

HALLAZGOS CF6 PROGRAMA “OPERACIONES DE SERVICIO DE ALOJAMIENTO” - 621602

Revisado por: Edwin Mauricio Lamprea Hernández

Revisión1

Fecha de revisión: 07/07/2026

Reporte de hallazgos: 07/07/2026

[CF_06](#)

1. Observaciones generales

-
-

Componente formativo 6

1.1. Observaciones

1.1.1. Recurso: CF6 – HTML – DU - DI

Hallazgo: se debe eliminar la coma (,), después de la palabra “decretos”.

Ruta: Numeral 2.4, DU página 25, DI página 14

HTML



Principios normativos

+ Importancia del registro hotelero

Para profundizar más sobre los textos, decretos, y leyes que regulan la normatividad del registro hotelero en Colombia, consulte los siguientes anexos:

- Ver anexo Ley 679 de 2001
- Ver anexo Ley 985 de 2005
- Ver anexo Ley 1558 de 2012
- Ver anexo Decreto 1074 de 2015
- Ver anexo Decreto 2119 de 2018

2.5 Protocolos de atención en recepción

DU

- Protege al huésped y al hotel.
- Facilita la operación y la trazabilidad de la información.

Para profundizar más sobre los textos, decretos, y leyes que regulan la normatividad del registro hotelero en Colombia, consulte los siguientes anexos:

- Anexo_Ley_679_de_2001.
- Anexo_Ley_985_de_2005.
- Anexo_Ley_1558_de_2012.
- Anexo_Decreto_1074_de_2015.

DI



procedimiento administrativo.

- Fortalece la seguridad del establecimiento.
- Garantiza control estadístico y legal.
- Protege al huésped y al hotel.
- Facilita la operación y la trazabilidad de la información.

Para profundizar más sobre los textos, decretos, y leyes que regulan la normatividad del registro hotelero en Colombia, consulte los siguientes anexos:

- Anexo_Ley_679_de_2001.
- Anexo_Ley_985_de_2005.
- Anexo_Ley_1558_de_2012.

1.1.2. Recurso: CF6 – HTML – DU – DI.

Hallazgo: es preferible utilizar la palabra “cifrado”, en lugar de “encriptación”, que se percibe como el calco del inglés “*encryption*”

Ruta: Numeral 3.2, DU página 33, DI página 18

HTML

Un incidente de seguridad puede afectar la operación del hotel, generar pérdidas económicas y comprometer la confianza de los huéspedes. Por esta razón, los establecimientos implementan elementos básicos de seguridad digital para proteger sus sistemas de información:



DI

	Firewalls Herramientas de seguridad que controlan y filtran el tráfico de red, evitando accesos no autorizados a los sistemas hoteleros.
	Sistemas de encriptación Mecanismos que protegen la información mediante códigos de seguridad para evitar que los datos puedan ser leídos por personas no autorizadas.
	Copias de seguridad Respaldos de información almacenados de manera segura para recuperar datos en caso de fallas, pérdida o ataques informáticos.

DU

Firewalls. Herramientas de seguridad que controlan y filtran el tráfico de red, evitando accesos no autorizados a los sistemas hoteleros.

Sistemas de encriptación. Mecanismos que protegen la información mediante códigos de seguridad para evitar que los datos puedan ser leídos por personas no autorizadas.

Copias de seguridad. Respaldos de información almacenados de manera segura para recuperar datos en caso de fallas, pérdida o ataques informáticos.

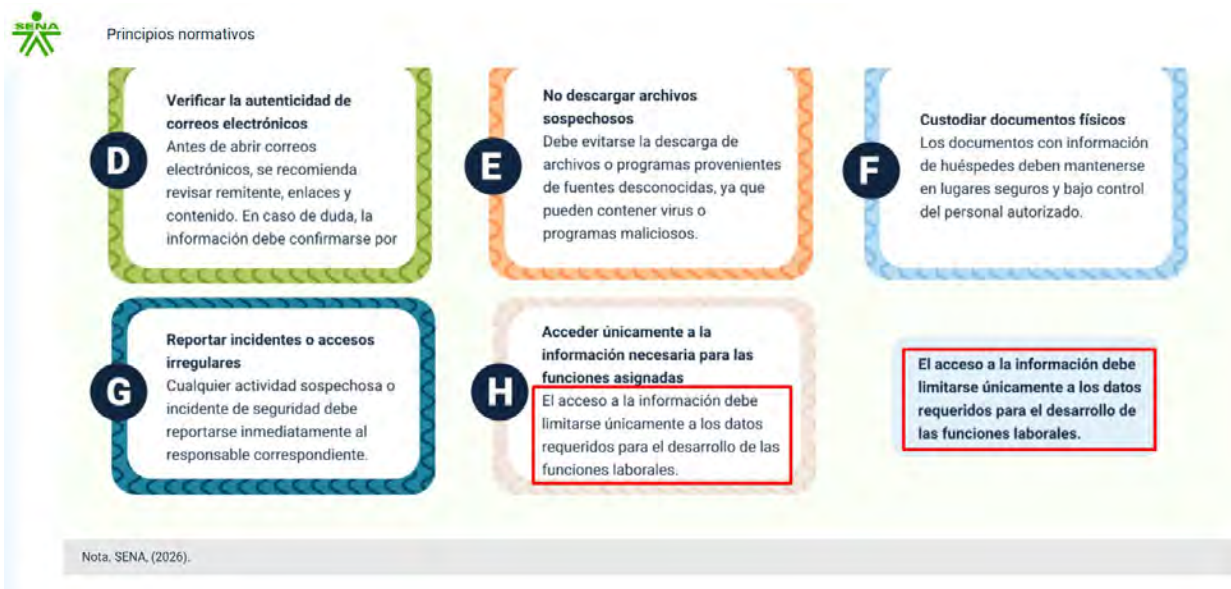
Controles de acceso. Procedimientos y configuraciones que limitan el acceso a la

1.1.3. Recurso: CF6 – HTML – DU.

Hallazgo: se sugiere revisar el texto al final de la infografía, que es igual al texto del numeral H; según el DI, este texto no está y no tiene ningún sentido que sea igual al último ítem.

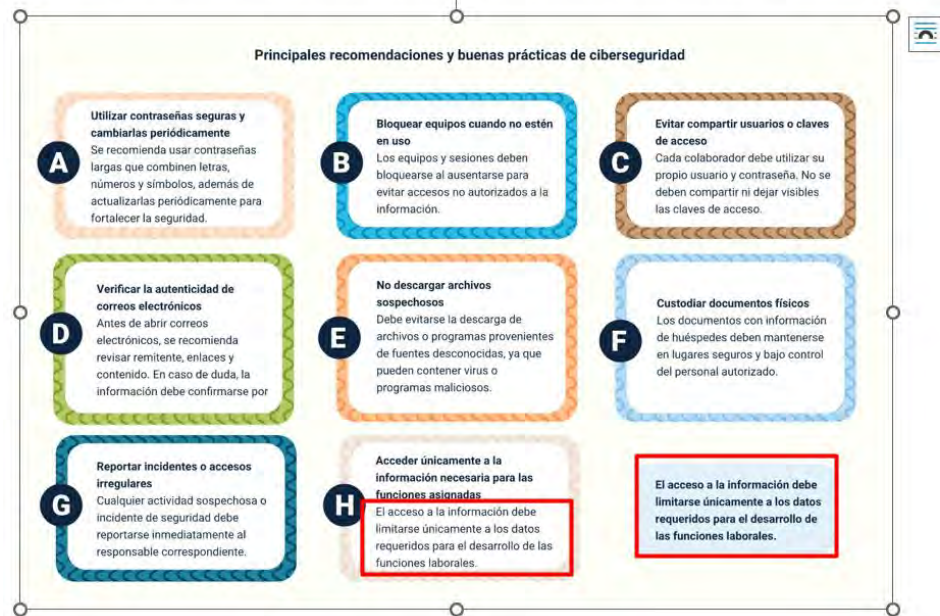
Ruta: Numeral 3.3, DU página 36.

