

HALLAZGOS_CF7_PROGRAMA_TITULADA_“OPERACIONES DE SERVICIO DE ALOJAMIENTO”_621602_1_VIRTUAL_1

Revisado por: Carolina Medina
Fecha de revisión: 06/07/2026
Reporte hallazgos: 07/07/2026
Revisión de ajustes: XX/07/2026
Aprobado: XX/07/2026

Observaciones generales

•

1. Componente formativo

1.1. Observaciones

1.1.1. Recurso: CF7 (HTML - PDF)

Hallazgo: se debe escribir en itálicas dado que es un extranjerismo
Ruta: 1 Huésped
PDF: página 7

Comentado [FA1]: Ajustado

Comentado [LC2]: Ajuste ok en PDF

Comentado [MA3]: Ajustado en DI

Grupos

Esta tipología de huéspedes son una congregación de personas que viajan en las mismas fechas y con motivaciones de viaje similares (una convención, un tour, etc.). Poseen ciertos tratamientos y servicios específicos comunes a todos ellos.

1.1.2. Recurso: CF7 (HTML - PDF)

Hallazgo: se debe iniciar con letra mayúscula dado que se refiere a la organización política
Ruta: 1 Huésped
PSD: página 6

Comentado [MA4]: Ajustado en DI

Comentado [LC5]: Ajuste ok en PDF

— Diplomáticos / Gobierno

Son personas que trabajan con el estado y viajan por trabajo, pero tienen un matiz adicional y es que, por lo general y en virtud del cargo que desempeñan o del rango que tengan, su tratamiento puede requerir un protocolo específico, principalmente por su seguridad. Por lo tanto, el hotel determina su propio procedimiento para el manejo de ellos.

1.1.3. Recurso: CF7 (HTML - PDF)

Hallazgo: se debe escribir con guion, conforme al uso recomendado "calidad-precio".

Ruta: 1 Huésped

PDF: página 8

Comentado [LC6]: Ajuste ok en PDF

Comentado [MA7]: Ajustado en DI

Viajeros de lujo

Estos viajeros son los que tienen mayores expectativas y están dispuestos a pagar por la experiencia.

Por lo general el precio no es problema para ellos, son sofisticados, pero se fijan mucho en el valor de lo que obtienen (relación calidad precio).

1.1.4. Recurso: CF7 (HTML - PDF)

Hallazgo: se debe agregar en itálicas ya que son anglicismos propios del sector hotelero y agregar la definición de la sigla. "*PMS (Property Management System)*".

Ruta: 1 Huésped

PDF: página 10

Comentado [MA8]: No aplica la regla de itálicas para los acrónimos.

Cliente esporádico

Este tipo de cliente usa el hotel de acuerdo con la circunstancia puntual que está viviendo.

Muy probablemente ha visitado el hotel varias veces, pero no lo hace con una frecuencia tan alta.

Es un tipo de huéspedes al que hay que comunicarles las situaciones nuevas del hotel sin hacerles sentir que son extraños.

Con estos clientes siempre es importante recurrir a los históricos de PMS y corroborar esa información al momento del registro.

1.1.5. Recurso: CF7 (HTML - PDF)

Hallazgo: se debe evidenciar un problema de redacción, ya que quedó incompleta y mezcla dos ideas, por lo cual se sugiere el siguiente texto: "El departamento de recepción puede

Comentado [MA9]: Ajustado en DI

estar conformado por las áreas de reservas, caja y conserjería, especialmente en hoteles con mayor capacidad o volumen de clientes.”.

Ruta: 2.1 Estructura organizacional del área

PDF: página 12

Comentado [LC10]: Ajuste ok en PDF

El departamento de recepción está conformado por los hoteles con mayor capacidad o volumen de clientes pueden optar por crear departamentos propios de reservas, caja y conserjería.

1.1.6. Recurso: CF7

Hallazgo: se debe escribir de forma correcta la palabra “Check-out”

Ruta: Anexo1_CF07_Perfil_cargo_repcionista

Comentado [MA11]: Ajustado en ANEXO 1

Proceso (s)

Gestión de Registro y
Acomodación de
Huéspedes
Gestión del Check'out
Gestión de Reservas

1.1.7. Recurso: CF7

Hallazgo: se debe agregar tilde en la palabra “públicas”

Ruta: Anexo1_CF07_Perfil_cargo_repcionista

Comentado [MA12]: Ajustado en ANEXO 1

Superior Técnica/ Tecnología

Técnico en hotelería y turismo. Tecnólogo en Administración turística, relaciones públicas o comunicación social. Técnico en servicios hoteleros

1.1.8. Recurso: CF7

Hallazgo: se debe agregar tilde en la palabra “inglés”

Ruta: Anexo1_CF07_Perfil_cargo_repcionista

Comentado [MA13]: Ajustado en Anexo 1

Idiomas

Ingles Básico Nivel 3 (deseable)
Parlamento recepcionista botones/ 2 h

1.1.1.9. **Recurso:** CF7

Hallazgo: se debe agregar tilde en la palabra “número”

Ruta: Anexo1_CF07_Perfil_cargo_recepcionista

Comentado [MA14]: Ajustado en ANEXO 1

- Es directamente responsable por el conocimiento claro del sistema de acomodación, **numero** de habitaciones del Hotel (Sencillas, Dobles, Triples y Suites), número de camas, tarifas (lo que incluye y no incluye la

1.1.1.10. **Recurso:** CF7

Hallazgo: se debe agregar tilde en la palabra “módulo” y agregar en itálicas los extranjerismos *check-out*, *check in* (preferiblemente *check-in* cuando funciona como sustantivo), *room service*, *software*, *voucher*, *Property Management System*

Ruta: Anexo1_CF07_Perfil_cargo_recepcionista

Comentado [MA15]: Ajustado en ANEXO 1

- Realizar las reservas solicitadas por los clientes y asentarlas en el **modulo** de reservas **(software)**, asignándole su respectiva habitación.
- Efectuar las ventas no presenciales en los **software** correspondientes, velando por la seguridad de los datos de las tarjetas de crédito (destruir los datos después de las transacciones se ejecuten).
- Al momento del **check in** entregar la carta “ condiciones para el registro ” a todos los clientes/ huéspedes.

1.1.1.11. **Recurso:** CF7

Hallazgo: se debe agregar tilde en la palabra “débito”

Ruta: Anexo1_CF07_Perfil_cargo_recepcionista

Comentado [MA16]: Ajustado

Elaborar **recibos** de caja por los diferentes ingresos (en tarjeta de crédito, **debito**, efectivo, cambio de dólares, cheque), de igual forma los cuadros de caja para contabilidad.

1.1.1.12. **Recurso:** CF7

Hallazgo: se debe omitir la tilde en la palabra “presenciales”

Ruta: Anexo1_CF07_Perfil_cargo_recepcionista

Comentado [MA17]: Ajustado

Efectuar las ventas no **presenciales** en los software correspondientes, velando por la seguridad de los datos de las tarjetas de crédito (destruir los datos después de las transacciones se ejecuten).

1.1.13. **Recurso: CF7**

Hallazgo: se debe ajustar dado que hay un error de redacción por el siguiente texto:
"Realizar las llamadas telefónicas que soliciten los huéspedes."

Ruta: Anexo1_CF07_Perfil_cargo_recepcionista

Comentado [MA18]: Ajustado

Atender las llamadas telefónicas y **realizar las aquellas que soliciten los huéspedes.** Según los protocolos.

1.1.14. **Recurso: CF7 (HTML - PDF)**

Hallazgo: la Ortografía de la lengua española y el uso administrativo actual recomiendan escribir **prerregistro** como una sola palabra.

Ruta:

2.2 Personal de recepción

3.6 Procedimiento técnico para el registro de huéspedes

6 Reportes

PDF: páginas 13, 29, 32, 50

Comentado [FA19]: Ajustado

Comentado [MA20]: Ajustado en DI 4 reemplazos

Comentado [LC21]: Ajuste ok en PDF

- Conocer procedimientos y políticas del hotel.
- Hacer **pre-registro** de grupos.

Para agilizar el tiempo de registro se deben elaborar los **pre-registros**, en los que se incluye información que se conoce del pasajero, en el momento del registro se pide amablemente al huésped verificar que la información impresa es correcta:

Con base en esta información se procede a hacer el **pre-registro** y a la llegada de los pasajeros solo será necesaria la firma en el registro y algún dato puntual que haga falta en el mismo. En caso de tener cuenta maestra se solicita la firma del guía o conductor del grupo y será la responsable de los valores a cancelar.

Contiene el detalle de todas las reservas confirmadas para un periodo determinado, generalmente el día en curso y los días siguientes. Incluye datos como nombre del huésped, tipo de habitación solicitada, tarifa aplicada, fechas de llegada y salida, y observaciones especiales. Este reporte permite anticipar la asignación de habitaciones, preparar **pre-registros** y coordinar con *housekeeping* y alimentos y bebidas los servicios incluidos en cada reserva.

1.1.15. **Recurso:** CF7 (HTML - PDF)

Hallazgo: se debe agregar espacio después del punto seguido y escribir de forma **correcta** la cita a (Bardi, 2011)

Ruta: 2.2 Personal de recepción

PDF: página 16

Los gerentes de recepción deben participar activamente en la recopilación de información de interés para los huéspedes. También deben estar activos en el desarrollo de procedimientos para que el área de recepción comunique esta información efectivamente. Las relaciones que el gerente de recepción desarrolla con los otros directores de departamento y sus empleados son vitales para recopilar esta información. (Bardy, 2011).

Comentado [FA22]: Ajustado

Comentado [MA23]: Ajustado DI

Comentado [LC24]: Ajuste en PDF

1.1.16. **Recurso:** CF7 (HTML - PDF)

Hallazgo: se debe unificar el texto del componente web con el PDF

Ruta: 2.2 Personal de recepción

PDF: página 16

Comentado [MA25]: Se verifica y en el DI está "Servicio a la habitación".

Comentado [LC26]: Ajustado en PDF

– Servicio a la habitación.

• Servicio de habitación.

1.1.17. **Recurso:** CF7 (HTML - PDF)

Hallazgo: se debe agregar de la forma más utilizada en hotelería (*no-show*).

Ruta: 3.1 Reserva

PDF: página 20

Comentado [MA27]: Se ajusta en DI

Comentado [LC28]: Ajustado en PDF

Reserva con garantía

Son aquellas reservas que han recibido una cantidad de dinero (depósito) o un medio válido de garantía (tarjeta de crédito, carta de empresa o *voucher* de agencia) con el fin de asegurar la habitación. Generalmente corresponde al valor de la primera noche o al total de la estancia, de acuerdo con la política del hotel. En caso de que el huésped no llegue y no haya realizado el proceso de cancelación, esta situación se denomina **No Show**.

1.1.1.18. **Recurso:** CF7 (HTML - PDF)
Hallazgo: se debe agregar la definición de las siglas en itálicas “*Property Management System (PMS)*”.
Ruta: 3.2 Disponibilidad (Availability)
PDF: página 21

Comentado [MA29]: No aplica. Ya este término se definió anteriormente.

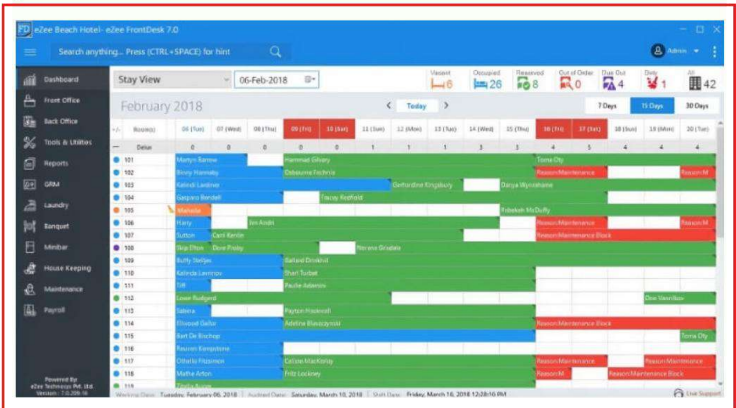
La disponibilidad de habitaciones es un control gráfico conocido como *rack* de ocupación, *room rack* o *planning*. En los sistemas **PMS** modernos, este control se presenta en forma de gráfico digitalizado que muestra, mediante colores, el estado de cada habitación, como se muestra a continuación.

1.1.1.19. **Recurso:** CF7 (HTML - PDF)
Hallazgo: se debe ajustar la imagen dado que se ve borrosa
Ruta: 3.2 Disponibilidad (Availability)
PDF: página 21

Comentado [FA30]: Ampliada

Comentado [LC31]: Ajustado en PDF

Figura 1. Rack de ocupación



1.1.1.20. **Recurso:** CF7 (HTML - PDF)
Hallazgo: se debe agregar coma después de la palabra “huéspedes”
Ruta: 3.2 Disponibilidad (Availability)
PDF: página 22

Comentado [FA32]: Ajustado

Comentado [MA33]: Ajustado en DI

Comentado [LC34]: Ajustado en PDF

Habitaciones reservadas:

son habitaciones que se asignan a las reservas del día. De acuerdo con las solicitudes de los huéspedes pueden o no ser reasignadas, es decir, realizarse cambios en la asignación de las mismas.

1.1.21. Recurso: CF7 (HTML - PDF)

Hallazgo: el texto señalado en el PDF, no se evidencia en el componente web
Ruta: 3.2 Disponibilidad (Availability)
PDF: página 22

Comentado [FA35]: Ajustado

Comentado [LC36]: En el DI así está, PDF ok



Figura 2. Reporte de habitaciones

La siguiente figura presenta un ejemplo de este tipo de reporte.

1.1.22. Recurso: CF7 (HTML - PDF)

Hallazgo: se debe unificar el texto del componente web con el PDF
Ruta: 3.5 Llaves de habitaciones
PDF: página 26

Comentado [MA37]: Se verifica y en el DI está "La llave de la habitación..."

Comentado [LC38]: Ajuste ok en PDF

La llave de la habitación es el instrumento mediante el cual el huésped accede a su espacio de alojamiento; su evolución tecnológica refleja los avances en seguridad, comodidad y experiencia del huésped a lo largo de la historia hotelera.

La llave de habitación es el instrumento mediante el cual el huésped accede a su espacio de alojamiento; su evolución tecnológica refleja los avances en seguridad,

1.1.23. Recurso: CF7 (HTML - PDF)

Hallazgo: se debe validar si se agrega la coma en el componente web como se visualiza en el PDF,
Ruta: 3.5 Llaves de habitaciones
PDF: página 26

Comentado [LC39]: Se ajusta en PDF

A continuación se describe la evolución de los sistemas de acceso a habitaciones:

A continuación, se describe la evolución de los sistemas de acceso a habitaciones:

1.1.24. **Recurso: CF7 (HTML - PDF)**

Hallazgo: se debe agregar en itálicas dado que es un extranjerismo

Ruta: 3.5 Llaves de habitaciones

PDF: página 27

Comentado [LC40]: Ajustado en PDF

Llave móvil o digital

Es la tendencia más reciente en la industria hotelera mundial y su adopción en Colombia crece de manera progresiva. Permite al huésped utilizar su teléfono celular como llave de habitación mediante tecnologías Bluetooth o NFC (*Near Field Communication*). El código de acceso se envía directamente al dispositivo móvil del huésped tras completar el proceso de registro, que en muchos casos se realiza de forma remota antes de la llegada al hotel. Este sistema reduce los tiempos de espera en recepción y mejora significativamente la experiencia del huésped.

