PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Barranquilla, Diciembre 2024

Señor (a)
Gabis Amaya Torres
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.5815491
Cargo del supervisor Coordinación de formación
Dependencia CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS - ATLÁNTICO
Barranquilla, Atlántico

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes 12 del año 2024

Referencia: No CO1.PCCNTR.5815491 del año 2024

Ricardo Javier Martínez Palencia, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1.075.870.300 de Sopó, en mi calidad de Contratista del SENA, en el Programa de atención a Población Vulnerable, del Centro de Comercio y Servicios de la Regional Atlántico, 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 35.724.363 pesos TREINTA Y CINCO MILLONES SETECIENTOS VEINTICUATRO MIL QUINIENTOS TRESCIENTOS SESENTA Y TRES PESOS M/CTE. Se realiza adición de contrato del 1 al 20 de Diciembre por valor de 2.232.773. Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) diez pagos iguales por los mesesde febrero a noviembre de 2023, por valor de TRES MILLONES TRESCIENTOS CUARENTA Y NUEVEMIL CIENTO CINCUENTA Y NUEVE PESOS M/CTE. ($3.349.159) cada uno y un pago final de DOS MILLONES DOSCIENTOS TREINTA Y DOS MIL SETESCIENTOS SETENTA Y TRES MIL PESOS 2.232.773

Plazo: Será hasta el 15 de Diciembre de 2024.

OBJETO: (Trascriba el objeto del contrato, dentro del siguiente cuadro)

8-9302-760 Instructor: Prestar Servicios Personales Carácter Temporal Para La Formación Profesional Integral, En POBLACIÓN DESPLAZADA POR LA VIOLENCIA Para el Programa Formación FUNDAMENTACION EN GESTION DEL TURISMO

Obligaciones Específicas: (Trascriba las obligaciones específicas del contrato, dentro del siguiente cuadro)

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Desarrollar actividades de formación profesional en los programas definidos por el centro.	Se realiza sesiones de formación al grupo correspondiente a economía popular, Auxiliar en información turística Piojo	Anexo 1
2	Entregar al equipo de Sofía plus, la información requerida para la asignación de rol y disponibilidad en el aplicativo	N/A	N/A
3	Hacer la evaluación correspondiente a los cursos asignados.	Se realizan actividades de evaluación a los grupos de Piojo	Anexo 3
4	Garantizar que se realicen los juicios evaluativos de las competencias y fichas asignadas	Se realizan salidas de campo para evaluar competencias del Auxiliar en información turística Piojó	Anexo 4
5	Implementar los procesos de gestión documental adoptados por la entidad.	N/A	N/A

6	Apoyar en las demás asignadas por el supervisor que permitan el adecuado seguimiento de la etapa lectiva y/o productiva.	Se realiza seguimiento etapa lectiva de complementarias trasversales, ética. Marketing digital, bienestar al aprendiz. Se adjunta informe de desplazamientos relacionadas en la tabla.	Anexo 6

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.	55824	Usiacurí - Atlántico	2024-09-06	2024-09-06
2.	63224	Piojó - Atlántico	2024-09-24/25/26/27	2024-09-24/25/26/27
3.	92424	Piojó - Atlántico	2024-11-27/28/29/30	2024-11-27/28/29/30

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

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No. **4577357424** de la planilla, SOI, Noviembre 2024. (Decreto Ley 2106 de 2019 –"Decreto Ley Antitrámites")

Evidencias en (11)

foliosCordialmente,



Firma

Ricardo Javier Martínez Palencia

Contratista

C.C. No. 1.075.870.300 de Sopó

Recibí a satisfacción:

Firma

Gabis Amaya

Supervisor(a) Contrato CO1.PCCNTR.5815491 de 2024

Coordinador académico

Anexo 1

Foto 1



Foto 2



Foto 3



Anexo 3

Foto 1



Foto 2



Foto 3



Anexo 4

Foto 1



Foto 2



Anexo 6

Foto 1



Foto 2



Foto 3



TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: RICARDO JAVIER MARTINEZ PALENCIA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

FECHA INICIAL: 01/12/2024 00:00:00

FECHA FINAL: 16/12/2024 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3082466 - INFORMACIÓN TURÍSTICA

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 002 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ASISTIR AL USUARIO EN LAS EVENTUALIDADES E IMPREVISTOS QUE SE PRESENTEN DURANTE SU PERMANENCIA EN EL LUGAR VISITADO SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

ORIENTAR DESDE SU PUESTO DE TRABAJO AL USUARIO SOBRE ATRACTIVOS, SERVICIOS TURÍSTICOS Y COMPLEMENTARIOS DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS.

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

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: REALIZAR PROCESOS BÁSICOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 001 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 80,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	80,00

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS

TOTAL TIEMPO EDT´s:	0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:	0,00

INSTRUCTOR: RICARDO JAVIER MARTINEZ PALENCIA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN

CONTRATACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES

Generalidades:

1. El objetivo del formato es para que el supervisor de acuerdo con el manual de supervisión de la Entidad emita un informe de ejecución y evaluación del contrato de prestación de servicios.
2. El formato se encuentra relacionado con el GTH-P-013 Procedimiento Contratación de servicios personales diferentes a instructor.
3. Este formato lo debe diligenciar el supervisor que sea designado por el ordenador del gasto durante la ejecución de los contratos de prestación de servicios.
4. Este formato debe ser diligenciado cada vez que finalice un contrato de prestación de servicios.
5. El trámite que surte el formato una vez diligenciado deberá ser firmado por el supervisor con el fin de ser publicado en la plataforma SECOP II
6. Este formato no requiere impresión debe ser firmado digitalmente
7. El formato debe ser cargado en la Plataforma SECOP II.

PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN

CONTRATACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES

CONTRATO No.5815491 del 01 de Febrero de 2024

NOMBRE DEL CONTRATISTA: RICARDO JAVIER MARTINEZ PALENCIA

IDENTIFICACION DEL CONTRATISTA: Cedula de Ciudadanía 1075870300 de Sopó/Cundinamarca

OBJETO DEL CONTRATO Prestar Servicios Personales Carácter Temporal Para La Formación Profesional Integral, En POBLACIÓN DESPLAZADA POR LA VIOLENCIA Para el Programa Formación FUNDAMENTACION EN GESTION DEL TURISMO

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: Desarrollar actividades de formación profesional en los programas definidos por el centro. Entregar al equipo de Sofía plus, la información requerida para la asignación de rol y disponibilidad en el aplicativo. Hacer la evaluación correspondiente a los cursosasignados. Garantizar que se realicen losjuicios evaluativos de las competencias y fichas asignadas. Implementar los procesos de gestión documental adoptados
por la entidad. Apoyar en las demás asignadaspor el supervisor que permitanel adecuado seguimiento de la etapa lectiva y/o productiva.

LUGAR DE EJECUCIÓN: Barranquilla, Atlántico, Colombia

PLAZO DE EJECUCIÓN: Hasta el 15 de diciembre de 2024, sin exceder la presente vigencia presupuestal.

FECHA DE INICIACIÓN CONTRATO: 01 DE 02 DE 2024

FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO: 15 DE 12 DE 2024

VIGENCIA DEL CONTRATO: A partir del 01 de Febrero hasta el 15 de diciembre de 2024, sin exceder la presente vigencia presupuestal

PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN

CONTRATACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES

VALOR DEL CONTRATO: El valor del presente contrato es sin exceder el valor de TREINTA Y CINCO MILLONES SETECIENTOS VEINTICUATRO MIL TRESCIENTOS SESENTA Y TRES PESOS M/CTE (35.724.363) incluido IVA de conformidad

(Discriminar su valor inicial, incluidas las adiciones una a una)

SUPERVISOR: GABIS DE JESUS AMAYA TORRES

IDENTIFICACION DEL SUPERVISOR: Cédula de Ciudadanía 6.763.555

SUSPENSIONES Y AMPLIACIONES DE SUSPENSIÓN: SI____ NO___

ACTAS No.	TIEMPO	CAUSALES

BALANCE FINANCIERO:

Valor total del contrato	$ 35.724.363
Valor Ejecutado	$ 35.724.363
Saldo de pendiente de cancelar al contratista	
Saldo a liberar	

PRODUCTOS O ACTIVIDADES EJECUTADAS

Se impartió formación complementaria Y Titulada de (11) once cursos para población víctimas y vulnerables discriminados meses a mes, para un total 261 aprendices matriculados y 258 aprendices aprobados y certificados
Febrero:

1 **Ficha 2921083** Servicio y atención al Cliente: 30 aprendices matriculados, 30 aprendices aprobados y certificados; caracterizados: Jóvenes vulnerable 3, Afrocolombiano 7, Mujer Cabeza De Familia 19, Indígena 1, Barrio Pinar del Rio, salón comunal _ Techo Rojo

2 **Ficha 2921082** Servicio y atención al Cliente: 25 aprendices matriculados, 25 aprendices aprobados y certificados; caracterizados: Afrocolombiano 25, Barrio Pinar La Manga, salón comunal, La Manga.

3 **Ficha 2021081** Servicio y atención al Cliente: 19 aprendices matriculados, 19 aprendices aprobados y certificados; caracterizados: Afrocolombiano 6, Mujer Cabeza De Familia 13, Municipio de Usiacurí, Centro de Convivencia.