HTML



DU

Figura 4. Principales recomendaciones y buenas prácticas de ciberseguridad



1.1.4. Recurso: CF6 – HTML – DU.

Hallazgo: En la Tabla 1, página 8, aparece “Ley 30 de 1996”, pero corresponde a “Ley 300 de 1996”. El DI registra correctamente “Ley 300 de 1996”, por lo que el error fue introducido en producción.

Ruta: Tabla 1



Nacional de Turismo, la información clara de precios y condiciones, y la observancia de normas técnicas y de calidad. La guía legal del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo recuerda que los establecimientos de alojamiento deben conocer y aplicar la normatividad vigente para consolidar un sector turístico formal, competitivo y confiable.

Para el aprendiz, este marco legal debe entenderse como el soporte que da legitimidad a la operación hotelera. Cada procedimiento realizado en recepción, desde el registro del huésped hasta la entrega de información sobre tarifas o políticas del establecimiento, debe responder a criterios de transparencia, responsabilidad y cumplimiento.

Tabla 1. Marco legal básico para recepción hotelera

Norma o referente	Relación con recepción hotelera	Aplicación práctica
Ley 30 de 1996	Define el marco general del turismo en Colombia.	Formalización, calidad y responsabilidad del prestador
Registro Nacional de Turismo	Identifica prestadores turísticos formales.	Verificación de legalidad del establecimiento
Guías legales MinCIT	Orientan obligaciones de alojamiento y hospedaje.	Información clara al huésped y cumplimiento de requisitos

1.1.5. Recurso: CF6 – HTML – DU.

Hallazgo: En el título de la Tabla 4, página 34, se lee “Riesgos digitales em hotelería”. El DI registra “Riesgos digitales en hotelería”, por lo que el error fue introducido en producción.

Acción sugerida: Corregir “em hotelería” por “en hotelería”.

Ruta: Tabla 4. Riesgos digitales en hotelería, página 34



Tabla 4. Riesgos digitales en hotelería

Riesgo	Posible afectación	Medida preventiva
Robo de información	Exposición de datos del huésped	Sistemas de encriptación
Virus o malware	Daños en el PMS	Antivirus y actualizaciones
Accesos no autorizados	Manipulación de información	Contraseñas seguras
Fraudes digitales	Pérdidas económicas	Plataformas de pago seguras
Pérdida de información	Afectación operativa	Copias de seguridad

Nota. SENA, (2026).

Caso práctico

Durante su turno en recepción, un colaborador recibe un correo que aparenta ser del área de sistemas, solicitando actualizar con urgencia las credenciales del Property Management System (PMS) mediante un enlace externo. Al revisar el mensaje, identifica inconsistencias en el remitente y en la dirección del enlace, lo que le genera sospecha.

Siguiendo los protocolos de seguridad del hotel, el colaborador decide no ingresar al enlace ni proporcionar información. En su lugar, reporta inmediatamente el

Las cinco figuras etiquetadas tienen textos alternativos fuera del rango de 100 a 150 caracteres: Figura 1 = 910, Figura 2 = 873, Figura 3 = 1552, Figura 4 = 1594 y Síntesis = 1113. La guía exige alt breve y descripción larga cuando la figura es compleja.

Textos alternativos detectados en PDF

Figura	Longitud /Alt	Estado
Figura 1	910 caracteres	>150: requiere alt corto + descripción
Figura 2	873 caracteres	>150: requiere alt corto + descripción
Figura 3	1552 caracteres	>150: requiere alt corto + descripción
Figura 4	1594 caracteres	>150: requiere alt corto + descripción
Síntesis	1113 caracteres	>150: requiere alt corto + descripción

La Figura 2 presenta un ejemplo de tarjeta de registro hotelero con campos y estructura de formulario. Al contener información visual relevante, requiere descripción larga accesible, no solo un texto alternativo extenso

Figura 2. Ejemplo de tarjeta de registro hotelero, página 22



establecimientos integran este procedimiento directamente al PMS, permitiendo almacenar la información de manera automática y segura.

Entre los datos más comunes registrados en la TRH se encuentran el nombre completo, tipo y número de documento, nacionalidad, dirección y contacto, fechas de ingreso y salida del huésped, número de habitación, forma de pago y firma.

A continuación, se presenta un ejemplo de tarjeta de registro hotelero:

Figura 2. Ejemplo de tarjeta de registro hotelero

TARJETA DE REGISTRO HOTELERO

SENA

1. INFORMACIÓN PERSONAL

2. PROCEDENCIA

3. INFORMACIÓN DE LA ESTADIA

4. DESTINO

Nota. SENA, (2026).

La correcta gestión de este documento es fundamental porque sirve como soporte administrativo, legal y operativo para el establecimiento. Además, la

HALLAZGOS CF5 PROGRAMA “OPERACIONES DE SERVICIO DE ALOJAMIENTO” - 621602

Revisado por: Edwin Mauricio Lamprea Hernández

Revisión1

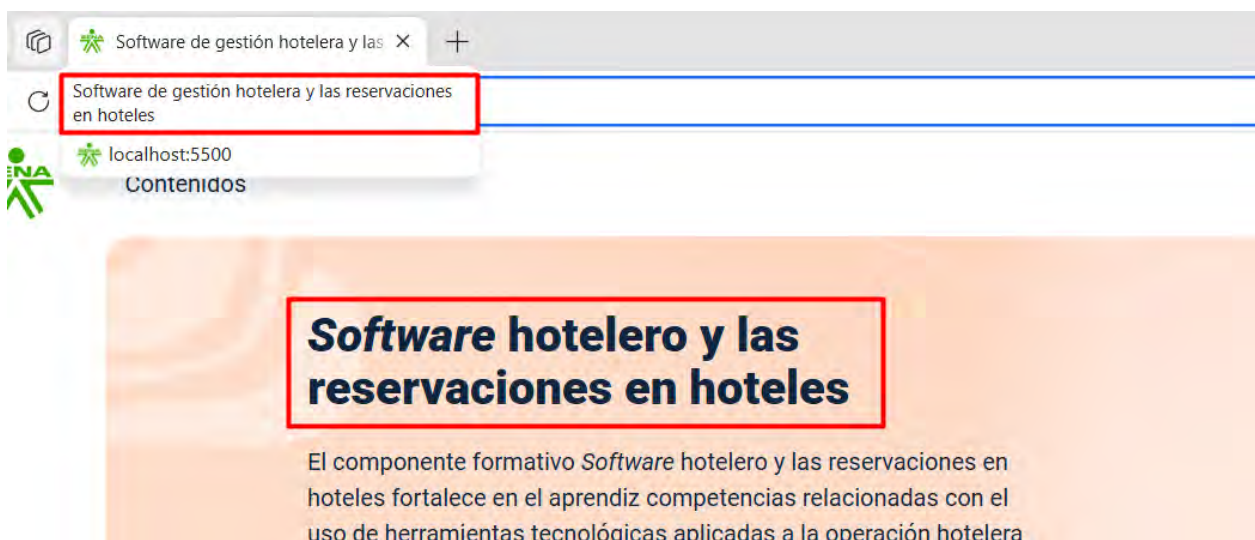
Fecha de revisión: 06/07/2026

Reporte de hallazgos: 06/07/2026

[CF_05](#)

1. Observaciones generales

- El título del componente formativo en el HTML, no es igual al nombre del componente formativo:



•

Componente formativo 5

1.1. Observaciones

1.1.1. Recurso: CF5 – HTML – DU - DI

Hallazgo: el adjetivo en este contexto debe ir en singular “relacionada”, así está en el DI, también debe ajustarse.

Ruta: Numeral 1.4, DU Página 4, DI página 8

HTML

Nota. SENA, (2026).

Gracias a estas funciones, el personal puede acceder rápidamente a la información y brindar una atención más organizada y eficiente al huésped relacionadas con la gestión de solicitudes de reservas, el ingreso y salida de los huéspedes, el estado de las habitaciones, la facturación y todos los reportes de información operativa del establecimiento de alojamiento.



Para ampliar más sus conocimientos sobre los módulos esenciales de PMS claves en un establecimiento de alojamiento, lo invitamos a consultar el siguiente video:

Consultar video

DU

Control de tarifas y disponibilidad.

Nota. SENA, (2026).

Gracias a estas funciones, el personal puede acceder rápidamente a la información y brindar una atención más organizada y eficiente al huésped relacionadas con la gestión de solicitudes de reservas, el ingreso y salida de los huéspedes, el estado de las habitaciones, la facturación y todos los reportes de información operativa del establecimiento de alojamiento.

DI



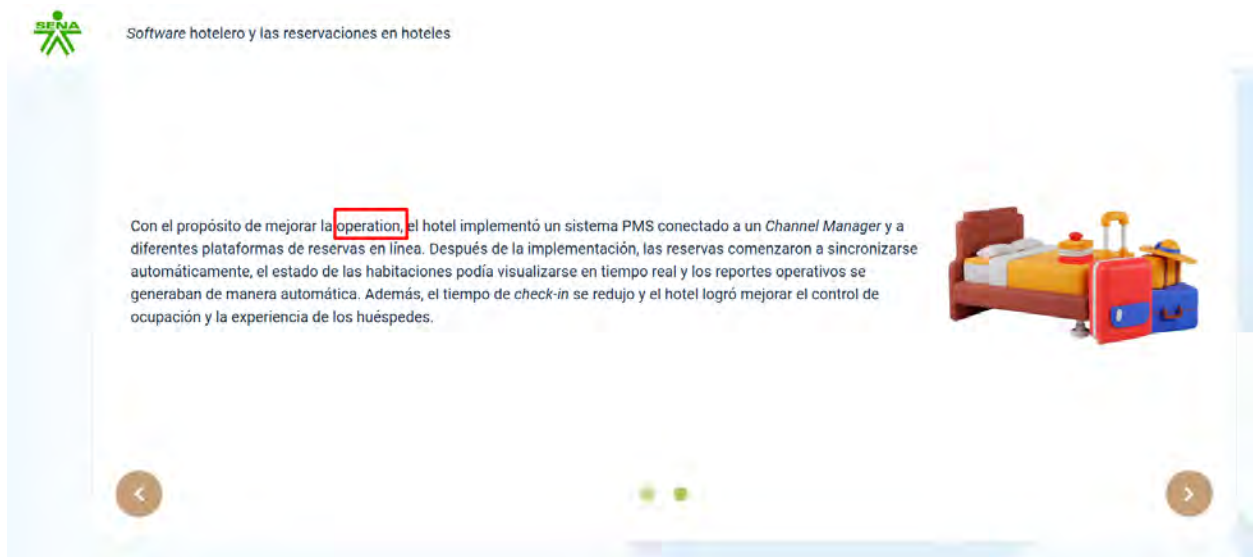
Nota. SENA, (2026).

Gracias a estas funciones, el personal puede acceder rápidamente a la información y brindar una atención más organizada y eficiente al huésped relacionadas con la gestión de solicitudes de reservas, el ingreso y salida de

1.1.2. Recurso: CF5 - HTML

Hallazgo: la palabra “operation”, debe ser “operación”, como está en el DI y en el DU.

Ruta: Numeral 1.5 Caso práctico (*slide 2*)



1.1.3. Recurso: CF5 – HTML

Hallazgo: en el menú lateral, y en la página de contenido, el numeral 3 no coincide con el DI.

Ruta: Numeral 3.



Desarrollo de contenidos

- 2.3 de reservas
- 2.4 Cancelaciones, anulaciones y no show en el PMS
- 2.5 Historial del huésped y seguimiento de reservas

3 Control operativo y monitoreo técnico

- 3.1 Dashboard operativo hotelero
- 3.2 Forecasting y pronóstico de ocupación
- 3.3 Reportes operativos y administrativos
- 3.4 Control de habitaciones y

operativo y monitoreo hotelero

El control operativo y el monitoreo en tiempo real con moderna, ya que permiten supervisar la ocupación, el operación. Gracias al uso de sistemas PMS, los hoteles visualizar indicadores clave para apoyar la toma de de áreas operativas y contribuyen a mantener un servicio

Contenidos

Ver con

Desarrollo de contenidos

- Introducción
- 1 Fundamentos del software hotelero
- 2 Operación de reservas en el software hotelero
- 3 **Control operativo y monitoreo técnico**
- 4 Integración tecnológica y distribución digital
- Síntesis

Ver contenido

Ver contenido

Ver contenido

Ver contenido

Ver contenido

Ver contenido

Ver contenido

0/index.html#/curso/tema3?idad didáctica

1.1.4. Recurso: CF5 – HTML – DU – DI.

Hallazgo: en esta frase resaltada, hace falta una preposición “en”, después de la palabra “profundizar”, debe ser: “Para profundizar en qué son los GDS en turismo “

Ruta: Numeral 4.4, DU página 40, DI página 28.



4.4 Sistemas globales de distribución (GDS)



Los sistemas globales de distribución, conocidos como GDS (*Global Distribution System*), son plataformas tecnológicas utilizadas para comercializar servicios turísticos a nivel internacional. Estos sistemas permiten conectar hoteles, aerolíneas, agencias de viajes y empresas de transporte dentro de una misma red de distribución.

Los GDS facilitan que agencias y operadores turísticos consulten disponibilidad, tarifas y reservas en tiempo real, ampliando el alcance comercial de los establecimientos hoteleros. Entre los sistemas más reconocidos se encuentran: Amadeus, Sabre, Galileo y Worldspan.



En hotelería, los GDS son especialmente utilizados para reservas corporativas, viajes de negocios y agencias mayoristas. Además, permiten integrar información tarifaria y disponibilidad desde el PMS hacia diferentes mercados internacionales.

Aunque actualmente las OTA han ganado gran participación en el mercado turístico, los GDS continúan siendo herramientas importantes dentro de la distribución global de servicios de alojamiento.

Para profundizar qué son los GDS en turismo y cuáles son los más importantes, lo invitamos a consultar el siguiente artículo especializado:

[Consultar blog](#)

Aunque actualmente las OTA han ganado gran participación en el mercado turístico, los GDS continúan siendo herramientas importantes dentro de la distribución global de servicios de alojamiento.

Para profundizar qué son los GDS en turismo y cuáles son los más importantes, lo invitamos a consultar el siguiente artículo especializado: [Enlace](#)

4.5. Tendencias tecnológicas en hotelería

La evolución tecnológica continúa transformando la industria hotelera mediante herramientas digitales orientadas a mejorar la experiencia del huésped y optimizar la operación. Actualmente, muchos establecimientos implementan soluciones basadas en

mayoristas. Además, permiten integrar información tarifaria y disponibilidad desde el PMS hacia diferentes mercados internacionales.

Aunque actualmente las OTA han ganado gran participación en el mercado turístico, los GDS continúan siendo herramientas importantes dentro de la distribución global de servicios de alojamiento.

Para profundizar qué son los GDS en turismo y cuáles son los más importantes, lo invitamos a consultar el siguiente artículo especializado: <https://www.entornoturistico.com/que-son-los-gds-en-turismo-y-cuales-son-los-mas-importantes/>

4.5 Tendencias tecnológicas en hotelería

La evolución tecnológica continúa transformando la industria hotelera mediante herramientas digitales orientadas a mejorar la experiencia del huésped y optimizar la operación. Actualmente, muchos establecimientos implementan soluciones basadas en automatización, inteligencia artificial y análisis de datos para fortalecer su competitividad.



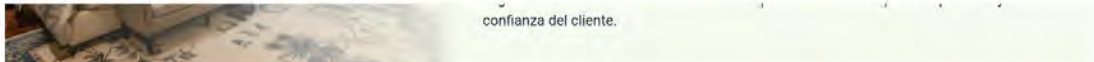
1.1.5. Recurso: CF5 - HTML

Hallazgo: eliminar el espacio antes del punto (.).

Ruta: Numeral 4.6



Software hotelero y las reservaciones en hoteles



Otro aspecto importante corresponde a la seguridad de las aplicaciones y plataformas utilizadas en la gestión hotelera. Los sistemas PMS, motores de reserva y plataformas de pago deben contar con protocolos de seguridad que permitan proteger la información de huéspedes y garantizar transacciones seguras. Un fallo en la protección de estas herramientas podría afectar la operación del hotel y comprometer la confianza de los clientes.



1.1.6. Recurso: CF5 – HTML – DU - DI

Hallazgo: en la síntesis, se observa una diferencia en el nombre del componente formativo.

Ruta: Síntesis, DU página 55, DI página 31



Software hotelero y las reservaciones en hoteles

 Síntesis



El componente formativo **Software hotelero y reservaciones en hoteles** constituye un eje fundamental en la formación del aprendiz del programa de operaciones de servicios de alojamiento, debido a que la transformación digital ha modificado significativamente la gestión operativa y comercial de los establecimientos hoteleros. A través de este componente, el aprendiz fortalecerá conocimientos relacionados con el funcionamiento de los sistemas PMS, la operación digital de reservas, el control de ocupación y las herramientas tecnológicas utilizadas para la administración eficiente de la información hotelera.



Asimismo, se favorecerá la apropiación de competencias técnicas y digitales orientadas al manejo de reportes operativos, monitoreo en tiempo real, integración tecnológica y distribución digital de servicios de alojamiento mediante OTA, Channel Manager y sistemas GDS. De igual manera, el aprendiz comprenderá la importancia de las tendencias tecnológicas aplicadas a la hotelería moderna, fortaleciendo habilidades para optimizar procesos operativos, mejorar la experiencia del huésped y responder a las dinámicas actuales del sector turístico y hotelero.

Síntesis

El componente formativo **Software hotelero y reservaciones en hoteles** constituye un eje fundamental en la formación del aprendiz del programa de operaciones de servicios de alojamiento, debido a que la transformación digital ha modificado significativamente la gestión operativa y comercial de los establecimientos hoteleros. A través de este componente, el aprendiz fortalecerá conocimientos relacionados con el funcionamiento de los sistemas PMS, la operación digital de reservas, el control de ocupación y las herramientas tecnológicas utilizadas para la administración eficiente de la información hotelera.

D. SÍNTESIS

El componente formativo **Software hotelero y reservaciones en hoteles** constituye un eje fundamental en la formación del aprendiz del programa de operaciones de servicios de alojamiento, debido a que la transformación digital ha modificado significativamente la gestión operativa y comercial de los establecimientos hoteleros. A través de este componente, el aprendiz fortalecerá conocimientos relacionados con el funcionamiento de los sistemas PMS, la operación digital de reservas, el control de ocupación y las herramientas tecnológicas utilizadas para la administración eficiente de la información hotelera.

Asimismo, se favorecerá la apropiación de competencias técnicas y digitales orientadas al manejo de reportes operativos, monitoreo en tiempo real, integración tecnológica y distribución digital de servicios de alojamiento mediante OTA, *Channel Manager* y sistemas GDS. De igual manera, el aprendiz comprenderá la importancia de las tendencias tecnológicas aplicadas a la hotelería moderna, fortaleciendo habilidades para optimizar procesos operativos, mejorar la experiencia del huésped y responder a las dinámicas actuales del sector turístico y hotelero.

Software hotelero y las reservaciones en hoteles

1.1.7. Recurso: CF5 – HTML – DU – DI - Síntesis PDF

Hallazgo: en la síntesis, el numeral 3 es “Control operativo y monitoreo hotelero”.

Ruta: Síntesis, DU página 55, DI página 31, Síntesis PDF página 1



Software hotelero y las reservaciones en hoteles

