



Modelo de Mejora

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol
Procedimiento Ejecución de la Formación
PROYECTO FORMATIVO

1. Información básica del proyecto

Código Proyecto SOFIA:	664248	Código del Programa SOFIA:	122814	Versión del Programa:	1	Fichas asociadas:	4
1.1 Centro de Formación:	CENTRO DE SERVICIOS EMPRESARIALES Y TURÍSTICOS		1.2 Regional:		REGIONAL SANTANDER		
1.3 Nombre del proyecto:	EJECUCIÓN DE EVENTOS APLICANDO LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACION						
1.4 Programa de Formación al que da respuesta:	OPERACIÓN DE EVENTOS						
1.5 Tiempo estimado de ejecución del proyecto (meses):	12						
1.6 Empresas o instituciones que participan en su formulación o financiación: (si Existe)	SENA						
1.7 Palabras claves de búsqueda:	Eventos, planeación, ferias, fiestas, congresos, convenciones, insentivos, exposiciones, social, protocolo, asociatividad, producción, tecnología, aplicación,marketing de eventos, corporativos, empres						
1.8 Número total de resultados de aprendizaje del programa de formación:	44	1.9 Número de resultados de aprendizaje por tipo de competencia	1.9.1 Número de resultados de aprendizaje específicos que se alcanzan con el proyecto:				22
			1.9.2 Número de resultados de aprendizaje transversales que se alcanzan con el proyecto:				0
			1.9.3 Número de resultados de aprendizaje básicos que se alcanzan con el proyecto:				22

2. Estructura del proyecto

2.1 Planteamiento del problema o necesidad que se pretende solucionar
No existe aplicación de protocolos en la ejecución de eventos, se hace necesario potencializarlos bajo parámetros de calidad, legalidad y competitividad que ayuden al desarrollo presente y futuro del sector.
2.2 Justificación del proyecto
Actualmente se esta generando un creciente numero de eventos locales, regionales , nacionales e internacionales debido al cambio acelerado de los diferentes negocios y este exige un mayor profesionalismo en las personas que ejecutan los diferentes eventos. Con este hecho se necesita de un conocimiento y dominio de los factores que inciden en las actividades de los eventos, así como las estrategias adecuadas que permitan al operador de eventos anticiparse a los cambios, identificar tendencias, y realizar alianzas que sirvan no solo para



Modelo de Mejora

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol

Procedimiento Ejecución de la Formación

PROYECTO FORMATIVO

posicionarse y tener éxito en el evento ante un mercado cada día más competitivo sino poder llevarlo a un nivel de reconocimiento y altura frente a los diferentes competidores.

2.3 Objetivo general

Aplicar protocolos en la ejecución de eventos y potencializarlos bajo parámetros de calidad y competitividad que ayuden al desarrollo del presente y futuro del sector

2.4 Objetivos específicos

Identificar el mercado potencial a nivel local y regional

Atender eventos de acuerdo a protocolos establecidos

Emplear técnicas de valoración en la ejecución de eventos aplicando correctivos

2.5 Alcance

2.5.1 Beneficiarios del proyecto

Aprendices, empresas que actualmente estén organizando eventos, hoteles, agencias de viajes y todo el sector turístico especialmente.

2.5.2 Impacto

Social: El uso de las nuevas tecnologías está incorporado en las actividades modernas por ellos el talento humano debe estar capacitado en el uso de las mismas y en ese sentido se genere competitividad

Económico: Los nuevos modelos de promoción y comercialización permitirán un trabajo más planificado y con mayor costo - beneficio, tanto para el empresario como para los clientes

Ambiental: Las tendencias de promoción y comercialización son amigables con el medio ambiente al utilizar menos recursos físicos, al mismo tiempo se promueve la práctica del sostenibilidad y responsabilidad

Tecnológico: Se logrará una adecuada aplicación y uso de las TIC's en la organización de eventos

2.5.3 Restricciones o riesgos asociados y alternativas de solución

Falta de compromiso de las empresas en la realización de las prácticas de los aprendices - Realizar visitas de carácter informativo a las empresas por parte de los aprendices

Falta de tecnología en la ejecución de la labor - Gestionar las tecnologías necesarias de acuerdo a las posibilidades del entorno tecnológico

Compromiso por parte del sector y los aprendices

2.5.4. Productos o resultados del proyecto

Base de datos de los clientes potenciales a nivel local y regional

Manual de buenas prácticas en la ejecución de eventos

Operación de un evento de carácter local o regional

Elaboración de informe de resultados de un evento



Modelo de Mejora

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol

Procedimiento Ejecución de la Formación

PROYECTO FORMATIVO

2.6 Innovación/Gestión Tecnológica

El proyecto resuelve una necesidad del sector productivo?	SI
El proyecto mejora el proceso/producto/servicio existente?	SI
El proyecto involucra el uso de nuevas técnicas y tecnologías de proceso?	SI
Los productos finales son susceptibles a protección industrial y/o derechos de autor?	SI
Los productos obtenidos en el proyecto pueden ser posicionados en el mercado?	NO

2.7 Valoración Productiva

Con el desarrollo del proyecto se puede satisfacer la necesidad de un cliente potencial?	SI
Viabilidad de proyecto para plan de negocio?	NO

3. Planeación del proyecto

3.1. Fases del Proyecto	3.2. Actividades del Proyecto	3.3. Resultados de Aprendizaje Específicos, Transversales y Básicos (a partir del programa de formación)	3.4. Competencia Asociada
ANALISIS	CONOCER SOBRE LOS DIFERENTES PROCEDIMIENTOS, AREAS DE SERVICIO, MATERIALES, Y DISPOSITIVOS UTILIZADOS EN LA OPERACIÓN DE EVENTOS	378517 - REVISAR EL ESTADO DE LOS ACTIVOS Y REPORTAR INCONSISTENCIAS Y DEFICIENCIAS DE FUNCIONAMIENTO EN MATERIALES, PRODUCTOS Y/O EQUIPOS DE ACUERDO A LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.	260201012 - REALIZAR PROCESOS BÁSICOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 001 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)
ANALISIS	CONOCER SOBRE LOS DIFERENTES PROCEDIMIENTOS, AREAS DE SERVICIO, MATERIALES, Y DISPOSITIVOS UTILIZADOS EN LA OPERACIÓN DE EVENTOS	378518 - ALISTAR ÁREAS DE TRABAJO SEGÚN PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA	260201012 - REALIZAR PROCESOS BÁSICOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 001 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)
ANALISIS	CONOCER SOBRE LOS DIFERENTES PROCEDIMIENTOS, AREAS DE SERVICIO, MATERIALES, Y DISPOSITIVOS UTILIZADOS EN LA OPERACIÓN DE EVENTOS	378519 - SELECCIONAR EQUIPOS Y ELEMENTOS DE ACUERDO A LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR, Y SE UTILIZA CUMPLIENDO NORMAS TÉCNICAS DE SEGURIDAD Y MANTENIMIENTO.	260201012 - REALIZAR PROCESOS BÁSICOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 001 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)



Modelo de Mejora

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol

Procedimiento Ejecución de la Formación

PROYECTO FORMATIVO

ANALISIS	CONOCER SOBRE LOS DIFERENTES PROCEDIMIENTOS, AREAS DE SERVICIO, MATERIALES, Y DISPOSITIVOS UTILIZADOS EN LA OPERACIÓN DE EVENTOS	378520 - MANEJAR LOS EQUIPOS SEGÚN PROTOCOLOS Y MANUALES DE FUNCIONAMIENTO DE ACUERDO CON LAS ESPECIFICACIONES ESTABLECIDAS POR EL	260201012 - REALIZAR PROCESOS BÁSICOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 001 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)
EJECUCION	DESARROLLAR ACTOS COMUNICATIVOS ENFOCADOS EN LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN ORAL Y ESCRITA RELACIONADA CON LA OPERACIÓN Y RESERVAS DE	378479 - REALIZAR INTERCAMBIOS SOCIALES Y PRÁCTICOS MUY BREVES, CON UN VOCABULARIO SUFICIENTE PARA HACER UNA EXPOSICIÓN O MANTENER UNA CONVERSACIÓN SENCILLA SOBRE TEMAS TÉCNICOS	240201501 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
EJECUCION	DESARROLLAR ACTOS COMUNICATIVOS ENFOCADOS EN LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN ORAL Y ESCRITA RELACIONADA CON LA OPERACIÓN Y RESERVAS DE	378480 - ENCONTRAR VOCABULARIO Y EXPRESIONES DE INGLÉS TÉCNICO EN ANUNCIOS, FOLLETOS, PÁGINAS WEB, ETC	240201501 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
EJECUCION	DESARROLLAR ACTOS COMUNICATIVOS ENFOCADOS EN LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN ORAL Y ESCRITA RELACIONADA CON LA OPERACIÓN Y RESERVAS DE	378481 - COMPRENDER LA IDEA PRINCIPAL EN AVISOS Y MENSAJES BREVES, CLAROS Y SENCILLOS EN INGLÉS TÉCNICO	240201501 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
EJECUCION	DESARROLLAR ACTOS COMUNICATIVOS ENFOCADOS EN LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN ORAL Y ESCRITA RELACIONADA CON LA OPERACIÓN Y RESERVAS DE	378482 - LEER TEXTOS MUY BREVES Y SENCILLOS EN INGLÉS GENERAL Y TÉCNICO	240201501 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
EJECUCION	DESARROLLAR ACTOS COMUNICATIVOS ENFOCADOS EN LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN ORAL Y ESCRITA RELACIONADA CON LA OPERACIÓN Y RESERVAS DE	378483 - ENCONTRAR INFORMACIÓN ESPECÍFICA Y PREDECIBLE EN ESCRITOS SENCILLOS Y COTIDIANOS	240201501 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
EJECUCION	DESARROLLAR ACTOS COMUNICATIVOS ENFOCADOS EN LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN ORAL Y ESCRITA RELACIONADA CON LA OPERACIÓN Y RESERVAS DE	378484 - COMUNICARSE EN TAREAS SENCILLAS Y HABITUALES QUE REQUIEREN UN INTERCAMBIO SIMPLE Y DIRECTO DE INFORMACIÓN COTIDIANA Y TÉCNICA	240201501 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
EJECUCION	DESARROLLAR ACTOS COMUNICATIVOS ENFOCADOS EN LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN ORAL Y ESCRITA RELACIONADA CON LA OPERACIÓN Y RESERVAS DE	378485 - COMPRENDER FRASES Y VOCABULARIO HABITUAL SOBRE TEMAS DE INTERÉS PERSONAL Y TEMAS TÉCNICOS	240201501 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
EJECUCION	EJECUTAR LAS DIFERENTES ACTIVIDADES PLANEADAS PARA EL EVENTO	378509 - ACOMPAÑAR EL DESARROLLO DEL EVENTO DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE.	260201026 - ORGANIZAR EVENTOS DE ACUERDO AL PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y AL ESTUDIO DE MERCADO.



Modelo de Mejora

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol

Procedimiento Ejecución de la Formación

PROYECTO FORMATIVO

EJECUCION	EJECUTAR LAS DIFERENTES ACTIVIDADES PLANEADAS PARA EL EVENTO	378512 - COOPERAR CON LA EJECUCIÓN DEL EVENTO DE ACUERDO CON LA PLANEACIÓN Y LOS OBJETIVOS PROPUESTOS.	260201026 - ORGANIZAR EVENTOS DE ACUERDO AL PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y AL ESTUDIO DE MERCADO.
EJECUCION	IDENTIFICAR PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE SATISFAGAN LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES	378486 - IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DEL CLIENTE ACORDE A PROTOCOLO DE SERVICIO ESTABLECIDO	260201021 - ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 002 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)
EJECUCION	IDENTIFICAR PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE SATISFAGAN LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES	378487 - FACILITAR INFORMACIÓN TURÍSTICA Y LOCAL DE ACUERDO A LOS NECESIDADES DEL USUARIO	260201021 - ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 002 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)
EJECUCION	MANEJAR LA INFORMACIÓN REQUERIDA EN LA OPERACIÓN DE EVENTOS DE ACUERDO A FORMATOS Y LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	378497 - DESARROLLAR PROCESOS COMUNICATIVOS EFICACES Y ASERTIVOS DENTRO DE CRITERIOS DE RACIONALIDAD QUE POSIBILITEN LA CONVIVENCIA, EL ESTABLECIMIENTO DE ACUERDOS, LA CONSTRUCCIÓN COLECTIVA DEL CONOCIMIENTO Y LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE CARÁCTER PRODUCTIVO Y	240201500 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
EJECUCION	MANEJAR LA INFORMACIÓN REQUERIDA EN LA OPERACIÓN DE EVENTOS DE ACUERDO A FORMATOS Y LAS TECNOLOGÍAS DE LA	378500 - GESTIONAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y CON LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN DISPONIBLES.	240201500 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
EJECUCION	MANEJAR LA INFORMACIÓN REQUERIDA EN LA OPERACIÓN DE EVENTOS DE ACUERDO A FORMATOS Y LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	378503 - GENERAR PROCESOS AUTÓNOMOS Y DE TRABAJO COLABORATIVO PERMANENTES, FORTALECIENDO EL EQUILIBRIO DE LOS COMPONENTES RACIONALES Y EMOCIONALES ORIENTADOS HACIA EL DESARROLLO HUMANO INTEGRAL.	240201500 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
EJECUCION	MANEJAR LA INFORMACIÓN REQUERIDA EN LA OPERACIÓN DE EVENTOS DE ACUERDO A FORMATOS Y LAS TECNOLOGÍAS DE LA	378505 - CLASIFICAR LA INFORMACIÓN OBTENIDA DE ACUERDO CON LAS VARIABLES Y PARÁMETROS REQUERIDOS EN EL EVENTO	260101027 - PROCESAR LA INFORMACIÓN RECOLECTADA DE ACUERDO CON LOS MANUALES DE MANEJOS DE INFORMACIÓN.
EJECUCION	MANEJAR LA INFORMACIÓN REQUERIDA EN LA OPERACIÓN DE EVENTOS DE ACUERDO A FORMATOS Y LAS TECNOLOGÍAS DE LA	378506 - PROCESAR LA INFORMACIÓN RELACIONADA CON LOS DATOS Y LA INFORMACIÓN DE PARTICIPANTES, ASISTENTES Y APOYOS ADICIONALES EN EL EVENTO.	260101027 - PROCESAR LA INFORMACIÓN RECOLECTADA DE ACUERDO CON LOS MANUALES DE MANEJOS DE INFORMACIÓN.
EJECUCION	MANEJAR LA INFORMACIÓN REQUERIDA EN LA OPERACIÓN DE EVENTOS DE ACUERDO A FORMATOS Y LAS TECNOLOGÍAS DE LA	378507 - EMPLEAR EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LOS MANUALES DE MANEJO DE INFORMACIÓN.	260101027 - PROCESAR LA INFORMACIÓN RECOLECTADA DE ACUERDO CON LOS MANUALES DE MANEJOS DE INFORMACIÓN.
EJECUCION	MANEJAR LA INFORMACIÓN REQUERIDA EN LA OPERACIÓN DE	378508 - REGISTRAR LA INFORMACIÓN APOYADO POR TECNOLOGÍAS SEGÚN EL PLAN	260101027 - PROCESAR LA INFORMACIÓN RECOLECTADA DE ACUERDO CON LOS MANUALES



Modelo de Mejora

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol

Procedimiento Ejecución de la Formación

PROYECTO FORMATIVO

	ACUERDO A FORMATOS Y LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	TRABAJO Y LOS RESULTADOS OBTENIDOS.	DE MANEJOS DE INFORMACIÓN.
EJECUCION	PRESENTAR INFORMES SOBRE LA ATENCIÓN A USUARIO DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS DE LA EMPRESA	378488 - MANEJAR LOS FORMATOS REQUERIDOS PARA LOS DIFERENTES REPORTES, DE ACUERDO CON LOS	260201021 - ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 002 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)
EJECUCION	PRESENTAR INFORMES SOBRE LA ATENCIÓN A USUARIO DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS DE LA EMPRESA	378489 - ATENDER Y REGISTRAR LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES REFERIDAS CON LA ATENCIÓN DE USUARIOS SEGÚN POLÍTICAS DE LA EMPRESA.	260201021 - ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 002 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)
EJECUCION	PRESENTAR INFORMES SOBRE LA ATENCIÓN A USUARIO DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS DE LA EMPRESA	378490 - VERIFICAR LOS RESULTADOS DE LOS CORRECTIVOS APLICADOS AL SERVICIO.	260201021 - ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 002 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)
EJECUCION	PRESENTAR INFORMES SOBRE LA ATENCIÓN A USUARIO DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS DE LA EMPRESA	378492 - DESARROLLAR PERMANENTEMENTE LAS HABILIDADES PSICOMOTRICES Y DE PENSAMIENTO EN LA EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS DE APRENDIZAJE.	240201500 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
EJECUCION	PRESENTAR INFORMES SOBRE LA ATENCIÓN A USUARIO DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS DE LA EMPRESA	378494 - APLICAR TÉCNICAS DE CULTURA FÍSICA PARA EL MEJORAMIENTO DE SU EXPRESIÓN CORPORAL, DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN LA NATURALEZA Y COMPLEJIDAD DEL ÁREA OCUPACIONAL.	240201500 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
EJECUCION	SELECCIONAR EL PLAN DE TRABAJO A REALIZAR DE ACUERDO ALAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES	378495 - ASUMIR RESPONSABLEMENTE LOS CRITERIOS DE PRESERVACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y DE DESARROLLO SOSTENIBLE, EN EL EJERCICIO DE SU DESEMPEÑO LABORAL Y SOCIAL.	240201500 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
EJECUCION	SELECCIONAR EL PLAN DE TRABAJO A REALIZAR DE ACUERDO ALAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES	378501 - ASUMIR ACTITUDES CRÍTICAS , ARGUMENTATIVAS Y PROPOSITIVAS EN FUNCIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE CARÁCTER PRODUCTIVO Y SOCIAL.	240201500 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
EJECUCION	SELECCIONAR EL PLAN DE TRABAJO A REALIZAR DE ACUERDO ALAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES	378510 - ELABORAR PLAN DE ACCIÓN DEL EVENTO A REALIZAR DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE	260201026 - ORGANIZAR EVENTOS DE ACUERDO AL PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y AL ESTUDIO DE MERCADO.
EJECUCION	SELECCIONAR EL PLAN DE TRABAJO A REALIZAR DE ACUERDO ALAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES	378511 - REALIZAR LAS ACTIVIDADES PLANEADAS TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO DE SERVICIO Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	260201026 - ORGANIZAR EVENTOS DE ACUERDO AL PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y AL ESTUDIO DE MERCADO.
EJECUCION	SELECCIONAR EL PLAN DE TRABAJO A REALIZAR DE ACUERDO ALAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES	378513 - DETERMINAR EL PROTOCOLO DE SERVICIO CONFORME AL TIPO DEL EVENTO Y A LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.	260201026 - ORGANIZAR EVENTOS DE ACUERDO AL PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y AL ESTUDIO DE MERCADO.
ETAPA PRODUCTIVA	APLICAR EN LA EMPRESA LOS	378478 - APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE	999999999 - RESULTADOS DE APRENDIZAJE



Modelo de Mejora

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol

Procedimiento Ejecución de la Formación

PROYECTO FORMATIVO

	CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS EN LA FORMACION	PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN	PRACTICA
INDUCCION	REALIZAR LA INDUCCIÓN INSTITUCIONAL A LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL	378491 - INTERACTUAR EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES EN FUNCIÓN DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES UNIVERSALES.	240201500 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
INDUCCION	REALIZAR LA INDUCCIÓN INSTITUCIONAL A LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL	378493 - REDIMENSIONAR PERMANENTEMENTE SU PROYECTO DE VIDA DE ACUERDO CON LAS CIRCUNSTANCIAS DEL CONTEXTO Y CON VISIÓN PROSPECTIVA.	240201500 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
INDUCCION	REALIZAR LA INDUCCIÓN INSTITUCIONAL A LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL	378498 - RECONOCER EL ROL DE LOS PARTICIPANTES EN EL PROCESO FORMATIVO, EL PAPEL DE LOS AMBIENTES DE APRENDIZAJE Y LA METODOLOGÍA DE FORMACIÓN, DE ACUERDO CON LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL	240201500 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
INDUCCION	REALIZAR LA INDUCCIÓN INSTITUCIONAL A LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL	378499 - IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES QUE EL SENA OFRECE EN EL MARCO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL DE ACUERDO CON EL CONTEXTO NACIONAL E INTERNACIONAL.	240201500 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
INDUCCION	REALIZAR LA INDUCCIÓN INSTITUCIONAL A LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL	378502 - ASUMIR LOS DEBERES Y DERECHOS CON BASE EN LAS LEYES Y LA NORMATIVA INSTITUCIONAL EN EL MARCO DE SU PROYECTO DE VIDA.	240201500 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
INDUCCION	REALIZAR LA INDUCCIÓN INSTITUCIONAL A LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL	378504 - CONCERTAR ALTERNATIVAS Y ACCIONES DE FORMACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA FORMACIÓN, CON BASE EN LA POLÍTICA INSTITUCIONAL.	240201500 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
PLANEACION	RESOLVER MEDIANTE LAS DIFERENTES ACTIVIDADES LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURISTICOS	378496 - 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.	240201500 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
PLANEACION	RESOLVER MEDIANTE LAS DIFERENTES ACTIVIDADES LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	378514 - REVISAR EL ESTADO DE LOS EQUIPOS ANTES Y DESPUÉS DEL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES, CORROBORANDO SU FUNCIONAMIENTO.	260201012 - REALIZAR PROCESOS BÁSICOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 001 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)

 Modelo de Mejora	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol Procedimiento Ejecución de la Formación PROYECTO FORMATIVO
--	--

PLANEACION	RESOLVER MEDIANTE LAS DIFERENTES ACTIVIDADES LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	378515 - ALMACENAR MATERIALES, PRODUCTOS Y/O EQUIPOS DE ACUERDO A LAS NORMAS EXISTENTES.	260201012 - REALIZAR PROCESOS BÁSICOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 001 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)
PLANEACION	RESOLVER MEDIANTE LAS DIFERENTES ACTIVIDADES LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	378516 - REPORTAR EL INVENTARIO DE MATERIALES, PRODUCTOS Y/O EQUIPOS EN LOS FORMATOS ESTABLECIDOS PARA SU	260201012 - REALIZAR PROCESOS BÁSICOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 001 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)
PLANEACION	RESOLVER MEDIANTE LAS DIFERENTES ACTIVIDADES LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	378521 - APLICAR HÁBITOS DE HIGIENE Y PRESENTACIÓN PERSONAL, DE ACUERDO A LAS NORMAS ESTABLECIDAS PARA EL DESEMPEÑO DE SU LABOR.	260201012 - REALIZAR PROCESOS BÁSICOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 001 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)

3.5 Organización del proyecto			
3.5.1 No. Instructores requeridos	5	3.5.2 No. Aprendices sugeridos para participar en el proyecto	30
3.6 Descripción del ambiente de aprendizaje requerido			
El ambiente de aprendizaje debe contar con computadores de ultima generación, conexión a internet, software de simulación para negociaciones y demás accesorios de un ambiente de trabajo para eventos			

3.7. Recursos estimados													
Actividades del proyecto	Duración (Meses)	Equipos / Herramientas				Talento Humano (Instructores)				Materiales de formación consumibles			
		Descripción	Cant.	V. Unit.	V. Total	Especialidad	Cant.	V. Unit.	V. Total	Descripción	Cant.	V. Unit.	V. Total
APLICAR EN LA EMPRESA LOS CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS EN LA FORMACION	6	Equipos para actividades en la ejecución de eventos	1	€ 1	€ 1								
CONOCER SOBRE LOS DIFERENTES PROCEDIMIENTOS, AREAS DE SERVICIO, MATERIALES, Y DISPOSITIVOS UTILIZADOS EN LA OPERACIÓN DE EVENTOS	0.5	Equipos para actividades en la ejecución de eventos	15	€ 10.000	€ 150.000								
CONOCER SOBRE LOS DIFERENTES PROCEDIMIENTOS, AREAS	0.5									Materiales para la ejecución de la formación, material	15	€ 5.000	€ 75.000



Modelo de Mejora

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol

Procedimiento Ejecución de la Formación

PROYECTO FORMATIVO

SERVICIO, MATERIALES, Y DISPOSITIVOS UTILIZADOS EN LA OPERACIÓN DE EVENTOS										didáctico			
CONOCER SOBRE LOS DIFERENTES PROCEDIMIENTOS, AREAS DE SERVICIO, MATERIALES, Y DISPOSITIVOS UTILIZADOS EN LA OPERACIÓN DE EVENTOS	0.5					Administración turística y hotelera y de política institucional	2	€ 3.150.000	€ 6.300.000				
DESARROLLAR ACTOS COMUNICATIVOS ENFOCADOS EN LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN ORAL Y ESCRITA RELACIONADA CON LA OPERACIÓN Y RESERVAS DE PRODUCTOS	0.5	Equipos para actividades en la ejecución de eventos	15	€ 800.000	€ 12.000.000								
DESARROLLAR ACTOS COMUNICATIVOS ENFOCADOS EN LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN ORAL Y ESCRITA RELACIONADA CON LA OPERACIÓN Y RESERVAS DE PRODUCTOS	0.5									Materiales para la ejecución de la formación, material didáctico	1	€ 10.000	€ 10.000
DESARROLLAR ACTOS COMUNICATIVOS ENFOCADOS EN LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN ORAL Y ESCRITA RELACIONADA CON LA OPERACIÓN Y RESERVAS DE PRODUCTOS	0.5					Licenciado en ingles	1	€ 3.150.000	€ 3.150.000				
EJECUTAR LAS DIFERENTES ACTIVIDADES PLANEADAS PARA EL EVENTO	0.5	Equipos para actividades en la ejecución de eventos	15	€ 10.000	€ 150.000								
EJECUTAR LAS DIFERENTES ACTIVIDADES PLANEADAS PARA EL EVENTO	0.5	Equipos para actividades en la ejecución de eventos	1	€ 500.000	€ 500.000								
EJECUTAR LAS DIFERENTES ACTIVIDADES PLANEADAS PARA EL EVENTO	0.5									Materiales para la ejecución de la formación, material didáctico	1	€ 500.000	€ 500.000
EJECUTAR LAS DIFERENTES ACTIVIDADES PLANEADAS PARA EL EVENTO	0.5					Instructor de turismo	1	€ 3.150.000	€ 3.150.000				



Modelo de Mejora

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol

Procedimiento Ejecución de la Formación

PROYECTO FORMATIVO

IDENTIFICAR PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE SATISFAGAN LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES INTERNOS Y	0.4	Equipos para actividades en la ejecución de eventos	15	€ 800.000	€ 12.000.000								
MANEJAR LA INFORMACIÓN REQUERIDA EN LA OPERACIÓN DE EVENTOS DE ACUERDO A FORMATOS Y LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	0.5	Equipos para actividades en la ejecución de eventos	15	€ 10.000	€ 150.000								
MANEJAR LA INFORMACIÓN REQUERIDA EN LA OPERACIÓN DE EVENTOS DE ACUERDO A FORMATOS Y LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	0.5									Materiales para la ejecución de la formación, material didáctico	1	€ 500.000	€ 500.000
MANEJAR LA INFORMACIÓN REQUERIDA EN LA OPERACIÓN DE EVENTOS DE ACUERDO A FORMATOS Y LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	0.5					Administración turística y hotelera y de política institucional	2	€ 3.150.000	€ 6.300.000				
PRESENTAR INFORMES SOBRE LA ATENCIÓN A USUARIO DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS DE LA	0.5	Equipos para actividades en la ejecución de eventos	1	€ 10.000	€ 10.000								
PRESENTAR INFORMES SOBRE LA ATENCIÓN A USUARIO DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS DE LA	0.5									Materiales para la ejecución de la formación, material didáctico	1	€ 10.000	€ 10.000
PRESENTAR INFORMES SOBRE LA ATENCIÓN A USUARIO DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS DE LA	0.5					Administración turística y hotelera y de política institucional	2	€ 3.150.000	€ 6.300.000				
REALIZAR LA INDUCCIÓN INSTITUCIONAL A LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL	0.5	Equipos para actividades de la organización de eventos	15	€ 10.000	€ 150.000								
REALIZAR LA INDUCCIÓN INSTITUCIONAL A LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL	0.5	Resma de papel carta Expografos Cartón paja Colbón Colores	15	€ 251.000	€ 3.765.000								
REALIZAR LA INDUCCIÓN INSTITUCIONAL A LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL	0.5					Instructores equipo ejecutor	2	€ 3.150.000	€ 6.300.000				



Modelo de Mejora

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol

Procedimiento Ejecución de la Formación

PROYECTO FORMATIVO

RESOLVER MEDIANTE LAS DIFERENTES ACTIVIDADES LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURISTICOS	0.5	Equipos para actividades en la ejecución de eventos	1	€ 10.000	€ 10.000								
RESOLVER MEDIANTE LAS DIFERENTES ACTIVIDADES LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURISTICOS	0.5									Materiales para la ejecución de la formación, material didáctico	1	€ 10.000	€ 10.000
RESOLVER MEDIANTE LAS DIFERENTES ACTIVIDADES LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURISTICOS	0.5					Administración turística y hotelera y de política institucional	2	€ 3.150.000	€ 6.300.000				
SELECCIONAR EL PLAN DE TRABAJO A REALIZAR DE ACUERDO ALAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES	0.5	Equipos para actividades en la ejecución de eventos	1	€ 100.000	€ 100.000								
SELECCIONAR EL PLAN DE TRABAJO A REALIZAR DE ACUERDO ALAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES	0.5									Materiales para la ejecución de la formación, material didáctico	15	€ 10.000	€ 150.000
SELECCIONAR EL PLAN DE TRABAJO A REALIZAR DE ACUERDO ALAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES	0.5					Administración turística y hotelera y de política institucional	2	€ 3.150.000	€ 6.300.000				

3.7.1 Detalle de los recursos estimados

Herramientas	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Fuente Recurso
Equipos para actividades en la ejecución de eventos	1	€ 500.000	€ 500.000	MATERIALES PARA FORMACION PROFESIONAL
Resma de papel carta Cartón paja Colores	Expografos Colbón 15	€ 251.000	€ 3.765.000	MATERIALES PARA FORMACION PROFESIONAL
Total:			€ 4.265.000	

Equipos	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Fuente Recurso
---------	----------	----------------	-------------	----------------



Modelo de Mejora

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol

Procedimiento Ejecución de la Formación

PROYECTO FORMATIVO

Equipos para actividades en la ejecución de eventos	15	€ 10.000	€ 150.000	MATERIALES PARA FORMACION PROFESIONAL
Equipos para actividades en la ejecución de eventos	1	€ 1	€ 1	MATERIALES PARA FORMACION PROFESIONAL
Equipos para actividades en la ejecución de eventos	1	€ 10.000	€ 10.000	MATERIALES PARA FORMACION PROFESIONAL
Equipos para actividades de la organización de eventos	15	€ 10.000	€ 150.000	MATERIALES PARA FORMACION PROFESIONAL
Equipos para actividades en la ejecución de eventos	15	€ 800.000	€ 12.000.000	MATERIALES PARA FORMACION PROFESIONAL
Equipos para actividades en la ejecución de eventos	1	€ 100.000	€ 100.000	MATERIALES PARA FORMACION PROFESIONAL
		Total:	€ 12.410.001	

Materiales	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Fuente Recurso
Materiales para la ejecución de la formación, material didáctico	15	€ 5.000	€ 75.000	MATERIALES PARA FORMACION PROFESIONAL
Materiales para la ejecución de la formación, material didáctico	1	€ 10.000	€ 10.000	MATERIALES PARA FORMACION PROFESIONAL
Materiales para la ejecución de la formación, material didáctico	15	€ 10.000	€ 150.000	MATERIALES PARA FORMACION PROFESIONAL
Materiales para la ejecución de la formación, material didáctico	1	€ 500.000	€ 500.000	MATERIALES PARA FORMACION PROFESIONAL
		Total:	€ 735.000	

Talento Humano	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Fuente Recurso
Licenciado en ingles	1	€ 3.150.000	€ 3.150.000	CONTRATACION INSTRUCTORES
Administración turística y hotelera y de política institucional	2	€ 3.150.000	€ 6.300.000	MATERIALES PARA FORMACION PROFESIONAL
Administración turística y hotelera y de política institucional	2	€ 3.150.000	€ 6.300.000	CONTRATACION INSTRUCTORES



Modelo de Mejora

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol

Procedimiento Ejecución de la Formación

PROYECTO FORMATIVO

Instructores equipo ejecutor	2	€ 3.150.000	€ 6.300.000	HONORARIOS FORMACION PROFESIONAL
Instructor de turismo	1	€ 3.150.000	€ 3.150.000	CONTRATACION INSTRUCTORES
		Total:	€ 25.200.000	

4. Rubros presupuestales

Recurso	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Rubro presupuestal por el que se financiará el proyecto
Equipos	1	€ 18.860	€ 18.860	MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA Y EQUIPO
Materiales de Formación	1	€ 251.000	€ 251.000	MATERIALES PARA FORMACION PROFESIONAL
Talento Humano	5	€ 3.150.000	€ 15.750.000	CONTRATACION INSTRUCTORES
		Total:	€ 16.019.860	

5. Equipo que participó en la formulación del proyecto

Nombre	Especialidad	Nombre Centro	Regional
ETHEL VEGA	EQUIPO DESARROLLO CURRICULAR	CENTRO DE SERVICIOS EMPRESARIALES Y TURÍSTICOS	REGIONAL SANTANDER
RENE AUGUSTO SALAMANCA	INSTRUCTOR TURISMO	CENTRO DE INDUSTRIA Y SERVICIOS DEL	REGIONAL META
NANCY FABIOLA ZUÑIGA	INSTRUCTOR TURISMO	CENTRO DE SERVICIOS EMPRESARIALES Y TURÍSTICOS	REGIONAL SANTANDER
EDGAR CARRILLO	ASESOR PEDAGÓGICO	CENTRO DE SERVICIOS EMPRESARIALES Y TURÍSTICOS	REGIONAL SANTANDER