SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

FORMATO PARA PAGO DE CONTRATOS POR CONCEPTO DE HONORARIOS Y/O PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES
REGIONAL QUINDÍO
CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO - QUINDIO - SERVICIOS PRESTADOS A LA

Código Regional	**63**
Código Centro	**953810**
Fecha Elaboración	**Mayo de 2020**
Versión	**MAYO 2020 - 4,20**
ID de Proceso	**51251-689512**

DATOS DEL CONTRATISTA

Nombres y apellidos contratista:	YHONSON ENRIQUE GUATIBONZA CASTRO	**C.C.**	74.359.332	**IP/Nº de contacto**	62745
Correo electrónico contratista:	yguatibonza@sena.edu.co				

Régimen del IVA: NO RESPONSABLE **Pertenece al régimen simple de tributación?** NO **Es declarante de renta?** SI **Es Pensionado?** NO

Sus ingresos en el 2019 Superaron $47.978.000 SI **Inducción SST** SI **Presta Servicios Excluidos de IVA ?** NO

Banco al cual consignar: BANCOLOMBIA **Tipo de cta** AHORROS **Nº Cuenta** 7932044832

Ha contratado o vinculado dos o más trabajadores asociados a su actividad para cumplir con el objeto de su contrato? NO **Sus ingresos del contrato suscrito con la Entidad en el 2020 supera los $ 117.503.000** NO

Tiene contratos de prestación de servicios con otras Entidades Públicas: NO

Se acogió para el mes anterior, al pago parcial del aporte al Sistema General de Pensiones según el Art. 3 del Decreto N° 558: NO

Se acogió para el mes objeto de cobro, al pago parcial del aporte al Sistema General de Pensiones según el Art. 3 del Decreto N° 558: NO

DATOS DEL CONTRATO Y PERIODO OBJETO DE PAGO

Nº del contrato: 1408154/2020 **Nº Compromiso SIIF** **21820**

Valor Total del Contrato	$ 33.793.333	**N ° Pago**	**Periodo objeto de pago**				**Valor Bruto Pago**
Saldo Anterior del Contrato	$ 26.023.333	**4**	**Del**	**01/05/2020**	**Al**	**31/05/2020**	**$ 3.700.000,00**
Nuevo Saldo del Contrato	$ 22.323.333		Comisiones			$ 0,00	

RESUMEN PAGOS GENERADOS EN EL PERIODO OBJETO DE PAGO

Ingresos por honorarios	$ 3.700.000	Tarifa de Retencion en la Fuente ART 383°		0,00%
Ingresos por comisiones	$ 0	Retencion en la Fuente del Periodo		$ 0
Ingresos de otros meses cobrados en el mes	$ 0			
TOTAL INGRESOS DEL PERIODO	**$ 3.700.000**	Menos, Retefuente Otros Ingresos		$ 0
BASE PARA RETENCION EN LA FUENTE	**$ 2.458.650**	**TOTAL RETEFUENTE PRESENTE PAGO**		**$ 0**

LIQUIDACIÓN DE PAGO A SEGURIDAD SOCIAL Y LIQUIDACIÓN DEL NETO A PAGAR

	Mayo	**Abril**			
Nº Planilla PILA, o , Nº Radicación pago SS	----------	**9405199852**	Valor Base retención en la fuente	2.458.650,00	TARIFA
Ingreso Base de Cotización - IBC	$ 1.480.000	$ 1.480.000	Valor Base retención en la fuente ICA	3.278.200,00	
Aporte obligatorio a seguridad social salud	$ 185.000	$ 185.000	Valor base IVA	0,00	
Aporte obligatorio a seguridad social Pensión	$ 236.800	$ 236.800	IVA (Si es RESPONSABLE)	0,00	19%
Aporte obligatorio a Fondo de solidaridad Pensional	$ -	$ 0	Menos Retención en la Fuente	0,00	0,00%
ARL I	$ 7.800	$ 7.800	Menos Retencion IVA	0,00	15%
Aportes voluntarios a Fondo de pensiones Obligatorias	$ -		Reteica - 8299	0,00	0,000%
Aportes voluntarios a cuentas AFC	$ -		-	0,00	
Aporte voluntario a Fondos de pensiones voluntarias $7.128.000	$ -		-	0,00	
Intereses Prestamo de Vivienda $ 3.560.700	$ -		Aporte Voluntario Dec. 568/2020	0,00	0,000%
Aportes pensión de ingresos de otros meses cobrados en el mes	$ -		Otras Retenciones	0,00	0,000%
Aportes salud de ingresos de otros meses cobrados en el mes	$ -		Otras Retenciones	0,00	0,000%
Aportes A.R.L de ingresos de otros meses cobrados en el mes	$ -		Otras Retenciones	0,00	0,000%
Dependientes hasta $ 1.139.424	$ -		Otras Retenciones	0,00	0,000%
Salud hasta $ 569.712	$ -		Descuentos de Libranza	0,00	
Renta Exenta 25% $ 8.545.680	$ 819.550		Descuentos de embargo (Si tiene)	0,00	
Retención en la Fuente Contingente	$ -		**VALOR A PAGAR**	**$ 3.700.000,00**	

SON: TRES MILLONES SETECIENTOS MIL PESOS M/CTE

ACTIVIDADES DESARROLLADAS DURANTE EL PERIODO OBJETO DE PAGO

Se realizó preparación de las competencias en espacios virtuales
Se participó en el curso formación de instructores grupo 2 2020
Se realizó la ejecución de la formación profesional integral de acuerdo al horario asignado por ficha
Se aplicó la estrategia de enseñanza – aprendizaje- seguimiento y evaluación de acuerdo a los lineamientos
Se ejecutó formación complementaria para cámara de comercio
Se verifico el estado de la totalidad de los aprendices matriculados en aplicativo SOFIA Plus
Se aplicó y se hizo cumplir los ítems del reglamento del aprendiz como el porte de uniformes, aseo del ambiente de formación, puntual
Se acatan los lineamientos del sistema integrado de Gestion y el Sistema de Seguridad de Salud en el Trabajo. Se acatan los lineamient
Se realizó proceso recolección de información y presentación informe de autoevaluación Centro Comercio y Turismo 2020

PARA LOS EFECTOS LEGALES CERTIFICO, BAJO LA GRAVEDAD DEL JURAMENTO, QUE:
1. Cumplí a cabalidad las actividades del objeto contractual arriba descritas; 2. Los documentos soporte suministrados contienen el pago de Seguridad Social en Salud y Pensión, los aportes voluntarios a cuentas AFC y FVP, por los ingresos recibidos en el mes anterior del contrato objeto de cobro en esta planilla y certifico que no han sido utilizados en la disminución de la Base de Retención en la Fuente en ningún otro contrato; 3. El número de trabajadores contratados para cumplir con el desarrollo del objeto contractual corresponden a lo indicado en esta planilla; 4. Toda la información aquí suministra es verídica; 5. He leído y entendido la descripción de cada uno de los campos aquí diligenciados.

YHONSON ENRIQUE GUATIBONZA CASTRO
EL CONTRATISTA

CERTIFICACION DEL SUPERVISOR DEL CONTRATO

En mi calidad de Supervisor del contrato de prestación de servicios personales aqui relacionado, CERTIFICO:

1.- Que El Contratista cumplió a cabalidad las obligaciones contractuales pactadas;

2.- Que El Contratista desarrolló las actividades descritas en el presente informe, dentro del período de cobro;

3.- Que he verificado el pago de los aportes obligatorios al Sistema General de Seguridad Social realizados por el contratista por los ingresos recibidos en el mes anterior por medio de la planilla PILA relacionada en el presente informe y que los mismos han sido liquidados de conformidad con las normas vigentes.

Autorizo el presente pago.
El Supervisor,

CESAR AUGUSTO OSPINA PUERTAS
INSTRUCTOR

Teniendo en cuenta las certificaciones suscritas por el contratista y por el supervisor del contrato arriba relacionado, autorizo el presente pago:
EL ORDENADOR DEL PAGO

HENRY ALFONSO ZAMORA ANTIA
SUBDIRECTOR DE CENTRO G02(E)

aportes en línea

Resumen General de Pago

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
CC 74359332		GUATIBONZA CASTRO YHONSON ENRIQUE	INDEPENDIENTE	PRINCIPAL	carrera 14 No 54N 10 la primavera	ARMENIA-QUINDIO	6704356	Si

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2020-04	2020-04	611141129	9405199852	I	2020/05/11	2020/04/29	BANCOLOMBIA	0	$415,100

LIQUIDACION DETALLADA DE APORTES

EMPLEADO					PENSION		SALUD				CCF				RIESGOS				PARAFISCALES		
No.	Identificación	Nombres	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Días	IBC	Aporte
Sucursal: PRINCIPAL (1 Afiliados)					$1,430,000	$228,800			$1,430,000	$178,800			$0	$0			$1,430,000	$7,500		$0	$0
Centro de Trabajo: PRINCIPAL (1 Afiliados)					$1,430,000	$228,800			$1,430,000	$178,800			$0	$0			$1,430,000	$7,500		$0	$0
Ciudad: ARMENIA Depto: QUINDIO (1 Afiliados)					$1,430,000	$228,800			$1,430,000	$178,800			$0	$0			$1,430,000	$7,500		$0	$0
1	CC 74359332	GUATIBONZA YHONSON	25-14	30	$1,430,000	$228,800	EPS010	30	$1,430,000	$178,800		0	$0	$0	14-23	30	$1,430,000	$7,500	0	$0	$0
Total	**Afiliados(1)**				$1,430,000	$228,800			$1,430,000	$178,800			$0	$0			$1,430,000	$7,500		$0	$0

aportes en línea

Resumen General de Pago

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
CC 74359332		GUATIBONZA CASTRO YHONSON ENRIQUE	INDEPENDIENTE	PRINCIPAL	carrera 14 No 54N 10 la primavera	ARMENIA-QUINDIO	6704356	Si

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2020-04	2020-04	611141129	9405199852	I	2020/05/11	2020/04/29	BANCOLOMBIA	0	$415,100

RESUMEN DE PAGO

RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR
AFP (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$228,800	$0	$0	$228,800
COLPENSIONES	25-14	900,336,004	7	1	$228,800	$0	$0	$228,800
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$7,500	$0	$0	$7,500
POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS	14-23	860,011,153	6	1	$7,500	$0	$0	$7,500
EPS (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$178,800	$0	$0	$178,800
EPS SURA (ANTES SUSALUD)	EPS010	800,088,702	2	1	$178,800	$0	$0	$178,800
TOTAL				**1**	**$415,100**	**$0**	**$0**	**$415,100**

aportes en línea

Pagos aportes en línea

Módulo de pagos electrónicos

Pago electrónico

El pago electrónico de su autoliquidación se ha realizado exitosamente

Resumen del pago electrónico



Dirección IP:	191.89.230.127
Estado de la transacción:	APROBADA
Clave planilla:	9405199852
Valor:	415,100
Período de pago:	2020-04
No Transacción (CUS):	611141129
Fecha:	2020/04/29
Banco:	BANCOLOMBIA
Aportes en línea:	9999001472382

Aceptar

Imprimir

Copyright © 2020 Aportes en Línea. Todos los derechos reservados.

Comprobante

de pago en línea

APORTES EN LINEA

Pago realizado por: YHONSON ENRIQUE GUATIBONZA CASTRO

Nro. de recibo: 9405199852

Descripción del pago: Pago de la Planilla de aportes con clave: 9405199852

Identificación del contribuyente: 191.89.230.127

Concepto: CC

Razón Social: 74359332

Fecha y hora de la transacción: Miércoles 29 de Abril de 2020 10:34:17 AM

Nro. de comprobante: 0000087513

Valor pagado: $ 415,100.00

Cuenta: *******4832

Bancolombia S.A.

Comuníquese con nuestra Sucursal Telefónica Bancolombia: Bogotá 343 0000 - Medellín 510 9000 - Cali 554 0505 - Barranquilla 361 8888 - Cartagena 693 4400 - Bucaramanga 697 2525 - Pereira 340 1213 - El resto del país 01 800 09 12345 - Sucursales Telefónicas en el exterior: España 900 995 717 - Estados Unidos 1866 379 9714, en caso de recibir una alerta o notificación de una transacción que presenta alguna irregularidad.

Bancolombia nunca le solicitará sus datos personales o de sus productos bancarios mediante vínculos de correo electrónico. En caso de recibir alguno, repórtelo de inmediato a correosospechoso@bancolombia.com

Yhonson Enrique Guatibonza Castro <yhonson@misena.edu.co>

RV: PLANILLAS MES DE MAYO 2020

Cesar Augusto Ospina Puertas <cospinap@sena.edu.co> 5 de mayo de 2020, 10:35

Para su información

Buen día,

César Augusto Ospina Puertas

Coordinador Académico/ Escuela de Turismo y Gastronomía

Centro de Comercio y Turismo

cospinap@sena.edu.co

+57(6) 7494999 Ext.62813#

Av. Centenario Carrera 6 # 44N-15
Armenia, Quindío

www.sena.edu.co

@SENAcomunica

De: Cesar Mateo Felipe Andres Garcia Herrera <cmfagarcia@sena.edu.co>
Enviado el: lunes, 4 de mayo de 2020 4:05 p. m.
Para: Cesar Augusto Ospina Puertas <cospinap@sena.edu.co>; Johnny Alexander Restrepo Casas <jarestrepoc@sena.edu.co>; Olga Inés Gonzalez Urrea <ogonzalezu@sena.edu.co>; Nathalia Buitrago Hernandez <nbuitragoh@sena.edu.co>; Maria Fidelina Arevalo García <marevalog@sena.edu.co>; Valentina Velasco Ruiz <vvelascor@sena.edu.co>; Carlos Arturo Valencia Montoya <cvalenciam@sena.edu.co>; Gladys Miryam Fernández García <gfernandez@sena.edu.co>; Jhon Jairo Garcia Merchan <jjgarcia@sena.edu.co>; Maximiliano Concha Ocampo <conchao@sena.edu.co>; Diana Marcela Marín Pérez <dmmarinp@sena.edu.co>
CC: Juan Diego Giraldo Llano <jdgiraldo@sena.edu.co>; Alejandra González Suárez <algonzalezs@sena.edu.co>; Isabel Cristina Lezama Velásquez <iclezamav@sena.edu.co>
Asunto: RV: PLANILLAS MES DE MAYO 2020

Buenas Tardes Respetados Supervisores

De acuerdo al correo que antecede enviado desde el Grupo de Apoyo Administrativo Mixto de la Regional, se establece el cronograma para la recepción de los tramites de pago de honorarios de los Contratistas, lo anterior para su información y fines pertientes.

Importante: Tener en cuenta que el ordenador del gasto el Dr. Juan Diego Giraldo estará en periodo de vacaciones, por lo que las planilla deberán ser generadas con el Subdirector Encargado, esta novedad tendrá lugar una vez *Soporte Contratistas*, realice la modificación.

Así mismo, se crea la Versión 5 del Instructivo para Contratistas y Supervisores, toda vez que, por indicaciones en el correo que antecede, las planillas deberán tener fecha de elaboración mes completo, es decir, **Mayo 2020, Junio 2020... etc.** (VER ARCHIVO EN pdf ADJUNTO)

Cordialmente,

Mateo García Herrera

Apoyo Contratación

Centro de Comercio y Turismo

De: Leidy Viviana Herrera Cuervo <lvherrera@sena.edu.co>
Enviado: lunes, 4 de mayo de 2020 11:47 a. m.
Para: Antonio Jose Perez Moyano <ajperezm@sena.edu.co>; Nancy Stella Ruiz Restrepo <nruizr@sena.edu.co>; Jose Luis Yepes Quintero <jyepesq@sena.edu.co>; Cesar Mateo Felipe Andres Garcia Herrera <cmfagarcia@sena.edu.co>
Asunto: PLANILLAS MES DE MAYO 2020

Buenos días,

Con el fin de poder realizar oportunamente los pagos a proveedores y contratista de la Regional y ejecutar en su totalidad el cupo pac solicitado para el mes de mayo de manera cordial relaciono el cronograma de trámites en el área de cuentas por pagar y Tesorería así:

TRAMITE	FECHA INICIO	FECHA LIMITE	Observación
Entrega de planillas honorarios contratista (De acuerdo a la circular 000054 del 24 de marzo del 2020)	**11/05/2020**	**13/05/2020**	**Colocar fecha de elaboración de la planilla mes completo (es decir Mayo 2020) (Nota: tener muy presente que cuando se acumulan dos pagos en un mismo mes, en su gran mayoría la base de retención da para descuento al contratista)**
Trámite de pago Proveedores	**01/05/2020**	**19/05/2020**	*Los tramites de pago que se reciban después de la fecha límite quedan para pago el mes siguiente, de acuerdo al volumen de pagos que se tengan pendientes
Tramite de monitorias y apoyos de sostenimiento	**01/05/2020**	**14/05/2020**	*Los tramites de pago que se reciban después de la fecha límite quedan para pago el mes siguiente, de acuerdo al volumen de pagos que se tengan pendientes
Solicitud de Adición Cupo Pac recursos nación y centralización de pac	**01/05/2020**	**20/05/2020**	*La solicitud de adición están sujetas a la disponibilidad de recursos por parte de la Dirección General . Tener

		Hasta las 11:00 am	en cuenta lo que realmente se va pagar en la vigencia actual

Se relacionan el correo al cual cada centro debe enviar la información de pago de contratistas:

Centro	Correo
101063-DIRECCIÓN REGIONAL QUINDIO	pagohonorarios101063@sena.edu.co
912010-CENTRO AGROINDUSTRIAL	pagocontratistas912010@sena.edu.co
923110-CENTRO PARA EL DESARROLLO TECNOLÓGICO D	pagocontratistas923110@sena.edu.co
953810-CENTRO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO	pagocontratistas953810@sena.edu.co

Nota: Por favor en el mes de Mayo relacionar cada contratistas las comisiones pendientes de meses anteriores en las planillas para efectos de retención.

Recuerden programar el PAC del mes lo más exacto posible y por favor ir tramitando los pagos constantemente no entregar todo el último día.

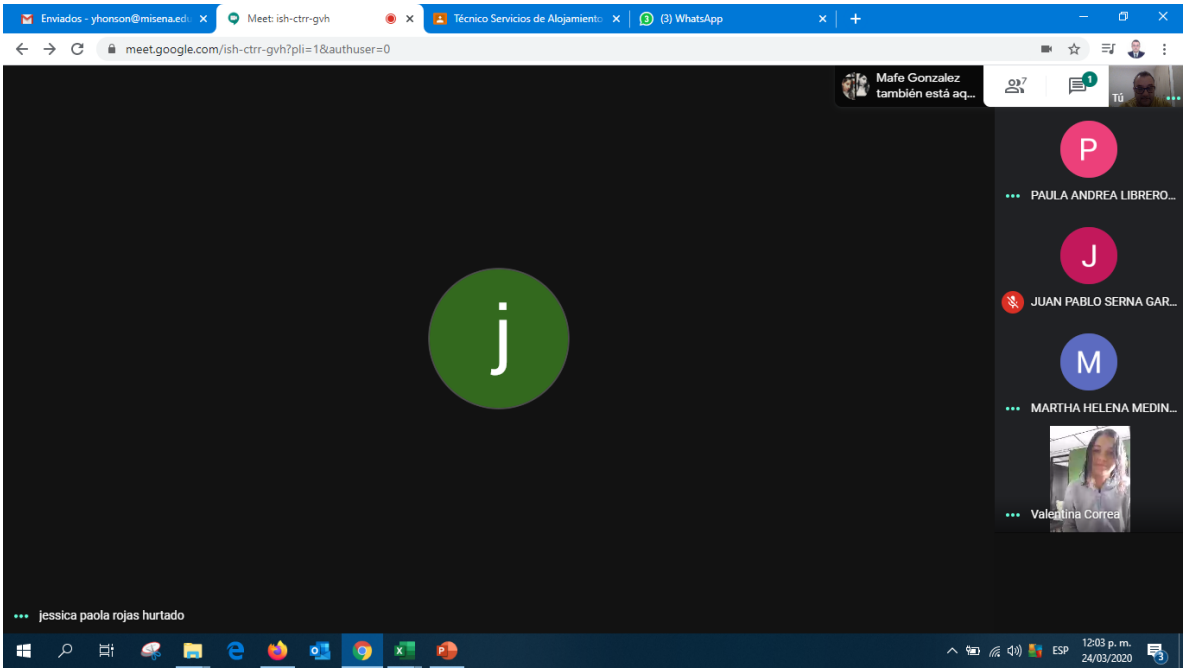
Agradezco la atención prestada.

2 archivos adjuntos

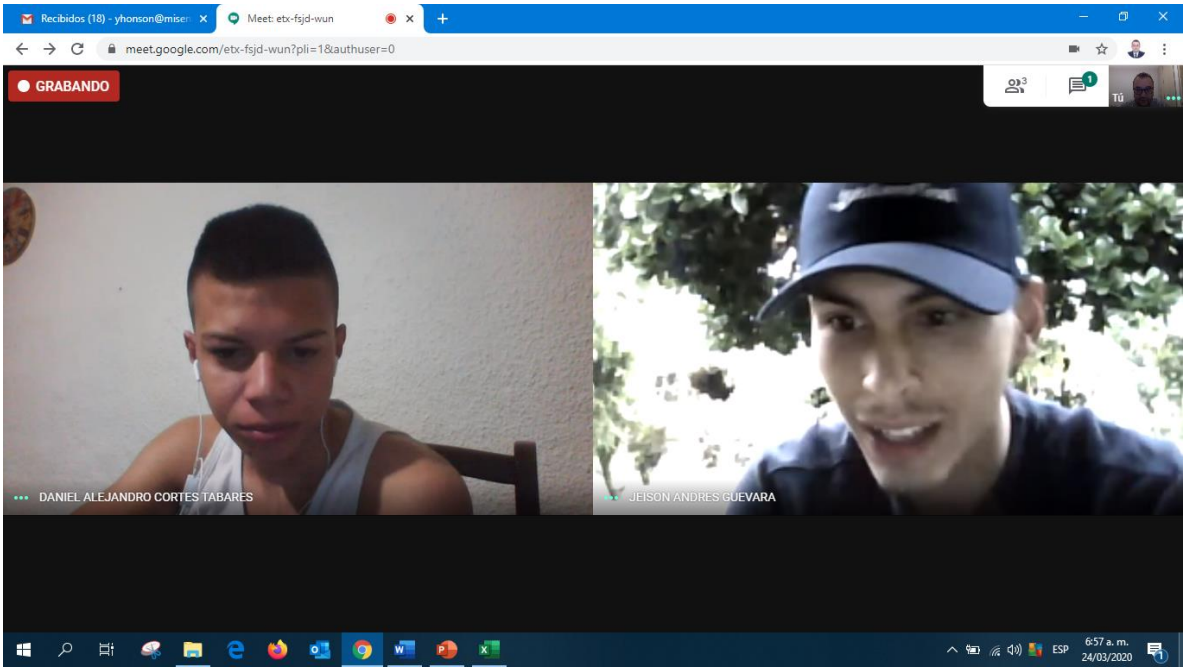
HOJA DE RUTA No..xlsx
170K

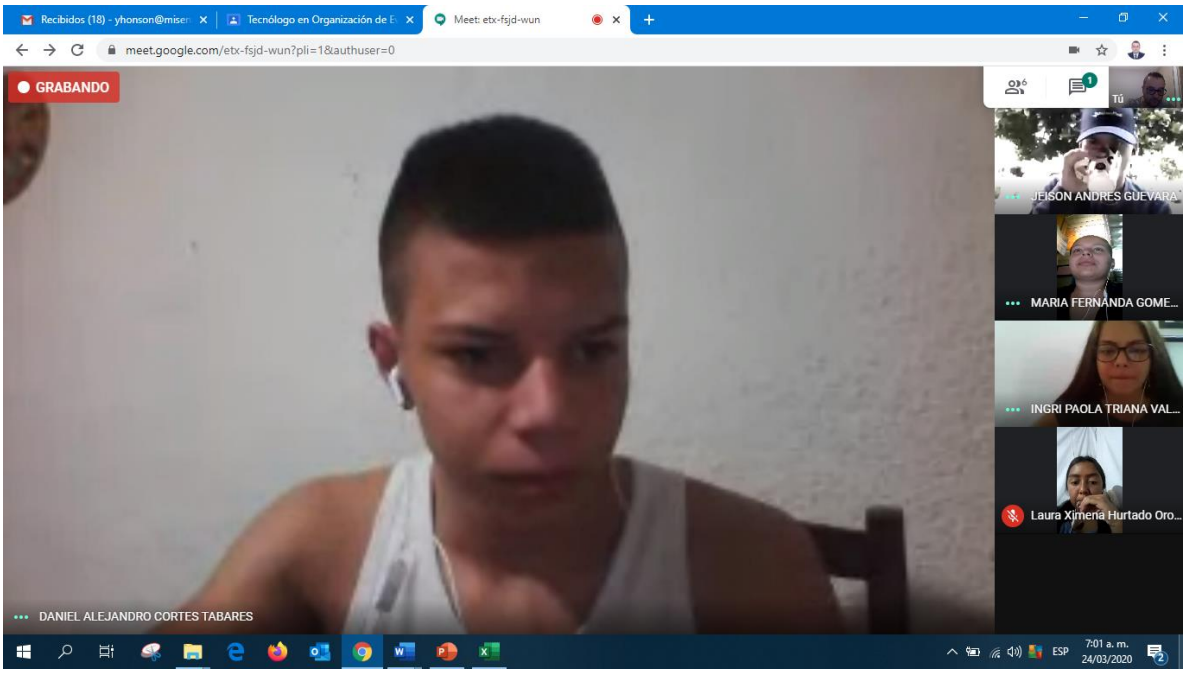
Instructivo para el manejo del SECOP II para Contratistas CCYT V5.pdf
1840K

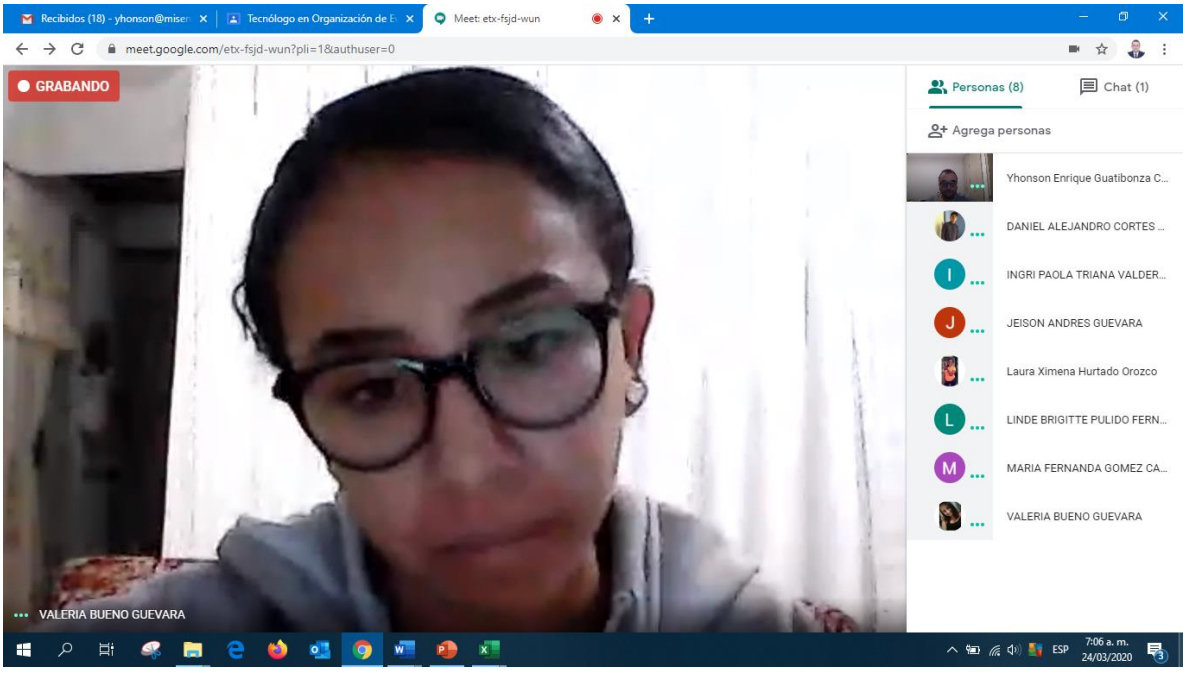
Alojamiento Clase Martes 24 marzo 2020 12:00pm a 02:00pm



Evidencias clase eventos Martes 7am a 12pm




Recibidos (18) - yhonson@miser
Tecnólogo en Organización de E
Meet: etx-fsjd-wun
meet.google.com/etx-fsjd-wun?pli=1&authuser=0
GRABANDO
Tú
JEISON ANDRES GUEVARA
MARIA FERNANDA GOME...
INGRI PAOLA TRIANA VAL...
Laura Ximena Hurtado Oro...
DANIEL ALEJANDRO CORTES TABARES
ESP
7:01 a. m.
24/03/2020


Recibidos (18) - yhonson@miser
Tecnólogo en Organización de E
Meet: etx-fsjd-wun
meet.google.com/etx-fsjd-wun?pli=1&authuser=0
GRABANDO
Personas (8)
Chat (1)
Agrega personas
Yhonson Enrique Guatibonza C...
DANIEL ALEJANDRO CORTES ...
INGRI PAOLA TRIANA VALDER...
JEISON ANDRES GUEVARA
Laura Ximena Hurtado Orozco
LINDE BRIGITTE PULIDO FERN...
MARIA FERNANDA GOMEZ CA...
VALERIA BUENO GUEVARA
VALERIA BUENO GUEVARA
ESP
7:06 a. m.
24/03/2020

		LUNES I	LUNES II	LUNES III	MARTES I	MARTES II	MARTES III	MIERCOLES I	MIERCOLES II	MIERCOLES III	JUEVES I	JUEVES II	JUEVES III	VIERNES I	VIERNES II	VIERNES III
7:00 a. m.	7:30 a. m.	1906374 ORGANIZACIÓN DE EVENTOS	ELABORAR EL PRESUPUESTO DE EJECUCIÓN DE LOS RECURSOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES	ELABORAR EL PRESUPUESTO MAESTRO, TENIENDO EN CUENTA: LAS ACTIVIDADES,TIEMPOS DE EJECUCIÓN, ÁREAS INVOLUCRADAS Y LOS VALORES ASIGNADOS, DEACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA.	1906374 ORGANIZACIÓN DE EVENTOS	ELABORAR EL PRESUPUESTO DE EJECUCIÓN DE LOS RECURSOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES	ELABORAR EL PRESUPUESTO MAESTRO, TENIENDO EN CUENTA: LAS ACTIVIDADES,TIEMPOS DE EJECUCIÓN, ÁREAS INVOLUCRADAS Y LOS VALORES ASIGNADOS, DEACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA.	AUTOEVALUACIÓN	AUTOEVALUACIÓN	AUTOEVALUACIÓN	AUTOEVALUACIÓN	AUTOEVALUACIÓN	AUTOEVALUACIÓN	1966874 SERVICIOS DE ALOJAMIENTO	PRESTAR EL SERVICIO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS CONFORME A MANUALES EXISTENTES. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 003 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)	APLICAR TARIFAS SEGÚN PLAN ESTABLECIDO Y RESPETANDO EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE LA EMPRESA. REGISTRAR EL INGRESO Y SALIDA DE LOS HUÉSPEDES EN INGLÉS Y ESPAÑOL, DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE SERVICIO Y APLICANDO NORMAS DE SEGURIDAD Y REQUISITOS LEGALES VIGENTES. RESOLVER INQUIETUDES E INCONVENIENTES DEL HUÉSPED DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN. ELABORAR INFORMES Y REPORTES DEL ÁREA DE ACUERDO CON EL PROCEDIMIENTO Y LOS REQUERIMIENTOS DE LA EMPRESA.
7:30 a. m.	8:00 a. m.															
8:00 a. m.	8:30 a. m.															
8:30 a. m.	9:00 a. m.															
9:00 a. m.	9:30 a. m.															
9:30 a. m.	10:00 a. m.															
10:00 a. m.	10:30 a. m.	1966874 SERVICIOS DE ALOJAMIENTO	MANEJAR VALORES E INGRESOS RELACIONADOS CON LA OPERACIÓN DEL ESTABLECMIENTO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 005 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)	REMITIR FONDOS, SEGÚN POLÍTICAS ESTABLECIDAS. VERIFICAR LOS RESULTADOS DEL MANEJO DE VALORES DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y NORMATIVIDAD LEGALES VIGENTES	1906374 ORGANIZACIÓN DE EVENTOS	ADMINISTRAR RECURSOS LOGRANDO LA PRODUCTIVIDAD DEL ÁREA. (EQUIVALE A LA NORMA NTS USNA 004 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)	1. IDENTIFICAR LAS NECESIDADES Y PROPÓSITOS PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DE LA EMPRESA, ÁREA O SERVICIO CON BASE EN EL PLAN DE PRODUCCIÓN. 2. DISEÑAR EL PLAN DE TRABAJO DEL ÁREA DE ACUERDO CON LA IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y LA INTERPRETACIÓN DE LOS HALLAZGOS.									
10:30 a. m.	11:00 a. m.															
11:00 a. m.	11:30 a. m.															
11:30 a. m.	12:00 p. m.															
12:00 p. m.	12:30 p. m.	1966874 SERVICIOS DE ALOJAMIENTO	DIRIGIR EL PERSONAL A CARGO DE ACUERDO CON POLÍTICAS INTERNAS	IDENTIFICAR PERFILES DE CARGO Y FUNCIONES DEL PERSONAL DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. ASIGNAR FUNCIONES Y HORARIOS PARA EL PERSONAL CON BASE EN EL PLAN DE TRABAJO DE LA EMPRESA O ÁREA. EVALUAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS Y PLAN DE TRABAJO	1966874 SERVICIOS DE ALOJAMIENTO	PRESTAR EL SERVICIO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS CONFORME A MANUALES EXISTENTES. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 003 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)	APLICAR TARIFAS SEGÚN PLAN ESTABLECIDO Y RESPETANDO EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE LA EMPRESA. REGISTRAR EL INGRESO Y SALIDA DE LOS HUÉSPEDES EN INGLÉS Y ESPAÑOL, DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE SERVICIO Y APLICANDO NORMAS DE SEGURIDAD Y REQUISITOS LEGALES VIGENTES. RESOLVER INQUIETUDES E INCONVENIENTES DEL HUÉSPED DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN. ELABORAR INFORMES Y REPORTES DEL ÁREA DE ACUERDO CON EL PROCEDIMIENTO Y LOS REQUERIMIENTOS DE LA EMPRESA.				1906374 ORGANIZACIÓN DE EVENTOS	ADMINISTRAR RECURSOS LOGRANDO LA PRODUCTIVIDAD DEL ÁREA. (EQUIVALE A LA NORMA NTS USNA 004 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)	1. IDENTIFICAR LAS NECESIDADES Y PROPÓSITOS PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DE LA EMPRESA, ÁREA O SERVICIO CON BASE EN EL PLAN DE PRODUCCIÓN. 2. DISEÑAR EL PLAN DE TRABAJO DEL ÁREA DE ACUERDO CON LA IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y LA INTERPRETACIÓN DE LOS HALLAZGOS.			
12:30 p. m.	1:00 p. m.															
1:00 p. m.	1:30 p. m.															
1:30 p. m.	2:00 p. m.															
2:00 p. m.	2:30 p. m.	VISITAS	VISITAS	VISITAS				VISITAS	VISITAS	VISITAS	VISITAS	VISITAS	VISITAS			
2:30 p. m.	3:00 p. m.															
3:00 p. m.	3:30 p. m.															
3:30 p. m.	4:00 p. m.															
4:00 p. m.	4:30 p. m.	AUTOEVALUACIÓN	AUTOEVALUACIÓN	AUTOEVALUACIÓN	AUTOEVALUACIÓN	AUTOEVALUACIÓN	AUTOEVALUACIÓN				VISITAS	VISITAS	VISITAS	VISITAS	VISITAS	VISITAS
4:30 p. m.	5:00 p. m.															
5:00 p. m.	5:30 p. m.															
5:30 p. m.	6:00 p. m.															
		2,5			2			1			2			1		
		11			**9**			**5**			**9**			**5**		
habiles		11	7	10	12	10	11	12	9	10	11	10	11	11	10	11
programados		27,5	0	0	24	0	0	12	0	0	22	0	0	11	0	0

1. Información básica del proyecto

Cód. Proyecto SOFIA:		**Cód. Programa SOF**	**633409**	**Versión del Programa:**	**1**	**Fichas asociadas:**

1.1 Centro de Formación:	Comercio y Turismo	**1.2 Regional:**	Quindío
1.3 Nombre del proyecto:	Aplicación de protocolos para la prestación de servicios en el departamento del alojamiento para hoteles y alojamientos en el Departamento del Quindío.		
1.4 Programa de Formación al que da respuesta:	Técnico en Servicios de Alojamiento		
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 :	Hoteles, Alojamientos rurales, servicios, estándares, normatividad.		

1.8 Número total de resultados de aprendizaje del programa de formación:	**51**	**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:**	**30**
			1.9.2 Número de resultados de aprendizaje transversales que se alcanzan con el proyecto	**21**
			1.9.3 Número de resultados de aprendizaje básicos que se alcanzan con el proyecto:	

2. Estructura del Proyecto

2.1 Planteamiento del problema o necesidad que se pretende solucionar

Actualmente en el sector de la hotelería en el Departamento del Quindío no se registran diseños en políticas de gestión para la administración y operación de las áreas de reservas, recepción y ama de llaves, lo cual ocasiona graves inconvenientes en la prestación del servicio en este tipo de empresas, haciendo que existan deficiencias en la calidad de los productos y servicios que se ofertan a los huéspedes.
Esta situación es evidenciada por el bajo porcentaje de ocupación que se presenta en las temporadas bajas del sector, reportado por la Cámara de Comercio del Quindío y Cotelco.

¿El departamento de alojamiento de los hoteles y alojamientos en el Departamento del Quindío, aplican protocolos de servicio estandarizados para su operación?

2.2 Justificación del proyecto

El turismo en el Departamento del Quindío es un sector de la economía que viene presentando un notable crecimiento, donde los prestadores de servicios turísticos, como hoteles y alojamientos son principalmente micro, pequeñas y medianas empresas, caracterizado por ser empresas de tipo familiar con vinculación de personal no capacitado para la realización de los trabajos operativos, y falta de aplicación de estándares de calidad en la prestación de los servicios de alojamiento.

Para lograr la competitividad en este sector, el gobierno departamental contempla dentro del Plan de Desarrollo actual, mejorar la prestación de los servicios de alojamiento y la renovación de la oferta existente, que incorpore las mejores prácticas y vincule a los empresarios del sector en procesos de mejora continua a través de la estandarización de los protocolos de servicio de forma técnica; por lo tanto con este proyecto se pretende optimizar la operación y el buen desempeño del personal en los diferentes establecimientos que operan las áreas de reservas, recepción y habitaciones.

2.3 Objetivo general

Aplicar protocolos para la prestación de servicios en el departamento del alojamiento para hoteles y alojamientos rurales en el Departamento del Quindío.

2.4 Objetivos específicos:

Identificar los protocolos de servicio establecidos según normas técnicas sectoriales hoteleras para las áreas de reservas, recepción y habitaciones.
Establecer los protocolos de servicio en las áreas de reservas, recepción y habitaciones.
Aplicar los protocolos de servicio de forma estandarizada para las áreas de reservas, recepción y habitaciones.
Identificar y aplicar estructuras gramaticales, vocabulario cotidiano y técnico para el desarrollo de procesos comunicativos orales y escritos aplicados al contexto del proyecto formativo.
Reconocer y aplicar habilidades informativas, comunicativas y sociales aunadas a una conciencia ambiental sostenible, de estilos de vida saludable y de seguridad laboral, con base en el contexto del proyecto formativo.

2.5 Alcance

2.5.1 Beneficiarios del proyecto	Aprendices de Técnico en Servicios de Alojamiento. Empresarios y empleados del sector Hotelero y de Alojamiento.	
2.5.2 Impacto	**Social:**	Profesionalización de la comunidad que se incorpora en trabajos operativos el alojamientos.
	Económico:	Fortalecimiento de más de 698 alojamientos rurales con RNT en la generación de ingresos por la estandarización de procesos de calidad e inclusión de
	Ambiental:	Contribución en la construcción de una cultura de la sostenibilidad mediante la aplicación de normatividad ambiental, que ayuden a la conservación del
	Tecnológico:	Generación de innovación y tecnología en procesos y sistemas asociados a la prestación de servicios básicos de alojamiento.

2.5.3 Restricciones o riesgos asociados y alternativas de solución:

Resistencia a los cambios por parte de los empresarios del sector hotelero.
Dificultad por el bajo nivel de escolaridad de las comunidades rurales y de los empleados vinculados en los alojamiento rurales.
Baja adaptación de programas administrativos y operativos
Riesgo a considerar los costos en realizar un buen proceso administrativo y operativo.

2.5.4. Productos o resultados del proyecto:

Plan de trabajo identificando perfiles de cargos, funciones, tareas, horarios y herramienta para evaluación del desempeño para una tipología de alojamiento.
Portafolio de servicios para una tipología de alojamiento teniendo en cuenta los procedimientos administrativos para reservaciones, ingreso, salida de huéspedes y atención de quejas y
Instructivo para solicitar, recibir y almacenar suministros teniendo en cuenta las necesidades de la operación en un alojamiento.
Protocolo para la atención de clientes en un alojamiento teniendo en cuenta la promoción de los productos y servicios y la atención de quejas y reclamaciones.
Plan de trabajo para habitaciones teniendo en cuenta la cantidad de suministros, equipos y utensilios a utilizar, el procedimiento para arreglo, supervisión de habitaciones y el reporte de
Instructivo para los procedimientos de manejo y verificación de valores teniendo en cuenta el cobro, registro de ingresos, y remisión de fondos.
Glosario o diccionario gráfico (pictionary) bilingüe de términos técnicos.
Brochure con el perfil ocupacional y sus funciones dentro del campo laboral en lengua extranjera (Inglés).
Aplicación de procesos comunicativos verbales y no verbales en actividades del proyecto formativo
Aplicación de herramientas ofimáticas en actividades del proyecto formativo
Código ético aplicado al contexto del proyecto formativo
Ejecucion de un evento para el desarrollo estrategias de trabajo colaborativo y resolución de problemas en actividades del proyecto formativo
Planeación estratégica personal de acuerdo al contexto laboral y social.
Identificación de riesgos laborales y aplicación de medidas de control para la gestión de un ambiente seguro de trabajo
Aplicación y analis del IMC, de acuerdo al contexto laborar y social.
Protocolo de residuos sólidos con base en el contexto del proyecto formativo
Propuesta de idea innovadora aplicadas a procesos productos o servicios en el contexto del 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?	NO
Los productos obtenidos en el proyecto pueden ser posicionados en el mercado?	SI

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?	MEDIA

3. PLANEACION DEL PROYECTO

3.1 FASES DEL PROYECTO	3.2 ACTIVIDADES DEL PROYECTO:	3.3. RESULTADOS DE APRENDIZAJE COMPONENTE TECNICO (a partir del programa de formación)		3.4. RESULTADOS DE APRENDIZAJE COMPONENTE SOCIAL	
		Código	Denominación	Código	Denominación
ANALISIS	Elaborar un plan de trabajo identificando perfiles de cargos,	26020100501	IDENTIFICAR PERFILES DE CARGO		
	Elaborar un portafolio de servicios para una tipología de alojamiento	26020101301	IDENTIFICAR LOS PROCEDIMIENTOS		
	Elaborar un instructivo para solicitar, recibir y almacenar suministros	26020101401	DETECTAR NECESIDADES DE		
	Diseñar un protocolo para la atención de clientes en un alojamiento teniendo	26020102101	IDENTIFICAR LAS NECESIDADES Y		
	Diseñar un instructivo para los procedimientos de manejo y	26020102401	IDENTIFICAR LOS PROCEDIMIENTOS		
PLANEACION	Elaborar un plan de trabajo identificando perfiles de cargos,	26020100502	ASIGNAR FUNCIONES Y HORARIOS PARA		
	recibir y almacenar suministros teniendo en cuenta las necesidades	26020101402	SOLICITAR Y RECIBIR SUMINISTROS DE HABITACIONES DE		
	Elaborar un plan de trabajo para habitaciones teniendo en cuenta la cantidad de suministros, equipos y utensilios a utilizar, el procedimiento para arreglo, supervisión de habitaciones y el reporte de mantenimiento y objetos olvidados.	26020102201	INTERPRETAR EL PLAN DE TRABAJO DE ACUERDO CON EL		
		26020102202	SOLICITAR LOS SUMINISTROS NECESARIOS DE		
		26020102203	ALISTAR LOS MATERIALES, SUMINISTROS,		
	Elaborar un portafolio de servicios	26020101302	PRESENTAR EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS PARA ESTRUCTURAR LA VENTA DE ACUERDO		
		26020101303	ELABORAR RESERVAS DE HABITACIONES EN INGLÉS Y ESPAÑOL, APLICANDO LOS		

EJECUCION	Elaborar un portafolio de servicios para una tipología de alojamiento teniendo en cuenta los procedimientos administrativos para reservaciones, ingreso, salida de huéspedes y atención de quejas y reclamaciones.	26020101304	REGISTRAR EL INGRESO Y SALIDA DE LOS HUÉSPEDES EN INGLÉS Y ESPAÑOL, DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE SERVICIO Y		
		26020101305	RESOLVER INQUIETUDES E INCONVENIENTES		
		26020101307	APLICAR TARIFAS SEGÚN PLAN ESTABLECIDO Y RESPETANDO EL		
	recibir y almacenar suministros teniendo en cuenta las necesidades de la operación en un alojamiento.	26020101403	ALMACENAR SUMINISTROS SIGUIENDO MAPA DE PROCESOS SEGÚN		
	Diseñar un protocolo para la atención de clientes en un alojamiento teniendo en cuenta la promoción de los productos y servicios y la atención de quejas y reclamaciones.	26020102102	BRINDAR INFORMACIÓN EN INGLÉS Y ESPAÑOL, A CLIENTES Y		
		26020102103	PROMOVER LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL A PARTIR		
		26020102104	ATENDER Y REGISTRAR EN INGLÉS Y ESPAÑOL, LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES		
	Elaborar un plan de trabajo para habitaciones teniendo en cuenta la cantidad de suministros, equipos y utensilios a utilizar, el procedimiento para arreglo, supervisión de habitaciones y el reporte de mantenimiento y objetos olvidados.	26020102204	ARREGLAR LAS HABITACIONES SIGUIENDO LOS ESTÁNDARES		
		26020102205	REVISAR EL ARREGLO DE LAS HABITACIONES SEGÚN LOS PROTOCOLOS DE LA		
	Diseñar un instructivo para los procedimientos de manejo y verificación de valores teniendo en cuenta el cobro, registro de ingresos, y remisión de fondos.	26020102402	EFECTUAR EL COBRO DE ACUERDO CON PARÁMETROS ESTABLECIDOS POR		
		26020102403	REGISTRAR INGRESOS A CAJA CON BASE EN		
		26020102404	REMITIR FONDOS, SEGÚN POLÍTICAS ESTABLECIDAS.		
EVALUACION	Elaborar un instructivo para solicitar, recibir y almacenar suministros teniendo en cuenta las necesidades de la operación en un alojamiento.	26020101404	ELABORAR REPORTES DE GASTOS Y COSTOS DE SUMINISTROS SEGÚN EL PRESUPUESTO ASIGNADO		
	Diseñar un protocolo para la atención de clientes en un alojamiento teniendo en cuenta la promoción de los productos y servicios y la atención de quejas y reclamaciones.	26020102105	VERIFICAR LOS CORRECTIVOS APLICADOS AL SERVICIO DE ACUERDO CON LAS NOVEDADES PRESENTADAS.		
	Elaborar un plan de trabajo para habitaciones teniendo en cuenta la cantidad de suministros, equipos y utensilios a utilizar, el procedimiento para arreglo, supervisión de habitaciones y el reporte de mantenimiento y objetos olvidados.	26020102206	REPORTAR LAS NECESIDADES DE MANTENIMIENTO, OBJETOS OLVIDADOS Y FALTANTES SEGÚN PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.		
	Diseñar un instructivo para los procedimientos de manejo y verificación de valores teniendo en cuenta el cobro, registro de ingresos, y remisión de fondos.	26020102405	VERIFICAR LOS RESULTADOS DEL MANEJO DE VALORES DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y NORMATIVIDAD LEGALES VIGENTES		
	Desarrollar un glosario o diccionario gráfico (pictionary) bilingüe de términos especializados de su área a fin.	24020150101	Encontrar información específica y predecible en escritos sencillos y cotidianos		
		24020150102	Comunicarse en tareas sencillas y habituales que requieren un intercambio simple y directo de información cotidiana y técnica		
		24020150103	Encontrar vocabulario y expresiones de inglés técnico en anuncios, folletos, páginas web, etc		
		24020150104	Comprender frases y vocabulario habitual sobre temas de interés personal y temas técnicos		
	Realizar una presentación básica de su perfil ocupacional y funciones dentro del campo laboral plasmándola en un brochure.	24020150105	Leer textos muy breves y sencillos en inglés general y técnico		
		24020150106	Comprender la idea principal en avisos y mensajes breves, claros y sencillos en inglés técnico		
		24020150107	Realizar intercambios sociales y prácticos muy breves, con un vocabulario suficiente para hacer una exposición o mantener una conversación sencilla sobre temas técnicos		
	Desarrollar el proceso de induccion como apoyo al inicio del proceso formativo			24020150001	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 del SENA
				24020150002	Concertar alternativas y acciones de formación para el desarrollo de las competencias del programa formación, con base en la política institucional.
				24020150003	Asumir los deberes y derechos con base en las leyes y la normativa institucional en el marco de su proyecto de vida.
	Apoyar los procesos comunicativos verbales y no verbales ligados al desarrollo del proyecto formativo			24020150004	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 social

Transversal	Aplicar herramientas ofimáticas para el desarrollo de actividades enfocadas al proyecto formativo			24020150005	Gestionar la información de acuerdo con los procedimientos establecidos y con las tecnologías de la información y la comunicación disponibles.
	Elaborar un código ético aplicado al contexto del proyecto formativo			24020150006	Interactuar en los contextos productivos y sociales en función de los principios y valores universales.
	Planear y ejecutar un evento que evidencie estrategias de trabajo colaborativo y resolución de problemas al contexto planteado en el proyecto			24020150007	Generar procesos autónomos y de trabajo colaborativo permanentes, fortaleciendo el equilibrio de los componentes racionales y emocionales orientados hacia el desarrollo humano integral.
				24020150008	Asumir actitudes críticas, argumentativas y propositivas en función de la resolución de problemas de carácter productivo y social.
	Elaborar la planeación estratégica personal de acuerdo al contexto laborar y social.			24020150009	Redimensionar permanentemente su proyecto de vida de acuerdo con las circunstancias del contexto y con visión prospectiva.
	Identificar los factores de riesgos laborales y aplicar medidas de control para la gestión de un ambiente seguro de trabajo de acuerdo al contexto del proyecto formativo			24020150010	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.
	Detectar el IMC Para la sensibilización de hábitos nutricionales y de actividad fisica para generar conciencia en estilos de vida saludables			24020150011	Aplicar técnicas de cultura física para el mejoramiento de su expresión corporal, desempeño laboral según la naturaleza y complejidad del área ocupacional.
				24020150012	Desarrollar permanentemente las habilidades psicomotrices y de pensamiento en la ejecución de los procesos de aprendizaje.
	Elaborar y aplicar el protocolo de residuos sólidos con base en el contexto del proyecto formativo			24020150013	Asumir responsablemente los criterios de preservación y conservación del medio ambiente y de desarrollo sostenible, en el ejercicio de su desempeño laboral y social.
	Proponer ideas innovadoras aplicadas a procesos productos o servicios relacionadas con el proyecto formativo			24020150014	Identificar las oportunidades que el SENA ofrece en el marco de la formación profesional de acuerdo con el contexto nacional e internacional.
	Desarrollar etapa productiva en el contexto productivo y social relacionado con el programa de formación		Aplicar en la resolución de problemas reales del sector productivo, los conocimientos, habilidades y destrezas pertinentes a las competencias del programa de formación asumiendo estrategias y metodologías de autogestión.		

3.5 Organización del proyecto

3.5.1 No. Instructores requeridos	**7**	**3.5.2 No. Aprendices sugeridos para participar en el proyecto**	**35**

3.6 Descripción del ambiente de aprendizaje requerido

Alojamientos, ambientes de aprendizaje dotado de elementos para el desarrollo de actividades para la administracion y el servicio.

3.7 RECURSOS ESTIMADOS

ACTIVIDADES DEL PROYECTO	DURACIÓN (Horas)	Materiales de formación devolutivos: (Equipos/Herramientas)		Materiales de formación (consumibles)		Talento Humano (Instructores)		AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS
		Descripción	Cantidad	Descripción	Cantidad	Especialidad	Cantidad	ESCENARIO (Aula, Laboratorio, taller, unidad porductiva) y y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente
Elaborar un plan de trabajo identificando perfiles de cargos, funciones, tareas, horarios y herramienta para evaluación del desempeño para una tipología de alojamiento.	120,00	Equipos de computo, televisor, cable HDMI, cable VGA.	7 1 1 1	Marcadores Almohadilla.	2 1	ADMINISTRADOR DE EMPRESAS, ADMINISTRADOR HOTELERO	1	Ambiente de aprendizaje con 10 mesas, 30 sillas, tablero acrilico.
Elaborar un portafolio de servicios para una tipología de alojamiento teniendo en cuenta los procedimientos administrativos para reservaciones, ingreso, salida de huéspedes y atención de quejas y reclamaciones.	240,00	Equipos de computo, televisor, cable HDMI, cable VGA.	7 1 1 1	Marcadores Almohadilla.	2 1	ADMINISTRADOR HOTELERO	1	Ambiente de aprendizaje con 10 mesas, 30 sillas, tablero acrilico. Laboratorio de Hotelería, área de Recepción.
Elaborar un instructivo para solicitar, recibir y almacenar suministros teniendo en cuenta las necesidades de la operación en un alojamiento.	80,00	Equipos de computo, televisor, cable HDMI, cable VGA.	7 1 1 1	Marcadores Almohadilla.	2 1	ADMINISTRADOR HOTELERO	1	Ambiente de aprendizaje con 10 mesas, 30 sillas, tablero acrilico.
Diseñar un protocolo para la atención de clientes en un alojamiento teniendo en cuenta la promoción de los productos y servicios y la atención de quejas y reclamaciones.	140,00	Equipos de computo, televisor, cable HDMI, cable VGA.	7 1 1 1	Marcadores Almohadilla.	2 1	ADMINISTRADOR DE EMPRESAS, ADMINISTRADOR HOTELERO	1	Ambiente de aprendizaje con 10 mesas, 30 sillas, tablero acrilico.
Elaborar un plan de trabajo para habitaciones teniendo en cuenta la cantidad de suministros, equipos y utensilios a utilizar, el procedimiento para arreglo, supervisión de habitaciones y el reporte de mantenimiento y objetos olvidados.	240,00	Equipos de computo, televisor, cable HDMI, cable VGA.	7 1 1 1	Marcadores Almohadilla.	2 1	ADMINISTRADOR HOTELERO	1	Ambiente de aprendizaje con 10 mesas, 30 sillas, tablero acrilico.
Diseñar un instructivo para los procedimientos de manejo y verificación de valores teniendo en cuenta el cobro, registro de ingresos, y remisión de fondos.	150,00	Equipos de computo, televisor, cable HDMI, cable VGA.	7 1 1 1	Marcadores Almohadilla.	2 1	ADMINISTRADOR HOTELERO	1	Ambiente de aprendizaje con 10 mesas, 30 sillas, tablero acrilico.
Desarrollar un glosario o diccionario gráfico (pictionary) bilingüe de términos especializados de su área a fin.	90	Equipos de computo con conexión a internet	8			Idiomas	1	
Realizar una presentación básica de su perfil ocupacional y funciones dentro del campo laboral plasmándola en un brochure.	90	Equipos de computo con conexión a internet	8			Idiomas	1	
Desarrollar el proceso de induccion como apoyo al inicio del proceso formativo	40	Equipos de computo con conexión a internet y video proyector	1			Tecnico	1	
Apoyar los procesos comunicativos verbales y no verbales ligados al desarrollo del proyecto formativo	20	Equipos de computo con conexión a internet y video proyector	1			Comunicador	1	

Aplicar herramientas ofimáticas para el desarrollo de actividades enfocadas al proyecto formativo	30	Equipos de computo con conexión a internet y video proyector	1			Ing sistemas	1	
Elaborar un código ético aplicado al contexto del proyecto formativo	14	Equipos de computo con conexión a internet y video proyector	1			Sicologo	1	
Planear y ejecutar un evento que evidencie estrategias de trabajo colaborativo y resolución de problemas al contexto planteado en el proyecto	14	Mesas de exposicion,	1			Sicologo	1	
Elaborar la planeación estratégica personal de acuerdo al contexto laborar y social.	12	Equipos de computo con conexión a internet y video proyector	1			Sicologo	1	
Identificar los factores de riesgos laborales y aplicar medidas de control para la gestión de un ambiente seguro de trabajo de acuerdo al contexto del proyecto formativo	24	Equipos de computo con conexión a internet y video proyector	1			Prof Salud ocupacional ó especialidad	1	
Detectar el IMC Para la sensibilización de hábitos nutricionales y de actividad fisica para generar conciencia en estilos de vida saludables	20	Equipos de computo con conexión a internet y video proyector	1			Licenciado edu. Fisica	1	
Identificar y aplicar un sistema de gestión ambiental de acuerdo al contexto del proyecto formativo	20	Equipos de computo con conexión a internet y video proyector	1			Ingeniero ambiental ó especialidad	1	
Proponer ideas innovadoras aplicadas a procesos productos o servicios relacionadas con el proyecto formativo	24	Equipos de computo con conexión a internet y video proyector	1			Administrador de empresas ó especialidad	1	
Desarrollar etapa productiva en el contexto productivo y social relacionado con el programa de formación	880	Equipo de computo y conexión a internet	1			Tecnico	1	De acuerdo a la alternativa de etapa productiva seleccionada

3.7.1 DETALLE DE LOS RECURSOS ESTIMADOS

HERRAMIENTAS (Materiales de formación devolutivos)	UNIDAD DE MEDIDA	CODIGO ORIONS	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL (por grupo de 30 aprendices)	FUENTE RECURSO
Tablero móvil	Und		2	$ 800.000,00	$ 1.600.000,00	INVENTARIO
Mesas de trabajo	Und		10	$ 300.000,00	$ 3.000.000,00	INVENTARIO
Sillas	Und		35	$ 200.000,00	$ 7.000.000,00	INVENTARIO
Dotaciòn muebles y enseres habitaciònes tipo para prècticas	Unid		3	$ 7.000.000,00	$ 21.000.000,00	INVENTARIO
TOTAL					**$ 32.600.000**	

EQUIPOS (Materiales de formación devolutivos)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	FUENTE RECURSO
Equipos de computo.	und		10	$ 2.000.000,00	INVENTARIO
Televisor con cable HDMI y cable VGA.	und		2	$ 2.500.000,00	INVENTARIO
				$ 0	
				$ 0	
TOTAL				**$ 4.500.000**	

MATERIALES (consumibles)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	FUENTE RECURSO
Marcadores	und	20	2000	$ 40.000	COMPRA
Almohadillas	und	10	3000	$ 30.000	COMPRA
				$ 0	
VALOR				**$ 70.000**	

4.RUBROS PRESUPUESTALES

	VALOR	RUBRO PRESUPUESTAL POR EL QUE SE FINANCIARÍA EL PROYECTO
Equipos	$ 4.500.000,00	MATERIALES PARA FORMACION PROFESIONAL
Herramientas	$ 32.600.000,00	MATERIALES PARA FORMACION PROFESIONAL
Talento Humano	$ 26.860.000,00	HONORARIOS FORMACION PROFESIONAL
Materiales de Formación	$ 70.000,00	MATERIALES PARA FORMACION PROFESIONAL
TOTAL	$ 64.030.000	

5. EQUIPO QUE PARTICIPÓ EN LA FORMULACIÓN DEL PROYECTO

NOMBRE	DOC IDENTIDAD	ESPECIALIDAD	NOMBRE CENTRO	REGIONAL
Rafael Augusto Fernandez Cardenas	9.733.017	Hoteleria y Turismo	Comercio y Turismo	Quindio
María Fidelina Arévalo García	24.989.777	Hoteleria y Turismo	Comercio y Turismo	Quindio
Isabel Cristina Agudelo	41.953.318	Hoteleria y Turismo	Comercio y Turismo	Quindio
Juan Carlos Ramirez	71.797.609	Hoteleria y Turismo	Comercio y Turismo	Quindio
Victor Hugo Rodriguez Avila	89.000.864	Salud Ocupacional	Comercio y Turismo	Quindio
Carlos Alberto Ciro	7.546.292	Administración	Comercio y Turismo	Quindio
David Correal Gentry	9.729.504	Mercadeo	Comercio y Turismo	Quindio
Luz Amparo Acosta	24.675.289	Sicologa	Comercio y Turismo	Quindio
Jorge Alberto Ospina Loaiza	9.729.805	Cocina	Comercio y Turismo	Quindio
Gloria Muñoz Cano	24.468.546	Lengua Extranjera	Comercio y Turismo	Quindio
Angela María Muñoz	30.330.037	Lengua Extranjera	Comercio y Turismo	Quindio
Cesar Ernesto Lopez Villegas	7.553.789	Hoteleria y Turismo	Comercio y Turismo	Quindio
ALEXANDER FRANCO PINEDA	9.727.498	Ingles	Comercio y turismo	Quindío
ANGELA JHOANNA ALZATE ACEVEDO	1.098.306.464	Ingles	Comercio y turismo	Quindío
BEATRIZ LORENA ARANGO GONZALEZ	1.094.885.853	Ingles	Comercio y turismo	Quindío
CARLOS ANDRES PEREZ PELAEZ	1.097.720.641	Ingles	Comercio y turismo	Quindío
ELSA MARIA CRUZ GARCÍA	30.393.104	Ingles	Comercio y turismo	Quindío
JENNY PERDOMO ARBOLEDA	41.941.288	Ingles	Comercio y turismo	Quindío
KELLY LAURA GRAJALES NARANJO	24.606.933	Ingles	Comercio y turismo	Quindío
LAURA NATHALIA CONTRERAS SOLER	1.094.924.357	Ingles	Comercio y turismo	Quindío
LINA JOHANA MEJIA CASTILLO	1.094.890.449	Ingles	Comercio y turismo	Quindío
NINI LORENA VARGAS MONTOYA	41.958.339	Ingles	Comercio y turismo	Quindío
VICTOR HUGO MEDINA LOAIZA	9.774.544	Ingles	Comercio y turismo	Quindío
LEIDY VANESSA GARCIA LOPEZ	1.094.906.782	Ingles	Comercio y turismo	Quindío
CARLOS ANDRES VARGAS SANCHEZ	1.094.921.366	Deportes	Comercio y turismo	Quindío
JONHY LEANDRO ANDRADE PATARROYO	9.739.095	Deportes	Comercio y turismo	Quindío
CLAUDIA BIBIANA MARTINEZ DUCUARA	41.931.445	Ética y Desarrollo Humano	Comercio y turismo	Quindío
MARICELA MANTILLA SANCHEZ	24.712.908	Ética y Desarrollo Humano	Comercio y turismo	Quindío
CARMEN EUGENIA MARULANDA RÍOS	30.305.200	Ética y Desarrollo Humano	Comercio y turismo	Quindío
KATTY LEON ZULUAGA	41.955.001	Comunicación	Comercio y turismo	Quindío
WILLINGTON ORTIZ GALVIS	74.372.952	Comunicación	Comercio y turismo	Quindío
JOSÉ FERNANDO PALOMINO POSADA	7.539.131	Comunicación	Comercio y turismo	Quindío
EDUARDO TAMAYO RESTREPO	71.583.729	Seguridad en el trabajo	Comercio y turismo	Quindío
JULIET RESTREPO CALLE	41.923.030	Seguridad en el trabajo	Comercio y turismo	Quindío
OSCAR HERNANDO MONTES ALVAREZ	18.399.323	TIC	Comercio y turismo	Quindío
PAULA ANDREA GARCÍA	41.937.168	TIC	Comercio y turismo	Quindío
RAMIRO MEJIA ESTRADA	10.223.136	Emprendimiento	Comercio y turismo	Quindío
JUAN SEBASTIAN MUÑOZ MARTINEZ	9.773.609	Gerencia educativa	Comercio y turismo	Quindío

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION
Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral
PLANEACION PEDAGOGICA DEL PROYECTO FORMATIVO

Versión: 02

Código: GFPI-F-018

CENTRO DE FORMACIÓN:	COMERCIO Y TURISMO	**CIUDAD Y FECHA:**	Armenia, abril 01 de 2015
NOMBRE DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN:	Técnico en Servicios de Alojamiento	**CÓDIGO DEL PROGRAMA**	633409
NOMBRE DEL PROYECTO:	Aplicación de protocolos para la prestación de servicios en el departamento del alojamiento para hoteles y alojamientos en el Departamento del Quindío.	**CÓDIGO DEL PROYECTO:**	
FASE DEL PROYECTO:	ANALISIS	**EQUIPO EJECUTOR**	MARIA FIDELINA AREVALO-CARLOS ALBERTO CIRO- JAVIER HURTADO- RAFAEL FERNANDEZ-ISABEL CRISTINA AGUDELO M-JUAN CARLOS RAMIREZ- LUZ AMPARO ACOSTA
No. ID FICHA	900151	**FECHA DE INICIO:**	ABRIL DE 2015
		FECHA DE TERMINACIÓN:	ABRIL DE 2017

ACTIVIDAD DEL PROYECTO	DURACIÓN ACTIVIDAD DE PROYECTO (HORAS)	COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	DURACIÓN ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE (HORAS)	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS ACTIVAS	AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS	MATERIALES DE FORMACIÓN		INSTRUCTORES RESPONSABLES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	OBSERVACIONES
							ESCENARIO (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente	DEVOLUTIVO (Herramienta - equipo)	CONSUMIBLE (unidades empleadas durante el programa)				
			ESPECÍFICOS									**DE CONOCIMIENTO - DE DESEMPEÑO - DE PRODUCTO**	
Elaborar un plan de trabajo identificando perfiles de cargos, funciones, tareas, horarios y herramienta para evaluación del desempeño para una tipología de alojamiento.	40	DIRIGIR EL PERSONAL A CARGO DE ACUERDO CON POLÍTICAS INTERNAS.	IDENTIFICAR PERFILES DE CARGO Y FUNCIONES DEL PERSONAL DE	Elaborar un Documento escrito con la descripción (funciones) y análisis (perfiles) de los	40	Taller aplicado - Estudio de casos	Ambiente de aprendizaje dotado con 10 mesas, 35 sillas, tablero acrílico.	Tablero Acrílico televisor computadores con conexión a internet	Marcadores borrables, Borrador de tablero, resma de blog, tinta de marcador.	ADMINISTRADOR HOTELERO, ADMINISTRADOR DE EMPRESAS.	Utiliza herramientas de comunicación en su área de acuerdo con las políticas de	Documento escrito con la descripción (funciones) y análisis (perfiles) de los	
Elaborar un portafolio de servicios para una tipología de alojamiento teniendo en cuenta los procedimientos administrativos para reservaciones, ingreso, salida de huéspedes y atención de quejas y reclamaciones.	30	PRESTAR EL SERVICIO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS CONFORME A MANUALES EXISTENTES. (EQUIVALE A LA	IDENTIFICAR LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS DE LA	Realizar exposición sobre terminolgía y tipologia de hoteles de acuerdo a la NTSH 003	30	EXPOSICION Y CUESTIONARIO	Ambiente de aprendizaje dotado con 10 mesas, 35 sillas, tablero acrílico.	Tablero Acrílico televisor computadores con conexión a internet	Marcadores borrables, Borrador de tablero, resma de blog, tinta de marcador.	ADMINISTRADOR HOTELERO.	ANALIZA Y ENTIENDE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONALIDAD	Exposición del portafolio de servicios de un alojamiento existente en el	
Elaborar un instructivo para solicitar, recibir y almacenar suministros teniendo en cuenta las necesidades de la operación en un alojamiento.	20	COORDINAR LOS RECURSOS PARA EL SERVICIO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES DE ACUERDO CON	DETECTAR NECESIDADES DE SUMINISTROS PARA LA PRESTACIÓN DE	Identificar tipos usos y especificaciones de suministros necesarios para la prestación del	20	Exposición y sustentación	Ambiente de aprendizaje dotado con 10 mesas, 35 sillas, tablero acrílico.	10 Equipos de cómputo, 1 TV con cable VGA, HDMI.	Marcadores y almohadilla.	ADMINISTRADOR HOTELERO.	DETERMINA LOS SUMINISTROS NECESARIOS PARA OPERACIÓN	Exposición sobre los tipos de suministros utilizados en un alojamiento.	
Diseñar un protocolo para la atención de clientes en un alojamiento teniendo en cuenta la promoción de los productos y servicios y la atención de quejas y reclamaciones.	30	ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 002 DEL	IDENTIFICAR LAS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIO AL CLIENTE	Analizar el contexto turístico y hotelero existente en el departamento del	30	Estudio de caso	Ambiente de aprendizaje dotado con 10 mesas, 35 sillas, tablero acrílico.	10 Equipos de cómputo, 1 TV con cable VGA, HDMI.	Marcadores y almohadilla.	ADMINISTRADOR HOTELERO.	IDENTIFICA LAS NECESIDADES, DESEOS Y EXPECTATIVAS	Exposición sobre tipologias de clientes de un alojamiento.	
Diseñar un instructivo para los procedimientos de manejo y verificación de valores teniendo en cuenta el cobro, registro de ingresos, y remisión de fondos.	30	MANEJAR VALORES E INGRESOS RELACIONADOS CON LA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO.	IDENTIFICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA MANEJO DE VALORES E INGRESOS	Analizar los procedimientos de manejo e ingreso de valores en las diferentes	30	Exposición y Cuestionario	Ambiente de aprendizaje dotado con 10 mesas, 35 sillas, tablero acrílico.	10 Equipos de cómputo, 1 TV con cable VGA, HDMI.	Marcadores y almohadilla	ADMINISTRADOR HOTELERO.	INGRESA VALORES A CAJA UTILIZANDO EL PROTOCOLO Y	Documento con procedimientos para manejo de valores en un alojamiento.	
												DE DESEMPEÑO	
			BÁSICOS										
												DE PRODUCTO	
			TRANSVERSALES										

GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
PROCEDIMIENTO DESARROLLO CURRICULAR
GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **SERVICIOS DE ALOJAMIENTO**
- Código del Programa de Formación: **633409**
- Nombre del Proyecto: **Prestación de los Servicios del Área de Alojamiento en establecimientos hoteleros del Quindío, de acuerdo a la NTS-TS002**
- Fase del Proyecto: **Ejecución y Evaluación**
- Actividad de Proyecto: **Programar las actividades de alojamiento, teniendo en cuenta la NTS-TS002**
- Competencias:

Competencias
260201013 Prestar el servicio de recepción y reservas conforme a manuales existentes (equivale a la norma NTS 003 del mincomercio, industria y turismo)
260201014 Coordinar los recursos para el servicio de habitaciones y zonas comunes de acuerdo con los protocolos del establecimiento.
260201022 Mantener las habitaciones de acuerdo con estándares establecidos.
260201024 Manejar valores e ingresos relacionados con la operación del establecimiento. (Equivale a la norma NTS 005 del mincomercio, industria y turismo)
240201500 Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social
260201005 Dirigir el personal a Cargo de acuerdo con políticas internas
260201021 Atender usuarios de acuerdo a políticas de servicio. (Equivale a la norma NTS 002 del mincomercio, industria y turismo)
240201501 Comprender textos en inglés en forma escrita y auditiva

- Resultados de Aprendizaje Alcanzar

Resultados de aprendizaje
26020101305 RESOLVER INQUIETUDES E INCONVENIENTES DEL HUÉSPED DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE

LA ORGANIZACIÓN.
26020101402 SOLICITAR Y RECIBIR SUMINISTROS DE HABITACIONES DE ACUERDO CON MANUALES DE FUNCIONES, PROTOCOLOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE.
26020101404 ELABORAR REPORTES DE GASTOS Y COSTOS DE SUMINISTROS SEGÚN EL PRESUPUESTO ASIGNADO
26020102205 REVISAR EL ARREGLO DE LAS HABITACIONES SEGÚN LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.
26020102402 EFECTUAR EL COBRO DE ACUERDO CON PARÁMETROS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA.
24020150011 Desarrollar permanentemente las habilidades psicomotrices y de pensamiento en la ejecución de los procesos de aprendizaje.
24020150012 Asumir responsablemente los criterios de preservación y conservación del medio ambiente y de desarrollo sostenible, en el ejercicio de su desempeño laboral y social.
26020100502 ASIGNAR FUNCIONES Y HORARIOS PARA EL PERSONAL CON BASE EN EL PLAN DE TRABAJO DE LA EMPRESA O ÁREA.
26020100503 EVALUAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS Y PLAN DE TRABAJO
26020102401 IDENTIFICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA MANEJO DE VALORES E INGRESOS CON BASE EN LAS POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA Y NORMAS LEGALES VIGENTES.
26020101401 DETECTAR NECESIDADES DE SUMINISTROS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO SEGÚN PROTOCOLOS DEL SERVICIO Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
26020102103 PROMOVER LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL A PARTIR DE LA IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.
26020102105 VERIFICAR LOS CORRECTIVOS APLICADOS AL SERVICIO DE ACUERDO CON LAS NOVEDADES PRESENTADAS.
240201501-02 COMPRENDER FRASES Y VOCABULARIO HABITUAL SOBRE TEMAS DE INTERÉS PERSONAL Y TEMAS TÉCNICOS
26020101304 REGISTRAR EL INGRESO Y SALIDA DE LOS HUÉSPEDES EN INGLÉS Y ESPAÑOL, DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE SERVICIO Y APLICANDO NORMAS DE SEGURIDAD Y REQUISITOS LEGALES VIGENTES.

26020101306 ELABORAR INFORMES Y REPORTES DEL ÁREA DE ACUERDO CON EL PROCEDIMIENTO Y LOS REQUERIMIENTOS DE LA EMPRESA.
26020101403 ALMACENAR SUMINISTROS SIGUIENDO MAPA DE PROCESOS SEGÚN FICHAS TÉCNICAS Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
26020102204 ARREGLAR LAS HABITACIONES SIGUIENDO LOS ESTÁNDARES ESTABLECIDOS POR LA GERENCIA.
26020102404 REMITIR FONDOS, SEGÚN POLÍTICAS ESTABLECIDAS.
26020102405 VERIFICAR LOS RESULTADOS DEL MANEJO DE VALORES DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y NORMATIVIDAD LEGALES VIGENTES
240201501-05 ENCONTRAR VOCABULARIO Y EXPRESIONES DE INGLÉS TÉCNICO EN ANUNCIOS, FOLLETOS, PÁGINAS WEB, ETC
240201501-07 REALIZAR INTERCAMBIOS SOCIALES Y PRÁCTICOS MUY BREVES, CON UN VOCABULARIO SUFICIENTE PARA HACER UNA EXPOSICIÓN O MANTENER UNA CONVERSACIÓN SENCILLA SOBRE TEMAS TÉCNICOS
24020150009 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.
24020150010 Aplicar técnicas de cultura física para el mejoramiento de su expresión corporal, desempeño laboral según la naturaleza y complejidad del área ocupacional.

- Duración de la Guía 407 Horas

2. PRESENTACION

El programa de formación técnico en Servicios de Alojamiento, tiene como objetivo desarrollar conocimientos, habilidades y actitudes que le permitirán ser competitivo en el contexto social y productivo. Con la ejecución de las actividades planteadas en esta Guía, lograran alcanzar los resultados de aprendizaje; si realiza de manera sistemática y organizada las actividades del proyecto: Programar las actividades del área de alojamiento, teniendo en cuenta la NTS-TS002; se conseguirá el desarrollo del proyecto formativo: Prestación de los Servicios del Área de Alojamiento de acuerdo a la NTS-TS002.

Durante la aplicación de estas actividades deben hacer uso de las TICS, el trabajo autónomo y colaborativo, el buen uso de los ambientes de aprendizaje y el acompañamiento y asesoría del instructor.

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- Descripción de la(s) Actividad(es)

ACTIVIDAD DE REFLEXION INICIAL

Antes de dar inicio a las actividades de aprendizaje es importante identificar las problemáticas del contexto social y productivo; en el desarrollo de esta actividad en grupos de trabajo, deberán analizar el vídeo, imagen, o situación problema entregada por el instructor; cada integrante del grupo debe participar activamente para dar respuesta a los interrogantes.

¿Identifique y liste las problemáticas en la situación presentada?
¿Realice un análisis de las posibles causas por las que se presentan estos problemas?
¿Plantee cuáles serían las consecuencias si no se da solución a estos problemas?

Una vez desarrollada las preguntas, cada grupo de trabajo socializara sus respuestas.

ACTIVIDAD DE CONTEXTUALIZACIÓN

Teniendo en cuenta el problema, causas y consecuencias presentadas en la actividad anterior, cada grupo de trabajo deberá mediante una lluvia de ideas, construir una propuesta que contribuya a la solución de esta situación.

Esta propuesta se puede presentar por medio de:

1- Dibujo
2- Esquema
3- Juego de Roles
4- Documento
5- Otros

Esta actividad debe ser socializada y sustentada ante todo el grupo

COMPETENCIA: *PRESTAR EL SERVICIO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS CONFORME A MANUALES EXISTENTES. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 003 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)*

RESULTADO DE APRENDIZAJE: *RESOLVER INQUIETUDES E INCONVENIENTES DEL HUÉSPED DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.*

ACTIVIDAD DE APROPIACION E INTERPRETACIÓN

La actividad de aprendizaje Aplicar el procedimiento para PQRS de acuerdo al entorno y tipología de alojamiento acorde a las necesidades y protocolos establecidos por la empresa, utilizando los instrumentos establecidos dará inicio con la verificación de conceptos y procesos orientados por el instructor y que se encuentran en el material de apoyo, en donde deberán presentar realizar una descripción general de lo aprendido; que será presentada con base en las instrucciones del instructor.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE CONOCIMIENTO:

Teniendo en cuenta los conceptos, teorías y principios vistos en actividades anteriores, de manera individual deberá responder preguntas abiertas o de selección múltiple en el cuestionario asignado por el instructor. Esta actividad debe ingresarla a su portafolio de evidencias en Blackboard.

ACCIÓN PROPOSTIVA DE DESEMPEÑO: Teniendo en cuenta las prácticas y habilidades desarrolladas en actividades previas, en esta actividad deberán trabajar de manera individual o grupal de acuerdo a las indicaciones del instructor en donde deberá realizar lo siguiente:

a. Simulación del proceso de PQRS con usuarios y clientes, en el cual desarrollaran lo siguiente:

- Tiempo de respuesta a la hora de atender la PQRS
- Medio por el cual se recibe la pqrs
- Lenguaje verbal y no verbal, entonación, tono de voz
- Analizar los comentarios dejados en las encuestas de satisfacción o servicio post-venta
- Capacidad de escucha
- Concesión
- Formatos y procedimiento para la atención

COMPETENCIA: *COORDINAR LOS RECURSOS PARA EL SERVICIO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DEL ESTABLECIMIENTO.*

RESULTADO DE APRENDIZAJE: *SOLICITAR Y RECIBIR SUMINISTROS DE HABITACIONES DE ACUERDO CON MANUALES DE FUNCIONES, PROTOCOLOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE.*

ACTIVIDAD DE APROPIACION E INTERPRETACIÓN: La actividad de aprendizaje Elaborar formatos de solicitud de suministros al almacén correspondiente a los procesos de ama de llaves conforme al porcentaje de ocupación, utilizando los instrumentos establecidos dará inicio con la verificación de conceptos y procesos orientados por el instructor y que se encuentran en el material de apoyo, en donde deberán presentar realizar una descripción general de lo aprendido; que será presentada con base en las instrucciones del instructor.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE CONOCIMIENTO: Teniendo en cuenta los conceptos, teorías y principios vistos en actividades anteriores, de manera individual deberá responder preguntas abiertas o de selección múltiple en el cuestionario asignado por el instructor. Esta actividad debe ingresarla a su portafolio de evidencias en Blackboard.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE PRODUCTO Teniendo en cuenta las prácticas y habilidades desarrolladas en actividades previas, en esta actividad deberán trabajar de manera individual o grupal de acuerdo a las indicaciones del instructor en donde deberá presentar lo siguiente:

a. Requisición suministros de habitaciones diligenciada y verificada, en la cual se desarrollara lo siguiente:

- Conocimiento de productos, dosificaciones, concentraciones y formas de uso
- Implementos de seguridad industrial
- Maquinaria y equipos a utilizar en el proceso de preservación de habitaciones
- Relación costo vs beneficio en la operación del área de habitaciones
- Operaciones matemáticas básicas
- Manejo de Excel para operación de liquidación (Si es requerido por el instructor)

COMPETENCIA: *COORDINAR LOS RECURSOS PARA EL SERVICIO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DEL ESTABLECIMIENTO.*

RESULTADO DE APRENDIZAJE: *ELABORAR REPORTES DE GASTOS Y COSTOS DE SUMINISTROS SEGÚN EL PRESUPUESTO ASIGNADO*

ACTIVIDAD DE APROPIACION E INTERPRETACIÓN: La actividad de aprendizaje Aplicar técnicas de comunicación en inglés y en español para dar respuesta a las necesidades de los clientes, utilizando los instrumentos establecidos dará inicio con la verificación de conceptos y procesos orientados por el instructor y que se encuentran en el material de apoyo, en donde deberán realizar una descripción general de lo aprendido; que será presentada con base en las instrucciones del instructor.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE CONOCIMIENTO: Teniendo en cuenta los conceptos, teorías y principios vistos en actividades anteriores, de manera individual deberá responder preguntas abiertas o de selección múltiple en el cuestionario asignado por el instructor. Esta actividad debe ingresarla a su portafolio de evidencias en Blackboard.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE PRODUCTO: Teniendo en cuenta las prácticas y habilidades desarrolladas en actividades previas, en esta actividad deberán trabajar de manera individual o grupal de acuerdo a las indicaciones del instructor en donde deberá presentar lo siguiente:

a. Informe de costos y gastos ejecutados en la operación del servicio para un establecimiento hotelero, el cual debe desarrollar lo siguiente:

   - Asegurar que lo costos y gastos son los necesarios para la operación de habitaciones
   - Asegurar que los suministros solicitados cumplen con los niveles de calidad y cantidad requeridos para la operación
   - Los procedimientos operativos están operando de forma efectiva para presentar de forma adecuada el costo
   - Valores de ejecución de mano de obra acordes al periodo presentado
   - Existencias anteriores + compras del periodo – Existencias finales = consumo del periodo
   - Formatos requeridos para el proceso
   - Porcentaje de ocupación
   - Manejo de reservas

COMPETENCIA: *MANTENER LAS HABITACIONES DE ACUERDO CON ESTÁNDARES*

RESULTADO DE APRENDIZAJE: *REVISAR EL ARREGLO DE LAS HABITACIONES SEGÚN LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.*

ACTIVIDAD DE APROPIACION E INTERPRETACIÓN: La actividad de aprendizaje Elaborar lista de chequeo para supervisión de habitaciones para una tipología de alojamiento, utilizando los instrumentos establecidos dará inicio con la verificación de conceptos y procesos orientados por el instructor y que se encuentran en el material de apoyo, en donde deberán presentar realizar una descripción general de lo aprendido; que será presentada con base en las instrucciones del instructor.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE CONOCIMIENTO: Teniendo en cuenta los conceptos, teorías y principios vistos en actividades anteriores, de manera individual deberá responder preguntas abiertas o de selección múltiple en el cuestionario asignado por el instructor. Esta actividad debe ingresarla a su portafolio de evidencias en Blackboard.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE PRODUCTO: Teniendo en cuenta las prácticas y habilidades desarrolladas en actividades previas, en esta actividad deberán trabajar de manera individual o grupal de acuerdo a las indicaciones del instructor en donde deberá presentar lo siguiente:

a. Lista de chequeo verificación estado de habitaciones diligenciado, en el cual deben desarrollar los siguiente:

- Identificación de mobiliario y equipo
- Estado de la puerta y accesorios
- Funcionamiento de la cerradura
- Conocimiento de Papelería y usos
- Estado de las luces y accesorios incluidos en la venta de habitaciones
- Conocimiento del procedimiento general para la preservación de habitaciones
- Chequear orden y olor de las habitaciones
- Formato requerido para verificación del proceso y acciones a tomar en caso de requerirlas

COMPETENCIA: *MANEJAR VALORES E INGRESOS RELACIONADOS CON LA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 005 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)*

RESULTADO DE APRENDIZAJE: *EFECTUAR EL COBRO DE ACUERDO CON PARÁMETROS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA.*

ACTIVIDAD DE APROPIACION E INTERPRETACIÓN: La actividad de aprendizaje Analizar el proceso de facturación de cargos, formas de pago y cierre de cuentas según procedimientos establecidos, utilizando los instrumentos establecidos dará inicio con la verificación de conceptos y procesos orientados por el instructor y que se encuentran en el material de apoyo, en donde deberán presentar realizar una descripción general de lo aprendido; que será presentada con base en las instrucciones del instructor.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE CONOCIMIENTO: Teniendo en cuenta los conceptos, teorías y principios vistos en actividades anteriores, de manera individual deberá responder preguntas abiertas o de selección múltiple

en el cuestionario asignado por el instructor. Esta actividad debe ingresarla a su portafolio de evidencias en Blackboard.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE DESEMPEÑO: Teniendo en cuenta las prácticas y habilidades desarrolladas en actividades previas, en esta actividad deberán trabajar de manera individual o grupal de acuerdo a las indicaciones del instructor en donde deberá realizar lo siguiente:

a. Simulación del proceso de cobro de productos o servicios, en el cual deben desarrollar los siguiente:

- Capacidad de negociación y cierre de venta, manejando descuentos
- Conocimiento de productos y servicios del establecimiento hotelero
- Manejo de herramientas digitales (calculadora)
- Manejo básico de operaciones matemáticas

ACCIÓN PROPOSITIVA DE PRODUCTO: Teniendo en cuenta las prácticas y habilidades desarrolladas en actividades previas, en esta actividad deberán trabajar de manera individual o grupal de acuerdo a las indicaciones del instructor en donde deberán presentar lo siguiente:

b. Recibo de caja y factura diligenciados, en el cual debe contener lo siguiente:

- Revisión de consumos realizados por clientes en diferentes áreas
- Conocimiento de reforma tributaria para aplicación de impuestos
- Manejo de Excel en caso de ser requerido por el instructor
- Consolidado de cuentas para el proceso de liquidación de consumos de huéspedes

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

RESULTADO DE APRENDIZAJE: *Desarrollar permanentemente las habilidades psicomotrices y de pensamiento en la ejecución de los procesos de aprendizaje.*

ACTIVIDAD DE APROPIACION E INTERPRETACIÓN: La actividad de aprendizaje Realizar actividades que permitan desarrollar habilidades motrices y de pensamiento para la revisión de los procesos de alojamiento en el área de habitaciones, utilizando los instrumentos establecidos dará inicio con la verificación de conceptos y procesos orientados por el instructor y que se encuentran en el material de apoyo, en donde deberán presentar realizar una descripción general de lo aprendido; que será presentada con base en las instrucciones del instructor.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE CONOCIMIENTO: Teniendo en cuenta los conceptos, teorías y principios vistos en actividades anteriores, de manera individual deberá responder preguntas abiertas o de selección múltiple en el cuestionario asignado por el instructor. Esta actividad debe ingresarla a su portafolio de evidencias en Blackboard.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE DESEMPEÑO: Teniendo en cuenta las prácticas y habilidades desarrolladas en actividades previas, en esta actividad deberán trabajar de manera individual o grupal de acuerdo a las indicaciones del instructor en donde deberá realizar lo siguiente:

a. Simulación para aplicar actividades que permitan desarrollar habilidades motrices y de pensamiento para la revisión de los procesos de alojamiento en el área de habitaciones, en el cual deben desarrollar los siguiente:

- Coherencia para el desarrollo de las actividades en el área de habitaciones
- Coherencia en el desarrollo de las habilidades en el área de habitaciones
- Orden a la hora de realizar revisión al proceso
- Ideas que permitan mejorar el proceso para hacerlo más eficaz y eficiente

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

RESULTADO DE APRENDIZAJE: Asumir responsablemente los criterios de preservación y conservación del medio ambiente y de desarrollo sostenible, en el ejercicio de su desempeño laboral y social.

ACTIVIDAD DE APROPIACION E INTERPRETACIÓN: La actividad de aprendizaje Aplicar en los procesos para solicitar, recibir y almacenar suministros teniendo en cuenta las necesidades de la operación en un alojamiento, haciendo uso adecuado de los recurso hídricos y disposición de residuos, utilizando los instrumentos establecidos dará inicio con la verificación de conceptos y procesos orientados por el instructor y que se encuentran en el material de apoyo, en donde deberán presentar realizar una descripción general de lo aprendido; que será presentada con base en las instrucciones del instructor.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE CONOCIMIENTO: Teniendo en cuenta los conceptos, teorías y principios vistos en actividades anteriores, de manera individual deberá responder preguntas abiertas o de selección múltiple en el cuestionario asignado por el instructor. Esta actividad debe ingresarla a su portafolio de evidencias en Blackboard.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE DESEMPEÑO: Teniendo en cuenta las prácticas y habilidades desarrolladas en actividades previas, en esta actividad deberán trabajar de manera individual o grupal de acuerdo a las indicaciones del instructor en donde deberán desarrollar lo siguiente:

a. Simulación en los procesos para solicitar, recibir y almacenar suministros teniendo en cuenta las necesidades de la operación en un alojamiento, haciendo uso adecuado de los recurso hídricos y disposición de residuos, el cual debe desarrollar lo siguiente:

- Identifica aspectos e impactos ambientales
- Utilizar buenas prácticas a la hora de solicitar, recibir y almacenar suministros
- Conciencia a la hora de solicitar productos biodegradables
- Relación costo vs beneficio
- Rotula correctamente productos de aseo

- Identifica fichas técnicas de productos
- Almacena residuos de acuerdo al plan ambiental de acuerdo al riesgo que este implica

COMPETENCIA: *DIRIGIR EL PERSONAL A CARGO DE ACUERDO CON POLÍTICAS INTERNAS*.

RESULTADO DE APRENDIZAJE: *ASIGNAR FUNCIONES Y HORARIOS PARA EL PERSONAL CON BASE EN EL PLAN DE TRABAJO DE LA EMPRESA O ÁREA.*

ACTIVIDAD DE APROPIACION E INTERPRETACIÓN: La actividad de aprendizaje Programar horarios y la asignación de las funciones con el departamento operado de una tipología de alojamiento, utilizando los instrumentos establecidos dará inicio con la verificación de conceptos y procesos orientados por el instructor y que se encuentran en el material de apoyo, en donde deberán presentar realizar una descripción general de lo aprendido; que será presentada con base en las instrucciones del instructor.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE CONOCIMIENTO: Teniendo en cuenta los conceptos, teorías y principios vistos en actividades anteriores, de manera individual deberá responder preguntas abiertas o de selección múltiple en el cuestionario asignado por el instructor. Esta actividad debe ingresarla a su portafolio de evidencias en Blackboard.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE PRODUCTO: Teniendo en cuenta las prácticas y habilidades desarrolladas en actividades previas, en esta actividad deberán trabajar de manera individual o grupal de acuerdo a las indicaciones del instructor en donde deberán presentar lo siguiente:

a. Programación horarios y asignación de funciones para una tipología de alojamiento, en el cual deben desarrollar los siguiente:

    - Conocimiento código sustantivo del trabajo en sus numerales aplicables a la jornada laboral
    - Utiliza el formato adecuado (entregado por el instructor para el desarrollo de la actividad)
    - Asignación de funciones utilizando el formato entregado por el instructor (descripción del cargo)
    - Orden a la hora de realizar la programación

COMPETENCIA: *DIRIGIR EL PERSONAL A CARGO DE ACUERDO CON POLÍTICAS INTERNAS*

RESULTADO DE APRENDIZAJE: *EVALUAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS Y PLAN DE TRABAJO*

ACTIVIDAD DE APROPIACION E INTERPRETACIÓN: La actividad de aprendizaje Diligenciar formato de evaluación de desempeño de acuerdo a políticas de un establecimiento, utilizando los instrumentos establecidos dará inicio con la verificación de conceptos y procesos orientados por el instructor y que se encuentran en el material de apoyo, en donde deberán presentar realizar una descripción general de lo aprendido; que será presentada con base en las instrucciones del instructor.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE CONOCIMIENTO: Teniendo en cuenta los conceptos, teorías y principios vistos en actividades anteriores, de manera individual deberá responder preguntas abiertas o de selección múltiple

en el cuestionario asignado por el instructor. Esta actividad debe ingresarla a su portafolio de evidencias en Blackboard.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE PRODUCTO: Teniendo en cuenta las prácticas y habilidades desarrolladas en actividades previas, en esta actividad deberán trabajar de manera individual o grupal de acuerdo a las indicaciones del instructor en donde deberán realizar lo siguiente:

a. Formato de evaluación de desempeño diligenciado, en el cual deben desarrollar lo siguiente:

- Conocimiento de conceptos
- Criterios para la aplicación de la evaluación del desempeño
- Planificación del proceso de evaluación del desempeño
- Diseño del sistema de evaluación
- Implementación del sistema de evaluación, utilizando método moderno – Evaluación participativa por objetivos EPPO o evaluación 360º y el tradicional Método de escalas gráficas, elección forzada, Investigación de campo, incidentes críticos o método mixto (según lo solicitado por el instructor)
- Retroalimentación al empleado
- Retroalimentación al sistema de evaluación
- Tendencias en recursos humanos
- Utilización del formato entregado por el instructor para dicha actividad

COMPETENCIA: *MANEJAR VALORES E INGRESOS RELACIONADOS CON LA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 005 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)*

RESULTADO DE APRENDIZAJE: *IDENTIFICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA MANEJO DE VALORES E INGRESOS CON BASE EN LAS POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA Y NORMAS LEGALES VIGENTES.*

ACTIVIDAD DE APROPIACION E INTERPRETACIÓN: La actividad de aprendizaje Analizar los procedimientos de manejo e ingreso de valores en las diferentes tipologías de alojamiento, utilizando los instrumentos establecidos dará inicio con la verificación de conceptos y procesos orientados por el instructor y que se encuentran en el material de apoyo, en donde deberán presentar realizar una descripción general de lo aprendido; que será presentada con base en las instrucciones del instructor.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE CONOCIMIENTO: Teniendo en cuenta los conceptos, teorías y principios vistos en actividades anteriores, de manera individual deberá responder preguntas abiertas o de selección múltiple en el cuestionario asignado por el instructor. Esta actividad debe ingresarla a su portafolio de evidencias en Blackboard.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE PRODUCTO: Teniendo en cuenta las prácticas y habilidades desarrolladas en actividades previas, en esta actividad deberán trabajar de manera individual o grupal de acuerdo a las indicaciones del instructor en donde deberán realizar lo siguiente:

a. Diagrama de flujo con procedimiento para manejo de valores en un establecimiento hotelero, de acuerdo a la NTS-TS002, en el cual deben desarrollar lo siguiente:

- Conceptos básicos de auditoria y tipos
- Objetivos de la auditoria
- Funciones e importancia del auditor
- Actividades a realizar durante el proceso
- Control de ingresos realizados durante la operación del hotel

COMPETENCIA: *COORDINAR LOS RECURSOS PARA EL SERVICIO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DEL ESTABLECIMIENTO.*

RESULTADO DE APRENDIZAJE: *DETECTAR NECESIDADES DE SUMINISTROS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO SEGÚN PROTOCOLOS DEL SERVICIO Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.*

ACTIVIDAD DE APROPIACION E INTERPRETACIÓN: La actividad de aprendizaje Presentar la propuesta de suministros para el servicio de habitaciones y zonas comunes teniendo en cuenta las políticas del hotel, utilizando los instrumentos establecidos dará inicio con la verificación de conceptos y procesos orientados por el instructor y que se encuentran en el material de apoyo, en donde deberán presentar realizar una descripción general de lo aprendido; que será presentada con base en las instrucciones del instructor.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE CONOCIMIENTO: Teniendo en cuenta los conceptos, teorías y principios vistos en actividades anteriores, de manera individual deberá responder preguntas abiertas o de selección múltiple en el cuestionario asignado por el instructor. Esta actividad debe ingresarla a su portafolio de evidencias en Blackboard.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE PRODUCTO: Teniendo en cuenta las prácticas y habilidades desarrolladas en actividades previas, en esta actividad deberán trabajar de manera individual o grupal de acuerdo a las indicaciones del instructor en donde deberán realizar lo siguiente:

b. Documento proyección de suministros para el servicio de habitaciones y zonas comunes, en el cual deben desarrollar lo siguiente:

- Conocimiento del alojamiento y habitaciones
- Manejo de porcentajes de ocupación
- Stock máximos y mínimos
- Conocimiento de productos amigables con su respectiva ficha técnica y dosificación
- Conocimiento de manuales de procedimientos para el desarrollo de actividades correspondientes al área
- Programación de actividades de mantenimiento de rutina, preventivo para el área de habitaciones teniendo en cuenta los suministros.

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

RESULTADO DE APRENDIZAJE: *PROMOVER LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL A PARTIR DE LA IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.*

ACTIVIDAD DE APROPIACION E INTERPRETACIÓN: La actividad de aprendizaje Diseñar una propuesta de servicios por cada uno de los municipios del departamento del Quindío, teniendo en cuenta técnicas de presentación y tipología de Alojamiento, utilizando los instrumentos establecidos dará inicio con la verificación de conceptos y procesos orientados por el instructor y que se encuentran en el material de apoyo, en donde deberán presentar realizar una descripción general de lo aprendido; que será presentada con base en las instrucciones del instructor.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE CONOCIMIENTO: Teniendo en cuenta los conceptos, teorías y principios vistos en actividades anteriores, de manera individual deberá responder preguntas abiertas o de selección múltiple en el cuestionario asignado por el instructor. Esta actividad debe ingresarla a su portafolio de evidencias en Blackboard.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE PRODUCTO: Teniendo en cuenta las prácticas y habilidades desarrolladas en actividades previas, en esta actividad deberán trabajar de manera individual o grupal de acuerdo a las indicaciones del instructor en donde deberán presentar lo siguiente:

a. Propuesta de servicios por cada uno de los municipios del Departamento del Quindío, la actividad debe contener lo siguiente:

- Información de interés para clientes que pueda superar sus expectativas
- Conocimiento de la tipología de clientes para diseño de propuesta estándar
- Conocimiento de los municipios del departamento del Quindío con propuesta para disfrute con retorno al sitio de origen
- Creatividad a la hora de realizar la propuesta
- Innovación en la elección de los sitios de interés (no deben ser los más nombrados como parque del café, panaca, recuca etc)
- Vías de acceso
- Propuesta sostenible para el desarrollo de las actividades
- Verificación de la capacidad de carga

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

RESULTADO DE APRENDIZAJE: *VERIFICAR LOS CORRECTIVOS APLICADOS AL SERVICIO DE ACUERDO CON LAS NOVEDADES PRESENTADAS.*

ACTIVIDAD DE APROPIACION E INTERPRETACIÓN: La actividad de aprendizaje Aplicar acciones correctivas, preventivas y de mejora a los inconvenientes presentados en operación y servicio post-venta a clientes y huéspedes en un establecimiento de alojamiento. Realizar trazabilidad de las acciones tomadas, utilizando los instrumentos establecidos dará inicio con la verificación de conceptos y procesos orientados por el instructor y que se encuentran en el material de apoyo, en donde deberán presentar realizar una descripción general de lo aprendido; que será presentada con base en las instrucciones del instructor.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE CONOCIMIENTO: Teniendo en cuenta los conceptos, teorías y principios vistos en actividades anteriores, de manera individual deberá responder preguntas abiertas o de selección múltiple en el cuestionario asignado por el instructor. Esta actividad debe ingresarla a su portafolio de evidencias en Blackboard.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE PRODUCTO: Teniendo en cuenta las prácticas y habilidades desarrolladas en actividades previas, en esta actividad deberán trabajar de manera individual o grupal de acuerdo a las indicaciones del instructor en donde deberán presentar lo siguiente:

a. Formato de acciones correctivas preventivas y de mejora diligenciadas, la actividad debe contener lo siguiente:

- Identificación de la situación real o potencial no deseada o la oportunidad de mejora
- Asignar los responsables de cada etapa de la acción correctiva, preventiva o de mejora
- Realizar el análisis de las causas
- Definir el plan de acción
- Ejecutar y hacer seguimiento al plan de acción
- Verificar la eficacia del plan de acción y cerrar la acción correctiva, preventiva o de mejora

COMPETENCIA*: COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA*

RESULTADO DE APRENDIZAJE: *COMPRENDER FRASES Y VOCABULARIO HABITUAL SOBRE TEMAS DE INTERÉS PERSONAL Y TEMAS TÉCNICOS*

ACTIVIDAD DE APROPIACION E INTERPRETACIÓN: La actividad de aprendizaje Diligenciar un documento con propuesta de servicios por cada uno de los municipios del departamento del Quindío, teniendo en cuenta técnicas de presentación y tipología de alojamiento, utilizando los instrumentos establecidos dará inicio con la verificación de conceptos y procesos orientados por el instructor y que se encuentran en el material de apoyo, en donde deberán presentar realizar una descripción general de lo aprendido; que será presentada con base en las instrucciones del instructor.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE CONOCIMIENTO: Teniendo en cuenta los conceptos, teorías y principios vistos en actividades anteriores, de manera individual deberá responder preguntas abiertas o de selección múltiple en el cuestionario asignado por el instructor. Esta actividad debe ingresarla a su portafolio de evidencias en Blackboard.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE PRODUCTO: Teniendo en cuenta las prácticas y habilidades desarrolladas en actividades previas, en esta actividad deberán trabajar de manera individual o grupal de acuerdo a las indicaciones del instructor en donde deberán presentar lo siguiente:

a. Documento completar sobre propuesta de servicios por cada municipio del departamento del Quindío, la actividad debe contener lo siguiente:

- Lenguaje técnico

- Descripción de actividades para realizar en cada uno de los municipios
- Tipo de arquitectura
- Vías de acceso
- Actividades de ocio

COMPETENCIA*: PRESTAR EL SERVICIO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS CONFORME A MANUALES EXISTENTES. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 003 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)*

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

ACTIVIDAD DE APROPIACION E INTERPRETACIÓN: La actividad de aprendizaje Realizar check in y check out grupal e individual aplicando las tarifas planes y descuentos cumpliendo con las políticas establecidas por la organización, utilizando los instrumentos establecidos dará inicio con la verificación de conceptos y procesos orientados por el instructor y que se encuentran en el material de apoyo, en donde deberán presentar realizar una descripción general de lo aprendido; que será presentada con base en las instrucciones del instructor.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE CONOCIMIENTO: Teniendo en cuenta los conceptos, teorías y principios vistos en actividades anteriores, de manera individual deberá responder preguntas abiertas o de selección múltiple en el cuestionario asignado por el instructor. Esta actividad debe ingresarla a su portafolio de evidencias en Blackboard.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE DESEMPEÑO: Teniendo en cuenta las prácticas y habilidades desarrolladas en actividades previas, en esta actividad deberán trabajar de manera individual o grupal de acuerdo a las indicaciones del instructor en donde deberán realizar lo siguiente:

a. Simulación proceso de check-in y check-out, la actividad debe contener lo siguiente:

- Saludo de acuerdo a la hora y bienvenida al cliente
- Confirmación de información del cliente o en su defecto brindar la información necesaria para el proceso de venta
- Protocolo para el registro del huésped
- Información general sobre los servicios del hotel incluidos y adicionales además de los horarios de servicio de cada una de la áreas
- Manejo de política de cobro (crédito con el hotel o depósito)
- Resolución de dudas y direccionamiento a la habitación
- Tener en cuenta durante el proceso los requisitos de ley aplicables a la hotelería
- Ingreso al software hotelero
- Verificación estado de consumos en las diferentes áreas del hotel
- Pre-cuenta
- Nombre y número de documento acorde a lo solicitado por el cliente para la elaboración de la factura
- Medir el nivel de satisfacción del cliente

- Protocolo de salida del cliente de acuerdo a la tipología del alojamiento

COMPETENCIA*: PRESTAR EL SERVICIO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS CONFORME A MANUALES EXISTENTES. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 003 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)*

RESULTADO DE APRENDIZAJE: *ELABORAR INFORMES Y REPORTES DEL ÁREA DE ACUERDO CON EL PROCEDIMIENTO Y LOS REQUERIMIENTOS DE LA EMPRESA*.

ACTIVIDAD DE APROPIACION E INTERPRETACIÓN: La actividad de aprendizaje Realizar la entrega y recibo de turno de acuerdo a los parámetros establecidos por la organización y la tipología del hotel, utilizando los instrumentos establecidos dará inicio con la verificación de conceptos y procesos orientados por el instructor y que se encuentran en el material de apoyo, en donde deberán presentar realizar una descripción general de lo aprendido; que será presentada con base en las instrucciones del instructor.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE CONOCIMIENTO: Teniendo en cuenta los conceptos, teorías y principios vistos en actividades anteriores, de manera individual deberá responder preguntas abiertas o de selección múltiple en el cuestionario asignado por el instructor. Esta actividad debe ingresarla a su portafolio de evidencias en Blackboard.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE PRODUCTO: Teniendo en cuenta las prácticas y habilidades desarrolladas en actividades previas, en esta actividad deberán trabajar de manera individual o grupal de acuerdo a las indicaciones del instructor en donde deberán presentan lo siguiente:

a. Bitácora diligenciada de entrega de turno y novedades para las áreas involucradas, la actividad debe contener lo siguiente:

    - Información general de la persona encargada del turno, fecha y horario
    - Información sobre los eventos y situaciones presentadas en el turno de trabajo inusuales que deben ser difundidos entre las personas de otros turnos
    - Necesidades que hayan sido reportadas a otros departamentos
    - Solicitudes especiales de los huéspedes que necesitan ser recordadas en otros turnos de trabajo
    - Información según el manual de procedimientos del establecimiento hotelero

COMPETENCIA*: COORDINAR LOS RECURSOS PARA EL SERVICIO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DEL ESTABLECIMIENTO.*

RESULTADO DE APRENDIZAJE: *ALMACENAR SUMINISTROS SIGUIENDO MAPA DE PROCESOS SEGÚN FICHAS TÉCNICAS Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.*

ACTIVIDAD DE APROPIACION E INTERPRETACIÓN: La actividad de aprendizaje Elaborar diagrama de procesos para el almacenamiento de suministros teniendo en cuenta fichas técnicas, utilizando los instrumentos establecidos dará inicio con la verificación de conceptos y procesos orientados por el instructor y que se encuentran en el material de apoyo, en donde deberán presentar realizar una descripción general de lo aprendido; que será presentada con base en las instrucciones del instructor.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE CONOCIMIENTO: Teniendo en cuenta los conceptos, teorías y principios vistos en actividades anteriores, de manera individual deberá responder preguntas abiertas o de selección múltiple en el cuestionario asignado por el instructor. Esta actividad debe ingresarla a su portafolio de evidencias en Blackboard.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE DESEMPEÑO: Teniendo en cuenta las prácticas y habilidades desarrolladas en actividades previas, en esta actividad deberán trabajar de manera individual o grupal de acuerdo a las indicaciones del instructor en donde deberán realizar lo siguiente:

a. Simulación almacenamiento de productos según ficha técnica, la actividad debe contener lo siguiente:

- Operación de los equipos y herramientas
- Conocimiento ficha técnica para correcto almacenamiento y evitar inconvenientes
- Orden a la hora de distribuir los productos
- Elementos de protección personal a utilizar en caso de dosificaciones o derrames
- Plan de contingencia

COMPETENCIA*: MANTENER LAS HABITACIONES DE ACUERDO CON ESTÁNDARES*

RESULTADO DE APRENDIZAJE*: ARREGLAR LAS HABITACIONES SIGUIENDO LOS ESTÁNDARES ESTABLECIDOS POR LA GERENCIA.*

ACTIVIDAD DE APROPIACION E INTERPRETACIÓN: La actividad de aprendizaje Realizar el proceso de arreglo de habitaciones de acuerdo a estándares establecidos, utilizando los instrumentos establecidos dará inicio con la verificación de conceptos y procesos orientados por el instructor y que se encuentran en el material de apoyo, en donde deberán presentar realizar una descripción general de lo aprendido; que será presentada con base en las instrucciones del instructor.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE CONOCIMIENTO: Teniendo en cuenta los conceptos, teorías y principios vistos en actividades anteriores, de manera individual deberá responder preguntas abiertas o de selección múltiple en el cuestionario asignado por el instructor. Esta actividad debe ingresarla a su portafolio de evidencias en Blackboard.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE DESEMPEÑO: Teniendo en cuenta las prácticas y habilidades desarrolladas en actividades previas, en esta actividad deberán trabajar de manera individual o grupal de acuerdo a las indicaciones del instructor en donde deberán realizar lo siguiente:

a. Simulación arreglo de habitación para un establecimiento Hotelero, la actividad debe contener lo siguiente:

- Presentación personal y EPI
- Solicitud reporte para situación ocupacional de las habitaciones
- Organización carro para el desarrollo del servicio
- Protocolo para el ingreso a la habitación

- Aplicar el procedimiento general para la preservación de habitaciones y mantenimiento
- Reporte de novedades
- Manejo de objetos olvidados
- Entrega del turno

COMPETENCIA*: MANEJAR VALORES E INGRESOS RELACIONADOS CON LA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 005 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)*

RESULTADO DE APRENDIZAJE*: REMITIR FONDOS, SEGÚN POLÍTICAS ESTABLECIDAS.*

ACTIVIDAD DE APROPIACION E INTERPRETACIÓN: La actividad de aprendizaje Elaborar y diligenciar formato para remisión de fondos según procedimientos establecidos, utilizando los instrumentos establecidos dará inicio con la verificación de conceptos y procesos orientados por el instructor y que se encuentran en el material de apoyo, en donde deberán presentar realizar una descripción general de lo aprendido; que será presentada con base en las instrucciones del instructor.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE CONOCIMIENTO: Teniendo en cuenta los conceptos, teorías y principios vistos en actividades anteriores, de manera individual deberá responder preguntas abiertas o de selección múltiple en el cuestionario asignado por el instructor. Esta actividad debe ingresarla a su portafolio de evidencias en Blackboard.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE PRODUCTO: Teniendo en cuenta las prácticas y habilidades desarrolladas en actividades previas, en esta actividad deberán trabajar de manera individual o grupal de acuerdo a las indicaciones del instructor en donde deberán presentar lo siguiente:

a. Formato de remisión de fondos para un establecimiento hotelero, la actividad debe contener lo siguiente:

- Entrega de turno de acuerdo a protocolos
- Tener en cuenta el valor de ingreso monetario recibido por cualquier medio con sus respectivos soportes
- Denominación del dinero en efectivo
- Coherencia entre el dinero recibido y el dinero reportado en el informe de entrega de turno
- Procedimiento general de acuerdo a tipología de hotel.

COMPETENCIA*: MANEJAR VALORES E INGRESOS RELACIONADOS CON LA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 005 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)*

RESULTADO DE APRENDIZAJE*: VERIFICAR LOS RESULTADOS DEL MANEJO DE VALORES DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LAORGANIZACIÓN Y NORMATIVIDAD LEGALES VIGENTES*

ACTIVIDAD DE APROPIACION E INTERPRETACIÓN: La actividad de aprendizaje Identificar procesos de auditoría nocturna y control interno según procedimientos establecidos, utilizando los instrumentos establecidos dará inicio con la verificación de conceptos y procesos orientados por el instructor y que se encuentran en el material de apoyo, en donde deberán presentar realizar una descripción general de lo aprendido; que será presentada con base en las instrucciones del instructor.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE CONOCIMIENTO: Teniendo en cuenta los conceptos, teorías y principios vistos en actividades anteriores, de manera individual deberá responder preguntas abiertas o de selección múltiple en el cuestionario asignado por el instructor. Esta actividad debe ingresarla a su portafolio de evidencias en Blackboard.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE PRODUCTO: Teniendo en cuenta las prácticas y habilidades desarrolladas en actividades previas, en esta actividad deberán trabajar de manera individual o grupal de acuerdo a las indicaciones del instructor en donde deberán presentar lo siguiente:

a. Lista de chequeo para manejo de valores diligenciada de acuerdo con políticas de la organización y normatividad vigente, la actividad debe contener lo siguiente:

- Plan de cobros establecidos por la empresa
- Políticas de seguridad
- Medios de pago adoptados por el alojamiento
- Manual de funciones
- Formatos utilizados en la operación
- Departamentos generadores de ingresos

COMPETENCIA*: COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA*

RESULTADO DE APRENDIZAJE*: ENCONTRAR VOCABULARIO Y EXPRESIONES DE INGLÉS TÉCNICO EN ANUNCIOS, FOLLETOS, PÁGINAS WEB, ETC*

ACTIVIDAD DE APROPIACION E INTERPRETACIÓN: La actividad de aprendizaje Elaborar un diccionario de bolsillo (pocket dictionary) teniendo en cuenta lenguaje utilizado en el proceso de arreglo de habitaciones y objetos presentes dentro de la habitación, de acuerdo a estándares establecidos, utilizando los instrumentos establecidos dará inicio con la verificación de conceptos y procesos orientados por el instructor y que se encuentran en el material de apoyo, en donde deberán presentar realizar una descripción general de lo aprendido; que será presentada con base en las instrucciones del instructor.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE CONOCIMIENTO: Teniendo en cuenta los conceptos, teorías y principios vistos en actividades anteriores, de manera individual deberá responder preguntas abiertas o de selección múltiple en el cuestionario asignado por el instructor. Esta actividad debe ingresarla a su portafolio de evidencias en Blackboard.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE PRODUCTO: Teniendo en cuenta las prácticas y habilidades desarrolladas en actividades previas, en esta actividad deberán trabajar de manera individual o grupal de acuerdo a las indicaciones del instructor en donde deberán presentar lo siguiente:

a. Diccionario de bolsillo, para objetos presentes en la habitación, la actividad debe contener lo siguiente:

    - Conocimiento de mobiliario y equipo
    - Conocimiento de áreas dentro de la habitación

- Presentación y creatividad para la elaboración del diccionario
- Practicidad para la utilización

COMPETENCIA*: COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA*

RESULTADO DE APRENDIZAJE*: REALIZAR INTERCAMBIOS SOCIALES Y PRÁCTICOS MUY BREVES, CON UN VOCABULARIO SUFICIENTE PARA HACER UNA EXPOSICIÓN O MANTENER UNA CONVERSACIÓN SENCILLA SOBRE TEMAS TÉCNICOS*

ACTIVIDAD DE APROPIACION E INTERPRETACIÓN: La actividad de aprendizaje Participar en un juego de roles para los proceso de check-in y check-out grupal e individual, aplicando tarifas planes y descuentos cumpliendo con las políticas establecidas por la organización, utilizando los instrumentos establecidos dará inicio con la verificación de conceptos y procesos orientados por el instructor y que se encuentran en el material de apoyo, en donde deberán presentar realizar una descripción general de lo aprendido; que será presentada con base en las instrucciones del instructor.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE CONOCIMIENTO: Teniendo en cuenta los conceptos, teorías y principios vistos en actividades anteriores, de manera individual deberá responder preguntas abiertas o de selección múltiple en el cuestionario asignado por el instructor. Esta actividad debe ingresarla a su portafolio de evidencias en Blackboard.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE PRODUCTO: Teniendo en cuenta las prácticas y habilidades desarrolladas en actividades previas, en esta actividad deberán trabajar de manera individual o grupal de acuerdo a las indicaciones del instructor en donde deberán presentar lo siguiente:

a. Guion del Juego de roles, la actividad debe contener lo siguiente:

   - Protocolo para el proceso de check-in y check-out en un establecimiento hotelero
   - Saludo
   - Bienvenida
   - Descripción de servicios, área e información de horarios

ACCIÓN PROPOSITIVA DE DESEMPEÑO: Teniendo en cuenta las prácticas y habilidades desarrolladas en actividades previas, en esta actividad deberán trabajar de manera individual o grupal de acuerdo a las indicaciones del instructor en donde deberán realizar lo siguiente:

b. Juego de roles de proceso técnico en los procesos de check-in y check-out, la actividad debe contener lo siguiente:

   - Comunicación no verbal
   - Presentación personal
   - Postura
   - Bienvenida al huésped
   - Recuento de servicios con horarios
   - Asesoría general

- Entrega de encuesta de satisfacción
- Entrega de factura
- Despedida

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

RESULTADO DE APRENDIZAJE*: 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.*

ACTIVIDAD DE APROPIACION E INTERPRETACIÓN: La actividad de aprendizaje Elaborar documento de Análisis de riesgos por tareas (ART) para el área de alojamiento. Elaborar documento procedimiento seguro de trabajo (PST) para el área de alojamiento, utilizando los instrumentos establecidos dará inicio con la verificación de conceptos y procesos orientados por el instructor y que se encuentran en el material de apoyo, en donde deberán presentar realizar una descripción general de lo aprendido; que será presentada con base en las instrucciones del instructor.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE CONOCIMIENTO: Teniendo en cuenta los conceptos, teorías y principios vistos en actividades anteriores, de manera individual deberá responder preguntas abiertas o de selección múltiple en el cuestionario asignado por el instructor. Esta actividad debe ingresarla a su portafolio de evidencias en Blackboard.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE PRODUCTO: Teniendo en cuenta las prácticas y habilidades desarrolladas en actividades previas, en esta actividad deberán trabajar de manera individual o grupal de acuerdo a las indicaciones del instructor en donde deberán presentar lo siguiente:

a. Documento de Análisis de riesgos por tareas(ART) para el área de habitaciones, la actividad debe contener lo siguiente:

    - Funciones realizadas en la operación de habitaciones
    - Elementos de protección utilizados para el uso de sustancias químicas y demás actividades realizadas.
    - Procedimiento seguro de trabajo
    - Formato a utilizar definido por el instructor

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

RESULTADO DE APRENDIZAJE*: Aplicar técnicas de cultura física para el mejoramiento de su expresión corporal, desempeño laboral según la naturaleza y complejidad del área ocupacional.*

ACTIVIDAD DE APROPIACION E INTERPRETACIÓN: La actividad de aprendizaje Desarrollar técnicas de cultura física para el mejoramiento de su expresión corporal de acuerdo a su desempeño laboral, utilizando los instrumentos establecidos dará inicio con la verificación de conceptos y procesos orientados por el

instructor y que se encuentran en el material de apoyo, en donde deberán presentar realizar una descripción general de lo aprendido; que será presentada con base en las instrucciones del instructor.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE CONOCIMIENTO: Teniendo en cuenta los conceptos, teorías y principios vistos en actividades anteriores, de manera individual deberá responder preguntas abiertas o de selección múltiple en el cuestionario asignado por el instructor. Esta actividad debe ingresarla a su portafolio de evidencias en Blackboard.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE PRODUCTO: Teniendo en cuenta las prácticas y habilidades desarrolladas en actividades previas, en esta actividad deberán trabajar de manera individual o grupal de acuerdo a las indicaciones del instructor en donde deberán presentar lo siguiente:

a. Simulación para aplicar técnicas de cultura física para el mejoramiento de su expresión corporal de acuerdo a su desempeño laboral, la actividad debe contener lo siguiente:

- Pausas activas aplicadas a la operación del hotel

ACTIVIDAD DE TRANSFERENCIA

Una vez desarrolladas las actividades de apropiación del conocimiento, se aplicaran los protocolos en el área de alojamiento de acuerdo a la NTS - TS 002, que aportará a la Prestación de los Servicios del Área de Alojamiento en establecimientos hoteleros del Quindío, de acuerdo a la NTS-TS002; esta actividad será realizada en grupos de trabajo asignados para el proyecto formativo en donde presentarán las evidencias de la siguiente forma.

Resultados de Aprendizaje	Evidencia del Proyecto
1. RESOLVER INQUIETUDES E INCONVENIENTES DEL HUÉSPED DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.	Procedimiento para las PQRS de acuerdo al entorno y tipología de alojamiento de acuerdo a protocolos establecidos por la empresa y NTS-TS002
2. SOLICITAR Y RECIBIR SUMINISTROS DE HABITACIONES DE ACUERDO CON MANUALES DE FUNCIONES, PROTOCOLOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE.	Formatos de solicitud de suministros al almacén, teniendo en cuenta los procesos de ama de llaves conforme al porcentaje de ocupación, aplicando protocolos de acuerdo a la NTS-TS002
3. ELABORAR REPORTES DE GASTOS Y COSTOS DE SUMINISTROS SEGÚN EL PRESUPUESTO ASIGNADO	Costos y gastos de los suministros ejecutados en la operación del servicio de habitaciones y zonas comunes, aplicando protocolos de acuerdo a la NTS-TS002
4. REVISAR EL ARREGLO DE LAS HABITACIONES SEGÚN LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.	Lista de chequeo para supervisión de habitaciones para una tipología de alojamiento aplicando protocolos en el área de acuerdo a la NTS-TS002

5. EFECTUAR EL COBRO DE ACUERDO CON PARÁMETROS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA.	Protocolos en el proceso de facturación de cargos cuenta huésped, formas de pago y cierre de cuentas según procedimientos establecidos, de acuerdo a la NTS-TS002
6. DESARROLLAR PERMANENTEMENTE LAS HABILIDADES PSICOMOTRICES Y DE PENSAMIENTO EN LA EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS DE APRENDIZAJE.	Actividades que permitan desarrollar habilidades motrices y de pensamiento para los procesos de alojamiento en el área de habitaciones, de acuerdo a la NTS-TS002
7. ASUMIR RESPONSABLEMENTE LOS CRITERIOS DE PRESERVACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y DE DESARROLLO SOSTENIBLE, EN EL EJERCICIO DE SU DESEMPEÑO LABORAL Y SOCIAL.	Solicitar, recibir y almacenar suministros teniendo en cuenta las necesidades de la operación en un alojamiento, haciendo uso adecuado de los recurso hídricos y disposición de residuos de acuerdo a la NTS-TS002
8. ASIGNAR FUNCIONES Y HORARIOS PARA EL PERSONAL CON BASE EN EL PLAN DE TRABAJO DE LA EMPRESA O ÁREA.	Horarios y asignación de actividades para un departamento operado, teniendo en cuenta la NTS-TS002
9. EVALUAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS Y PLAN DE TRABAJO	Formato de evaluación de desempeño aplicando protocolos en el área de alojamiento de acuerdo a la NTS-TS002
10. IDENTIFICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA MANEJO DE VALORES E INGRESOS CON BASE EN LAS POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA Y NORMAS LEGALES VIGENTES.	Procedimientos de manejo de ingresos de valores en las diferentes tipologías de alojamiento, de acuerdo a la NTS-TS002
11. DETECTAR NECESIDADES DE SUMINISTROS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO SEGÚN PROTOCOLOS DEL SERVICIO Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	Propuesta de suministros para el servicio de habitaciones y zonas comunes, identificando protocolos del área, de acuerdo a la NTS-TS002
12. PROMOVER LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL A PARTIR DE LA IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.	Propuesta de servicios por cada uno de los municipios del departamento del Quindío, teniendo en cuenta técnicas de presentación, tipología de alojamiento de acuerdo a la NTS-TS002
13. VERIFICAR LOS CORRECTIVOS APLICADOS AL SERVICIO DE ACUERDO CON LAS NOVEDADES PRESENTADAS.	Acciones correctivas, preventivas y de mejora a los inconvenientes presentados en operación y servicio post-venta a clientes y huéspedes. Realizando trazabilidad a las acciones tomadas teniendo en cuenta la NTS-TS002
14. COMPRENDER FRASES Y VOCABULARIO HABITUAL SOBRE TEMAS DE INTERÉS PERSONAL Y TEMAS TÉCNICOS	Exposición sobre una actividad del proyecto

15. REGISTRAR EL INGRESO Y SALIDA DE LOS HUÉSPEDES EN INGLÉS Y ESPAÑOL, DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE SERVICIO Y APLICANDO NORMAS DE SEGURIDAD Y REQUISITOS LEGALES VIGENTES.	Check in y check-out grupal e individual aplicando las tarifas planes y descuentos cumpliendo con las políticas establecidas por la organización y la NTS-TS002
16. ELABORAR INFORMES Y REPORTES DEL ÁREA DE ACUERDO CON EL PROCEDIMIENTO Y LOS REQUERIMIENTOS DE LA EMPRESA.	Actividades del área de alojamiento en la entrega y recibo de turno cumpliendo con los parámetros establecidos por la organización y tipología del hotel de acuerdo al a NTS-TS002
17. ALMACENAR SUMINISTROS SIGUIENDO MAPA DE PROCESOS SEGÚN FICHAS TÉCNICAS Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	Diagrama de procesos para el almacenamiento de suministros teniendo en cuenta fichas técnicas en cumplimiento a la NTS-TS002
18. ARREGLAR LAS HABITACIONES SIGUIENDO LOS ESTÁNDARES ESTABLECIDOS POR LA GERENCIA.	Proceso para arreglo de habitaciones de acuerdo a estándares establecidos, teniendo en cuenta la NTS-TS002
19. REMITIR FONDOS, SEGÚN POLÍTICAS ESTABLECIDAS.	Formato para remisión de fondos según procedimientos establecidos, teniendo en cuenta la NTS-TS002
20. VERIFICAR LOS RESULTADOS DEL MANEJO DE VALORES DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y NORMATIVIDAD LEGALES VIGENTES	Lista de chequeo para manejo de valores diligenciada de acuerdo con políticas de la organización y normatividad vigente
21. ENCONTRAR VOCABULARIO Y EXPRESIONES DE INGLÉS TÉCNICO EN ANUNCIOS, FOLLETOS, PÁGINAS WEB, ETC	Diccionario de bolsillo, para objetos presentes en la habitación
22. REALIZAR INTERCAMBIOS SOCIALES Y PRÁCTICOS MUY BREVES, CON UN VOCABULARIO SUFICIENTE PARA HACER UNA EXPOSICIÓN O MANTENER UNA CONVERSACIÓN SENCILLA SOBRE TEMAS TÉCNICOS	Guion del Juego de roles
23. 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.	Documento de Análisis de riesgos por tareas (ART) para el área de habitaciones. Elaborar documento procedimiento seguro de trabajo (PST) para el área de alojamiento.
24. APLICAR TÉCNICAS DE CULTURA FÍSICA PARA EL MEJORAMIENTO DE SU EXPRESIÓN CORPORAL, DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN LA NATURALEZA Y COMPLEJIDAD DEL ÁREA OCUPACIONAL.	Técnicas de cultura física para el mejoramiento de su expresión corporal de acuerdo a su desempeño laboral, Teniendo en cuenta la NTS-TS002

- **Ambiente Requerido**

Aulas – Laboratorio de Hotelería y Bilingüismo

- Materiales

Materiales de formación	Cantidad de recursos
Resma de papel	8
Marcador recargable Rojo	8
Marcador recargable Negro	8
Tinta para marcador rojo	8
Tinta para marcador negro	8

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Respuestas abiertas o de selección múltiple de acuerdo a conceptos y principios vistos. **Evidencias de Desempeño:** Simulación del proceso de PQRS con usuarios y clientes **Evidencias de Producto:**	Analiza e interpreta los procedimientos de gestión de la información, reconociendo la presentación de reclamaciones y quejas por parte de los clientes en la recepción.	**Observación directa** **Lista de chequeo**

Evidencias de Conocimiento: Respuestas abiertas o de selección múltiple de acuerdo a conceptos y principios vistos. **Evidencias de Desempeño:** **Evidencias de Producto:** Requisición suministros de habitaciones diligenciada y verificada	Elaborar requisiciones utilizando las herramientas específicas de acuerdo con las necesidades detectadas y con las políticas de la organización. *Recibe los suministros solicitados reportando las novedades según protocolos establecidos por la organización	**Valoración de producto** **Lista de chequeo**
Evidencias de Conocimiento : Respuestas abiertas o de selección múltiple de acuerdo a conceptos y principios vistos **Evidencias de Desempeño** **Evidencias de Producto:** Informe de costos y gastos ejecutados en la operación del servicio para un establecimiento hotelero	Presenta reportes del área utilizando técnicas de comunicación y siguiendo los protocolos establecidos por la empresa	**Valoración de producto** **Lista de chequeo**
Evidencias de Conocimiento : Respuestas abiertas o de selección múltiple de acuerdo a conceptos y principios vistos **Evidencias de Desempeño** **Evidencias de Producto:**	Verifica el estado de habitaciones para garantizar la correcta operación del establecimiento.	**Valoración de producto** **Lista de chequeo**

Lista de chequeo verificación estado de habitaciones diligenciado **Evidencias de Conocimiento :** Respuestas abiertas o de selección múltiple de acuerdo a conceptos y principios vistos **Evidencias de Desempeño** **Evidencias de Producto:** Recibo de caja y factura diligenciados	Prepara la cuenta y la factura pertinente en los formatos adecuados, según normas legales vigentes. *Utiliza herramientas de facturación disponibles en la organización según protocolos establecidos.	**Valoración de producto** **Lista de chequeo**
Evidencias de Conocimiento : Respuestas de asociación sobre las capacidades psicomotrices y de pensamiento. **Evidencias de Desempeño** Simulación para aplicar actividades que permitan desarrollar habilidades motrices y de pensamiento para la revisión de los procesos de alojamiento en el área de habitaciones. **Evidencias de Producto**	Participa en actividades que requieren coordinación motriz fina y gruesa de forma individual y grupal. Aplica técnicas y procedimientos orientados al perfeccionamiento de la psicomotricidad frente a los requerimientos de su desempeño laboral.	**Lista de chequeo** **Observación directa**
Evidencias de Conocimiento :	Relaciona y analiza las problemáticas ambientales y	

Respuestas descriptivas sobre preservación y conservación del medio ambiente y de desarrollo sostenible en el ejercicio de su desempeño laboral y social. **Evidencias de Desempeño:** Simulación en los procesos para solicitar, recibir y almacenar suministros teniendo en cuenta las necesidades de la operación en un alojamiento, haciendo uso adecuado de los recursos hídricos y disposición de residuos. **Evidencias de Producto**	sus posibles causas según los conceptos estudiados. Identifica la clasificación de los residuos según normatividad legal vigente. Dispone los residuos teniendo en cuenta las normas de clasificación de los mismos. Mantiene limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas según estándares de protección ambiental.	**Lista de chequeo** **Observación directa**
Evidencias de Conocimiento : Respuestas abiertas o de selección múltiple de acuerdo a conceptos y principios vistos. **Evidencias de Desempeño** **Evidencias de Producto** Programación horarios y asignación de funciones para una tipología de alojamiento	Elabora horarios de acuerdo con la normatividad laboral vigente y disposiciones internas de la organización. *Programa el personal de manera que se cubran las necesidades de la operación asigna funciones de acuerdo al plan de trabajo y el pronóstico de temporada del sector turismo. * Aplica los planes de inducción y entrenamiento para el personal a cargo.	**Valoración de producto** **Lista de chequeo**

Evidencias de Conocimiento : Respuestas abiertas o de selección múltiple de acuerdo a conceptos y principios vistos. **Evidencias de Desempeño** **Evidencias de Producto:** Formato de evaluación de desempeño diligenciado	*Hace evaluaciones de desempeño del recurso humano de acuerdo a las políticas establecidas. *Presenta informe de resultados obtenidos en el proceso de evaluación. *Construye planes de mejora de acuerdo con el informe de resultados. *Entrega información relacionada con las novedades de su área, según los protocolos establecidos.	**Valoración de producto** **Lista de chequeo**
Evidencias de Conocimiento : Respuestas abiertas o de selección múltiple de acuerdo a conceptos y principios vistos. **Evidencias de Desempeño** **Evidencias de Producto:** Diagrama de flujo con procedimiento para manejo de valores en un establecimiento hotelero	Maneja procesos de caja de acuerdo con las políticas de pago establecidas por la organización	**Valoración de producto** **Lista de chequeo**
Evidencias de Conocimiento :	Determina los suministros necesarios para operación del área de acuerdo al pronóstico	**Valoración de producto**

Respuestas abiertas o de selección múltiple de acuerdo a conceptos y principios vistos. **Evidencias de Desempeño** **Evidencias de Producto:** Documento proyección de suministros para el servicio de habitaciones y zonas comunes **Evidencias de Conocimiento :** Respuestas abiertas o de selección múltiple de acuerdo a conceptos y principios vistos. **Evidencias de Desempeño** **Evidencias de Producto:** Propuesta de servicios por cada uno de los municipios del Departamento del Quindío **Evidencias de Conocimiento :** Respuestas abiertas o de selección múltiple de acuerdo a conceptos y principios vistos. **Evidencias de Desempeño** **Evidencias de Producto:**	de ocupación elaborado por el área correspondiente. Identifica el catálogo de servicios requeridos por los clientes según políticas de la organización. * promueve los productos y servicios complementarios de acuerdo con las necesidades y deseos de los clientes. *Participa en el desarrollo de estrategias de mejoramiento de la calidad del servicio, de acuerdo con la política de la organización	**Lista de chequeo** **Valoración de producto** **Lista de chequeo** **Valoración de producto** **Lista de chequeo**

Formato de acciones correctivas preventivas y de mejora diligenciadas		**Valoración de producto**
	Pronuncia adecuadamente el vocabulario y modismos básicos del idioma	
Evidencias de Conocimiento: Respuestas abiertas o de selección múltiple de acuerdo a conceptos y principios vistos.		**Lista de chequeo**
Evidencias de Desempeño		
Evidencias de Producto		
Documento completar sobre propuesta de servicios por cada municipio del departamento del Quindío	Realiza correctamente check-in y check-out grupal e individual cumpliendo con las políticas establecidas por el alojamiento	**Observación directa**
		Lista de chequeo
Evidencias de Conocimiento :		
Respuestas abiertas o de selección múltiple de acuerdo a conceptos y principios vistos.		
Evidencias de Desempeño:		
Simulación proceso de check-in y check-out	*Analiza y entiende la funcionalidad en la unidad de servicios de recepción y reservas.	**Valoración de producto**
Evidencias de Producto		
	*Analiza e interpreta los procedimientos de gestión de la información, reconociendo la presentación de reclamaciones y quejas por parte de los clientes en la recepción.	
Evidencias de Conocimiento :		
Respuestas abiertas o de selección múltiple de acuerdo a conceptos y principios vistos.		**Lista de chequeo**
Evidencias de Desempeño		

Evidencias de Producto: Bitácora diligenciada de entrega de turno y novedades para las áreas involucradas. **Evidencias de Conocimiento:** Respuestas abiertas o de selección múltiple de acuerdo a conceptos y principios vistos. **Evidencias de Desempeño:** Simulación almacenamiento de productos según ficha técnica, siguiendo mapa de procesos **Evidencias de Producto** **Evidencias de Conocimiento :** Respuestas abiertas o de selección múltiple de acuerdo a conceptos y principios vistos. **Evidencias de Desempeño:** Simulación, arreglo de habitación para un establecimiento Hotelero **Evidencias de Producto** **Evidencias de Conocimiento :** Respuestas abiertas o de selección múltiple de acuerdo a conceptos y principios vistos.	Almacena suministros siguiendo las técnicas de inventario y de seguridad establecidas por la organización *Arregla las habitaciones según estándares de tiempo y calidad establecidos en los manuales de funciones. *Aplica las normas de comportamiento y actitud durante la prestación del servicio, con el cliente externo y el cliente interno. *Diligencia el formato correcto de acuerdo al tipo de ingreso recibido. *Relaciona la moneda extranjera recibida siguiendo parámetros establecidos por la organización	**Observación directa** **Lista de chequeo** **Observación directa** **Lista de chequeo** **Valoración de producto** **Lista de chequeo**

Evidencias de Desempeño **Evidencias de Producto:** Formato de remisión de fondos para un establecimiento hotelero. **Evidencias de Conocimiento :** Respuestas abiertas o de selección múltiple de acuerdo a conceptos y principios vistos. **Evidencias de Desempeño** **Evidencias de Producto:** Lista de chequeo para manejo de valores diligenciada de acuerdo con políticas de la organización y normatividad vigente **Evidencias de Conocimiento :** Respuestas abiertas o de selección múltiple de acuerdo a conceptos y principios vistos. **Evidencias de Desempeño** **Evidencias de Producto:** Diccionario de bolsillo, para objetos presentes en la habitación **Evidencias de Conocimiento :**	Presenta informes donde relaciona los valores recibidos y cobros del día de acuerdo con políticas de cobro establecidas por la organización. Elabora resúmenes cortos sobre textos sencillos, y con contenido técnico. Plantea y responde preguntas sobre sí mismo	**Valoración de producto** **Lista de chequeo** **Valoración de producto** **Lista de chequeo** **Valoración de producto** **Observación directa**

Respuestas abiertas o de selección múltiple de acuerdo a conceptos y principios vistos. **Evidencias de Desempeño:** Juego de roles de proceso técnico en los procesos de check-in y check-out **Evidencias de Producto:** Guion del Juego de roles **Evidencias de Conocimiento :** Respuestas abiertas o de selección múltiple de acuerdo a conceptos y principios vistos. **Evidencias de Desempeño** **Evidencias de Producto:** Documento de Análisis de riesgos por tareas (ART) para el área de habitaciones. Elaborar documento procedimiento seguro de trabajo (PST) para el área de alojamiento. **Evidencias de Conocimiento :** Respuestas abiertas o de selección múltiple de acuerdo a conceptos y principios vistos. **Evidencias de Desempeño:** Simulación para aplicar técnicas de cultura física para el mejoramiento de su expresión	Diagnóstica los riesgos ergonómicos y psicosociales de su desempeño laboral según normas de salud ocupacional. Aplica los test de condición física según estándares. Selecciona los ejercicios para el plan de acondicionamiento físico Elabora el plan de acondicionamiento físico, según sistemas de entrenamiento físico. Valora el impacto de la cultura física en el mejoramiento de la calidad de vida y su efecto en el	**Lista de chequeo** **Valoración de producto** **Lista de chequeo** **Observación directa** **Lista de chequeo**

corporal de acuerdo a su desempeño laboral. **Evidencias de Producto**	entorno familiar social y productivo.	

5. GLOSARIO DE TERMINOS

- **Almacenamiento**: bodegaje, presentación y control de un producto.
- **Aprendizaje:** Es una cambio del comportamiento basado en la experiencia
- **Cliente**: persona más importante de la organización
- **Comunicación**: arte de hacerse entender y aprender a escuchar
- **Descripción del trabajo**: son todos los deberes de un trabajo con sus reportes de relaciones, responsabilidades adicionales, condición del trabajo y los equipos y material necesarios
- **Estándar de desempeño**: procesos para la ejecución de una función o manejo de un producto.
- **Ficha Técnica:** Documento en el cual se relaciona información sobre los componentes y características de un producto Natural, Industrial, Químico, con el objetivo de dar a conocer su forma de uso, condiciones y restricciones.
- **Fore cast:** Formato por el cual se da a conocer el movimiento diario final de ventas de habitaciones, relacionando desde las reservas hasta las ventas directas.
- **Hojas de trabajo**: se indica para preparar informes sobre disponibilidad de las habitaciones
- **Huésped**: Persona que se aloja en un establecimiento de alojamiento y hospedaje mediante contrato de hospedaje (Tarjeta de Registro Hotelero).
- **Inventario**: stock de productos para un uso determinado.
- **Inducción:** La Inducción de personal, corresponde a orientación, ubicación, adaptación y socialización del personal recién incorporado.

- **Kardex:** formato por el cual se controla las entradas y las salidas de suministros, materiales de una bodega.

- **Lista de tareas:** son las tareas que deben ser desarrolladas por un individuo que ocupa una específica posición en un departamento

- **Mostrador de recepción (counter**): Espacio en el área de recepción destinado a recibir los clientes, darles la bienvenida y formalizar los trámites de registro y salida.
- **No Show**: Reservas que no se cumplen en las fechas que fueron asignadas. El huésped no llega al hotel en la fecha estipulada
- **Normas de desempeño**: el nivel de funcionamiento requerido que establece la calidad del trabajo a realizar.

- **Normas de productividad**: una aceptable cantidad de trabajo que debe hacerse en una específica cantidad de tiempo, de acuerdo a estándares de funcionamiento.

- **Producto:** resultado de planeación y elaboración de un proceso

- **Portafolio:** documento con diferentes tipos de productos

- **Proveedor:** Empresa o persona que provee a otra empresa de productos o servicios para la venta o para su propio uso.

- **Rack**: Formato por el cual se controla la ocupación de las habitaciones

- **Requisición:** Formato por el cual se realiza la solicitud de insumos y materiales faltantes para la operación del establecimiento.

- **Seguro de huéspedes**: Póliza complementaria expedida por una empresa aseguradora que ampara la vida y los bienes del huésped que se alojan en un establecimiento hotelero.

- **Servicio**: arte de hacer las cosas bien desde el comienzo

- **Servicio de cobertura**: servicio especial en donde la camarera entra a la habitación al atardecer para reponer suministros, ordenar la habitación y retirar el cobertor de la cama

- **Stock:** cantidad máxima o mínima de un producto.

- **Socialización:** Es el proceso por el que un empleado empieza a comprender y aceptar los valores, normas y convicciones que se postulan en una organización.

- **Ubicación de un empleado:** Consiste en la ubicación o reasignación a un puesto determinado
- **Venta:** proceso de intercambio de bienes o servicios por dinero

6. REFERENTES BIBLIOGRAFICOS

- El hotelero, Como ser el mejor anfitrión. Bermúdez, Mauricio
- El arte de servir en hoteles y restaurantes. Muñoz Ortiz, Raul
- Como Gerenciar el servicio al cliente, Bernard Katz
- American Hotel and Motel Association: http://www.ahma.com
- International Hotel & restaurant Association (IHRA): http://www.ih_ra.com
- Council on Hotel, Restaurant and Institutional Education (CHRIE) http://www.chrie.org
- Intercontinental Hotels Group: http://www.ichhotelsgroup.com
- Hilton Hotels: http://www.hilton.com
- Introducción a la industria de la hospitalidad, Foster Dennis L. 1994
- Reglamentación Hotelera, Colombia, corporación Nacional de Turismo. 1978
- Curso de servicios hoteleros, técnicas y organización, Cerra, Javier. 1992
- Administración Hotelera, De la Torre, Francisco. 1982
- Industria de alojamiento en Colombia, Colombia, corporación Nacional de Turismo. 1983
- Hoteles y moteles, administración y funcionamiento, Gay, Williams. 1995.

- El hotelero, Como ser el mejor anfitrión. Bermúdez, Mauricio
- El arte de servir en hoteles y restaurantes. Muñoz Ortiz, Raul
- Como Gerenciar el servicio al cliente, Bernard Katz

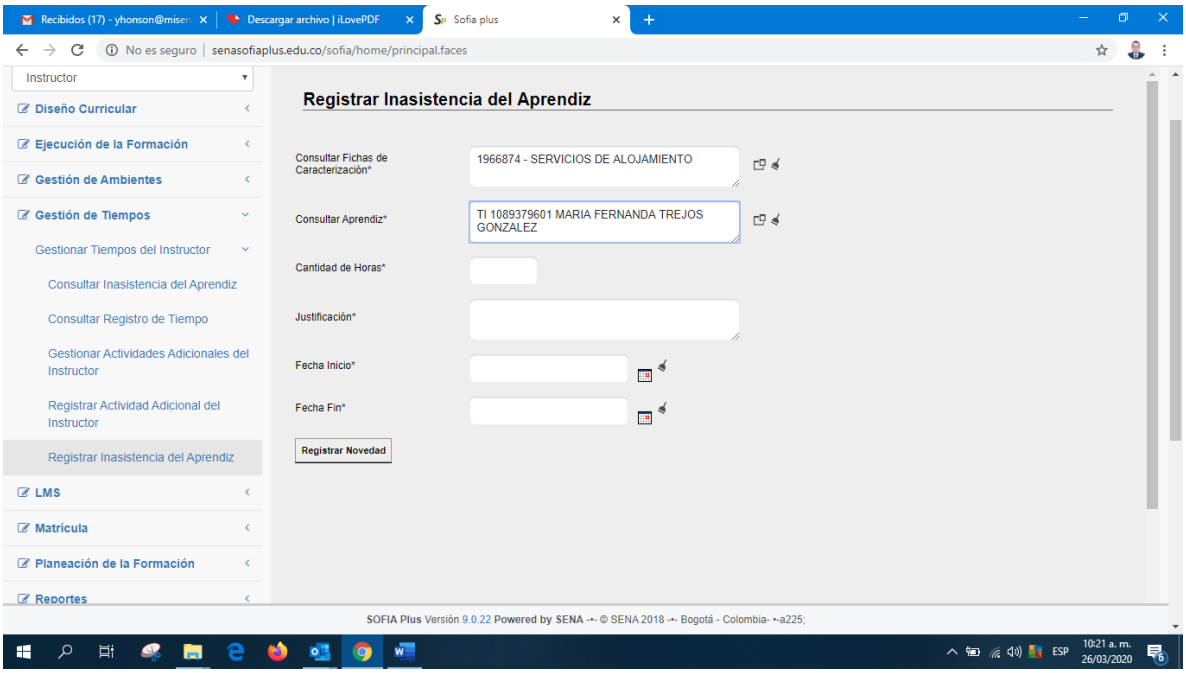
- Manual de Capacitación Cotelco, Administración del departamento de Ama de Llaves
- inspección en el área de habitaciones http://www.youtube.com/watch?v=_A184XGcAKQ
- área de lavandería http://www.youtube.com/watch?v=uBUkNxCQ34g
- http://aventuramuchik.blogspot.com/2009/04/terminologia-hotelera-primera-parte.html,
- http://www.emagister.com/curso-hoteleria-recepcionista-perfil-funciones-2/terminologia-hotelera
- http://es.scribd.com/doc/50493765/Glosario-administracion-hotelera
- Proceso para manejo del kardex http://www.mailxmail.com/curso-estados-financieros-ejercicios-herramientas-auxiliares/kardex-metodos-valoracion-inventarios-1
- www.midiariohotelero.com
- Chiavenato, Idalberto. Administración de recursos humanos. Editorial. McGraw Hill. Segunda Edición. México D.F. 1994.
- Chiavenato, Idalberto. Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones. Editorial. McGraw Hill. Segunda Edición. México D.F. 2009.
- Galeano, Pedraza Luis. La administración del talento humano. Editorial USTA. Bogotá 2012
- Ramírez C, Carlos. Fundamentos de Administración, Ecoe Ediciones. Tercera edición. 2009.
- **https://es.scribd.com/doc/98357848/Manual-de-Induccion,** Manual de inducción.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

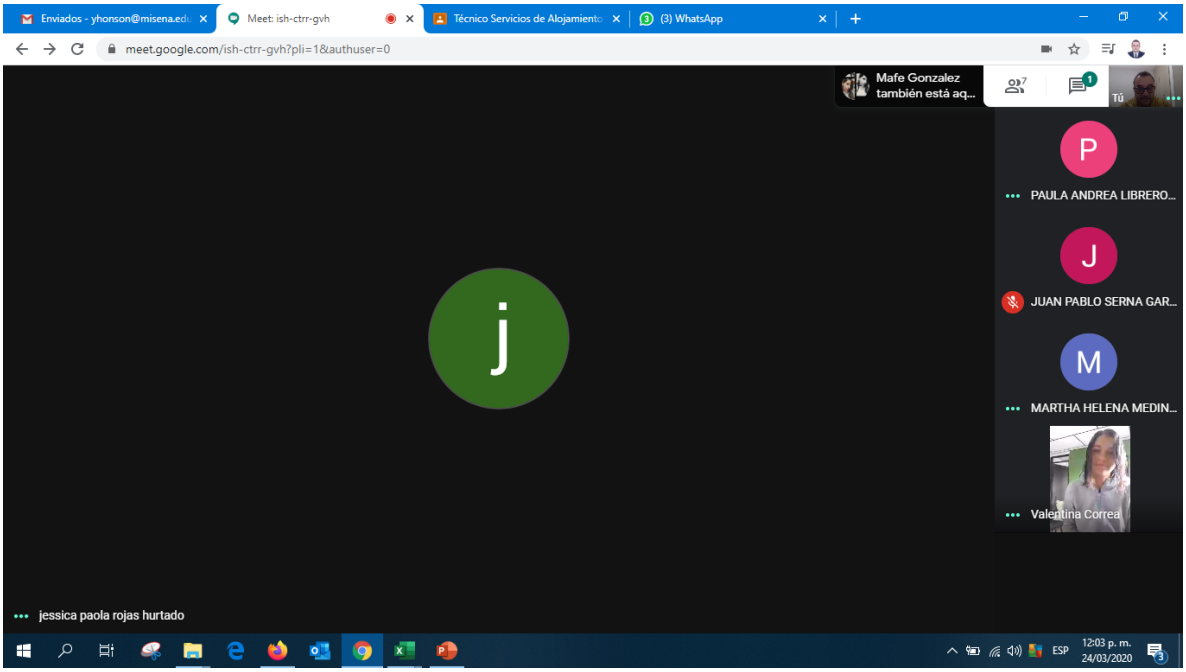
	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**
Autor (es)	Carlos Alberto Ciro Castaño Luz Amparo Acosta Acosta Alejandra Espitia López Isabel Cristina Agudelo Montoya	Instructor Instructora Instructora Instructora	**Comercio y Turismo**	**Marzo de 2017**

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

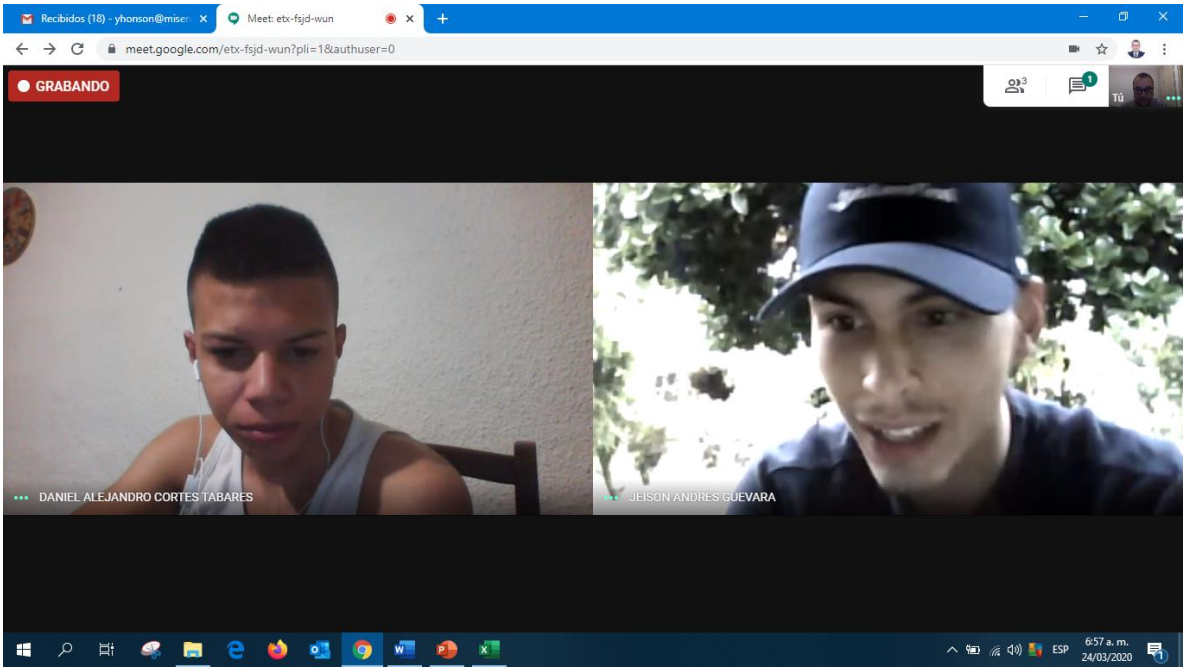
	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

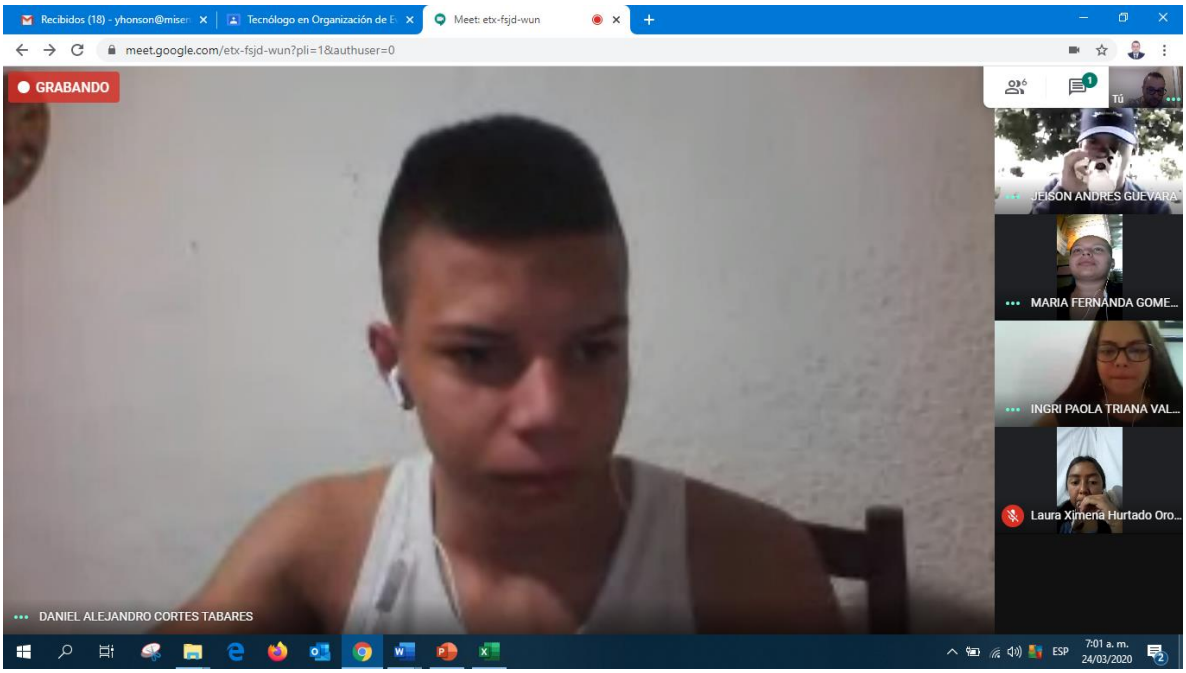

Recibidos (17) - yhonson@miser
Descargar archivo | iLovePDF
Sofia plus
No es seguro | senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces
Instructor
Diseño Curricular
Ejecución de la Formación
Gestión de Ambientes
Gestión de Tiempos
Gestionar Tiempos del Instructor
Consultar Inasistencia del Aprendiz
Consultar Registro de Tiempo
Gestionar Actividades Adicionales del Instructor
Registrar Actividad Adicional del Instructor
Registrar Inasistencia del Aprendiz
LMS
Matrícula
Planeación de la Formación
Reportes
Registrar Inasistencia del Aprendiz
Consultar Fichas de Caracterización*
1966874 - SERVICIOS DE ALOJAMIENTO
Consultar Aprendiz*
TI 1089379601 MARIA FERNANDA TREJOS GONZALEZ
Cantidad de Horas*
Justificación*
Fecha Inicio*
Fecha Fin*
Registrar Novedad
SOFIA Plus Versión 9.0.22 Powered by SENA -•- © SENA 2018 -•- Bogotá - Colombia- •-a225;
ESP
10:21 a. m.
26/03/2020

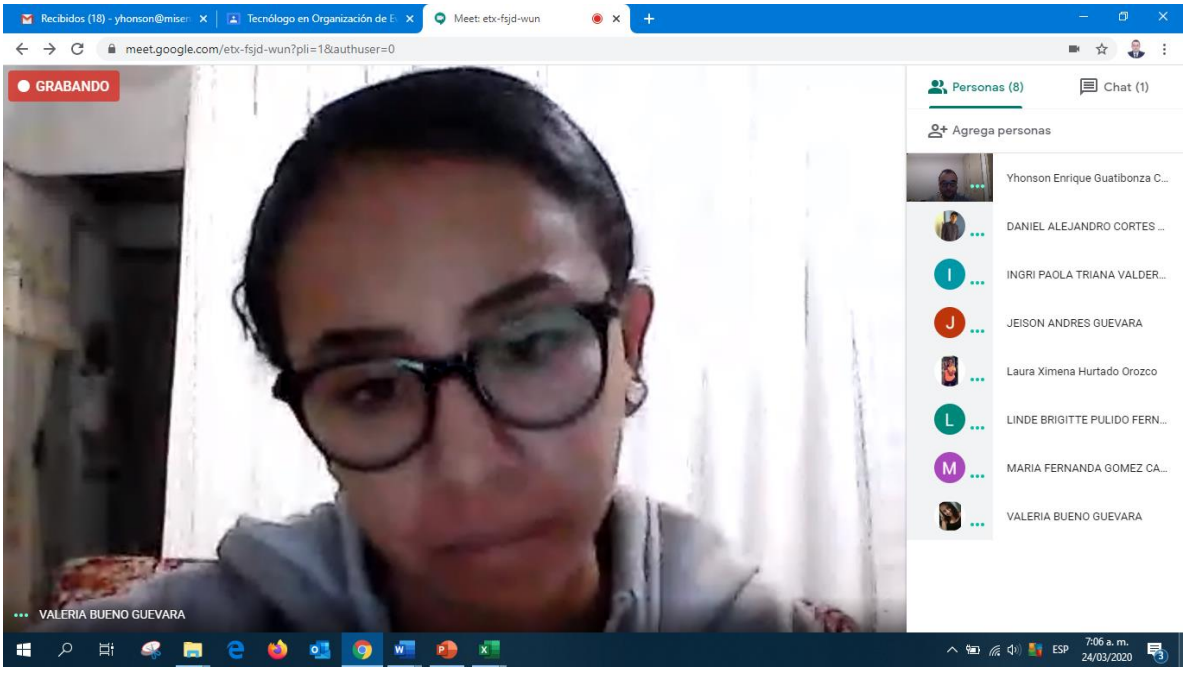
Alojamiento Clase Martes 24 marzo 2020 12:00pm a 02:00pm



Evidencias clase eventos Martes 7am a 12pm




Recibidos (18) - yhonson@miser
Tecnólogo en Organización de E
Meet: etx-fsjd-wun
meet.google.com/etx-fsjd-wun?pli=1&authuser=0
GRABANDO
Tú
JEISON ANDRES GUEVARA
MARIA FERNANDA GOME...
INGRI PAOLA TRIANA VAL...
Laura Ximena Hurtado Oro...
DANIEL ALEJANDRO CORTES TABARES
ESP
7:01 a. m.
24/03/2020


Recibidos (18) - yhonson@miser
Tecnólogo en Organización de E
Meet: etx-fsjd-wun
meet.google.com/etx-fsjd-wun?pli=1&authuser=0
GRABANDO
Personas (8)
Chat (1)
Agrega personas
Yhonson Enrique Guatibonza C...
DANIEL ALEJANDRO CORTES ...
INGRI PAOLA TRIANA VALDER...
JEISON ANDRES GUEVARA
Laura Ximena Hurtado Orozco
LINDE BRIGITTE PULIDO FERN...
MARIA FERNANDA GOMEZ CA...
VALERIA BUENO GUEVARA
VALERIA BUENO GUEVARA
ESP
7:06 a. m.
24/03/2020

Yhonson Enrique Guatibonza Castro <yhonson@misena.edu.co>

Clase Martes 24 de Marzo 7am-12pm- Grupo Eventos

6 mensajes

Yhonson Enrique Guatibonza Castro <yhonson@misena.edu.co> 23 de marzo de 2020, 17:54
Para: andres30jg@hotmail.com, Jaguevara590@misena.edu.co, YESSICA MUÑOZ SALDAÑA <yessicams2019@gmail.com>, Ylmunoz75@misena.edu.co, natajimenez9215435@gmail.com, Nchavez28@misena.edu.co, afmosorio13@gmail.com, Afmunoz269@misena.edu.co, cortesaledaniel.77@gmail.com, dacortes365@misena.edu.co, brigittedevil_@hotmail.com, Lbpulido3@misena.edu.co, luzangelaocamposal@gmail.com, Laocampo52@misena.edu.co, yeraldinbustamante401@gmail.com, Ybustamante65@misena.edu.co, geral110920@gmail.com, ggonzalez739@misena.edu.co, anamariasierragiraldo03@gmail.com, Amsierra525@misena.edu.co, helensanchez426@gmail.com, ingritriana5@gmail.com, iptriana8@misena.edu.co, fernandagomez3107@gmail.com, mfgomez525@misena.edu.co, guevaravaleriia@gmail.com, Vbueno9@misena.edu.co, luiisajurado2001@gmail.com, hurtadoorozcolauraximena13@gmail.com, lxhurtado1@misena.edu.co, geraldinemerchan18@gmail.com, galvisharod23@gmail.com, Hmgalvis23@misena.edu.co, julian96451245@gmail.com, Jacortes465@misena.edu.co, brady21092000@gmail.com, brady2109@misena.edu.co

Buenas tardes estimados aprendices,

Con el ánimo de conectarnos mañana a las 6:50am espero estén listos para la videoconferencia de la primera clase virtual, allí les daré las indicaciones y las herramientas que vamos a desarrollar; esta va a ser por el classroom, favor revisar estos enlaces.

VIDEO COMO ACCEDER A CLASSROOM PROFESOR

https://www.youtube.com/watch?v=VH5pE-A8MP8

HERRAMIENTA VIDEOCONFERENCIA MEET

https://meet.google.com/

Así mismo trabajaremos en las evidencias a presentar.

La herramienta a utilizar es meet.

Les enviaré un tutorial para que vean por donde se accede desde el correo misena.

Quedo atento a sus comentarios y nos vemos en la mañana.

Un abrazo a todos.

--
Cordial saludo,

Descripción: Descripción: Descripción: Descripción: ENA

Descripción: Descripción: Descripción: Descripción: ine

Yhonson Enrique Guatibonza Castro
Instructor

Centro de Comercio y Turismo
Regional Quindío
Escuela de Turismo y Gastronomía Armenia - Quindío, Colombia

Tel.: +57 (6) 7461417 Ext. 62814

yguatibonza@sena.edu.co - yhonson@misena.edu.co

Descripción: Descripción: Descripción: Descripción: ortal web SENA

Descripción: Descripción: Descripción: Descripción: acebook-SENA
Descripción: Descripción: Descripción: Descripción: witter-SENA

Descripción: Descripción: Descripción: Descripción: nstagram-SENA
Descripción: Descripción: Descripción: Descripción: oogle-SENA

8 archivos adjuntos

image001.jpg
7K

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

www.sena.edu.co **image003.jpg**
2K

image002.png
1K

image004.png
3K

image007.png
3K

image005.png
3K

image006.png
3K

Instructivo de desarrollo Herramienta Meet V2.pdf
1248K

Mail Delivery Subsystem <mailer-daemon@googlemail.com> 23 de marzo de 2020, 17:54
Para: yhonson@misena.edu.co

No se ha encontrado la dirección

Tu mensaje no se ha entregado a **Amsierra525@misena.edu.co** porque no se ha encontrado la dirección o esta no puede recibir correo.

MÁS INFORMACIÓN

La respuesta fue:

```
550 5.1.1 The email account that you tried to reach does not exist. Please try double-checking the recipient's email
address for typos or unnecessary spaces. Learn more at https://support.google.com/mail/?p=NoSuchUser k15sor8771428wrw.40 -
gsmtp
```

Final-Recipient: rfc822; Amsierra525@misena.edu.co
Action: failed
Status: 5.1.1
Diagnostic-Code: smtp; 550-5.1.1 The email account that you tried to reach does not exist. Please try
550-5.1.1 double-checking the recipient's email address for typos or
550-5.1.1 unnecessary spaces. Learn more at
550 5.1.1 https://support.google.com/mail/?p=NoSuchUser k15sor8771428wrw.40 - gsmtp
Last-Attempt-Date: Mon, 23 Mar 2020 15:54:45 -0700 (PDT)

---------- Mensaje reenviado ----------
From: Yhonson Enrique Guatibonza Castro <yhonson@misena.edu.co>
To: andres30jg@hotmail.com, Jaguevara590@misena.edu.co, "YESSICA MUÑOZ SALDAÑA" <yessicams2019@gmail.com>, Ylmunoz75@misena.edu.co, natajimenez9215435@gmail.com, Nchavez28@misena.edu.co, afmosorio13@gmail.com, Afmunoz269@misena.edu.co, cortesaledaniel.77@gmail.com, dacortes365@misena.edu.co, brigittedevil_@hotmail.com, Lbpulido3@misena.edu.co, luzangelaocamposal@gmail.com, Laocampo52@misena.edu.co, yeraldinbustamante401@gmail.com, Ybustamante65@misena.edu.co, geral110920@gmail.com, ggonzalez739@misena.edu.co, anamariasierragiraldo03@gmail.com, Amsierra525@misena.edu.co, helensanchez426@gmail.com, ingritriana5@gmail.com, iptriana8@misena.edu.co, fernandagomez3107@gmail.com, mfgomez525@misena.edu.co, guevaravaleriia@gmail.com, Vbueno9@misena.edu.co, luiisajurado2001@gmail.com, hurtadoorozcolauraximena13@gmail.com, lxhurtado1@misena.edu.co, geraldinemerchan18@gmail.com, galvisharod23@gmail.com, Hmgalvis23@misena.edu.co, julian96451245@gmail.com, Jacortes465@misena.edu.co, brady21092000@gmail.com, brady2109@misena.edu.co
Cc:
Bcc:
Date: Mon, 23 Mar 2020 17:54:34 -0500
Subject: Clase Martes 24 de Marzo 7am-12pm- Grupo Eventos
Buenas tardes estimados aprendices,

Con el ánimo de conectarnos mañana a las 6:50am espero estén listos para la videoconferencia de la primera clase virtual, allí les daré las indicaciones y las herramientas que vamos a desarrollar; esta va a ser ----- Message truncated -----

---

Mail Delivery Subsystem <mailer-daemon@googlemail.com> 23 de marzo de 2020, 17:54
Para: yhonson@misena.edu.co



No se ha encontrado la dirección

Tu mensaje no se ha entregado a **brady2109@misena.edu.co** porque no se ha encontrado la dirección o esta no puede recibir correo.

MÁS INFORMACIÓN

La respuesta fue:

```
550 5.1.1 The email account that you tried to reach does not exist. Please try double-checking the recipient's email
address for typos or unnecessary spaces. Learn more at https://support.google.com/mail/?p=NoSuchUser f14sor1546923wrp.55 -
gsmtp
```

Final-Recipient: rfc822; brady2109@misena.edu.co
Action: failed
Status: 5.1.1
Diagnostic-Code: smtp; 550-5.1.1 The email account that you tried to reach does not exist. Please try
550-5.1.1 double-checking the recipient's email address for typos or
550-5.1.1 unnecessary spaces. Learn more at

550 5.1.1 https://support.google.com/mail/?p=NoSuchUser f14sor1546923wrp.55 - gsmtp
Last-Attempt-Date: Mon, 23 Mar 2020 15:54:45 -0700 (PDT)

---------- Mensaje reenviado ----------
From: Yhonson Enrique Guatibonza Castro <yhonson@misena.edu.co>
To: andres30jg@hotmail.com, Jaguevara590@misena.edu.co, "YESSICA MUÑOZ SALDAÑA" <yessicams2019@gmail.com>, Ylmunoz75@misena.edu.co, natajimenez9215435@gmail.com, Nchavez28@misena.edu.co, afmosorio13@gmail.com, Afmunoz269@misena.edu.co, cortesaledaniel.77@gmail.com, dacortes365@misena.edu.co, brigittedevil_@hotmail.com, Lbpulido3@misena.edu.co, luzangelaocamposal@gmail.com, Laocampo52@misena.edu.co, yeraldinbustamante401@gmail.com, Ybustamante65@misena.edu.co, geral110920@gmail.com, ggonzalez739@misena.edu.co, anamariasierragiraldo03@gmail.com, Amsierra525@misena.edu.co, helensanchez426@gmail.com, ingritriana5@gmail.com, iptriana8@misena.edu.co, fernandagomez3107@gmail.com, mfgomez525@misena.edu.co, guevaravaleriia@gmail.com, Vbueno9@misena.edu.co, luiisajurado2001@gmail.com, hurtadoorozcolauraximena13@gmail.com, lxhurtado1@misena.edu.co, geraldinemerchan18@gmail.com, galvisharod23@gmail.com, Hmgalvis23@misena.edu.co, julian96451245@gmail.com, Jacortes465@misena.edu.co, brady21092000@gmail.com, brady2109@misena.edu.co
Cc:
Bcc:
Date: Mon, 23 Mar 2020 17:54:34 -0500
Subject: Clase Martes 24 de Marzo 7am-12pm- Grupo Eventos
Buenas tardes estimados aprendices,

Con el ánimo de conectarnos mañana a las 6:50am espero estén listos para la videoconferencia de la primera clase virtual, allí les daré las indicaciones y las herramientas que vamos a desarrollar; esta va a ser ----- Message truncated -----

---

Mail Delivery Subsystem <mailer-daemon@googlemail.com> 23 de marzo de 2020, 17:54
Para: yhonson@misena.edu.co



No se ha encontrado la dirección

Tu mensaje no se ha entregado a **Afmunoz269@misena.edu.co** porque no se ha encontrado la dirección o esta no puede recibir correo.

MÁS INFORMACIÓN

La respuesta fue:

```
550 5.1.1 The email account that you tried to reach does not exist. Please try double-checking the recipient's email address for typos or unnecessary spaces. Learn more at https://support.google.com/mail/?p=NoSuchUser t12sor5078135wro.14 - gsmtp
```

Final-Recipient: rfc822; Afmunoz269@misena.edu.co
Action: failed
Status: 5.1.1
Diagnostic-Code: smtp; 550-5.1.1 The email account that you tried to reach does not exist. Please try
550-5.1.1 double-checking the recipient's email address for typos or
550-5.1.1 unnecessary spaces. Learn more at
550 5.1.1 https://support.google.com/mail/?p=NoSuchUser t12sor5078135wro.14 - gsmtp
Last-Attempt-Date: Mon, 23 Mar 2020 15:54:45 -0700 (PDT)

---------- Mensaje reenviado ----------
From: Yhonson Enrique Guatibonza Castro <yhonson@misena.edu.co>
To: andres30jg@hotmail.com, Jaguevara590@misena.edu.co, "YESSICA MUÑOZ SALDAÑA" <yessicams2019@gmail.com>, Ylmunoz75@misena.edu.co, natajimenez9215435@gmail.com, Nchavez28@misena.edu.co, afmosorio13@gmail.com, Afmunoz269@misena.edu.co, cortesaledaniel.77@gmail.com, dacortes365@misena.edu.co, brigittedevil_@hotmail.com, Lbpulido3@misena.edu.co, luzangelaocamposal@gmail.com, Laocampo52@misena.edu.co, yeraldinbustamante401@gmail.com, Ybustamante65@misena.edu.co, geral110920@gmail.com, ggonzalez739@misena.edu.co, anamariasierragiraldo03@gmail.com, Amsierra525@misena.edu.co, helensanchez426@gmail.com, ingritriana5@gmail.com, iptriana8@misena.edu.co, fernandagomez3107@gmail.com, mfgomez525@misena.edu.co, guevaravaleriia@gmail.com, Vbueno9@misena.edu.co, luiisajurado2001@gmail.com, hurtadoorozcolauraximena13@gmail.com, lxhurtado1@misena.edu.co, geraldinemerchan18@gmail.com, galvisharod23@gmail.com, Hmgalvis23@misena.edu.co, julian96451245@gmail.com, Jacortes465@misena.edu.co, brady21092000@gmail.com, brady2109@misena.edu.co
Cc:
Bcc:

Date: Mon, 23 Mar 2020 17:54:34 -0500
Subject: Clase Martes 24 de Marzo 7am-12pm- Grupo Eventos
Buenas tardes estimados aprendices,

Con el ánimo de conectarnos mañana a las 6:50am espero estén listos para la videoconferencia de la primera clase virtual, allí les daré las indicaciones y las herramientas que vamos a desarrollar; esta va a ser ----- Message truncated -----

---

YESSICA MUÑOZ SALDAÑA <yessicams2019@gmail.com> 23 de marzo de 2020, 18:35
Para: Yhonson Enrique Guatibonza Castro <yhonson@misena.edu.co>

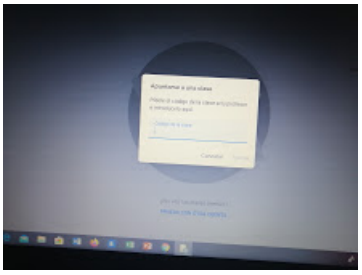
Buenas tardes instru yo estoy en la página y me pide un código para poder entrar a la clase.

[El texto citado está oculto]

[El texto citado está oculto]

Declinación de Responsabilidades: Los servicios de MISENA son soportados tecnológicamente por © Google y ofrecidos por el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA de manera gratuita a los aprendices e instructores de programas de formación titulada, las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no representan la opinión del Servicio Nacional de Aprendizaje o de sus autoridades. El receptor deberá verificar posibles virus informáticos que tenga el correo o cualquier anexo, razón por la cual el SENA no es responsable de los daños causados por cualquier virus transmitido en este correo electrónico.

Los contenidos, textos, imágenes, archivos enviados en este mensaje son responsabilidad exclusiva del remitente y no reflejan ni comprometen de ninguna manera a la institución. No se autoriza el uso de esta herramienta para el intercambio de correos masivos, cadenas o spam, ni de mensajes ofensivos, de carácter político, sexual o religioso, con fines de lucro, con propósitos delictivos o cualquier otro mensaje que se considere indebido o que vaya en contra de la Ley.



IMG_20200323_183320.jpg
3429K

Yhonson Enrique Guatibonza Castro <yhonson@misena.edu.co> 23 de marzo de 2020, 18:37
Para: YESSICA MUÑOZ SALDAÑA <yessicams2019@gmail.com>

Hola yesica, esa era una prueba, mañana a las 650am estaré conectandome para la actividad.

Feliz noche

[El texto citado está oculto]

---

7 archivos adjuntos

image004.png
3K

image003.jpg
2K

image007.png
3K

image002.png
1K

image001.jpg
7K

SERVICIO NACIONAL
DE APRENDIZAJE



image006.png
3K



image005.png
3K

Yhonson Enrique Guatibonza Castro <yhonson@misena.edu.co>

Clase Martes 24 de Marzo 12pm-2pm Grupo Alojamiento

2 mensajes

Yhonson Enrique Guatibonza Castro <yhonson@misena.edu.co> 23 de marzo de 2020, 17:57
Para: Cagarcia990@misena.edu.co, vchica613@misena.edu.co, Mhmedina00@misena.edu.co, xaleguizamo17@misena.edu.co, jprojas90@misena.edu.co, jpserna627@misena.edu.co, svalencia8518@misena.edu.co, palibreros@misena.edu.co, mftrejos10@misena.edu.co, ycardona18@misena.edu.co
Cc: cesar augusto ospina puertas <cospinap@misena.edu.co>

Buenas tardes estimados aprendices,

Con el ánimo de conectarnos mañana a las 12pm espero estén listos para la videoconferencia de la primera clase virtual, allí les daré las indicaciones y las herramientas que vamos a desarrollar; esta va a ser por el classroom, favor revisar estos enlaces.

VIDEO COMO ACCEDER A CLASSROOM PROFESOR

https://www.youtube.com/watch?v=VH5pE-A8MP8

HERRAMIENTA VIDEOCONFERENCIA MEET

https://meet.google.com/

Así mismo trabajaremos en las evidencias a presentar.

La herramienta a utilizar es meet.

Les enviaré un tutorial para que vean por donde se accede desde el correo misena.

Quedo atento a sus comentarios y nos vemos en la mañana.

Un abrazo a todos.

--
Cordial saludo,

Yhonson Enrique Guatibonza Castro
Instructor

Centro de Comercio y Turismo
Regional Quindío
Escuela de Turismo y Gastronomía Armenia - Quindío, Colombia

Tel.: +57 (6) 7461417 Ext. 62814

yguatibonza@sena.edu.co - yhonson@misena.edu.co

Descripción: Descripción: Descripción: Descripción: ENA

Descripción: Descripción: Descripción: Descripción: ine

Descripción: Descripción: Descripción: Descripción: ortal web SENA

Descripción: Descripción: Descripción: Descripción: acebook-SENA

Descripción: Descripción: Descripción: Descripción: witter-SENA

Descripción: Descripción: Descripción: Descripción: nstagram-SENA

Descripción: Descripción: Descripción: Descripción: oogle-SENA

8 archivos adjuntos



image001.jpg
7K

SERVICIO NACIONAL
DE APRENDIZAJE

image007.png
3K

www.sena.edu.co **image003.jpg**
2K

image006.png
3K

image002.png
1K

image004.png
3K

image005.png
3K

Instructivo de desarrollo Herramienta Meet V2.pdf
1248K

Yhonson Enrique Guatibonza Castro <yhonson@misena.edu.co> 23 de marzo de 2020, 17:57
Para: cristianalejandrogarciapardo@gmail.com, quinteroveronica778@gmail.com, Mahe Medina <mahemedina47@gmail.com>, xalq17armenia@hotmail.com, jprh_1991@hotmail.com, juanpablosernag@gmail.com, santivf33@gmail.com, huequitos2010@hotmail.com, trejosgonzalezmafe@gmail.com, valentinacorrea885@gmail.com

[El texto citado está oculto]

Instructivo de desarrollo Herramienta Meet V2.pdf
1248K

Yhonson Enrique Guatibonza Castro <yhonson@misena.edu.co>

RV: Promover inscripción para Tecnologías Virtuales SENA - Del 13 al 26 de Marzo 2020

2 mensajes

Cesar Augusto Ospina Puertas <cospinap@sena.edu.co> 18 de marzo de 2020, 8:38

Por favor me ayudan a difundir

Saludos

De: Humberto Arias Diaz <hariasd@sena.edu.co>
Enviado el: martes, 17 de marzo de 2020 4:28 p. m.
Para: Claudia Patricia Borja Puerta <cborja@sena.edu.co>; Jorge Mario Pardo Castro <jmpardoc@sena.edu.co>; German Dario Hernandez Torres <ghernandez@sena.edu.co>; Maria Fidelina Arevalo García <marevalog@sena.edu.co>; Cesar Augusto Ospina Puertas <cospinap@sena.edu.co>
CC: William Andres Taborda Gonzalez <wataborda@sena.edu.co>; Kellineth Murillo Herrera <kmurilloh@sena.edu.co>; alopez863@misena.edu.co; Johnny Alexander Restrepo Casas <jarestrepoc@sena.edu.co>; Maria Fernanda Echeverri Jimenez <mafecheverri@sena.edu.co>; valentinavruiz11@gmail.com; Carlos Arturo Valencia Montoya <cvalenciam@sena.edu.co>
Asunto: RE: Promover inscripción para Tecnologías Virtuales SENA - Del 13 al 26 de Marzo 2020

Saludo cordial Coordinadoras y Coordinadores:

Para facilitar proceso a continuación relaciono programas y enlaces de inscripción:

PROGRAMA	ENLACE INSCRIPCIÓN
ANÁLISIS Y DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	http://oferta.senasofiaplus.edu.co/sofia-oferta/detalle-oferta.html?fm=0&fc=-qz9nafHcuk
DISTRIBUCIÓN FÍSICA INTERNACIONAL	http://oferta.senasofiaplus.edu.co/sofia-oferta/detalle-oferta.html?fm=0&fc=2PATMnjlZjw
GESTIÓN DE MERCADOS	http://oferta.senasofiaplus.edu.co/sofia-oferta/detalle-oferta.html?fm=0&fc=FYu53semJ0g
GESTIÓN LOGÍSTICA	http://oferta.senasofiaplus.edu.co/sofia-oferta/detalle-oferta.html?fm=0&fc=7ZSmbItWqgY
NEGOCIACIÓN INTERNACIONAL	http://oferta.senasofiaplus.edu.co/sofia-oferta/detalle-oferta.html?fm=0&fc=7ntifX8RRQA
PRODUCCIÓN MULTIMEDIA	http://oferta.senasofiaplus.edu.co/sofia-oferta/detalle-oferta.html?fm=0&fc=TR5Wnp7U3Js

Luego de hacer clic en el enlace favor hacer clic en el botón "Inscripción" y seguir los pasos.

Gracias por su colaboración.

De: Humberto Arias Diaz
Enviado: martes, 17 de marzo de 2020 10:06
Para: Claudia Patricia Borja Puerta <cborja@sena.edu.co>; Jorge Mario Pardo Castro <jmpardoc@sena.edu.co>; German Dario Hernandez Torres <ghernandez@sena.edu.co>; Maria Fidelina Arevalo García <marevalog@sena.edu.co>; Cesar Augusto Ospina Puertas <cospinap@sena.edu.co>
Cc: William Andres Taborda Gonzalez <wataborda@sena.edu.co>; Kellineth Murillo Herrera <kmurilloh@sena.edu.co>; alopez863@misena.edu.co <alopez863@misena.edu.co>; Johnny Alexander Restrepo Casas <jarestrepoc@sena.edu.co>; Maria Fernanda Echeverri Jimenez <mafecheverri@sena.edu.co>; valentinavruiz11@gmail.com <valentinavruiz11@gmail.com>; Carlos Arturo Valencia Montoya <cvalenciam@sena.edu.co>
Asunto: Promover inscripción para Tecnologías Virtuales SENA - Del 13 al 26 de Marzo 2020

Saludo cordial respetadas Coordinadoras y Coordinadores:

El motivo del presente correo es solicitar comedidamente promover en la comunidad SENA la inscripción a tecnologías virtuales, programada del 13 al 26 de marzo del 2020.

Para inscribirse favor ingresar a https://sena.territorio.la/cms/index.php, ubicar la pestaña titulada, consultar los programas de Tecnologías, luego clic en el enlace: "Inscribirse AQUÍ".

Para mayor información a continuación publicidad:



Gracias por su atención.

Humberto Arias Diaz

Centro de Comercio y Turismo Regional Quindío

hariasd@sena.edu.co

(57) 67461417 Ext 62661

Carrera 18 No 7-58, Armenia Quindío

www.sena.edu.co

@SENAcomunica

Cesar Augusto Ospina Puertas <cospinap@sena.edu.co> 25 de marzo de 2020, 11:53

Compañeros cordial saludo,

Por favor compartir en redes sociales

saludos

De: Humberto Arias Diaz <hariasd@sena.edu.co>
Enviado el: miércoles, 25 de marzo de 2020 11:30 a. m.
Para: Claudia Patricia Borja Puerta <cborja@sena.edu.co>; Jorge Mario Pardo Castro <jmpardoc@sena.edu.co>; German Dario Hernandez Torres <ghernandez@sena.edu.co>; Maria Fidelina Arevalo García <marevalog@sena.edu.co>; Cesar Augusto Ospina Puertas <cospinap@sena.edu.co>
CC: William Andres Taborda Gonzalez <wataborda@sena.edu.co>; Kellineth Murillo Herrera <kmurilloh@sena.edu.co>; alopez863@misena.edu.co; Johnny Alexander Restrepo Casas <jarestrepoc@sena.edu.co>; Maria Fernanda Echeverri Jimenez <mafecheverri@sena.edu.co>; valentinavruiz11@gmail.com; Carlos Arturo Valencia Montoya <cvalenciam@sena.edu.co>
Asunto: RE: Promover inscripción para Tecnologías Virtuales SENA - Del 13 al 26 de Marzo 2020

Saludo cordial respetadas Coordinadoras y Coordinadores:

De la manera más atenta solicitamos su apoyo promoviendo la inscripción a la oferta de titulada virtual que finaliza mañana 26 de marzo del 2020.

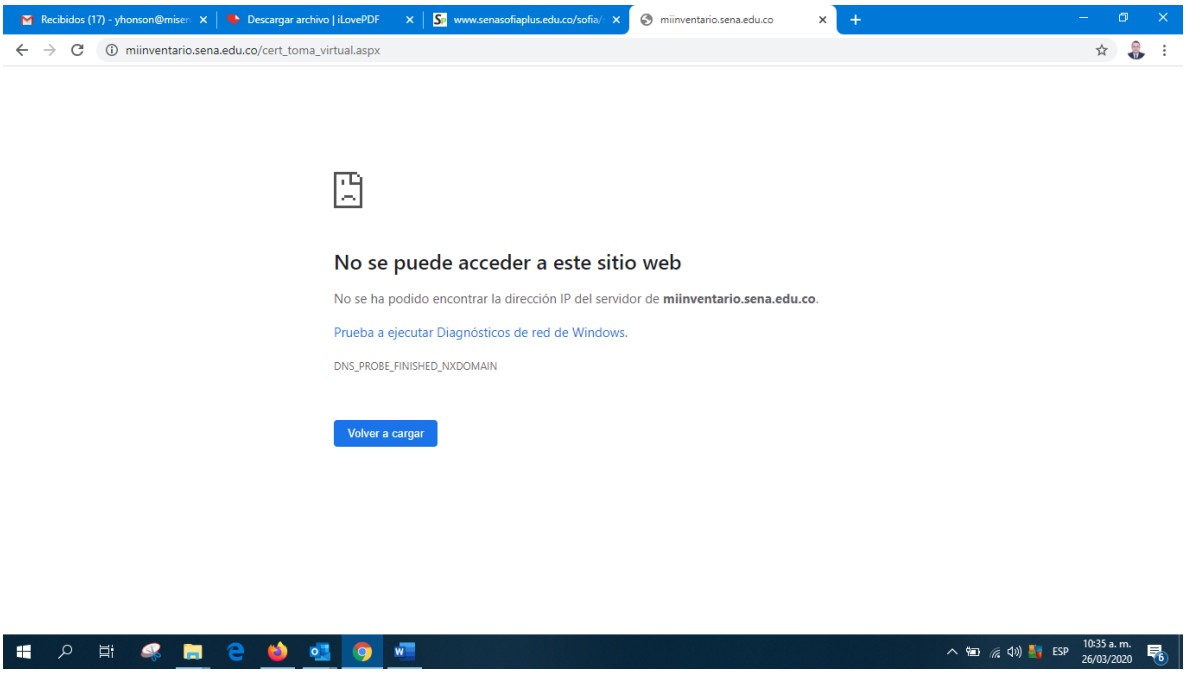
Cabe precisar que la inscripción ha estado muy baja y al momento no se van a poder crear todas las fichas solicitadas por los centros de formación.

Para facilitar proceso a continuación relaciono programas y enlaces de inscripción:

PROGRAMA	ENLACE INSCRIPCIÓN
ANÁLISIS Y DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	http://oferta.senasofiaplus.edu.co/sofia-oferta/detalle-oferta.html?fm=0&fc=-qz9nafHcuk
DISTRIBUCIÓN FÍSICA INTERNACIONAL	http://oferta.senasofiaplus.edu.co/sofia-oferta/detalle-oferta.html?fm=0&fc=2PATMnjlZjw
GESTIÓN DE MERCADOS	http://oferta.senasofiaplus.edu.co/sofia-oferta/detalle-oferta.html?fm=0&fc=FYu53semJ0g
GESTIÓN LOGÍSTICA	http://oferta.senasofiaplus.edu.co/sofia-oferta/detalle-oferta.html?fm=0&fc=7ZSmbltWqgY
NEGOCIACIÓN INTERNACIONAL	http://oferta.senasofiaplus.edu.co/sofia-oferta/detalle-oferta.html?fm=0&fc=7ntifX8RRQA
PRODUCCIÓN MULTIMEDIA	http://oferta.senasofiaplus.edu.co/sofia-oferta/detalle-oferta.html?fm=0&fc=TR5Wnp7U3Js

Agradecemos su valiosa colaboración.

[El texto citado está oculto]


Recibidos (17) - yhonson@miser
Descargar archivo | iLovePDF
www.senasofiaplus.edu.co/sofia/
miinventario.sena.edu.co
miinventario.sena.edu.co/cert_toma_virtual.aspx
No se puede acceder a este sitio web
No se ha podido encontrar la dirección IP del servidor de miinventario.sena.edu.co.
Prueba a ejecutar Diagnósticos de red de Windows.
DNS_PROBE_FINISHED_NXDOMAIN
Volver a cargar
ESP
10:35 a. m.
26/03/2020

Libertad y orden
RÉPUBLICA DE COLOMBIA

El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

En Cumplimiento del Decreto 933 de 2003
otorga
Certificado de Competencia Laboral a

YHONSON ENRIQUE GUATIBONZA CASTRO

Con Cédula de Ciudadanía No. 74.359.332

Quien demostró su Competencia Laboral en la
Norma

Orientar procesos formativos presenciales con base en los planes de formación concertados.

Código: 240201044

En testimonio de lo anterior, se firma el presente en Armenia, a los quince (15) días del mes de noviembre de dos mil once (2011)

Firmado Digitalmente por
CARLOS ALBERTO AGUIRRE PEREZ
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Autenticidad del Documento
Bogotá - Colombia

SGC2011NC00306 - 15/11/2011
No Y FECHA REGISTRO

CARLOS ALBERTO AGUIRRE PÉREZ
SUBDIRECTOR CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO
REGIONAL QUINDIO

VIGENCIA
15 DE Noviembre DE 2014

La autenticidad de este documento puede ser verificada en el registro electrónico que se encuentra en la página web http://certificados.sena.edu.co, bajo el número 95380024020104410 21CC74359332C.

De: quindiocomunica
Asunto: Acciones SENA para detener el covid - 19
Fecha: viernes, 20 de marzo de 2020 9:19:05 a. m.

Detener el COVID-19 está en tus manos.

No te expongas, ni pongas en riesgo a los demás



Si necesitas radicar una correspondencia

en la Regional Quindío, hazlo a través de nuestros canales virtuales

Correo: servicioalciudadano@sena.edu.co
Portal web: sciudadanos.sena.edu.co/solicitudIndex.aspx

Oficina de Comunicaciones
Regional Quindío
quindiocomunica@sena.edu.co
Tel. 57(6) 7494999 - IP 62940

Cra. 6 44Norte #15 Av. Centenario Armenia



PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Armenia Mayo de 2020

Señor
CESAR AUGUSTO OSPINA PUERTAS
SUPERVISOR CONTRATO No CO1.PCCNTR.1408154
Coordinador Académico
Escuela Turismo y Gastronomia
Ciudad

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes Mayo del año 2020

Referencia: No CO1.PCCNTR.1408154 del año 2020

YHONSON ENRIQUE GUATIBONZA CASTRO, identificado con la cédula de ciudadanía No. 74.359.332 de Paipa, en mi calidad de Contratista del SENA, en el centro de Comercio y Turismo, 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 Treinta Y Tres Millones Setecientos Noventa y Tres Mil Trescientos Treinta Y Tres Pesos MCTE. ($ 33.793.333). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: A) Un primer pago correspondiente al mes de febrero de 2020 por valor de cuatrocientos noventa y tres mil trescientos treinta y tres pesos MCTE. ($ 493.333,00). B) Nueve (09) pagos iguales por los meses de (marzo) a (noviembre) de 2020, por valor de tres millones setecientos mil pesos MCTE. ($ 3.700.000,00) cada uno.

El Centro de Comercio y Turismo fijó un valor de los honorarios para sus instructores en $3.700.000 equivalente por la fracción del mes, esto especialmente en caso de no alcanzar la ejecución máxima de 160 horas mensuales.

Plazo: Será hasta el 30 de noviembre de 2020

OBJETO:
Servicios personales de carácter temporal para orientar formación titulada y complementaria presencial y virtual conforme a los módelos formativos establecidos en el Centro de Comercio y Turismo, atendiendo políticas institucionales y la normatividad vigente.

CLÁUSULAS 1.1 Específicas

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1.1.1	Participar en la planeación de los procesos formativos de acuerdo con los lineamientos institucionales, para las áreas relacionadas con su perfil, correspondiente a la "Convocatoria de la APE para la conformación del Banco de Instructores del SENA 2020".	Se realizó preparación de las competencias en espacios virtuales	Evidencia 1.1 Pantallazos Google calendar – Google meet alistamiento de la formación virtual. Carpeta en Drive compartida a la coordinación académica y cargados en SECOP II
1.1.2	Participar cuando el centro de formación lo requiera, en jornadas de diseño y desarrollo curricular de programas de Formación Profesional Integral, conforme a las necesidades nacionales y a los lineamientos institucionales requeridos para las áreas relacionadas con su perfil.	Se participó en el curso formación de instructores grupo 2 2020	Evidencia 2.1 curso formación de instructores grupo 2 2020
1.1.3	Evaluar los aprendizajes previos correspondientes a las fichas asignadas, de acuerdo con los procedimientos, plazos y herramientas tecnológicas que la entidad defina.	No se identificaron aprendizajes previos en las fichas asignadas conforme a los procedimientos de la entidad	N/A
1.1.4	Ejecutar la formación profesional integral de acuerdo con el currículo, desarrollo curricular y proyecto formativo de los programas relacionados con su perfil.	Se realizó la ejecución de la formación profesional integral de acuerdo al horario asignado por ficha	Evidencia 4.1 Carga Académica del trimestre gestión de tiempos Carpeta en Drive compartida a la coordinación académica y cargados en SECOP II
1.1.5	Aplicar según la modalidad, estrategias de enseñanza, aprendizaje, seguimiento y evaluación de acuerdo a los lineamientos pedagógicos y metodológicos de la entidad	Se aplicó la estrategia de enseñanza – aprendizaje- seguimiento y evaluación de acuerdo a los lineamientos	Evidencia 5.1 Proyecto formativo, Guias de aprendizaje y planeación pedagógica de fichas de formación Carpeta en Drive compartida a la coordinación académica y cargados en SECOP II
1.1.6	Participar cuando el centro de formación lo requiera, en proyectos de investigación técnica y/o pedagógica para fortalecer el	Se participó en el curso formación de instructores grupo 2 2020	Evidencia 2.1 curso formación de instructores grupo 2 2020

	proceso de formación de las áreas relacionadas con su perfil.		
1.1.7	Emitir juicio valorativo sobre el nivel de cumplimiento de los resultados de aprendizajes de las competencias del programa, adquiridos por los aprendices en el desarrollo de su formación, aplicando los procedimientos, plazos y herramientas tecnológicas que la entidad defina.	Esta Actividad no se requirió para este mes	N/A
1.1.8	Entregar los soportes del procedimiento de Ingreso de aprendices al programa de formación tales como: Ficha de matrícula; fotocopia del documento de identidad, y/o requisitos definidos en el diseño curricular, cuando ejecute formación complementaria.	Se ejecutó formación complementaria para cámara de coemrcio.	Evidencia 8.1 Formación complementaria
1.1.9	Registrar, verificar y hacer seguimiento oportuno en el sistema de información que la entidad defina para la Gestión de la Formación Profesional Integral mediante las siguientes actividades: a). Verificando que la totalidad de los aprendices seleccionados y matriculados queden en ese estado. b). Registrando juicios evaluativos del reconocimiento de aprendizajes previos, los juicios evaluativos, rutas de aprendizaje, para los beneficiarios nuevos, reintegrados o trasladados. c). Comunicando al Coordinador Académico oportunamente anomalías, inconsistencias, novedades de aprendices y hallazgos en el registro de la información.	a) Se verifico el estado de la totalidad de los aprendices matriculados en aplicativo SOFIA Plus. b) En el presente mes no se requirió realizar esta actividad. c) No se presentan novedades a reportar en el presente mes.	Evidencia 9.1 Pantallazo de registro inasistencias al aplicativo sofiaplus Carpeta en Drive compartida a la coordinación académica y cargados en SECOP II
1.1.10	Participar cuando el centro lo requiera en el proceso de selección, diseño de talleres e instrumentos que alimenten los bancos de pruebas para la selección de aprendices.	Se participó en el curso formación de instructores grupo 2 2020	Evidencia 2.1 curso formación de instructores grupo 2 2020
	Aplicar y hacer cumplir el reglamento del aprendiz, así como el manual de	Se aplicó y se hizó cumplir los ítems del	Evidencia 11.1

1.1.11	convivencia del Centro de Formación.	reglamento del aprendiz como el porte de uniformes, aseo del ambiente de formación, puntualidad en los encuentros virtuales, como contingencia al covid-19	Pantallazo google meet encuentro sincrónico aprendices eventos y alojamiento Carpeta en Drive compartida a la coordinación académica y cargados en SECOP II
1.1.12	Apoyar procesos de Registro calificado para los programas en nivel tecnólogo de las áreas relacionadas con su perfil, cuando el centro lo requiera.	Esta Actividad no se requirió para este mes	N/A
1.1.13	Acatar los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión y el Sistema de Seguridad de Salud en el Trabajo y asistir a las convocatorias que el centro programa.	Se acatan los lineamientos del sistema integrado de Gestion y el Sistema de Seguridad de Salud en el Trabajo. Se acatan los lineamientos del teletrabajo debido a la contingencia COVID-19	Evidencia 13.1 Correos electrónicos para encuentro vía videoconferenecia y uso de herramientas virtuales Carpeta en Drive compartida a la coordinación académica y cargados en SECOP II
1.1.14	Apoyar al centro de formación cuando este lo requiera, en la promoción del portafolio de servicios.	Se realiza promoción vía redes sociales, oferta de formación titulada virtual	Evidencia 14.1 Correo promoción y divulgación en redes sociales Carpeta en Drive compartida a la coordinación académica y cargados en SECOP II
1.1.15	Realizar seguimiento en la etapa productiva a los a los aprendices que le sean asignados, cuando el centro de formación lo requiera.	Esta Actividad no se requirió para este mes	N/A
1.1.16	Responder por los bienes y elementos puestos a su disposición para el cumplimiento del objeto del contrato y una vez finalizado, quedar a paz y salvo con el Almacén.	Para el presente periodo no fueron asigandos bienes ni, elementos de la institución.	Evidencia 16.1 Aplicativo miinventario.sena.edu.co Carpeta en Drive compartida a la coordinación académica y cargados en SECOP II
1.1.17	Aplicar al proceso de certificación de la norma de competencia “ORIENTAR PROCESOS FORMATIVOS CON BASE EN LOS PLANES DE FORMACIÓN CONCERTADOS, o la	Se cuenta con la norma de competencia *orientar procesos formativos con base en los planes de*	Evidencia 17.1 Certificado norma de competencia

	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, con plazo máximo a julio 31 de 2020.	*formación concertados, con vigencia de 15 noviembre de 2014*	Carpeta en Drive compartida a la coordinación académica y cargados en SECOP II
1.1.18	Acompañar a los aprendices a las actividades que se encuentren planeadas por el equipo de Bienestar al Aprendiz.	No se requirió esta actividad en el presente mes.	N/A
1.1.19	Apoyar y acompañar los procesos de autoevaluación de programas de formación en nivel tecnólogo del Centro de Formación.	Se realizó proceso recolección de información y presentación informe de autoevaluación Centro Comercio y Turismo 2020	Evidencia 19.1 Cronograma de trabajo proceso de autoevalución 2020 Carpeta en Drive compartida a la coordinación académica y cargados en SECOP II
1.1.20	Mantener su autonomía e independencia en la ejecución del contrato, desde el punto de vista técnico y científico, sin perjuicio en la garantía del cumplimiento que deba darse a las estructuras curriculares y los contenidos mínimos incluidos en los programas de formación, el calendario académico de la vigencia contratada, la programación de las sesiones de formación, los objetivos misionales y las normas y directrices institucionales.	Se ejecuta el objeto contractual con autonomía e independencia.	Evidencia 4.1 Formato carga academica Carpeta en Drive compartida a la coordinación académica y cargados en SECOP II
1.1.21	Informar al Centro de formación dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al conocimiento del hecho (s) y circunstancia (s), que puedan incidir en la oportuna o debida ejecución del contrato o que puedan poner en peligro los intereses legítimos del SENA.	A la fecha no se han presentado circunstancias que incidan en el proceso de formación	N/A
	Permanecer identificado con su carné dentro de las instalaciones del	Se cumple con los lineamientos de	Evidencia 13.1

1.1.22	SENA y en los lugares donde desarrolle el objeto contractual, así como impartir formación con la ropa de trabajo adecuada para el ambiente de aprendizaje, identificada con el logo SENA cuando así sea necesario.	presentación personal exigido por el SENA. Se realiza trabajo virtual con los aprendices, contingencia Covid 19	Correos electrónicos para encuentro vía videoconferenecia y uso de herramientas virtuales Se porta el carnet conforme a lo requerido Carpeta en Drive compartida a la coordinación académica y cargados en SECOP II
1.1.23	Promover en los aprendices y velar por el cumplimiento de las normas de seguridad industrial y salud ocupacional, al igual que las normas ambientales y otras que sean de cumplimiento y referencia.	Se cumple con los lineamientos exigidos por el SST y las normas ambientales mediante el programa de formación profesional integral Se acatan los lineamientos del teletrabajo debido a la contingencia COVID-19..	Evidencia 23.1 Presentación SST compartida alos aprendices Carpeta en Drive compartida a la coordinación académica y cargados en SECOP II
1.1.24	Atender oportunamente las solicitudes y requerimientos hechos por la Subdirección del Centro, Coordinación Académica, Supervisor de Contrato y/o el encargado del seguimiento técnico pedagógico, que estén directamente relacionadas con el objeto contractual y presentar informes mensuales y/o periódicos de la ejecución del contrato, según lo determine la entidad o el centro de formación.	Se realiza la entrega de los informes mensuales en las fechas especificadas.	Evidencia 24.1 Informe mensual contractual Carpeta en Drive compartida a la coordinación académica y cargados en SECOP II
1.1.25	Participar en las actividades de transferencia tecnológica técnica y/o institucional que el SENA y/o el centro de formación desarrolle para el fortalecimiento de habilidades pedagógicas, metodológicas y transversales, así como las acciones de certificación de competencias genéricas y/o técnicas que validen el desempeño como instructor.	Se participó en el curso formación de instructores grupo 2 2020	Evidencia 2.1 curso formación de instructores grupo 2 2020
1.1.26	Acompañar, cuando sea necesario, los procesos de alistamiento	Se participó en el curso formación de	Evidencia 2.1

	relacionados con las actividades de preparación documental requerida para los procesos de compra de materiales de formación y/o equipos y herramientas, dichos documentos tienen que ver con elaboración de fichas técnicas y formatos de solicitud de materiales de formación.	instructores grupo 2 2020	curso formación de instructores grupo 2 2020
1.1.27	Proponer y liderar, cuando sea necesario y se cumpla con los requisitos institucionales exigidos, el desarrollo de actividades académicas complementarias como giras y visitas técnicas, entre otras, que favorezcan el fortalecimiento de la adquisición de competencias por parte de los aprendices del centro.	No se requirió esta actividad en el presente mes.	N/A
1.1.28	El instructor solo podrá reportar un máximo de ciento sesenta (160) horas mes conforme a las horas académicas impartidas e incluyendo el desarrollo de actividades académicas adicionales como lo son el acompañamiento y seguimiento a la ejecución de los proyectos de formación o conjunto de proyectos por redes tecnológicas que garanticen la integralidad en la ejecución del proceso de aprendizaje.	Se reportan las horas horas correspondientes al presente periodo.	Evidencia 28.1 Informe gestión de tiempos instructor horas cargada en sofiaplus Carpeta en Drive compartida a la coordinación académica y cargados en SECOP II
1.1.29	En caso de ser designado por el Subdirector, participar en los procesos de evaluación de propuestas en desarrollo de los procesos de contratación	No se requirió esta actividad en el presente mes.	N/A

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	FECHAS DE DESPLAZAMIENTOS	
			INICIO	FINALIZACIÓN
1.	N/A	N/A	N/A	N/A

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 enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No. de la planilla 9405199852**,** aportes en línea periodo abril 2020. (Decreto Ley 2106 de 2019 – " *Decreto Ley Antitrámites"*)

Evidencias

- Cargadas en el SECOP II como Evidencias Abril – Yhonson Enrique Guatibonza Castro

Cordialmente,

YHONSON ENRIQUE GUATIBONZA CASTRO
Contratista
C.C. No. 74.359.332 de Paipa

Recibí a satisfacción:

CESAR AUGUSTO OSPINA PUERTAS
Supervisor Contrato CO1.PCCNTR.1408154 del año 2020
Coordinador Académico

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: YHONSON ENRIQUE GUATIBONZA CASTRO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO

FECHA INICIAL: 01/05/2020 00:00:00

FECHA FINAL: 31/05/2020 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2069856 - MESA Y BAR

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PREPARAR BEBIDAS BASADAS EN CAFÉ EXPRESO DE ACUERDO CON LOS CRITERIOS INTERNACIONALES Y NORMATIVOS ESTABLECIDOS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PREPARAR BEBIDAS DE ACUERDO A LA SOLICITUD DEL CLIENTE.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CLASIFICAR LOS VINOS SEGÚN CARACTERÍSTICAS MEDIANTE LA IDENTIFICACIÓN MARCAS Y TIPOS

ORGANIZAR LA MATERIA PRIMA Y EL MATERIAL PROFESIONAL PARA LA PREPARACIÓN DE BEBIDAS.

SUGERIR EL VINO O BEBIDA SEGÚN PROPUESTA GASTRONÓMICA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCION IDONEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMAS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROVEER ALIMENTOS Y BEBIDAS PARA LOGRAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LAS METAS DE VENTAS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	SERVIR A LOS CLIENTES DE ACUERDO A LOS ESTÁNDARES ESTABLECIDOS.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 32,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2064552 - ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ADMINISTRAR RECURSOS LOGRANDO LA PRODUCTIVIDAD DEL ÁREA. (EQUIVALE A LA NORMA NTS USNA 004 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

3. ELABORAR PRESUPUESTO DEL PLAN DE TRABAJO PARA EL ÁREA CON BASE EN POLÍTICAS FINANCIERAS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ASEGURAR MÁRGENES DE COSTO Y UTILIDAD CUMPLIENDO CON LAS METAS FINANCIERAS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 002 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DIRIGIR EL PERSONAL A CARGO DE ACUERDO CON POLÍTICAS INTERNAS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DISEÑAR PROTOTIPOS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS QUE SATISFAGAN LAS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES Y CUMPLAN LA NORMATIVIDAD LEGAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ELABORAR EL PRESUPUESTO DE EJECUCIÓN DE LOS RECURSOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

PREPARAR EL PRESUPUESTO, MEDIANTE LA RECOPILACIÓN DE INFORMACIÓN DE LASÁREAS DE LA ORGANIZACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LA METODOLOGÍA, NORMASVIGENTES Y POLÍTICA DE LA EMPRESA.

PRESENTAR EL PRESUPUESTO A LAS INSTANCIAS CORRESPONDIENTES, TENIENDO ENCUENTA LAS NORMAS TÉCNICAS DE PRESENTACIÓN, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓNY LA NORMATIVIDAD VIGENTE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	MANEJAR CONTACTOS COMERCIALES DE ACUERDO CON LA ACTIVIDAD DE MERCADEO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORGANIZAR EVENTOS DE ACUERDO AL PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y AL ESTUDIO DE MERCADO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCION IDONEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMAS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROYECTAR EL MERCADO DE ACUERDO CON EL TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO Y CARACTERÍSTICAS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 20,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 1906374 - ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ADMINISTRAR RECURSOS LOGRANDO LA PRODUCTIVIDAD DEL ÁREA. (EQUIVALE A LA NORMA NTS USNA 004 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

3. ELABORAR PRESUPUESTO DEL PLAN DE TRABAJO PARA EL ÁREA CON BASE EN POLÍTICAS FINANCIERAS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ASEGURAR MÁRGENES DE COSTO Y UTILIDAD CUMPLIENDO CON LAS METAS FINANCIERAS.

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

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIRIGIR EL PERSONAL A CARGO DE ACUERDO CON POLÍTICAS INTERNAS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DISEÑAR PROTOTIPOS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS QUE SATISFAGAN LAS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES Y CUMPLAN LA NORMATIVIDAD LEGAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ELABORAR EL PRESUPUESTO DE EJECUCIÓN DE LOS RECURSOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

PREPARAR EL PRESUPUESTO, MEDIANTE LA RECOPILACIÓN DE INFORMACIÓN DE LASÁREAS DE LA ORGANIZACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LA METODOLOGÍA, NORMASVIGENTES Y POLÍTICA DE LA EMPRESA.

PRESENTAR EL PRESUPUESTO A LAS INSTANCIAS CORRESPONDIENTES, TENIENDO ENCUENTA LAS NORMAS TÉCNICAS DE PRESENTACIÓN, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓNY LA NORMATIVIDAD VIGENTE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	MANEJAR CONTACTOS COMERCIALES DE ACUERDO CON LA ACTIVIDAD DE MERCADEO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORGANIZAR EVENTOS DE ACUERDO AL PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y AL ESTUDIO DE MERCADO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCION IDONEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMAS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROYECTAR EL MERCADO DE ACUERDO CON EL TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO Y CARACTERÍSTICAS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	43,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	95,00

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
01/05/2020	31/05/2020	OTROS	65,00

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:	65,00

INSTRUCTOR: YHONSON ENRIQUE GUATIBONZA CASTRO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO