PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Riohacha, Diciembre de 2025

Señor (a)
MARLON JESUS SANCHEZ MANZANO
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **CO1.PCCNTR.7459408/2025**
Profesional Grado 10
Formación Profesional Integral
CENTRO AGROEMPRESARIAL Y ACUICOLA
Ciudad

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes de Diciembre del año 2025

Referencia: No **CO1.PCCNTR. 7459408** del año 2025

LEDIS ELENA ESCOBAR GIRON, identificado con la cédula de ciudadanía No. 32.745.767. De Barranquilla, (Atlántico), en mi calidad de Contratista del SENA, en dependencia al centro Agroempresarial y Acuícola, 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: El valor total del contrato es la suma de **CUARENTA Y CINCO MILLONES NOVECIENTOS NOVENTA Y CINCO MIL CIENTO DIEZ PESOS** ($ 45.995.110,00) Mda./Cte. Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a. Un primer pago correspondiente a catorce (14) días del mes de febrero de 2025 por valor de **DOS MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL SETECIENTOS CINCUENTA Y CINCO PESO**S ($2.299.755,00) Mda./Cte., b. Nueve (9) pagos iguales por los meses de Marzo a Noviembre de 2025 por valor de **CUATRO MILLONES QUINIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS ONCE PESOS** ($4.599.511,00) Mda./Cte., cada uno., c. y Un último pago correspondiente a quince (15) días del mes de Diciembre de 2025 por valor de **DOS MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL SETECIENTOS CINCUENTA Y CINCO PESO**S ($2.299.756,00) Mda./Cte., Los honorarios serán pagados por el SENA al contratista de acuerdo al cronograma definido por la Dirección Administrativa y Financiera de la Dirección General, en la cuenta de Ahorros No.**52652795081** de **BANCOLOMBIA**, cuyo titular es el contratista

Plazo: Será hasta el 15 de Diciembre de 2025.

OBJETO:
Prestar los servicios personales de carácter temporal de Artesanos, Técnicos, Tecnólogos y/o Profesionales 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 de los programas complementarios impartidos a la población víctima y vulnerable que sea atendida por el centro agroempresarial y acuícola.

Obligaciones Específicas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Ejecutar Formación Profesional Integral en programas titulados y/o complementarios (160 horas mensuales o según programación si es contrato por horas), atendiendo la formación de aprendices en el área y/o programa, en las competencias, resultados de aprendizaje y actividades de los proyectos de formación programados dentro de los tiempos que para cada opción se determine de acuerdo con lo establecido en la Guía de Desarrollo Curricular o normatividad vigente	Se realiza formación de los programas de : 1. **Manejo de la informacion para el turismo de Aventura** Ficha **3407079** RCH(Corregimeinto de Camarones 2. **Servicio al cliente**, Ficha:**3387659** MCA(Barrio Torres de la Majayura). 3.**Servicio al cliente**, Ficha:**3397350** RCH(Corregimiento Juan y Medio).. 4.**Manejo de la informacion turística Regional** Ficha **3387674** MCA(Barrio Torres de la Majayura). 5-**Desarrollo de la actividad de Recepcion y Reserva en el servicio de Alojamiento.** Ficha: **3399581**	Verificacion de evidenia en el siguiente link: **https://drive.google.com/drive/folders/1Gq3q85HToGqf6PYFkAm-Mq25g_9jF6Jd**

		RCH(Sede Sena Villa Campo Alegre).	
2	Gestionar la aprobación y desarrollar los proyectos de formación programados por el Centro Agroempresarial y Acuícola en el Plan Operativo 2025.	No hubo requerimientos por parte de la Institución, para realizar actividades relacionadas con esta obligación	N/A
3	Crear y asociar aprendices a la ruta de aprendizaje en el aplicativo dispuesto por la entidad, en tiempo y oportunidad de acuerdo con la programación e intensidad horaria asignada por el supervisor de contrato	Se realizo procesos de evaluación a la fichas: 3387659,3387 674, 3397350, 3399581 y 3407079	Verificacion de evidenia en el siguiente link https://drive.google.com/drive/folders/1Gg3q85HToGgf6PYFkAm-Mq25g_9jF6Jd
, 4	Entregar soportes e información de calidad requeridos en el proceso de ingreso de aprendices matriculados tales como: Ficha de matrícula; Fotocopia del documento de identidad legible, y demás requisitos definidos por la entidad cuando se ejecute programas de Formación Complementaria	Se realizó revisión de los documentos de Identidad en el aplicativo Sofía Plus entregando todos los documentos legibles y necesarios para el proceso de matrícula, en gestión de documentos y aplicativo Sofía	Verificacion de evidenia en el siguiente link: https://drive.google.com/drive/folders/1Gg3q85HToGgf6PYFkAm-Mq25g_9jF6Jd

5	Alimentar permanentemente el portafolio, con guías de aprendizaje, instrumentos de evaluación, plan de trabajo (con soporte de concertación de los aprendices), reporte de juicios evaluativos de RAPS, guías de aprendizaje, actas de entrega de materiales de formación firmada por los aprendices (si aplica) actas de cierre final. Para formación titulada adicionalmente se requiere: acta de inducción con el respectivo soporte de su evaluación guías de aprendizaje de competencias transversales, actas de planes de mejoramiento (si aplica), reporte de novedades de ambiente, actas de cierre parcial (si aplica) y los demás formatos y solicitudes por parte de coordinación académica, aplicando el modelo pedagógico establecido por el SENA y el procedimiento de Ejecución de la Formación Profesional	Firmas de las actas de concertación de los diferentes programas del mes (Servicio al Cliente,Manejo de la Informacion Turistica Regional, Desarrollo de la actividad de recepción y Reserva en servicio de Alojamiento y Manejo de la informacion para el turismo de aventura, se realizaron las guías de aprendizaje Donde se desarrolla actividades como: Foro de presentación, conocimientos previos, exposición, juego de roles, etc.	Verificacion de evidenia en el siguiente link https://drive.google.com/drive/folders/1Gg3q85HToGgf6PYFkAm-Mq25g_9jF6Jd Verificacion de evidenia en el siguiente link https://drive.google.com/drive/folders/1Gg3q85HToGgf6PYFkAm-Mq25g_9jF6Jd

	Integral en los formatos establecidos por el SIGA		
6	Socializar el reglamento al aprendiz vigente durante la etapa lectiva en dos momentos para el nivel técnico, operario y auxiliar y en 3 momentos para los programas de nivel tecnológicos, enfatizando en la selección de alternativas de etapa productiva para que una vez termine la etapa lectiva ya tenga definida la opción de etapa productiva. Enviar a coordinación académica el cronograma con las socializaciones a desarrollar, indicando los grupos hora y lugar, así como las novedades que se presenten.	En este mes no se realizaron actividades relacionadas con este objeto contractual	N/A
7	Asistir a todas las reuniones que sean programadas para fijar y monitorear los lineamientos, cobertura y productos indicados y socializaciones,		

	relacionadas con la ejecución de la formación, participar y asistir a las sesiones programados en los grupos de trabajo, cuando el equipo de desarrollo curricular del área del programa asignado o la entidad así lo requiera entre otras citadas por el supervisor del contrato.	En este mes no se realizaron actividades relacionadas con este objeto contractual	N/A
8	Mantenerse al tanto de los procesos de actualización de la ejecución de la formación y de más lineamientos para el cumplimiento de su objeto contractual.	En este mes no se realizaron actividades relacionadas con este objeto contractual	N/A
9	Para los instructores de formación virtual, usar las herramientas disponibles en el ambiente virtual de aprendizaje para fortalecer la formación y lograr el cumplimiento de los lineamientos, cobertura y productos indicados.	N/A	N/A
10	Los instructores de formación virtual en todos los niveles deberán cumplir con lo establecido en la Guía orientación Formación	N/A	.N/A

	ambientes virtuales de aprendizaje – GFPI-G-014 publicada en la plataforma compromiso.		
11	Generar y ejecutar una estrategia que contribuya a la meta de retención de los aprendices durante el tiempo total del programa de formación, reportando oportunamente novedades de los aprendices (retiros voluntarios, deserciones).	En este mes No se realizaron Actividades relacionadas con esta obligación	N/A
12	Planear oportunamente la ejecución de la formación consultando todo el material de diseño y desarrollo curricular en especial el proyecto formativo con la coordinación académica y con el equipo de ejecución para el programa de formación asignado ciñéndose a los procedimientos de ejecución de la formación, guías y demás documentos pertinentes y aplicando estrictamente al modelo pedagógico del SENA.	Se realizó la guía de aprendizaje, instrumentos de evaluación (cuestionario, lista de chequeo, otros), Acta de Concertación, plan de concertacion	Verificacion de evidenia en el siguiente link: https://drive.google.com/drive/folders/1Gq3q85HToGgf6PYFkAm-Mq25g_9jF6Jd

13	Para los instructores asignados a seguimiento de etapa productiva, deberán realizar al mes seguimiento a mínimo 80 aprendices, llevará a cabo visitas de seguimiento evidenciada en actas desarrollara charlas de sensibilización destinada a los aprendices que inician etapa productiva, el instructor debe establecer horarios de atención presencial y virtual de acuerdo con los formatos asignados por coordinación académica. El seguimiento realizado por el instructor debe ser entregado mensualmente a coordinación académica como evidencia del resultado de su asignación y del portafolio de evidencia de cada aprendiz.	N/A	N/A
14	Participar en las actividades indicadas por el Centro Agroempresarial y Acuícola para el mejoramiento de procesos y Sistema	En este mes no se realizaron actividades relacionadas con	N/A

	Integrado de Gestión de la Calidad.	este objeto contractual	
15	Cumplir con la programación de formación asignada por el líder de la especialidad y/o Coordinador Académico.	Se realizaron socializaciones de los programas de formación (Servicio al cliente, Manejo de la información Turistica Regional, Desarrollo de actividades en recepción y reseva hotelera, Turismo Local,Manejo de la informacion para el Turismo de Aventura, otros)	Verificacion de evidenia en el siguiente link https://drive.google.com/drive/folders/1Gq3q85HToGgf6PYFkAm-Mq25g_9jF6Jd
16	Entregar al coordinador académico y/o líder de la especialidad, la información de las actividades a realizar antes de iniciar cada curso y en general los informes que la formación profesional requiera dar asesorías e inducciones a los aprendices del Centro Agroempresarial y Acuícola y evaluarlos en oportunidad de acuerdo con la calificación obtenida en el proceso de formación.	Se entrega información física a la secretaria de la líder del programa de Victimas, para los fines pertinentes, se realiza revisión y aprobación de los programas que se desarrollaran en el mes de Diciembre	Verificacion de evidenia en el siguiente link https://drive.google.com/drive/folders/1Gq3q85HToGgf6PYFkAm-Mq25g_9jF6Jd
17	Entregar al Coordinador Académico y/o líder		

	de la especialidad el informe de calificaciones de los aprendices en un plazo máximo de tres (3) días después de terminación del proceso de formación – Registrar toda la información relacionada con la formación profesional en el aplicativo de gestión de la información -Sofía Plus	En este mes no se realizaron actividades relacionadas con esta obligación	N/A
18	Portafolio de Evidencias que corresponda según procedimiento en SIGA y teniendo en cuenta las disposiciones tecnológicas o Físicas definidas por la entidad	Se cargaron todos los soportes de las formación profesional Servicio al cliente, Manejo de la Información Turistica Regional, Desarrollo de actividades en recepción y reserva en servicio de alojamieto, con el uso de estrategias innovadoras de las fichas: 3407079 , se evaluaron las fichas: 3387659,3387674, 3397350, 3399581 y 3407079	Verificacion de evidenia en el siguiente link https://drive.google.com/drive/folders/1Gg3q85HToGgf6PYFkAm-Mq25g_9jF6Jd
19	Presentar el reporte estadístico y demás documentos requeridos a más tardar el día	Se realizaron los informes GC y evidencias. GF con su correspondiente PLANILLA del mes de Diciembre , con	Se envían informes planillas de cobro reporte de actividades y otros para su respectivo proceso.

	veinticinco (25) de cada mes al Supervisor del contrato	sus respectivos soportes	
20	Participar en los comités de evaluación y seguimiento ordinarios y extraordinarios que se programen para los aprendices y registrar el seguimiento realizado al proceso de formación.	En este mes no hubo requerimientos para realizar actividades relacionadas con esta obligación	N/A
21	Ejercer las actividades con estricta observancia del Reglamento del aprendiz del SENA y reportar de manera oportuna las novedades presentadas en la ficha asignada	Se socializó con los aprendices el reglamento y normas del aprendiz,así como también la del SENA	Verificacion de evidenia en el siguiente link https://drive.google.com/drive/folders/1Gg3q85HToGgf6PYFkAm-Mq25g_9jF6Jd
22	Aplicar estrategias de aprendizaje que faciliten el desarrollo del espíritu investigativo, innovador y transformador del aprendiz para su mejoramiento continuo.	En este mes no hubo requerimientos para realizar actividades relacionadas con esta obligación	N/A
23	Registrar la información académica y administrativa acorde con la normatividad institucional vigente.	Se realizaron el respectivo diligenciamiento de la lista de matrícula, información en el documento de	Verificacion de evidenia en el siguiente link https://drive.google.com/drive/folders/1Gg3q85HToGgf6PYFkAm-Mq25g_9jF6Jd

		identidad y demás solicitada para el proceso de formación.	
24	Dar un manejo confidencial a la información registrada en los sistemas de información de acuerdo con la normatividad institucional vigente.	Se realizó recepción del documento de los aprendices para su debido proceso en cumplimiento de la normatividad institucional vigente	Verificacion de evidenia en el siguiente link https://drive.google.com/drive/folders/1Gq3q85HToGqf6PYFkAm-Mq25q_9jF6Jd
25	Entregar en las fechas establecidas los requerimientos que haga el supervisor del contrato concernientes con el trámite administrativo de pagos, presentando los informes mensuales relacionados con la ejecución del contrato, soporte de pago de seguridad social y demás documentos establecidos de acuerdo con la normatividad vigente.	Se realizaron los informes de GC y evidencias. GF con su correspondiente PLANILLA del mes de Diciembre , con sus respectivos soportes	Se envían informes planillas de cobro reporte de actividades y otros para su respectivoproceso.
26	Participar cuando el centro de formación lo requiera en actividades relacionadas con: a) Jornadas de diseño y desarrollo curricular b)	Se esta realizando la capitación en Formulacion de	https://drive.google.com/drive/folders/1Gq3q85HToGqf6PYFkAm-Mq25q_9jF6Jd

	Proyectos de investigación técnica y/o pedagógica, c) Proceso de selección, diseño de talleres e instrumentos que alimenten los bancos de pruebas para la selección de aprendices d) Proceso de Registro calificado para los programas en nivel tecnólogo del área temática objeto del presente contrato e) La promoción del portafolio de servicios e) Procesos de autoevaluación de programas de formación en nivel tecnólogo f) Seguimiento en la etapa productiva de los aprendices que le sean asignados.	Proyecto invetigativo	
27	Responder por los bienes y elementos puestos a su disposición para el cumplimiento del objeto contratado.	En este mes no se realizaron actividades relacionadas con esta obligación.	N/A
28	El contratista dará cumplimiento a las normas y protocolos de bioseguridad del SENA para su ingreso a las diferentes sedes y para la ejecución de las actividades	Se utiliza elementos de protección personal. En cumplimiento a las normativas de bioseguridad.	Verificacion de evidenia en el siguiente link https://drive.google.com/drive/folders/1Gg3q85HToGqf6PYFkAm-Mq25g_9jF6Jd

	del contrato.		
29	Trabajar de forma articulada y coordinada con el Sistema de Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación SENNOVA, SBDC y las demás dependencias del Centro de Formación, para apoyar los procesos formativos, a través de la formulación de un (1) proyecto de investigación y una (1) idea de negocio radicado ante la coordinación SENNOVA y el Fondo Emprender respectivamente, que permita fortalecer las diferentes estrategias y actividades desarrolladas en la Ejecución de la Formación Profesional Integral.	En este mes no se realizaron actividades relacionadas con esta obligación.	N/A
30	Participar en el desarrollo de los equipos ejecutores en concertación con el Instructor líder, con el fin de entregar un informe de la ejecución del programa de formación a la coordinación	En este mes no realice actividades relacionadas con esta obligación.	N/A

	académica.		
31	Las demás actividades inherentes al objeto contractual que sean asignadas por el supervisor del contrato.	En este me se realizaron socializaciones y oferta de los diferentes programa en diferentes municipios del departamento-	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.				
2.				

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.*

Nota: En el evento de señalar **SI,** el análisis efectuado por el supervisor y ordenador de pago deberá quedar documentado y publicado en el SECOP II en los documentos relacionados en el archivo Gestión Contractual GC_ del periodo objeto de cobro.

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 certificación de afiliación y la Planilla N0.8639349627, expedida por Asopago, correspondiente al mes de Noviembre del año 2025. Seguridad Social (Decreto Ley 2106 de 2019 – "*Decreto Ley Antitrámites"*)

Cordialmente,



LEDIS ELENA ESCOBAR GIRON
C.C. No. 32.745.767 de Barranquilla

Recibí a satisfacción:



MARLON JESUS SANCHEZ MANZANO
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **CO1.PCCNTR.7459408/2025**
Profesional Grado 10
Formación Profesional Integral

INFORME DE ACTIVIDADES PROGRAMA DE FORMACIÒN COMPLEMENTARIA

PERSONAS EN SITUACION DE DESPLAZAMIENTO-VICTIMA

PRESENTADO POR: LEDIS ELENA ESCOBAR GIRON

CONTRATO: CONTRATO No. **CO1.PCCNTR.7459408/2025**

PRESENTADO A: MARLON DE JESUS SANCHEZ MANZANO

Cargo del Supervisor Profesional Grado 10

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO AGROEMPRESARIAL Y ACUICOLA
SENA REGIONAL GUAJIRA
DICIEMBRE 2025

EVIDENCIAS DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS DURANTE EL MES DE DICIEMBRE DEL 2025

A continuación, se presentan las evidencias de las actividades ejecutadas durante el mes de diciembre de 2025 en lo que corresponde al cumplimiento de las obligaciones específicas establecidas en el contrato de prestación de servicios **No.** CO1.PCCNTR. CONTRATO No. **CO1.PCCNTR.7459408/2025**

,

PROGRAMA DE FORMACION: SERVICIO AL CLIENTE Y HOTELERIA Y TURISMO

Fecha de Actividades: 01/12/2025 a 15/12/2025

Municipios: Riohacha (Playas de Boca Camarones, Barrio Villa Campo Alegre, Corregimiento Juan y Medio), Maicao (Barrio Torres la Majayura).

Horas ejecutadas apoyo a la formación: 94

Otras Actividades	6
Total, Horas al mes	100

1. **PROGRAMA DE FORMACION: MANEJO DE INFORMACION PARA TURISMO DE AVENTURA**

TIPO DE PROGRAMA:	Complementaria
LINEA TECNOLOGICA:	Cliente
RED TECNOLOGICA:	Tecnología de Servicios Turísticos
VERSION PROGRAMA:	1
CODIGO DEL PROGRAMA:	63410455
DURACION:	30 Horas

JUSTIFICACION: Acorde con una creciente demanda que el sector turístico viene presentando durante los últimos años, el Sena desarrolla procesos formativos en turismo que permita contextualizar los procesos actuales de la industria turística, especialmente en los aspectos legales, normativos, técnicos y logísticos de los servicios turísticos de aventura ofertados en las diferentes regiones del país.

El programa de formación complementaria en MANEJO DE INFORMACION PARA TURISMO DEAVENTURA, desarrolla en el aprendiz competencias que le permitan interpretar el marco general y normativo del turismo de aventura e identificar las posibilidades que tiene el turismo de aventura para mejorar el posicionamiento y la competitividad de la región. La cualificación del talento humano desde este proceso formativo facilitará al empresario del sector garantizar mejor suministro de información a sus clientes reales y potenciales como sello de calidad.

DESEMPEÑO:	Auxiliar administrativo, Auxiliar Servicio Al Cliente
OCUPACIONES:	Auxiliares administrativo, Auxiliares de información Servicio al cliente
COMPETENCIA:	Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

PROCESO DE FORMACION

1. ***Municipio:*** *Riohacha -* ***Ambiente****: Playas Boca de Camarones -* ***Líder:*** *Oscar Ceballo - Código de Ficha: 3407079 – Horario; 13:00 a 18:00 pm - Dirección: Corregimiento de Camarones - Fecha de inicio: 10/11/2025 - Fecha de Finalización: 15/12/2025 - Horas Ejecutadas: 30 - N0. de Aprendices: 27*



Imagen N0- 1- Recorrido y Socialización del Turismo de Aventura – actividad realizados por los aprendices



Imagen N0. 2 recorrido en Chalupa





Imagen N0. 3 y 4 – Tecncias del turismo de aventura

2. PROGRAMA DE FORMACION: SERVICIO AL CLIENTE

TIPO DE PROGRAMA:	Complementaria
LINEA TECNOLOGICA:	Cliente
RED TECNOLOGICA:	Tecnología de Servicios
VERSION PROGRAMA:	2
CODIGO DEL PROGRAMA:	13530025
DURACION:	48 HORAS

JUSTIFICACION: La atención y el servicio al cliente se constituyen en algunos de los elementos diferenciadores, que aportan al desarrollo y crecimiento de las empresas en la actualidad; en donde el cliente se convierte en el agente activo y razón de ser de las organizaciones, posicionando a cada empresa en el mercado laboral. Por lo anterior y por la gran demanda en los diferentes sectores productivos del país, se hace necesario disponer de un talento humano integral, que adopte estrategias acordes con las tendencias nacionales e internacionales que permitan ofrecer un trato diferencial al cliente de hoy.

DESEMPEÑO:	Auxiliar administrativo, Auxiliar Servicio Al Cliente
OCUPACIONES:	Auxiliares administrativo, Auxiliares de información Servicio al cliente
COMPETENCIA:	Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

PROCESO DE FORMACION

2. ***Municipio:*** *Maicao -* ***Ambiente****: Torres de la Majayura -* ***Líder:*** *Jasay Cotes - Código de Ficha: 3389659 – Horario; 13:00 a 18:00 pm - Dirección: Calle 28 N0. 8 - 50 - Fecha de inicio: 12/11/2025 - Fecha de Finalización: 3/12/2025 - Horas Ejecutadas: 13 - N0. de Aprendices: 31*



Imagen N0. 1 – Socialización Técnicas del Servicio

Imagen N0. 2 – Socialización -Tema - Momento de Verdad y Ciclo del Servicio



Imagen 03 .Taller Dinámica del Servicio .



3. *Municipio: Riohacha - Ambiente: Casa líder - Líder: Betsabeth Manjarrez - Código de Ficha: 3397350 – Horario; 13:00 a 18:00 pm - Dirección: Corregimiento Juan y Medio - Fecha de inicio: 21/11/2025 - Fecha de Finalización: 6/12/2025 - Horas Ejecutadas: 13 - N0. de Aprendices: 23*

Imagen N0. 1 – Socialización Ciclo del Servicio



Imagen N0. 2 – Ciclo del Servicio



Imagen N0. 3 – Finalización de Curso



3. PROGRAMA DE FORMACION: MANEJO DE LA INFORMACION TURISTICA REGIONAL.

TIPO DE PROGRAMA: Complementaria

LINEA TECNOLOGICA: Cliente

RED TECNOLOGICA: Tecnología de Servicios Turísticos

VERSION PROGRAMA: 2

CODIGO DEL PROGRAMA: 13530482

JUSTIFICACION: El programa Manejo de la Información Turística, genera una herramienta para las personas vinculadas al sector turístico y/o relacionado con atención a usuarios, buscando estandarizar la información general de la región, haciendo énfasis en los atractivos turísticos y los servicios complementarios.

El país cuenta con potencial en Turismo y su fortalecimiento y crecimiento socio-económico tanto a nivel regional como nacional, dependen en gran medida de un recurso humano cualificado y calificado, capaz de responder integralmente a la dinámica del sector.

El SENA ofrece el programa con todos los elementos de formación profesional, sociales, tecnológicos y culturales, metodologías de aprendizaje innovadoras, acceso a tecnologías de última generación, estructurado sobre métodos más que contenidos, lo que potencia la formación de ciudadanos librepensadores, con capacidad crítica, solidarios y emprendedores, que lo acreditan y lo hacen pertinente y coherente con su misión, innovando permanentemente de acuerdo con las tendencias y cambios tecnológicos y las necesidades del sector empresarial y de los trabajadores, impactando positivamente la productividad, la competitividad, la equidad y el desarrollo del país.

DURACION: 48 HORAS

DESEMPEÑO: Auxiliar de información turística

OCUPACIONES: Auxiliar de Informador y Servicio al Cliente

COMPETENCIA: Atender clientes de acuerdo con Procedimiento de Servicio y Normativ

4. ***Municipio:*** *Maicao -* ***Ambiente****: Torres de la Majayura -* ***Líder:*** *Jasay Cotes - Código de Ficha: 3387674 – Horario; 13:00 a 18:00 pm - Dirección: Calle 28 N0. 8 - 50 - Fecha de inicio: 12/11/2025 - Fecha de Finalización: 3/12/2025 - Horas Ejecutadas: 13 - N0. de Aprendices: 30*

Imagen N0. 1 – Taller Geografía Turística del departamento de la Guajira



Imagen N0- *Imagen N0. 2 – Taller - Tema _ Sistema turístico de la Guajira*



Imagen N0. 3.- Finalización de curso



PROGRAMA DE FORMACION: DESARROLLO DE ACTIVIDADES EN RECEPCION Y RESERVAS PARA ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO.

TIPO DE PROGRAMA:	Complementaria
LINEA TECNOLOGICA:	Cliente
RED TECNOLOGICA:	Tecnología de Servicios Turísticos
VERSION PROGRAMA:	1
CODIGO DEL PROGRAMA:	13530482
DURACION:	40 HORAS

JUSTIFICACION: El SENA ofrece el curso de formación complementaria en TECNICAS DE RECEPCION orientado a poblaciones vinculadas a las empresas del sector turismo en el área de Alojamiento con el fin de desarrollar y fortalecer en el personal competencias que le proporcionen habilidades en servicio de recepción, como una valiosa herramienta para garantizar la calidad de servicio del hotel.

Busca fortalecer los conocimientos de esta importante actividad con el fin de mejorar la calidad del servicio para la competitividad y productividad en la venta de habitaciones.

OCUPACIONES	Auxiliares de Información Turística Auxiliares de Servicio al Cliente
COMPETENCIA:	Atender Usuarios de Acuerdo Con la Políticas de Servicio

5. ***Municipio**: Riohacha - **Ambiente:** Barrio Villa Campo Alegre - **Líder:** Harol Choles - **Código de Ficha**: **3397581 –Horario**; 06:00 a 11:00 pm **Dirección:** Calle 14H bis N0. 43- 28 **-** Fecha de inicio: **27/11/2025 -** Fecha de Finalización**: 12/20/2025** - **Horas Ejecutadas: 25** - **N0. de Aprendices**: 26*

Imagen N0. 1 – Tema – Check – in y Check – out



Imagen N0. 2- Video Técnicas de Recepción



Imagen N0. 3 – Aplicación de instrumento Final



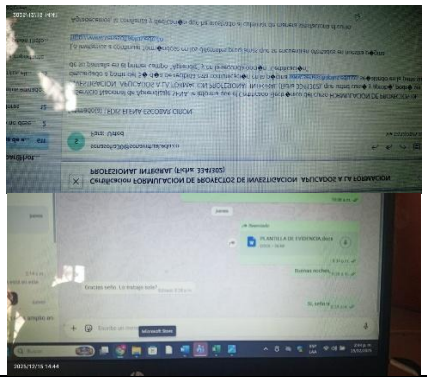


Imagen N0- 4 – Grupo los emprendedores del turismo

Fuente de elaboración: Propia

Ledis Elena Escobar Girón
Instructora
Centro Agroempresarial y Acuícola

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS
07/12/2025	07/12/2025	Entrega de certificación de participación al programa Jóvenes a lo Bien. Barrio Torres de la Majayura – Centro Cultural - Maicao. La Guajira. 	4
09/12/2025	09/12/2025	Dedicación al proyecto de formación: Formulación de proyectos de investigación aplicados a la formación profesional integral 	2
TOTAL HORAS:			**6**

Fuente de elaboración

Instructor



Ledis Elena Escobar Girón
Cetro Agroempresarial y Acuícola

Vo.Bo.



Leonardo M. Pérez Arias
Enlace Regional Victimas del Cetro Agroempresarial y Acuícola Conflicto Armado Poblaciones Vulnerables

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: LEDIS ELENA ESCOBAR GIRON

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROEMPRESARIAL Y ACUICOLA

FECHA INICIAL: 01/12/2025 00:00:00

FECHA FINAL: 15/12/2025 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3387659 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 13,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3399581 - DESARROLLO DE ACTIVIDADES EN RECEPCION Y RESERVAS PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: BRINDAR EL SERVICIO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS CONFORME A MANUALES EXISTENTES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

COMUNICAR EN FORMA ESCRITA LAS NOVEDADES PRESENTADAS EN LOS FORMATOS ESTABLECIDOS EN FORMA VERAZ Y OPORTUNA.

PREPARAR LOS EQUIPOS PARA LA REALIZACIÓN DEL CHECK-IN Y EL CHECK OUT DE HUÉSPEDES EN CONFORMIDAD CON LOS PROCEDIMIENTOS.

REALIZAR AL HUÉSPED LOS PROCESOS DE RESERVA Y RECEPCIÓN SEGÚN PROTOCOLOS ESTABLECIDOS DE FORMA EFICIENTE Y AMABLE

VERIFICAR QUE LOS PROCESOS DE RESERVA Y RECEPCIÓN SE EFECTÚAN DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y CON ACTITUD DE SERVICIO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 25,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3397350 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 13,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3387674 - MANEJO DE LA INFORMACION TURISTICA REGIONAL

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1 DETERMINAR LA TIPOLOGÍA DEL VISITANTE O TURISTA SEGÚN EL REQUERIMIENTO.

RA2 IMPLEMENTAR TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN TURÍSTICA DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.

RA3 INTERACTUAR CON EL TURISTA O VISITANTE DE ACUERDO CON LA INFORMACIÓN SELECCIONADA.

RA4 VERIFICAR EL SERVICIO OFRECIDO DE ACUERDO CON LA SOLICITUD DEL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 13,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3407079 - MANEJO DE INFORMACION PARA TURISMO DE AVENTURA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DETERMINAR LAS OPORTUNIDADES DEL ENTORNO LOCAL PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE TURISMO DE AVENTURA, DE ACUERDO CON POTENCIALIDADES DE LA ZONA Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE.

IDENTIFICAR LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS, FACILIDADES Y PLANTA TURÍSTICA DE LA ZONA, DE ACUERDO CON LA CLASIFICACIÓN ESTABLECIDA Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.

INTERPRETAR INFORMACIÓN TURÍSTICA Y NORMATIVIDAD VIGENTES PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE TURISMO DE AVENTURA EN EL CONTEXTO NACIONAL E INTERNACIONAL.

PROYECTAR ALTERNATIVAS PARA EL APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS Y FACILIDADES TURÍSTICAS DEL DESTINO, DE ACUERDO CON NORMAS, TÉCNICAS Y PRINCIPIOS DEL TURISMO DE AVENTURA.

SUMINISTRAR INFORMACIÓN AL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE TURISMO DE AVENTURA, DE ACUERDO CON SUS REQUERIMIENTOS Y LA DISPONIBILIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 30,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 94,00

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
07/12/2025	07/12/2025	OTROS	4,00
09/12/2025	09/12/2025	OTROS	2,00

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:	6,00

INSTRUCTOR: LEDIS ELENA ESCOBAR GIRON

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROEMPRESARIAL Y ACUICOLA

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: LEDIS ELENA ESCOBAR GIRON

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROEMPRESARIAL Y ACUICOLA

FECHA INICIAL: 14/02/2025 00:00:00

FECHA FINAL: 15/12/2025 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3229840 - ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR ATENCIÓN Y SERVICIOS AL CIUDADANO, DE ACUERDO CON LAS FUNCIONES DE LA ENTIDAD, POLÍTICAS Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO.

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

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

2. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO, PARA SATISFACER SUS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA, LAS POLÍTICAS, PLANES Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO COLOMBIANO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3387659 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR ATENCIÓN Y SERVICIOS AL CIUDADANO, DE ACUERDO CON LAS FUNCIONES DE LA ENTIDAD, POLÍTICAS Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO.

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

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

2. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO, PARA SATISFACER SUS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA, LAS POLÍTICAS, PLANES Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO COLOMBIANO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3268802 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR ATENCIÓN Y SERVICIOS AL CIUDADANO, DE ACUERDO CON LAS FUNCIONES DE LA ENTIDAD, POLÍTICAS Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO.

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

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

2. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO, PARA SATISFACER SUS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA, LAS POLÍTICAS, PLANES Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO COLOMBIANO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3191639 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR ATENCIÓN Y SERVICIOS AL CIUDADANO, DE ACUERDO CON LAS FUNCIONES DE LA ENTIDAD, POLÍTICAS Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO.

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

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

2. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO, PARA SATISFACER SUS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA, LAS POLÍTICAS, PLANES Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO COLOMBIANO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3190915 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR ATENCIÓN Y SERVICIOS AL CIUDADANO, DE ACUERDO CON LAS FUNCIONES DE LA ENTIDAD, POLÍTICAS Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO.

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

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

2. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO, PARA SATISFACER SUS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA, LAS POLÍTICAS, PLANES Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO COLOMBIANO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3217990 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR ATENCIÓN Y SERVICIOS AL CIUDADANO, DE ACUERDO CON LAS FUNCIONES DE LA ENTIDAD, POLÍTICAS Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO.

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

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

2. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO, PARA SATISFACER SUS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA, LAS POLÍTICAS, PLANES Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO COLOMBIANO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3265684 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR ATENCIÓN Y SERVICIOS AL CIUDADANO, DE ACUERDO CON LAS FUNCIONES DE LA ENTIDAD, POLÍTICAS Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO.

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

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

2. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO, PARA SATISFACER SUS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA, LAS POLÍTICAS, PLANES Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO COLOMBIANO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3291009 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR ATENCIÓN Y SERVICIOS AL CIUDADANO, DE ACUERDO CON LAS FUNCIONES DE LA ENTIDAD, POLÍTICAS Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO.

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

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

2. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO, PARA SATISFACER SUS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA, LAS POLÍTICAS, PLANES Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO COLOMBIANO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3326906 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR ATENCIÓN Y SERVICIOS AL CIUDADANO, DE ACUERDO CON LAS FUNCIONES DE LA ENTIDAD, POLÍTICAS Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO.

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

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

2. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO, PARA SATISFACER SUS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA, LAS POLÍTICAS, PLANES Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO COLOMBIANO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3365157 - MANEJO DE LA INFORMACION TURISTICA REGIONAL

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1 DETERMINAR LA TIPOLOGÍA DEL VISITANTE O TURISTA SEGÚN EL REQUERIMIENTO.

RA2 IMPLEMENTAR TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN TURÍSTICA DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.

RA3 INTERACTUAR CON EL TURISTA O VISITANTE DE ACUERDO CON LA INFORMACIÓN SELECCIONADA.

RA4 VERIFICAR EL SERVICIO OFRECIDO DE ACUERDO CON LA SOLICITUD DEL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3362782 - DESARROLLO DE ACTIVIDADES EN RECEPCION Y RESERVAS PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: BRINDAR EL SERVICIO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS CONFORME A MANUALES EXISTENTES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

COMUNICAR EN FORMA ESCRITA LAS NOVEDADES PRESENTADAS EN LOS FORMATOS ESTABLECIDOS EN FORMA VERAZ Y OPORTUNA.

PREPARAR LOS EQUIPOS PARA LA REALIZACIÓN DEL CHECK-IN Y EL CHECK OUT DE HUÉSPEDES EN CONFORMIDAD CON LOS PROCEDIMIENTOS.

REALIZAR AL HUÉSPED LOS PROCESOS DE RESERVA Y RECEPCIÓN SEGÚN PROTOCOLOS ESTABLECIDOS DE FORMA EFICIENTE Y AMABLE

VERIFICAR QUE LOS PROCESOS DE RESERVA Y RECEPCIÓN SE EFECTÚAN DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y CON ACTITUD DE SERVICIO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3399581 - DESARROLLO DE ACTIVIDADES EN RECEPCION Y RESERVAS PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: BRINDAR EL SERVICIO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS CONFORME A MANUALES EXISTENTES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

COMUNICAR EN FORMA ESCRITA LAS NOVEDADES PRESENTADAS EN LOS FORMATOS ESTABLECIDOS EN FORMA VERAZ Y OPORTUNA.

PREPARAR LOS EQUIPOS PARA LA REALIZACIÓN DEL CHECK-IN Y EL CHECK OUT DE HUÉSPEDES EN CONFORMIDAD CON LOS PROCEDIMIENTOS.

REALIZAR AL HUÉSPED LOS PROCESOS DE RESERVA Y RECEPCIÓN SEGÚN PROTOCOLOS ESTABLECIDOS DE FORMA EFICIENTE Y AMABLE

VERIFICAR QUE LOS PROCESOS DE RESERVA Y RECEPCIÓN SE EFECTÚAN DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y CON ACTITUD DE SERVICIO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3248825 - MANEJO DE LA INFORMACION TURISTICA REGIONAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DETERMINAR LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

DETERMINAR LAS OPORTUNIDADES DEL ENTORNO LOCAL PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE TURISMO DE AVENTURA, DE ACUERDO CON POTENCIALIDADES DE LA ZONA Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE.

FACILITAR INFORMACIÓN TURÍSTICA Y DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS IDENTIFICADAS.

IDENTIFICAR LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS, FACILIDADES Y PLANTA TURÍSTICA DE LA ZONA, DE ACUERDO CON LA CLASIFICACIÓN ESTABLECIDA Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.

INTERPRETAR INFORMACIÓN TURÍSTICA Y NORMATIVIDAD VIGENTES PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE TURISMO DE AVENTURA EN EL CONTEXTO NACIONAL E INTERNACIONAL.

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

PROYECTAR ALTERNATIVAS PARA EL APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS Y FACILIDADES TURÍSTICAS DEL DESTINO, DE ACUERDO CON NORMAS, TÉCNICAS Y PRINCIPIOS DEL TURISMO DE AVENTURA.

SUMINISTRAR INFORMACIÓN AL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE TURISMO DE AVENTURA, DE ACUERDO CON SUS REQUERIMIENTOS Y LA DISPONIBILIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES.

VERIFICAR LA PERTINENCIA DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA DE ACUERDO A INSTRUMENTOS Y PROTOCOLOS

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3291281 - MANEJO DE LA INFORMACION TURISTICA REGIONAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DETERMINAR LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

DETERMINAR LAS OPORTUNIDADES DEL ENTORNO LOCAL PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE TURISMO DE AVENTURA, DE ACUERDO CON POTENCIALIDADES DE LA ZONA Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE.

FACILITAR INFORMACIÓN TURÍSTICA Y DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS IDENTIFICADAS.

IDENTIFICAR LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS, FACILIDADES Y PLANTA TURÍSTICA DE LA ZONA, DE ACUERDO CON LA CLASIFICACIÓN ESTABLECIDA Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.

INTERPRETAR INFORMACIÓN TURÍSTICA Y NORMATIVIDAD VIGENTES PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE TURISMO DE AVENTURA EN EL CONTEXTO NACIONAL E INTERNACIONAL.

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

PROYECTAR ALTERNATIVAS PARA EL APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS Y FACILIDADES TURÍSTICAS DEL DESTINO, DE ACUERDO CON NORMAS, TÉCNICAS Y PRINCIPIOS DEL TURISMO DE AVENTURA.

SUMINISTRAR INFORMACIÓN AL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE TURISMO DE AVENTURA, DE ACUERDO CON SUS REQUERIMIENTOS Y LA DISPONIBILIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES.

VERIFICAR LA PERTINENCIA DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA DE ACUERDO A INSTRUMENTOS Y PROTOCOLOS

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3290995 - DESARROLLO DE ACTIVIDADES EN RECEPCION Y RESERVAS PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: BRINDAR EL SERVICIO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS CONFORME A MANUALES EXISTENTES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

COMUNICAR EN FORMA ESCRITA LAS NOVEDADES PRESENTADAS EN LOS FORMATOS ESTABLECIDOS EN FORMA VERAZ Y OPORTUNA.

PREPARAR LOS EQUIPOS PARA LA REALIZACIÓN DEL CHECK-IN Y EL CHECK OUT DE HUÉSPEDES EN CONFORMIDAD CON LOS PROCEDIMIENTOS.

REALIZAR AL HUÉSPED LOS PROCESOS DE RESERVA Y RECEPCIÓN SEGÚN PROTOCOLOS ESTABLECIDOS DE FORMA EFICIENTE Y AMABLE

VERIFICAR QUE LOS PROCESOS DE RESERVA Y RECEPCIÓN SE EFECTÚAN DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y CON ACTITUD DE SERVICIO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3329547 - MANEJO DE LA INFORMACION TURISTICA REGIONAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DETERMINAR LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

DETERMINAR LAS OPORTUNIDADES DEL ENTORNO LOCAL PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE TURISMO DE AVENTURA, DE ACUERDO CON POTENCIALIDADES DE LA ZONA Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE.

FACILITAR INFORMACIÓN TURÍSTICA Y DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS IDENTIFICADAS.

IDENTIFICAR LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS, FACILIDADES Y PLANTA TURÍSTICA DE LA ZONA, DE ACUERDO CON LA CLASIFICACIÓN ESTABLECIDA Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.

INTERPRETAR INFORMACIÓN TURÍSTICA Y NORMATIVIDAD VIGENTES PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE TURISMO DE AVENTURA EN EL CONTEXTO NACIONAL E INTERNACIONAL.

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

PROYECTAR ALTERNATIVAS PARA EL APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS Y FACILIDADES TURÍSTICAS DEL DESTINO, DE ACUERDO CON NORMAS, TÉCNICAS Y PRINCIPIOS DEL TURISMO DE AVENTURA.

SUMINISTRAR INFORMACIÓN AL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE TURISMO DE AVENTURA, DE ACUERDO CON SUS REQUERIMIENTOS Y LA DISPONIBILIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES.

VERIFICAR LA PERTINENCIA DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA DE ACUERDO A INSTRUMENTOS Y PROTOCOLOS

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3325441 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR ATENCIÓN Y SERVICIOS AL CIUDADANO, DE ACUERDO CON LAS FUNCIONES DE LA ENTIDAD, POLÍTICAS Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO.

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

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

2. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO, PARA SATISFACER SUS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA, LAS POLÍTICAS, PLANES Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO COLOMBIANO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3326156 - MANEJO DE LA INFORMACION TURISTICA REGIONAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DETERMINAR LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

DETERMINAR LAS OPORTUNIDADES DEL ENTORNO LOCAL PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE TURISMO DE AVENTURA, DE ACUERDO CON POTENCIALIDADES DE LA ZONA Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE.

FACILITAR INFORMACIÓN TURÍSTICA Y DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS IDENTIFICADAS.

IDENTIFICAR LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS, FACILIDADES Y PLANTA TURÍSTICA DE LA ZONA, DE ACUERDO CON LA CLASIFICACIÓN ESTABLECIDA Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.

INTERPRETAR INFORMACIÓN TURÍSTICA Y NORMATIVIDAD VIGENTES PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE TURISMO DE AVENTURA EN EL CONTEXTO NACIONAL E INTERNACIONAL.

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

PROYECTAR ALTERNATIVAS PARA EL APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS Y FACILIDADES TURÍSTICAS DEL DESTINO, DE ACUERDO CON NORMAS, TÉCNICAS Y PRINCIPIOS DEL TURISMO DE AVENTURA.

SUMINISTRAR INFORMACIÓN AL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE TURISMO DE AVENTURA, DE ACUERDO CON SUS REQUERIMIENTOS Y LA DISPONIBILIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES.

VERIFICAR LA PERTINENCIA DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA DE ACUERDO A INSTRUMENTOS Y PROTOCOLOS

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3191638 - CONTEXTUALIZACION DEL TURISMO PARA EL DESARROLLO LOCAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CORROBORAR LAS INICIATIVAS ESTRATÉGICAS, ARTICULANDO LOS DIFERENTES ACTORES DE LA CADENA DE VALOR DEL

IDENTIFICAR POTENCIALIDADES TURÍSTICAS DE LA LOCALIDAD BASADO EN LAS TENDENCIAS INTERNACIONALES Y NACIONALES

PROPONER LÍNEAS DE ACCIÓN ENFOCADAS AL DESARROLLO TURÍSTICO LOCAL DE ACUERDO CON LAS OPORTUNIDADES ANALIZADAS Y LOS PROCESOS DE PLANIFICACIÓN LOCAL.

RECONOCER LOS COMPONENTES DEL SISTEMA TURÍSTICO TENIENDO EN CUENTA LAS CARACTERÍSTICAS DEL DESTINO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 100,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3190916 - MANEJO DE LA INFORMACION TURISTICA REGIONAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DETERMINAR LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

DETERMINAR LAS OPORTUNIDADES DEL ENTORNO LOCAL PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE TURISMO DE AVENTURA, DE ACUERDO CON POTENCIALIDADES DE LA ZONA Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE.

FACILITAR INFORMACIÓN TURÍSTICA Y DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS IDENTIFICADAS.

IDENTIFICAR LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS, FACILIDADES Y PLANTA TURÍSTICA DE LA ZONA, DE ACUERDO CON LA CLASIFICACIÓN ESTABLECIDA Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.

INTERPRETAR INFORMACIÓN TURÍSTICA Y NORMATIVIDAD VIGENTES PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE TURISMO DE AVENTURA EN EL CONTEXTO NACIONAL E INTERNACIONAL.

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

PROYECTAR ALTERNATIVAS PARA EL APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS Y FACILIDADES TURÍSTICAS DEL DESTINO, DE ACUERDO CON NORMAS, TÉCNICAS Y PRINCIPIOS DEL TURISMO DE AVENTURA.

SUMINISTRAR INFORMACIÓN AL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE TURISMO DE AVENTURA, DE ACUERDO CON SUS REQUERIMIENTOS Y LA DISPONIBILIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES.

VERIFICAR LA PERTINENCIA DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA DE ACUERDO A INSTRUMENTOS Y PROTOCOLOS

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3327697 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR ATENCIÓN Y SERVICIOS AL CIUDADANO, DE ACUERDO CON LAS FUNCIONES DE LA ENTIDAD, POLÍTICAS Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO.

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

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

2. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO, PARA SATISFACER SUS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA, LAS POLÍTICAS, PLANES Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO COLOMBIANO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3265670 - MANEJO DE LA INFORMACION TURISTICA REGIONAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DETERMINAR LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

DETERMINAR LAS OPORTUNIDADES DEL ENTORNO LOCAL PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE TURISMO DE AVENTURA, DE ACUERDO CON POTENCIALIDADES DE LA ZONA Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE.

FACILITAR INFORMACIÓN TURÍSTICA Y DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS IDENTIFICADAS.

IDENTIFICAR LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS, FACILIDADES Y PLANTA TURÍSTICA DE LA ZONA, DE ACUERDO CON LA CLASIFICACIÓN ESTABLECIDA Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.

INTERPRETAR INFORMACIÓN TURÍSTICA Y NORMATIVIDAD VIGENTES PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE TURISMO DE AVENTURA EN EL CONTEXTO NACIONAL E INTERNACIONAL.

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

PROYECTAR ALTERNATIVAS PARA EL APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS Y FACILIDADES TURÍSTICAS DEL DESTINO, DE ACUERDO CON NORMAS, TÉCNICAS Y PRINCIPIOS DEL TURISMO DE AVENTURA.

SUMINISTRAR INFORMACIÓN AL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE TURISMO DE AVENTURA, DE ACUERDO CON SUS REQUERIMIENTOS Y LA DISPONIBILIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES.

VERIFICAR LA PERTINENCIA DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA DE ACUERDO A INSTRUMENTOS Y PROTOCOLOS

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3364162 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR ATENCIÓN Y SERVICIOS AL CIUDADANO, DE ACUERDO CON LAS FUNCIONES DE LA ENTIDAD, POLÍTICAS Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO.

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

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

2. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO, PARA SATISFACER SUS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA, LAS POLÍTICAS, PLANES Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO COLOMBIANO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3397350 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR ATENCIÓN Y SERVICIOS AL CIUDADANO, DE ACUERDO CON LAS FUNCIONES DE LA ENTIDAD, POLÍTICAS Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO.

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

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

2. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO, PARA SATISFACER SUS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA, LAS POLÍTICAS, PLANES Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO COLOMBIANO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3364163 - MANEJO DE LA INFORMACION TURISTICA REGIONAL

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1 DETERMINAR LA TIPOLOGÍA DEL VISITANTE O TURISTA SEGÚN EL REQUERIMIENTO.

RA2 IMPLEMENTAR TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN TURÍSTICA DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.

RA3 INTERACTUAR CON EL TURISTA O VISITANTE DE ACUERDO CON LA INFORMACIÓN SELECCIONADA.

RA4 VERIFICAR EL SERVICIO OFRECIDO DE ACUERDO CON LA SOLICITUD DEL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3387674 - MANEJO DE LA INFORMACION TURISTICA REGIONAL

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1 DETERMINAR LA TIPOLOGÍA DEL VISITANTE O TURISTA SEGÚN EL REQUERIMIENTO.

RA2 IMPLEMENTAR TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN TURÍSTICA DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.

RA3 INTERACTUAR CON EL TURISTA O VISITANTE DE ACUERDO CON LA INFORMACIÓN SELECCIONADA.

RA4 VERIFICAR EL SERVICIO OFRECIDO DE ACUERDO CON LA SOLICITUD DEL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3238030 - ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR ATENCIÓN Y SERVICIOS AL CIUDADANO, DE ACUERDO CON LAS FUNCIONES DE LA ENTIDAD, POLÍTICAS Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO.

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

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

2. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO, PARA SATISFACER SUS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA, LAS POLÍTICAS, PLANES Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO COLOMBIANO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3292525 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR ATENCIÓN Y SERVICIOS AL CIUDADANO, DE ACUERDO CON LAS FUNCIONES DE LA ENTIDAD, POLÍTICAS Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO.

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

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

2. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO, PARA SATISFACER SUS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA, LAS POLÍTICAS, PLANES Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO COLOMBIANO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3265671 - DESARROLLO DE ACTIVIDADES EN RECEPCION Y RESERVAS PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: BRINDAR EL SERVICIO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS CONFORME A MANUALES EXISTENTES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

COMUNICAR EN FORMA ESCRITA LAS NOVEDADES PRESENTADAS EN LOS FORMATOS ESTABLECIDOS EN FORMA VERAZ Y OPORTUNA.

PREPARAR LOS EQUIPOS PARA LA REALIZACIÓN DEL CHECK-IN Y EL CHECK OUT DE HUÉSPEDES EN CONFORMIDAD CON LOS PROCEDIMIENTOS.

REALIZAR AL HUÉSPED LOS PROCESOS DE RESERVA Y RECEPCIÓN SEGÚN PROTOCOLOS ESTABLECIDOS DE FORMA EFICIENTE Y AMABLE

VERIFICAR QUE LOS PROCESOS DE RESERVA Y RECEPCIÓN SE EFECTÚAN DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y CON ACTITUD DE SERVICIO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3407079 - MANEJO DE INFORMACION PARA TURISMO DE AVENTURA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DETERMINAR LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

DETERMINAR LAS OPORTUNIDADES DEL ENTORNO LOCAL PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE TURISMO DE AVENTURA, DE ACUERDO CON POTENCIALIDADES DE LA ZONA Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE.

FACILITAR INFORMACIÓN TURÍSTICA Y DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS IDENTIFICADAS.

IDENTIFICAR LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS, FACILIDADES Y PLANTA TURÍSTICA DE LA ZONA, DE ACUERDO CON LA CLASIFICACIÓN ESTABLECIDA Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.

INTERPRETAR INFORMACIÓN TURÍSTICA Y NORMATIVIDAD VIGENTES PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE TURISMO DE AVENTURA EN EL CONTEXTO NACIONAL E INTERNACIONAL.

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

PROYECTAR ALTERNATIVAS PARA EL APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS Y FACILIDADES TURÍSTICAS DEL DESTINO, DE ACUERDO CON NORMAS, TÉCNICAS Y PRINCIPIOS DEL TURISMO DE AVENTURA.

SUMINISTRAR INFORMACIÓN AL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE TURISMO DE AVENTURA, DE ACUERDO CON SUS REQUERIMIENTOS Y LA DISPONIBILIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES.

VERIFICAR LA PERTINENCIA DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA DE ACUERDO A INSTRUMENTOS Y PROTOCOLOS

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 30,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3365155 - MANEJO DE LA INFORMACION TURISTICA REGIONAL

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1 DETERMINAR LA TIPOLOGÍA DEL VISITANTE O TURISTA SEGÚN EL REQUERIMIENTO.

RA2 IMPLEMENTAR TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN TURÍSTICA DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.

RA3 INTERACTUAR CON EL TURISTA O VISITANTE DE ACUERDO CON LA INFORMACIÓN SELECCIONADA.

RA4 VERIFICAR EL SERVICIO OFRECIDO DE ACUERDO CON LA SOLICITUD DEL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3217985 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR ATENCIÓN Y SERVICIOS AL CIUDADANO, DE ACUERDO CON LAS FUNCIONES DE LA ENTIDAD, POLÍTICAS Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO.

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

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

2. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO, PARA SATISFACER SUS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA, LAS POLÍTICAS, PLANES Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO COLOMBIANO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3237949 - ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR ATENCIÓN Y SERVICIOS AL CIUDADANO, DE ACUERDO CON LAS FUNCIONES DE LA ENTIDAD, POLÍTICAS Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO.

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

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

2. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO, PARA SATISFACER SUS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA, LAS POLÍTICAS, PLANES Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO COLOMBIANO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3361324 - DESARROLLO DE ACTIVIDADES EN RECEPCION Y RESERVAS PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: BRINDAR EL SERVICIO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS CONFORME A MANUALES EXISTENTES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

COMUNICAR EN FORMA ESCRITA LAS NOVEDADES PRESENTADAS EN LOS FORMATOS ESTABLECIDOS EN FORMA VERAZ Y OPORTUNA.

PREPARAR LOS EQUIPOS PARA LA REALIZACIÓN DEL CHECK-IN Y EL CHECK OUT DE HUÉSPEDES EN CONFORMIDAD CON LOS PROCEDIMIENTOS.

REALIZAR AL HUÉSPED LOS PROCESOS DE RESERVA Y RECEPCIÓN SEGÚN PROTOCOLOS ESTABLECIDOS DE FORMA EFICIENTE Y AMABLE

VERIFICAR QUE LOS PROCESOS DE RESERVA Y RECEPCIÓN SE EFECTÚAN DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y CON ACTITUD DE SERVICIO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 1578,00

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
09/04/2025	09/04/2025	OTROS	8,00
21/05/2025	21/05/2025	OTROS	8,00
07/12/2025	07/12/2025	OTROS	4,00
09/12/2025	09/12/2025	OTROS	2,00

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:	22,00

INSTRUCTOR: LEDIS ELENA ESCOBAR GIRON

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROEMPRESARIAL Y ACUICOLA

ASOPAGOS s.a.

RAZÓN SOCIAL :	LEDIS ELENA ESCOBAR GIRON
IDENTIFICACIÓN:	CC-32745767
COD. DEPENDENCIA O SUCURSAL:	0
NOM. DEPENDENCIA O SUCURSAL:	
FECHA GENERACIÓN REPORTE:	2025-12-24
FECHA LÍMITE DE PAGO:	2026-01-19
FECHA DE PAGO:	2025-12-24
ENTIDAD DE PAGO:	BANCO COLPATRIA
PERÍODO PENSIÓN:	2025-12
PERÍODO SALUD:	2025-12
NÚMERO PLANILLA:	8639443554
TOTAL COTIZANTES:	1
REFERENCIA DE PAGO (PIN):	8639443554
TIPO DE PLANILLA:	I

CÓDIGO ENTIDAD	NIT	NOMBRE	NÚMERO AFILIADOS	IBC	FONDO SOLIDARIDAD	FONDO SUBSISTENCIA	TOTAL INTERESES	VALOR PAGAR SIN INTERESES	VALOR PAGAR
EPS037	900156264	NUEVA E.P.S. S.A.	1	$ 1.423.500	$ 0	$ 0	$ 0	$ 178.000	$ 178.000
230301	800224808	PORVENIR	1	$ 1.423.500	$ 0	$ 0	$ 0	$ 227.800	$ 227.800
14-23	860011153	POSITIVA	1	$ 1.423.500	$ 0	$ 0	$ 0	$ 7.500	$ 7.500
				Total a pagar	$ 0	$ 0	$ 0	$ 413.300	$ 413.300

PAGADO

FECHA DE PAGO DEL SIGUIENTE MES:	16/02/2026