICAS, ESPACIOS, CARACTERÍSTICAS.
FICHAS TÉCNICAS: DEFINICIÓN, CLASES, CARACTERÍSTICAS, DILIGENCIAMIENTO, APLICABILIDAD.
MANUALES DE PROCEDIMIENTO: IDENTIFICACIÓN, INTERPRETACIÓN, APLICACIÓN.
PROTOCOLOS DE SERVICIOS: DEFINICIÓN, CLASES, CARACTERÍSTICAS.
PRONÓSTICO DE VENTAS: CARACTERÍSTICAS, INTERPRETACIÓN.
MAPA DE PROCESOS: DEFINICIÓN, INTERPRETACIÓN.
COSTOS Y GASTOS: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS, INTERPRETACIÓN.
MATEMÁTICAS BÁSICAS: REGLA DE TRES, PORCENTAJE, OPERACIONES CON NÚMEROS FRACCIONARIOS , REPRESENTACIÓN DE GRÁFICOS.
ELABORACIÓN DE INFORMES: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN, ESTRUCTURACIÓN, TIPOS, NORMAS TÉCNICAS , REDACCIÓN.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

RECIBIR PEDIDOS DE PRODUCTOS SEGÚN ESPECIFICACIONES ESTÁNDAR.
REALIZAR INVENTARIOS DE SUMINISTROS SIGUIENDO EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.
ELABORAR REQUISICIONES SEGÚN NECESIDADES DEL SERVICIO.
INTERPRETAR PRONÓSTICO DE OCUPACIÓN.
REPORTAR INCONVENIENTES PRESENTADOS EN EL ÁREA DE TRABAJO.
MANEJAR EL SOFTWARE DE ALOJAMIENTO.
ALMACENAR SUMINISTROS SIGUIENDO PAUTAS ESTABLECIDAS.
ENTREGAR AL PERSONAL DE SERVICIO LOS SUMINISTROS NECESARIOS PARA PRESTAR EL SERVICIO DE HABITACIONES DE ACUERDO A ESTÁNDARES DE CALIDAD.
RECONOCER Y ELABORAR REPORTES DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

DETERMINA LOS SUMINISTROS NECESARIOS PARA OPERACIÓN DEL ÁREA DE ACUERDO AL PRONÓSTICO DE OCUPACIÓN ELABORADO POR EL ÁREA CORRESPONDIENTE.
ELABORA REQUISICIONES UTILIZANDO LAS HERRAMIENTAS ESPECÍFICAS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DETECTADAS Y CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
RECIBE LOS SUMINISTROS SOLICITADOS REPORTANDO LAS NOVEDADES SEGÚN PROTOCOLOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
ALMACENAR SUMINISTROS SIGUIENDO LAS TÉCNICAS DE INVENTARIO Y DE SEGURIDAD ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.
PRESENTA REPORTES DEL ÁREA UTILIZANDO TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y SIGUIENDO LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDO POR LA EMPRESA.

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
260201021	1	ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 002 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		140 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
26020102102 BRINDAR INFORMACIÓN EN INGLÉS Y ESPAÑOL, A CLIENTES Y USUARIOS DE ACUERDO CON EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.
26020102103 PROMOVER LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL A PARTIR DE LA IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.
26020102101 IDENTIFICAR LAS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIO AL CLIENTE ACORDE CON LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.
26020102105 VERIFICAR LOS CORRECTIVOS APLICADOS AL SERVICIO DE ACUERDO CON LAS NOVEDADES PRESENTADAS.
26020102104 ATENDER Y REGISTRAR EN INGLÉS Y ESPAÑOL, LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES REFERIDAS CON LA ATENCIÓN DE USUARIOS SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

CLIENTE: TIPOLOGÍAS, NECESIDADES Y DESEOS DEL CLIENTE, MOTIVACIONES, EXPERIENCIAS, HÁBITOS, TENDENCIAS, MODAS, COSTUMBRES, CULTURA.

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN: LENGUAJE VERBAL Y NO VERBAL, COMPONENTES DE LA COMUNICACIÓN, PROTOCOLO SOCIAL.

COMUNICACIÓN ASERTIVA: TÉCNICAS, PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA, MANEJO DE LA COMUNICACIÓN.

PORTAFOLIOS DE SERVICIOS: CONCEPTO, INTERPRETACIÓN, APLICACIÓN, MANEJO, TIPOLOGÍAS.

SERVICIO AL CLIENTE: CICLO DEL SERVICIO, MOMENTOS DE VERDAD, ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS, PRESENTACIÓN PERSONAL, TÉCNICAS.

TÉCNICAS DE VENTAS: OBJECIONES, CIERRE DE VENTAS, SERVICIO POST VENTA.

PROTOCOLOS DE SERVICIOS: DEFINICIÓN, CLASES, CARACTERÍSTICAS.

FORMATOS DE REGISTROS DE ACTIVIDADES: DEFINICIÓN, CLASES, CARACTERÍSTICAS, LIBRETAS DE CALIFICACIONES.

ETIQUETA Y PROTOCOLO: LOS MODALES, EL TONO DE LA VOZ, LA PRESENTACIÓN Y ARREGLO PERSONAL, LA CORTESÍA, LA PRUDENCIA, EL LENGUAJE VOCABULARIO, EL TRATO.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

ATENDER LAS NECESIDADES DEL CLIENTE APLICANDO TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN.

APLICAR PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE SEGÚN POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN.

PRESENTAR PORTAFOLIOS DE SERVICIOS QUE SE AJUSTEN A LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.

APLICAR TÉCNICAS DE VENTA PARA PROMOVER LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS.

DILIGENCIAR FORMATOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA EMPRESA.

RECIBIR SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LOS CLIENTES RELACIONADOS CON EL SERVICIO PRESTADO, DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

REALIZAR LA TRAZABILIDAD DEL SERVICIO SEGÚN LA POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN.

SISTEMATIZAR LA INFORMACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

APLICAR ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO DEL SERVICIO SEGÚN LA POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

IDENTIFICA LAS NECESIDADES, DESEOS Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE SEGÚN NORMATIVIDAD Y LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.

ATIENDE AL CLIENTE IDENTIFICANDO SUS NECESIDADES, DESEOS Y EXPECTATIVAS Y BRINDÁNDOLE INFORMACIÓN SEGÚN LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.

IDENTIFICA EL CATÁLOGO DE SERVICIOS REQUERIDOS POR LOS CLIENTES SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

PROMUEVE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES Y DESEOS DE LOS CLIENTES.

IDENTIFICA LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA EL MANEJO DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LOS CLIENTES SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN

RESUELVE Y DOCUMENTA SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES EN LOS FORMATOS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA.

PARTICIPA EN EL DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON LA POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN.

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
260201022	2	MANTENER LAS HABITACIONES DE ACUERDO CON ESTÁNDARES
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		240 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN

26020102204 ARREGLAR LAS HABITACIONES SIGUIENDO LOS ESTÁNDARES ESTABLECIDOS POR LA

26020102202 SOLICITAR LOS SUMINISTROS NECESARIOS DE ACUERDO CON EL PLAN DE TRABAJO Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

26020102205 REVISAR EL ARREGLO DE LAS HABITACIONES SEGÚN LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

26020102203 ALISTAR LOS MATERIALES, SUMINISTROS, EQUIPOS Y UTENSILIOS REQUERIDOS PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

26020102201 INTERPRETAR EL PLAN DE TRABAJO DE ACUERDO CON EL CUADRO DE CONTROL Y LA ASIGNACIÓN DE HABITACIONES ESTABLECIDA.

26020102206 REPORTAR LAS NECESIDADES DE MANTENIMIENTO, OBJETOS OLVIDADOS Y FALTANTES SEGÚN PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

NORMAS DE HIGIENE, SEGURIDAD Y AMBIENTALES IDENTIFICACIÓN, APLICACIONES.
MANTENIMIENTO DE HABITACIONES: ETAPAS, PERIODICIDAD.
TÉCNICAS DE LIMPIEZA: CONCEPTOS BÁSICOS, MANEJO DE PRODUCTOS DE ASEO, CUIDADOS , PROCEDIMIENTOS
ARREGLO DE HABITACIONES: COMPONENTES, TÉCNICAS, TIEMPOS, MOVIMIENTOS
MANEJO DE PRODUCTOS DE ASEO
FORMATOS: CLASES, DILIGENCIAMIENTO, DOCUMENTOS DEL DEPARTAMENTO, REGISTRO, CIRCUITOS DE INFORMACIÓN, ELABORACIÓN DE INFORMES
MUEBLES, ENSERES: MANTENIMIENTO, LIMPIEZA
LENGUAJE Y SÍMBOLOS TÉCNICOS.
ORGANIZACIÓN DE ELEMENTOS DE SERVICIO
MANEJO DE PRODUCTOS DE ASEO
AMENITIES: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS, USOS Y UBICACIÓN.
SUMINISTROS: DEFINICIÓN, TIPOS, ALMACENAMIENTO Y CLASIFICACIÓN

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

INTERPRETAR PLANES DE TRABAJO SEGÚN ACTIVIDADES ASIGNADAS.
APLICAR LAS NORMAS DE SEGURIDAD E HIGIENE VIGENTES SEGÚN LAS ACTIVIDADES A REALIZAR DENTRO DEL ÁREA DE HABITACIONES

UTILIZAR LOS ELEMENTOS DE SEGURIDAD E HIGIENE DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE LAS ACTIVIDADES Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.
SOLICITAR LENCERÍA, AMENITIES Y SUMINISTROS SIGUIENDO NORMAS PREESTABLECIDAS
ORGANIZAR EL CARRO DE SERVICIO DE ACUERDO CON EL MODELO FIJADO POR LA EMPRESA Y CON LOS SUMINISTROS SUFICIENTES.
REALIZAR LOS SERVICIOS DE ASEO, ARREGLO Y PRESENTACIÓN DE LA HABITACIÓN CON BASE EN EL ESTÁNDAR DE SERVICIO ESTABLECIDO Y NORMAS DE SEGURIDAD E HIGIENE.
ENTREGAR LA LENCERÍA SUCIA A LA LAVANDERÍA PARA SU RESPECTIVO LAVADO.
REVISAR LA HABITACIÓN Y HACER LA ENTREGA DE OBJETOS OLVIDADOS SEGÚN LOS PROTOCOLOS.
INFORMAR EL DESARROLLO DE LAS LABORES DE PISO, TENIENDO EN CUENTA LAS TAREAS ASIGNADAS.
PARTICIPAR EN LA EJECUCIÓN DE ACCIONES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y RUTINARIO DE LAS ÁREAS DEL HOTEL.
APOYAR LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL MANTENIMIENTO DE LOS ELEMENTOS PRESENTES EN LOS EXTERIORES DE LOS RESPECTIVOS PISOS.
REPORTAR LAS NECESIDADES DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.
SEGUIR PROCEDIMIENTO PARA EL RECIBO Y ENTREGA DEL TURNO.
ATENDER LAS CONTINGENCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS DE ACUERDO CON EL PROTOCOLO DE LA EMPRESA

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

INTERPRETA EL PLAN DE TRABAJO Y CUADRO DE CONTROL DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
PLANIFICA SU ACTIVIDAD SOLICITANDO LOS SUMINISTROS DE ACUERDO CON EL PLAN DE TRABAJO Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
ORGANIZA EL CARRO DE SERVICIO CON LOS SUMINISTROS NECESARIOS CONFORME CON EL PLAN DE ACCIÓN Y PROTOCOLOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
ARREGLA LAS HABITACIONES SEGÚN ESTÁNDARES DE TIEMPO Y CALIDAD ESTABLECIDOS EN LOS MANUALES DE FUNCIONES.
VERIFICA EL ESTADO DE HABITACIONES PARA GARANTIZAR LA CORRECTA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO.
REPORTA LOS OBJETOS OLVIDADOS, NECESIDADES DE MANTENIMIENTO Y FALTANTES SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
APLICA LAS NORMAS DE COMPORTAMIENTO Y ACTITUD DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, CON EL CLIENTE EXTERNO Y EL CLIENTE INTERNO.
MANTIENE LOS ELEMENTOS A SU CARGO EN CONDICIONES ÓPTIMAS DE LIMPIEZA, ORDEN Y

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
260201024	1	MANEJAR VALORES E INGRESOS RELACIONADOS CON LA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 005 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		150 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
26020102402 EFECTUAR EL COBRO DE ACUERDO CON PARÁMETROS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA.
26020102401 IDENTIFICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA MANEJO DE VALORES E INGRESOS CON BASE EN LAS POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA Y NORMAS LEGALES VIGENTES.
26020102405 VERIFICAR LOS RESULTADOS DEL MANEJO DE VALORES DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y NORMATIVIDAD LEGALES VIGENTES
26020102403 REGISTRAR INGRESOS A CAJA CON BASE EN MANUALES DE FUNCIONES.
26020102404 REMITIR FONDOS, SEGÚN POLÍTICAS ESTABLECIDAS.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

OPERACIONES BÁSICAS DE MATEMÁTICAS QUE PERMITAN REALIZAR OPERACIONES CONTABLES
CAJA: PROCEDIMIENTOS, SISTEMAS QUE PERMITAN LA ADECUADA RECEPCIÓN DE INGRESOS EN LOS DIFERENTES AMBIENTES.
DINERO: DEFINICIÓN, NORMATIVIDAD VIGENTE, CARACTERÍSTICAS.
INGRESOS: DEFINICIÓN, ABONOS, DEPÓSITOS
DIVISAS: NORMATIVIDAD QUE RIGE EL RECIBO Y CAMBIO DE MONEDA EXTRANJERA
CONSUMOS: CARGOS EN POS Y DIFERENTES AMBIENTES.
FACTURACIÓN: PROCESO, CARGOS, FORMAS DE PAGO, CIERRE FACTURAS.
IMPUESTOS: NORMATIVIDAD, PORCENTAJES, APLICACIONES.
FORMAS DE PAGO: POSIBLES PARA LA CANCELACIÓN DE LAS CUENTAS.
POLÍTICAS DE COBRO Y SEGURIDAD: IDENTIFICACIÓN DE LA AUTENTICIDAD Y LEGALIDAD DE LA FORMA D PAGO.
AUDITORIA: CONCEPTO COMO EJE DEL CONTROL EN EL MANEJO DE VALORES E INGRESOS DEL ESTABLECIMIENTO.
TRASUNTO HOTELERO: DEFINICIÓN, ESTRUCTURA, APLICACIÓN.
PROCESO DE AUDITORÍA NOCTURNA DETERMINANDO CONTROLES DE DOCUMENTOS, CUENTAS, TIPOS DI PAGOS, POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS PARA LA PRESENTACIÓN DE INFORMACIÓN MANUAL O DE SISTEMA OPERATIVO APLICADO
CONTROL INTERNO: POLÍTICAS, NORMAS, PRINCIPIOS, OBJETIVOS, PERTINENCIA, APLICABILIDAD.
EQUIPOS: MANEJO DE HERRAMIENTAS PARA EFECTUAR COBROS, DATAFONOS, IMPRINTER, DETECTOR D BILLETES FALSOS.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

DISCRIMINA Y APLICA LAS TARIFAS DE IMPUESTOS DE ACUERDO AL SERVICIO PRESTADO.
REALIZAR OPERACIONES BÁSICAS PARA EL MANEJO DE VALORES DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL ÁREA.
APLICAR PROCEDIMIENTOS DE CAJA DE ACUERDO CON LAS NORMAS DE CONTROL Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
REVISAR CUENTAS DE HUÉSPEDES A FIN DE EVITAR INCONVENIENTES.
CONSOLIDAR CUENTAS DE ACUERDO CON FORMATOS ESTABLECIDOS.
PRESENTAR FACTURA AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE SERVICIO.
IDENTIFICAR FORMAS DE PAGOS DE LOS CONSUMOS REALIZADOS Y REGISTRARLOS SEGÚN EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.
RECIBIR INGRESOS APLICANDO NORMAS DE SEGURIDAD VIGENTES ACORDES CON LA CALIDAD DEL SERVICIO.
REMITIR FONDOS PARA SU SEGURIDAD Y CLARIDAD DE LOS PROCESOS DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.
CAMBIAR DIVISAS CUMPLIENDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE, TANTO LEGAL, COMO INTERNA DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS.
DETECTAR INCONSISTENCIAS EN LA APLICACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE CAJA A FIN DE CONTROLAR LOS INGRESOS.
EJERCER CONTROL EN EL MANEJO DE DINEROS POR MEDIO DE LOS REPORTES SEGÚN MANUALES ESTABLECIDOS.
GENERAR INFORMACIÓN USANDO LAS HERRAMIENTAS DADAS POR LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES ESTABLECIDOS, DE ACUERDO A LA GESTIÓN DE AUDITORIA APLICADA.
SOLUCIONAR INCONVENIENTES QUE SE PRESENTEN EN EL CIERRE DE CUENTA O DURANTE LA AUDITORIA, DE ACUERDO CON NIVEL DE AUTORIDAD PERMITIDO POR EL CARGO.
USAR LAS HERRAMIENTAS ASIGNADAS PARA LA REALIZACIÓN DE COBROS SEGÚN EL MANUALES DE

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

MANEJA PROCESOS DE CAJA DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE PAGO ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.
PREPARA LA CUENTA Y LA FACTURA PERTINENTE EN LOS FORMATOS ADECUADOS, SEGÚN NORMAS LEGALES VIGENTES.
DILIGENCIA EL FORMATO CORRECTO DE ACUERDO AL TIPO DE INGRESO RECIBIDO.
UTILIZA HERRAMIENTAS DE FACTURACIÓN DISPONIBLES EN LA ORGANIZACIÓN SEGÚN PROTOCOLOS ESTABLECIDOS.
INGRESA VALORES A CAJA EN EL FORMATO ESTABLECIDO DE ACUERDO CON EL MANUAL DE FUNCIONES.
PRESENTA INFORMES DONDE RELACIONA LOS VALORES RECIBIDOS, Y COBROS DEL DÍA DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE COBRO ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.
REALIZA CAMBIO DE DIVISAS, APLICANDO LAS TASAS DE CAMBIO DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE Y LINEAMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.
RELACIONA LA MONEDA EXTRANJERA RECIBIDA SIGUIENDO PARÁMETROS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
DILIGENCIA SOBRES DE REMISIÓN Y LOS REMITE DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE SEGURIDAD ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.
REALIZA LA AUDITORIA NOCTURNA SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EMPLEA PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
REPORTA INCONSISTENCIAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INTERNAS.
MANTIENE LA CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS

No se encontro información de contenidos curriculares básicos de la competencia para mostrar en el reporte.