**PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL**

Montería, octubre 17 de 2025

Señor (a)
**JOSE ANASTACIO RESTREPO CASTELLANO**
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **CO1_PCCNTR_7660633**
INSTRUCTOR G 20
Centro de Comercio Industria y Turismo de Córdoba
Montería - Córdoba

**Asunto:** Informe mensual de ejecución contractual mes **octubre** del año 2025

**Referencia:** Contrato No. **CO1_PCCNTR_7600294** del año 2025

**Mercy Mariaga Martinez,** identificada con la cédula de ciudadanía **No. 26.146.497** de Moñitos**,** en mi calidad de Contratista del SENA, en el Centro de Comercio Industria y Turismo del SENA Regional Córdoba, 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 CUARENTA Y DOS MILLONES CUATROCIENTOS SESENTA Y OCHO MIL OCHOCIENTOS DIECIOCHO PESOS M/CTE ($42.468.818) Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un primer pago correspondiente al mes de marzo de 2025 por valor de DOS MILLONES CIENTO CUARENTA Y SEIS MIL CUATROCIENTOS TREINTA Y OCHO PESOS M/CTE. ($2.146.438), b) ocho (8) pagos iguales por los meses de abril a Noviembre de 2025, por valor de CUATRO MILLONES QUINIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS ONCE PESOS M/CTE. ($4.599.511) cada uno. c) un (1) pago por el mes de diciembre de 2025 por valor de TRES MILLONES QUINIENTOS VEINTISÉIS MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y DOS PESOS M/CTE. ($3.526.292).
**Plazo:** Será hasta el **23** de **diciembre** de 2025.

**OBJETO: PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES Y/O DE APOYO A LA GESTIÓN, EN LA PLANEACIÓN Y EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN, ASÍ COMO LA EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEFINIDOS EN LOS DISEÑOS CURRICULARES ASIGNADOS, PARA EL DESARROLLO DE HABILIDADES Y COMPETENCIAS TÉCNICAS DE LA POBLACIÓN CAMPESINA, APORTANDO AL FORTALECIMIENTO DE LA ECONOMÍA CAMPESINA, FAMILIAR, ÉTNICA Y COMUNITARIA, EN CONCORDANCIA CON LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO Y LA COORDINACIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN INTEGRAL, DIFERENCIAL E INCLUYENTE A LA ECONOMÍA CAMPESINA - CAMPESENA**

**Obligaciones Específicas:**

| No | Obligaciones | Acciones realizadas | Evidencias |
|---|---|---|---|
| 1 | Planear y ejecutar la formación profesional en el área de su educación de acuerdo con el programa y la competencia asignada, para el logro de los resultados de aprendizaje definidos, cumpliendo las horas de formación de las competencias de los programas de formación equivalentes a la programación de la Formación Profesional Integral. | Se planeo y se ejecutó formaciones de la titulada durante el mes de octubre.<br><br>TECNICO EN OPERACIÓN DE ALOJMAIENTOS RURALES -FICHA 3225039<br><br>AUXILIAR EN MANEJO DE POSADAS TURÍSTICAS- ficha 3293268 | Listado de asistencia<br><br>Registro fotográfico |
| 2 | Apoyar la elaboración de la planeación pedagógica, guías de aprendizaje, instrumentos de evaluación, plan de trabajo, ayudas didácticas requeridos para el desarrollo de los procesos de formación asignados. | Se apoyó en la elaboración de las guías de aprendizaje y el plan de trabajo del: TECNICO EN OPERACIÓN DE ALOJAMIENTOS RURALES- FICHA 3225039- auxiliar en manejo de posadas turísticas ficha 3293268 y complementario en el mes de octubre. | Guías de aprendizajes |
| 3 | Registrar en el aplicativo SOFIA PLUS, todas las evidencias del proceso formativo: crear las rutas de aprendizaje, asociar aprendices, realizar registro de inasistencia de aprendices, planes de mejoramiento y registrar juicios evaluativos, acorde con los lineamientos institucionales. | Se realizó juicios evaluativos de la ficha 3225039 de la competencia: Brindar el servicio de recepción y reservas conforme a manuales existentes código 35224.<br><br>Se realizó juicios evaluativos del auxiliar en manejo de posadas turísticas ficha 3293268 competencia: apoyar los servicios de limpieza y desinfección de las instalaciones locativas de acuerdo con los procedimientos estándar de las | Pantallazo del registro |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | empresas y normas sanitarias vigentes. | |
| 4 | Participar en las reuniones de equipos de ejecución de la formación por grupo o áreas, según la determinación de la respectiva Coordinación Académica y de acuerdo con el procedimiento establecido por la institución, para garantizar integralidad en el diseño de actividades de aprendizaje | Se atendió reunión con el coordinador para programación de eventos- lugar de la reunión ambiente coordinación. | Registro fotográfico, |
| 5 | Presentar las actas finales de cierre de etapa lectiva de las fichas asignadas como responsable, acorde con los lineamientos institucionales | NA | NA |
| 6 | Apoyar el trámite de las novedades de deserción de aprendices acorde con lo establecido en el reglamento del aprendiz | No se presentaron deserciones en el mes de octubre. | NA |
| 7 | Asistir a los aprendices en las novedades acorde con lo establecido en el reglamento del aprendiz | NA. | NA |
| 8 | Aportar todos los documentos soporte del proceso de formación profesional, publicados en la plataforma SIGA, así como los requeridos para aseguramiento de la calidad (Autoevaluación y Registro calificado). | Se aportan las Guías de aprendizaje del TECNICO OPERACIÓN DE ALOJAMIENTO RURALES FICHA 3225039 en el mes de octubre.<br>Y del auxiliar en manejo de posadas turísticas en el mes de octubre. | Formatos GFPI-F- 135 (Guía de aprendizaje |
| 9 | Participar en proyectos de investigación aplicada, técnica y pedagógica en función de la formación profesional de los programas relacionados con el | NA | NA |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | área temática | | |
| 10 | Subir los documentos soporte del pago en la plataforma del SECOP II en los plazos establecidos por la entidad y acorde con los requisitos legales exigidos. | Se subió el cargue de los documentos en el aplicativo SECOP2 las carpetas GF y GC y el informe de ejecución mensual del mes de octubre. | Formato informe mensual de ejecución GTH-F- 062 V10 |
| 11 | Comunicar al Supervisor del contrato en un plazo máximo de tres (3) días hábiles anomalías, inconsistencias novedades de aprendices y hallazgos en el registro de la información. | No se presentó ninguna anomalía, ni novedades de aprendices durante el mes de octubre. | NA |
| 12 | Comunicar al Supervisor del contrato en un plazo no inferior a quince (15) días hábiles las anomalías, inconsistencias, novedades del Contrato (cesión -Terminación). | NA | NA |
| 13 | Atender las solicitudes realizadas por el supervisor del contrato. | No se presentó solicitud durante el mes de octubre. | NA |
| 14 | Gestionar la colocación de aprendices en alguna de las modalidades de etapa productiva y rendir informes periódicos de los resultados alcanzados, conforme a las instrucciones que les sean impartidas | NA | NA |

A continuación, relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato Informe Legalización Desplazamiento Contratista GTH-F-087, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados de cada desplazamiento. Cada informe cuenta con el visto bueno del Supervisor.

Se lista a continuación el soporte de la legalización de los desplazamientos realizados, los cuales forman parte integral del presente informe de ejecución contractual.

| ITEM | No DE LA ORDEN DE VIAJE | LUGAR DE DESPLAZAMIENTO | FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL | FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL |
|---|---|---|---|---|

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | **116025** | **Montería** | **Moñitos** | **Septiembre del 2025** |
| | | | | |
| | | | | |

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

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No. 34666852 de la planilla SOI, correspondiente al mes de septiembre del año 2025. (Decreto Ley 2106 de 2019 – "Decreto Ley Anti trámites")

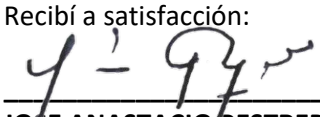
Evidencias en (44) folios

Cordialmente,



**Mercy Mariaga Martinez**
**Contratista**
**C.C. No. 26146497 de Moñitos**

Recibí a satisfacción:



**JOSE ANASTACIO RESTREPO CASTELLANO**
SUPERVISOR(A) CONTRATO **CO1_PCCNTR_7660633**
INSTRUCTOR G 20

Centro de Comercio Industria y Turismo

CO1.PCCNTR.7660633-2025

EVIDENCIAS ACTIVIDADES MES DE OCTUBRE -2025
PROGRAMA TITULADA CAMPESENA

Evidencias de formación.

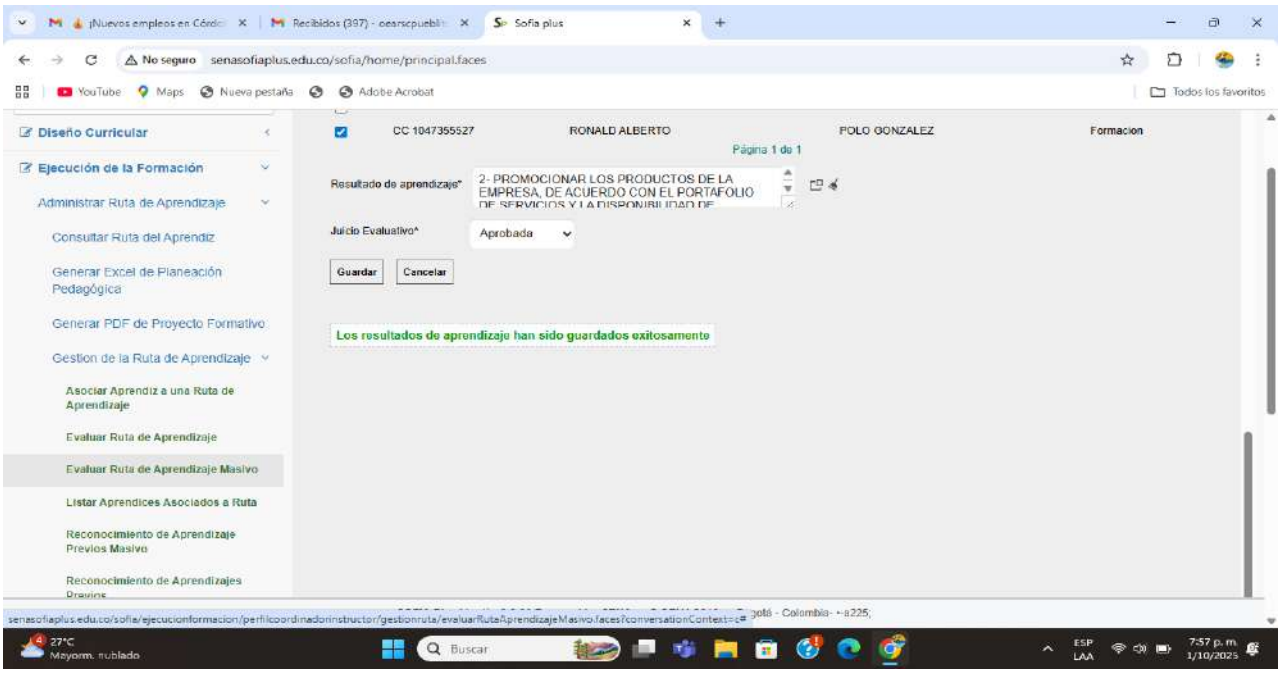
| EVIDENCIA 1 | EVIDENCIA 2 |
|---|---|
|  Foto Mercy Mariaga Martinez |  Foto Mercy Mariaga Martinez |
|  Foto Mercy Mariaga Martinez |  Foto Mercy Mariaga Martinez |
|  Foto Mercy Mariaga Martinez |  Foto Mercy Mariaga Martinez |

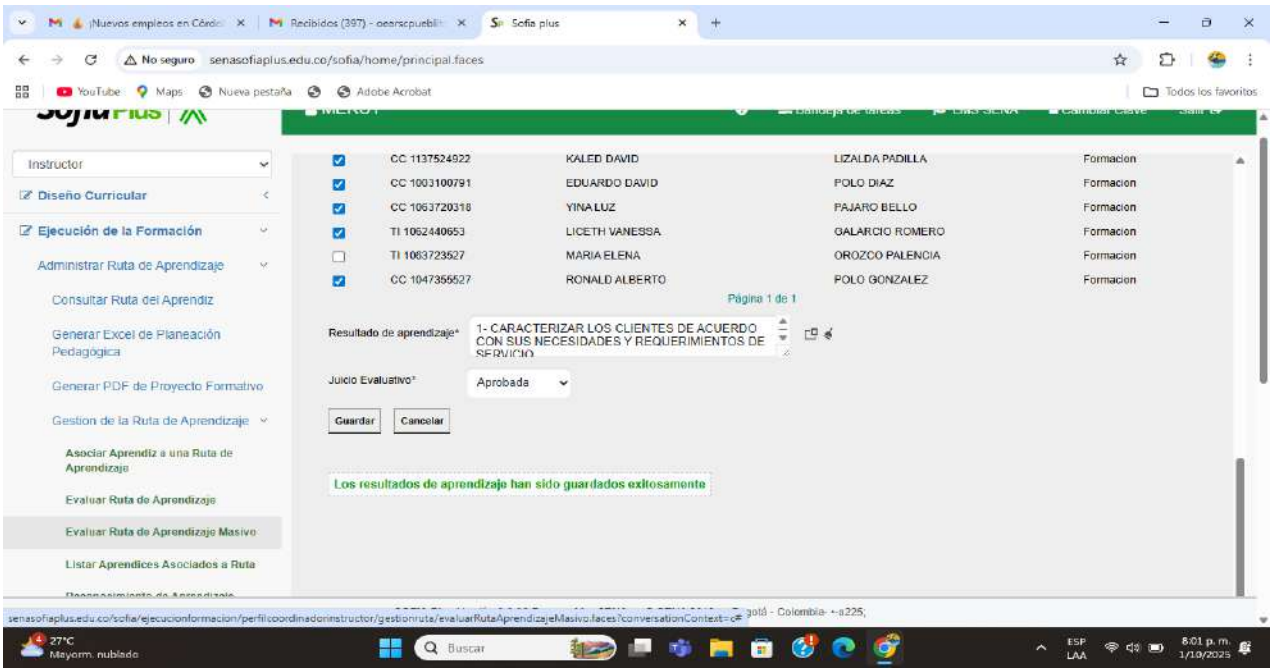
| EVIDENCIA 1 | EVIDENCIA 2 |
| --- | --- |
|  |  |
| Foto Mercy Mariaga Martinez | Foto Mercy Mariaga Martinez |
|  |  |
| Foto Mercy Mariaga Martinez | Foto Mercy Mariaga Martinez |
|  |  |
| Foto Mercy Mariaga Martinez | Foto Mercy Mariaga Martinez |

| EVIDENCIA 1 | EVIDENCIA 2 |
| --- | --- |
|  Foto Mercy Mariaga Martinez |  Foto Mercy Mariaga Martinez |
|  Foto Mercy Mariaga Martinez |  Foto Mercy Mariaga Martinez |
|  Foto Mercy Mariaga Martinez |  Foto Mercy Mariaga Martinez |

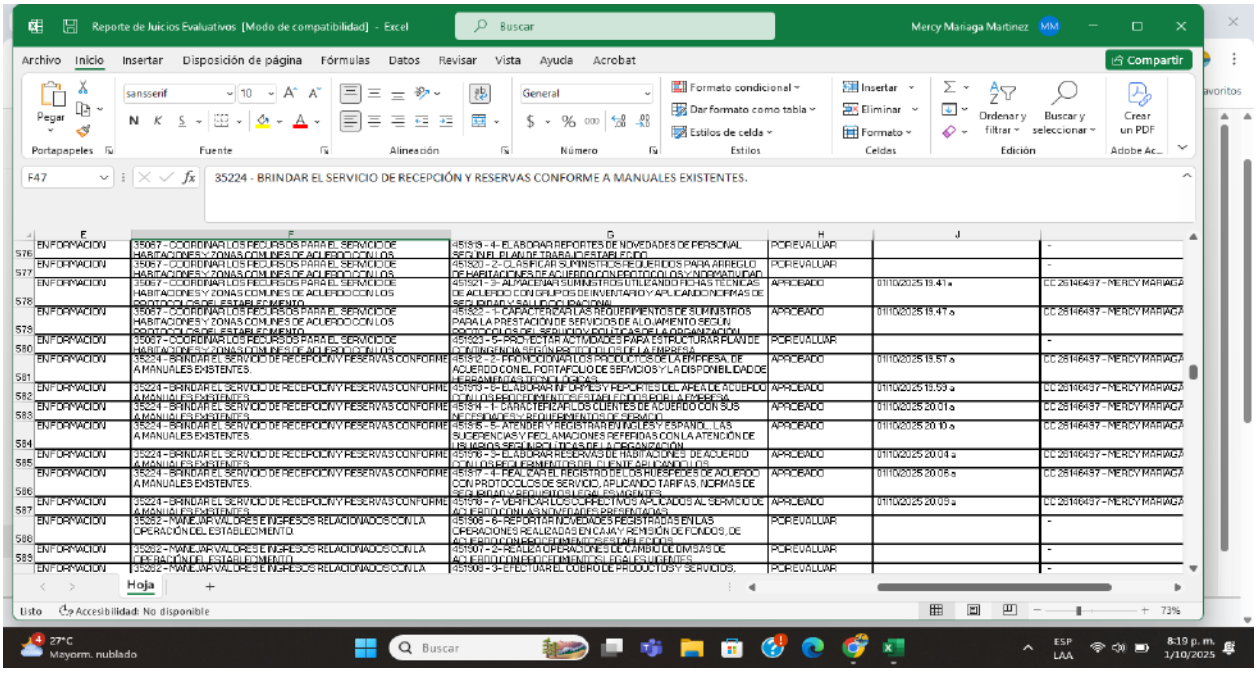
| EVIDENCIA 1 | EVIDENCIA 2 |
| --- | --- |
| <br>Foto Mercy Mariaga | <br>Foto Mercy Mariaga |
| EVIDENCIA 1 | EVIDENCIA 2 |
| <br>Foto Mercy Mariaga | <br>Foto Mercy Mariaga |
| EVIDENCIA 1 | EVIDENCIA 2 |
| <br>Foto Mercy Mariaga | <br>Foto Mercy Mariaga |

Evidencia juicios evaluativos ficha 3225039

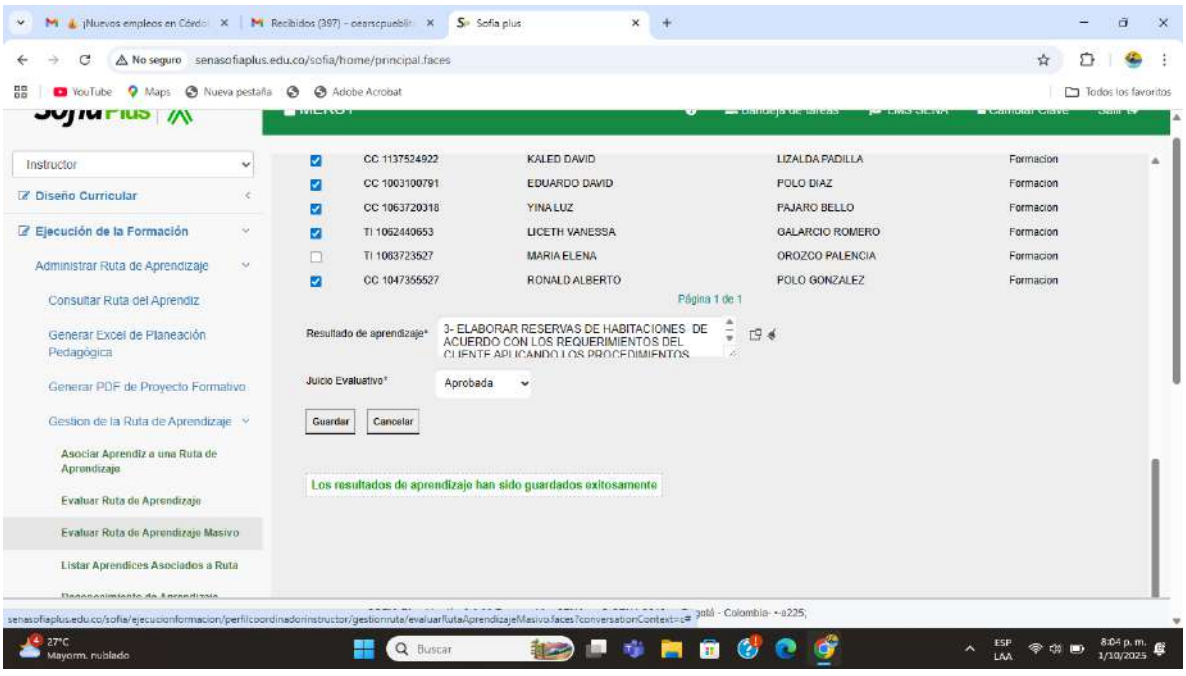


Evidencia juicios evaluativos ficha 3225039

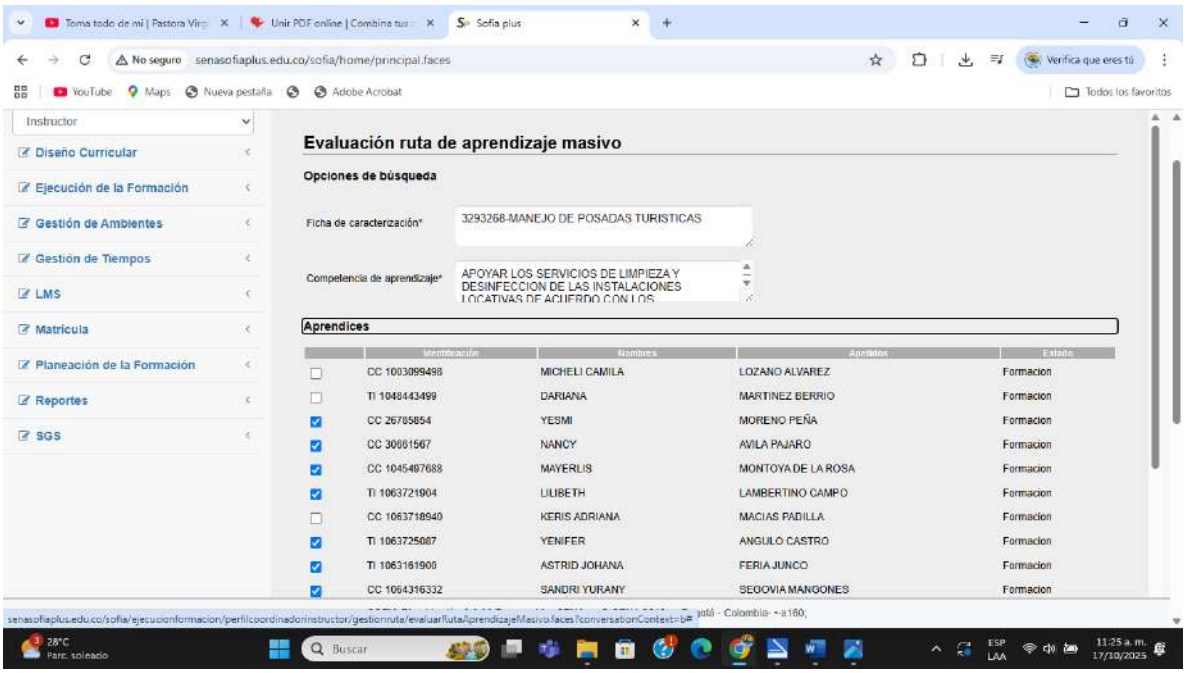



Reporte de juicios evaluativos ficha 3225039



CO1.PCCNTR.7660633-2025

Evidencia juicios evaluativo de la competencia: apoyar los servicios de limpieza y desinfección de las instalaciones locativas de acuerdo con los procedimientos estándar de las empresas y normas sanitarias vigentes. programa auxiliar en manejo de posadas turísticas ficha 3293268




MERCY MARIAGA MARTINEZ
Instructora TITULADA CAMPESENA

Sistema de Gestion de la calidad

**Servicio Nacional De Aprendizaje SENA**
**Centro De Comercio, Industria Y turismo de Cordoba CCIT**
**CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA**

**PROGRAMA: TECNICO EN OPERACIÓN DE ALOJAMIENTOS RURALES**
**OFERTA: TITULADA CAMPESENA**

**FORMATO DE ASISTENCIA ACTA No.001 ELECCION DE VOCERA**

**CODIGO del programa:** 633410 **FICHA:** 3225039

**MUNICIPIO:** MOÑITOS **LUGAR:** CORREGIMIENTO DE SANTANDER DE LA CRUZ I.E. LORGIA DE ARCO

**INSTRUCTORA:** MERCY MARIAGA MARTINEZ **CC. No** 26146497 **CELULAR:** 3046505472
EMAIL: mmariagamartinez@gmail.com

**FECHA:** 16/10/2025 **HORARIO** **INICIAL:** 12pm **FINAL:** 10:00 pm

| ITEM | NOMBRES Y APELLIDOS | ID | NUMERO | CELUAR | FIRMA |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Ronald Alberto Polo González | CC | 1047355527 | 3137465920 | Ronald Polo |
| 2 | Eduardo D. Polo Diaz | CC | 1003100791 | 3206586720 | eduardo polo |
| 3 | Elvi Edith González Teherán | CC | 34882683 | 3176946759 | Elvi GT |
| 4 | Loly Luz Padilla Rocha | CC | 50864641 | 3205323117 | Loly luz p. |
| 5 | Moisés David Osorio Prieto | CC | 1063717656 | 3043712714 | Moises |
| 6 | Johana Lucia Prieto Padilla | CC | 50864510 | 314B220935 | Johana P |
| 7 | Melissa Liney meza Cabarcas | CC | 1118816306 | | |
| 8 | Vanessa A. Barrios Cuadrado | CC | 1063145083 | 3235331851 | Vanessa B |
| 9 | Meredy del C. Bolaño Martinez | CC | 1003050075 | 3135403713 | Meredy Bolaño |
| 10 | Zulay Alejandra Olascoaga V. | CC | 1105390365 | 3123726320 | Zulay |
| 11 | Dina Luz Cuadrado Ortega | CC | 1070817188 | 3215916133 | Dina Cuadrado |
| 12 | Jarneidis Judith Jiménez C. | CC | 43757637 | 3216741214 | Jarneidis Jimenez |
| 13 | Yetis Elena López Rojas | CC | 1067874941 | 3135939496 | Yetis Lopez Rojas |
| 14 | Zulma Raquel Acevedo Llerena | CC | 1044920169 | 3122570341 | Zulma Acevedo |
| 15 | Heidi Luz Alvares Anaya | CC | 1003099074 | 3207325734 | Heidy Alvarez |
| 16 | Darlis Del C. Torres de la Rosa | CC | 50864647 | | Darlis Torres |
| 17 | Ony Margarita Cuadrado B. | CC | 50864585 | 3208706053 | Onis MCB |
| 18 | María del C. Polo Vecino | T. I | 1118841298 | 3137767556 | Maria Polo |
| 19 | yina Luz Pájaro Bello | CC | 1063720318 | 3217704944 | Yinaluz pajaro B |
| 20 | Kaled David Lizalda Padilla | CC | 1137524922 | 3137520511 | Kaled David |
| 21 | Daniellis Gonzalez Padilla | CC | 1063725337 | 3235091589 | Daniellis G |
| 22 | Liceth V. Galarcio Romero | T.I | 1062440653 | 3127725490 | Liceth Romero |
| 23 | Maria Luisa Polo Hernandez | CC | 1063716044 | 3127967493 | |

FIRMA DEL INSTRUCTOR: Mercy Mariaga M

Sistema de Gestion de la calidad

Servicio Nacional De Aprendizaje SENA
Centro De Comercio, Industria Y turismo de Cordoba CCIT
CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA

PROGRAMA: TECNICO EN OPERACIÓN DE ALOJAMIENTOS RURALES
OFERTA: TITULADA CAMPESENA

FORMATO DE ASISTENCIA ACTA No.001 ELECCION DE VOCERA

CODIGO del programa: 633410 FICHA: 3225039

MUNICIPIO: MOÑITOS | LUGAR: CORREGIMIENTO DE SANTANDER DE LA CRUZ I.E. LORGIA DE ARCO

INSTRUCTORA: MERCY MARIAGA MARTINEZ | CC. No 26146497 | CELULAR: 3046505472 EMAIL: mmariagamartinez@gmail.com

FECHA: 14/20/2025 | HORARIO | INICIAL: 12 pm | FINAL: 19:00 pm

| ITEM | NOMBRES Y APELLIDOS | ID | NUMERO | CELUAR | FIRMA |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Ronald Alberto Polo González | CC | 1047355527 | 3137465920 | Ronald Polo. |
| 2 | Eduardo D. Polo Diaz | CC | 1003100791 | 3206886724 | Eduardo Polo |
| 3 | Elvi Edith González Teherán | CC | 34882683 | 3106946759 | Elvi GT |
| 4 | Loly Luz Padilla Rocha | CC | 50864641 | 3205328117 | Loly luz p. |
| 5 | Moisés David Osorio Prieto | CC | 1063712819 | 3046712819 | [illegible] |
| 6 | Johana Lucia Prieto Padilla | CC | 50864510 | 3148220935 | Johana P. |
| 7 | Melissa Liney meza Cabarcas | CC | 1118816306 | | |
| 8 | Vanessa A. Barrios Cuadrado | CC | 1063145083 | | |
| 9 | Meredy del C. Bolaño Martinez | CC | 1003050075 | 3135403713 | Meredy Bolaño |
| 10 | Zulay Alejandra Olascoaga V. | CC | 1105390365 | 3113276320 | Zulay |
| 11 | Dina Luz Cuadrado Ortega | CC | 1070817188 | 3215916133 | Dina cuadrado |
| 12 | Jarneidis Judith Jiménez C. | CC | 43757637 | 3216741214 | Jarneidis Jimenez |
| 13 | Yetis Elena López Rojas | CC | 1067874941 | 3135939496 | Yetis Lopez R. |
| 14 | Zulma Raquel Acevedo Llerena | CC | 1044920169 | 3122570341 | Zulma Acevedo |
| 15 | Heidi Luz Alvares Anaya | CC | 1003099074 | 3207325734 | Heidy Alvarez |
| 16 | Darlis Del C. Torres de la Rosa | CC | 50864647 | 3137262636 | Darlis torres |
| 17 | Ony Margarita Cuadrado B. | CC | 50864585 | | |
| 18 | María del C. Polo Vecino | T. I | 1118841298 | 3137267636 | Maria Polo |
| 19 | yina Luz Pájaro Bello | CC | 1063720318 | 3217704941 | Yina Luz Pajaro B |
| 20 | Kaled David Lizalda Padilla | CC | 1137524922 | 3137520511 | Jhaled David |
| 21 | Daniellis Gonzalez Padilla | CC | 1063725337 | 3235091587 | Daniellis Gon |
| 22 | Liceth V. Galarcio Romero | T.I | 1062440653 | 3122225490 | Liceth Romero vv |
| 23 | Maria Luisa Polo Hernandez | CC | 1063716044 | | |

FIRMA DEL INSTRUCTOR: Mercy Mariaga

Sistema de Gestion de la calidad

Servicio Nacional De Aprendizaje SENA
Centro De Comercio, Industria Y turismo de Cordoba CCIT
CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA

PROGRAMA: TECNICO EN OPERACIÓN DE ALOJAMIENTOS RURALES
OFERTA: TITULADA CAMPESENA

FORMATO DE ASISTENCIA ACTA No.001 ELECCION DE VOCERA

CODIGO del programa: 633410 FICHA: 3225039

MUNICIPIO: MOÑITOS | LUGAR: CORREGIMIENTO DE SANTANDER DE LA CRUZ I.E. LORGIA DE ARCO

INSTRUCTORA: MERCY MARIAGA MARTINEZ | CC. No 26146497 | CELULAR: 3046505472 EMAIL: mmariagamartinez@gmail.com

FECHA: 9/10/2025 | HORARIO | INICIAL: 12:pm | FINAL: 19: pm.

| ITEM | NOMBRES Y APELLIDOS | ID | NUMERO | CELUAR | FIRMA |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Ronald Alberto Polo González | CC | 1047355527 | 3137465920 | Ronald Polo. |
| 2 | Eduardo D. Polo Diaz | CC | 1003100791 | 3106586724 | Eduardo David |
| 3 | Elvi Edith González Teherán | CC | 34882683 | 3106946759 | Elvi G.T |
| 4 | Loly Luz Padilla Rocha | CC | 50864641 | 3205323117 | Loly Luz P. |
| 5 | Moisés David Osorio Prieto | CC | 1063717656 | 3043778589 | [illegible] |
| 6 | Johana Lucia Prieto Padilla | CC | 50864510 | 3148220935 | Johana P. |
| 7 | Melissa Liney meza Cabarcas | CC | 1118816306 | | |
| 8 | Vanessa A. Barrios Cuadrado | CC | 1063145083 | | |
| 9 | Meredy del C. Bolaño Martinez | CC | 1003050075 | 3135403713 | Meredy Bolaño |
| 10 | Zulay Alejandra Olascoaga V. | CC | 1105390365 | 3123226320 | [illegible] |
| 11 | Dina Luz Cuadrado Ortega | CC | 1070817188 | 3215916133 | Dina Cuadrado |
| 12 | Jarneidis Judith Jiménez C. | CC | 43757637 | 3216741214 | Jarneidis Jimenez |
| 13 | Yetis Elena López Rojas | CC | 1067874941 | 3135939496 | Yetis López R. |
| 14 | Zulma Raquel Acevedo Llerena | CC | 1044920169 | 3122570341 | Zulma Acevedo |
| 15 | Heidi Luz Alvares Anaya | CC | 1003099074 | | |
| 16 | Darlis Del C. Torres de la Rosa | CC | 50864647 | | |
| 17 | Ony Margarita Cuadrado B. | CC | 50864585 | 3208706053 | Onis MCB |
| 18 | María del C. Polo Vecino | T. I | 1118841298 | 3137267636 | Maria Polo |
| 19 | yina Luz Pájaro Bello | CC | 1063720318 | 3217704941 | Yina Luz Pajaro B |
| 20 | Kaled David Lizalda Padilla | CC | 1137524922 | 3137520511 | Kaled David |
| 21 | Daniellis Gonzalez Padilla | CC | 1063725337 | 3233041587 | Daniellis G. |
| 22 | Liceth V. Galarcio Romero | T.I | 1062440653 | 3127725490 | Liceth Vanessa |
| 23 | Maria Luisa Polo Hernandez | CC | 1063716044 | 3127967493 | [illegible] |

FIRMA DEL INSTRUCTOR: [signature]

Sistema de Gestion de la calidad

**Servicio Nacional De Aprendizaje SENA**
**Centro De Comercio, Industria Y turismo de Cordoba CCIT**
**CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA**

**PROGRAMA: TECNICO EN OPERACIÓN DE ALOJAMIENTOS RURALES**
**OFERTA: TITULADA CAMPESENA**
**FORMATO DE ASISTENCIA ACTA No.001 ELECCION DE VOCERA**

**CODIGO del programa:** 633410 **FICHA:** 3225039

**MUNICIPIO:** MOÑITOS **LUGAR:** CORREGIMIENTO DE SANTANDER DE LA CRUZ I.E. LORGIA DE ARCO

**INSTRUCTORA:** MERCY MARIAGA MARTINEZ **CC. No** 26146497 **CELULAR:** 3046505472
EMAIL: mmariagamartinez@gmail.com

**FECHA:** 7/10/2025 **HORARIO** **INICIAL:** 12:pm **FINAL:** 19:00 pm

| ITEM | NOMBRES Y APELLIDOS | ID | NUMERO | CELUAR | FIRMA |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Ronald Alberto Polo González | CC | 1047355527 | 3137465920 | Ronald Polo |
| 2 | Eduardo D. Polo Diaz | CC | 1003100791 | 3206886724 | Eduardo Polo |
| 3 | Elvi Edith González Teherán | CC | 34882683 | 3106946759 | Elvi G+ |
| 4 | Loly Luz Padilla Rocha | CC | 50864641 | 3205323117 | Loly Luz padilla |
| 5 | Moisés David Osorio Prieto | CC | 1063717656 | 3043778819 | |
| 6 | Johana Lucia Prieto Padilla | CC | 50864510 | 3148220935 | Johana P |
| 7 | Melissa Liney meza Cabarcas | CC | 1118816306 | | |
| 8 | Vanessa A. Barrios Cuadrado | CC | 1063145083 | 3235331851 | Vanessa B. |
| 9 | Meredy del C. Bolaño Martinez | CC | 1003050075 | 3135403713 | Meredy Bolaño |
| 10 | Zulay Alejandra Olascoaga V. | CC | 1105390365 | 3123226320 | Zulay |
| 11 | Dina Luz Cuadrado Ortega | CC | 1070817188 | 3215916133 | Dina Cuadrado |
| 12 | Jarneidis Judith Jiménez C. | CC | 43757637 | 3216744114 | Jarneidis Jimenez |
| 13 | Yetis Elena López Rojas | CC | 1067874941 | 3135939496 | Yetis López Rojas |
| 14 | Zulma Raquel Acevedo Llerena | CC | 1044920169 | 3122570341 | Zulma Acevedo |
| 15 | Heidi Luz Alvares Anaya | CC | 1003099074 | 3207325734 | Heidy Alvarez |
| 16 | Darlis Del C. Torres de la Rosa | CC | 50864647 | | Darlis Torres de la |
| 17 | Ony Margarita Cuadrado B. | CC | 50864585 | 3208706053 | ONIS MCB |
| 18 | María del C. Polo Vecino | T. I | 1118841298 | 3137267636 | Maria Polo |
| 19 | yina Luz Pájaro Bello | CC | 1063720318 | | |
| 20 | Kaled David Lizalda Padilla | CC | 1137524922 | 3137520311 | Kaled David |
| 21 | Daniellis Gonzalez Padilla | CC | 1063725337 | 3235091587 | Daniellis |
| 22 | Liceth V. Galarcio Romero | T.I | 1062440653 | 3022225490 | Liceth Romero |
| 23 | Maria Luisa Polo Hernandez | CC | 1063716044 | 3127967493 | |

FIRMA DEL INSTRUCTOR: Mercy Mariaga

Sistema de Gestion de la calidad

**Servicio Nacional De Aprendizaje SENA**
**Centro De Comercio, Industria Y turismo de Cordoba CCIT**
**CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA**

**PROGRAMA: TECNICO EN OPERACIÓN DE ALOJAMIENTOS RURALES**
**OFERTA: TITULADA CAMPESENA**

**FORMATO DE ASISTENCIA**

**CODIGO del programa:** 633410 **FICHA:** 3225039

**MUNICIPIO:** MOÑITOS **LUGAR:** CORREGIMIENTO DE SANTANDER DE LA CRUZ I.E. LORGIA DE ARCO

**INSTRUCTORA:** MERCY MARIAGA MARTINEZ **CC. No** 26146497 **CELULAR:** 3046505472
EMAIL: mmariagamartinez@gmail.com

**FECHA:** 6/10/2025 **HORARIO** **INICIAL:** 12.pm **FINAL:** 19: pm

| ITEM | NOMBRES Y APELLIDOS | ID | NUMERO | CELUAR | FIRMA |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Ronald Alberto Polo González | CC | 1047355527 | 3137465920 | Ronald Polo. |
| 2 | Eduardo D. Polo Diaz | CC | 1003100791 | 3206586944 | Eduardo Polo |
| 3 | Elvi Edith González Teherán | CC | 34882683 | 3106946759 | Elvi, GT |
| 4 | Loly Luz Padilla Rocha | CC | 50864641 | 3205323117 | Loly Luz p. |
| 5 | Moisés David Osorio Prieto | CC | 1063717656 | 3043712810 | |
| 6 | Johana Lucia Prieto Padilla | CC | 50864510 | 3148220935 | Johana P |
| 7 | Melissa Liney meza Cabarcas | CC | 1118816306 | | |
| 8 | Vanessa A. Barrios Cuadrado | CC | 1063145083 | | |
| 9 | Meredy del C. Bolaño Martinez | CC | 1003050075 | 3135403713 | Meredy Bolaño |
| 10 | Zulay Alejandra Olascoaga V. | CC | 1105390365 | 3123226320 | |
| 11 | Dina Luz Cuadrado Ortega | CC | 1070817188 | 3215916133 | Dina Cuadrado |
| 12 | Jarneidis Judith Jiménez C. | CC | 43757637 | 3216741214 | Jarneidis Jimenez |
| 13 | Yetis Elena López Rojas | CC | 1067874941 | 3135939496 | Yetis López Rojas |
| 14 | Zulma Raquel Acevedo Llerena | CC | 1044920169 | 3122570341 | Zulma Acevedo |
| 15 | Heidi Luz Alvares Anaya | CC | 1003099074 | 3207325734 | Heidy Alvarez |
| 16 | Darlis Del C. Torres de la Rosa | CC | 50864647 | | Darlis torres |
| 17 | Ony Margarita Cuadrado B. | CC | 50864585 | | |
| 18 | María del C. Polo Vecino | T. I | 1118841298 | 3137262636 | Maria Polo |
| 19 | yina Luz Pájaro Bello | CC | 1063720318 | 3217704941 | Yina Luz pajaro B |
| 20 | Kaled David Lizalda Padilla | CC | 1137524922 | 3137520511 | Kaled David |
| 21 | Daniellis Gonzalez Padilla | CC | 1063725337 | 3235091580 | Daniellis G |
| 22 | Liceth V. Galarcio Romero | T.I | 1062440653 | 3122225490 | Liceth Romero |
| 23 | Maria Luisa Polo Hernandez | CC | 1063716044 | 3127967493 | |

FIRMA DEL INSTRUCTOR: Mercy Mariaga

Sistema de Gestion de la calidad

**Servicio Nacional De Aprendizaje SENA**
**Centro De Comercio, Industria Y turismo de Cordoba CCIT**
**CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA**

**PROGRAMA: TECNICO EN OPERACIÓN DE ALOJAMIENTOS RURALES**
**OFERTA: TITULADA CAMPESENA**
**FORMATO DE ASISTENCIA ACTA No.001 ELECCION DE VOCERA**

**CODIGO del programa:** 633410 **FICHA:** 3225039

**MUNICIPIO:** MOÑITOS **LUGAR:** CORREGIMIENTO DE SANTANDER DE LA CRUZ I.E. LORGIA DE ARCO

**INSTRUCTORA:** MERCY MARIAGA MARTINEZ **CC. No** 26146497 **CELULAR:** 3046505472
EMAIL: mmariagamartinez@gmail.com

**FECHA:** 2/10/2025 **HORARIO** 12. pm **INICIAL:** 12 pm **FINAL:** 19:00 pm

| ITEM | NOMBRES Y APELLIDOS | ID | NUMERO | CELUAR | FIRMA |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Ronald Alberto Polo González | CC | 1047355527 | 3137465920 | Ronald Polo |
| 2 | Eduardo D. Polo Diaz | CC | 1003100791 | 3206886720 | Eduardo Polo |
| 3 | Elvi Edith González Teherán | CC | 34882683 | 3106946759 | Elvi G. |
| 4 | Loly Luz Padilla Rocha | CC | 50864641 | 3205323117 | Loly Luz P |
| 5 | Moisés David Osorio Prieto | CC | 1063717656 | 3043172819 | Moises |
| 6 | Johana Lucia Prieto Padilla | CC | 50864510 | 3148220935 | Johana |
| 7 | Melissa Liney meza Cabarcas | CC | 1118816306 | | |
| 8 | Vanessa A. Barrios Cuadrado | CC | 1063145083 | 3255331851 | Vanessa B. |
| 9 | Meredy del C. Bolaño Martinez | CC | 1003050075 | 3135403713 | Meredy Bolaños |
| 10 | Zulay Alejandra Olascoaga V. | CC | 1105390365 | 3123726330 | Zulay |
| 11 | Dina Luz Cuadrado Ortega | CC | 1070817188 | 3215916133 | Dina cuadrado. |
| 12 | Jarneidis Judith Jiménez C. | CC | 43757637 | 3216741214 | Jarneidis J. Jimenez |
| 13 | Yetis Elena López Rojas | CC | 1067874941 | 3135939496 | Yetis López R. |
| 14 | Zulma Raquel Acevedo Llerena | CC | 1044920169 | 3122570341 | Zulma Acevedo |
| 15 | Heidi Luz Alvares Anaya | CC | 1003099074 | 3207325734 | Heidy Alvarez |
| 16 | Darlis Del C. Torres de la Rosa | CC | 50864647 | 3137262636 | Darlis torres |
| 17 | Ony Margarita Cuadrado B. | CC | 50864585 | | |
| 18 | María del C. Polo Vecino | T. I | 1118841298 | 3137262636 | Maria Polo |
| 19 | yina Luz Pájaro Bello | CC | 1063720318 | 3217704941 | Yina Luz pajaro B |
| 20 | Kaled David Lizalda Padilla | CC | 1137524922 | 3137520511 | Kaled David |
| 21 | Daniellis Gonzalez Padilla | CC | 1063725337 | 3235091587 | Daniellis |
| 22 | Liceth V. Galarcio Romero | T.I | 1062440653 | 3122225490 | Liceth Romero |
| 23 | Maria Luisa Polo Hernandez | CC | 1063716044 | 3127967493 | |

FIRMA DEL INSTRUCTOR: Mercy Mariaga M.

| CCIT REGIONAL CORDOBA | | | LISTADO DE ASISTENCIA | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Programa de Formación | | | AUXILIAR MANEJO DE POSADAS TURÍSTICAS | | |
| Municipio de Moñitos | | | Código Ficha: 3293268 | | |
| zona Rural | | | FECHA: 1/10/2025 | | |
| I.E RIO CEDRO | | | HORARIO: Inicio: 12:00 pm | Final: 19:00 pm | |
| INSTRUCTORA | | | MERCY MARIAGA MARTINEZ | CC26146497 | |

| No | ID | Identificación | Nombre | No CELULAR | FIRMA |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | CC | 1063719189 | ANDREA ANTERO PEÑA | | |
| 2 | TI | 1063161900 | ASTRID JOHANA FERIA JUNCO | 3148211814 | Astrid Johana |
| 3 | TI | 1063725089 | BIANKA FUENTES FRANCO | 3148211814 | Bianka Fuentes |
| 4 | CC | 50927035 | CRISTINA PEÑA GOMEZ | 3224202016 | |
| 5 | TI | 1070819585 | DANNA CAMILA CALLEJAS VELASQUEZ | 3148289355 | Danna camila |
| 6 | TI | 1138082495 | ESTEFANIA CALLEJAS LOPEZ | 3112664977 | estefania Calleja L |
| 7 | TI | 1063725113 | HEIDY LUZ RAMOS BALLESTRO | 3134870434 | Heidy luz Ramos |
| 8 | TI | 1070818091 | KATY PAOLA TUIRAN JIMÉNEZ | 3116058127 | Katy Paola Tuiran |
| 9 | | 1063721904 | LILIBETH LAMBERTINO CAMPO | 3224334476 | Lilibeth lambertino |
| 10 | CC | 1003100472 | MARIA ANGELICA DE LA ROSA SOLERA | 3126574606 | maria Angelica Solv. |
| 11 | TI | 1063724890 | MARIA CAMILA MANCHEGO CALLEJAS | 3148789797 | Maria Manchego. |
| 12 | CC | 1067866629 | MARISOL MENA MEZA | 3215240361 | Marisol Mena Meza |
| 13 | CC | 1070824913 | MILEIDES MIRANDA PAREDES | 3235248394. | Mileidy Miranda P. |
| 14 | TI | 1131939369 | MIRLA RAMOS MORENO | | |
| 15 | CC | 30661567 | NANCY AVILA PAJARO | 3163116475 | Nancy Avila P. |
| 16 | TI | 1063722897 | NATALIA ZAPATA CASTRO | 3205141895 | Natalia zapata C. |
| 17 | CC | 1063721624 | ROQUE ANTONIO AVILA GUERRERO | 3218983938 | ROQUE AVILA G |
| 18 | CC | 1064316332 | SANDRI YURANY SEGOVIA MANGONES | 3004657033 | Sandy mangones |
| 19 | TI | 1066572714 | VANESA ISABEL NARANJO MERCADO | 3217744230 | Vanesa Naranjo |
| 20 | CC | 1087996764 | VIVIANA PALACIO BETANCUR | 3104242946 | |
| 21 | TI | 1063725087 | YENIFER ANGULO CASTRO | 3104242946 | Yenifer Angulo |
| 22 | CC | 26785854 | YESMI MORENO PEÑA | 3205338216 | Yasmi moreno. |
| 23 | TI | 1070817418 | YICELA MARIA PADILLA CASTRO | 3148442394 | Yisela Padilla |
| 24 | CC | 52231557 | SAMIRNA GUEVARA ESTRADA | 3128873286 | |
| | | | | | |

MERCY MARIAGA MARTINEZ
INSTRUCTORA

| CCIT REGIONAL CORDOBA | | | LISTADO DE ASISTENCIA | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Programa de Formación** | | | AUXILIAR MANEJO DE POSADAS TURÍSTICAS | | |
| **Municipio de Moñitos** | | | **Código Ficha: 3293268** | | |
| zona Rural | | | FECHA: 3/10/2025 | | |
| I.E RIO CEDRO | | | HORARIO: Inicio: 12:00 pm | Final: 9:00 pm | |
| INSTRUCTORA | | | MERCY MARIAGA MARTINEZ | CC26146497 | |

| No | ID | Identificación | Nombre | No CELULAR | FIRMA |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | CC | 1063719189 | ANDREA ANTERO PEÑA | | |
| 2 | TI | 1063161900 | ASTRID JOHANA FERIA JUNCO | 3148211819 | Astrid Johana |
| 3 | TI | 1063725089 | BIANKA FUENTES FRANCO | 3148211819 | Bianka fuentes |
| 4 | CC | 50927035 | CRISTINA PEÑA GOMEZ | 3224202016 | Cristina Peña |
| 5 | TI | 1070819585 | DANNA CAMILA CALLEJAS VELASQUEZ | 3148289355 | Danna Camila |
| 6 | TI | 1138082495 | ESTEFANIA CALLEJAS LOPEZ | ~~3148289355~~ | ~~Estefania Calle~~ |
| 7 | TI | 1063725113 | HEIDY LUZ RAMOS BALLESTRO | 3112664911 | Heidy Luz Ramos. |
| 8 | TI | 1070818091 | KATY PAOLA TUIRAN JIMÉNEZ | 3116058127 | Katy |
| 9 | | 1063721904 | LILIBETH LAMBERTINO CAMPO | | |
| 10 | CC | 1003100472 | MARIA ANGELICA DE LA ROSA SOLERA | 3126574606 | Maria angelica Solera |
| 11 | TI | 1063724890 | MARIA CAMILA MANCHEGO CALLEJAS | 3145257861 | Maria Manchego. |
| 12 | CC | 1067866629 | MARISOL MENA MEZA | | |
| 13 | CC | 1070824913 | MILEIDES MIRANDA PAREDES | 3235248394 | Mileidis Miranda P. |
| 14 | TI | 1131939369 | MIRLA RAMOS MORENO | | |
| 15 | CC | 30661567 | NANCY AVILA PAJARO | 3163116475 | Nancy Avila P. |
| 16 | TI | 1063722897 | NATALIA ZAPATA CASTRO | | |
| 17 | CC | 1063721624 | ROQUE ANTONIO AVILA GUERRERO | 3218983938 | ROQUE AVILA G |
| 18 | CC | 1064316332 | SANDRI YURANY SEGOVIA MANGONES | | |
| 19 | TI | 1066572714 | VANESA ISABEL NARANJO MERCADO | 3217744230 | Vanesa Naranjo |
| 20 | CC | 1087996764 | VIVIANA PALACIO BETANCUR | | |
| 21 | TI | 1063725087 | YENIFER ANGULO CASTRO | 3104292946 | Yenifer Angulo |
| 22 | CC | 26785854 | YESMI MORENO PEÑA | 3205338216 | Yesmi moreno |
| 23 | TI | 1070817418 | YICELA MARIA PADILLA CASTRO | 3148442394 | Yicela padilla |
| 24 | CC | 52231557 | SAMIRNA GUEVARA ESTRADA | 3128873286 | |
| | | | | | |

MERCY MARIAGA MARTINEZ
INSTRUCTORA

| CCIT REGIONAL CORDOBA | | | LISTADO DE ASISTENCIA | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Programa de Formación | | | AUXILIAR MANEJO DE POSADAS TURÍSTICAS | | |
| Municipio de Moñitos | | | Código Ficha: 3293268 | | |
| zona Rural | | | FECHA: 4/10/2025 | | |
| I.E RIO CEDRO | | | HORARIO: Inicio: 12 pm | Final: 19:00 pm | |
| INSTRUCTORA | | | MERCY MARIAGA MARTINEZ | CC26146497 | |

| No | ID | Identificación | Nombre | No CELULAR | FIRMA |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | CC | 1063719189 | ANDREA ANTERO PEÑA | | |
| 2 | TI | 1063161900 | ASTRID JOHANA FERIA JUNCO | 3148218 19 | Astrid Johana |
| 3 | TI | 1063725089 | BIANKA FUENTES FRANCO | 3148218 19 | Bianka Fuentes |
| 4 | CC | 50927035 | CRISTINA PEÑA GOMEZ | 3224202016 | Cristina Peña |
| 5 | TI | 1070819585 | DANNA CAMILA CALLEJAS VELASQUEZ | 3148289355 | Danna Camila |
| 6 | TI | 1138082495 | ESTEFANIA CALLEJAS LOPEZ | 3116614911 | Estefania Callejas |
| 7 | TI | 1063725113 | HEIDY LUZ RAMOS BALLESTRO | | |
| 8 | TI | 1070818091 | KATY PAOLA TUIRAN JIMÉNEZ | 3116058127 | Katy |
| 9 | | 1063721904 | LILIBETH LAMBERTINO CAMPO | | |
| 10 | CC | 1003100472 | MARIA ANGELICA DE LA ROSA SOLERA | 3126574606 | Maria angelica Solera |
| 11 | TI | 1063724890 | MARIA CAMILA MANCHEGO CALLEJAS | 3145257861 | Maria Manchego. |
| 12 | CC | 1067866629 | MARISOL MENA MEZA | | |
| 13 | CC | 1070824913 | MILEIDES MIRANDA PAREDES | 3235248394 | Mileidis Miranda P. |
| 14 | TI | 1131939369 | MIRLA RAMOS MORENO | | |
| 15 | CC | 30661567 | NANCY AVILA PAJARO | 3163116175 | Nancy Avila P |
| 16 | TI | 1063722897 | NATALIA ZAPATA CASTRO | | |
| 17 | CC | 1063721624 | ROQUE ANTONIO AVILA GUERRERO | 3218983938 | ROQUE AVILA G |
| 18 | CC | 1064316332 | SANDRI YURANY SEGOVIA MANGONES | 3004057033 | Sandry Mangones |
| 19 | TI | 1066572714 | VANESA ISABEL NARANJO MERCADO | 3217744230 | Vanesa Naranjo |
| 20 | CC | 1087996764 | VIVIANA PALACIO BETANCUR | | |
| 21 | TI | 1063725087 | YENIFER ANGULO CASTRO | 3104292946 | Yenifer Angulo |
| 22 | CC | 26785854 | YESMI MORENO PEÑA | 3205338216 | Yesmi moreno |
| 23 | TI | 1070817418 | YICELA MARIA PADILLA CASTRO | 3148442394 | Yicela padilla |
| 24 | CC | 52231557 | SAMIRNA GUEVARA ESTRADA | 3128873286 | |
| | | | | | |

MERCY MARIAGA MARTINEZ
INSTRUCTORA

| CCIT REGIONAL CORDOBA | | | LISTADO DE ASISTENCIA | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Programa de Formación | | | AUXILIAR MANEJO DE POSADAS TURÍSTICAS | | |
| Municipio de Moñitos | | | Código Ficha: 3293268 | | |
| zona Rural | | | FECHA: 8/10/2025 | | |
| I.E RIO CEDRO | | | HORARIO: Inicio: 12:pm | Final: 19:00 pm | |
| INSTRUCTORA | | | MERCY MARIAGA MARTINEZ | CC26146497 | |

| No | ID | Identificación | Nombre | No CELULAR | FIRMA |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | CC | 1063719189 | ANDREA ANTERO PEÑA | | |
| 2 | TI | 1063161900 | ASTRID JOHANA FERIA JUNCO | 3148218819 | Astrid Johana |
| 3 | TI | 1063725089 | BIANKA FUENTES FRANCO | 3148218819 | Bianka Fuentes |
| 4 | CC | 50927035 | CRISTINA PEÑA GOMEZ | 3224202016 | Cristina Peña |
| 5 | TI | 1070819585 | DANNA CAMILA CALLEJAS VELASQUEZ | 3148289355 | Danna Camila |
| 6 | TI | 1138082495 | ESTEFANIA CALLEJAS LOPEZ | 3115266191 | ~~Estefania Callejas~~ |
| 7 | TI | 1063725113 | HEIDY LUZ RAMOS BALLESTRO | | |
| 8 | TI | 1070818091 | KATY PAOLA TUIRAN JIMÉNEZ | 3116058127 | Katy |
| 9 | | 1063721904 | LILIBETH LAMBERTINO CAMPO | | |
| 10 | CC | 1003100472 | MARIA ANGELICA DE LA ROSA SOLERA | 3126574606 | Maria manjelica Solera |
| 11 | TI | 1063724890 | MARIA CAMILA MANCHEGO CALLEJAS | 3145257861 | Maria Manchego. |
| 12 | CC | 1067866629 | MARISOL MENA MEZA | 3215240361 | Marisol Mena Meza |
| 13 | CC | 1070824913 | MILEIDES MIRANDA PAREDES | 3235248394 | Mileidis Miranda P |
| 14 | TI | 1131939369 | MIRLA RAMOS MORENO | | |
| 15 | CC | 30661567 | NANCY AVILA PAJARO | 3163116475 | Nancy Avila P |
| 16 | TI | 1063722897 | NATALIA ZAPATA CASTRO | | |
| 17 | CC | 1063721624 | ROQUE ANTONIO AVILA GUERRERO | 3218983938 | ROQUE AVILA G |
| 18 | CC | 1064316332 | SANDRI YURANY SEGOVIA MANGONES | 3004657033 | Sandry mangones |
| 19 | TI | 1066572714 | VANESA ISABEL NARANJO MERCADO | 3217744230 | Vanesa Naranjo |
| 20 | CC | 1087996764 | VIVIANA PALACIO BETANCUR | | |
| 21 | TI | 1063725087 | YENIFER ANGULO CASTRO | 3104292946 | Yenifer Angulo |
| 22 | CC | 26785854 | YESMI MORENO PEÑA | 3205338216 | Yesmi moreno |
| 23 | TI | 1070817418 | YICELA MARIA PADILLA CASTRO | 3148442394 | Yicela padilla |
| 24 | CC | 52231557 | SAMIRNA GUEVARA ESTRADA | 3128873286 | |
| | | | | | |

MERCY MARIAGA MARTINEZ Mercy Mariaga M.
INSTRUCTORA

| CCIT REGIONAL CORDOBA | | | LISTADO DE ASISTENCIA | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Programa de Formación | | | AUXILIAR MANEJO DE POSADAS TURÍSTICAS | | |
| Municipio de Moñitos | | | Código Ficha: 3293268 | | |
| zona Rural | | | FECHA: 10/10/2025 | | |
| I.E RIO CEDRO | | | HORARIO: Inicio: 12 pm. | Final: 19:00 pm | |
| INSTRUCTORA | | | MERCY MARIAGA MARTINEZ | CC26146497 | |

| No | ID | Identificación | Nombre | No CELULAR | FIRMA |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | CC | 1063719189 | ANDREA ANTERO PEÑA | | |
| 2 | TI | 1063161900 | ASTRID JOHANA FERIA JUNCO | 3148218819 | Astrid Johana |
| 3 | TI | 1063725089 | BIANKA FUENTES FRANCO | 3148218819 | Bianka Fuentes |
| 4 | CC | 50927035 | CRISTINA PEÑA GOMEZ | 3224202016 | Cristina Peña |
| 5 | TI | 1070819585 | DANNA CAMILA CALLEJAS VELASQUEZ | 3148289355 | Danna Camila |
| 6 | TI | 1138082495 | ESTEFANIA CALLEJAS LOPEZ | | ~~Estefania Callejas~~ |
| 7 | TI | 1063725113 | HEIDY LUZ RAMOS BALLESTRO | | |
| 8 | TI | 1070818091 | KATY PAOLA TUIRAN JIMÉNEZ | 3116058127 | Katy |
| 9 | | 1063721904 | LILIBETH LAMBERTINO CAMPO | 3224334476 | Lilibeth Lambertino |
| 10 | CC | 1003100472 | MARIA ANGELICA DE LA ROSA SOLERA | 3126574606 | Maria angelica Solera |
| 11 | TI | 1063724890 | MARIA CAMILA MANCHEGO CALLEJAS | 3145257861 | Maria Manchego. |
| 12 | CC | 1067866629 | MARISOL MENA MEZA | 3215240361 | Marisol Mena Meza |
| 13 | CC | 1070824913 | MILEIDES MIRANDA PAREDES | 3235248394 | Mileidis Miranda P |
| 14 | TI | 1131939369 | MIRLA RAMOS MORENO | | |
| 15 | CC | 30661567 | NANCY AVILA PAJARO | 3163116475 | Nancy Avila P. |
| 16 | TI | 1063722897 | NATALIA ZAPATA CASTRO | | |
| 17 | CC | 1063721624 | ROQUE ANTONIO AVILA GUERRERO | 3218983938 | ROQUE AVILA G |
| 18 | CC | 1064316332 | SANDRI YURANY SEGOVIA MANGONES | | |
| 19 | TI | 1066572714 | VANESA ISABEL NARANJO MERCADO | 3217744230 | Vanesa Naranjo |
| 20 | CC | 1087996764 | VIVIANA PALACIO BETANCUR | 3104242946 | ~~Viviana Betancur~~ |
| 21 | TI | 1063725087 | YENIFER ANGULO CASTRO | 3104292946 | Yenifer Angulo |
| 22 | CC | 26785854 | YESMI MORENO PEÑA | 3205338216 | Yesmi moreno |
| 23 | TI | 1070817418 | YICELA MARIA PADILLA CASTRO | 3148442394 | Yicela padilla |
| 24 | CC | 52231557 | SAMIRNA GUEVARA ESTRADA | 3128873286 | |
| | | | | | |

MERCY MARIAGA MARTINEZ
INSTRUCTORA

| CCIT REGIONAL CORDOBA | | | LISTADO DE ASISTENCIA | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Programa de Formación | | | AUXILIAR MANEJO DE POSADAS TURÍSTICAS | | |
| Municipio de Moñitos | | | Código Ficha: 3293268 | | |
| zona Rural | | | FECHA: 11/10/2025 | | |
| I.E RIO CEDRO | | | HORARIO: Inicio: 12: pm | Final: 19:00 pm | |
| INSTRUCTORA | | | MERCY MARIAGA MARTINEZ | CC26146497 | |

| No | ID | Identificación | Nombre | No CELULAR | FIRMA |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | CC | 1063719189 | ANDREA ANTERO PEÑA | | |
| 2 | TI | 1063161900 | ASTRID JOHANA FERIA JUNCO | 3148211819 | Astrid Johana |
| 3 | TI | 1063725089 | BIANKA FUENTES FRANCO | 3148211819 | Bianka Fuentes |
| 4 | CC | 50927035 | CRISTINA PEÑA GOMEZ | 3224202016 | Cristina Peña |
| 5 | TI | 1070819585 | DANNA CAMILA CALLEJAS VELASQUEZ | 3148289355 | Danna Camila |
| 6 | TI | 1138082495 | ESTEFANIA CALLEJAS LOPEZ | | ~~Estefania Callejas~~ |
| 7 | TI | 1063725113 | HEIDY LUZ RAMOS BALLESTRO | | |
| 8 | TI | 1070818091 | KATY PAOLA TUIRAN JIMÉNEZ | 3118058127 | Katy |
| 9 | | 1063721904 | LILIBETH LAMBERTINO CAMPO | | |
| 10 | CC | 1003100472 | MARIA ANGELICA DE LA ROSA SOLERA | 3126574606 | Maria Angelica Solera |
| 11 | TI | 1063724890 | MARIA CAMILA MANCHEGO CALLEJAS | 3145257861 | Maria Manchego. |
| 12 | CC | 1067866629 | MARISOL MENA MEZA | | |
| 13 | CC | 1070824913 | MILEIDES MIRANDA PAREDES | 3235248394 | Mileidis Miranda P |
| 14 | TI | 1131939369 | MIRLA RAMOS MORENO | | |
| 15 | CC | 30661567 | NANCY AVILA PAJARO | 3163116475 | Nancy Avila P. |
| 16 | TI | 1063722897 | NATALIA ZAPATA CASTRO | | |
| 17 | CC | 1063721624 | ROQUE ANTONIO AVILA GUERRERO | 3218983938 | ROQUE AVILA G |
| 18 | CC | 1064316332 | SANDRI YURANY SEGOVIA MANGONES | 300 4657033 | Sandry mangones |
| 19 | TI | 1066572714 | VANESA ISABEL NARANJO MERCADO | 3217744230 | Vanesa Naranjo |
| 20 | CC | 1087996764 | VIVIANA PALACIO BETANCUR | | |
| 21 | TI | 1063725087 | YENIFER ANGULO CASTRO | 3104292946 | Yenifer Angulo |
| 22 | CC | 26785854 | YESMI MORENO PEÑA | 3205338216 | Yesmi moreno |
| 23 | TI | 1070817418 | YICELA MARIA PADILLA CASTRO | 3148442394 | Yicela padilla |
| 24 | CC | 52231557 | SAMIRNA GUEVARA ESTRADA | 3128873286 | |
| | | | | | |

MERCY MARIAGA MARTINEZ
INSTRUCTORA

| CCIT REGIONAL CORDOBA | | | LISTADO DE ASISTENCIA | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Programa de Formación | | | AUXILIAR MANEJO DE POSADAS TURÍSTICAS | | |
| Municipio de Moñitos | | | Código Ficha: 3293268 | | |
| zona Rural | | | FECHA: 15/10/2025 | | |
| I.E RIO CEDRO | | | HORARIO: Inicio: 12:pm | Final: 9:00 pm. | |
| INSTRUCTORA | | | MERCY MARIAGA MARTINEZ | CC26146497 | |

| No | ID | Identificación | Nombre | No CELULAR | FIRMA |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | CC | 1063719189 | ANDREA ANTERO PEÑA | | |
| 2 | TI | 1063161900 | ASTRID JOHANA FERIA JUNCO | 3142181814 | Astrid Johana |
| 3 | TI | 1063725089 | BIANKA FUENTES FRANCO | 3224202016 | Bianka Fuentes |
| 4 | CC | 50927035 | CRISTINA PEÑA GOMEZ | 3224202016 | |
| 5 | TI | 1070819585 | DANNA CAMILA CALLEJAS VELASQUEZ | | |
| 6 | TI | 1138082495 | ESTEFANIA CALLEJAS LOPEZ | 3112664911 | Estefania Callejas |
| 7 | TI | 1063725113 | HEIDY LUZ RAMOS BALLESTRO | 3134870437 | |
| 8 | TI | 1070818091 | KATY PAOLA TUIRAN JIMÉNEZ | 3116058127 | |
| 9 | | 1063721904 | LILIBETH LAMBERTINO CAMPO | 3224334476 | |
| 10 | CC | 1003100472 | MARIA ANGELICA DE LA ROSA SOLERA | 312057 4606 | |
| 11 | TI | 1063724890 | MARIA CAMILA MANCHEGO CALLEJAS | 3145257867 | |
| 12 | CC | 1067866629 | MARISOL MENA MEZA | | |
| 13 | CC | 1070824913 | MILEIDES MIRANDA PAREDES | 3235248394 | |
| 14 | TI | 1131939369 | MIRLA RAMOS MORENO | | |
| 15 | CC | 30661567 | NANCY AVILA PAJARO | 3163116475 | |
| 16 | TI | 1063722897 | NATALIA ZAPATA CASTRO | | |
| 17 | CC | 1063721624 | ROQUE ANTONIO AVILA GUERRERO | 3218983938 | |
| 18 | CC | 1064316332 | SANDRI YURANY SEGOVIA MANGONES | 3004657033 | |
| 19 | TI | 1066572714 | VANESA ISABEL NARANJO MERCADO | 3217744230 | |
| 20 | CC | 1087996764 | VIVIANA PALACIO BETANCUR | | |
| 21 | TI | 1063725087 | YENIFER ANGULO CASTRO | 3104242946 | |
| 22 | CC | 26785854 | YESMI MORENO PEÑA | 3205338216 | |
| 23 | TI | 1070817418 | YICELA MARIA PADILLA CASTRO | 3148442394 | |
| 24 | CC | 52231557 | SAMIRNA GUEVARA ESTRADA | | |
| | | | | | |

MERCY MARIAGA MARTINEZ
INSTRUCTORA

Sistema de Gestion de la calidad

**Servicio Nacional De Aprendizaje SENA**

**Centro De Comercio, Industria Y turismo de Cordoba CCIT**

**CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA**

**PROGRAMA: TECNICO EN OPERACIÓN DE ALOJAMIENTOS RURALES**

**OFERTA: TITULADA CAMPESENA**

**FORMATO DE ASISTENCIA ACTA No.001 ELECCION DE VOCERA**

**CODIGO del programa:** 633410 **FICHA:** 3225039

**MUNICIPIO:** MOÑITOS **LUGAR:** CORREGIMIENTO DE SANTANDER DE LA CRUZ I.E. LORGIA DE ARCO

**INSTRUCTORA:** MERCY MARIAGA MARTINEZ **CC. No** 26146497 **CELULAR:** 3046505472 **EMAIL:** mmariagamartinez@gmail.com

**FECHA:** 15/09/2025 **HORARIO** **INICIAL:** 12 pm **FINAL:** 19 pm

| ITEM | NOMBRES Y APELLIDOS | ID | NUMERO | CELUAR | FIRMA |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Ronald Alberto Polo González | CC | 1047355527 | 3137465920 | Ronald Polo |
| 2 | Eduardo D. Polo Diaz | CC | 1003100791 | 3206586720 | eduardo polo |
| 3 | Elvi Edith González Teherán | CC | 34882683 | 3176946759 | Elvi GT |
| 4 | Loly Luz Padilla Rocha | CC | 50864641 | 3205323117 | Loly luz p. |
| 5 | Moisés David Osorio Prieto | CC | 1063717656 | 3043712774 | Moises |
| 6 | Johana Lucia Prieto Padilla | CC | 50864510 | 3148220935 | Johana P |
| 7 | Melissa Liney meza Cabarcas | CC | 1118816306 | | |
| 8 | Vanessa A. Barrios Cuadrado | CC | 1063145083 | 3235331851 | Vanessa B |
| 9 | Meredy del C. Bolaño Martinez | CC | 1003050075 | 3135403713 | Meredy Bolaño |
| 10 | Zulay Alejandra Olascoaga V. | CC | 1105390365 | 3123726320 | Zulay |
| 11 | Dina Luz Cuadrado Ortega | CC | 1070817188 | 3215916133 | Dina Cuadrado |
| 12 | Jarneidis Judith Jiménez C. | CC | 43757637 | 3216741214 | Jarneidis Jimenez |
| 13 | Yetis Elena López Rojas | CC | 1067874941 | 3135939496 | Yetis Lopez Rojas |
| 14 | Zulma Raquel Acevedo Llerena | CC | 1044920169 | 3122570341 | Zulma Acevedo |
| 15 | Heidi Luz Alvares Anaya | CC | 1003099074 | 3207325734 | Heidy Alvarez |
| 16 | Darlis Del C. Torres de la Rosa | CC | 50864647 | | Darlis Torres |
| 17 | Ony Margarita Cuadrado B. | CC | 50864585 | 3108706053 | Onis MCB |
| 18 | María del C. Polo Vecino | T. I | 1118841298 | 3135726756 | Maria Polo |
| 19 | yina Luz Pájaro Bello | CC | 1063720318 | 3217704944 | Yinaluz pajaro B |
| 20 | Kaled David Lizalda Padilla | CC | 1137524922 | 3137520511 | Kaled David |
| 21 | Daniellis Gonzalez Padilla | CC | 1063725337 | 3235091589 | Daniellis G P |
| 22 | Liceth V. Galarcio Romero | T.I | 1062440653 | 3117725490 | Liceth Romero |
| 23 | Maria Luisa Polo Hernandez | CC | 1063716044 | 3127967493 | |

FIRMA DEL INSTRUCTOR: Mercy Mariaga M

Sistema de Gestion de la calidad

Servicio Nacional De Aprendizaje SENA
Centro De Comercio, Industria Y turismo de Cordoba CCIT
CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA

**PROGRAMA: TECNICO EN OPERACIÓN DE ALOJAMIENTOS RURALES**
**OFERTA: TITULADA CAMPESENA**
**FORMATO DE ASISTENCIA ACTA No.001 ELECCION DE VOCERA**

**CODIGO del programa:** 633410 **FICHA:** 3225039

**MUNICIPIO:** MOÑITOS **LUGAR:** CORREGIMIENTO DE SANTANDER DE LA CRUZ I.E. LORGIA DE ARCO

**INSTRUCTORA:** MERCY MARIAGA MARTINEZ **CC. No** 26146497 **CELULAR:** 3046505472
**EMAIL:** mmariagamartinez@gmail.com

**FECHA:** 16/09/2025 **HORARIO** **INICIAL:** 12:pm **FINAL:** 19:pm

| ITEM | NOMBRES Y APELLIDOS | ID | NUMERO | CELUAR | FIRMA |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Ronald Alberto Polo González | CC | 1047355527 | 3187965920 | Ronald Polo |
| 2 | Eduardo D. Polo Diaz | CC | 1003100791 | 3206586724 | Eduardo Polo |
| 3 | Elvi Edith González Teherán | CC | 34882683 | 3106476759 | Elvi Et |
| 4 | Loly Luz Padilla Rocha | CC | 50864641 | 3205328117 | Loly Luz P. |
| 5 | Moisés David Osorio Prieto | CC | 1063717656 | 3093717414 | Moisés |
| 6 | Johana Lucia Prieto Padilla | CC | 50864510 | | |
| 7 | Melissa Liney meza Cabarcas | CC | 1118816306 | | |
| 8 | Vanessa A. Barrios Cuadrado | CC | 1063145083 | 3235331851 | Vanessa B. |
| 9 | Meredy del C. Bolaño Martinez | CC | 1003050075 | 3135403713 | Meredy Bolaño |
| 10 | Zulay Alejandra Olascoaga V. | CC | 1105390365 | Zulay 3123276310 | Zulay |
| 11 | Dina Luz Cuadrado Ortega | CC | 1070817188 | 3215916133 | Dina Cuadrado |
| 12 | Jarneidis Judith Jiménez C. | CC | 43757637 | 3216741214 | Jarneidis Jimenez |
| 13 | Yetis Elena López Rojas | CC | 1067874941 | 3135939496 | Yetis Lopez Rojas |
| 14 | Zulma Raquel Acevedo Llerena | CC | 1044920169 | 3122570341 | Zulma Acevedo |
| 15 | Heidi Luz Alvares Anaya | CC | 1003099074 | 3207325234 | Heidy Alvarez |
| 16 | Darlis Del C. Torres de la Rosa | CC | 50864647 | | |
| 17 | Ony Margarita Cuadrado B. | CC | 50864585 | 3208706078 | ONEYCB |
| 18 | María del C. Polo Vecino | T. I | 1118841298 | 3137762636 | Maria Polo |
| 19 | yina Luz Pájaro Bello | CC | 1063720318 | | |
| 20 | Kaled David Lizalda Padilla | CC | 1137524922 | 3137570511 | Kaled David |
| 21 | Daniellis Gonzalez Padilla | CC | 1063725337 | 3233041583 | Daniellis GP |
| 22 | Liceth V. Galarcio Romero | T.I | 1062440653 | 3122725490 | Liceth Romero |
| 23 | Maria Luisa Polo Hernandez | CC | 1063716044 | | |

FIRMA DEL INSTRUCTOR: Mercy Mariaga M

| CCIT REGIONAL CORDOBA | | | LISTADO DE ASISTENCIA | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Programa de Formación | | | AUXILIAR MANEJO DE POSADAS TURÍSTICAS | | |
| Municipio de Moñitos | | | Código Ficha: 3293268 | | |
| zona Rural | | | FECHA: Sep 17 \| 2025 | | |
| I.E RIO CEDRO | | | HORARIO: Inicio: 12: pm. | Final: 19:00 pm | |
| INSTRUCTORA | | | MERCY MARIAGA MARTINEZ | CC26146497 | |

| No | ID | Identificación | Nombre | No CELULAR | FIRMA |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | CC | 1063719189 | ANDREA ANTERO PEÑA | | |
| 2 | TI | 1063161900 | ASTRID JOHANA FERIA JUNCO | 3148211814 | Astrid Johana |
| 3 | TI | 1063725089 | BIANKA FUENTES FRANCO | 3148211814 | Bianka Fuentes |
| 4 | CC | 50927035 | CRISTINA PEÑA GOMEZ | 3224202016 | |
| 5 | TI | 1070819585 | DANNA CAMILA CALLEJAS VELASQUEZ | 3148289355 | Danna camila |
| 6 | TI | 1138082495 | ESTEFANIA CALLEJAS LOPEZ | 3112664911 | Estefania Calleja L. |
| 7 | TI | 1063725113 | HEIDY LUZ RAMOS BALLESTRO | 3134870434 | Heidy Luz Ramos |
| 8 | TI | 1070818091 | KATY PAOLA TUIRAN JIMÉNEZ | | |
| 9 | | 1063721904 | LILIBETH LAMBERTINO CAMPO | 3224334476 | Lilibeth Lambertino |
| 10 | CC | 1003100472 | MARIA ANGELICA DE LA ROSA SOLERA | 3126574606 | Maria Angelica Sole |
| 11 | TI | 1063724890 | MARIA CAMILA MANCHEGO CALLEJAS | 3148789797 | Maria Manchego. |
| 12 | CC | 1067866629 | MARISOL MENA MEZA | 3215240361 | Marisol Mena Meza |
| 13 | CC | 1070824913 | MILEIDES MIRANDA PAREDES | 3235248394. | Mileidy Miranda P. |
| 14 | TI | 1131939369 | MIRLA RAMOS MORENO | | |
| 15 | CC | 30661567 | NANCY AVILA PAJARO | 3163116475 | Nancy Avila P. |
| 16 | TI | 1063722897 | NATALIA ZAPATA CASTRO | 3205141895 | Natalia Zapata C. |
| 17 | CC | 1063721624 | ROQUE ANTONIO AVILA GUERRERO | 3218983938 | ROQUE AVILA G |
| 18 | CC | 1064316332 | SANDRI YURANY SEGOVIA MANGONES | 3004657033 | Sandry Mangones |
| 19 | TI | 1066572714 | VANESA ISABEL NARANJO MERCADO | 3217744230 | Vanesa Naranjo |
| 20 | CC | 1087996764 | VIVIANA PALACIO BETANCUR | 3104242946 | Yenifer Angulo |
| 21 | TI | 1063725087 | YENIFER ANGULO CASTRO | 3104242946 | Yenifer Angulo |
| 22 | CC | 26785854 | YESMI MORENO PEÑA | 3205338216 | Yasmi moreno. |
| 23 | TI | 1070817418 | YICELA MARIA PADILLA CASTRO | 3148442394 | Yicela Padilla |
| 24 | CC | 52231557 | SAMIRNA GUEVARA ESTRADA | 3128872286 | |
| | | | | | |

MERCY MARIAGA MARTINEZ
INSTRUCTORA

Sistema de Gestion de la calidad

Servicio Nacional De Aprendizaje SENA

Centro De Comercio, Industria Y turismo de Cordoba CCIT

CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA

**PROGRAMA: TECNICO EN OPERACIÓN DE ALOJAMIENTOS RURALES**

**OFERTA: TITULADA CAMPESENA**

**FORMATO DE ASISTENCIA ACTA No.001 ELECCION DE VOCERA**

**CODIGO del programa:** 633410 **FICHA:** 3225039

**MUNICIPIO:** MOÑITOS **LUGAR:** CORREGIMIENTO DE SANTANDER DE LA CRUZ I.E. LORGIA DE ARCO

**INSTRUCTORA:** MERCY MARIAGA MARTINEZ | CC. No 26146497 | CELULAR: 3046505472 EMAIL: mmariagamartinez@gmail.com

**FECHA:** 18/09/2025 | **HORARIO** | **INICIAL:** 12:pm | **FINAL:** 19:pm

| ITEM | NOMBRES Y APELLIDOS | ID | NUMERO | CELUAR | FIRMA |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Ronald Alberto Polo González | CC | 1047355527 | 3137463920 | Ronald Polo. |
| 2 | Eduardo D. Polo Diaz | CC | 1003100791 | 3206586724 | Eduardo Polo |
| 3 | Elvi Edith González Teherán | CC | 34882683 | 3106946759 | Elvi GT |
| 4 | Loly Luz Padilla Rocha | CC | 50864641 | 3205328117 | Loly luz p. |
| 5 | Moisés David Osorio Prieto | CC | 1063717656 | 3043712849 | |
| 6 | Johana Lucia Prieto Padilla | CC | 50864510 | 3148220935 | Johana P. |
| 7 | Melissa Liney meza Cabarcas | CC | 1118816306 | | |
| 8 | Vanessa A. Barrios Cuadrado | CC | 1063145083 | | |
| 9 | Meredy del C. Bolaño Martinez | CC | 1003050075 | 3135403713 | Meredy Bolaño |
| 10 | Zulay Alejandra Olascoaga V. | CC | 1105390365 | 3113276320 | Zulay |
| 11 | Dina Luz Cuadrado Ortega | CC | 1070817188 | 3215916133 | Dina cuadrado |
| 12 | Jarneidis Judith Jiménez C. | CC | 43757637 | 3216741214 | Jarneidis Jimenez |
| 13 | Yetis Elena López Rojas | CC | 1067874941 | 3135939496 | Yetis Lopez R. |
| 14 | Zulma Raquel Acevedo Llerena | CC | 1044920169 | 3122570341 | Zulma Acevedo |
| 15 | Heidi Luz Alvares Anaya | CC | 1003099074 | 3207325734 | Heidy Alvarez |
| 16 | Darlis Del C. Torres de la Rosa | CC | 50864647 | 3137267636 | Darlis torres |
| 17 | Ony Margarita Cuadrado B. | CC | 50864585 | | |
| 18 | María del C. Polo Vecino | T. I | 1118841298 | 3137267636 | Maria Polo |
| 19 | yina Luz Pájaro Bello | CC | 1063720318 | 3217049941 | Yina Pajaro B |
| 20 | Kaled David Lizalda Padilla | CC | 1137524922 | 3137520511 | Khaled David |
| 21 | Daniellis Gonzalez Padilla | CC | 1063725337 | 3235091587 | Daniellis Gon |
| 22 | Liceth V. Galarcio Romero | T.I | 1062440653 | 3122025490 | Liceth Romero vv |
| 23 | Maria Luisa Polo Hernandez | CC | 1063716044 | | |

FIRMA DEL INSTRUCTOR: Mercy Mariaga M

| CCIT REGIONAL CORDOBA | | | LISTADO DE ASISTENCIA | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Programa de Formación | | | AUXILIAR MANEJO DE POSADAS TURÍSTICAS | | |
| Municipio de Moñitos | | | Código Ficha: 3293268 | | |
| zona Rural | | | FECHA: 19 / Septiembre / 2025 | | |
| I.E RIO CEDRO | | | HORARIO: Inicio: 12:00 pm | Final: 19:00 pm | |
| INSTRUCTORA | | | MERCY MARIAGA MARTINEZ | CC26146497 | |

| No | ID | Identificación | Nombre | No CELULAR | FIRMA |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | CC | 1063719189 | ANDREA ANTERO PEÑA | | |
| 2 | TI | 1063161900 | ASTRID JOHANA FERIA JUNCO | 3148211814 | |
| 3 | TI | 1063725089 | BIANKA FUENTES FRANCO | 3148211814 | Bianka Fuentes |
| 4 | CC | 50927035 | CRISTINA PEÑA GOMEZ | 3224202016 | |
| 5 | TI | 1070819585 | DANNA CAMILA CALLEJAS VELASQUEZ | 3148289355 | Danna camila |
| 6 | TI | 1138082495 | ESTEFANIA CALLEJAS LOPEZ | 3112664911 | estefania Calleja L |
| 7 | TI | 1063725113 | HEIDY LUZ RAMOS BALLESTRO | 3134870434 | Heidy Luz Ramos |
| 8 | TI | 1070818091 | KATY PAOLA TUIRAN JIMÉNEZ | | |
| 9 | | 1063721904 | LILIBETH LAMBERTINO CAMPO | 3224334476 | Lilibeth lambertino |
| 10 | CC | 1003100472 | MARIA ANGELICA DE LA ROSA SOLERA | 3126574606 | maria Angelica Solu |
| 11 | TI | 1063724890 | MARIA CAMILA MANCHEGO CALLEJAS | 3148789797 | Maria Manchego. |
| 12 | CC | 1067866629 | MARISOL MENA MEZA | 3215240361 | Marisol Mena Meza |
| 13 | CC | 1070824913 | MILEIDES MIRANDA PAREDES | 3285248394. | Mileidy Miranda P. |
| 14 | TI | 1131939369 | MIRLA RAMOS MORENO | | |
| 15 | CC | 30661567 | NANCY AVILA PAJARO | 316 3116475 | Nancy Avila P. |
| 16 | TI | 1063722897 | NATALIA ZAPATA CASTRO | 3205141895 | Natalia Zapata C. |
| 17 | CC | 1063721624 | ROQUE ANTONIO AVILA GUERRERO | 3218983938 | ROQUE AVILA G |
| 18 | CC | 1064316332 | SANDRI YURANY SEGOVIA MANGONES | 3004657033 | Sandy mangones |
| 19 | TI | 1066572714 | VANESA ISABEL NARANJO MERCADO | 3217744230 | Vanesa Naranjo |
| 20 | CC | 1087996764 | VIVIANA PALACIO BETANCUR | 3104242946 | yenifer Angulo |
| 21 | TI | 1063725087 | YENIFER ANGULO CASTRO | 3104242946 | Yenifer Angulo |
| 22 | CC | 26785854 | YESMI MORENO PEÑA | 3205338216 | Yasmi moreno. |
| 23 | TI | 1070817418 | YICELA MARIA PADILLA CASTRO | 3148442394 | Yicela Padilla |
| 24 | CC | 52231557 | SAMIRNA GUEVARA ESTRADA | 3128077286 | |
| | | | | | |

MERCY MARIAGA MARTINEZ Mercy Mariaga M
INSTRUCTORA

| CCIT REGIONAL CORDOBA | | | LISTADO DE ASISTENCIA | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Programa de Formación | | | AUXILIAR MANEJO DE POSADAS TURÍSTICAS | | |
| Municipio de Moñitos | | | Código Ficha: 3293268 | | |
| zona Rural | | | FECHA: 20/09/2025 | | |
| I.E RIO CEDRO | | | HORARIO: Inicio: 12:00 pm | Final: 19:00 pm | |
| INSTRUCTORA | | | MERCY MARIAGA MARTINEZ | CC26146497 | |

| No | ID | Identificación | Nombre | No CELULAR | FIRMA |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | CC | 1063719189 | ANDREA ANTERO PEÑA | | |
| 2 | TI | 1063161900 | ASTRID JOHANA FERIA JUNCO | 3148211814 | Astrid Johana |
| 3 | TI | 1063725089 | BIANKA FUENTES FRANCO | 3148211814 | Bianka Fuentes |
| 4 | CC | 50927035 | CRISTINA PEÑA GOMEZ | 3224207016 | |
| 5 | TI | 1070819585 | DANNA CAMILA CALLEJAS VELASQUEZ | 3148289355 | Danna camila |
| 6 | TI | 1138082495 | ESTEFANIA CALLEJAS LOPEZ | 3112664971 | Estefania Calleja L. |
| 7 | TI | 1063725113 | HEIDY LUZ RAMOS BALLESTRO | 3134870434 | Heidy Luz. Ramos |
| 8 | TI | 1070818091 | KATY PAOLA TUIRAN JIMÉNEZ | | |
| 9 | | 1063721904 | LILIBETH LAMBERTINO CAMPO | 3224334476 | Lilibeth lambertino |
| 10 | CC | 1003100472 | MARIA ANGELICA DE LA ROSA SOLERA | 3126574606 | Maria Angelica Solera. |
| 11 | TI | 1063724890 | MARIA CAMILA MANCHEGO CALLEJAS | 3148789797 | Maria Manchego. |
| 12 | CC | 1067866629 | MARISOL MENA MEZA | 3215240361 | Marisol Mena Meza |
| 13 | CC | 1070824913 | MILEIDES MIRANDA PAREDES | 3235248394. | Mileidy Miranda P. |
| 14 | TI | 1131939369 | MIRLA RAMOS MORENO | | |
| 15 | CC | 30661567 | NANCY AVILA PAJARO | 3163116475 | Nancy Avila P. |
| 16 | TI | 1063722897 | NATALIA ZAPATA CASTRO | 3205141895 | Natalia Zapata C. |
| 17 | CC | 1063721624 | ROQUE ANTONIO AVILA GUERRERO | 3218983938 | ROQUE AVILA G |
| 18 | CC | 1064316332 | SANDRI YURANY SEGOVIA MANGONES | 3004657033 | Sandry Mangones |
| 19 | TI | 1066572714 | VANESA ISABEL NARANJO MERCADO | 3217744230 | Vanesa Naranjo |
| 20 | CC | 1087996764 | VIVIANA PALACIO BETANCUR | 3104242946 | yenifer Angulo |
| 21 | TI | 1063725087 | YENIFER ANGULO CASTRO | 3104242946 | Yenifer Angulo |
| 22 | CC | 26785854 | YESMI MORENO PEÑA | 3205338216 | Yasmi moreno. |
| 23 | TI | 1070817418 | YICELA MARIA PADILLA CASTRO | 3148442394 | Yicela Padilla |
| 24 | CC | 52231557 | SAMIRNA GUEVARA ESTRADA | 3128872286 | |
| | | | | | |

MERCY MARIAGA MARTINEZ
INSTRUCTORA

Sistema de Gestion de la calidad

Servicio Nacional De Aprendizaje SENA
Centro De Comercio, Industria Y turismo de Cordoba CCIT
CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA

**PROGRAMA: TECNICO EN OPERACIÓN DE ALOJAMIENTOS RURALES**
**OFERTA: TITULADA CAMPESENA**
**FORMATO DE ASISTENCIA ACTA No.001 ELECCION DE VOCERA**

**CODIGO del programa:** 633410 **FICHA:** 3225039

**MUNICIPIO:** MOÑITOS **LUGAR:** CORREGIMIENTO DE SANTANDER DE LA CRUZ I.E. LORGIA DE ARCO

**INSTRUCTORA:** MERCY MARIAGA MARTINEZ **CC. No** 26146497 **CELULAR:** 3046505472
**EMAIL:** mmariagamartinez@gmail.com

**FECHA:** 22/09/2025 **HORARIO** **INICIAL:** 12:pm **FINAL:** 19:pm

| ITEM | NOMBRES Y APELLIDOS | ID | NUMERO | CELUAR | FIRMA |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Ronald Alberto Polo González | CC | 1047355527 | 3137465920 | Ronald Polo. |
| 2 | Eduardo D. Polo Diaz | CC | 1003100791 | 3206586724 | Eduardo David |
| 3 | Elvi Edith González Teherán | CC | 34882683 | 3106946759 | Elvi G.T |
| 4 | Loly Luz Padilla Rocha | CC | 50864641 | 3205323117 | Loly Luz P. |
| 5 | Moisés David Osorio Prieto | CC | 1063717656 | 3063772[illegible] | [illegible] |
| 6 | Johana Lucia Prieto Padilla | CC | 50864510 | 3148220935 | Johana P. |
| 7 | Melissa Liney meza Cabarcas | CC | 1118816306 | | |
| 8 | Vanessa A. Barrios Cuadrado | CC | 1063145083 | | |
| 9 | Meredy del C. Bolaño Martinez | CC | 1003050075 | 3135403713 | Meredy Bolaño |
| 10 | Zulay Alejandra Olascoaga V. | CC | 1105390365 | 3123226320 | Zulay |
| 11 | Dina Luz Cuadrado Ortega | CC | 1070817188 | 3218916133 | Dina Cuadrado |
| 12 | Jarneidis Judith Jiménez C. | CC | 43757637 | 3216741214 | Jarneidis Jimenez |
| 13 | Yetis Elena López Rojas | CC | 1067874941 | 3135939496 | Yetis López R. |
| 14 | Zulma Raquel Acevedo Llerena | CC | 1044920169 | 3122570341 | Zulma Acevedo |
| 15 | Heidi Luz Alvares Anaya | CC | 1003099074 | | |
| 16 | Darlis Del C. Torres de la Rosa | CC | 50864647 | | |
| 17 | Ony Margarita Cuadrado B. | CC | 50864585 | 3208706053 | Onis MCB |
| 18 | María del C. Polo Vecino | T. I | 1118841298 | 3137267636 | Maria Polo |
| 19 | yina Luz Pájaro Bello | CC | 1063720318 | 3217704941 | Yina Luz Pajaro B |
| 20 | Kaled David Lizalda Padilla | CC | 1137524922 | 3137520511 | Kaled David |
| 21 | Daniellis Gonzalez Padilla | CC | 1063725337 | 3235041587 | Daniellis G. |
| 22 | Liceth V. Galarcio Romero | T.I | 1062440653 | 3127725490 | Liceth Vanessa |
| 23 | Maria Luisa Polo Hernandez | CC | 1063716044 | 3127967493 | [illegible] |

FIRMA DEL INSTRUCTOR: Mercy Mariaga M

Sistema de Gestion de la calidad

**Servicio Nacional De Aprendizaje SENA**

**Centro De Comercio, Industria Y turismo de Cordoba CCIT**

**CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA**

**PROGRAMA: TECNICO EN OPERACIÓN DE ALOJAMIENTOS RURALES**

**OFERTA: TITULADA CAMPESENA**

**FORMATO DE ASISTENCIA ACTA No.001 ELECCION DE VOCERA**

**CODIGO del programa:** 633410 **FICHA:** 3225039

**MUNICIPIO:** MOÑITOS **LUGAR:** CORREGIMIENTO DE SANTANDER DE LA CRUZ I.E. LORGIA DE ARCO

**INSTRUCTORA:** MERCY MARIAGA MARTINEZ **CC. No** 26146497 **CELULAR:** 3046505472

**EMAIL:** mmariagamartinez@gmail.com

**FECHA:** 23/09/2025 **HORARIO** **INICIAL:** 12: PM **FINAL:** 19: PM

| ITEM | NOMBRES Y APELLIDOS | ID | NUMERO | CELUAR | FIRMA |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Ronald Alberto Polo González | CC | 1047355527 | 3137465920 | Ronald Polo |
| 2 | Eduardo D. Polo Diaz | CC | 1003100791 | 3206586724 | Eduardo Polo |
| 3 | Elvi Edith González Teherán | CC | 34882683 | 3106946759 | Elvi G+ |
| 4 | Loly Luz Padilla Rocha | CC | 50864641 | 3205323117 | Loly Luz padilla |
| 5 | Moisés David Osorio Prieto | CC | 1063717656 | 3043712819 | |
| 6 | Johana Lucia Prieto Padilla | CC | 50864510 | 3148220935 | Johana P |
| 7 | Melissa Liney meza Cabarcas | CC | 1118816306 | | |
| 8 | Vanessa A. Barrios Cuadrado | CC | 1063145083 | 3235331851 | Vanessa B |
| 9 | Meredy del C. Bolaño Martinez | CC | 1003050075 | 3135403713 | Meredy Bolaño |
| 10 | Zulay Alejandra Olascoaga V. | CC | 1105390365 | 3123226320 | Zulay |
| 11 | Dina Luz Cuadrado Ortega | CC | 1070817188 | 3215916133 | Dina Cuadrado |
| 12 | Jarneidis Judith Jiménez C. | CC | 43757637 | 3216741214 | Jarneidis Jimenez |
| 13 | Yetis Elena López Rojas | CC | 1067874941 | 3135939496 | Yetis López Rojas |
| 14 | Zulma Raquel Acevedo Llerena | CC | 1044920169 | 3122570341 | Zulma Acevedo |
| 15 | Heidi Luz Alvares Anaya | CC | 1003099074 | 3107325134 | Heidy Alvarez |
| 16 | Darlis Del C. Torres de la Rosa | CC | 50864647 | | Darlis Torres de |
| 17 | Ony Margarita Cuadrado B. | CC | 50864585 | 3208706053 | ONIS MCB |
| 18 | María del C. Polo Vecino | T. I | 1118841298 | 3137767636 | Maria Polo |
| 19 | yina Luz Pájaro Bello | CC | 1063720318 | | |
| 20 | Kaled David Lizalda Padilla | CC | 1137524922 | 3137520311 | Kaled David |
| 21 | Daniellis Gonzalez Padilla | CC | 1063725337 | 3235091587 | Daniellis |
| 22 | Liceth V. Galarcio Romero | T.I | 1062440653 | 3022225490 | Liceth Romero |
| 23 | Maria Luisa Polo Hernandez | CC | 1063716044 | 3127967493 | |

FIRMA DEL INSTRUCTOR: Mercy Mariaga

1. IDENTIFICACION DE LA GUIA DE APRENDIZAJE.

- Denominación del programa de formación: Técnico en operación de alojamientos rurales.
- Ficha: 3225039
- Código del programa de formación: 633410
- Competencia: BRINDAR EL SERVICIO DE RECEPCION Y RESERVA CONFORME A MANUALES EXISTENTES.
- SERVICIO DE RECEPCION Y RESERVAS
- RESULTADOS DE APRENDIZAJES:
    - 2- Promocionar los productos de la empresa, de acuerdo con el portafolio de servicios y la disponibilidad de herramientas tecnológicas.
    - 6- Elaborar informes y reportes del área de acuerdo con los procedimientos establecidos por la empresa.
    - 1.-Caracterizar los clientes de acuerdo con sus necesidades y requerimientos de servicio.
    - 5- Atender y registrar en inglés y español, las sugerencias y reclamaciones referidas con la atención de usuarios según políticas de la organización.
    - 3- Elaborar reservas de habitaciones de acuerdo con los requerimientos del cliente aplicando los procedimientos establecidos.
    - 4- Realizar el registro de los huéspedes de acuerdo con protocolos de servicio, aplicando tarifas, normas de seguridad y requisitos legales vigentes.
    - 7- Verificar los correctivos aplicados al servicio de acuerdo con las novedades
- Duración de la guía: 250 Horas.

2. PRESENTACION

Estás a punto de iniciar el estudio de una de las competencias más cruciales y dinámicas en el sector de la hostelería rural: el **Servicio de Recepción y Reservas**. Esta guía de aprendizaje está diseñada para equiparte con las habilidades y conocimientos esenciales para ser la **primera cara** y la **voz más importante** de cualquier alojamiento.

En el entorno rural, la recepción no es solo un mostrador; es el **corazón operativo** y el **centro neurálgico** de la experiencia del huésped. Va mucho más allá de

simplemente registrar entradas y salidas. Aquí aprenderás recibirá los siguientes conocimientos del saber:

- **Turismo**: conceptos básicos, fortalezas del destino.
- **Hotelería**: historia, clasificación, aéreas y servicios, gremios.
- **Prestadores de servicios**: clasificación, importancia, características, tipologías.
- **Área de recepción**: definición, organigrama, organización del área, funciones y tareas, turnos, entrega de turnos.
- **Habitaciones**: tipos y servicios, bloqueo, asignación y criterios, cambios de habitación.
- **Cliente**: tipologías, necesidades y deseos del cliente, motivaciones, experiencias, hábitos, tendencias, modas, costumbres, cultura.
- **Servicio al cliente:** ciclo del servicio, momentos de verdad, atención de quejas y reclamos, técnicas de comunicación: lenguaje verbal y no verbal, componentes de la comunicación.
- **Comunicación asertiva**: técnicas, programación neurolingüística, manejo de la comunicación.
- **Etiqueta y protocolo**: los modales, el tono de la voz, la presentación personal y arreglo personal, la cortesía, la prudencia, el lenguaje vocabulario, el trato.
- **Portafolios de servicios**: concepto, interpretación, aplicación, manejo, tipologías.
- **Planes tarifarios**: definición, características políticas de pago, normas, aplicación.
- **Técnicas de ventas**: definición, objeciones, cierre de ventas, servicio post venta, técnicas de negociación mercadeo: definición, fundamentos, características, segmentos de marcado, producto, precio, estrategias de promoción
- **Gestionar de manera eficiente** los sistemas de reservas, asegurando la optimización de la ocupación y los ingresos.
- **Ofrecer una atención al cliente excepcional** y personalizada, característica fundamental de la hospitalidad rural.
- **Coordinar** los servicios internos, actuando como el principal canal de comunicación entre el huésped y el resto del equipo (limpieza, cocina, mantenimiento).
- **Resolver situaciones** imprevistas con profesionalismo, empatía y calma, garantizando la satisfacción total del visitante. Al dominar esta competencia, no solo serás un técnico capacitado, sino un experto anfitrión capaz de crear la primera impresión memorable que define toda la estadía. ¡Prepárate para transformar tus conocimientos en una experiencia de servicio de primera clase!

3. ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE 1. FUNDAMENTOS Y GESTION DEL TURISMO: DURACION 72 HORAS.

3.1. **Análisis del ecosistema turístico**: Duración 24 horas.

- ✓ Concepto de turismo
- ✓ Beneficios del turismo
- ✓ El turismo en Colombia
- ✓ Sistemas turísticos
- ✓ Dimensiones del turismo
- ✓ Turismo sostenible

explora los pilares conceptuales del turismo:

- **Concepto y Dimensiones del Turismo:** Estudio de la actividad turística en su totalidad, incluyendo sus componentes, la relación entre oferta y demanda, y las diversas dimensiones que lo componen (económica, social, ambiental).
- **Sistemas Turísticos:** Análisis de cómo interactúan los elementos clave: el turista (demanda), el destino (espacio geográfico), los operadores (prestadores de servicios) y la infraestructura.
- **Beneficios y Contexto Nacional:** Se analizan los beneficios que genera el turismo a nivel local y regional, con un enfoque específico en la realidad y potencial del turismo en Colombia.
- **Turismo Sostenible:** Profundización en las prácticas que aseguran el desarrollo turístico a largo plazo, minimizando impactos negativos y maximizando beneficios para las comunidades anfitrionas y el medio ambiente.
- **Hotelería y Prestadores de Servicios:** Conceptos básicos de hotelería (historia, clasificación, áreas, gremios) y la clasificación, importancia y características de los prestadores de servicios turísticos.

- ❖ **Evidencia del resultado de aprendizaje**: actividad grupal: organízate en grupos de tres (3) y realiza la siguiente actividad de aprendizaje:
  **Realiza un** informe escrito: Matriz DOFA y mapa conceptual que integre los conceptos de turismo, hotelería y prestadores de servicios.
- ❖ Evaluaciones escritas.
- ❖ Participación y trabajo en equipo.
- ❖ **Recursos**: video vean / tv, papel periódico, lápiz, lapicero, libreta de apuntes, ambiente de aprendizaje, internet, celular, videos, Diapositivas.

3.2. **Perfil de cliente**: Duración 24 Horas.

- ✓ Quienes son los turistas
- ✓ Demandas turísticas
- ✓ Tipologías de turismo
- ✓ Tendencia de la demanda

- **Tipologías y Tendencias de la Demanda:** Se identifican quiénes son los turistas y sus motivaciones, las diferentes demandas turísticas, y las clasificaciones de turismo (ecoturismo, agroturismo, etc.). Se estudian las tendencias actuales del mercado que afectan los hábitos y preferencias del viajero rural.
- **Caracterización del Cliente:** Estudio de las necesidades y deseos del cliente, sus motivaciones, experiencias, hábitos, tendencias, modas, costumbres y cultura. Este conocimiento es vital para la personalización del servicio

❖ **Evidencia del resultado de aprendizaje**: Documentos: cinco fichas detalladas de tipologías de clientes en la zona / sus necesidades y deseos.
❖ Evaluaciones orales y escritas
❖ Participación y trabajo en equipo.

3.3. **Producto y portafolio de servicios**: duración 24 Horas.

- ✓ Oferta: de recurso a producto turístico
- ✓ Colombia y sus regiones: nuestro territorio como destino.
- ✓ Como se construye un inventario turístico
- ✓ Espacio geográfico y operadores de mercado
- ✓ Producto turístico
- ✓ Prestadores y servicios turísticos
- ✓ Calidad en la prestación del servicio

- **De Recurso a Producto Turístico:** Proceso mediante el cual un atractivo natural o cultural (recurso) se transforma en un bien o servicio comercializable (producto turístico).
- **Inventario Turístico:** Se aprende a construir un inventario que registre los atractivos de la región, lo cual es fundamental para promocionar el destino.
- **Portafolio de Servicios:** Definición, interpretación y manejo de este documento, que detalla la oferta del alojamiento. Se analizan sus tipologías y cómo se integra con los atractivos de la región.
- **Planes Tarifarios y Ventas:** Estudio de la definición, características, políticas de pago y normas de aplicación de los diferentes planes tarifarios. Se introducen técnicas de ventas, manejo de objeciones, cierre y servicio post venta, así como fundamentos de mercadeo (segmentación, producto, precio, promoción).
- **Calidad en la Prestación del Servicio:** Conceptos y procedimientos para asegurar la excelencia en cada interacción

❖ Evidencia del resultado de aprendizaje: Diseño de un portafolio de servicio, que integre los atractivos de la región y la oferta de alojamientos
❖ Simulación de una venta del producto
❖ Participación y trabajo en equipo.

4. ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE 2: OPERACIÓN DEL SERVICIO: DURACION 100 HORAS

4.1. TALLER INTEGRAL DE RESERVAS: DURACIÓN 35 HORAS.

- ✓ Presentación personal
- ✓ Amabilidad y cortesía
- ✓ Manejo de quejas, manejo de grupos, planes
- ✓ Control de serva, cancelaciones, depósitos.
- ✓ Tipos de habitaciones, control de llaves
- ✓ Check-in – check-out
- ✓ Reporte de ama de llaves

Esta es la sección práctica, enfocada en los procesos diarios y la interacción directa con el cliente.
Taller Integral de Reservas (35 Horas)
Enfoque en la gestión eficiente de la ocupación:

- **Gestión de Reservas:** Proceso de elaboración, control, modificación y cancelación de reservas, incluyendo la aplicación de políticas de depósitos. Se aborda el manejo de grupos y la aplicación de planes.
- **Clasificación de Habitaciones:** Estudio de los tipos de habitaciones y servicios que ofrecen, y los criterios de asignación y bloqueo.
- **Llegada y Salida (Check-in/Check-out):** Dominio de los protocolos de registro de huéspedes, la aplicación correcta de tarifas, el control de llaves, y la gestión de situaciones como el *overbooking*.
- **Coordinación Interna:** Uso y reporte de ama de llaves, actuando como canal de comunicación entre el huésped y el resto del equipo

❖ Evidencia del resultado de aprendizaje: Desarrollo de casos, aplicando overbooking, modificación, cancelaciones.
❖ Trabajo grupal e individual
❖ Simulación de check-in y check-out (grupal)
❖ Participación y trabajo en equipo.

4.2. RECEPCIÓN: DURACIÓN: 35 HORAS

- ✓ Área de trabajo
- ✓ Implementos de trabajo de una recepcionista
- ✓ Personal de apoyo
- ✓ Protocolos de servicios
- ✓ Definición de área de recepción.
- ✓ Organización del área de recepción

- ✓ Funciones y tareas de una recepcionista
- ✓ Turnos de trabajo
- ✓ Entrega de turnos, bloque y asignación de habitaciones

Desarrollo del rol de anfitrión y centro operativo:

- **Organización del Área:** Definición, organización del espacio físico (área de trabajo), organigrama, y listado de implementos de trabajo de una recepcionista.
- **Funciones y Protocolos:** Estudio detallado de las funciones y tareas, los protocolos de servicio, y la coordinación con el personal de apoyo.
- **Gestión de Turnos:** Organización de turnos de trabajo y los procedimientos esenciales para la entrega de turnos.
- **Presentación Personal:** Énfasis en la **presentación personal**, la amabilidad y cortesía, elementos que construyen la primera impresión memorable.

❖ Evidencia del resultado de aprendizaje: simulación de una recepcionista
❖ Participación y trabajo en equipo.

4.3. MANEJO DE CONFLICTOS Y COMUNICACIÓN ACERTIVA: DURACION: 30 HORAS.

- ✓ Fundamentos del servicio al cliente
- ✓ Elementos para la comunicación efectiva
- ✓ Asertividad y empatía
- ✓ Lenguaje verbal y no verbal
- ✓ Etiqueta y protocolo del servicio, normas de etiqueta.
- ✓ La cortesía, invitaciones, anfitrión, recepción de invitados.
- ✓ Modales en la mesa, banquetes,
- ✓ Formatos de PQRS

Herramientas para la atención excepcional y resolución de problemas:

- **Servicio al Cliente:** Fundamentos, ciclo del servicio, y la identificación de los **momentos de verdad** (interacciones críticas con el huésped).
- **Comunicación:** Elementos para la comunicación efectiva, uso de lenguaje verbal y no verbal, asertividad y empatía, y programación neurolingüística (PNL) aplicada a la comunicación.
- **Atención de Quejas y Reclamos (PQRS):** Manejo de quejas, atención y registro de sugerencias y reclamaciones en español e inglés, y uso de formatos PQRS.

- ❖ Evidencia del resultado de aprendizaje: simulación grupal de calidad en el servicio.
- ❖ Talleres prácticos
- ❖ Evaluación oral y escrita
- ❖ Participación y trabajo en equipo.

5. GESTION DE LA INFORMACION Y CALIDAD: DURACION 78 HORAS
   - ✓ Cierre y entrega de turnos
   - ✓ Creación de informes y reportes
   - ✓ Calidad y mejora continua

Enfocado en la documentación, seguimiento y mejora continua del servicio.

- **Cierre y Entrega de Turnos:** Procedimientos detallados y estandarizados para el cierre de operaciones diarias y la transición de responsabilidades entre el personal de recepción.
- **Informes y Reportes:** Metodología para la elaboración de informes y reportes del área, incluyendo datos de ocupación, novedades, quejas y desempeño, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la empresa.
- **Calidad y Mejora Continua:** Conceptos y aplicación de herramientas para la verificación de los correctivos aplicados al servicio y la implementación de ciclos de mejora continua para optimizar la experiencia del huésped

- ❖ Evidencia del resultado de aprendizaje: simulación grupal de cierre y entrega de turnos.
- ❖ Talleres prácticos
- ❖ Evaluación oral y escrita
- ❖ Participación y trabajo en equipo

**GLOSARIO**

| **Término** | **Definición** |
|---|---|
| **Alojamiento Rural** | Tipo de establecimiento que opera fuera de las zonas urbanas, enfocándose en la experiencia de hospitalidad rural y vinculado al programa de formación "Técnico en operación de alojamientos rurales"[2]. |
| **Bloqueo de Habitación** | Procedimiento que consiste en reservar una habitación específica o un conjunto de habitaciones para un huésped o grupo, impidiendo que sean asignadas a otra reserva[4444]. |
| **Check-in** | El proceso formal de registro de un huésped a su llegada al alojamiento, que incluye la verificación de la reserva, la asignación de la habitación y la entrega de llaves[66]. |

| Término | Definición |
|---|---|
| **Check-out** | El proceso formal de salida de un huésped, que incluye la verificación de consumos, la elaboración de la factura final y el cobro de la estadía[8]. |
| **Ciclo del Servicio** | La secuencia de interacciones o pasos que un cliente experimenta desde el primer contacto hasta el servicio postventa, incluyendo los "momentos de verdad"[10]. |
| **Comunicación Asertiva** | La habilidad para expresar ideas, sentimientos y necesidades de forma clara, directa, honesta y respetuosa, sin agredir ni someterse a la voluntad de otros[12121212]. |
| **Entrega de Turnos** | El procedimiento protocolario mediante el cual el recepcionista saliente informa al entrante de todas las novedades, pendientes, reservas y situaciones relevantes ocurridas durante su jornada[1414141414141414]. |
| **Etiqueta y Protocolo** | Conjunto de reglas y normas de comportamiento, presentación personal y trato social que rigen la interacción formal en el servicio, incluyendo los modales, el tono de voz y la cortesía[16161616]. |
| **Ficha de Cliente** | Documento o registro digital utilizado para caracterizar a los clientes, detallando sus tipologías, necesidades y deseos, y requerimientos de servicio[18181818]. |
| **Informe/Reporte** | Documentos formales elaborados por el área para registrar datos de operación, novedades, estadísticas (cierre de turnos), y dar cuenta de los procedimientos internos[20202020]. |
| **Momentos de Verdad** | Cualquier instante en el que el huésped entra en contacto con cualquier aspecto del alojamiento y se forma una impresión sobre la calidad del servicio[22]. |
| **No Show** | Término de reservas que indica que un huésped con reserva confirmada no se presentó en la fecha de llegada estipulada. |
| **Overbooking** | La práctica de aceptar más reservas que el número real de habitaciones disponibles, con la expectativa de cancelaciones o "no shows"[24]. |
| **Planes Tarifarios** | Definición y aplicación de las diferentes estructuras de precios (tarifas) que ofrece el alojamiento, detallando sus características y políticas de pago[26]. |
| **Portafolio de Servicios** | Documento o presentación que detalla y promociona los productos, servicios y atractivos ofrecidos por la empresa o la región, sirviendo como herramienta de ventas[282828282828282828]. |

| Término | Definición |
|---|---|
| **PQRS** | Sigla de **Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias**. Son los formatos y el sistema para atender y registrar formalmente las inconformidades o propuestas de los usuarios[30303030]. |
| **Régimen de Turnos** | El sistema de organización de las jornadas de trabajo y el manejo de los horarios para asegurar la cobertura continua del servicio de recepción[32323232]. |
| **RNT** | Sigla de **Registro Nacional de Turismo**. Documento legal requerido en Colombia para la operación formal de alojamientos y prestadores de servicios turísticos. |
| **Turismo Sostenible** | Tipo de turismo que tiene en cuenta las repercusiones económicas, sociales y ambientales actuales y futuras, abordando las necesidades de los visitantes, la industria, el medio ambiente y las comunidades anfitrionas[35]. |

BIBLIOGRAFIA:


- Gestión de reservas y procedimientos de recepción: RAMON RODRIGO FERRE
- Hotelería: Sixto Báez Castilla: SÉPTIMA REIMPRESIÓN MÉXICO, 2005
- **EL SERVICIO AL CLIENTE COMO ELEMENTO FUNDAMENTAL EN LA INDUSTRIA HOTELERA** **Mtro. José Francisco Tamayo Garza**[1]. Universidad de Quintana Roo **Mtro. Uzziel Japhet Vega Cadena**[2] Quintana Roo
- José Francisco Tamayo Garza y Uzziel Japhet Vega Cadena (2017): "El servicio al cliente como elemento fundamental en la industria hotelera", Revista Turydes: Turismo y Desarrollo, n. 23 (diciembre / dezembro 2017). En línea:
- http://www.eumed.net/rev/turydes/23/cliente-industria-hotelera.html
- https://youtu.be/C0TbJmkbjho