1.1.25. **Recurso: CF7 (HTML - PDF)**

Hallazgo: se debe ajustar dado que actualmente el nombre comercial registrado es VingCard (sin guion).

Ruta: 3.5 Llaves de habitaciones

PDF: página 27

Comentado [FA41]: Ajustado

Comentado [MA42]: Ajustado en DI

Comentado [LC43]: Ajustado en PDF



1.1.26. **Recurso: CF7 (HTML)**

Hallazgo: se debe iniciar con letra Mayúscula u agregar una coma después de la palabra "sonrisa"

Ruta: 3.5 Llaves de habitaciones

Comentado [FA44]: Ajustado

Comentado [LC45]: Ajustado en PDF



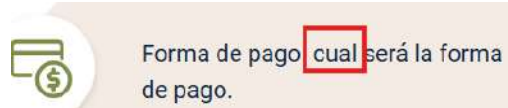
Dar la bienvenida

con una sonrisa dar la cordial bienvenida al cliente.

1.1.27. **Recurso: CF7 (HTML)**

Hallazgo: se debe agregar tilde en la palabra "cuál"

Ruta: 3.6 Procedimiento técnico para el registro de huéspedes



Comentado [FA46]: Ajustado

1.1.28. **Recurso: CF7 (HTML - PDF)**

Hallazgo: se recomienda sustituir "elaborar un pagaré o registro" por una expresión más precisa, como "registrar la garantía de pago", si ese es el procedimiento utilizado por el establecimiento.

Ruta: 3.6 Procedimiento técnico para el registro de huéspedes

PDF: página 30

Comentado [MA47]: Ajustado en DI

Comentado [LC48]: Ajustado en PDF

Cientes particulares / individuales / walk-in

Cuando el huésped responde "con tarjeta de crédito", se le solicita amablemente la tarjeta con el fin de **elaborar un pagaré o registro** donde se toman los siguientes datos: tipo de tarjeta, nombre del titular, número de tarjeta de crédito y fecha de caducidad; explicándole que es por su propia comodidad, ya que tendrá crédito abierto en todas las áreas de consumo del hotel, y que corresponde a las políticas del establecimiento. En caso de querer pagar en efectivo, se pregunta el número de noches y se le solicita el pago anticipado de su estadía, sugiriendo además dejar un depósito adicional para cubrir los gastos extras.

1.1.29. **Recurso: CF7 (HTML - PDF)**

Hallazgo: se recomienda sustituir "Pedir pago anticipado" por "Solicitar el pago anticipado"

Ruta: 3.6 Procedimiento técnico para el registro de huéspedes

PDF: página 32

Comentado [FA49]: Ajustado

Comentado [MA50]: Ajustado en DI

Comentado [LC51]: Ajustado en PDF

- Registrar al guía del grupo.
- Realizar una lista de las personas y acomodación.
- Pedir pago anticipado de la estadía.
- Pedir depósito adicional por consumos extras o posibles daños.
- Asignar un área especial para su registro.
- Entregar una llave por habitación.
- Acondicionar las habitaciones.

1.1.30. **Recurso: CF7 (HTML - PDF)**

Hallazgo: se debe unificar el texto del componente web con el PDF
Ruta: 3.6 Procedimiento técnico para el registro de huéspedes
PDF: página 29

Comentado [FA52]: Ajustado

Comentado [MA53]: Ajustar en WEB como aparece en DI



Forma de pago: cual será la forma de pago.

- Forma de pago: se debe preguntar cuál será la forma de pago.

1.1.31. **Recurso: CF7 (HTML)**

Hallazgo: se debe omitir la tilde en la palabra "que"
Ruta: 3.6 Procedimiento técnico para el registro de huéspedes

¿Sabías qué?

Asimismo, para reforzar el procedimiento técnico del check-in trabajado en este componente, se recomienda escuchar el siguiente recurso de audio:

Recurso: CF7 (HTML)

Hallazgo: el texto no debe ir en itálicas solo la palabra "check-in"
Ruta: 3.6 Procedimiento técnico para el registro de huéspedes

Comentado [FA54]: Las tarjetas de audio vienen con este estilo desde la base, por esta razón no se realiza modificación

El check-in paso a paso: más allá del trámite, una experiencia de servicio.



1.1.32. **Recurso: CF7(HTML - PDF)**

Hallazgo: se recomienda sustituir por “valor agregado, beneficio adicional o ventaja”.

Ruta: 5.1 Porte del uniforme

PDF: página 46

Sin duda, el porte de uniformes le otorga al establecimiento un **gran plus** en la calidad de su servicio, esto proyecta cuidado, inversión y preocupación por la imagen del hotel ante sus huéspedes y les dice además que está al pendiente de los detalles (Álvarez, 2015).

Comentado [MA55]: Se ajusta con el texto sugerido en el DI

Comentado [LC56]: Ajustado en PDF

1.1.33. **Recurso: CF7 (HTML)**

Hallazgo: se debe agregar una coma después de la palabra “ocupada”

Ruta: 6 Reportes

Contiene la información detallada del estado de cada habitación del hotel. Es recibido por la recepción tres veces al día – generalmente en la mañana, al mediodía y en la noche – y se utiliza para comparar con el reporte de ocupación del PMS: ambos deben coincidir. En caso de encontrar diferencias (por ejemplo, una habitación que el sistema registra como ocupada pero ama de llaves reporta como vacía), se debe hacer una revisión inmediata del estado real de la habitación.

1.1.34. **Recurso: CF7 (HTML - PDF)**

Hallazgo: se debe agregar la definición de las siglas en itálicas “*Property Management System*”.

Ruta: 7 Recibo y entrega de turno

PDF: página 53

Este registro se realiza en el libro de novedades, con firma de quien entrega y quien recibe el turno. En establecimientos con **PMS** u otras plataformas digitales de gestión, el registro puede realizarse también en estos sistemas, siempre dejando constancia del recibo conforme por ambas partes.

Comentado [MA57]: No aplica. Ya se colocó esta definición en el texto del CF anteriormente.

1.1.35. **Recurso: CF7**

Hallazgo: se debe validar si la palabra correcta es “*billing*”

Ruta: Anexo3_CF07_8_Actividades_para_recibir_y_entregar_turno

Guardar reporte de contingencia downtime

Revisar las salidas por el **dilling**

Hacer control del bac

Comentado [MA58]: Ajustado

1.1.36. **Recurso: CF7**

Hallazgo: se debe escribir de forma correcta la palabra stock o mejor existencias.

Ruta: Anexo3_CF07_8_Actividades_para_recibir_y_entregar_turno

Verificar toda la organización del lobby y restaurante
Surtir papelería y stoc de lencería
Realizar inventario de lencería y papelería viernes

Comentado [MA59]: Ajustado a Stock

1.1.37. **Recurso: CF7**

Hallazgo: se debe agregar la tilde de forma correcta.

Ruta: Anexo3_CF07_8_Actividades_para_recibir_y_entregar_turno

Leer libro de novedades bitàcora
Guardar reporte de contingencia down time
Recibir caja de sinfoni e inventario de mueble amigo con el que entrega
Revisar a detalle llegadas del día y colocar los comentarios
Control del bac
Entregar correspondencia a administración
Ingresar todos los extranjeros al SIRE e imprimir el reporte de ópera con la verificación de que se haya ingresado
Continuar con los DIU OUT y realizar llamadas dejando registro de las mismas en el reporte
Recibir a ama de llaves la limpieza en bitàcora

Comentado [MA60]: Ajustado

1.1.38. **Recurso: CF7**

Hallazgo: se recomienda adaptar el texto por: "Verificar las tarifas de los huéspedes alojados y de las salidas previstas, comprobando que correspondan con la tarifa registrada en el sistema de gestión hotelera."

Ruta: Anexo3_CF07_8_Actividades_para_recibir_y_entregar_turno

Verificar tarifas in house duty out.in con su correcto rate code GIH1128 y cerrar POS de habitaciones sin voucher o qué no los cubra la empresa después del desayuno

1.1.39. **Recurso: CF7**

Hallazgo: se recomienda adaptar el texto por: "Atender las solicitudes recibidas a través de las plataformas de reservas y de los canales oficiales del establecimiento."

Ruta: Anexo3_CF07_8_Actividades_para_recibir_y_entregar_turno

Comentado [MA61]: Ajustado

Responder las solicitudes que llegan al correo de RE Y SL y categorizarlos con su nombre
Responder mensajes de booking.com
Cargar información de ACDC realizar búsqueda e ingresar referencias

1.1.40. **Recurso: CF7**

Hallazgo: se recomienda ajustar el texto por: "Ejecutar el proceso de auditoría nocturna conforme a los procedimientos establecidos por el hotel."

Ruta: Anexo3_CF07_8_Actividades_para_recibir_y_entregar_turno

Comentado [MA62]: Ajustado

Correr auditoría nocturna
Reporte de los desayunos del día

1.1.41. **Recurso: CF7 (HTML)**

Hallazgo: se debe agregar punto a parte.

Ruta: 8 Bitácoras

Comentado [FA63]: Ajustado



1.1.42. **Recurso: CF7 (HTML)**

Hallazgo: se debe omitir la imagen decorativa en la síntesis y agregar punto a parte

Ruta: síntesis



El registro de huéspedes, o *check-in*, es el proceso central de la recepción hotelera y el primer punto de contacto formal entre el establecimiento y el cliente. Su correcta ejecución depende del conocimiento integral de los tipos de huéspedes y sus características, el manejo eficiente de los reportes operativos, y la aplicación rigurosa de los procedimientos técnicos establecidos para cada perfil de huésped: individual, grupal, extranjero o VIP. A esto se suma el cumplimiento de la normativa vigente en materia de identificación, prevención de la ESCNNA y reporte migratorio a través del SIRE, así como la aplicación de protocolos internos de presentación personal, trato al cliente y uso de áreas. La gestión ordenada de la bitácora y la entrega de turno garantizan la continuidad del servicio y la trazabilidad de las novedades entre jornadas. En conjunto, estos elementos constituyen la base de un servicio de recepción profesional, seguro y alineado con los estándares técnicos del sector hotelero

colombiano

1.1.43. **Recurso: CF7 (HTML - PDF)**

Hallazgo: se debe ajustar el nombre del componente formativo dado que el cual corresponde es "*Front office: check-in*" y omitir la imagen decorativa

Ruta: síntesis PDF

Operaciones de servicios de alojamiento

Síntesis: introducción a la industria hotelera



El registro de huéspedes, o check-in, es el proceso central de la recepción hotelera y el primer punto de contacto formal entre el establecimiento y el cliente. Su correcta ejecución depende del conocimiento integral de los tipos de huéspedes y sus características, el manejo eficiente de los reportes operativos, y la aplicación rigurosa de los procedimientos técnicos establecidos para cada perfil de huésped: individual, grupal, extranjero o VIP. A esto se suma el cumplimiento de la normativa vigente en materia de identificación, prevención de la ESCNNA y reporte migratorio a través del SIRE, así como la aplicación de protocolos internos de presentación personal, trato al cliente y uso de áreas. La gestión ordenada de la bitácora y la entrega de turno garantizan la continuidad del servicio y la trazabilidad de las novedades entre jornadas. En conjunto, estos elementos constituyen la base de un servicio de recepción profesional, seguro y alineado con los estándares técnicos del sector hotelero colombiano.

1.1.144. Recurso: CF7 (HTML - PDF)

Hallazgo: se debe agregar el nombre completo del programa "Técnico profesional"

Ruta: síntesis PDF

Operaciones de servicios de alojamiento

Síntesis: introducción a la industria hotelera

1.1.145. Recurso: CF7

Hallazgo: se debe agregar en itálicas

Ruta: Actividad didáctica

Comentado [FA64]: La base toma este texto como un string y no como un elemento HTML por lo cual no se puede enfatizar este texto

Comentado [MA65]: Ajustada la AD

¡Correcto! Se evidencia dominio de los conceptos y procedimientos del proceso de check-in en la recepción hotelera.

7. El rack de ocupación se utiliza para:

1.1.146. Recurso: CF7

Hallazgo: se debe agregar signo de exclamación ¡Vuelva a intentarlo!

Ruta: Actividad didáctica

VUELVA A INTENTARLO.

No ha superado la actividad. Le recomendamos volver a revisar el componente formativo e intentar nuevamente la actividad didáctica.

1.1.147. Recurso: CF7 (HTML)

Hallazgo: se debe agregar en itálicas

Ruta: glosario

Comentado [FA66]: Ajustado

Comentado [MA67]: Ajustado.

Comentado [MA68]: Ajustado

• **No show:** término utilizado cuando un cliente que tenía una reservación no se presenta, quedando la habitación vacante.

1.1.48. **Recurso: CF7 (HTML - PDF)**

Hallazgo: se recomienda validar si las referencias bibliográficas cuentan con URL de consulta, con el fin de que sea incluidas según correspondan.

Ruta: Referencias bibliográficas

PDF: página 60

Comentado [MA69]: Ajustado y agregados los links a las referencias que aplican.

Comentado [LC70]: Ajustado en PDF



1.1.49. **Recurso: CF7 (HTML - PDF)**

Hallazgo: el autor reconocido de este libro es: Bardi, J. A. y el título correcto es “Hotel Front Office Management.”

Ruta: Referencias bibliográficas

PDF: página 60

Comentado [MA71]: Ajustado en DI

Comentado [LC72]: Ajustado en PDF

Bardy, J. (2011). Hotel front office management. John Wiley & Sons.

1.1.50. **Recurso: CF7 (HTML - PDF)**

Hallazgo: se debe omitir la palabra “colombiana”, se debe citar “Norma Técnica Sectorial NTSH 003”

Ruta: Referencias bibliográficas

PDF: página 61

Comentado [MA73]: Ajustado en DI

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2003). Norma Técnica Sectorial **Colombiana** NTSH 003: establecimientos de alojamiento y hospedaje — norma de competencia laboral, prestación del servicio de recepción y reservas conforme a manuales existentes. MinCIT.

1.1.51. **Recurso: CF7 (HTML)**

Comentado [MA74]: Ajustado en DI

Hallazgo: se debe omitir el guion
Ruta: Referencias bibliográficas

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2003). *Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 003: establecimientos de alojamiento y hospedaje laboral: prestación del servicio de recepción y reservas conforme a manuales existentes*. MinCIT. norma de competencia

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2009). *Norma Técnica Sectorial Hotelera NTSH 006: clasificación de los establecimientos de alojamiento y hospedaje — categorización por estrellas de hoteles, requisitos normativos*. MinCIT. hospedaje —

1.1.52. **Recurso: CF7 (HTML - PDF)**

Hallazgo: se deben validar los centros y agregar las regionales al cual corresponde

Ruta: créditos

PDF: página 63

Comentado [FA75]: Ajustado

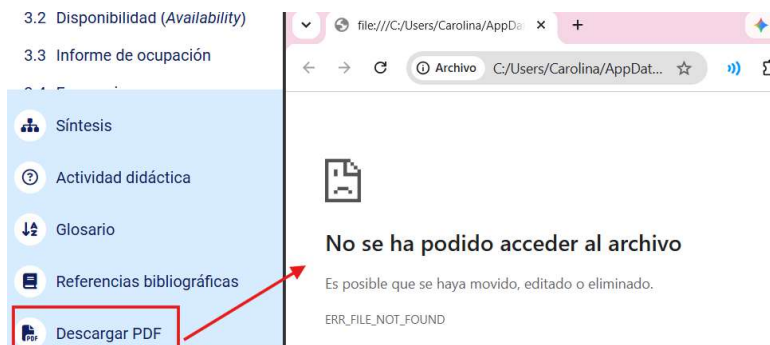
CONTENIDO INSTRUCCIONAL		
Sandra Isabel Suárez Delgado	Experto temático	Centro de Gestión y Servicios
Harbey Castelblanco	Experto temático	Centro Nacional Colombo Alemán
Angélica Varón Quintero	Evaluador Instruccional	Centro Agroturístico - Regional Santander

1.1.53. **Recurso: CF7 (HTML)**

Hallazgo: se debe validar el botón “Descargar PDF” dado que no está funcional

Ruta: menú

Comentado [FA76]: Ajustado



1.1.54. **Recurso: CF7 (HTML - PDF)**

Hallazgo: *Check-in* es un extranjerismo del inglés y debe escribirse con guion, sin espacios antes ni después del guion.

Ruta: páginas 2, 18

Comentado [MA77]: Ok en DI

Comentado [LC78]: Ajustado en PDF

3. Registro de huéspedes (check - in)

3. Registro de huéspedes (check - in)

1.1.55. Recurso: CF7 (PDF)

Hallazgo: se debe agregar viñetas

Ruta: páginas 5, 6, 7, 8 y 9

○ **Tercera edad.** Los adultos mayores que por su disponibilidad de tiempo y recursos viajan generalmente con fines de esparcimiento. Se les conocen como la generación baby boomer.

○ **Familias.** Este tipo de viajeros se da ahora con mayor frecuencia y los hoteles afrontan la solicitud del servicio de alojamiento para las familias en temporadas de vacaciones o fines de semana y/o con festivos. En este grupo la disponibilidad de dinero

○ **Diplomáticos / Gobierno.** Son personas que trabajan con el estado y viajan por trabajo, pero tienen un matiz adicional y es que, por lo general y en virtud del cargo que desempeñan o del rango que tengan, su tratamiento puede requerir un protocolo

○ **Grupos.** Esta tipología de huéspedes son una congregación de personas que viajan en las mismas fechas y con motivaciones de viaje similares (una convención, un tour, etc.). Poseen ciertos tratamientos y servicios específicos comunes a todos ellos.

○ **Viajeros generación Z.** Estos son grupos de estudiantes, que deciden tomar un año sabático para conocer el mundo. Viajan con presupuestos más cuidados, pero siempre aprecian una buena conexión de internet y facilidades como lavandería, una

○ **Viajeros de lujo.** Estos viajeros son los que tienen mayores expectativas y están dispuestos a pagar por la experiencia.

○ **Mochileros.** Este tipo de viajeros prestan mucha atención a la tarifa y se caracterizan porque para alojarse solo requieren lo necesario. Su motivación principal

○ **Corporativo.** Son los clientes que viajan por motivos de trabajo o negocios, su permanencia generalmente no excede una semana. Suelen ser muy exigentes con el servicio y por lo general son menos sensibles al precio.

Comentado [MA79]: Ajustado en DI

Comentado [LC80]: Ajustado en PDF

○ Cliente walk-in

Es el cliente que llega al hotel sin previa reserva y no es cliente permanente del hotel, su estadía generalmente es muy corta y se da de manera fortuita.

○ Cliente frecuente

Este tipo de cliente usa de manera asidua el hotel, es conocido por el personal que allí labora, hace del hotel su segunda casa.

○ Cliente esporádico

Este tipo de cliente usa el hotel de acuerdo con la circunstancia puntual que está

○ Clientes larga estadía

Estos clientes son por lo general corporativos o personas que por facilidad

○ Huésped permanente

En una escala superior en términos de frecuencia, están los huéspedes

1.1.56. Recurso: CF7 (PDF)

Hallazgo: se debe ajustar el texto indicado de la siguiente manera: revisar el documento "Anexo1_CF07_Perfil_cargo_recepcionista" ubicado en la carpeta anexo

Ruta: página 15

Comentado [MA81]: Ajustado en DI

A continuación, se expone un ejemplo de perfil para el cargo de recepcionista,

puede revisar en la carpeta Anexos: Anexo1_Perfil_cargo_recepcionista.

1.1.57. Recurso: CF7 (PDF)

Hallazgo: se debe agregar viñetas

Ruta: página 20

Comentado [MA82]: Ajustado en DI

Comentado [LC83]: Ajustado en PDF

○ Reserva con garantía. Son aquellas reservas que han recibido una cantidad de

dinero (depósito) o un medio válido de garantía (tarjeta de crédito, carta de empresa o

○ Reserva sin garantía. Son aquellas que no han sido garantizadas de ninguna manera. En tal caso el hotel no tiene obligación de guardarla después de una hora

Reservas especiales. Son aquellas reservas en las que los huéspedes

corresponden a personas importantes (VIP), clientes frecuentes, cortesías, grupos o

1.1.58. **Recurso:** CF7 (PDF)

Hallazgo: por temas de accesibilidad se debe cambiar la palabra muestra por “como se presenta”

Ruta: página 21

Comentado [MA84]: Ajustado en DI

Comentado [LC85]: Ajustado en PDF

3.2. Disponibilidad (Availability)

La disponibilidad de habitaciones es un control gráfico conocido como rack de ocupación, room rack o planning. En los sistemas PMS modernos, este control se presenta en forma de gráfico digitalizado que muestra, mediante colores, el estado de cada habitación, como se muestra a continuación.

1.1.59. **Recurso:** CF7 (PDF)

Hallazgo: se debe ajustar la imagen dado que está borrosa

Ruta: página 23

Comentado [MA86]: Ajustado en DI

Comentado [LC87]: Ajustado en PDF

The screenshot displays the 'eZee Room Status Report' for the date 7/3/2010. It includes a header with 'Printed By: Admin', 'Printed Date: 7/21/2010 4:45:30 PM', and 'Page: 1'. The report is divided into sections: 'Occupied Rooms' (listing rooms 110, 111, 220, 221, 224, 107, 216, 222, 223, 226, 229, 230, 232, 101, 106, 112, 214, 217, 228, 231), 'Suspense Rooms', 'Vacant Rooms' (listing rooms 104, 109, 218, 105), and 'Vacant Dirty Rooms'.

1.1.60. **Recurso:** CF7 (PDF)

Hallazgo: se debe agregar viñetas

Ruta: página 26, 27, 30, 31

Comentado [MA88]: Ajustado en DI

Comentado [LC89]: Ajustado en PDF

○ Llave mecánica

Es el tipo de llave para cerradura tradicional. En los establecimientos que aún la

○ Tarjeta perforada (Ving-Card)

Fue la primera evolución de la llave mecánica hacia un sistema de tarjeta.

○ Tarjeta de banda magnética

Fue durante muchos años el estándar de la industria hotelera. Funciona

○ Tarjeta RFID (Radio Frequency Identification)

Es actualmente el sistema más utilizado en los establecimientos de alojamiento

○ Llave móvil o digital

Es la tendencia más reciente en la industria hotelera mundial y su adopción en

○ Clientes particulares / individuales / walk-in

Cuando el huésped responde "con tarjeta de crédito", se le solicita amablemente

1.1.61. Recurso: CF7 (PDF)

Hallazgo: se debe ajustar dado que no debe ir solo el enlace sino la transcripción y la miniatura del video. Anexo 1. imagen de ejemplo.

Ruta: página 35

Comentado [LC90]: Ajustado en PDF

Anexo 1. Ejemplo

Video 1. El turismo rural en Colombia



[Enlace de reproducción del video](#)

Transcripción del video. El turismo rural en Colombia

Para complementar el aprendizaje sobre el procedimiento de registro de huéspedes, se recomienda consultar el siguiente recurso audiovisual: Guía práctica en el procedimiento de check-in. <https://www.youtube.com/watch?v=uUcVZQI-LE4>

1.1.62. **Recurso: CF7 (PDF)**

Hallazgo: se debe iniciar con letra minúscula

Ruta: página 35

Comentado [LC91]: Ajustado en PDF

Pódcast: asimismo, para reforzar el procedimiento técnico del check-in trabajado en este componente, se recomienda el siguiente recurso: El check-in paso a paso: más allá del trámite, una experiencia de servicio.

1.1.63. **Recurso: CF7 (PDF)**

Hallazgo: se debe ajustar el texto indicado de la siguiente manera: se invita a descarga y leer el documento “Anexo2_CF07_ESCNNA” ubicado en la carpeta anexo

Ruta: página 41

Comentado [MA92]: Ajustado DI

Comentado [LC93]: Ajustado en PDF

Se invita a descargar y leer el Manual de Buenas Prácticas para la Prevención de la ESCNNA en Viajes y Turismo, disponible en la carpeta Anexos: Anexo2_ESCNNA.

1.1.64. **Recurso: CF7 (PDF)**

Hallazgo: se debe validar dado que el texto señalado en el PDF no se visualiza en el componente web
Ruta: página 48

Comentado [LC94]: Así está en el DI, queda así en PDF

- No compartir rastrillos, toallas ni maquillaje con otras personas.

1.1.65. **Recurso:** CF7 (PDF)

Hallazgo: se debe agregar viñetas
Ruta: páginas 50, 51, 52

Comentado [MA95]: Ajustado en DI

☐ **Lista de huéspedes**

Este listado puede organizarse por número de habitación o alfabéticamente por

Comentado [LC96]: Ajustado en PDF

☐ **Lista de reservas**

Contiene el detalle de todas las reservas confirmadas para un período

1.1.66. **Recurso:** CF7 (PDF)

Hallazgo: se debe ajustar el texto indicado de la siguiente manera: se invita a descarga el documento "Anexo3_CF07_8_Actividades_para_recibir_y_entregar_turno" ubicado en la carpeta anexo
Ruta: página 55

Comentado [MA97]: Ajustado en DI

Comentado [LC98]: Ajustado en PDF

Ejemplo actividades para recibir y entregar turno, puede obtener información en la carpeta Anexos: Anexo3_Actividades_para_recibir_y_entregar_turno.

1.1.67. **Recurso:** CF7

Hallazgo: se debe nombrar todos los archivos de siguiente manera, según corresponda CFA07_621602_AD.docx
Ruta: fuentes