Marzo:

4 **Ficha 2949475** Servicio y atención al Cliente: 26 aprendices matriculados, 26 aprendices aprobados y certificados; caracterizados: Jóvenes vulnerable 1, Afrocolombiano 21, Mujer Cabeza De Familia 4, Barrio Adelita Char, Terraza casa de Líder Comunal.

5 Ficha 2949464 Servicio y atención al Cliente: 25 aprendices matriculados, 25 aprendices aprobados y certificados; caracterizados: Afrocolombiano 20, Mujer Cabeza De Familia 5, Barrio San José, Centro de Oportunidades _ Alcaldía de Barranquilla

Abril

6 **Ficha_2969812** Emprendimiento digital: 24 aprendices matriculados, 24 aprendices aprobados y certificados; caracterizados: Afrocolombiano 1, Mujer Cabeza De Familia 23, Barrio Pinar del Rio, salón comunal _ Techo Rojo

7 **Ficha_2969814** Emprendedor promotor de programas turísticos rurales: 23 aprendices matriculados, 19 aprendices aprobados y certificados; caracterizados: Afrocolombiano 19 Municipio de Usiacurí, Centro de Convivencia, Casa de la cultura, casa del adulto mayor.

Mayo

8 **Ficha 2996413 Aplicación de técnicas de servicio al cliente en turismo:** 30 aprendices matriculados, 30 aprendices aprobados y certificados; caracterizados: Tercera edad 1, Indígena 4, Mujer Cabeza De Familia 16, Municipio de Piojó, salón Casa del adulto mayor.

Agosto

9 **Ficha 3069357** Servicio y atención al Cliente: 19 aprendices matriculados, 19 aprendices aprobados y certificados; caracterizados: Jóvenes vulnerable 4, Mujer Cabeza De Familia 15, Barrio Conidec, Ciudadela 20 de julio.

Septiembre

10 **Ficha 3082466** Auxiliar información turística: 27 aprendices matriculados, **27 aprendices evaluados**; Municipio de Piojó, salón Casa del adulto mayor y Biblioteca.

Octubre

11 **Ficha_3113631** Contextualización del turismo comunitario: 30 aprendices matriculados, 30 aprendices enrutados; caracterizados: Jóvenes vulnerable 21, Mujer Cabeza De Familia 2, Salgar/Atlántico Colegio Eustorgio Salgar.

Noviembre

Ficha_3113631 Se le da continuidad a la formación, se evalúan las competencias y se desarrollan las competencias de acuerdo al diseño curricular del programa de formación Auxiliar información turística.

Diciembre

Ficha_3113631 Se evalúan las competencias del programa de formación de los 30 aprendices del programa Auxiliar información turística. Municipio de Piojó, salón Casa del adulto mayor y Biblioteca.

PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN

CONTRATACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES

OBSERVACIONES DE LA SUPERVISIÓN SOBRE LOS PRODUCTOS O ACTIVIDADES EJECUTADAS

Cumplió con los términos y la ejecución de las actividades, según las obligaciones contractuales

SANCIONES: SI___ NO_X__

CUMPLIMIENTO FRENTE A LA OBLIGACIÓN A LA SEGURIDAD SOCIAL: SI_X_ NO__

GRADO DE SATISFACCIÓN: EXCELENTE__ BUENO_X_ REGULAR__ INSUFICIENTE__

Atentamente,



FIRMA SUPERVISOR DEL CONTRATO

8. Control de cambios

VERSION	FECHA DE ENTRADA EN VIGENTE	NATURALEZA DEL CAMBIO
V03	Octubre	Cambio imagen institucional y generalidades

9. Control de cambios

VERSION	FECHA DE ENTRADA EN VIGENTE	NATURALEZA DEL CAMBIO
V03	Octubre	Cambio imagen institucional y generalidades

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: RICARDO JAVIER MARTINEZ PALENCIA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

FECHA INICIAL: 01/02/2024 00:00:00

FECHA FINAL: 31/12/2024 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2949464 - SERVICIO AL CLIENTE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2921082 - SERVICIO AL CLIENTE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3113631 - CONTEXTUALIZACION DEL TURISMO COMUNITARIO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ADMINISTRAR LOS RECURSOS DEL ÁREA DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DETERMINAR LINEAS ESTRATEGICAS PARA LA IMPLENTACION DE ACTIVIDADES TURITICAS DESDE UN ENFOQUE COMUNITARIO

IDENTIFICAR POTENCIALIDADES DEL TERRITORIO Y NIVEL DE PARTICIPACION DE LA COMUNIDAD DE ACUERDO CON LAS CARACTERISTICAS DEL TURISMO COMUNITARIO

RECONOCER COMPONENTES DEL TURISMO COMUNITARIO DE ACUERDO CON SUS CARACTERÍSTICAS.

