



PROCESO				
GESTIÓN CONTRACTUAL				
NOMBRE DEL FORMATO				
INFORME MENSUAL DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL				
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN				
Pública	X	Pública Clasificada		Pública Reservada

INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Armenia, mayo 2026

Señor

SEBASTIAN BETANCOURT Gallego

Supervisor contrato **CO1.PCCNTR. 9122072 del 2026**MMMM

Escuela de Turismo y Gastronomía

Armenia-Quindío

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual mayo 2026

Referencia: No CO1.PCCNTR. **9122072 del 2026**

Gloria Mercedes Álvarez Jaramillo, identificada con la cédula de ciudadanía No 41898323, en mi calidad de Contratista del SENA, en (turismo y gastronomía, programa CampeSENA), en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: Se fija como valor total para el contrato la suma de TREINTA Y SEIS MILLONES SEICIENTOS TREINTA Y SEIS MIL SEICIENTOS CUARENTAY TRES PESOS M/CTE (\$36.636.643,00). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) un (01) pago correspondiente al mes de Febrero por valor de CUATRO MILLONES QUINIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS OCHENTA PESOS M/CTE (\$4.579.580,00), b) Seis (06) pagos iguales por los meses de Marzo a Agosto de 2026, por valor de CUATRO MILLONES SETECIENTOS TREINTA Y SIETE MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y SIETE PESOS M/CTE (\$4.737.497,00) cada uno, un (01)



último pago correspondiente al mes de Septiembre por un valor de TRES MILLONES SEICIENTOS TREINTA Y DOS MIL CERO OCHENTA Y UN PESOS M/CTE (\$3.632.081,00).

Plazo: Será hasta el 23 de septiembre de 2026

OBJETO:

Prestación de servicios con el fin de orientar la formación profesional integral titulada y/o complementaria, en la modalidad presencial y/o virtual, de acuerdo con los modelos formativos que sean establecidos en el Centro de Comercio y Turismo del SENA regional Quindío en cumplimiento de las metas totales de la estrategia Campesena.

Ejecución mensual de actividades

Nro.	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Orientar, asesorar y acompañar de forma permanente a los aprendices en el desarrollo de las actividades establecidas en la guía de aprendizaje de acuerdo lo establecido en las guías, los procedimientos y el Sistema Integrado de Gestión y Autoevaluación "SIGA" del SENA el cual se encuentra documentado en la plataforma Compromiso, en los programas del área temática objeto del contrato según asignación de grupos.	Para el presente mes se realizó el alistamiento para la ejecución de la formación de las fichas asignadas en el presente periodo.	<p>EVIDENCIA 1.4</p> <p>Guía de aprendizaje, Planeación pedagógica e instrumento de evaluación</p> <p>Cargadas digitalmente en el Plan de Pagos del SECOP II correspondientes al presente mes en archivos denominados GF y GC</p>
2	Realizar reconocimiento de aprendizajes previos y estilos de aprendizaje.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.	N/A



3	<p>Acompañar a la población campesina; en la planificación de mejoras de producción familiar, capacidad productiva y condiciones ambientales en concordancia con el protocolo de atención definido por la Coordinación Nacional de Atención Integral, Diferencial e Incluyente a la Economía popular – CampeSENA</p>	<p>En el presente mes se dio la formación en la ficha # 3483713 en desarrollo de actividades en recepción y reservas para establecimientos de alojamiento en el municipio de Montenegro, corregimiento de pueblo tapao. Ficha # 3480246 en bordado florentino en el corregimiento del caimo, Ficha # 3482662 en servicio de habitaciones en el municipio de Montenegro, Ficha # en servicio de habitaciones en el municipio de Cordoba (vereda la soledad) y la ficha # en servicio de habitaciones en el corregimiento de Barcelona.</p>	<p>EVIDENCIA 3.4</p> <p>Informe de gestión</p> <p>Cargadas digitalmente en el Plan de Pagos del SECOP II correspondientes al presente mes en archivos denominados GF y GC</p>
4	<p>Reportar la información académica y administrativa requerida en el proceso de formación con claridad, Oportunidad y veracidad en los sistemas de Trazabilidad y seguimiento dispuestos de manera temporal o permanente por el SENA para el seguimiento de actividades específicas, entregando informe al supervisor del contrato.</p>	<p>Para el presente mes se envía al Mec para la creación de la formación complementaria en Servicio de habitaciones.</p>	<p>EVIDENCIA 4.4</p> <p>Informe de gestión</p> <p>Cargadas digitalmente en el Plan de Pagos del SECOP II correspondientes al presente mes en archivos denominados GF y GC</p>
5	<p>Programar y reportar a su supervisor de contrato, con una antelación mínima de una semana las formaciones extramurales a atender, de manera que</p>	<p>En este mes se programa, reporta y solicita de acuerdo a los lineamientos los</p>	<p>EVIDENCIA 5.4</p> <p>Informe de gestión</p> <p>Cargadas</p>



	se autorice por escrito su movilización previa a la salida, en el marco de su objeto contractual.	viáticos correspondientes al mes de junio. Agenda de desplazamiento mes de mayo.	digitalmente en el Plan de Pagos del SECOP II correspondientes al presente mes en archivos denominados GF y GC
6	Emitir juicio valorativo sobre el nivel de cumplimiento de los resultados de aprendizaje de las competencias del programa, aplicando los procedimientos y herramientas tecnológicas que la entidad defina, en un plazo máximo de tres (3) días después de haber terminado el resultado de aprendizaje correspondiente.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.	N/A
7	Reportar la información para la creación de unidades productivas, bajo criterios de calidad, oportunidad y veracidad, cuando se le haya asignado formaciones complementarias en la ruta creación de unidades productivas.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.	N/A
8	Participar y apoyar en el proceso de inducción de las estrategias CampeSENA: Objetivos, alcance, estrategias, cadena de valor, metodología, procedimientos e impacto.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.	N/A
9	Informar a la subdirección de centro las oportunidades de relacionamiento con el sector productivo o social que en el cumplimiento de su objeto contractual pudieran ser gestionadas.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.	N/A



10	Participar mensualmente en la reunión de seguimiento operativo del programa convocadas por la coordinación académica y/o misional con observancia del esquema operativo establecido por la Coordinación Nacional de Atención Integral, Diferencial e Incluyente a la Economía popular – CampeSENA para tal fin y generar las respectivas evidencias.	Para el presente mes se participó en reunión de seguimiento de metas el día 6 de mayo 2026.	EVIDENCIA 10.4 Informe de gestión Cargadas digitalmente en el Plan de Pagos del SECOP II correspondientes al presente mes en archivos denominados GF y GC
11	Participar en eventos de carácter técnico, estratégico, de socialización y de otro tipo de evento al que sea convocado por la dirección general, regional o centro de formación, garantizando la transferencia de conocimiento obtenido al equipo de trabajo.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.	N/A
12	Presentar informe mensual sobre la ejecución de las obligaciones contractuales donde se evidencie el avance a las metas asignadas, así como el respectivo análisis y acciones de mejora cuando dé a lugar y a la terminación del contrato presentar al supervisor de contrato informe anual de gestión de centro en los términos solicitados.	Se atiende oportunamente las solicitudes y requerimientos y se hace entrega del informe de actividades realizadas en el presente mes.	EVIDENCIA 12.4 Informe de gestión del mes de mayo 2026 Cargadas digitalmente en el Plan de Pagos del SECOP II correspondientes al presente mes en archivos denominados GF y GC
13	Vigilar y salvaguardar los bienes que hagan parte del patrimonio del SENA o de otras entidades de particulares puestos al servicio de la entidad, y que le hayan sido entregados para el desarrollo del objeto del contrato, por lo que son sujetos de control y vigilancia. En consecuencia, deberán sujetarse a las guías y/o procedimientos aplicables a los bienes fijados en la plataforma Compromiso; adicionalmente deberá estar atento a los mantenimientos preventivos	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.	N/A



	y correctivos de los elementos, así como la hoja de vida de los bienes en la cual se date la información actualizada de los mismos, dar cuenta sobre la entrega de los bienes al supervisor y/o interventor del contrato respectivo y a los órganos de control fiscal y disciplinario, de ser procedente.		
14	Realizar de manera oportuna el proceso de seguimiento y evaluación de la etapa productiva del aprendiz, implementando los formatos vigentes para tal fin, disponibles en la plataforma COMPROMISO para las diferentes alternativas de desarrollo de etapa productiva, cuando sea asignado.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.	N/A
15	Validar novedades académicas y disciplinarias de los aprendices conforme al reglamento del aprendiz: Reintegros, traslados, aplazamientos, deserciones; conforme lo establece el reglamento del aprendiz comunicando al Coordinador Académico oportunamente anomalías, inconsistencias, y hallazgos en el registro de la información, cuando aplique.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.	N/A
16	Mantener actualizado el Portafolio del Instructor, adjuntando los formatos actualizados del sistema Integrado de gestión dispuesto en la plataforma COMPROMISO, pertenecientes a la guía de procesos formativos, presentando mínimo los siguientes soportes: a. Plan de trabajo concertado con el aprendiz para el desarrollo de la ruta de aprendizaje, según guía para desarrollar los procesos formativos. b. Guía de aprendizaje. c. Actas con los planes de mejoramiento académicos para aprendices que lo requieran. d. Planeación, seguimiento evaluación de etapa productiva (si aplica). e. Bitácora del aprendiz en etapa productiva (si aplica). f. Formato de asistencia y Registro de inasistencias en	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.	N/A



	aplicativo SOFIA PLUS. g. Formato de juicios evaluativos debidamente diligenciada para cada resultado de aprendizaje.		
17	Participar en la formulación y ejecución de los proyectos cuando sea requeridos según el área de su especialidad y de conformidad con la programación académica establecida	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.	N/A
18	Apoyar la meta de formación complementaria del Centro con la apertura de formaciones durante la ejecución de su objeto contractual.	Se solicitan aperturas de formación en Servicio de habitaciones.	Evidencia 18.4 Informe de gestión Cargadas digitalmente en el Plan de Pagos del SECOP II correspondientes al presente mes en archivos denominados GF y GC
19	Apoyar, desde su autonomía técnica, la elaboración de comunicaciones y correspondencia jurídica relacionada con el objeto contractual, cuando sea requerido para el cumplimiento de los fines del contrato	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.	N/A
20	En caso de que el supervisor así lo requiera, apoyar desde su experticia y conocimiento técnico, los procesos contractuales que se adelanten en el Centro	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.	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 para legalización del desplazamiento, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados. Cada informe de legalización 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.

ÍTEM	NRO. DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL	FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL
1				
2				

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: (i) Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales, (ii) los desplazamientos realizados y (iii) el pago de la planilla de seguridad social y parafiscal nro. 6014231927 planilla SOI referente al mes de abril del 2026.

Cordialmente,

Gloria Mercedes Alvarez Jaramillo
Contratista
CC 41898323

Sebastián Betancourt Gallego

Supervisor Contrato CO1.PCCNTR. 9122072 DE 2026

COORDINADOR DE LA ESCUELA DE TURISMO Y GASTRONOMIA



Versión: 04

Código:
GFPI-F-134

Proceso Gestión de Formación Profesional Integral

Formato Planeación Pedagógica

Fecha de Elaboración	16/02/2026
Denominación del Programa de Formación	SERVICIO DE HABITACIONES
Modalidad de Formación	PRESENCIAL
Código y versión del Programa de Formación	83340014 VERSION 1
Nombre del Proyecto (Si es formación Titulada)	NO APLICA
Código del Proyecto (Si es formación Titulada)	NO APLICA
Equipo de gestión Curricular que elabora la planeación pedagógica	GLORIA MERCEDES ALVAREZ JARAMILLO
Regional y Centro de formación	REGIONAL QUINDIO - CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO

FASE DE PROYECTO FORMATIVO (Si el programa es de titulada)	ACTIVIDAD DE PROYECTO FORMATIVO (si el programa es titulada)	COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	SABERES DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS	SABERES DE PROCESO	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE A DESARROLLAR	DURACION ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE (HORAS)		DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS ACTIVAS	AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS			OBSERVACIONES
								HORAS TRABAJO DIRECTO	HORAS TRABAJO INDEPENDIENTE			AMBIENTE	MATERIALES DE FORMACIÓN	INSTRUCTORES RESPONSABLES	
NO APLICA	NO APLICA	PROVEER LOS ELEMENTOS NECESARIOS PARA EL SERVICIO DE HABITACIONES.	1. ALMACENAR SUMINISTROS. 2. SOLICITAR Y RECIBIR SUMINISTROS DE HABITACIONES. 3. ELABORAR REPORTE DE ESTADO DE HABITACIONES. 4. REALIZAR EL PROCESO DE ARREGLO DE HABITACIONES. 5. DETECTAR NECESIDADES DE SUMINISTROS.	Conocer tipos de suministros que se emplean en el servicio para arreglo de habitaciones. Establecer especificaciones estándar de productos. Reconocer sistemas de inventarios de acuerdo con la normatividad vigente. Identificar técnicas de limpieza y arreglo de habitaciones. Clasificar tipos de habitaciones.	Recibir pedidos de productos según especificaciones estándar. Realizar inventarios de suministros siguiendo el manual de procedimientos. Elaborar requisiciones según necesidades del servicio. Confrontar pronóstico de ocupación con reportes de recepción. Reportar inconvenientes presentados en el área de trabajo. Almacenar suministros siguiendo pautas establecidas. Arreglar habitaciones según estándar de tiempo y procesos. Verificar estado de habitaciones para garantizar la operación.	Las habitaciones son organizadas de acuerdo a estándares establecidos. Tienen en cuenta aspectos tales como arreglo de cama, limpieza de baños, aseo general de la habitación. Utiliza correctamente y proporcionalmente los suministros al momento de la organización de las habitaciones y cabañas.	<p>COGNITIVA: "Realizar descripción detallada de la habitación"</p> <p>"Diferencia las características físicas, de servicio y técnicas que componen una habitación".</p> <p>PROCEDIMENTAL: Logra identificar los suministros necesarios para realizar el aseo de la habitación. Diferencia los productos de aseo y desinfección comprendiendo el uso adecuado. Comprende el proceso de requisición, almacenamiento y uso de los diferentes suministros.</p> <p>ACTITUDINAL Y VALORATIVA: Comprende el proceso de aseo de habitaciones haciendo uso de los parámetros establecidos según estándares y políticas de la organización.</p>	32	8	<p>CONOCIMIENTO:</p> <p>Cuestionario en parejas sobre los procesos adecuados, uso adecuado de los diferentes suministros. Casos puntuales que sugieren su retroalimentación como personal directo involucrado con las habitaciones (camarera, ama de llaves) Comprender el organigrama del área específica los diferentes cargos y funciones.</p> <p>DESEMPEÑO:</p> <p>Encuentro presencial en 2 diferentes hoteles del corregimiento de pueblo tapao, con el fin de realizar ejercicio práctico referente al proceso adecuado de aseo en la habitación, siguiendo protocolos y estándares establecidos. Se realiza supervisión sobre el aseo realizado para identificar la forma correcta e incorrecta de realizar el aseo. Se controla el uso de los suministros de aseo considerando su capacidad.</p>	<p>Estudio de caso / Caso práctico</p> <p>Análisis de imágenes y videos uso adecuado de los suministros de aseo y equipo de protección personal.</p> <p>Debate estructurado o diálogo dirigido sobre la forma adecuada del proceso de aseo de habitaciones según tiempo establecido y temporada vigente.</p> <p>Aprendizaje basado en problemas (ABP)</p> <p>Socialización manual de funciones área de habitaciones, de acuerdo a tipología de hotel.</p>	<p>Ambiente virtual</p> <p>- Aula convencional</p>	<p>Marcadores</p> <p>Vídeo beam</p> <p>Computadores</p> <p>Hojas</p> <p>Lapiceros</p>	INSTRUCTOR SERVICIO DE HABITACIONES.	



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Servicio de Habitaciones
- **Código del Programa de Formación:** 63340014
- **Nombre del Proyecto Formativo (si aplica):** N/A
- **Fase del Proyecto (si aplica):** N/A
- **Actividad de Proyecto Formativo (si aplica):** N/A
- **Competencia:** Proveer los elementos necesarios para el servicio de habitaciones.
- **Resultados de Aprendizaje:**

Almacenar suministros

Solicitar y recibir suministros de habitaciones

Elaborar reportes de estado de habitaciones

Realizar el proceso de arreglo de habitaciones.

Detectar necesidades de suministros.

Duración de la Guía de Aprendizaje (horas): 40 horas

2. PRESENTACIÓN

El SENA presenta el curso complementario denominado Servicio de habitaciones. Como respuesta a la alta demanda que se presenta en el sector turístico a cerca de la capacitación del personal en el departamento de Ama de llaves para manejar técnicas y métodos estandarizados y así desarrollar de manera adecuada sus funciones con el principal objetivo de prestar un servicio de calidad.

Las amas de llaves y camareras son responsables de una parte fundamental de la experiencia del huésped: la limpieza y el orden en las habitaciones. Una capacitación adecuada les enseña no solo las técnicas correctas de limpieza, sino también cómo manejar situaciones con los huéspedes de manera profesional y cortés, lo cual contribuye a una experiencia de calidad.



El nivel de limpieza y el orden en las habitaciones debe ser constante y cumplir con estándares específicos. Capacitar al personal garantiza que todos sigan los mismos procedimientos y utilicen los productos adecuados, evitando inconsistencias y asegurando que cada habitación se mantenga limpia y en óptimas condiciones.

La formación proporciona a las camareras y amas de llaves las habilidades necesarias para identificar y solucionar problemas rápidamente, como manchas difíciles, fallos en los equipos de la habitación, o incluso la organización de las tareas de manera eficiente. Esto no solo mejora la experiencia del cliente, sino que también evita que los problemas se conviertan en quejas.



La capacitación también enseña cómo organizar el tiempo de manera más eficiente. Las camareras pueden aprender a maximizar su rendimiento, limpiando más habitaciones en menor tiempo sin sacrificar la calidad. Esto es crucial para mantener la operativa del hotel fluida y minimizar costos.



Un personal capacitado tiene un mayor nivel de confianza y, por lo tanto, brinda una atención más personalizada. Los huéspedes perciben esto, y una experiencia de limpieza impecable puede ser un factor decisivo para su satisfacción y retorno al hotel.



3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- **Descripción de la(s) Actividad(es)**

El rendimiento de las camareras también abarca lo relacionado al uso adecuado de suministro. El almacenamiento adecuado de los suministros de aseo es esencial para garantizar que el personal de limpieza tenga acceso rápido y eficiente a los productos que necesitan. La correcta solicitud y recepción de suministros es crucial para mantener la operación fluida del departamento de limpieza. La elaboración de reportes de habitaciones es una herramienta clave para llevar un control detallado de las tareas realizadas por el personal de limpieza, así como de las condiciones de las habitaciones. El proceso de arreglo de habitaciones es la parte más visible del trabajo del personal de limpieza. No solo implica la limpieza física de la habitación, sino también la atención a los detalles que garantizarán una experiencia agradable para el huésped.

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Antes de iniciar las actividades de aprendizaje es importante identificar las problemáticas del contexto social y productivo; en el desarrollo de esta actividad, propia de la competencia **Proveer los elementos necesarios para el servicio de habitaciones**, en grupos de trabajo, deberán analizar el vídeo, imagen o situación problema entregada por el instructor, cada integrante del grupo debe participar activamente para dar respuesta a los siguientes interrogantes:

La habitación es el núcleo fundamental de una instalación hotelera ya que es el concepto básico que el cliente abona. Su venta depende en gran medida, de las condiciones de éstas, y su demanda será más amplias, si se corresponde con las posibilidades de ofertas del mercado actual, ante esto analice las siguientes imágenes y responda las siguientes preguntas.





- a. ¿De acuerdo con las imágenes, emita su opinión acerca de lo que observa?
- b. ¿Qué pasaría si un establecimiento hotelero no contará con las personas capacitadas para prestar un servicio?
- c. ¿Considera importante tener conocimientos acerca de los procesos y protocolos realizados en las áreas de un hotel?
- d. ¿Cómo podría usted optimizar el trabajo del área de habitaciones para generar mayor satisfacción en el ciclo de servicio al cliente? Sustente su respuesta.

Una vez desarrollada las preguntas, cada grupo de trabajo socializara sus respuestas al instructor responsable de la formación.

Ambiente requerido: Ambiente convencional.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Exposición magistral.

Materiales de formación: Cuaderno, Lapicero.

Material de apoyo: Video

Duración de la actividad: 10 horas.

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:

El almacenamiento de suministros de aseo, la solicitud y recepción de suministros, la elaboración de reportes de habitaciones y el proceso de arreglo de habitaciones son actividades críticas en la operación diaria de un hotel. Cada uno de estos procesos debe estar bien organizado y gestionado para garantizar eficiencia, calidad en el servicio y satisfacción del huésped



Es indispensable asegurar que los suministros estén organizados, disponibles y en condiciones óptimas para su uso.

1. PROCESO DE ALMACENAMIENTO DE SUMINISTRO DE HABITACIONES

A. Recepción de los productos en el almacén:

- Verificar que los suministros coincidan con la orden de compra (cantidad, tipo, fecha de vencimiento).
- Revisar condiciones físicas de los productos (no rotos, sellados, etc.).
- Firmar la recepción si todo está conforme.

B. Clasificación de suministros:

- Agrupar por categoría: ropa de cama, amenities, productos de limpieza, artículos de cortesía, etc.

C. Almacenamiento:

- Guardar en estanterías señalizadas y limpias.
- Aplicar sistema PEPS (Primeros en entrar, primeros en salir) para evitar vencimientos.
- Separar productos químicos de textiles y alimentos, si aplica.

D. Control de inventario:

- Registrar entradas y salidas en un formato físico o digital.
- Realizar inventarios periódicos (semanal/mensual).
- Reportar faltantes o daños al supervisor.

E. Mantenimiento del almacén:

- Mantener el área limpia, seca y ordenada.
- Controlar plagas si es necesario.
- Señalizar correctamente las zonas de riesgo o sustancias peligrosas.



2. PROCESO DE SOLICITUD Y RECEPCIÓN DE SUMINISTROS DE HABITACIONES.

A. Detección de necesidades:

- Cada camarera evalúa lo que necesita para su jornada (según el número de habitaciones asignadas).
- Se completa un formulario o formato interno con la solicitud.
-

B. Revisión y autorización:

- El supervisor revisa la solicitud.
- Autoriza según disponibilidad y necesidad.
-

C. Entrega de suministros:

- El encargado del almacén entrega los insumos.
- Se firma la entrega en el registro (puede ser digital o en papel).

D. Recepción y verificación:

- La camarera revisa los productos entregados.
- Notifica si hay errores o faltantes.

C. Almacenamiento en el carro de limpieza:

- Organiza los productos según frecuencia de uso y tipo.
- Verifica que todo esté seguro y bien cerrado.

3. PROCESO DE ARREGLO DE HABITACIONES.

A. Tipos de arreglo:

- Salida: Huésped se ha ido Check-out.
- Estadía: Huésped permanece.



- Entrada: Habitación preparada para el próximo huésped. Check-in.

PASOS GENERALES:

1. Revisión inicial:

- Verificar si la habitación está vacía (tocar la puerta, anunciarse).
- Colocar el cartel de “limpieza en proceso”.

2. Ventilación:

- Abrir cortinas y ventanas si es posible.
- Encender luces para inspección visual.

3. Recolección de residuos:

- Vaciar papeleras.
- Recoger objetos desechables o basura visible.

4. Retiro de ropa sucia:

- Retirar sábanas, fundas, toallas y colocar en bolsa para lavandería.

5. Limpieza del baño:

- Sanitizar inodoro, lavamanos, ducha o tina.
- Reponer papel higiénico, jabones, champú, etc.
- Limpiar espejos y pisos.

6. Limpieza general:

- Sacudir polvo de muebles, lámparas, cuadros.
- Aspirar alfombra o trapear piso.
- Limpiar cristales si es necesario.

7. Cambio de ropa de cama y baño:

- Colocar sábanas limpias, cobertores, fundas.
- Doblar y colocar las toallas según estándar del hotel.

8. Organización:

- Acomodar objetos de cortesía (agua, café, folletos).
- Verificar que los equipos (TV, aire acondicionado, luces) funcionen.

9. Revisión final:



- Chequeo visual completo.
- Ajustar temperatura o aromatizador si se requiere.
- Cerrar habitación y registrar habitación lista.

Ambiente requerido: Ambiente convencional.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Exposición magistral, Preguntas y Respuestas.

Materiales de formación: Cuaderno, Lapicero.

Material de apoyo: Video – manual de servicios.

Duración de la actividad: 10 horas.

3.3 Actividades de apropiación:

Descripción de la actividad:

La mayoría de las ocasiones el error viene de la falta de conocimiento o comprensión del proceso.

Capacitación clara y constante:

- Capacitación inicial estructurada: al contratar a alguien nuevo.
- Capacitaciones periódicas (mensuales o bimensuales): para reforzar estándares o introducir mejoras.
- Material visual y practico: manuales, videos, demostraciones reales, fichas técnicas.
- Check list diario: para guiar y recordar el proceso paso a paso.

Supervisión efectiva y continua:

- Supervisores deben hacer inspecciones diarias al azar
- Uso de check list de verificación para controlar la limpieza y uso adecuado de suministros.
- Tomar fotos de errores comunes y usarlas como herramienta formativa (no de castigo).
- Auditorías internas (semanales o mensuales).

Establecer estándares y protocolos escritos

- Proporcionar formatos de solicitud de insumos, protocolos de limpieza etc.
- Establecer estándares visuales: fotos de una habitación correctamente arreglada.
- Definir lo que es un trabajo bien hecho y lo que no cumple.



Comunicación abierta y empática

- Reuniones breves semanales para repasar buenas prácticas o resolver dudas.
- Crear un ambiente donde puedan comunicar faltantes o dificultades sin miedo.
- Escuchar sugerencias del personal: a veces ellas tienen ideas más prácticas.

Motivación y reconocimiento

- Establecer un sistema de reconocimiento mensual “Camarera del mes”.
- Premios pequeños: días libres, bonos, vales de supermercado, diplomas.
- Publicar un tablero con “habitaciones mejor evaluadas” por los huéspedes.

Liderazgo del ama de llaves

- Debe conocer a fondo cada proceso y ser la primera en exigir su cumplimiento.
- Estar presente en los momentos clave: apertura, inspección, cierre.
- Resolver problemas de manera justa y oportuna.
- Establecer una cultura de orden, limpieza y profesionalismo.

Implementar indicadores de calidad

- % de habitaciones aprobadas en la primera inspección.
- % de quejas relacionadas con limpieza.
- Consumo promedio de insumos por habitación.
- Compartir resultados con el equipo y trabajar juntos en la mejora.

Para que las camareras y el ama de llaves cumplan adecuadamente los procesos debes trabajar en 3 áreas:

- Saber que hacer – Capacitación y protocolos.
- Querer hacerlo – Motivación, comunicación, liderazgo.
- Poder hacerlo – Suministros, herramientas, apoyo.



Ambiente requerido: Ambiente convencional.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Juego de Roles, Preguntas y Respuestas.

Materiales de formación: Cuaderno, Lapicero.

Material de apoyo: Video

Duración de la actividad: 10 horas.

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Descripción de la actividad:

Algunos puntos importantes que se deben tener en cuenta en el servicio de habitaciones son:

Identificación de responsabilidades del Ama de Llaves

El gerente general es quien identifica las áreas que son responsabilidad del departamento del ama de llaves.

Sus responsables más grandes son:

- Habitaciones.
- Corredores.
- Áreas públicas.
- Áreas de patios y piscinas.
- Oficinas ejecutivas.
- Áreas de almacenamiento.
- Lavandería.
- Áreas internas como lockers y baños de empleados.

En hoteles grandes muchas veces se es responsable también de:

- Salón de juntas.
- Restaurantes.
- Salón de Banquetes.
- Salón de Juegos.
- Gimnasio.

Actividades básicas de planeación del Área: En este espacio ahondaremos sobre las preguntas que debo hacerme como encargado del área para mantenerla a punto y cumplir con las expectativas del cliente, también los documentos generados en la operación.



“Esta actividad aporta a la construcción de las evidencias de conocimiento y desempeño, al permitir al aprendiz reflexionar, contextualizar y aplicar los conceptos clave del servicio de habitaciones”.



Juego de roles: "Arreglo de habitaciones"

Se Divide en grupos pequeños.

- Cada grupo recibe una **tarjeta con un tipo de habitación.**
- Damos 5 minutos para organizar una pequeña escena.
- Los grupos representan un momento práctico aplicado al arreglo de habitaciones.
- Los demás aprendices deben relacionar los suministros a utilizar.

Reflexión y conclusión

- ¿Qué aprendimos de cada tipo habitación?
- ¿Cómo debo organizar los suministros a utilizar?
- ¿Cómo marca la diferencia en la productividad del tiempo el tipo de habitación asignado?



Ambiente requerido: Ambiente convencional

Estrategias o técnicas didácticas activas: Lectura, Presentación Diapositivas, Preguntas y Respuestas, Emparejamiento de Conceptos, Foro Discusión, Situación Problema, Casos Reales.

Materiales de formación: Cuaderno, Lapicero.

Material de apoyo: Lectura, Diapositivas, Videos, Bibliografía Atención al Cliente.

Duración de la actividad: 10 horas.

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

El aprendiz debe realizar un ejercicio práctico en el lugar asignado. Así mismo presentar un documento manual de funciones, elaborado desde su percepción de lo aprendido en formación.

Dicho documento debe ser enviado al correo del instructor galvarej@sena.edu.co

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
	Servicio de Habitaciones	Mantener existencia de acuerdo con entradas y salidas de suministros. Controlar el manejo de suministros según procedimientos. Realizar ejercicio practico para	Respuestas a preguntas de acuerdo a conceptos y principios vistos. Identificación del área de habitaciones y los procedimientos allí realizados Evidencias de Producto:	Las habitaciones son organizadas de acuerdo con estándares establecidos. Tiene en cuenta aspectos tales como arreglo de cama, limpieza de baños, aseo general de la habitación. Utiliza correcta y proporcionalmente los suministros al momento de la organización de la	Formulación de preguntas Cuestionario Valoración de producto Lista de chequeo



		establecer tiempo y mejorar productividad.	Plan de Trabajo área de habitaciones Implementar manual de funciones: Servicio de habitaciones.	habitaciones y cabañas	Valoración de producto Lista de chequeo
--	--	--	---	------------------------	--

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Ocupada:** El huésped está registrado y ocupando la habitación.
- **Complimentary:** La habitación está ocupada, pero no se le está cargando valor por ser cortesía.
- **Stayover:** El huésped no sale el día señalado y se quedará por lo menos una noche más.
- **On-change:** El huésped salió pero la habitación no ha sido arreglada para volverla a vender.
- **Do not disturb:** El huésped solicita no ser molestado.
- **Sleep-out :** El huésped está registrado pero su cama no ha sido utilizada.
- **Skipper:** El huésped salió del hotel sin arreglar la cuenta.
- **Sleeper:** El huésped ha arreglado la cuenta y dejado el hotel pero en la recepción no actualizó la información.
- **Alimentos y Bebidas.** El espacio dentro del salón de eventos asignado a la empresa o individuos que estarán a cargo de proveer de alimentos y bebidas a los asistentes del evento. En inglés se usan las siglas F&B, que significan Food and beverage.
- **Asistencia.** Indica el número total de individuos que asistieron a un evento o conferencia. También toma en cuenta a la persona acompañante del asistente (pareja, socio, invitado). En caso de eventos pagos, el acompañante usualmente paga una cuota menor al registrarse. **Asistentes.** Los individuos listados a participar en una conferencia o evento. Este término también toma en cuenta prensa, exhibidores, ponentes e invitados.
- **Auditorio.** Un tipo de salón de eventos especializado para conferencias, conciertos y otros eventos que requieran de ponentes y audiencia. Normalmente son del estilo de un teatro, donde los asientos para los asistentes son fijos y sin mesas.
- **Base de datos.** Consiste en un archivo con toda la información disponible acerca de los asistentes, participantes, expositores y empresas involucradas en el evento.
- **Capacidad máxima.** Indica el cupo máximo de personas que son permitidas en un área específica.



- **Centro de conferencias.** Salón dedicado exclusivamente a conferencias. Su decoración, ambientación y equipamiento son específicos para facilitar esta actividad.
- **Centro de negocios.** Lugares asignados y equipados (en hoteles o lugares de conferencias) para trabajo de oficina. Esto les brinda a los asistentes de un evento la comodidad de atender sus negocios de forma remota.
- **Cláusula de cancelación.** Una cláusula específica dentro del contrato que indica las penalizaciones a pagar en caso de que cualquiera de las dos partes cancele el evento previo a su ejecución.
- **Cliente.** La persona, empresa, firma o corporativo para quien se organizará un evento
- **Congreso.** Reunión generalmente periódica que trata un tema de interés particular, tiene una participación abierta a todo el que le interese, requiere gran cantidad de servicios y alternos dentro de su programa como actividades recreativas y turísticas, por lo general trabaja con comités y sesiones generales y su proceso de organización, desarrollo y conclusiones están destinadas a recibir una gran publicidad. Su objeto incluye el permitir el intercambio y asimilación de ideas, información y conocimiento técnico entre personas que tienen los mismos intereses.
- **Convenciones.** Reunión de un grupo de personas en su propia representación o las de entidades que comparten intereses comunes, ya sean comerciales, industriales, profesionales, políticos, privados, particulares, religiosos o de otra índole.
- **Depósito.** Fracción del costo total del evento que se paga por adelantado para reservar el evento.
- **Depósito Adelantado** El dinero utilizado para reservar con anticipación un cuarto de hotel, un salón de eventos o incluso un servicio que se utilizará durante el evento.
- **Dimensión.** Categoría del evento, que se divide en nacional o internacional, y de carácter público, privado o mixto.
- **Evento.** Término genérico que designa cualquier tipo de reunión de corte científico, técnico, cultural, deportivo, educativo, político, social, económico, comercial, religioso, promocional o de otra índole que facilite el intercambio de ideas o conocimientos y de experiencias entre los participantes.
- **Factura.** Lista de validez fiscal en la que se incluye un desglose de todos los productos o servicios por los que pagará el cliente para el evento.
- **Factura ProForma.** Un tipo de factura emitida por proveedores que es necesario pagar previo a la ejecución del evento.
- **Ferías.** Evento donde se expone bienes y/o servicios por un tiempo determinado en un mismo recinto a un grupo de personas interesadas, con el fin de estimular las relaciones comerciales.
- **Programa operacional** Documento elaborado para el cliente por la empresa de eventos en el cual se indican paso a paso las etapas de preparativos que seguirá la empresa para preparar el evento.
- **Propuesta** Es un documento escrito que se entrega al cliente donde se detallan los servicios y costos que conlleva un evento de acuerdo a sus requerimientos y deseos expresados.
- **Stand de exhibición.** Es un área exclusiva, calculada y diseñada para ofrecer productos o servicios dentro de una expo. El tamaño del área designada para cada stand depende de varios factores como costo, número de expositores, tamaño del salón de eventos, etc.
- **Talleres (Workshop).** Un espacio adicional al salón principal del evento designado para llevar a cabo actividades con los asistentes al evento. Las actividades pueden ser de integración, relajantes o de entrenamiento para adquirir conocimiento o habilidad en un campo determinado.
- **Video-conferencia.** Es un sistema de conferencias remotas vía satélite o internet en la que un conferencista puede hablar remotamente con una audiencia sin tener que estar presente físicamente en el evento.



6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- Abbey James R. Ventas y Mercadotecnia Hoteles, Third Edition. 1985
- Bermejo-Casado, Irene ; de Quevedo, Gloria ; Sánchez-Bayón, Antonio. Estrés y síndrome de desgaste profesional en la organización de eventos en el sector de las agencias de comunicación. Revista Latina de Comunicación Social, 2017, Issue 72, pp.1394-141
- Bustamante Velásquez María Eugenia, Gómez Montoya Carmen Rocío; Pulgarin Ortiz Sor Angela. Manual para la organización de eventos. 2000
- Cuadrado Esclapez Carmen, Rodríguez Cuadrado Ruth. El abc de la organización de eventos. 2014
- Foster-Walker Cindy Lemaire Mardi; Padilla Sierra Gloria Traductora. Cómo establecer un negocio de organización de eventos. 2006
- Chiavenato, Idalberto. Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones. Editorial. McGraw Hill. Segunda Edición. México D.F. 2009.
- Galeano, Pedraza Luis. La administración del talento humano. Editorial USTA. Bogotá 2012
- González González, M, J.; Pérez Zabaleta, A. Introducción a la Economía. Pearson Educación, S.A., Madrid, 2009.
- Jijena Sánchez, Rosario. Organización de eventos. 2015
- Otero Alvarado María Teresa. Protocolo y organización de eventos. 2009
- Ramírez C, Carlos. Fundamentos de Administración, Ecoe Ediciones. Tercera edición. 2009.
- Soria Ibáñez María del Mar. Organización de eventos de marketing y comunicación. 2015
- Universidad externado de Colombia, Dirección de posgrados y educación continuada, facultad de administración de empresas turísticas y hoteleras.
- Material de COTELCO, Fondo de Promoción Turística
- Material Diplomado Universidad Externado de Colombia
- Buscadores de internet
- Introducción a la industria de la hospitalidad, Foster Dennis L. 1994
- Reglamentación Hotelera, Colombia, corporación Nacional de Turismo. 1978
- Curso de servicios hoteleros, técnicas y organización, Cerra, Javier. 1992
- Administración Hotelera, De la Torre, Francisco. 1982
- Industria de alojamiento en Colombia, Colombia, corporación Nacional de Turismo. 1983
- Hoteles y moteles, administración y funcionamiento, Gay, Williams. 1995.
- <http://www.mailxmail.com/curso-atencion-habitaciones-hotel-aplicacion-calidad-2/carro-camarera-limpieza-dormitorio>
- <http://biblioteca.enah.edu.ni/archivo/pdf/822.pdf>
- <http://www.chrie.org>
- Intercontinental Hotels Group: <http://www.ichhotelsgroup.com>
- Hilton Hotels: <http://www.hilton.com>

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
--	--------	-------	-------------	-------



Autor (es)	Carolina Grajales Baquero	Instructor	Comercio y Turismo	Septiembre de 2025
------------	------------------------------	------------	-----------------------	--------------------

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Gloria Mercedes Alvarez Jaramillo	Instructor	Comercio y turismo	16/02/2026	Ajuste



PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Regional: QUINDÍO

Centro de formación: COMERCIO Y TURISMO

Denominación del Programa de Formación: SERVICIO DE HABITACIONES

Código del Programa de Formación: 63340014

Versión: 1

Nombre del Aprendiz:

No. de Documento:

No. De Ficha:

Nombre del Instructor: Gloria Mercedes Alvarez Jaramillo

Competencia: PROVEER LOS ELEMENTOS NECESARIOS PARA EL SERVICIO DE HABITACIONES

Resultado de Aprendizaje:

1. Almacenar suministros.
2. Solicitar y recibir suministros de habitaciones.
3. Elaborar reportes de estado de habitaciones.
4. Realizar el proceso de arreglo de habitaciones.
5. Detectar necesidades de suministros.

Actividad: CARACTERIZAR LA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO.

Evidencias:

Evidencia 1 – DE CONOCIMIENTO

Descripción de la tipología de habitaciones con las características socializadas en formación. Ejemplos sobre características físicas, de servicio y técnicas de las habitaciones y tipología de alojamiento. Para identificar los suministros requeridos y su almacenamiento.

Se socializan diferentes formatos utilizados por el área de ama de llaves o camareras.



Evidencia 2 – DE PRODUCTO

Cuestionario

Proceso de Arreglo de Habitaciones y Equipos/Productos Necesarios

El **arreglo de habitaciones** es una de las tareas más importantes dentro del área de limpieza en hoteles, hostales y otros establecimientos de hospedaje. El objetivo principal es garantizar que el huésped encuentre una habitación limpia, ordenada, higiénica y acogedora. Para lograr esto, se sigue un proceso estandarizado que incluye varios pasos y requiere el uso de productos y equipos adecuados.

❖ Pasos del Proceso de Arreglo de Habitaciones

1. Revisión de la asignación de habitaciones

Al iniciar el turno, el personal de limpieza recibe una lista de habitaciones asignadas, indicando el estado de cada una (salida, ocupada, libre, fuera de servicio, etc.).

2. Preparación del carro de limpieza

Antes de comenzar, se debe preparar el carro de limpieza con todos los insumos necesarios: productos de limpieza, ropa de cama, toallas, papel higiénico, amenities, bolsas de basura, etc.

3. Tocar la puerta y anunciarse

Al llegar a una habitación, se debe tocar la puerta, anunciarse (“¡Housekeeping!”) y esperar respuesta. Si no hay respuesta y la habitación está vacía, se procede a entrar con precaución.

4. Ventilar la habitación

Abrir ventanas si es posible, para renovar el aire y permitir una mejor circulación durante la limpieza.

5. Retirar ropa sucia y basura

Quitar sábanas, fundas, toallas usadas, vaciar papeleras y retirar todo lo que deba ser reemplazado.

6. Limpieza general

- **Polvo:** Limpiar el polvo de muebles, lámparas, cabeceras, etc.
- **Baño:** Desinfectar inodoro, lavabo, ducha, espejo y pisos. Reponer papel higiénico, jabón, shampoo y otros amenities.



- **Pisos:** Barrer y trapear o aspirar, dependiendo del tipo de suelo.
- **Cristales y espejos:** Limpiar con productos adecuados.

7. Reposición de insumos

Colocar nueva ropa de cama, toallas limpias, amenities, y verificar que todos los elementos necesarios estén disponibles (control remoto, teléfono, bombillas, etc.).

8. Revisión final y cierre

Verificar que todo esté en orden, encender luces, cerrar ventanas, y dejar la habitación lista para el próximo huésped.

Productos de Limpieza Más Comunes

- Desinfectante multiusos
- Limpiador de vidrios
- Detergente para baño
- Limpiador de pisos
- Desengrasante (para cocinas o habitaciones con kitchenette)
- Aromatizante ambiental
- Detergente para lavandería

Equipos y Herramientas de Trabajo

- Carro de limpieza
- Aspiradora
- Trapeadores (fregonas) y cubos
- Escobas y recogedores
- Paños de microfibra
- Guantes de protección
- Cepillos y esponjas



- Bolsa de lavandería para ropa sucia

❖ Cuestionario de Comprensión

1. ¿Cuál es el primer paso antes de ingresar a una habitación para arreglarla?
2. Menciona tres productos de limpieza que se usan comúnmente en el arreglo de habitaciones.
3. ¿Por qué es importante ventilar la habitación antes de comenzar a limpiarla?
4. ¿Qué elementos deben revisarse antes de dejar la habitación lista para el huésped?
5. ¿Qué se debe hacer con la ropa de cama y las toallas usadas?
6. ¿Qué tipo de equipos deben incluirse en el carro de limpieza?
7. ¿Qué áreas se deben limpiar dentro del baño?
8. ¿Qué se debe hacer si al tocar la puerta de la habitación nadie responde?
9. ¿Por qué es importante seguir un procedimiento estandarizado para el arreglo de habitaciones?
10. ¿Qué tipo de piso requiere el uso de aspiradora en lugar de trapeador?



LISTA DE CHEQUEO

CONOCIMIENTO PRODUCTO DESEMPEÑO

No.	ASPECTO	INDICADORES/FACTORES A EVALUAR	CUMPLE		OBSERVACIONES
			SI	NO	
1	Interpreta	Reconoce los diferentes suministros, su correcto uso y almacenamiento.			
2	Requisición	Conoce la sugerencia sobre cantidad de stock mínimo y máximo.			
3	Ejecución	Realiza formatos según la necesidad del proceso y políticas internas.			
4	Analiza	Entiende de manera clara los diferentes formatos implicados en el estado de habitaciones.			
5	Sensibilización	Atiende las recomendaciones pertinentes a los diferentes productos de aseo, uso cuidado y protección.			
6	Realiza	Conforme a las indicaciones hace el proceso de aseo de habitación según las sugerencias y parámetros establecidos.			

RESULTADOS:

Aprobado Deficiente

OBSERVACIONES-RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento:

Firma del Aprendiz

Firma del Instructor



Versión: 04

Código: GFPI-F-134

Proceso Gestión de Formación Profesional Integral

Formato Planeación Pedagógica

Fecha de Elaboración	18/03/2026
Denominación del Programa de Formación	Desarrollo de actividades en recepción y reservas para establecimientos de alojamiento
Modalidad de Formación	PRESENCIAL
Código y versión del Programa de Formación	63340063 VERSION 1
Nombre del Proyecto (Si es formación Titulada)	NO APLICA
Código del Proyecto (Si es formación Titulada)	NO APLICA
Equipo de gestión Curricular que elabora la planeación pedagógica	GLORIA MERCEDES ALVAREZ JARAMILLO
Regional y Centro de formación	REGIONAL QUINDIO - CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO

Copia no controlada

FASE DE PROYECTO O FORMACIÓN	ACTIVIDADES DE PROYECTO O FORMACIÓN	COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	SABERES DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS	SABERES DE PROCESO	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE A DESARROLLAR	DURACIÓN ACTIVIDADES HORAS	DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS ACTIVAS	AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIFICADOS			OBSERVACIONES	
											AMBIENTE	MATERIALES DE FORMACIÓN	INSTRUMENTOS RESPONSALES		
NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	1. REALIZAR AL HUÉSPED LOS PROCESOS DE RESERVA Y RECEPCIÓN SEGÚN PROTOCOLOS ESTABLECIDOS DE FORMA EFICIENTE Y AMABLE. 2. VERIFICAR QUE LOS PROCESOS DE RESERVA Y RECEPCIÓN SE EFECTÚAN DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y CON ACTITUD DE SERVICIO. 3. COMUNICAR EN FORMA ESCRITA LAS NOVEDADES PRESENTADAS EN LOS FORMATOS ESTABLECIDOS	PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS DE SERVICIO: CHECK IN, CHECK OUT, RESERVAS PORTAFOLIO DE SERVICIOS QUE PRESTA EL HOTEL LENGUAJE TÉCNICO HOTELERO: VOCABULARIO, UTILIZADO EN LOS PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS DE SERVICIO SOFTWARE OPERATIVO: MANEJO DEL SISTEMA, NORMATIVIDAD VIGENTE APPLICABLE AL ÁREA DE RECEPCIÓN PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD: CONTROL PARA GARANTÍA DEL PAGO. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN: CON EL USUARIO INTERNO Y EXTERNO RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: PROBLEMAS MANEJO,	REGISTRAR LA ENTRADA Y SALIDA DEL HUÉSPED APLICAR PROTOCOLOS DE SERVICIO OFRECER EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS UTILIZAR EL LENGUAJE TÉCNICO HOTELERO ACATAR LA NORMATIVIDAD VIGENTE PARA EL ÁREA HOTELERA. REALIZAR EL PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD PARA GARANTÍA DE PAGO UTILIZAR TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ELABORAR REPORTES. DESCRIBIR LOS TIPOS DE HABITACIONES. INGRESAR INFORMACIÓN AL SOFTWARE ESTABLECIDO CONSULTAR LOS CANALES DE	Identifica la disponibilidad de habitaciones siguiendo los parámetros de la organización. Organiza el servicio de recepción según políticas establecidas. Aplica técnicas de venta de los servicios del portafolio de acuerdo con manuales de procedimientos y estándares de calidad. Maneja los sistemas de reservas y los planes tarifarios del establecimiento según protocolos de la organización. Aplica tarifas, descuentos y planes a los usuarios teniendo	COGNITIVA: "Realizar el proceso de check-in y check-out." sigue los procedimientos de protocolo con el registro de los huéspedes. PROCEDIMENTA L: Logra identificar las diferentes plataformas de reservas para poder prestar un excelente servicio en el departamento de reservas. ACTITUDINAL Y VALORATIVA: Comprende el portafolio de servicios para ofrecer los diferentes servicios que	32	8	CONOCIMIENTO: Evidencias de Conocimiento: Participación en las diferentes actividades desarrolladas durante la formación de la competencia Brindar el servicio de recepción y reservas conforme a manuales existentes. Simulación: Proceso para elaborar reservas de habitaciones aplicando los procedimientos establecidos. Evidencias de	Implementación de la rúbrica TIGRE para evidencia Simulación para elaborar reservas Técnicas Observación directa Instrumentos Lista de chequeo	Ambiente virtual -Aula convencional	Marcadores de Video Computadores Hojas Lapiceros	INSTRUMENTOS de recepción y reservas	

			ESTABLECIDOS EN FORMA VERAZ Y OPORTUNA. 4. PREPARAR LOS EQUIPOS PARA LA REALIZACIÓN DEL CHECK-IN Y EL CHECK-OUT DE HUÉSPEDES EN CONFORMIDAD CON LOS PROCEDIMIENTOS.	SOLUCIÓN Y TOMA DE DECISIONES. REPORTES: FORMATOS, NOVEDADES, RESERVAS Y REGISTROS HABITACIONES: TIPOS Y ACOMODACIÓN. RESERVAS HOTELERAS: TIPOS Y CANALES DE RESERVA.	CANALES DE RESERVAS HOTELERAS.	USUARIOS, ESTRECHOS en cuenta políticas establecidas. Realiza check in y check out grupal e individual cumpliendo con las políticas establecidas por protocolo de alojamiento.	PRESTA en alojamiento.		EVIDENCIAS DE Desempeño: Realizar el Proceso de reserva, check-in, Check-on de acuerdo procedimientos establecidos Evidencias de Producto: (Producto) NA								
--	--	--	---	---	--------------------------------	--	------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Copia no controlada



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Desarrollo de actividades en recepción y reservas para establecimientos de alojamiento.
- **Código del Programa de Formación:** 63340063 V.1
- **Nombre del Proyecto (si es formación Titulada):** N/A
- **Fase del Proyecto (si es formación Titulada):** N/A
- **Actividad de Proyecto(si es formación Titulada):** N/A
- **Competencia:** Brindar El Servicio de Recepción y Reservas Conforme a Manuales Existentes.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
 - ✓ Verificar que los procesos de reserva y recepción se efectúan de acuerdo con los procedimientos establecidos y con actitud de servicio.
 - ✓ Realizar al huésped los procesos de reserva y recepción según protocolos establecidos de forma eficiente y amable.
 - ✓ 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.
- **Duración de la guía:** 40 horas

2. PRESENTACIÓN

Aprendiz, reciba una calurosa bienvenida a la guía correspondiente a la Actividad de Aprendizaje Elaborar reservas de habitaciones aplicando los procedimientos.

En el desarrollo de esta actividad se realizarán procesos de apropiación de conceptos respecto a al área de recepción como: organigrama, funciones, tareas, turnos, entrega de turnos. Procedimientos de reservas, de ingreso u salida de huéspedes. Portafolio de servicios: Servicios que ofrece la empresa, tipos de servicios, tarifas, planes, Técnicas de ventas. Reservas: conceptos tipos de formatos. Habitaciones: tipos de habitaciones, asignación de criterios. Tarifas: Concepto, tipos planes de alojamiento, descuentos. Check in –Check Out: Definiciones, procedimientos; en donde por medio de presentaciones y espacios de preguntas y participación de manera responsable se realizarán discusiones respecto a los mismos, para así lograr que cada uno de ustedes se apropien de estos conocimientos que le servirán como herramienta para la toma de decisiones en los alojamientos rurales respecto los procesos de recepción y reservas.

Lo anterior lo podrán desarrollar por medio de un juego de roles para desarrollar habilidades para brindar información, realizar la venta, presentar condiciones y políticas, así como la resolución de preguntas y trabajo en grupo como evidencia para el logro de su resultado de aprendizaje.

El propósito es conocer y desarrollo procesos de apropiación de conceptos respecto activos de operación y documentos para la prestación del servicio de recepción y reservas, en donde por medio



de presentaciones y espacios de preguntas y participación de manera responsable se realizarán discusiones respecto a los mismos, para así lograr que cada uno de ustedes se apropien de estos conocimientos que le servirán como herramienta para la toma de decisiones en los alojamientos rurales respecto el establecimiento de suministros y dotación para el servicio.

Por lo anterior, esta guía está diseñada para que por medio de distintas actividades apropie diferentes conceptos.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Actividad de reflexión inicial

En esta etapa del proceso formativo es importante llevarlo a un momento de reflexión personal, como también realizar una evaluación consciente del aprendizaje obtenido hasta el momento sobre los temas abordados. Para hacerlo tenga en cuenta las preguntas:

Estudio de caso

El administrador de hotel Las Palmas ha recibido últimamente muchas quejas de los clientes, argumentando las siguientes situaciones:

Que cuando llegan al hotel después de haber reservado, no encuentran habitaciones.

Que la recepcionista muchas veces no les ofrece los otros servicios del hotel.

Que varias veces les cobran tarifas diferentes que otros clientes o que en otras estadias.

También se quejan porque les prometen muchos servicios, pero no están disponibles todo el tiempo.

Con base en las quejas anteriores en grupos de trabajo responderán y socializarán lo siguiente.

¿Por qué suceden estas eventualidades?

¿Quién es el responsable?

¿Que consecuencias trae para el hotel?

Esta actividad de aprendizaje preliminar, por tal razón no es calificable. No obstante, es primordial realizarlo.

Ambiente requerido: Alojamiento Rural.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Socialización de Conceptos, Material de apoyo: videos de You tube, Norma NTS 002

Duración de la actividad: 8 horas.

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.

Actividad Propuesta de solución

Para iniciar la comprensión temática del programa de formación, es importante reconocer en un espacio de interacción común donde reflexione respecto a la siguiente estudio de caso que se presenta a continuación:



Con base en las preguntas anteriores en grupos de trabajo deberán realizar una propuesta de 5 actividades que debe implementar el hotel Las Palmas para darle respuesta y eliminar de raíz las no conformidades que están presentando los clientes.

Recuerde: esta actividad no es calificable, pero es fundamental la participación para el desarrollo de esta.

Ambiente requerido: Alojamiento Rural.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Socialización de Conceptos.

Materiales de formación: N/A

Material de apoyo: videos de You tube, Norma NTS 002.

Duración de la actividad: 8 horas.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (conceptualización y teorización)

Actividad Simulación

Con base en las explicaciones y material de apoyo suministrado por el instructor se propone la realización de siguiente actividad relacionada con el proceso de recepción y reservas, en el desarrollo de esta actividad en grupos de trabajo deberán realizar los siguientes procesos de acuerdo a la siguiente información suministrada.

Juan García solicita una reserva en el hotel HDL, identificado con el Nit 811.005.803-2, dirección Calle 6 sur 43^a-25^a, teléfono (574)3522828 Medellín Colombia, registro nacional de turismo RTN 35354; <https://www.ghlhoteles.com>; correo electrónico contactenos@ghlhoteles.com

Habitación doble

Cantidad de personas 2

Estadía 7 días

Plan continental

Noche de alojamiento \$250.000

Desayuno \$10.000

Almuerzo \$15.000

El aprendiz deberá realizar:

RESERVAS

Para esta actividad deberán aplicar el protocolo para reservas y presentar el formato de reserva, rack de ocupación, recibo de caja, informe de novedades.

CHECK IN

Para esta actividad deberán aplicar el protocolo en el proceso de check in, así mismo deberán presentar el registro hotelero, rack de ocupación, recibo de caja, informe de novedades.

CHECK OUT

Para esta actividad deberán aplicar el protocolo en el proceso de check out, así mismo deberán presentar paz y salvo, el pre cuenta, la factura, el formato de sugerencias quejas y reclamos.

Recuerde: esta actividad es calificable, es fundamental participar en el desarrollo de esta

Posteriormente según las instrucciones del instructor envíe la actividad al correo.



4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
			<p>Evidencias de Conocimiento : Participación en las diferentes actividades desarrolladas durante la formación de la competencia Brindar el servicio de recepción y reservas conforme a manuales existentes.</p> <p>Simulación: Proceso para elaborar reservas de habitaciones aplicando los procedimientos establecidos.</p> <p>Evidencias de Desempeño: Realizar el Proceso de reserva, check-in, Check-on de acuerdo procedimientos establecidos</p> <p>Evidencias de Producto:</p>	<p>Identifica la disponibilidad de habitaciones siguiendo los parámetros de la organización. Organiza el servicio de recepción según políticas establecidas. Aplica técnicas de venta de los servicios del portafolio de acuerdo con manuales de procedimientos y estándares de calidad. Maneja los sistemas de reservas y los planes tarifarios del establecimiento según protocolos de la organización.</p>	<p>Implementación de la rúbrica TIGRE para la evidencia Simulación para elaborar reservas</p> <p>Técnicas Observación directa</p> <p>Instrumentos Lista de chequeo</p>



			(Producto) NA	<p>Aplica tarifas, descuentos y planes a los usuarios, teniendo en cuenta políticas establecidas.</p> <p>Realiza check in y check out grupal e individual cumpliendo con las políticas establecidas por protocolo de alojamiento.</p>	
--	--	--	-------------------------	---	--

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Activo de operación. Activo que se adquiere para ser utilizado como soporte en las operaciones normales de alojamiento, alimentos y bebidas; se identifica como parte integral del servicio, lo que es diferente a que se adquieran con la intención de ser vendidos o que hagan parte de un proceso de producción. Es propenso al deterioro y su vida útil es corta, esto obliga a considerarlo de naturaleza agotable.

Accesibilidad. Característica que permite en cualquier espacio, ambiente exterior o interior el fácil desplazamiento de la población en general y el uso en forma confiable y segura de los servicios instalados en esos ambientes; incluye la eliminación de barreras físicas, actitudinales y de comunicación.

Amenites. Artículos que se encuentran en la habitación disponibles para el huésped de manera gratuita.

Áreas cerradas. Es toda aquella que tiene puerta y ésta se mantiene cerrada durante la prestación de los servicios.

Áreas verdes. Aquellas caracterizadas por la presencia notoria y decorativa de vegetación sembrada bien sea a nivel del piso o en jardineras, cuya variedad, volumen y mantenimiento están a cargo de personas asignadas por el establecimiento de alojamiento y hospedaje para tal fin; pueden ser exteriores o interiores, pero en cualquier caso forman parte del conjunto de la edificación.

Bar. Espacio o área física provista de una barra y área de servicio destinada a la preparación o servido de bebidas.

Batería de baño. Conjunto de servicios sanitarios ubicados en un espacio común, que sirven para atender simultáneamente las necesidades de varios usuarios.

Caja de seguridad. Artículo de seguridad diseñado para guardar dinero o elementos de valor,



dotado de un mecanismo que abre con una llave o una combinación.

Cliente. Persona natural o jurídica que recibe un servicio.

Comedor. Espacio del restaurante cuya destinación es para el suministro, consumo y servicio de los alimentos y bebidas expendidos por el establecimiento.

Conserjería. Área del hotel cuyas funciones son atender o coordinar, o ambos, apropiadamente los requerimientos de los huéspedes y visitantes, los cuales incluyen mensajes, equipajes, información turística o general, entre otras definidas por el establecimiento.

Edificación. Receptáculo diseñado y construido con una finalidad, estructura, instalaciones y servicios adecuados a las necesidades de quienes van a ocuparlo.

Formación. Proceso educativo continuo y prolongado, con etapas formales e informales, conducentes a la obtención de títulos y al mejoramiento profesional y personal del individuo.

Habitación. Cualquiera de las unidades de alojamiento en un establecimiento hotelero; consta de dormitorio y cuarto de baño, aunque puede tener espacios y servicios adicionales según la orientación hacia el mercado que caracterice al establecimiento.

Habitación estándar. Habitación de un solo ambiente que está dotado de una o dos camas.

Habitación júnior suite. Unidad de alojamiento compuesta por una habitación estándar y un salón independiente en el que se pueden alojar más personas en camas adicionales o sofá camas.

Habitación suite. Unidad de alojamiento compuesta por dos habitaciones, un salón con área de recibo y comedor y dos baños; su capacidad máxima debe ser de seis personas.

Huésped. Persona que se aloja en un establecimiento de alojamiento y hospedaje, mediante contrato de hospedaje.

Inventario (Par Stock). Número de elementos correspondientes a cada uno de los activos de operación (lencería y vajilla, entre otros) de acuerdo con la capacidad instalada para la prestación de un servicio.

Jefe de servicio. Persona que organiza el trabajo del personal a su cargo: tareas, funciones, horarios, además recibe, acomoda, toma la comanda del cliente y aconseja en relación con la oferta gastronómica.

Juego de cama. Se compone de la sábana, sobre sábana y funda de almohada.

Mostrador de recepción. Espacio en el área de recepción destinado a recibir los clientes, darles la bienvenida y formalizar los trámites de registro y salida.

Misceláneos. Artículos que se encuentran en el establecimiento disponibles para la venta.

Piscina. Estructura artificial destinada a almacenar agua con fines recreativos, deportivos, terapéuticos o simple baño. Incluye además del estanque, las instalaciones



anexas, como vestuarios, sanitarios, lavamanos, duchas, trampolines, plataformas de salto, casa de máquinas, accesorios en general y áreas complementarias.

Plan de emergencia. Conjunto de medidas y procedimientos tendientes a salvaguardar la vida de las personas y bienes materiales de la empresa, en caso de alguna eventualidad (sismo, inundación, ataque externo, incendio o explosión) y minimizar todas las demás consecuencias directas e indirectas que pudieran derivarse de la eventualidad.

Política de calidad. Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad, tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

Programa de mantenimiento. Conjunto de uno o más mantenimientos planificados de instalaciones físicas, para un periodo de tiempo determinado y dirigidos hacia un propósito específico.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- Ministerio De Comercio, Industria y Turismo.
- Norma técnica sectorial Colombiana NTS-006

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Gdary Lorena Oyola Moreno	Instructor	Centro de Comercio	07/07/2020

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Gloria Mercedes Alvarez Jaramillo	Instructor	Centro de comercio y turismo	18/03/2026	Adecuación



PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Regional: QUINDÍO

Centro de formación: COMERCIO Y TURISMO

Denominación del Programa de Formación: Desarrollo de actividades de recepción y reservas para establecimientos de alojamiento.

Código del Programa de Formación: 63340063

Versión: 1

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha:** _____

Nombre del Instructor: GLORIA MERCEDES ALVAREZ JARAMILLO

Competencia:

Brindar el servicio de recepción y reservas conforme a manuales existentes.

Resultado de Aprendizaje:

- Aplicar tarifas según plan establecido y repetando el portafolio de servicios.
- Elaborar reservas de habitaciones aplicando los procedimientos.
- Registrar Check-in y Check-out.

Actividad:

Participación en las diferentes actividades desarrolladas durante la formación de la competencia Brindar el servicio de recepción y reservas conforme a manuales existentes. Simulación: Proceso para elaborar reservas de habitaciones aplicando los procedimientos establecidos.

Evidencia:

(Producto) Respuestas a preguntas formuladas.

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

En el desarrollo de este instrumento se valorarán la evidencia de conocimiento del proceso, según las técnicas y habilidades desarrolladas durante la formación. Estas evidencias corresponden a las actividades que se describen en la guía de aprendizaje, las cuales fueron socializadas y concertadas con el instructor.

Según sus evidencias presentadas el instructor valorará cada uno de los factores que contiene el siguiente cuestionario de preguntas para alcanzar el resultado de aprendizaje.



ACTIVIDAD RACK DE RESERVAS

A continuación, se presenta un listado de reservas que deben ser asignadas en el rack de reservas.

- 1.** El Hotel Sena, tiene hospedados el día 1 de junio:
 - a.** Habitación 403, Señora Lucia Moreno, con 3 acompañantes. Su check out está dispuesto para el día 3 de junio.
 - b.** Habitación 307, Señor Jorge Méndez. Su check out está dispuesto para el día 2 de junio.
 - c.** Habitación 308, Señor Jairo Flórez y su esposa Martha Cifuentes. Su check out está dispuesto para el día 4 de junio.
 - d.** Habitación 309, Señora Mariana Giraldo. Su check out está dispuesto para el día 2 de junio.

- 2.** El día 2 de junio se espera la llegada de:
 - a.** Señor Juan Gómez, se hospedarán con su esposa y dos hijos. Reserva confirmada. Ha solicitado habitaciones separadas. Dos habitaciones estándar una con cama doble y otra con dos camas sencillas. Se hospedarán por 3 noches 4 días.
 - b.** Señora Laura Vanegas, su reserva es tentativa, se ha establecido que llegue a una hora determinada (4:00 pm) para que su habitación sea guardada. Ha solicitado una habitación estándar doble. Se hospedarán por 2 noches 3 días.
 - c.** Señor y Señora Bermúdez, su reserva es confirmada. Han solicitado una habitación Suite Junior. Se hospedarán por 5 noches 6 días.

- 3.** El día 3 de junio se espera la llegada de:
 - a.** El señor Carlos Gonzales y su esposa, su reserva es tentativa. Se ha establecido que llegue a una hora determinada (4:00 pm) para que su habitación sea guardada. La habitación asignada es una estándar. Su estadía será por 1 noche, 2 días.
 - b.** La señora Valeria Zapata y sus dos hijos, su reserva es confirmada. Ha solicitado una habitación suite junior. Se hospedarán por 1 noche, 2 días.

- 4.** El día 5 de junio llegan a hospedarse al hotel los empresarios de la empresa Bayer S.A. Se hospedarán 7 hombres y 8 mujeres, han solicitado que la acomodación máxima en las habitaciones sea doble (2 camas) y ninguna cama adicional, y preferiblemente en habitaciones estándar. La estadía de estos empresarios será de 3 noches, 4 días. Esta reserva se encuentra confirmada.

- 5.** El 9 de junio se esperan:
 - a.** La familia Galvis tiene una reserva tentativa para 4 personas en una habitación Suite Junior. Su estadía será de 5 noches, 6 días.
 - b.** La habitación 305 y 502 se encuentran bloqueadas por mantenimiento, por 3 días.

- 6.** El 11 de junio se hospedarán en el hotel empresarios de la empresa SENA, su estadía esta predispuesta para 5 noches, 6 días. Se hospedarán 12 hombres y 13 mujeres. Ellos solicitan que la acomodación máxima de personas por habitación sea doble y no quieren que haya camas adicionales. Esta reserva se encuentra confirmada.

- 7.** El 16 de junio, se bloquean las habitaciones 306, 401, 402 y 309 por mantenimiento. Este bloqueo se realizará por 4 días.

- 8.** El día 19 de junio se hospedarán en el hotel el grupo de futbolistas de la selección Colombia, en total son 25 personas. Han solicitado que 5 de las personas sean ubicadas en acomodación sencilla en las mejores habitaciones. El resto de futbolistas deben ser hospedados en parejas



en acomodación doble (2 camas), has especificado que no quieren que haya camas adicionales. Su estadía será de 3 noches, 4 días.

9. El día 22 de junio se espera la llegada de:

a. Señor Javier Rodríguez, se hospedarán con su esposa y su hija. Reserva confirmada. Ha solicitado habitaciones separadas. Se hospedarán por 3 noches 4 días.

b. Señora Jimena Céspedes, su reserva es tentativa, se ha establecido que llegue a una hora determinada (4:00 pm) para que su habitación sea guardada. Ha solicitado una habitación estándar doble. Se hospedarán por 3 noches 4 días.

c. Señor y Señora Sánchez, su reserva es confirmada. Han solicitado una habitación Suite Junior. Se hospedarán por 6 noches 7 días.

10. El 25 de junio se espera la llegada al hotel de los empresarios de la empresa LG S.A. Se hospedarán 15 hombres y 13 mujeres, han solicitado que la acomodación máxima en las habitaciones sea doble (2 camas) y ninguna cama adicional, y preferiblemente en habitaciones estándar. La estadía de estos empresarios será de 4 noches, 5 días. Esta reserva se encuentra confirmada.

11. El 29 de junio se encuentran bloqueadas por mantenimiento las habitaciones 301, 503 y 202. Estarán bloqueadas por 2 días.

- Hallar el porcentaje de ocupación.

- Hallar el índice de ocupación.

habitaciones 27

pax máximo 72

% ocupación= habitaciones ocupadas/habitaciones disponibles *100

Índice de ocupación= # de huéspedes/número de habitaciones ocupadas

RESULTADOS:

Aprobado Deficiente

OBSERVACIONES-RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia, 2026

Firma del Aprendiz

GLORIA MERCEDES ALVAREZ JARAMILLO
Firma del Instructor



Versión: 04

Código:
GFPI-F-134

Proceso Gestión de Formación Profesional Integral

Formato Planeación Pedagógica

Fecha de Elaboración	Abril 2026
Denominación del Programa de Formación	ELABORACION DE BORDADO FLORENTINO
Modalidad de Formación	Presencial
Código y versión del Programa de Formación	52620009 VERSION 1
Nombre del Proyecto Formativo (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación Titulada)	
Código del Proyecto (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación Titulada)	
Nombre Completo de los integrantes del Equipo de Gestión Curricular que realizó la planeación pedagógica	Nombres y Apellidos GLORIA MERCEDES ALVAREZ JARAMILLO Regional y Centro de formación Regional Quindío Centro de Comercio y Turismo

FASE DE PROYECTO FORMATIVO (Si el programa es de titulada)	ACTIVIDAD DE PROYECTO FORMATIVO (si el programa es titulada)	COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	SABERES DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS	SABERES DE PROCESO	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE A DESARROLLAR	DURACIÓN ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE (HORAS)		DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS ACTIVAS	AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS			OBSERVACIONES
								HORAS TRABAJO DIRECTO	HORAS TRABAJO INDEPENDIENTE			AMBIENTE	MATERIALES DE FORMACIÓN	INSTRUCTORES RESPONSABLES	
NA	NA	ADORNAR PRODUCTO SEGÚN TÉCNICA DE BORDADO	<p>Realizar dechado con las puntadas básicas del bordado florentino según criterios técnicos.</p> <p>Elaborar bordado florentino según criterios técnicos</p> <p>Identificar materiales, insumos y herramientas para el bordado florentino según diseño y criterios técnicos.</p>	NA	NA	<p>Comprueba la calidad del bordado en la tela según diseño y criterios técnicos.</p> <p>Demuestra dominio en la técnica de bordado florentino según criterios técnicos.</p> <p>Aplica puntadas básicas del bordado florentino en un dechado según patrón y criterios técnicos.</p> <p>Demuestra dominio en la técnica de bordado florentino según criterios técnicos.</p> <p>Aplica higiene postural y pausas activas según criterios de seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>Selecciona materiales, insumos y herramientas según técnica de bordado.</p> <p>Elige gama y contraste de colores según diseño y técnica de bordado.</p> <p>Determina patrón y esquema de bordado según criterios técnicos.</p> <p>Dispone puesto de trabajo según normas de seguridad y salud en el trabajo</p>	<p>Actitudinal: Proponer alternativas de productos artesanales, según ficha técnica de diseño.</p> <p>Procedimental: Alistar los materiales y herramientas para procesos de decorado, según técnicas.</p>	5 horas	5 horas	<p>EVIDENCIA DE PRODUCTO: (Producto) Dechado aplicando puntadas básicas del bordado florentino según criterios técnicos en perfectas condiciones de aseo.</p> <p>TÉCNICA: Observación INSTRUMENTO: Observación</p>	<p>Demostraciones Talleres Prácticos técnicas de Bordado Florentino.</p>	<p>Ambiente ventilado e iluminado con mesas y sillas</p>	<p>Hilo crochet o macramé, 300 gramos de hilo crochet por crochet por Aprendiz. Tela Bayadera 50cmx50 cm por aprendiz. 1 aguja punta roma # 18 por aprendiz. 1 Aro de 8 pulgadas. Hojas Cuadrículas. Colores. Regla. Tijeras.</p>	<p>1 instructor que su perfil sea Técnico en Elaboración de Objetos Artesanales</p>	NA
		20 horas	10 horas												
		5 horas	3 horas												



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: ELABORACION DE BORDADO FLORENTINO
- Código del Programa de Formación: 52620009 Versión 1
- Nombre del Proyecto Formativo (si aplica): N/A
- Fase del Proyecto (si aplica): N/A
- Actividad de Proyecto Formativo (si aplica):
- Competencia: ADORNAR PRODUCTO SEGÚN TÉCNICA DE BORDADO
- Resultados de Aprendizaje:
 - ✓ Realizar dechado con las puntadas básicas del bordado florentino según criterios técnicos.
 - ✓ Elaborar bordado florentino según criterios técnicos.
 - ✓ Identificar materiales, insumos y herramientas para el bordado florentino según diseño y criterios técnicos.
- Duración de la Guía de Aprendizaje (horas): 48 Horas

2. PRESENTACIÓN

El SENA en su compromiso de generar Formación Profesional Integral, presenta el programa ELABORACIÓN DE BORDADO EN TÉCNICA DE BARGELLO, con el cual, se busca fortalecer la tradición cultural basada en el bordado, una labor histórica en diversas regiones del país, apoyando la creatividad de los artesanos, reconociendo el valor del esfuerzo técnico y creativo de nuestra cultura, apostando por el modelo de economía naranja enfocado en el talento de las personas, fomentando el emprendimiento y la creación de productos para el hogar personalizados mediante la aplicación de esta técnica.

Esta acción de formación requiere, además, el fortalecimiento de competencias del ser como: la honestidad y compromiso en su hacer y desdelo colectivo, trabajo en equipo, responsabilidad y pertinencia.



Se espera que el aprendiz sea soporte para el mejoramiento continuo del sector artesano acorde con los requisitos de calidad que satisfagan al mercado, adaptándose y aportando a la innovación de productos.





3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Descripción de la actividad: Se muestra a los aprendices diferentes productos artesanales y se realizan una serie de preguntas.





¿Qué materiales se usaron para la elaboración de bordado florentino?

¿Qué tipo de herramientas se necesitan para su elaboración?

¿Qué tipo de puntadas se utilizaron para la elaboración del producto?

Ambiente requerido: Ambiente ventilado e iluminado con mesas y sillas.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Socialización de Conceptos.

Materiales de formación: Hojas Cuadriculadas, Colores, Regla, Tijeras

Material de apoyo: Muestras y videos de YouTube, Pinterest, entre otros.

Duración de la actividad: 4 horas.

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:

Descripción de la actividad: En equipos de trabajo las aprendices deben realizar un listado de materiales y herramientas que conozcan y que han utilizado en los diferentes procesos artesanales en su cotidianidad.

Los grupos deben socializar los listados correspondientes a materiales y herramientas y a las preguntas realizadas en la actividad anterior.

Ambiente requerido: Ambiente ventilado e iluminado con mesas y sillas.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Socialización de Conceptos.

Materiales de formación: Hojas Cuadriculadas, Colores, Regla, Tijeras

Material de apoyo: Muestras y videos de YouTube, Pinterest, entre otros

Duración de la actividad: 4 horas.

3.3 Actividades de apropiación:

Descripción de la actividad: Los aprendices analizarán el siguiente video, donde podrán observar diferentes ideas para aplicar diferentes técnicas en bordado florentino elaborados con diversos materiales y así despertar un poco la creatividad.

<https://www.youtube.com/watch?v=R2oi6XvGn7U>



Para iniciar las actividades empezaremos aplicando las diferentes puntadas del bordado florentino para dar inicio al proyecto, en el cual los aprendices deberán hacer las siguientes puntadas:

- ✓ Hilván, Barguello



- ✓ Punto Florentino



- ✓ Puntada de Hilván en corazón



- ✓ Bordado llamas



- ✓ Punto Gobelino recto





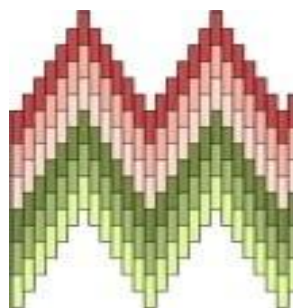
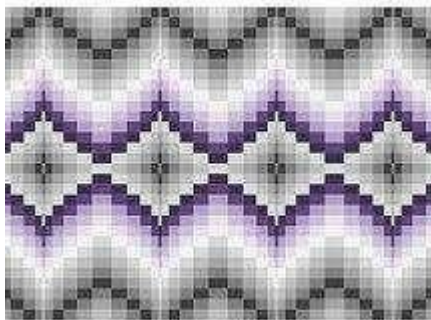
✓ Punto Lanzado



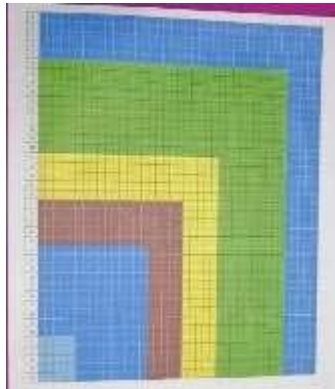
✓ Punto Florentino Geométrico



Escoger el diseño a trabajar: Se le entregan varias muestras de diseños para que elijan el diseño de su preferencia para la elaboración del producto artesanal



Elabora patrón del diseño que va a trabajar: Se entrega muestra del patrón y cada aprendiz debe realizar el patrón en una hoja cuadrículada con los colores seleccionados para la aplicación de las técnicas para remates en textiles artesanales.



Ambiente requerido: Ambiente ventilado e iluminado con mesas y sillas.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Socialización de Conceptos.

Materiales de formación: Hojas Cuadriculadas, Colores, Regla, Tijeras

Material de apoyo: Muestras y videos de You tube, Pinterest, entre otros

Duración de la actividad: 4 horas.

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Descripción de la actividad: Evidencia: (Producto) Dechado aplicando puntadas básicas del bordado florentino según criterios técnicos.

El aprendiz deberá hacer entrega del dechado terminado Según:

Patrón

Diseño establecido Diagrama

Ambiente requerido: Ambiente ventilado e iluminado con mesas y sillas.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Socialización de Conceptos.

Materiales de formación:

- ✓ Hilo crochet o macramé, 300 gramos de hilo crochet por Aprendiz.
- ✓ Tela Bayadera 50cmx50 cm por aprendiz.
- ✓ 1 aguja punta roma # 18 por aprendiz.
- ✓ 1 Aro de 8 pulgadas.



Evidencias de aprendizaje: Producto Terminado.

Instrumentos de evaluación: Lista de Chequeo y Valoración del Producto.

Duración de la actividad: 36 horas.



4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
			<p>Evidencias de Conocimiento : Participación en los diferentes procesos de Bordado Florentino realizados durante la formación.</p> <p>Evidencias de Desempeño: Proceso de elaboración de Bordado Florentino.</p> <p>Evidencias de Producto: (Producto) Dechado aplicando puntadas básicas del bordado florentino según criterios técnicos en perfectas condiciones de aseo.</p>	<p>Selecciona materiales, insumos y herramientas según técnica de bordado</p> <p>Dispone puesto de trabajo según normas de seguridad y salud en el trabajo</p> <p>Elige gama y contraste de colores según diseño y técnica de bordado</p> <p>Determina patrón y esquema de bordado según criterios técnicos</p> <p>Aplica puntadas básicas del bordado</p>	<p>Valoración de producto</p> <p>Lista de chequeo</p>



				<p>florentino en un dechado según patrón y criterios técnicos</p> <p>Aplica higiene postural y pausas activas según criterios de seguridad y salud en el trabajo</p> <p>Demuestra dominio en la técnica de bordado florentino según criterios técnicos</p> <p>Comprueba la calidad del bordado en la tela según diseño y criterios técnicos</p>	
--	--	--	--	---	--



5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Esquema: Representación mental o simbólica en este caso de un proceso en la que aparecen relacionadas de forma lógica sus líneas o rasgos esenciales.

Dechado: Muestra o modelo que se tiene presente para imitar.

Producto: un producto es una opción elegible, viable y repetible que la oferta pone a disposición de la demanda, para satisfacer una necesidad o atender un deseo a través de su uso o consumo.

Diseño: se define como el proceso previo de configuración mental, "prefiguración", en la búsqueda de una solución en cualquier campo. Utilizado habitualmente en el contexto de la industria, ingeniería, arquitectura, comunicación y otras disciplinas creativas.

Presupuesto: Cálculo anticipado del coste de una obra o un servicio.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

<https://www.youtube.com/watch?v=7caczZ2MNM>

<https://www.youtube.com/watch?v=qRL80mElhZg>

<https://www.youtube.com/watch?v=ccl4SByo1LI>

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Martha Lucia Moreno Villegas	Instructor	Centro de Comercio y Turismo	Febrero de 2025

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Gloria Mercedes Alvarez Jaramillo	Instructor	Centro Comercio y Turismo	Abril 2026	Adecuación



PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Regional: QUINDÍO

Centro de formación: COMERCIO Y TURISMO

Denominación del Programa de Formación: ELABORACION DE BORDADO FLORENTINO.

Código del Programa de Formación: 52620009

Versión: 1

Nombre del Aprendiz: _____	
No. de Documento: _____	No. De Ficha: _____
Nombre del Instructor: _____	

Competencia:

✓ ADORNAR PRODUCTO SEGÚN TÉCNICA DE BORDADO.

Resultado de Aprendizaje:

- ✓ Realizar dechado con las puntadas básicas del bordado florentino según criterios técnicos.
- ✓ Elaborar bordado florentino según criterios técnicos.
- ✓ Identificar materiales, insumos y herramientas para el bordado florentino según diseño y criterios técnicos.

Actividad:

- ✓ Presentar Dechado aplicando puntadas básicas del bordado florentino según criterios técnicos en perfectas condiciones de aseo.

Evidencia:

- ✓ (Producto) Dechado aplicando puntadas básicas del bordado florentino según criterios técnicos en perfectas condiciones de aseo.

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

En el desarrollo de este instrumento se valorarán las evidencias de desempeño y/o producto del proceso, según las técnicas y habilidades desarrolladas durante la formación. Estas evidencias corresponden a las actividades que se describen en la guía de aprendizaje, las cuales fueron socializadas y concertadas con el instructor.

Según sus evidencias presentadas el instructor valorará cada uno de los factores que contiene la siguiente lista de chequeo para alcanzar el resultado de aprendizaje.



LISTA DE CHEQUEO

CONOCIMIENTO PRODUCTO DESEMPEÑO

No.	ASPECTO	INDICADORES/FACTORES A EVALUAR	CUMPLE		OBSERVACIONES
			SI	NO	
1	Actitud Reflexión	Participa de manera activa y colaborativa en la actividad de reflexión			
2	Actitud Contextualización	Participa de manera activa y colaborativa en la actividad de contextualización			
3	Actitud Apropiación	Identifica las características de los materiales e insumos.			
4	Actitud Apropiación	Reconoce la calidad de los materiales e insumos			
5	Actitud Contextualización	Clasifica Herramientas, Materiales e Insumos.			
6	Actitud Apropiación	Prepara Tela para Bordado.			
7	Actitud Apropiación Técnico	Aplicar combinación de Colores.			
8	Actitud Apropiación Técnico	Seleccionar diseño a Bordar.			
9	Actitud Apropiación Técnico	Definir Gama y Contraste de Color.			
10	Actitud Apropiación Técnico	Aplica puntadas de Bordado Florentino.			
11	Actitud Portafolio de evidencias	Elabora el producto artesanal requerido.			
13	Actitud Portafolio de evidencias	Valora criterios específicos para obtener un producto excelente.			

RESULTADOS:

Aprobado Deficiente

OBSERVACIONES-RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia, 2026

Firma del Aprendiz

Firma del Instructor



El día 15-04-2026 se imparte formación en la ficha 3480246 en Bordado florentino, en conocer los materiales para la realización del dechado de bordado florentino, en el corregimiento del Caimo.

Anexo 2. Fotos y listado de asistencia Ficha 3480246



REGISTRO DE ASISTENCIA FICHA 3480246									
Materiales para el dechado									
Nº	NOMBRE Y APELLIDO	Nº DOCUMENTO	PAIS	GENERO	EDAD	ESTADO CIVIL	ESTADO LABORAL	TELÉFONO	CIUDAD
1	Diana Barrantes	8360202		apareada				3112222	Barro Colorado
2	Diana Barrantes	8360202		apareada				3112222	Barro Colorado
3	María Elena	8360202		apareada				3112222	Barro Colorado
4	María Elena	8360202		apareada				3112222	Barro Colorado
5	María Elena	8360202		apareada				3112222	Barro Colorado
6	María Elena	8360202		apareada				3112222	Barro Colorado
7	María Elena	8360202		apareada				3112222	Barro Colorado
8	María Elena	8360202		apareada				3112222	Barro Colorado
9	María Elena	8360202		apareada				3112222	Barro Colorado
10	María Elena	8360202		apareada				3112222	Barro Colorado
11	María Elena	8360202		apareada				3112222	Barro Colorado
12	María Elena	8360202		apareada				3112222	Barro Colorado
13	María Elena	8360202		apareada				3112222	Barro Colorado
14	María Elena	8360202		apareada				3112222	Barro Colorado
15	María Elena	8360202		apareada				3112222	Barro Colorado

El día 16-04-2026 se imparte formación en la ficha 3482662 en Servicio de habitaciones, en almacenar suministros, en el municipio de Montenegro.

Anexo 3. Fotos y listado de asistencia Ficha 3482662



REGISTRO DE ASISTENCIA FICHA 3482662									
Servicio de habitaciones									
Nº	NOMBRE Y APELLIDO	Nº DOCUMENTO	PAIS	GENERO	EDAD	ESTADO CIVIL	ESTADO LABORAL	TELÉFONO	CIUDAD
1	María Elena	8360202		apareada				3112222	Barro Colorado
2	María Elena	8360202		apareada				3112222	Barro Colorado
3	María Elena	8360202		apareada				3112222	Barro Colorado
4	María Elena	8360202		apareada				3112222	Barro Colorado
5	María Elena	8360202		apareada				3112222	Barro Colorado
6	María Elena	8360202		apareada				3112222	Barro Colorado
7	María Elena	8360202		apareada				3112222	Barro Colorado
8	María Elena	8360202		apareada				3112222	Barro Colorado
9	María Elena	8360202		apareada				3112222	Barro Colorado
10	María Elena	8360202		apareada				3112222	Barro Colorado
11	María Elena	8360202		apareada				3112222	Barro Colorado
12	María Elena	8360202		apareada				3112222	Barro Colorado
13	María Elena	8360202		apareada				3112222	Barro Colorado
14	María Elena	8360202		apareada				3112222	Barro Colorado
15	María Elena	8360202		apareada				3112222	Barro Colorado



El día 17-04-2026 se imparte formación en la ficha 3483713 en Desarrollo de actividades en recepción y reservas para establecimientos de alojamiento, en ley 300 y tipología de los alojamientos, en el municipio de Montenegro corregimiento de pueblo tapao.

Anexo 4. Fotos y listado de asistencia Ficha 3483713



REGISTRO DE ASISTENCIA / No. 11 del Mes de Abril del año 2026									
Fecha 20/04/26									
NO. ASISTENTE	NOMBRE	NO. DOCUMENTO	PAIS	GENERO	EDAD	DEPARTAMENTO	OPORTUNIDAD	SECCION	CIUDAD
1	Nicolás	24811	Col	M	25	Bogotá	SENA	SENA	SENA
2	Juan Carlos	4000000	Col	M	25	Bogotá	SENA	SENA	SENA
3	Yara Yara	2020000	Col	F	25	Bogotá	SENA	SENA	SENA
4	Yara Yara	2020000	Col	F	25	Bogotá	SENA	SENA	SENA
5	Yara Yara	2020000	Col	F	25	Bogotá	SENA	SENA	SENA
6	Yara Yara	2020000	Col	F	25	Bogotá	SENA	SENA	SENA
7	Yara Yara	2020000	Col	F	25	Bogotá	SENA	SENA	SENA
8	Yara Yara	2020000	Col	F	25	Bogotá	SENA	SENA	SENA
9	Yara Yara	2020000	Col	F	25	Bogotá	SENA	SENA	SENA
10	Yara Yara	2020000	Col	F	25	Bogotá	SENA	SENA	SENA
11	Yara Yara	2020000	Col	F	25	Bogotá	SENA	SENA	SENA
12	Yara Yara	2020000	Col	F	25	Bogotá	SENA	SENA	SENA
13	Yara Yara	2020000	Col	F	25	Bogotá	SENA	SENA	SENA
14	Yara Yara	2020000	Col	F	25	Bogotá	SENA	SENA	SENA

El día 22-04-2026 se imparte formación en la ficha 3480246 en Bordado florentino, en elaborar el dechado de bordado florentino, en el corregimiento del Caimo.

Anexo 5. Fotos y listado de asistencia Ficha 3480246



REGISTRO DE ASISTENCIA / No. 11 del Mes de Abril del año 2026									
Fecha 20/04/26									
NO. ASISTENTE	NOMBRE	NO. DOCUMENTO	PAIS	GENERO	EDAD	DEPARTAMENTO	OPORTUNIDAD	SECCION	CIUDAD
1	Yara Yara	2020000	Col	F	25	Bogotá	SENA	SENA	SENA
2	Yara Yara	2020000	Col	F	25	Bogotá	SENA	SENA	SENA
3	Yara Yara	2020000	Col	F	25	Bogotá	SENA	SENA	SENA
4	Yara Yara	2020000	Col	F	25	Bogotá	SENA	SENA	SENA
5	Yara Yara	2020000	Col	F	25	Bogotá	SENA	SENA	SENA
6	Yara Yara	2020000	Col	F	25	Bogotá	SENA	SENA	SENA
7	Yara Yara	2020000	Col	F	25	Bogotá	SENA	SENA	SENA
8	Yara Yara	2020000	Col	F	25	Bogotá	SENA	SENA	SENA
9	Yara Yara	2020000	Col	F	25	Bogotá	SENA	SENA	SENA
10	Yara Yara	2020000	Col	F	25	Bogotá	SENA	SENA	SENA
11	Yara Yara	2020000	Col	F	25	Bogotá	SENA	SENA	SENA
12	Yara Yara	2020000	Col	F	25	Bogotá	SENA	SENA	SENA



El día 23-04-2026 se imparte formación en la ficha 3482662 en Servicio de habitaciones, en solicitar y recibir suministros de habitaciones, en el municipio de Montenegro.

Anexo 6. Fotos y listado de asistencia Ficha 3482662



REGISTRO DE ASISTENCIA / DIA 23 DEL MES DE Abril DEL AÑO 2026 Ficha 3482662									
OBJETIVO	Solicitar y recibir suministros de habitaciones								
Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	Nº DOCUMENTO	PLAZA	EMPRESA	DÍA (MES)	DEPARTAMENTO	UBICACIÓN	TELÉFONO	SEÑALA PARTICIPACIÓN O FIRMAS
1	MARCELO O SANTIAGO	1115167419			Abril	Montenegro	Montenegro	099951111	SI
2	DARIELA VARELA PARE	11202978							SI
3	MANUEL LÓPEZ	1120011120							SI
4	DANIELA MARCELO	112871078							SI
5	YANIS GARCÍA	21211269							SI
6	YANIS GARCÍA	112116110							SI
7	MARCELO PARE	11246320							SI
8	YANIS GARCÍA	112116110							SI

El día 24-04-2026 se imparte formación en la ficha 3483713 en Desarrollo de actividades en recepción y reservas para establecimientos de alojamiento, en reservas, en el municipio de Montenegro corregimiento de pueblo tapao.

Anexo 7. Fotos y listado de asistencia Ficha 3483713



REGISTRO DE ASISTENCIA / DIA 24 DEL MES DE Abril DEL AÑO 2026 Ficha 3483713									
OBJETIVO	Reservas								
Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	Nº DOCUMENTO	PLAZA	EMPRESA	DÍA (MES)	DEPARTAMENTO	UBICACIÓN	TELÉFONO	SEÑALA PARTICIPACIÓN O FIRMAS
1	YANIS GARCÍA	21211269			Abril	Montenegro	Montenegro	099951111	SI
2	YANIS GARCÍA	21211269							SI
3	YANIS GARCÍA	21211269							SI
4	YANIS GARCÍA	21211269							SI
5	YANIS GARCÍA	21211269							SI
6	YANIS GARCÍA	21211269							SI
7	YANIS GARCÍA	21211269							SI
8	YANIS GARCÍA	21211269							SI



El día 29-04-2026 se imparte formación en la ficha 3480246 en Bordado florentino, en elaborar el dechado de bordado florentino, en el corregimiento del Caimo.

Anexo 8. Fotos y listado de asistencia Ficha 3480246



REGISTRO DE ASISTENCIA / del MES DE Abril del año 2026										Ficha 3480246	
NO. ASISTENTE	NOMBRE Y APELLIDOS		AL DOCUMENTO	FECHA	CONCEPTO	TIPO DE ASISTENCIA	TELÉFONO	CIUDAD DE ORIGEN	TELÉFONO	CIUDAD DE DESTINO	OTROS DATOS
1	Ana Angulo de...		X	29/04/2026	Asiste	Presencial	31234567	Medellin	31234567	Medellin	...
2	...		X	29/04/2026	Asiste	Presencial
3	...		X	29/04/2026	Asiste	Presencial
4	...		X	29/04/2026	Asiste	Presencial
5	...		X	29/04/2026	Asiste	Presencial
6	...		X	29/04/2026	Asiste	Presencial
7	...		X	29/04/2026	Asiste	Presencial
8	...		X	29/04/2026	Asiste	Presencial
9	...		X	29/04/2026	Asiste	Presencial
10	...		X	29/04/2026	Asiste	Presencial

El día 30-04-2026 se imparte formación en la ficha 3482662 en Servicio de habitaciones, en paso a paso de arreglo de habitaciones, en el municipio de Montenegro.

Anexo 9. Fotos y listado de asistencia Ficha 3482662



REGISTRO DE ASISTENCIA / del MES DE Abril del año 2026										Ficha 3482662	
NO. ASISTENTE	NOMBRE Y APELLIDOS		AL DOCUMENTO	FECHA	CONCEPTO	TIPO DE ASISTENCIA	TELÉFONO	CIUDAD DE ORIGEN	TELÉFONO	CIUDAD DE DESTINO	OTROS DATOS
1	Diana Vallejo...		X	30/04/2026	Asiste	Presencial	31234567	Medellin	31234567	Medellin	...
2	...		X	30/04/2026	Asiste	Presencial
3	...		X	30/04/2026	Asiste	Presencial
4	...		X	30/04/2026	Asiste	Presencial
5	...		X	30/04/2026	Asiste	Presencial
6	...		X	30/04/2026	Asiste	Presencial
7	...		X	30/04/2026	Asiste	Presencial
8	...		X	30/04/2026	Asiste	Presencial
9	...		X	30/04/2026	Asiste	Presencial
10	...		X	30/04/2026	Asiste	Presencial
11	...		X	30/04/2026	Asiste	Presencial
12	...		X	30/04/2026	Asiste	Presencial
13	...		X	30/04/2026	Asiste	Presencial
14	...		X	30/04/2026	Asiste	Presencial
15	...		X	30/04/2026	Asiste	Presencial



El día 05-05-2026 se imparte formación en la ficha de la vereda la soledad en Servicio de habitaciones, en la inducción a la formación, en el municipio de Cordoba vereda la soledad.

Anexo 10. Fotos y listado de asistencia Ficha vereda la soledad



REGISTRO DE ASISTENCIA/FICHA 3480246 Vereda La Soledad									
NO	NOMBRE Y APELLIDOS	NO IDENTIFICACION	FECHA	PRESENCIA	TIPO DE ASISTENCIA	CONCEPTO DE ASISTENCIA	RECONOCIMIENTO	ASISTENTE	FECHA Y TIPO DE ASISTENCIA
1	RODRIGUEZ	123456789			Asistencia	Inducción	2026-05-05	SENA	Inducción
2	MARTINEZ	987654321			Asistencia	Inducción	2026-05-05	SENA	Inducción
3	PEREZ	112233445			Asistencia	Inducción	2026-05-05	SENA	Inducción
4	GONZALEZ	556677889			Asistencia	Inducción	2026-05-05	SENA	Inducción
5	LOPEZ	990011223			Asistencia	Inducción	2026-05-05	SENA	Inducción
6	RAMIREZ	334455667			Asistencia	Inducción	2026-05-05	SENA	Inducción
7	HERNANDEZ	778899001			Asistencia	Inducción	2026-05-05	SENA	Inducción
8	DAVILA	223344556			Asistencia	Inducción	2026-05-05	SENA	Inducción
9	RODRIGUEZ	667788990			Asistencia	Inducción	2026-05-05	SENA	Inducción
10	LOPEZ	001122334			Asistencia	Inducción	2026-05-05	SENA	Inducción

El día 06-05-2026 se imparte formación en la ficha 3480246 en Bordado florentino, en elaborar el dechado de bordado florentino, en el corregimiento del Caimo.

Anexo 11. Fotos y listado de asistencia Ficha 3480246



REGISTRO DE ASISTENCIA/FICHA 3480246 Vereda La Soledad									
NO	NOMBRE Y APELLIDOS	NO IDENTIFICACION	FECHA	PRESENCIA	TIPO DE ASISTENCIA	CONCEPTO DE ASISTENCIA	RECONOCIMIENTO	ASISTENTE	FECHA Y TIPO DE ASISTENCIA
1	RODRIGUEZ	123456789			Asistencia	Inducción	2026-05-06	SENA	Inducción
2	MARTINEZ	987654321			Asistencia	Inducción	2026-05-06	SENA	Inducción
3	PEREZ	112233445			Asistencia	Inducción	2026-05-06	SENA	Inducción
4	GONZALEZ	556677889			Asistencia	Inducción	2026-05-06	SENA	Inducción
5	LOPEZ	990011223			Asistencia	Inducción	2026-05-06	SENA	Inducción
6	RAMIREZ	334455667			Asistencia	Inducción	2026-05-06	SENA	Inducción
7	HERNANDEZ	778899001			Asistencia	Inducción	2026-05-06	SENA	Inducción
8	DAVILA	223344556			Asistencia	Inducción	2026-05-06	SENA	Inducción
9	RODRIGUEZ	667788990			Asistencia	Inducción	2026-05-06	SENA	Inducción
10	LOPEZ	001122334			Asistencia	Inducción	2026-05-06	SENA	Inducción

El día 07-05-2026 se imparte formación en la ficha 3482662 en Servicio de habitaciones, en elaborar reporte de las habitaciones, en el municipio de Montenegro.



Anexo 12. Fotos y listado de asistencia Ficha 3482662



REGISTRO DE ASISTENCIA / No. de Ficha: 3482662										
NO.	NOMBRE Y APELLIDOS	NO. DOCUMENTO	TELÉFONO	CIUDAD	PROFESIÓN	ESTADO CIVIL	FECHA DE NACIMIENTO	FECHA DE ASISTENCIA	ASISTENTE	FECHA DE ASISTENCIA
1	Diego Andrés Gómez	418113141	3122111	Medellín	Docente	Marido	1978/05/10	08/05/2026	Diego Andrés Gómez	08/05/2026
2	Roberto Vélez	418113141	3122111	Medellín	Docente	Marido	1978/05/10	08/05/2026	Roberto Vélez	08/05/2026
3	María del Socorro	418113141	3122111	Medellín	Docente	Marido	1978/05/10	08/05/2026	María del Socorro	08/05/2026
4	Diego Andrés Gómez	418113141	3122111	Medellín	Docente	Marido	1978/05/10	08/05/2026	Diego Andrés Gómez	08/05/2026
5	Diego Andrés Gómez	418113141	3122111	Medellín	Docente	Marido	1978/05/10	08/05/2026	Diego Andrés Gómez	08/05/2026
6	Diego Andrés Gómez	418113141	3122111	Medellín	Docente	Marido	1978/05/10	08/05/2026	Diego Andrés Gómez	08/05/2026
7	Diego Andrés Gómez	418113141	3122111	Medellín	Docente	Marido	1978/05/10	08/05/2026	Diego Andrés Gómez	08/05/2026
8	Diego Andrés Gómez	418113141	3122111	Medellín	Docente	Marido	1978/05/10	08/05/2026	Diego Andrés Gómez	08/05/2026

El día 08-05-2026 se imparte formación en la ficha 3483713 en Desarrollo de actividades en recepción y reservas para establecimientos de alojamiento, en rack de reservas, en el municipio de Montenegro corregimiento de pueblo tapao.

Anexo 13. Fotos y listado de asistencia Ficha 3483713



REGISTRO DE ASISTENCIA / No. de Ficha: 3483713										
NO.	NOMBRE Y APELLIDOS	NO. DOCUMENTO	TELÉFONO	CIUDAD	PROFESIÓN	ESTADO CIVIL	FECHA DE NACIMIENTO	FECHA DE ASISTENCIA	ASISTENTE	FECHA DE ASISTENCIA
1	Diego Andrés Gómez	418113141	3122111	Medellín	Docente	Marido	1978/05/10	08/05/2026	Diego Andrés Gómez	08/05/2026
2	Diego Andrés Gómez	418113141	3122111	Medellín	Docente	Marido	1978/05/10	08/05/2026	Diego Andrés Gómez	08/05/2026
3	Diego Andrés Gómez	418113141	3122111	Medellín	Docente	Marido	1978/05/10	08/05/2026	Diego Andrés Gómez	08/05/2026
4	Diego Andrés Gómez	418113141	3122111	Medellín	Docente	Marido	1978/05/10	08/05/2026	Diego Andrés Gómez	08/05/2026
5	Diego Andrés Gómez	418113141	3122111	Medellín	Docente	Marido	1978/05/10	08/05/2026	Diego Andrés Gómez	08/05/2026
6	Diego Andrés Gómez	418113141	3122111	Medellín	Docente	Marido	1978/05/10	08/05/2026	Diego Andrés Gómez	08/05/2026
7	Diego Andrés Gómez	418113141	3122111	Medellín	Docente	Marido	1978/05/10	08/05/2026	Diego Andrés Gómez	08/05/2026
8	Diego Andrés Gómez	418113141	3122111	Medellín	Docente	Marido	1978/05/10	08/05/2026	Diego Andrés Gómez	08/05/2026

Firma *Gloria M. Alvarez J.*

NOMBRE Gloria Mercedes Alvarez Jaramillo
Contratista
C.C. 41898323 de Armenia



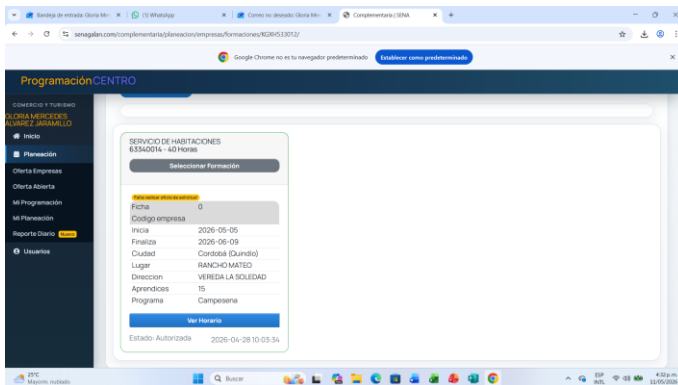
PROCESO			
EVIDENCIAS CONTRACTUALES PROGRAMA CAMPESENA			
NOMBRE DEL FORMATO			
PLANTILLA DOCUMENTOS Y FORMATOS EN WORD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y AUTOCONTROL			
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN			
Pública	<input checked="" type="checkbox"/>	Pública Clasificada <input type="checkbox"/>	Pública Reservada <input type="checkbox"/>

OBLIGACIÓN Nro.4.4 Reportar la información académica y administrativa requerida en el proceso de formación con claridad, oportunidad y veracidad en los sistemas de trazabilidad y seguimiento dispuestos de manera temporal o permanente por el SENA para el seguimiento de actividades específicas, entregando informe al supervisor del contrato.

CIUDAD Y FECHA: Armenia, mayo 2026

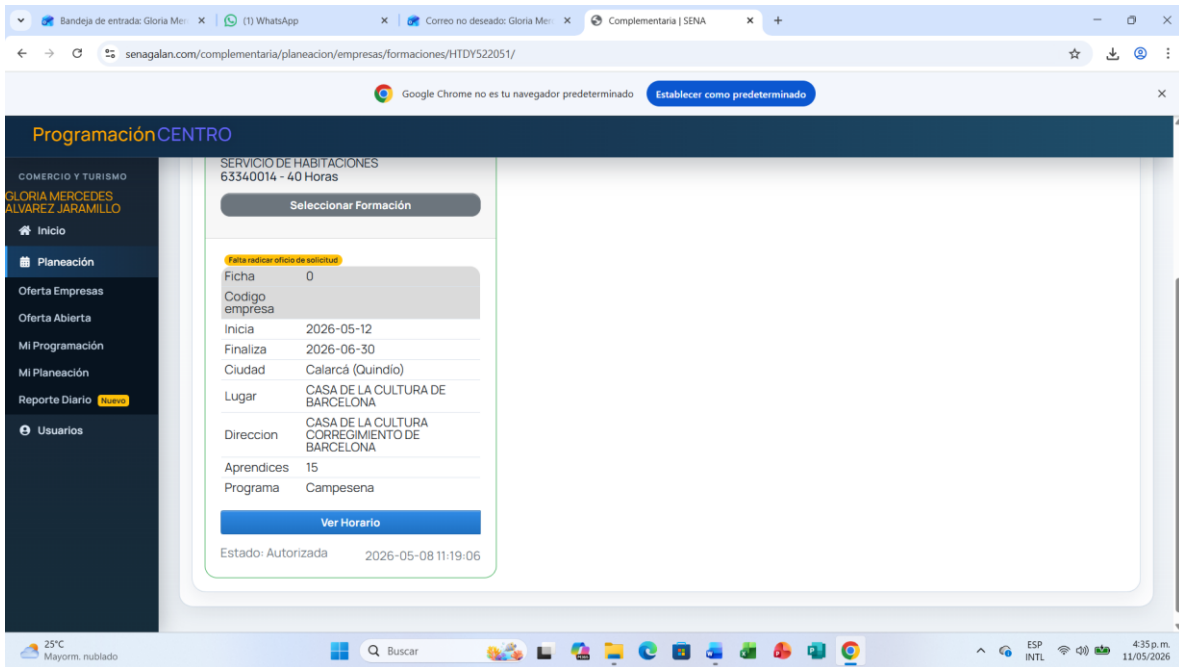
DESCRIPCION ACTIVIDAD – OBJETIVOS

El día 28 de abril se solicita la apertura de la ficha de servicio de habitaciones en el municipio de Cordoba vereda la soledad.





El día 29 de abril se solicita la apertura de la ficha de servicio de habitaciones en el municipio de Calarcá corregimiento de Barcelona.



Firma *Gloria M. Alvarez J.*

Gloria Mercedes Alvarez Jaramillo

Contratista

C.C. 41898323 de Armenia



PROCESO			
EVIDENCIAS CONTRACTUALES PROGRAMA CAMPESENA			
NOMBRE DEL FORMATO			
PLANTILLA DOCUMENTOS Y FORMATOS EN WORD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y AUTOCONTROL			
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN			
Pública	<input checked="" type="checkbox"/>	Pública Clasificada	<input type="checkbox"/>
		Pública Reservada	<input type="checkbox"/>

OBLIGACIÓN Nro.5.4 Programar y reportar a su supervisor de contrato, con una antelación mínima de una semana las formaciones extramurales a atender, de manera que se autorice por escrito su movilización previa a la salida, en el marco de su objeto contractual

CIUDAD Y FECHA: Armenia, mes de mayo 2026

DESCRIPCION ACTIVIDAD – OBJETIVOS

Se envía el calendario del mes de mayo

Anexo 1. Calendario del mes de mayo 2026

	A	B	C	D	E	F	G	
1	MAYO							
2	GLORIA MERCEDES ALVAREZ JARAMILLO							
3	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO		
4					1	2		
5					FESTIVO			
6								
7	4	5	6	7	8	9		
8		Cordoba vereda la soledad 8:00 am - 12:00 pm	Corregimiento del caimo Ficha 3480246 8:00 AM - 12:00 PM	Montenegro Ficha 3482662 8:00 am - 12:00 pm				
9		Cordoba vereda la soledad 2:00 pm - 6:00 pm	Corregimiento del caimo Ficha 3480246 2:00 pm - 6:00 pm	Montenegro Ficha 3482662 2:00 pm - 6:00 pm	Pueblo Tapao- 3483713 Ficha 2:00 PM - 6:00 PM			
10	11	12	13	14	15	16		
11	Cordoba vereda la soledad 8:00 am - 12:00 pm autonomas	BARCELONA 8:00 AM - 12:00 PM						
12		Cordoba vereda la soledad 2:00 pm - 6:00 pm	Corregimiento del caimo Ficha 3480246 2:00 pm - 6:00 pm	Montenegro Ficha 3482662 2:00 pm - 6:00 pm	Pueblo Tapao- 3483713 Ficha 2:00 PM - 6:00 PM			
13	18	19	20	21	22	23		
14	FESTIVO	BARCELONA 8:00 AM - 12:00 PM			Pueblo Tapao- 3483713 Ficha 8:00 am - 12:00 pm			
15		Cordoba vereda la soledad 2:00 pm - 6:00 pm	Corregimiento del caimo Ficha 3480246 2:00 pm - 6:00 pm		Pueblo Tapao- 3483713 Ficha 2:00 PM - 6:00 PM			
16	25	26	27	28	29	30		
17	Cordoba vereda la soledad 8:00 am - 12:00 pm autonomas	BARCELONA 8:00 AM - 12:00 PM						
18	BARCELONA 2:00 AM - 6:00 PM autonomas	Cordoba vereda la soledad 2:00 pm - 6:00 pm	Corregimiento del caimo Ficha 3480246 2:00 pm - 6:00 pm					
19								
20								
21								
22								
23								
24								



PROCESO					
EVIDENCIAS CONTRACTUALES PROGRAMA CAMPESENA					
NOMBRE DEL FORMATO					
PLANTILLA DOCUMENTOS Y FORMATOS EN WORD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y AUTOCONTROL					
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública	<input checked="" type="checkbox"/>	Pública Clasificada	<input type="checkbox"/>	Pública Reservada	<input type="checkbox"/>

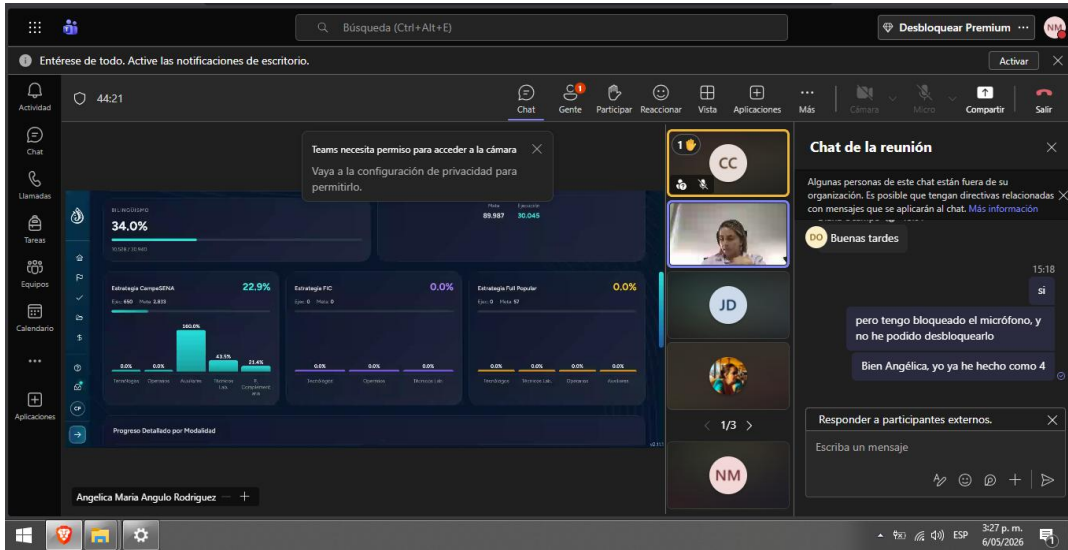
OBLIGACIÓN Nro.10.4 Participar mensualmente en la reunión de seguimiento operativo del programa convocadas por la coordinación académica y/o misional con observancia del esquema operativo establecido por la Coordinación Nacional de Atención Integral, Diferencial e Incluyente a la Economía popular – CampeSENA para tal fin y generar las respectivas evidencias

CIUDAD Y FECHA: Armenia, mayo 6 2026 Reunión con la dinamizadora del programa CampeSena del CCYT Angelica María Angulo, para seguimiento de metas el día 6 de mayo de 2026.

En la fecha establecida, se realizó reunión de seguimiento con la señora Angélica María Rodríguez y el equipo de instructores de los programas Campesena y Full popular, con el propósito de revisar el cumplimiento de las metas establecidas por el centro de formación. Durante el encuentro que se realizó de manera virtual, se socializaron los avances alcanzados, las actividades desarrolladas y las acciones de mejora necesarias para fortalecer el cumplimiento de los compromisos adquiridos. Así mismo, se acordó continuar realizando seguimiento periódico a los indicadores y metas propuestas.



Anexo 1. Evidencia pantallazo de sesión realizada



Firma *Gloria M. Alvarez J.*

NOMBRE Gloria Mercedes Alvarez Jaramillo
Contratista
C.C. 41898323 de Armenia



PROCESO				
GESTIÓN CONTRACTUAL				
NOMBRE DEL FORMATO				
INFORME MENSUAL DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL				
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN				
Pública	X	Pública Clasificada		Pública Reservada

INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Armenia, mayo 2026

Señor

SEBASTIAN BETANCOURT Gallego

Supervisor contrato **CO1.PCCNTR. 9122072 del 2026**MMMM

Escuela de Turismo y Gastronomía

Armenia-Quindío

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual mayo 2026

Referencia: No CO1.PCCNTR. **9122072 del 2026**

Gloria Mercedes Álvarez Jaramillo, identificada con la cédula de ciudadanía No 41898323, en mi calidad de Contratista del SENA, en (turismo y gastronomía, programa CampeSENA), en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: Se fija como valor total para el contrato la suma de TREINTA Y SEIS MILLONES SEICIENTOS TREINTA Y SEIS MIL SEICIENTOS CUARENTAY TRES PESOS M/CTE (\$36.636.643,00). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) un (01) pago correspondiente al mes de Febrero por valor de CUATRO MILLONES QUINIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS OCHENTA PESOS M/CTE (\$4.579.580,00), b) Seis (06) pagos iguales por los meses de Marzo a Agosto de 2026, por valor de CUATRO MILLONES SETECIENTOS TREINTA Y SIETE MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y SIETE PESOS M/CTE (\$4.737.497,00) cada uno, un (01)



último pago correspondiente al mes de Septiembre por un valor de TRES MILLONES SEICIENTOS TREINTA Y DOS MIL CERO OCHENTA Y UN PESOS M/CTE (\$3.632.081,00).

Plazo: Será hasta el 23 de septiembre de 2026

OBJETO:

Prestación de servicios con el fin de orientar la formación profesional integral titulada y/o complementaria, en la modalidad presencial y/o virtual, de acuerdo con los modelos formativos que sean establecidos en el Centro de Comercio y Turismo del SENA regional Quindío en cumplimiento de las metas totales de la estrategia Campesena.

Ejecución mensual de actividades

Nro.	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Orientar, asesorar y acompañar de forma permanente a los aprendices en el desarrollo de las actividades establecidas en la guía de aprendizaje de acuerdo lo establecido en las guías, los procedimientos y el Sistema Integrado de Gestión y Autoevaluación "SIGA" del SENA el cual se encuentra documentado en la plataforma Compromiso, en los programas del área temática objeto del contrato según asignación de grupos.	Para el presente mes se realizó el alistamiento para la ejecución de la formación de las fichas asignadas en el presente periodo.	EVIDENCIA 1.4 Guía de aprendizaje, Planeación pedagógica e instrumento de evaluación Cargadas digitalmente en el Plan de Pagos del SECOP II correspondientes al presente mes en archivos denominados GF y GC
2	Realizar reconocimiento de aprendizajes previos y estilos de aprendizaje.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.	N/A



3	<p>Acompañar a la población campesina; en la planificación de mejoras de producción familiar, capacidad productiva y condiciones ambientales en concordancia con el protocolo de atención definido por la Coordinación Nacional de Atención Integral, Diferencial e Incluyente a la Economía popular – CampeSENA</p>	<p>En el presente mes se dio la formación en la ficha # 3483713 en desarrollo de actividades en recepción y reservas para establecimientos de alojamiento en el municipio de Montenegro, corregimiento de pueblo tapao. Ficha # 3480246 en bordado florentino en el corregimiento del caimo, Ficha # 3482662 en servicio de habitaciones en el municipio de Montenegro, Ficha # en servicio de habitaciones en el municipio de Cordoba (vereda la soledad) y la ficha # en servicio de habitaciones en el corregimiento de Barcelona.</p>	<p>EVIDENCIA 3.4</p> <p>Informe de gestión</p> <p>Cargadas digitalmente en el Plan de Pagos del SECOP II correspondientes al presente mes en archivos denominados GF y GC</p>
4	<p>Reportar la información académica y administrativa requerida en el proceso de formación con claridad, Oportunidad y veracidad en los sistemas de Trazabilidad y seguimiento dispuestos de manera temporal o permanente por el SENA para el seguimiento de actividades específicas, entregando informe al supervisor del contrato.</p>	<p>Para el presente mes se envía al Mec para la creación de la formación complementaria en Servicio de habitaciones.</p>	<p>EVIDENCIA 4.4</p> <p>Informe de gestión</p> <p>Cargadas digitalmente en el Plan de Pagos del SECOP II correspondientes al presente mes en archivos denominados GF y GC</p>
5	<p>Programar y reportar a su supervisor de contrato, con una antelación mínima de una semana las formaciones extramurales a atender, de manera que</p>	<p>En este mes se programa, reporta y solicita de acuerdo a los lineamientos los</p>	<p>EVIDENCIA 5.4</p> <p>Informe de gestión</p> <p>Cargadas</p>



	se autorice por escrito su movilización previa a la salida, en el marco de su objeto contractual.	viáticos correspondientes al mes de junio. Agenda de desplazamiento mes de mayo.	digitalmente en el Plan de Pagos del SECOP II correspondientes al presente mes en archivos denominados GF y GC
6	Emitir juicio valorativo sobre el nivel de cumplimiento de los resultados de aprendizaje de las competencias del programa, aplicando los procedimientos y herramientas tecnológicas que la entidad defina, en un plazo máximo de tres (3) días después de haber terminado el resultado de aprendizaje correspondiente.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.	N/A
7	Reportar la información para la creación de unidades productivas, bajo criterios de calidad, oportunidad y veracidad, cuando se le haya asignado formaciones complementarias en la ruta creación de unidades productivas.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.	N/A
8	Participar y apoyar en el proceso de inducción de las estrategias CampeSENA: Objetivos, alcance, estrategias, cadena de valor, metodología, procedimientos e impacto.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.	N/A
9	Informar a la subdirección de centro las oportunidades de relacionamiento con el sector productivo o social que en el cumplimiento de su objeto contractual pudieran ser gestionadas.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.	N/A



10	Participar mensualmente en la reunión de seguimiento operativo del programa convocadas por la coordinación académica y/o misional con observancia del esquema operativo establecido por la Coordinación Nacional de Atención Integral, Diferencial e Incluyente a la Economía popular – CampeSENA para tal fin y generar las respectivas evidencias.	Para el presente mes se participó en reunión de seguimiento de metas el día 6 de mayo 2026.	EVIDENCIA 10.4 Informe de gestión Cargadas digitalmente en el Plan de Pagos del SECOP II correspondientes al presente mes en archivos denominados GF y GC
11	Participar en eventos de carácter técnico, estratégico, de socialización y de otro tipo de evento al que sea convocado por la dirección general, regional o centro de formación, garantizando la transferencia de conocimiento obtenido al equipo de trabajo.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.	N/A
12	Presentar informe mensual sobre la ejecución de las obligaciones contractuales donde se evidencie el avance a las metas asignadas, así como el respectivo análisis y acciones de mejora cuando dé a lugar y a la terminación del contrato presentar al supervisor de contrato informe anual de gestión de centro en los términos solicitados.	Se atiende oportunamente las solicitudes y requerimientos y se hace entrega del informe de actividades realizadas en el presente mes.	EVIDENCIA 12.4 Informe de gestión del mes de mayo 2026 Cargadas digitalmente en el Plan de Pagos del SECOP II correspondientes al presente mes en archivos denominados GF y GC
13	Vigilar y salvaguardar los bienes que hagan parte del patrimonio del SENA o de otras entidades de particulares puestos al servicio de la entidad, y que le hayan sido entregados para el desarrollo del objeto del contrato, por lo que son sujetos de control y vigilancia. En consecuencia, deberán sujetarse a las guías y/o procedimientos aplicables a los bienes fijados en la plataforma Compromiso; adicionalmente deberá estar atento a los mantenimientos preventivos	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.	N/A



	y correctivos de los elementos, así como la hoja de vida de los bienes en la cual se date la información actualizada de los mismos, dar cuenta sobre la entrega de los bienes al supervisor y/o interventor del contrato respectivo y a los órganos de control fiscal y disciplinario, de ser procedente.		
14	Realizar de manera oportuna el proceso de seguimiento y evaluación de la etapa productiva del aprendiz, implementando los formatos vigentes para tal fin, disponibles en la plataforma COMPROMISO para las diferentes alternativas de desarrollo de etapa productiva, cuando sea asignado.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.	N/A
15	Validar novedades académicas y disciplinarias de los aprendices conforme al reglamento del aprendiz: Reintegros, traslados, aplazamientos, deserciones; conforme lo establece el reglamento del aprendiz comunicando al Coordinador Académico oportunamente anomalías, inconsistencias, y hallazgos en el registro de la información, cuando aplique.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.	N/A
16	Mantener actualizado el Portafolio del Instructor, adjuntando los formatos actualizados del sistema Integrado de gestión dispuesto en la plataforma COMPROMISO, pertenecientes a la guía de procesos formativos, presentando mínimo los siguientes soportes: a. Plan de trabajo concertado con el aprendiz para el desarrollo de la ruta de aprendizaje, según guía para desarrollar los procesos formativos. b. Guía de aprendizaje. c. Actas con los planes de mejoramiento académicos para aprendices que lo requieran. d. Planeación, seguimiento evaluación de etapa productiva (si aplica). e. Bitácora del aprendiz en etapa productiva (si aplica). f. Formato de asistencia y Registro de inasistencias en	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.	N/A



	aplicativo SOFIA PLUS. g. Formato de juicios evaluativos debidamente diligenciada para cada resultado de aprendizaje.		
17	Participar en la formulación y ejecución de los proyectos cuando sea requeridos según el área de su especialidad y de conformidad con la programación académica establecida	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.	N/A
18	Apoyar la meta de formación complementaria del Centro con la apertura de formaciones durante la ejecución de su objeto contractual.	Se solicitan aperturas de formación en Servicio de habitaciones.	Evidencia 18.4 Informe de gestión Cargadas digitalmente en el Plan de Pagos del SECOP II correspondientes al presente mes en archivos denominados GF y GC
19	Apoyar, desde su autonomía técnica, la elaboración de comunicaciones y correspondencia jurídica relacionada con el objeto contractual, cuando sea requerido para el cumplimiento de los fines del contrato	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.	N/A
20	En caso de que el supervisor así lo requiera, apoyar desde su experticia y conocimiento técnico, los procesos contractuales que se adelanten en el Centro	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.	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 para legalización del desplazamiento, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados. Cada informe de legalización 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.

ÍTEM	NRO. DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL	FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL
1				
2				

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: (i) Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales, (ii) los desplazamientos realizados y (iii) el pago de la planilla de seguridad social y parafiscal nro. 6014231927 planilla SOI referente al mes de abril del 2026.

Cordialmente,

Gloria M. Alvarez J.

Gloria Mercedes Alvarez Jaramillo

Contratista

CC 41898323

Sebastián Betancourt Gallego

Supervisor Contrato CO1.PCCNTR. 9122072 DE 2026

COORDINADOR DE LA ESCUELA DE TURISMO Y GASTRONOMIA



PROCESO			
EVIDENCIAS CONTRACTUALES PROGRAMA CAMPESENA			
NOMBRE DEL FORMATO			
PLANTILLA DOCUMENTOS Y FORMATOS EN WORD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y AUTOCONTROL			
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN			
Pública	<input checked="" type="checkbox"/>	Pública Clasificada <input type="checkbox"/>	Pública Reservada <input type="checkbox"/>

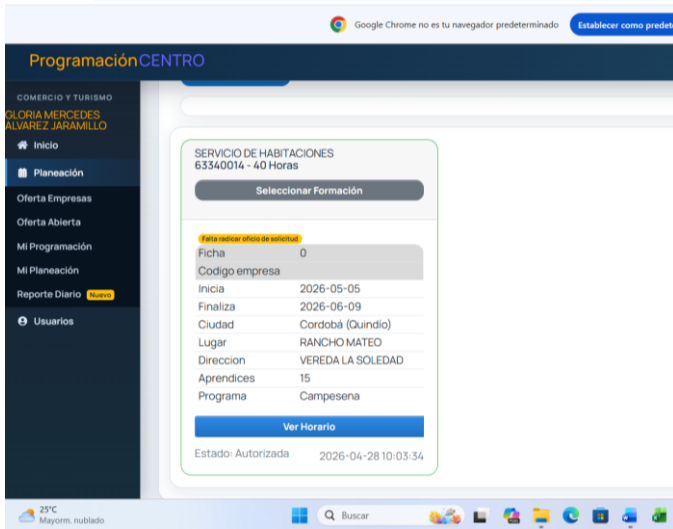
OBLIGACIÓN Nro.18.4 Apoyar la meta de formación complementaria del Centro con la apertura de formaciones durante la ejecución de su objeto contractual.

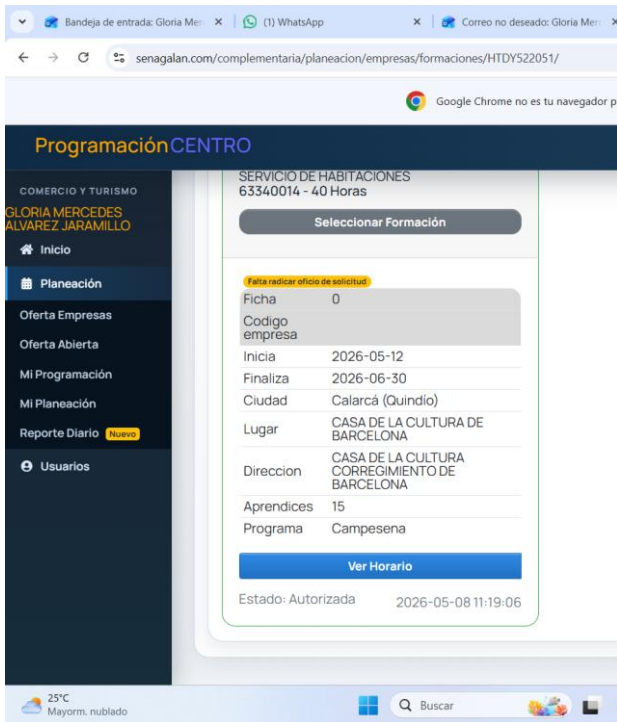
CIUDAD Y FECHA: Armenia, mayo 2026

DESCRIPCION ACTIVIDAD – OBJETIVOS

Se solicita la creación de dos fichas de servicio de habitaciones en Barcelona y Cordoba vereda la soledad.

ANEXO 1. Pantallazo del Mec





Firma *Gloria M. Alvarez J.*
NOMBRE *Gloria Mercedes Alvarez Jaramillo*
Contratista
C.C. 41898323 de Armenia

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

TIPO IDENTIFICACIÓN:	CÉDULA DE CIUDADANÍA	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN:	41898323
NOMBRE Ó RAZÓN SOCIAL:	GLORIA MERCEDES ALVAREZ JARAMILLO		
CIUDAD/MUNICIPIO:	ARMENIA DEPARTAMENTO:	QUINDIO	
DIRECCIÓN:	CLL 23N 14-35 ATPO 205	TELÉFONO:	7499296
TIPO APORTANTE:	02-INDEPENDIENTE	CLASE APORTANTE:	I-INDEPENDIENTE
TIPO EMPRESA:	PRIVADA	ACTIVIDAD ECONOMICA:	Actividades reguladoras y
FORMA DE PRESENTACIÓN:	ÚNICO		
APORTANTE EXONERADO PAGO APORTES SALUD, SENA E ICBF (REFORMA TRIBUTARIA):	NO		

DATOS GENERALES DE LA PLANILLA

NÚMERO PLANILLA:	6014231927	TIPO DE PLANILLA:	I-INDEPENDIENTES
PERIODO COTIZACIÓN	MES: abril	PERIODO COTIZACIÓN	MES: abril
OTROS SUBSISTEMAS:	AÑO: 2026	SALUD:	AÑO: 2026
DÍAS DE MORA:	0		
FECHA PAGO (aaaa/mm/dd):	2026/05/05	NÚMERO AUTORIZACIÓN:	281532907

NOVEDADES

ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	COR	VSP	VST	SLN	COM	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP

LIQUIDACIÓN GENERAL

		TOTALES	
		COTIZANTES	TOTAL PAGADO

SALUD

		ADMINISTRADORA		
NIT	CÓDIGO	NOMBRE		
8000887022	EPS010	CIA SURAMERICANA DE SERVICIOS DE SALUD	1	\$ 236.900
SUBTOTAL:			1	\$ 236.900

RIESGOS PROFESIONALES

		ADMINISTRADORA		
NIT	CÓDIGO	NOMBRE		
8600111536	14-23	14-23-POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A	1	\$ 19.800
SUBTOTAL:			1	\$ 19.800

VALOR SIN MORA:	\$ 256.700
VALOR MORA:	\$ 0
TOTAL PAGADO:	\$ 256.700

Protección

Bogotá, 30 de enero de 2020

Señor(a):

GLORIA MERCEDES ALVAREZ JARAMILLO

CC 41898323

CL 23 NORTE 14-35 AP 205 BRR LOS LAURELES

Telefono 3155912811

ARMENIA, QUINDIO

Reciba un cordial saludo,

En Protección estamos con usted para guiarlo en cada paso del camino hacia la materialización de sus metas.

Luego de analizar el trámite de Pensión de Vejez radicado por usted ante nuestra entidad, encontramos que cumple con los requisitos de edad y semanas establecidos para acceder a una **Pensión de Vejez por Garantía de Pensión Mínima Temporal**, por lo cual procedemos a notificarle el Reconocimiento de la misma (Ver Anexo 2 - Consideraciones Legales artículo 3° del Decreto 142 de 2006 Garantía de la Pensión mínima temporal).

Es importante resaltar que la definición de la Prestación Definitiva se calculará una vez el Bono pensional cumpla el termino para su redención , donde será necesario que solicitemos nuevamente ante la Oficina de Bonos Pensionales la aprobación de la Garantía de Pensión Mínima Definitiva.

De acuerdo al análisis efectuado para determinar el derecho a la prestación económica se informa que la fecha de reconocimiento de su prestación es 01-ene-2020.

A continuación, observara el detalle de la prestación reconocida:

Valor Mesada Pensional	\$ 877.803,00	13 mesadas por año
- Descuento 12% salud	\$ 105.336,36	Ver anexo 1 y anexo 2
- Descuento Fondo Solidaridad Pensional - FSP	\$ 0,00	Ver anexo 2- Artículo 8 Ley 797 de 2003
Valor a percibir mensualmente	\$ 772.466,64	
Valor Retroactivo *	\$ 877.803,00	01-ene-2020 - 30-ene-2020

A continuación relacionamos los beneficiarios tenidos en cuenta para la definición de su solicitud:

Sin beneficiarios de ley.

Cualquier duda o inquietud comuníquese con nosotros:
Línea de servicio Protección: Bogotá: **744 44 64** - Medellín y Cali **510 90 99**
Barranquilla: **319 79 99** - Cartagena: **642 49 99** - Nacional **01 8000 52 8000**
www.proteccion.com

2020013012231

Protección

**Del pago retroactivo anteriormente mencionado se le realizará el descuento del aporte al Sistema General de Seguridad Social en Salud del 12% dando cumplimiento a la Resolución 2388 de 2016 del Ministerio de Salud y Protección Social.*

Modalidad de Pensión:

Su solicitud de pensión por vejez se ha definido bajo los parámetros y características de la Garantía de Pensión Mínima de vejez, en la cual, como lo establece la Ley 100 de 1993, el Gobierno Nacional completará el capital necesario para acceder a ésta, en un monto equivalente a un salario mínimo legal mensual vigente.

Teniendo en cuenta lo anterior, la única modalidad aplicable a su caso es la de Retiro Programado y en ese orden de ideas su mesada pensional será cancelada desde el Fondo de Pensiones Obligatorias con cargo a los recursos de su cuenta individual y el capital necesario trasladado desde el Fondo de Garantía de Pensión Mínima.

Por tratarse de una Garantía de Pensión Mínima de Vejez en caso de fallecimiento y de no contar con los beneficiarios de ley para una eventual sustitución pensional, los saldos ahorrados en la cuenta pensional de ahorro individual, que no hayan sido utilizados para el financiamiento de la prestación, serán heredables; lo que no sucede con los recursos del Fondo de Garantía de Pensión Mínima otorgados por el Gobierno para complementar la pensión reconocida, debido a que se trata de recursos públicos, estos por tanto no harán parte de la masa sucesoral.

Para garantizar su ingreso a la nómina de pensionados, debe seguir los pasos que encontrara en el Anexo 1 - Reconocimiento Pensión de Vejez, así mismo, todas las consideraciones legales para la determinación del derecho a la prestación reconocida en esta notificación puede consultarlas en el Anexo 2 - Consideraciones Legales.

Es importante que una vez recibida la presente notificación, registre directamente ante su EPS la novedad de su condición como pensionado. Lo anterior, en virtud en lo establecido en el artículo 2.1.6.5 del Decreto 780 de 2016 (Decreto Reglamentario del Sector Salud y Protección Social), realizar este trámite es necesario para garantizar la presentación del servicio de salud, y queda bajo la responsabilidad del pensionado.

Tenga en cuenta que, si en la actualidad usted tiene una relación laboral activa, informaremos del reconocimiento de esta prestación a su empleador.

En caso de encontrarse en desacuerdo con la presente Notificación, usted cuenta con la posibilidad de presentar solicitud de reconsideración.

Cordialmente.

Cualquier duda o inquietud comuníquese con nosotros:
Línea de servicio Protección: Bogotá: 744 44 64 - Medellín y Cali 510 90 99
Barranquilla: 319 79 99 - Cartagena: 642 49 99 - Nacional 01 8000 52 8000
www.proteccion.com

2020013012231

Protección



MARIA CLAUDIA ORDOÑEZ CEBALLOS

Director de Entrega de Servicio

Analizo: MADVANCE

Importante,

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1204 de 2008, en caso de su fallecimiento, la pensión le será sustituida, de manera provisional, a quienes ha señalado como sus beneficiarios para el reconocimiento y cálculo de esta pensión, y cuyos nombres y parentescos fueron enunciados en la primera parte de este documento.

Acepto,

Huella

GLORIA MERCEDES ALVAREZ JARAMILLO
CC 41898323

Nota:

En caso de cambio y/o retiro de los beneficiarios, deberá informarlo a PROTECCION S.A. a través de comunicación escrita, adjuntando los respectivos documentos que acrediten el ingreso o retiro de beneficiarios. De no hacerlo, la ley 1204 de 2008 establece en favor de la cónyuge superviviente o compañero(a) permanente del anterior reporte, la presunción legal de no haberse separado de él o ella por su culpa.

Debe tener en cuenta que adicional a esta solicitud, los beneficiarios deberán presentar en su oportunidad la solicitud de sustitución definitiva, acompañando el registro civil de defunción y esta constancia de presentación de la solicitud de traspaso provisional de la pensión.

Cualquier duda o inquietud comuníquese con nosotros:
Línea de servicio Protección: Bogotá: 744 44 64 - Medellín y Cali 510 90 99
Barranquilla: 319 79 99 - Cartagena: 642 49 99 - Nacional 01 8000 52 8000
www.proteccion.com

2020013012231