PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Málaga, 23 de agosto de 2024

Señor (a)
CAROLINA MESA BARRERA
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.6447841
Coordinadora de Formación Profesional G04
Dependencia Titulada
Málaga

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes agosto del año 2024

Referencia: No CO1.PCCNTR.6447841 del año 2024

Sandra Yoleth Caicedo Ortiz identificado con la cédula de ciudadanía No.63396818 de Málaga en mi calidad de Contratista del SENA, en programa de titulada campesina 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: Se fija como valor total para el contrato la suma de VEINTISÉIS MILLONES CUARENTA Y NUEVE MIL TRECE PESOS M/CTE ($ 26.049.013,00). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Pagos mensuales por valor de CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS SESENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS CUARENTA Y CINCO PESOS M/CTE (4.465.545, Incluido IVA) y proporcionales, esto para el primer y/o último pago, atendiendo al plazo de ejecución establecido.

Plazo: Será hasta el 18 de diciembre de 2024

OBJETO: Prestar los servicios de apoyo a la gestión de carácter temporal como instructor de formación en el área temática TURISMO y demás de su competencia, programa Campesina en el Centro Agroempresarial y Turístico de los Andes, vigencia 2024.

Obligaciones Específicas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Realizar alistamiento oportuno de todos los documentos de desarrollo curricular según el programa de formación asignado (titulada o complementaria presencial y/o virtual) para orientar en las fichas que se le notifiquen en la vigencia, dejando la evidencia en el portafolio de la ficha.	Se realiza el alistamiento oportuno de todos los documentos de desarrollo curricular de las fichas 3030495 programa Auxiliar en manejo de posadas Turísticas	Portafolio de evidencias en el drive de coordinación académico fichas 3030495
2	Programar y reportar al coordinador académico o líder de procesos en los 5 últimos días hábiles de cada mes las actividades a ejecutar en el siguiente mes según la programación de las fichas, los ambientes de aprendizaje, de manera que se autorice por escrito su movilización previa a la salida y se gestione el cargue de los eventos en Sofia en el marco de su objeto contractual y lineamientos Institucionales y legales, (presencial y/o virtual).	Se realizó la programación y reporte las actividades que se ejecutaran para el siguiente mes objeto de cobro.	eventos para el mes de septiembre 2024 en la ficha asignada.
3	Reportar y registrar en el aplicativo Sofía Plus todas las actividades que de acuerdo con el proceso de GFPI son de su responsabilidad (Registro de Proyecto Formativo, Creación de ruta	1_ Se remitió la planeación pedagógica pedagogía de la ficha asignada para el reporte de eventos del mes objeto de cobro.	Portafolio de evidencias en el drive de coordinación académica ficha 3030495

	de Aprendizaje, Asocio de Aprendices, verificación de registro de actividades en Sofia plus durante los de 5 primeros días hábiles de cada mes y reportar novedades, reporte de Inasistencias, Reporte de Juicios Evaluativos) garantizando la oportunidad, calidad de la información y la coherencia con el proceso formativo (presencial y/o virtual).	2_Se Creo ruta de Aprendizaje, y se Asoció Aprendices a la ficha en el mes julio.	
4	Realizar la inducción institucional a los aprendices de acuerdo con los lineamientos SENA igualmente aplicar y hacer cumplir el reglamento del aprendiz, así como el conducto regular para garantizar el debido proceso de gestión de novedades en especial cuando sean notificaciones de menores de edad, (presencial y/o virtual).	Se realizó la inducción institucional a los aprendices de acuerdo con los lineamientos SENA igualmente se socializo el aplicar y hacer cumplir el reglamento del aprendiz, así como el conducto regular para garantizar el debido proceso de gestión.	Portafolio de evidencias en el drive de coordinación académica ficha 3030495
5	Ejecutar la formación profesional integral de acuerdo con el programa del área temática objeto del contrato, según los lineamientos Institucionales en el área de influencia del centro, (presencial y/o virtual).	Se ejecuta la formación profesional integral de acuerdo con el programa de formación según la ruta planeación pedagógica para las fichas 3030495 fase de planeación AP3 160 horas	Portafolio de evidencias en el drive de coordinación académica ficha 3030495

6	Solicitar y gestionar oportunamente el uso de los elementos necesarios y materiales de formación para desarrollar eficazmente de la acción de formación y responder por ellos ante el centro presentando los respectivos documentos soporte, como también responder por la integridad y buen uso de materiales, equipos y demás elementos de la institución puestos bajo su cuidado para desarrollar labores propias de su rol.	Se diligencio formato F 14 oportunamente el uso de los elementos necesarios y materiales de formación según directrices de coordinación.	Correo formato enviado a la líder de la red.
7	Realizar seguimiento y/o asesoría en la etapa productiva de los aprendices que le sean asignados y documentar esta actividad según el procedimiento de ejecución de la FPI, (presencial y/o virtual).	Para el mes objeto de cobro no se realizó seguimiento de este reporte	Para el mes objeto de cobro no se realizó seguimiento de este reporte
8	Realizar la Evaluación de la apropiación de las competencias de los aprendices, emitir y registrar los Juicios evaluativos de cada aprendiz (Etapa lectiva y productiva), previa verificación efectuada de logro de los resultados de aprendizaje y portafolio de evidencias del aprendiz, de acuerdo con los criterios de evaluación establecidos en el programa de formación en un plazo máximo de 8 días después de finalizada la	Para el periodo no se reporta emisión de juicios evaluativos a los aprendices de la ficha 3030495, pues la plataforma Sofía plus se encuentra intermitente en migración.	Para el periodo no se llevó a cabo la actividad por migración de la plataforma.

	evaluación de las actividades de aprendizaje según fechas establecidas en el plan de trabajo y planeación pedagógica, (presencial y/o virtual).		
9	Participar en las actividades relacionadas con la ejecución del aseguramiento de la calidad de la FPI según los lineamientos institucionales y necesidad del Servicio.	Participe de la asamblea general de funcionarios, planta de personal y contratistas de nuestro centro de Formación el viernes 2 de agosto en las instalaciones de la UNAD	Listado de asistencias en la jornada.
10	Realizar seguimiento a la ejecución de cada acción de formación asignada, participar en comités de evaluación y seguimiento, documentar en actas y registros la ejecución de los seguimientos, como las novedades que se presenten en la acción de formación, (presencial y/o virtual).	Seguimiento a la ejecución de cada acción de formación asignada, registro de novedades a la formación.	Portafolio de evidencias en el drive de coordinación académica ficha 3030495
11	Reportar y sistematizar según plan operativo del programa, las acciones de formación en los portafolios de evidencias y en documentos (Actas de evaluación de programas con revisión del diseño curricular y documentos de desarrollo curricular, sobre la pertinencia y validez de estos, índices de deserción y/o oportunidades de mejora, Actas de empalme, Actas de seguimiento Trimestral, Casos exitosos,	Se realizó alistamiento y creación del portafolio de las fichas 3030495 acta de equipo ejecutor según los lineamientos del programa. iniciar la vigencia 2024	Portafolio de evidencias en el drive de coordinación académica ficha 3030495

	sistematización de prácticas pedagógicas para la ejecución de la FPI) que demuestren los resultados de la ejecución contractual y la FPI, en los diferentes medios y/o espacios físicos y digitales que disponga el centro.		
12	Apoyar la gestión para seguimiento y verificación del cierre de fichas de los programas de formación titulada, complementaria presencial y/o virtual (apoyo entrega de documentos solicitud de título).	Para el periodo del reporte no aplica la verificación de cierre de las fichas del programa de Auxiliar en Manejo de Posadas Turísticas del programa campesena.	Para el mes objeto de cobro no se realizó seguimiento de este reporte
13	Apoyar las actividades de promoción y divulgación de la oferta educativa académica, así mismo, gestionar la conformación de grupos de aprendices para la creación de las fichas de formación, entregar los soportes del procedimiento de ingreso de aprendices de acuerdo con los requisitos definidos en el diseño curricular y lineamientos de administración educativa según procedimientos establecidos en el sistema integrado de gestión y autocontrol-SIGA.	Para el trimestre se participa de la IV oferta, Compartir por las diferentes redes sociales la promoción de la oferta académica y presencial en el municipio de concepción.	Evidencias fotográficas divulgación de la IV oferta.
14	Participar cuando el centro lo requiera en proyectos de investigación Técnica aplicada y/o pedagógica y actividades del plan	Para el periodo objeto de cobro no se realizó la actividad.	Para el periodo objeto de cobro no se realizó la actividad.

	tecnológico para fortalecer el proceso de formación en el área temática objeto del contrato.		
15	Participar en las actividades programadas por el SENA, equipo SIGA; además cuando el centro de formación lo requiera jornadas de Diseño y desarrollo curricular de programas de FPI conforme a las necesidades nacionales y lineamientos institucionales requeridos para el área temática objeto del contrato.	Para el periodo del reporte se participa del complementario PRESENCIAL los viernes sobre DESARROLLO DE HABILIDADES PARA EL DESEMPEÑO INSTRUCTOR SENA..	Listado de asistencia
16	Acompañar a los aprendices en las actividades planteadas por el equipo de bienestar al aprendiz según la programación del instructor.	Para el periodo objeto de cobro no se realizó la actividad.	Para el periodo objeto de cobro no se realizó la actividad.
17	Apoyar la inscripción y actualización en el sistema de información de la Agencia Pública de Empleo del SENA a los aprendices, garantizando la consignación de información, así como informar los mecanismos de consulta a los aprendices.	Para el periodo objeto de cobro no se realizó la actividad.	Para el periodo objeto de cobro no se realizó la actividad.
18	Los instructores que impartirán formación virtual titulada y/o complementaria deberán acreditar Certificación de mínimo 40 horas en programas relacionados con ambientes virtuales de aprendizaje o tener certificación vigente en la norma de competencia	Para el periodo objeto de cobro no se realizó la actividad.	Para el periodo objeto de cobro no se realizó la actividad.

	pedagógica 240201057 “Orientar formación a distancia de acuerdo con procedimientos técnicos y normativas		
19	19. Participar en las jornadas de seguimiento, acompañamiento, actualización, capacitación, reuniones de red y trasferencia tecnológica convocadas por el centro de Formación.	Participe semana de alistamiento para el cuarto trimestre a Tratar temas propios de la red. Novedades de la ejecución de la formación..	Listado de asistencia
20	Aplicar al proceso de certificación de la norma de competencia “Orientar Procesos Formativos Con Base En Los Planes De Formación Concertados, O La Actualización "Orientar Formación Presencial De Acuerdo Con Procedimiento Técnico Y Normativo" o en su defecto deberá aplicar al proceso de certificación de la norma y aportar el respectivo certificado de aprobación, o la evidencia de la inscripción efectiva a mismo, al informe de ejecución contractual.	Actualización de la Norma Orientar Formación Presencial de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa nivel Intermedio versión 2 En el mes de septiembre del 2023	Certificado en la Agencia Pública de Empleo SENA
21	Facilitar y garantizar la inscripción de las campesinas y campesinos para que queden auto reconocidos como tales en la plataforma Sofía plus y demás aplicativos de los programas del Sena	Se apoyó en la inscripción de las campesinas y campesinos para programa campesena como tal en la plataforma Sofía plus en el mes de junio	Reporte de matriculados a la formación campesena en Sofia plus

22	Identificar proyectos productivos, proyectos de innovación y emprendimientos de las campesinas y campesinos, susceptibles de ser desarrollados con apoyo del SENA	Para el periodo objeto de cobro no se realizó la actividad.	Para el periodo objeto de cobro no se realizó la actividad.
23	Flexibilizar los tamaños de los grupos, horarios y estrategias pedagógicas, a partir de la fecha concertada	Acuerdo de horario concertado con los aprendices del programa Auxiliar en Manejo de Posadas Turísticas.	Portafolio de evidencias, listado de asistencia.
24	Adaptar los proyectos formativos o rutas de aprendizaje con enfoque territorial 2	Para el periodo objeto de cobro no se realizó la actividad.	Para el periodo objeto de cobro no se realizó la actividad.
25	Articular iniciativas que fortalezcan la formación para las campesinas y campesinos, mediante a formulación o implementación de proyectos de investigación, desarrollo tecnológico e innovación dentro de las líneas programáticas establecidas en SENNOVA.	Para el periodo objeto de cobro no se realizó la actividad.	Para el periodo objeto de cobro no se realizó la actividad.
26	Presentar los informes mensuales su gestión y estado de avance de la estrategia CampeSENA.	Informes mensual en la gestión y estado de avance de la estrategia CampeSENA	Portafolio de evidencias en el drive de coordinación académica ficha 3030495
27	Garantizar la identificación y estructuración con las organizaciones productivas campesinas en el territorio; u proyecto comunitario de base, haciendo uso de estrategias de participación	Para el periodo del reporte no se realizó la actividad.	Para el periodo del reporte no se realizó la actividad.

	comunitaria y metodologías de formulación de proyectos.		
28	Crear y fortalecer empresas de las campesinas y campesinos, con especial énfasis en procesos asociativos, acorde con las líneas de los centros.	Para el periodo del reporte no se realizó la actividad.	Para el periodo del reporte no se realizó la actividad.
29	Apoyar con la revisión, proyección y evaluación en las etapas precontractual, contractual y pots-contractual de los procesos de contratación de bienes y servicios, cuando se requiera.	No se presentaron comisiones durante la presentación del informe.	No se presentaron comisiones durante la presentación del informe.
30	El contratista que realice comisiones de servicios o desplazamientos autorizados por el supervisor deberá presentar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de finalización de la comisión, la respectiva legalización al área de Contable o quien haga sus veces.	Para el periodo del reporte no se realizó la actividad.	Para el periodo del reporte no se realizó la actividad.
31	Hacer entrega oportuna al supervisor del contrato, según cronograma que se establezca por parte de la entidad y atendiendo la forma de pago establecida de los documentos y soportes de cuenta de cobro, con el fin de dar cumplimiento a la meta de ejecución presupuestal.	Envío de informes GC y GF dentro de las fechas establecidas	Cargue informes de GC y GF en el Secopll
32	plataforma SECOP II, los soportes correspondientes	soportes correspondientes que	Reporte plataforma Secopll

	que evidencien la correcta ejecución y pagos realizados en cumplimiento del contrato de prestación de servicios suscrito.	evidencien la correcta ejecución y pagos realizados en cumplimiento del contrato de prestación de servicios suscrito.	
33	El CONTRATISTA deberá acreditar que se encuentra al día en el pago de los aportes al sistema de seguridad social integral (salud, pensión y riesgos laborales)	pago de los aportes SOI al sistema de seguridad social integral (salud, pensión y riesgos laborales) del mes objeto de pago.	Planilla SOI del mes objeto de pago
34	Las demás que sean asignadas, por el supervisor en relación del objeto contrato.		

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**	**FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL**	**FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL**
1.	XX	XX	XX	XX
2.	XX	XX	XX	XX

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 para el periodo del mes de julio en la seguridad social correspondiente al mes de cobro SOI **7938853368** (Decreto Ley 2106 de 2019 – "Decreto Ley Antitrámites")

Evidencias en (14) folios

Cordialmente,

_____

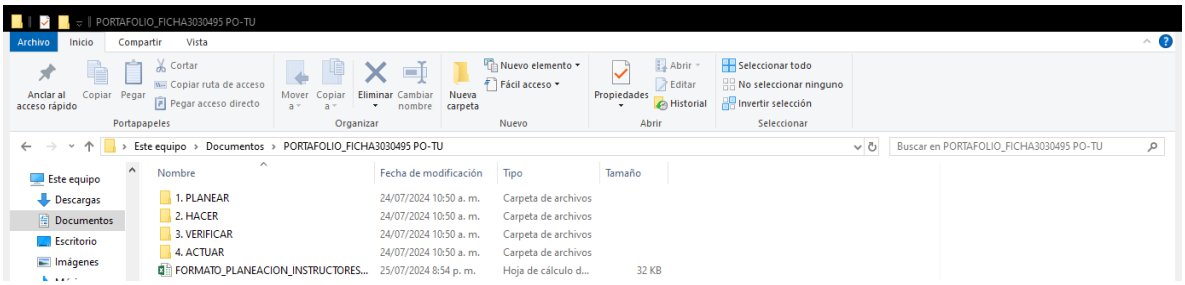
Sandra Yoleth Caicedo Ortiz
Contratista
C.C. No. 63396818

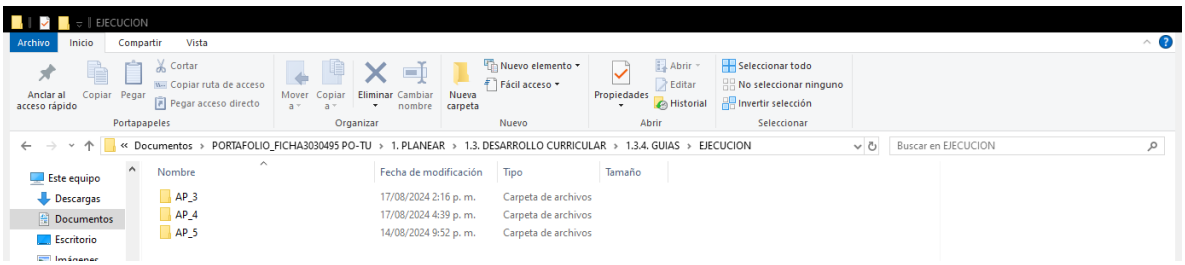
Recibí a satisfacción:

Firma
CAROLINA MESA BARRERA
Supervisor(a) Contrato CO1.PCCNTR. 6447841
Coordinadora de Formación Profesional G04

EVIDENCIAS EJECUCIÓN ACTIVIDADES

Se atiende la formación “Auxiliar en manejo de posadas turísticas” en el municipio de Concepción, ficha: 3030495, total horas impartidas: 160





7... GFPI-F-135GuiadeA... × + Crear

tir Firma electrónica Buscar texto o herr

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Auxiliar en Manejo de Posadas Turísticas
- **Código del Programa de Formación:** 664104-V1
- **Nombre del Proyecto:** Establecimiento y manejo de posadas turisticas en las provincias de garcia rovira según la normatividad legal vigente
- **Fase del Proyecto** Ejecución
- **Actividad de Proyecto:** AP3. Atender usuarios en posadas turísticas según los protocolos establecidos
- **Competencia:** Atender usuarios de acuerdo a políticas de servicio. (equivale a la norma nts 002 del mincomercio, industria y turismo)
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:** Identificar las necesidades y requerimientos de servicio al cliente acorde con los protocolos de la organización.
- Brindar información a clientes y usuarios de acuerdo con el manual de procedimientos.
- Realizar actividades relacionadas con la recepción, ubicación y movilización de equipaje de acuerdo con los protocolos de la organización.
- Atender y registrar las sugerencias y reclamaciones referidas con la atención de usuarios según políticas de la organización.
- Realizar demostraciones culturales de la región de acuerdo con las expectativas del usuario.
- Duración de la Guía: 40 horas

2. PRESENTACIÓN:

El servicio de atención al cliente, o simplemente servicio al cliente, es el que ofrece una empresa para relacionarse con sus clientes. Es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece la empresa con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Se trata de una herramienta de mercadeo que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales. El servicio al cliente, debe buscar en ellos su total satisfacción

Lo invito a desarrollar con entusiasmo las actividades propuestas en esta guía para que alcance los resultados personales y profesionales que le brindaran un gran beneficio en el mundo laboral.

AA3: Atender usuarios en posadas turísticas según los protocolos establecidos según la norma legal vigente.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial.

¡Aprendiz en Formación!

Este primer momento de la guía de aprendizaje, tiene intencionalidad pedagógica, promover su motivación, despertar su conciencia e interés, frente a su proceso formativo.

ACTIVIDAD REFLEXIBA

Lo invito a reflexionar acerca de las dos frases que se encuentran a continuación, y en sus palabras describa en un corto texto lo que concibe de cada una de ellas.

- "Hagas lo que hagas, hazlo tan bien para que vuelvan y además traigan a sus amigos" Walt Disney.
- "Solo hay un jefe: El cliente. Puede correr a cualquiera, desde el dueño hacia abajo, simplemente gastando su dinero en otro lado" Sam Walton".

ACTIVIDAD ANALITICA:

Analice las siguientes imágenes y en sus palabras, de acuerdo con sus conocimientos, sin investigar en internet ni en ninguna otra fuente de información, describa los útiles, elementos, mobiliario, herramientas y equipos necesarios para prestar una eficiente atención al cliente




que los clientes tienen de una empresa o marca. Una actitud positiva en atención al cliente implica ser amable, empático, paciente, proactivo y dispuesto a ayudar, mientras que una actitud negativa puede generar insatisfacción y alejar a los clientes.

- **Ambiente requerido:** Biblioteca municipal
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** socialización, participación activa, trabajo en equipo,
- **Materiales de formación:** lana, cartulina de colores, marcadores, cinta, talento humano, papel Kraft, video beam, portátil, sonido.
- **Material de apoyo:** conocimientos previos, fotocopias
- **Duración de la actividad:** 6 horas

3.3. Actividades de apropiación del conocimiento

Este tercer momento de la guía de aprendizaje tiene como intencionalidad, activar la asimilación de los conocimientos teóricos y de proceso, necesarios para lograr cada uno de los resultados de la competencia pertinentes para el desempeño como auxiliar en manejo de posadas Turísticas, de esta manera deben desarrollar y participar activamente encada actividad propuesta.

PROYECCIÒN DE VIDEO: *"Servicio al cliente", preguntas por parte del instructor y socialización.*

REJILLA DE CONCEPTOS

De manera individual, desarrolle la rejilla de conceptos con los términos que encuentra en el glosario, escojacinco términos que le hayan llamado la atención y elabore un micro texto de mínimo diez renglones, relacionado con el tema servicio al cliente, envíe a su instructora los resultados.



Dicha actividad será retroalimentada en grupo de 2 aprendices donde escogerán un tema y lo expondrán a sus compañeros e instructora, con el propósito de afianzar lo aprendido hasta el momento.

- Proyección dispositivas "Servicio al cliente"
- 10 reglas para una excelente atención.
- Conductas y destrezas para un eficiente trato al cliente.
- La atención telefónica.
- La comunicación.
- Etiqueta y protocolo.
- Consejos

TIPOLOGIA DE CLIENTES

El servicio al cliente es el servicio o atención que una empresa o negocio le brinda a sus prospectos desde el momento de ofrecer sus productos o servicios a sus clientes.

Cada persona percibe la compra de forma distinta, sus motivaciones, sus deseos y sus necesidades pueden no ser las mismas a las de otras personas. Incluso al comprar un producto o decidirnos por un determinado servicio, se sigue un proceso de decisión compra, a veces largo y, casi siempre, difícil de entender.



Una forma efectiva de brindar una buena atención es conociendo de antemano el tipo o clase de cliente con el que estamos tratando.

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, ahora le invito a desarrollar la rejilla-tipos de clientes; es necesario que investigue y amplíe información para el adecuado diligenciamiento de la rejilla.

- **Ambiente requerido:** Biblioteca municipal
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** socialización, participación activa, trabajo en equipo,
- **Materiales de formación:** lana, cartulina de colores, marcadores, cinta, talento humano, papel Kraft, video beam, portátil, sonido.
- **Material de apoyo:** conocimientos previos, fotocopias

Duración de la actividad: 12 horas

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento.

El protocolo para la atención y servicio al usuario es un documento guía, dirigido a todos los colaboradores de la Entidad, con el fin de establecer unas directricesgenerales comprometidas con el servicio y la buena atención al cliente.

Estos factores se constituyen en una ecuación en la que cada uno debe sumar y se describen de la siguiente forma:

La calidad, se observa en la satisfacción de las necesidades y expectativas a través de la prestación de los servicios (desempeño en la prestación, excelencia de los productos y servicios, conocimiento y claridad de la información, cumplimiento de las especificaciones, entre otros).

La oportunidad, en el cumplimiento a lo que el cliente requiere en el momento en que lo necesita (tiempos de respuesta, puntualidad, agilidad en la atención, tiempos de convocatoria), sobre lo que la CCM se ha fijado rigurosas metas.

La atención y disposición de los colaboradores en términos de calidez y amabilidad (disposición a escuchar reclamos y sugerencias, actitud, respeto, cordialidad, interés por el cliente).

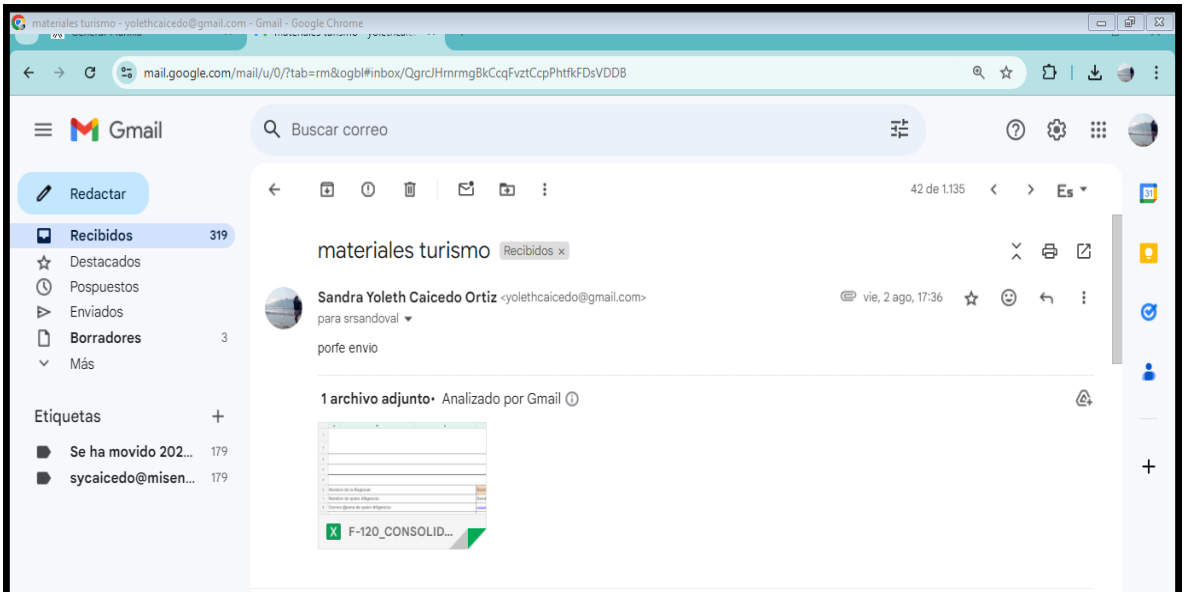
La comodidad, en la disposición de la infraestructura física para la atención de los clientes (facilidad de acceso, calidad de las instalaciones, múltiples canales).

El respeto por el cliente, sus diferencias, opiniones, solicitudes y reclamaciones.

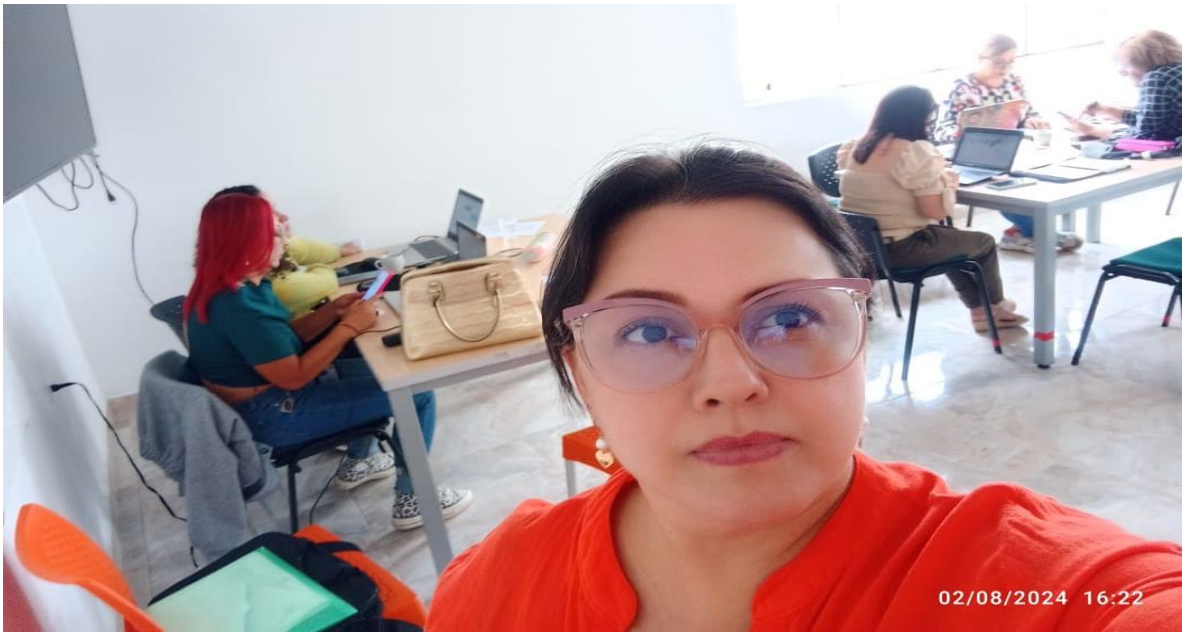
Con todo lo antes visto y el acompañamiento de su instructora usted esta listo para realizar el Protocolos establecidos para el manejo de las posadas turísticas.

PROGRAMACIÓN SEMANAL DE ACTIVIDADES ACADEMICAS DEL INSTRUCTOR
CENTRO AGROEMPRESARIAL Y TURISTICO DE LOS ANDES
VIGENCIA 2024

NOMBRE DEL INSTRUCTOR:		Sandra Yoleth Caicedo Ortiz			CEDULA DE CIUDADANIA	63396818	TELEFONO CELULAR	3125591214	
SEMANA	FICHA	PROGRAMA DE FORMACION	MUNICIPIO	HORARIO	COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	IVIDAD DE PROYEC	IDAD DE APRENI	HORAS
FECHA FINAL: 31/ agosto	3030495	AUXILIAR MANEJO DE POSADAS TURÍSTICAS	CONCEPCION	3:00_8:00pm 8:00 am- 4:00pm	ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 002 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)	IDENTIFICAR LAS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIO AL CLIENTE ACORDE CON LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.	AP3. Atender usuarios en posadas turisticas según los protocolos	AA3 Atender usuarios en posadas turisticas según los protocolos establecidos según la norma legal vigente.	40
10/08/2024				43:00_8:00pm 8:00 am- 4:00pm	ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 002 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)	BRINDAR INFORMACIÓN A CLIENTES Y USUARIOS DE ACUERDO CON EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.			40
17/08/2024				3:00 pm- 8:00pm 8:00 am- 4:00pm	ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 002 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)	REALIZAR LOS PROCEDIMIENTOS DE RESERVAS, INGRESO Y SALIDA DE LOS HUÉSPEDES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, NORMAS DE SEGURIDAD, TARIFAS Y REQUISITOS LEGALES			40
24/08/2024				3:00 pm- 8:00pm 8:00 am- 4:00pm		REALIZAR ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA RECEPCIÓN, UBICACIÓN Y MOVILIZACIÓN DE EQUIPAJE DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.			40
31/08/2024				3:00 pm- 8:00pm 8:00 am- 4:00pm	APOYAR LOS SERVICIOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE LAS INSTALACIONES LOCATIVAS DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTÁNDAR DE LAS EMPRESAS Y NORMAS SANITARIAS VIGENTES.	ATENDER Y REGISTRAR LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES REFERIDAS CON LA ATENCIÓN DE USUARIOS SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.			




2 ago 2024 2:24:16 p. m.
Cra. 11 #11 109, Málaga, Santander, Colombia
Reunion de red agosto



SENA

REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 2 DEL MES DE AGOSTO DEL AÑO 2024

OBJETIVO (S): REALIZAR MATRIZ PARA MODERNIZACIÓN DE AMBIENTES RED SERVICIOS

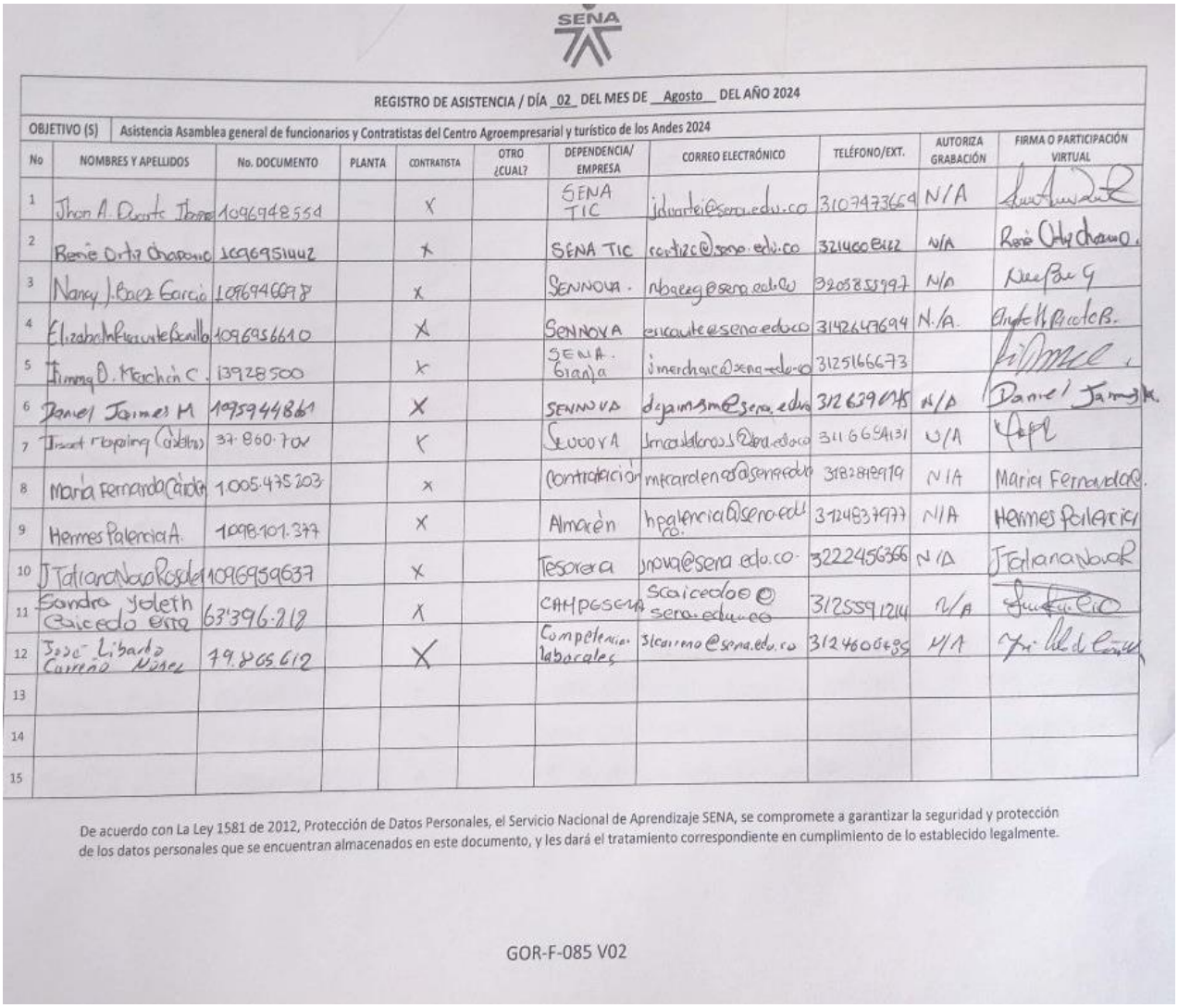
No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	DELMIRA GONZALEZ	63393681		X		SENA CATA	dgonzalezb@sena.edu.co			
2	SONIA SANDOVAL PEREZ	27483242	✓			SENA CATA	SE SANDOVAL@SENA.EDU.CO	3143257935		
3	MARIA ANGELICA CAMPEROS	63551235	✓			SENA CATA	macamperos2@sena.edu.co	3126946231		
4	Carmenlala Diaz Correa	28054117		X		SENA CATA	cldiaz@gmail.com	3108111495		
5.	Claudia Astrid Correa Ramirez	52364933		✓		SENA/CATA	Cdcorrebr@sena.edu.co	3118637266		
6	Olga [illegible]	63392383		✓		Sena/cata	Contacto Sena [illegible]	3182137898		
7	Sandra Joleth Caicedo	63.346.818		✓		SENA/CATA	scaicedgo@sena.edu.co	3125594124		
8	Sheidy Johana Alarcon Arboleda	1094[illegible]3718		✓		SENA/CATA	jjalarcone@sena.edu.co	3[illegible]		
9	Luz Amparo Silva	63396280	X			Sena/cata	lasilva@sena.edu.co	3112142756		
10	Dayro Montaño	1098150494		X		SENA/CATA	dagontalgi b@sena.edu.co	3227934603		
11	Geiver Vargas	1094243990		X		SENA CATA	gvargas@sena-edu.co	3008227201		
12	Elizabeth Nova	63398416		X		SENA CATA	enova@sena.edu.co	3138433780		
13	Laura J. Báez G	63.397.529		X		SENA-CATA	Lbaezg@sena.edu.co	3124626745	N/A	
14	Gina M. Niño G.	63492345		X		Sena cata	gminog@sena.edu.co	3156356725		Gina Marcela Niño G

De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

GOR-F-085 V01


2/08/2024 10:52:53 a. m.
8-52 Calle 15
Málaga
Santander


Asamblea General
Funcionarios Planta de Personal
– Contratistas.
2/08/2024 8:08:47 a. m.



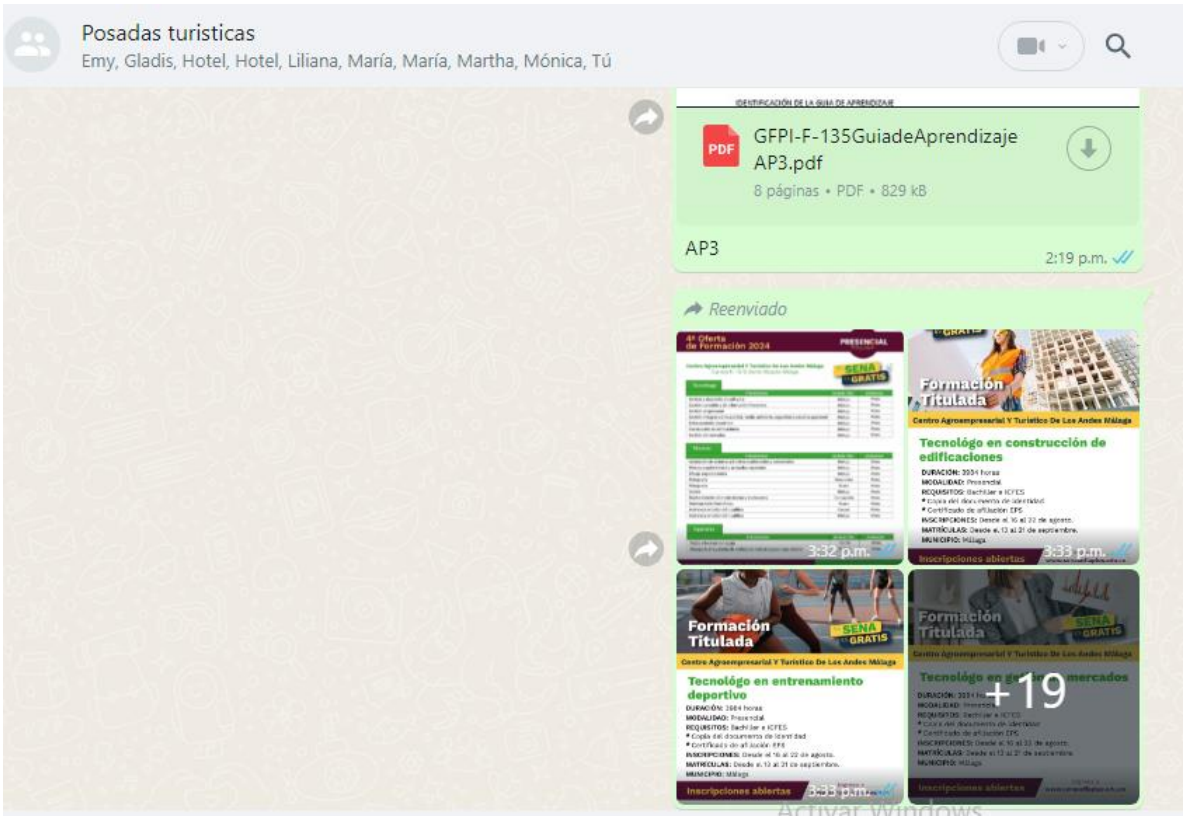
REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 02 DEL MES DE Agosto DEL AÑO 2024

OBJETIVO (S) Asistencia Asamblea general de funcionarios y Contratistas del Centro Agroempresarial y turístico de los Andes 2024

No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	Jhon A. Duarte Ibarra	1096948554		X		SENA TIC	jduarte@sena.edu.co	3107473664	N/A	
2	Renie Ortiz Chaparro	1069951442		X		SENA TIC	rortizc@sena.edu.co	3214606162	N/A	
3	Nancy J. Baez Garcia	1096946698		X		SENNOVA	nbaezg@sena.edu.co	3208855997	N/A	
4	Elizabeth Fernandez Bonilla	1096956610		X		SENNOVA	efernandezb@sena.edu.co	3142679694	N/A	
5	Jimmy O. Marchan C.	13928500		X		SENA Bianja	jmarchanc@sena.edu.co	3125166673		
6	Daniel Jaimes M	1095944861		X		SENNOVA	dajaimesm@sena.edu.co	3126391745	N/A	
7	Instructor Repairing (Odette)	37.860.760		X		SENNOVA	Instructorrepairing2@sena.edu.co	3116654131	N/A	
8	María Fernanda Cardo	1.005.475.203		X		Contratación	mfcardenas@sena.edu.co	3182869919	N/A	
9	Hermes Palencia A.	1098.101.377		X		Almacén	hpalencia@sena.edu.co	3124837977	N/A	
10	Tatiana Rosales	1096959637		X		Tesorera	jnova@sena.edu.co	3222456366	N/A	
11	Sandra Yoleth Caicedo Este	63'396.218		X		CAHPGSENA	scaicedoe@sena.edu.co	3125591214	N/A	
12	Jose Libardo Carreño Nuñez	79.965.612		X		Competencias laborales	jlcarreno@sena.edu.co	3124606435	N/A	
13										
14										
15										

De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

GOR-F-085 V02


Posadas turisticas
Emy, Gladis, Hotel, Hotel, Liliana, María, María, Martha, Mónica, Tú
GFPI-F-135GuiadeAprendizaje AP3.pdf
8 páginas • PDF • 829 kB
AP3
2:19 p.m.
Reenviado
Formación Titulada
Tecnológo en construcción de edificaciones
Tecnológo en entrenamiento deportivo
+19


19/08/2024 11:01



REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 16 DEL MES DE Agosto DEL AÑO 2024

OBJETIVO (S): Desarrollar complementario sobre desarrollo de habilidades para el desempeño instructor SENA - V2.

No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	Yuli Angelica Toscano palomo	52967243		X		SENA-CATA	angelicatoscano5@hotmail.com	3114747614		
2	Hermes Ortiz	5609782		X		SENA-CATA	hortiz@sena.edu.co	3115118878		
3	[illegible]	63390508		X		SENA/SER	mismesa@sena.edu.co	3122671765		
4	Ana Lida Burgos Cerca	63392793		X		SENA/SER	alburgos@sena.edu.co	3202041272		
5	Martha Judith Sánchez [illegible]	63392485		X		SENA/SER	mjsanchez1@sena.edu.co	3212089637		
6	JAIRO ALBERTO SUAREZ DALGADO	1096947661		✓		SENA CATA	JAGUAR88@hotmail.com SENA.EDU.CO	3134684400		
7	Edgar Eliab Diaz Villamil	91242772		✓		SENA	ediavillo@sena.edu.co	7184178807		
8	Edwin Alexy Rosero Bastos	1098130766		✓		SENA CATA	calbasto@sena.edu.co	3008941785		
9	Olga Borgonio	63297388		✓		SENA CATA	olgaborgonio@sena.edu.co	3132137988		
10	Edelma Polo	1065947289		X		SENA CATA	erojas2@sena.edu.co	3176089790		
11	Sandra Yaleth Caicedo G	63396812		X		SENA CATA	caicedog@sena.edu.co	3125594124		
12	José Libardo Carrero	79.865.612		X		SENA CATA	JLcarrero@sena.edu.co	3124600465		
13	Harlandy Gerardo Santos	88032240		X		SENA CATA	hsantos@sena.edu.co	3219487555		
14	Yetsenic Reyes P	1094244188		X		SENA - CATA	yreyes1@senaeduco	3123568162		
15	Sergio Gamboa	13929380		X		SENA CATA	sgamboa@sena.edu.co	3133959869		

De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.


REDMI NOTE 9
AI QUAD CAMERA
10/08/2024 14:35


REDMI NOTE 9
AI QUAD CAMERA
17/08/2024 10:23


03/08/2024 14:42




03/08/2024 16:03


17/08/2024 10:13

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
LISTA DE ASISTENCIA FORMACION
FORMATO DE APOYO

CIUDAD, FECHA: Concepcion - 10/07/2024 | CENTRO AGROEMPRESARIAL Y TURISTICO DE LOS ANDES | AMBIENTE/INST.EDUCT:

PROGRAMA DE FORMACION: Auxiliar en Manejo de Posadas Turísticas | FICHA: 3030495

COMPETENCIA: APOYAR LOS SERVICIOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE LAS INSTALACIONES LOCATIVAS DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTÁNDAR DE LAS EMPRESAS Y NORMAS

INSTRUCTOR: Sandra Yoleth Caicedo Ortiz | VOCERO FORMACION:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	CC/TI	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO	FECHA 25/07/2024 JUEVES	26/07/2024 VIERNES	27/07/2024 SABADO AM	27/07/2024 SABADO PM	OBSERVACIONES
1	CLAUDIA ROCIO CAICEDO ORTIZ	CC - 63395243							
2	CLEMENTINA RAMIREZ MARTINEZ	CC - 28076245							
3	ENY YOHANNA JAIMES JAIMES	CC - 35353725	[illegible]	3142741067					
4	GLADYS JULIA MARTINEZ CHUZCANO	CC - 28076174	[illegible]	3232736645					
5	HECTOR REYES PINTO	CC - 13906123	[illegible]	3105641867					
6	HERMELINA JAIMES VEGA	CC - 1098150219							
7	JUAN DE DIOS MARTINEZ	CC - 17127239	[illegible]	[illegible]					
8	LILIANA PATRICIA REYES CARVAJAL	CC - 1007731615		3185331615					
9	MARIA DEL ROSARIO BURGOS RICO	CC - 27605315	[illegible]	3142717236					
10	MARIA ELENA CARVAJAL ALARCON	CC - 28076335	maria.elena74@hotmail.com	3223818899					
11	MARTHA CECILIA LOPEZ CARVAJAL	CC - 28076388							
12	MAYRA LISSETH ACEVEDO VALDERRAMA	CC - 1095909646							
13	MONICA MARCELA MEJIA MONTAÑEZ	CC - 37841436	monicamejra1479@gmail.com	3178954883					
14	PEDRO DAVID SIERRA TARAZONA	CC - 1098151604							
15	SILEYDY NIÑO MENDEZ	CC - 1098150205							

Sandra Yoleth Caicedo Ortiz
NOMBRE Y FIRMA INSTRUCTOR:

ENY JOHANNA JAIMES JAIMES
NOMBRE Y FIRMA VOCERO DE LA FORMACION:

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
LISTA DE ASISTENCIA FORMACION
FORMATO DE APOYO

CIUDAD, FECHA: Concepcion - 10/07/2024 | CENTRO AGROEMPRESARIAL Y TURISTICO DE LOS ANDES | AMBIENTE/INST.EDUCT:

PROGRAMA DE FORMACION: Auxiliar en Manejo de Posadas Turísticas | FICHA: 3030495

COMPETENCIA: ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 002

INSTRUCTOR: Sandra Yoleth Caicedo Ortiz | VOCERO FORMACION:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	CC/TI	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO	FECHA 1/08/2024 JUEVES	2/08/2024 VIERNES	3/08/2024 SABADO AM	3/08/2024 SABADO PM	OBSERVACIONES
1	CLAUDIA ROCIO CAICEDO ORTIZ	CC - 63395243							
2	CLEMENTINA RAMIREZ MARTINEZ	CC - 28076245							
3	ENY YOHANNA JAIMES JAIMES	CC - 35353725	[illegible]	3142741067					
4	GLADYS JULIA MARTINEZ CHUZCANO	CC - 28076174							
5	HECTOR REYES PINTO	CC - 13906123							
6	HERMELINA JAIMES VEGA	CC - 1098150219							
7	JUAN DE DIOS MARTINEZ	CC - 17127239							
8	LILIANA PATRICIA REYES CARVAJAL	CC - 1007731615							
9	MARIA DEL ROSARIO BURGOS RICO	CC - 27605315							
10	MARIA ELENA CARVAJAL ALARCON	CC - 28076335							
11	MARTHA CECILIA LOPEZ CARVAJAL	CC - 28076388							
12	MAYRA LISSETH ACEVEDO VALDERRAMA	CC - 1095909646							
13	MONICA MARCELA MEJIA MONTAÑEZ	CC - 37841436	monicamejra1479@gmail.com	3178954883					
14	PEDRO DAVID SIERRA TARAZONA	CC - 1098151604							
15	SILEYDY NIÑO MENDEZ	CC - 1098150205							

Sandra Yoleth Caicedo Ortiz
NOMBRE Y FIRMA INSTRUCTOR:

ENY JOHANNA JAIMES JAIMES
NOMBRE Y FIRMA VOCERO DE LA FORMACION:

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
LISTA DE ASISTENCIA FORMACION
FORMATO DE APOYO

CIUDAD, FECHA: Concepcion - 10/07/2024 | CENTRO AGROEMPRESARIAL Y TURISTICO DE LOS ANDES | AMBIENTE/INST.EDUCT: | FICHA: 3030495

PROGRAMA DE FORMACION: Auxiliar en Manejo de Posadas Turísticas

COMPETENCIA: ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLITICAS DE SERVICIO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 002

INSTRUCTOR: Sandra Yoleth Caicedo Ortiz

VOCERO FORMACION:

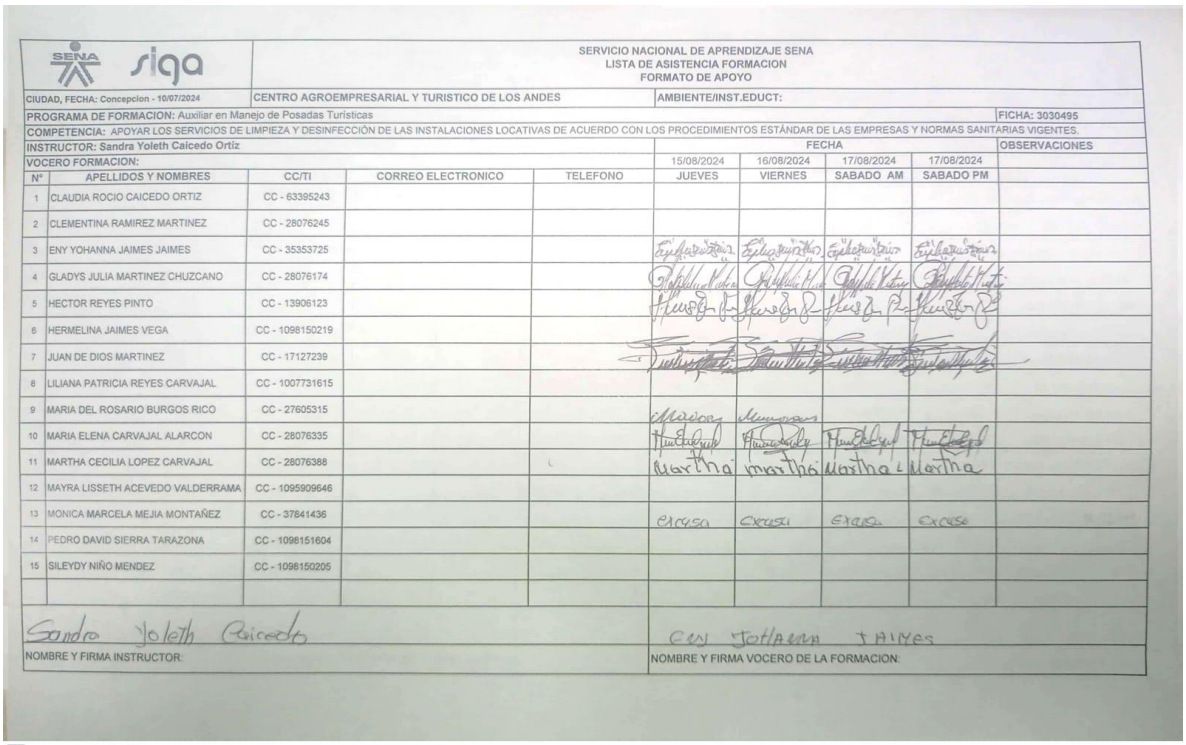
					FECHA				OBSERVACIONES
					8/08/2024	9/08/2024	10/08/2024	10/08/2024	
Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	CC/TI	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO	JUEVES	VIERNES	SABADO AM	SABADO PM	
1	CLAUDIA ROCIO CAICEDO ORTIZ	CC - 63395243							
2	CLEMENTINA RAMIREZ MARTINEZ	CC - 28076245							
3	ENY YOHANNA JAIMES JAIMES	CC - 35353725	[illegible]	3142741067	Exfuncionario	Exfuncionario	Exfuncionario	Exfuncionario	
4	GLADYS JULIA MARTINEZ CHUZCANO	CC - 28076174	[illegible]	3232736665	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	
5	HECTOR REYES PINTO	CC - 13906123	[illegible]	3105641867	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	
6	HERMELINA JAIMES VEGA	CC - 1098150219							
7	JUAN DE DIOS MARTINEZ	CC - 17127239	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	
8	LILIANA PATRICIA REYES CARVAJAL	CC - 1007731615		3135331615	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	
9	MARIA DEL ROSARIO BURGOS RICO	CC - 27605315							
10	MARIA ELENA CARVAJAL ALARCON	CC - 28076335	[illegible]	3105641867	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	
11	MARTHA CECILIA LOPEZ CARVAJAL	CC - 28076388	Martha Lopez	3114869494	Martha	[illegible]	Martha	Martha	
12	MAYRA LISSETH ACEVEDO VALDERRAMA	CC - 1095909646							
13	MONICA MARCELA MEJIA MONTAÑEZ	CC - 37841436	[illegible]	3178954883	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	
14	PEDRO DAVID SIERRA TARAZONA	CC - 1098151604							
15	SILEYDY NIÑO MENDEZ	CC - 1098150205							

Sandra Yoleth Caicedo

NOMBRE Y FIRMA INSTRUCTOR:

GNY JOHANNA JAIMES

NOMBRE Y FIRMA VOCERO DE LA FORMACION:



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
LISTA DE ASISTENCIA FORMACION
FORMATO DE APOYO

CIUDAD, FECHA: Concepcion - 10/07/2024 | CENTRO AGROEMPRESARIAL Y TURISTICO DE LOS ANDES | AMBIENTE/INST.EDUCT: | FICHA: 3030495

PROGRAMA DE FORMACION: Auxiliar en Manejo de Posadas Turísticas

COMPETENCIA: APOYAR LOS SERVICIOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE LAS INSTALACIONES LOCATIVAS DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTÁNDAR DE LAS EMPRESAS Y NORMAS SANITARIAS VIGENTES.

INSTRUCTOR: Sandra Yoleth Caicedo Ortiz

VOCERO FORMACION:

					FECHA				OBSERVACIONES
					15/08/2024	16/08/2024	17/08/2024	17/08/2024	
Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	CC/TI	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO	JUEVES	VIERNES	SABADO AM	SABADO PM	
1	CLAUDIA ROCIO CAICEDO ORTIZ	CC - 63395243							
2	CLEMENTINA RAMIREZ MARTINEZ	CC - 28076245							
3	ENY YOHANNA JAIMES JAIMES	CC - 35353725			Exfuncionario	Exfuncionario	Exfuncionario	Exfuncionario	
4	GLADYS JULIA MARTINEZ CHUZCANO	CC - 28076174			[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	
5	HECTOR REYES PINTO	CC - 13906123			[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	
6	HERMELINA JAIMES VEGA	CC - 1098150219							
7	JUAN DE DIOS MARTINEZ	CC - 17127239			[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	
8	LILIANA PATRICIA REYES CARVAJAL	CC - 1007731615							
9	MARIA DEL ROSARIO BURGOS RICO	CC - 27605315			[illegible]	[illegible]			
10	MARIA ELENA CARVAJAL ALARCON	CC - 28076335			[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	
11	MARTHA CECILIA LOPEZ CARVAJAL	CC - 28076388			Martha	Martha	Martha	Martha	
12	MAYRA LISSETH ACEVEDO VALDERRAMA	CC - 1095909646							
13	MONICA MARCELA MEJIA MONTAÑEZ	CC - 37841436			EXCUSA	EXCUSA	EXCUSA	EXCUSA	
14	PEDRO DAVID SIERRA TARAZONA	CC - 1098151604							
15	SILEYDY NIÑO MENDEZ	CC - 1098150205							

Sandra Yoleth Caicedo

NOMBRE Y FIRMA INSTRUCTOR:

GNY JOHANNA JAIMES

NOMBRE Y FIRMA VOCERO DE LA FORMACION:

CS Escaneado con CamScanner