VALIDAR CON LOS ACTORES LOCALES LINEAS ESTRATETEGICAS PLANTEADAS DE ACUERDO CON POSIBILIDADES DE DESARROLLO TURISTICO LOCAL

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 44,80

FICHA DE APRENDIZAJE: 3069357 - SERVICIO AL CLIENTE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 47,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2949475 - SERVICIO AL CLIENTE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 47,80

FICHA DE APRENDIZAJE: 2921081 - SERVICIO AL CLIENTE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 47,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2921083 - SERVICIO AL CLIENTE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2996413 - APLICACION DE TECNICAS DE SERVICIO AL CLIENTE EN TURISMO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

IDENTIFICAR EL SERVICIO A PRESTAR ACORDE A LA NECESIDAD DEL CLIENTE Y EL TIEMPO NECESARIO PARA SU EJECUCIÓN.

MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS DE LA EMPRESA.

PLANEAR LAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL SERVICIO AL CLIENTE A EJECUTAR EN LA ORGANIZACIÓN

PRESTAR EL SERVICIO DE ACUERDO A MANUALES DE PROCEDIMIENTO Y ESTÁNDARES DE CALIDAD.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 140,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2969814 - EMPRENDEDOR PROMOTOR DE PROGRAMAS TURISTICOS RURALES LOCALES

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DISEÑAR PROGRAMAS RECREATIVOS Y TURÍSTICOS CONFORME A ESTUDIOS REALIZADOS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

260201006-01CARACTERIZAR PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS DE LA REGIÓN SEGÚN ESTUDIOS REALIZADOS Y CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD

260201006-02ELABORAR PROGRAMAS E ITINERARIOS TURÍSTICOS DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS DE LA DEMANDA, NECESIDADES DEL MERCADO Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS.

260201006-03EVALUAR PROGRAMAS TURÍSTICOS SEGÚN ESTÁNDARES ESTABLECIDOS Y CRITERIOS DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 339,10

FICHA DE APRENDIZAJE: 3082466 - INFORMACIÓN TURÍSTICA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 002 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ASISTIR AL USUARIO EN LAS EVENTUALIDADES E IMPREVISTOS QUE SE PRESENTEN DURANTE SU PERMANENCIA EN EL LUGAR VISITADO SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

ATENDER Y REGISTRAR LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES REFERIDAS CON LA ATENCIÓN DE USUARIOS SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

BRINDAR INFORMACIÓN A CLIENTES Y USUARIOS DE ACUERDO CON EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

IDENTIFICAR LOS ATRACTIVOS, FACILIDADES Y PLANTA TURÍSTICA MÁS RELEVANTES DEL DESTINO, DE ACUERDO CON LA CLASIFICACIÓN ESTABLECIDA Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.

IDENTIFICAR LAS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIO AL CLIENTE ACORDE CON LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

ORIENTAR DESDE SU PUESTO DE TRABAJO AL USUARIO SOBRE ATRACTIVOS, SERVICIOS TURÍSTICOS Y COMPLEMENTARIOS DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS.

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

VERIFICAR LOS CORRECTIVOS APLICADOS AL SERVICIO DE ACUERDO CON LAS NOVEDADES PRESENTADAS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: REALIZAR PROCESOS BÁSICOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 001 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ALMACENAR MATERIALES, PRODUCTOS Y/O EQUIPOS DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES.

MANEJAR LOS EQUIPOS SEGÚN PROTOCOLOS Y MANUALES DE FUNCIONAMIENTO.

REPORTAR EL INVENTARIO DE MATERIALES, PRODUCTOS Y/O EQUIPOS SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

REPORTAR NOVEDADES RELACIONADAS CON EL ESTADO DE LOS ACTIVOS, MATERIALES, PRODUCTOS Y/O EQUIPOS DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.

REVISAR EL ESTADO DE LOS EQUIPOS ANTES Y DESPUÉS DEL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES, SEGÚN MANUALES Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

SELECCIONAR EQUIPOS Y ELEMENTOS REQUERIDOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUERDO CON LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	364,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2969812 - EMPRENDIMIENTO DIGITAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: DETERMINAR LAS COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS DE ACUERDO CON LOS POSTULADOS DE LA UNESCO

RA 2: ESTABLECER HERRAMIENTAS DIGITALES DE ACUERDO CON LA IDEA DE NEGOCIO

RA 3: ESTRUCTURAR EL MODELO DE NEGOCIO DE ACUERDO CON LA TECNOLOGÍA DIGITAL SELECCIONADA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	47,90

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	1223,40

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS

TOTAL TIEMPO EDT´s:	0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS
01/02/2024	05/02/2024	OTROS	20,00
03/09/2024	06/09/2024	OTROS	24,00

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:	44,00

INSTRUCTOR: RICARDO JAVIER MARTINEZ PALENCIA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS