PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Bogotá D.C., 31 de Agosto de 2022

Señor
LUIS ALBERTO CAMACHO BOLAÑOS
SUPERVISOR CONTRATO No. **CO1.PCCNTR.3298271/2022**
Cargo del supervisor: Coordinador Académico
Dependencia: Unidad Tecnológica Digital SENA – Fontibón
Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información SENA - Distrito Capital
Bogotá D.C.

Asunto: Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes de Agosto del año 2022

Referencia: No **3298271** del año **2022**

NUBIA ELVIRA BUENO RINCÓN, identificado con la cédula de ciudadanía No. 52.580.172 de Bogotá, en mi calidad de Contratista del SENA, en dependencia MERCADEO FONTIBON, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: El valor total del presente contrato asciende a la suma de TREINTA Y OCHO MILLONES CUATROCIENTOS OCHENTA MIL CUATROCIENTOS PESOS M/CTE ($38.480.400) incluido
IVA (de conformidad con el régimen tributario a que pertenezca el contratista). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un primer pago correspondiente al mes de enero de 2022 por valor de OCHOCIENTOS TREINTA Y UN MIL TRESCIENTOS SESENTA Y SIETE PESOS M/CTE ($831.367). b) diez (10) pagos en los meses de febrero a noviembre de 2022, por valor de TRES MILLONES QUINIENTOS SESENTA Y TRES MIL PESOS M/CTE ($3.563.000) cada uno. c) Un último pago correspondiente al mes de diciembre de 2022 por valor de DOS MILLONES DIECINUEVE MIL TREINTA Y TRES PESOS M/CTE ($2.019.033).

Plazo: Será hasta el 17 de diciembre de 2022 sin exceder la presente vigencia presupuestal y empezará a contarse a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución indicados en el contrato.

OBJETO: *(Trascriba el objeto del contrato, dentro del siguiente cuadro)*
Contratar la prestación de servicios personales de carácter temporal para impartir formación enel área de mercadeo, comercio y ventas.

Obligaciones Especificas: *(Trascriba las obligaciones especificas del contrato, dentro del siguiente cuadro)*

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
a	Cumplir con la programación académica predeterminada por la Coordinación Académica en los programas (Técnico en Operaciones de Servicios en Contact Center y BPO) y competencias (Resultado de Aprendizaje de la Inducción. Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios. Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo. Recuperar cartera de acuerdo con normativa. Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales.) (acorde que se requiera que el instructor imparta) de acuerdo con las normas, la red de conocimiento (COMERCIO Y VENTAS) y el área temática (BPO (BUSINESS PROCESING OUTSOURCING)), procesos y metodologías pedagógicas, estrategias didácticas activas, formación por proyectos y los productos institucionales.	Se ejecutó la formación Profesional Integral de acuerdo con programación de la Coordinación Académica recibida previamente. Ficha: 2587848 - 2587867 Fase Análisis	Formato GFPI-P-006 - Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral Ficha: 2587848 - 2587867 Fase Análisis
b	Acompañar y Asesorar en forma permanente e integral a los aprendices en el proceso de formación por proyectos durante la vigencia del contrato.	Se ejecutaron los planes de sesión de la formación Profesional Integral de acuerdo con programación de la Coordinación Académica recibida previamente. Ficha: 2587848 - 2587867 Fase: Análisis	Formato GFPI-F-018 Planeación Pedagogica Programa Técnico en Contact Center. Ficha: 2587848 - 2587867 Fase Análisis
c	Presentar los reportes de Juicios de evaluación de Aprendices y demás informes dentro de los plazos estipulados por el Centro , el Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol (Plataforma Compromiso) y el Reglamento para Aprendices del SENA,para tal efecto.	Tramitar y gestionar los juicios evaluativos en la plataforma Sofía Plus y plataforma Territorium finalizado la fase de formación. Ficha: 2587848 - 2587867 Fase Análisis	Reporte de sofía plus de registros de juicios evaluativos. Ficha: 2587848 - 2587867 Fase Análisis
d	Preparar, orientar, desarrollar,apoyar y	Ejecución de planes de sesión para la	Formato GFPI-F-019 Guia de aprendizaje

	evaluar procesos de aprendizaje por medios físicos o electrónicos, en cualquiera de las estrategias de respuesta institucional para los diferentes grupos poblacionales objeto de Formación ProfesionalIntegral.	formación concertados a través del seguimiento a etapalectiva. Ficha: 2587848 - 2587867 Fase Análisis	Ficha: 2587848 - 2587867 Fase Análisis
e	Desarrollar mecanismos que faciliten la reflexión, la innovación, el espíritu investigativo, la creatividad y la autoevaluación en los aprendices para su mejoramiento continuo	Realización y aplicaciónde guías de aprendizaje Ficha: 2587848 - 2587867 Fase Análisis	Formato Código: GFPI -F-019 guía de aprendizaje. Ficha: 2587848 - 2587867 Fase Análisis
f	Evaluar , innovar y mejorar continuamente el proceso de aprendizaje, las estrategias pedagógicas, el medio ambiente educativo, el rendimiento académico delos aprendices y el empleo de medíos didácticos físicos y electrónicos	Registrar juicios evaluativos en Sofía plus y Territorium, aplicación lista de verificación de ambientes para la formación, realización y aplicación de instrumentos de las Fases del programa. Ficha: 2587848 - 2587867 Fase Análisis	Reporte juicios evaluativos en Sofía, formatos evidencias de aprendizaje (evaluaciones, trabajos, talleres), Reportes de inasistencia Ficha: 2587848 - 2587867 Fase Análisis
g	Participar en el desarrollo de innovaciones pedagógicas y del área específica en que se desempeñe, mediante proyectos de investigación, en concordancia con las exigencias deldesarrollo sostenible.	En este período no se realizaron actividades refefrente a este punto.	En este período no se realizaron actividades refefrente a este punto.
h	Formular, ejecutar y evaluar diagnósticos que conlleven a la actualización y creación de diseños, planes, programas, procesos y productos propios de las actividades delcentro de formación, acordes con su especialidad y área de desempeño, y según las necesidades del entorno.	En este período no se realizaron actividades refefrente a este punto.	En este período no se realizaron actividades refefrente a este punto.
i	Colaborar en el diseño y ejecución de programas de actualización de instructores del SENA y de otras entidades, en aspectos pedagógicos y de la especialidad en que imparteFormación profesional Integral.	En este período no se realizaron actividades refefrente a este punto.	En este período no se realizaron actividades refefrente a este punto.
j	Participar activamente en el Plan de Mejoramiento y Actualización de Instructores.	En este período no se realizaron actividades refefrente a este punto.	En este período no se realizaron actividades refefrente a este punto.
k	Participar en procesos de promoción delos programas de Formación Profesional Integral, servicios y actividades de Divulgación	En este período no se realizaron actividades refefrente a este punto.	En este período no se realizaron actividades refefrente a este punto.

	Tecnológica, programados por el Centro deFormación.		
l	Coadyudar en el proceso de ingreso e inducción de aprendices.	Proceso de orientación de lainducción de las fichas : 2587848 - 2587867	Registro de Juicios Evaluativos de la competencia de Induccion en el aplicativo sofiaplus
m	Rendir oportunamente los informes (planillas, reportes, formatos y plataformas virtuales) requeridos sobre las acciones encomendadas y los productos resultantes de procesos de aprendizaje realizados por aprendices aquienes imparte formación Profesional.	Registro de juiciosevaluativos Fichas: 2587848 - 2587867 Fase Análisis	Reporte de juicios evaluativos, registro deinasistencia en Sofía plus Fichas: 2587848 - 2587867 Fase Análisis
n	Incorporar las tendencias tecnológicas, pedagógicas y de gestión, al diseño técnico pedagógico de las diferentes acciones de formación profesional en suespecialidad.	Creación y aplicación guías de aprendizaje.	Formato Código: GFPI-F-019 guía de aprendizaje. Fichas: 2431264 – 2431295 Fase Análisis
o	Participar en los comités de evaluación, actividades de aseguramiento de la calidad, asistir puntualmente a las clases programadas, colaborar activamente con las disposiciones sobreaseo y orden de los ambientes de formación físicos o virtuales, tener sentido de pertenenciacon la Institución.	Ejecución diaria de programa de formación. Fichas: 2587848 - 2587867 Fase Análisis	Formato de horario del instructor.
p	Presentar en forma mensual al Coordinador Académico el reporte de ejecución de actividades, registrando las novedades sucedidas en el periodo académico que afectaron la ejecución de la programación académica mínima establecida, el cual entregará al respectivo Coordinador Académico o responsable del área.	Reporte de deserciones enviado a la coordinación académica, solicitud de llamados de atención de la coordinación.	Formato reporte de deserciones de aprendices, formato de llamados de atención por coordinación académica y formato de GFPI-F-024 Plan de mejoramiento. Fichas: 2587848 - 2587867 Fase Análisis
q	El contratista debe aplicar antes de lafinalización del contrato al proceso decertificación de competencias según normas de competencias que aplican a la obligación de instructor, así como alos procesos que el SENA		

	adelanta para certificar habilidades pedagógicas, de los instructores.		
r	El contratista al finalizar el contrato, se compromete hacer entrega de todos loselementos facilitados por el centro de formación tales como: loker, carné, materiales de formación devolutivos, Inventarios entre otros.		
s	El contratista se compromete a hacer uso de la bata blanca larga, con el logodel SENA en color naranja en el bolsillo de la parte superior, en el desarrollo de todas las actividades de formación y las que deriven del presente contrato, dentro y fuera de lasinstalaciones del SENA.		

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

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

ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHAS DE DESPLAZAMIENTOS	
			INICIO	FINALIZACIÓN
1.				
2.				

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

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No. 23462430 de la planilla, operador ASOPAGOS S.A. y periodo Julio de 2022.. (Decreto Ley 2106 de 2019 – " Decreto Ley Antitrámites")

Declaración bajo la gravedad de juramento.

Me permito declarar **bajo la gravedad de juramento** que durante el periodo objeto de cobro SI____NO__X_ he suscrito otro u otros contratos con entidade(s) del Estado el (los) cual(es) se encuentra(n) en ejecución; la anterior declaración de acuerdo con lo establecido en el numeral 5º de la Directiva Presidencial No. 001 de 2022, a fin de identificar potenciales conflictos de interés y hacer la gestión del riesgos para la toma de decisiones dentro del principio de la debida diligencia

frente a la ejecución de los contratos de prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión.

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

Evidencias en (xx) folios

Cordialmente,



Nubia Elvira Bueno Rincón
Contratista
C.C. No. 52.580.712

Recibí a satisfacción:

Firma
Luis Alberto Camacho Bolaños
Supervisor Contrato 3298271 de 2022Cordinador Académico

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: NUBIA ELVIRA BUENO RINCON

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

FECHA INICIAL: 01/07/2022 00:00:00

FECHA FINAL: 31/07/2022 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2431295 - OPERACION DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1 PREPARAR EQUIPAMIENTO DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DEL SERVICIO 1C/48H

RA2 RECEPCIONAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE DE ACUERDO CON MANUAL DE SERVICIO Y NORMATIVA VIGENTE 2C/96H

RA3 PROCESAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE CUMPLIENDO CON LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS 3C/144H

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: ESTABLECER CARACTERÍSTICAS Y COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS PERSONALES DE ACUERDO CON SUS POTENCIALIDADES, OBJETIVOS Y EL ENTORNO.

RA 2: APROPIAR EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES PERSONALES EN SU COTIDIANIDAD, SEGÚN EL COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR.

RA 3: EMPLEAR CAPACIDAD CREATIVA E INNOVADORA SEGÚN ESTRATEGIA EMPRENDEDORA.

RA 4: RELACIONAR LA IMPORTANCIA DE LA NEGOCIACIÓN CON EL EMPRENDIMIENTO SEGÚN LAS NECESIDADES Y ELEMENTOS DE LA NEGOCIACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RECUPERAR CARTERA DE ACUERDO CON NORMATIVA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1 APLICAR TÉCNICAS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA SEGÚN POLÍTICAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN Y NORMATIVA 2C/96H

RA2 REPORTAR LA GESTIÓN DE COBRO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN 1C/48H

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1 DETERMINAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON SU PROSPECCIÓN 1C/48H

RA2 APLICAR TÉCNICAS DE VENTAS PARA EL PRODUCTO O SERVICIO, DE ACUERDO CON PERFIL DEL CLIENTE 3C/144H

RA3 CERRAR NEGOCIACIÓN TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 1C/48H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 79,70

FICHA DE APRENDIZAJE:	2431264 - OPERACION DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1 PREPARAR EQUIPAMIENTO DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DEL SERVICIO 1C/48H

RA2 RECEPCIONAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE DE ACUERDO CON MANUAL DE SERVICIO Y NORMATIVA VIGENTE 2C/96H

RA3 PROCESAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE CUMPLIENDO CON LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS 3C/144H

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: ESTABLECER CARACTERÍSTICAS Y COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS PERSONALES DE ACUERDO CON SUS POTENCIALIDADES, OBJETIVOS Y EL ENTORNO.

RA 2: APROPIAR EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES PERSONALES EN SU COTIDIANIDAD, SEGÚN EL COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR.

RA 3: EMPLEAR CAPACIDAD CREATIVA E INNOVADORA SEGÚN ESTRATEGIA EMPRENDEDORA.

RA 4: RELACIONAR LA IMPORTANCIA DE LA NEGOCIACIÓN CON EL EMPRENDIMIENTO SEGÚN LAS NECESIDADES Y ELEMENTOS DE LA NEGOCIACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RECUPERAR CARTERA DE ACUERDO CON NORMATIVA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1 APLICAR TÉCNICAS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA SEGÚN POLÍTICAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN Y NORMATIVA 2C/96H

RA2 REPORTAR LA GESTIÓN DE COBRO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN 1C/48H

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1 DETERMINAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON SU PROSPECCIÓN 1C/48H

RA2 APLICAR TÉCNICAS DE VENTAS PARA EL PRODUCTO O SERVICIO, DE ACUERDO CON PERFIL DEL CLIENTE 3C/144H

RA3 CERRAR NEGOCIACIÓN TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 1C/48H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 79,70

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 159,40

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS

TOTAL TIEMPO EDT´s: 0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES: 0,00

INSTRUCTOR: NUBIA ELVIRA BUENO RINCON

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION