



**PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**  
**FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL**

Medellín, 22 de diciembre de 2025

Señora

**ELIANA MARÍA VARGAS PÉREZ**

SUPERVISORA CONTRATO No. **CO1.PCCNTR.7467183**

Coordinadora Académica

Dependencia Centro de Comercio

Medellín

**Asunto:** Informe mensual de ejecución contractual mes  
dic de 2025

**Referencia:** No CO1.PCCNTR.7467183 del año 2025

CECILIA MARIA HURTADO QUINTERO identificado con la cédula de ciudadanía No. 43523702 de Medellín, en mi calidad de Contratista del SENA, en Centro de Comercio, 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 \$ 46.915.012 Esta suma será pagada por el SENA a cada uno de los contratistas en mensualidades vencidas por valor de \$4.599.511 o proporcional por fracción de mes.

**Plazo:** Será hasta el 22 de diciembre de 2025

**OBJETO:**

5\_9301\_276 PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES DE CARÁCTER TEMPORAL COMO INSTRUCTOR PARA PLANEAR, EJECUTAR Y EVALUAR LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL EN EL NIVEL, MODALIDAD Y ETAPA DEL PROCESO DE ACUERDO CON LA PROGRAMACIÓN ESTABLECIDA POR EL CENTRO DE COMERCIO EN LA RED DE CONOCIMIENTO DE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA, EN EL ÁREA TEMÁTICA DE RECURSOS HUMANOS EN EL MARCO DEL PROGRAMA ARTICULACIÓN CON LA EDUCACIÓN MEDIA



**Obligaciones Específicas:** *(Transcriba las obligaciones específicas del contrato, dentro del siguiente cuadro)*

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Ejecutar el proceso de formación en las instituciones educativas de la especialidad del programa integrado.	Acompañé formación en las fichas asignadas por la Coordinación académica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistencia en Sofía Plus</li> <li>• Formato GFPI-F-021 Reporte de novedades ambientes de aprendizaje</li> </ul>
2	Verificar el registro de matrículas de los nuevos aprendices, así como su certificado de estudios y notas correspondientes.	N/A, el proceso de matrícula fue cerrado en el centro de formación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sin evidencia</li> </ul>
3	Reportar en el sistema Sofía Plus en un plazo máximo de tres (3) días todas las actividades que de acuerdo con los procesos que son de su responsabilidad, garantizando la calidad de la información y su coherencia con el proceso formativo, tales como registro de los juicios evaluativos, creación de rutas y asociación de aprendices, registro de juicios evaluativos de reconocimiento de aprendizajes previos.	Creé actividades en plataforma y emití juicios evaluativos de los resultados de aprendizaje que acompañé así como los que acompañó el Docente Par	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataforma Sofía Plus</li> </ul>
4	Ejercer actividades directamente relacionadas con la formación profesional y con estricta observancia del reglamento de aprendices del SENA y procedimiento correspondiente vigente.	Ejecuté las actividades reportadas en el planeador para el período	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataforma Territorium</li> </ul>
5	Cumplir con el objeto contractual pactado, en los programas y lugares que indique el SENA.	- Acompañé formación en las fichas asignadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de asistencia a matrícula</li> <li>• Registro de asistencia Sofía Plus</li> <li>• Plataforma Territorium</li> </ul>



6	Ejecutar el proceso de formación según normatividad vigente en las diversas instituciones educativas.	Ejecuté las actividades programadas en el planeador para el período de acuerdo con el proyecto formativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carpeta de ejecución</li> <li>• Plataforma Territorium</li> </ul>
7	Disponer de toda su formación para implementar metodologías y procedimientos que permitan la eficacia en el programa.	Realicé actividades relacionadas con los resultados de aprendizaje abordados en el período según lo acordado en el formato GFPI-F-035 Articulación del currículo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carpeta de ejecución</li> <li>• Plataforma Territorium</li> </ul>
8	Dictar las horas previstas para el desarrollo de las competencias según lineamientos institucionales.	Acompañé el proceso formativo en las IE asignadas desde la Coordinación académica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carpeta ejecución</li> <li>• Plataforma Territorium</li> </ul>
9	Garantizar el acompañamiento, seguimiento y cierre en la modalidad de etapa productiva seleccionada por el aprendiz.	<p>-Cerré los proyectos formativos de grado 11 e hizo la presentación en la feria programada por la IE</p> <p>-Avancé los proyectos formativos hasta la fase 4 en los grupos de grado 10</p>	Plataforma Territorium
10	Entregar mensualmente actas de comité en las instituciones, informe de gestión de novedades, evidencias de la ejecución de la formación de acuerdo al desarrollo del proyecto formativo.	<p>Realicé comités mensuales para verificar el proceso</p> <p>Gestioné las novedades que se presentaron en el período</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actas de concertación</li> <li>• Actas de comité</li> <li>• Oficios con novedades</li> </ul>
11	Realizar alistamiento e inducción según normatividad vigente, actividades referentes a: registro de juicios evaluativos, creación de rutas y asociación de aprendices, registro de juicios evaluativos de inducción y reconocimiento de aprendizajes previos.	Realicé comités mensuales para verificar el proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actas de concertación</li> <li>• GFPI-F-035 Articulación del currículo</li> <li>• Carpeta de ejecución</li> </ul>
12	Emitir juicios de evaluación en el aplicativo institucional de acuerdo al desarrollo del proyecto formativo.	No aplica para este periodo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sin evidencia</li> </ul>



13	Informar oportunamente a los aprendices la calificación obtenida en el curso desarrollado.	No aplica para este periodo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sin evidencia</li> </ul>
14	Participar en los comités de evaluación y seguimiento ordinarios y extraordinarios que se programen para los aprendices.	Realicé comités mensuales para verificar el proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actas de comité en la carpeta de ejecución</li> </ul>
15	Contar con la tecnología y el recurso técnico necesario que facilite la gestión en la prestación del servicio (Manejo de Tics).	Utilicé los recursos tecnológicos disponibles en las IE y en el Sena para dinamizar el proceso formativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plataforma Territorium</li> </ul>
16	Conformar los equipos de desarrollo curricular interdisciplinarios por programa o conjunto de programas por redes tecnológicas, para garantizar integralidad en la formulación de proyectos formativos, el diseño de actividades de aprendizaje, el diseño de talleres e ítems que alimentarán los bancos de pruebas para la selección de aprendices, entre otras.	No se conformaron equipos de desarrollo curricular en el período	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sin evidencia</li> </ul>
17	Comunicar al Coordinador Académico oportunamente anomalías, inconsistencias, novedades de aprendices y hallazgos en el registro de la información.	Dejé evidencia de las anomalías en las actas mensuales de comités y en el formato GFPI-F-021 Reporte Novedades ambientes de aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> <li>GFÍ-F-021 Reporte de novedades ambientes de aprendizaje</li> </ul>
18	En caso de requerirse, podrá apoyar las acciones de formación como gestor de proyectos para apoyar la programación y seguimiento de la formación por proyecto o conjunto de proyectos por redes tecnológicas que	No he sido requerida para apoyar acciones formativas como gestora de proyectos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sin evidencia</li> </ul>



	garanticen la integralidad en la ejecución del proceso de aprendizaje.		
19	Entregar oportunamente los informes solicitados por el área de supervisión de Contratos.	<p>-Entregué los informes solicitados para efectos del trámite de honorarios</p> <p>-Compartí drive con la ejecución de la formación del período</p> <p>-Apliqué las pruebas IPO y CARAEM en las fichas de grado 10</p> <p>-Gestionó la inscripción en la APE de las aprendices de grado 11</p> <p>-Gestionó las encuestas de continuidad en el Sena en grado 11</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de ejecución con los soportes requeridos en el SECOP</li> <li>• Listados de asistencia a matrícula</li> <li>• -Drive ejecución de la formación</li> </ul>
20	Apoyar los procesos de investigación, desarrollo tecnológico e innovación en caso de ser necesario.	-No he sido requerida para apoyar estos procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sin evidencia</li> </ul>
21	Aplicar a los procesos de Certificación de Normas de Competencia en especial a las que apliquen a la función de instructor.	-No he sido requerida porque tengo certificados vigentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sin Evidencia</li> </ul>
22	Participar, cuando el centro de formación lo requiera, en las actividades de Diseño Curricular según programación de la Dirección de Formación Profesional.	-No he sido requerida para actividades de Desarrollo Curricular	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sin evidencia</li> </ul>
23	Participar y apoyar los programas institucionales de tipo ambiental, de salud ocupacional y demás conforme con los lineamientos establecidos institucionalmente y la normatividad vigente.	Actividad no realizada porque no se ha iniciado formación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sin evidencia</li> </ul>
24	Velar por el orden y el aseo de las instalaciones donde ejecuta la formación, del Centro de Formación y las instituciones educativas articuladas y promover continuamente esta actividad	-Verifiqué la realización del aseo y organización de los ambientes de aprendizaje al finalizar la formación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Video enviado a la IE</li> <li>• GFPI-F- 021 Reporte novedades ambientales de trabajo</li> </ul>



	con los aprendices.		
25	Las demás necesarias para el cabal cumplimiento del objeto contractual.	-No me han sido asignadas obligaciones adicionales	• Sin evidencia

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	FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL	FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL
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 **81516255** de planilla mes **diciembre**, operador **Enlace Operativo**. (Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto Ley Antitrámites”)



Evidencias en (xx) folios

Cordialmente,

*Cecilia María Hurtado*  
**CECILIA MARIA HURTADO QUINTERO**  
**Contratista**  
**C.C. No. 43523702**

Recibí a satisfacción:

**ELIANA MARÍA VARGAS PÉREZ**  
**Supervisor(a) Contrato** CO1.PCCNTR.7467183 de 2025  
**Cargo** Coordinadora Académica



## ACTA No. 07

**NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN:** Reunión comité de seguimiento Programa de Articulación con la Educación Media – Institución Educativa Andrés Bello MES OCTUBRE Y NOVIEMBRE

**CIUDAD Y FECHA:** 23 DE OCTUBRE 2025

**HORA INICIO:**

10:30 am

**HORA FIN:**

11:30 am

**LUGAR Y/O ENLACE:**

I.E. ANDRES BELLO

**DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO:**

Regional Antioquia / Centro de Comercio

### AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:

1. Asistentes a la reunión
2. Informe de seguimiento de los programas en formación
3. Novedades académicas, faltas de asistencia y del proyecto formativo.
4. Disponibilidad de los recursos TICS
5. Temas varios.

**OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:** Realizar Comité de Evaluación y Seguimiento para entregar el informe del seguimiento de la Ejecución de la Formación del mes de MES OCTUBRE Y NOVIEMBRE conforme a los Programas de Formación ofertados

### DESARROLLO DE LA REUNIÓN

#### 1. Asistentes a la reunión

Carlos Andrés López Tamayo, Rector de la institución educativa  
John Alexander Londoño Betancur, Coordinador Académico  
Sandra Manchego, Docente Par  
Martha Cecilia Gómez Cano, Docente Par  
Margarita María Torres, Instructora Sena  
César Augusto Vásquez Aguirre, Instructor Sena  
Silvia Yohana Duarte Castro \_ Instructora SENA  
Cecilia María Hurtado Q. Instructora Sena

#### 2. Informe de seguimiento de los programas en formación

**SE REALIZA LA RESPECTIVA SOCIALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN: ASISTENCIA ADMINISTRATIVA, PARA LA FICHA 2910993 GRADO 11°**

NÚMERO DE ESTUDIANTES MATRÍCULADOS EN LA FICHA: 37

NÚMERO DE ESTUDIANTES ACTIVOS: 36

NÚMERO DE APRENDICES RETIRADOS: 1 (En trámite)



### **De parte de la Instructora Sena y la Docente par**

#### **Concepto académico del grupo:**

Los aprendices siguen las normas, contribuyen activamente a un ambiente de respeto y aprendizaje, promoviendo valores positivos al interior del grupo.

#### **Concepto disciplinario del grupo:**

Han demostrado competencias académicas sólidas y una excelente actitud positiva, beneficiando su proceso de aprendizaje

### **Resultados de aprendizaje avanzados en el mes. Por la Instructora Sena:**

#### RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

Aplicar en la resolución de problemas reales del sector productivo, los conocimientos, habilidades y destrezas pertinentes a las competencias del programa de formación asumiendo estrategias y metodologías de autogestión.

**Realizaron presentación del Proyecto Formativo (*ver fotos de la exposición al final*)**

#### ATENCIÓN A CLIENTES

Aplicar acciones de mejora frente a situaciones relacionadas con el servicio, de acuerdo con políticas organizacionales y normativa vigente

### **Resultados de aprendizaje avanzados en el mes. Por la Docente par:**

#### RECONOCIMIENTO DE RECURSOS CONTABLES Y FINANCIERO

Archivar los documentos soportados de acuerdo a la normativa y políticas de la organización

#### TRAMITE DE DOCUMENTOS

Presentar informe del proceso de recibo y despacho de los documentos de oficina, teniendo en cuenta los procedimientos

### **SE REALIZA LA RESPECTIVA SOCIALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN: RECURSOS HUMANOS, PARA LA FICHA 3156307 GRADO 10°**

NÚMERO DE ESTUDIANTES MATRÍCULADOS EN LA FICHA: 33

NÚMERO DE ESTUDIANTES ACTIVOS: 28

NÚMERO DE APRENDICES RETIRADOS: 5 (En trámite)



### **De parte de la Instructora Sena y la Docente par**

#### **Concepto académico del grupo:**

Se observan participativos, aunque algunos aprendices presentan distracción ocasional durante las actividades.

#### **Concepto disciplinario del grupo:**

Mantienen en general un comportamiento aceptable, pero algunos aprendices requieren fortalecer la escucha y la disposición al acatamiento de las instrucciones.

### **Resultados de aprendizaje avanzados en el mes. Por la Instructora Sena:**

#### RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

Aplicar en la resolución de problemas reales del sector productivo, los conocimientos, habilidades y destrezas pertinentes a las competencias del programa de formación asumiendo estrategias y metodologías de autogestión.

#### ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

Corregir los textos y documentos redactados teniendo en cuenta las observaciones, las normas gramaticales, técnicas y las políticas de la organización.

### **Resultados de aprendizaje avanzados en el mes. Por la Docente par:**

#### REGISTRO DE INFORMACIÓN EN MEDIOS TECNOLÓGICOS

Utilizar recursos tecnológicos de la unidad administrativa de acuerdo a las tecnologías disponibles. Procesar datos utilizando herramientas informáticas de acuerdo a las necesidades de las unidades administrativas.

### **3. Novedades académicas, faltas de asistencia y del proyecto formativo (Aprendices con casos especiales)**

#### **Novedades académicas:**

La ficha **2910993 ASISTENCIA ADMINISTRATIVA grado 11°** El grupo mantiene un desempeño académico estable, sin novedades durante el mes.

La ficha **3156307 RECURSOS HUMANOS grado 10°** Los aprendices que asisten son comprometidos con el proceso, se esfuerzan por participar y entregar oportunamente sus actividades.



**Faltas de asistencia:**

La ficha **3156307 RECURSOS HUMANOS grado 10°** Presenta novedad para deserción, no volvió a la Media Técnica: Maria Fernanda Vélez Ramírez TI 1022149176 manifestó que en su casa le darían oportunidad con Universidad privada y no necesitaba la formación del Sena.

#### **4. Disponibilidad de los recursos TICS**

**Novedades académicas:**

La ficha **2910993 ASISTENCIA ADMINISTRATIVA grado 11** y La ficha **3156307 grado 10° RECURSOS HUMANOS**

**Asignación de la sala de sistemas:**

Se utiliza semanalmente los martes con grado 11° y jueves con grado 10°.

**Disponibilidad de computadores:**

Cuenta con computadores fijos en mesas.

**Conectividad:**

Algunos equipos presentan fallas con el internet, se deja plasmada la novedad en la carpeta sala sistemas.

#### **5. Temas Varios**

Se realizo la sensibilización con los padres y aprendices de los grados 9°, en el auditorio de la biblioteca Marco Fidel Suarez de Bello, concientizando a la comunidad educativa de los beneficios y fortalezas de ser aprendices Sena con la formación media técnica.





### CONCLUSIONES

- La Exposición del Proyecto Formativo **Ficha 2910993 ASISTENCIA ADMINISTRATIVA GRADO 11** realizada el 28/10/2025 Fue una experiencia altamente positiva, en la que los estudiantes demostraron su compromiso, creatividad y capacidad para trabajar en equipo; reflejaron madurez y responsabilidad; sus proyectos innovadores y bien estructurados evidenciaron el esfuerzo y dedicación durante todo el proceso. Dejan en alto el nombre de la Institución Andrés Bello en Media técnica con el Sena, reafirmando jóvenes emprendedores para enfrentar con éxito la vida laboral.

### ESTABLECIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE COMPROMISOS

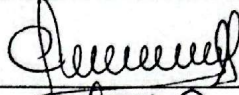
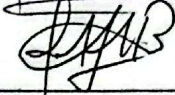
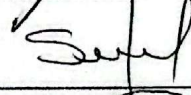
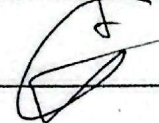
ACTIVIDAD /DECISIÓN ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE

### ASISTENTES Y APROBACIÓN DECISIONES

NOMBRE	DEPENDENCIA	FIRMA



ASISTENTES Y APROBACIÓN DECISIONES

NOMBRE	DEPENDENCIA	FIRMA
Carlos Andres Lopez	Rector	
Jhon Alexander Londono	Coordinador	
Cecilia Maria Hurtado	Sena	Cecilia Hurtado
Marta Cecilia Gomez	Rectoria o media tecnica.	Marta C.
Sandra Manches	Docente par	
Cesar Augusto Vasquez	Instructor SENA	



✦ BROCHURE POR EQUIPO DE TRABAJO ✦

SOFIA GRANDA

PAULA  
TAMAYO

STEFANNY  
BARBOSA



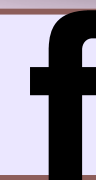
# ARTE *y silueta*

SERVICIO DE BELLEZA A DOMICILIO

BRILLA CON CONFIANZA ,LUCE CON  
SEGURIDAD



3018206737



ARTE Y SILUETA



# ✦ NUESTROS SERVICIOS ✦



MAQUILLAJE

CORTE DE  
CABELLO

ESTETICA  
CORPORAL

DOMICILO

CEJAS Y  
PESTAÑAS

MANICURA Y  
PEDICURA

VENTA DE  
PRODUCTOS



SOMOS UNA EMPRESA DEDICADA A LA BELLEZA Y AL CUIDADO PERSONAL, COMPROMETIDA EN OFRECER SERVICIOS DE ALTA CALIDAD RESPALDADOS POR TECNOLOGÍA DE VANGUARDIA Y EJECUTADOS POR PROFESIONALES ALTAMENTE CAPACITADOS, GARANTIZANDO ASÍ LA SATISFACCIÓN Y EL BIENESTAR DE NUESTROS CLIENTES.



NUESTROS SERVICIOS ESTÁN DISEÑADOS PARA RESALTAR LA BELLEZA NATURAL, MEDIANTE TRATAMIENTOS INNOVADORES QUE COMBINAN TÉCNICAS AVANZADAS CON PRODUCTOS DE EXCELENCIA, ASEGURANDO RESULTADOS EFECTIVOS Y DURADEROS.



NOS ESFORZAMOS POR CREAR UN AMBIENTE ACOGEDOR Y RELAJANTE DONDE NUESTROS CLIENTES PUEDAN DISFRUTAR DE UNA EXPERIENCIA ÚNICA, SINTIÉNDOSE RENOVADOS, SEGUROS Y RADIANTES.

# MISIÓN



# VISION DE NUESTRA COMPAÑIA



SER EL SALÓN DE BELLEZA DE REFERENCIA EN LA CIUDAD, CONOCIDO POR SU AMBIENTE ACOGEDOR Y SERVICIOS PERSONALIZADOS QUE RESALTAN LA BELLEZA NATURAL DE CADA CLIENTE.



CONVERTIRSE EN UN CENTRO DE BELLEZA INTEGRAL, DONDE LOS CLIENTES ENCUENTREN SOLUCIONES PARA TODAS SUS NECESIDADES ESTÉTICAS, DESDE CORTES DE CABELLO HASTA TRATAMIENTOS FACIALES, Y DONDE SE SIENTAN CUIDADOS Y ATENDIDOS EN TODO MOMENTO.

# VALORES CORPORATIVOS

- Innovación y creatividad: promueve nuevas ideas
- Trabajo en equipo y colaboración : fomenta la cooperación y el apoyo mutuo
- Honestidad y transparencia: demuestran integridad
- Responsabilidad: implica compromiso y cumplimiento
- Respeto: reconoce la libertad y opiniones

- Integridad: actuar con honestidad y coherencia
- Excelencia : alcanzar alta calidad y rendimiento
- Empatía: ponerse en el lugar de los demás
- Adaptabilidad :tener la flexibilidad y la capacidad
- Sostenibilidad : operar de manera responsable

✦ GRACIAS ✦

CONTÁCTANOS PARA MÁS INFORMACIÓN



(57)3018206737



DOMICILIOS CUALQUIER LUGAR



ARTE Y SILUETA.COM





Manicura

Pedicura

Maquillaje

Corte de cabello

Estetica corporal

Pestañas

cejas

venta de productos

domicilio

*servicio de  
belleza*



3018206737



Arte y silueta



# Horarios DE ATENCIÓN

De lunes a viernes  
de 8:00am a 10:00pm

Domigos y festivos medio  
tiempo

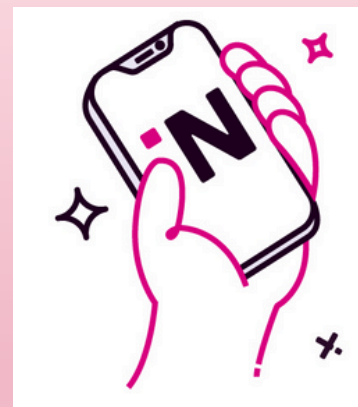
Los sabados  
de 9:00am a 3:00pm

# Medios de pagos

**Efectivo**



**Nequi**



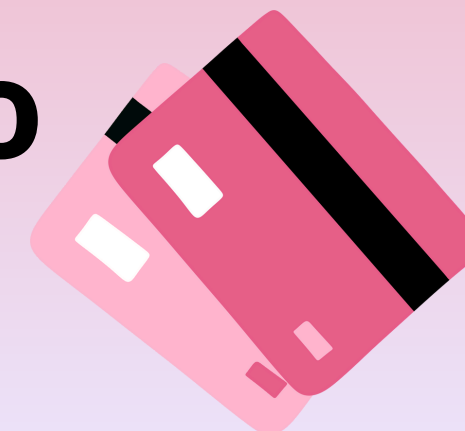
**Bancolombia**



**Tarjeta  
de debito**



**Tarjeta de  
credito**



# Normas o principios



## **Atención al cliente:**

Crear una experiencia positiva y mantener una comunicación constante

## **Puntualidad:**

Ser puntual a la hora de la entrada y la salida, y asegurar la puntualidad de los clientes

## **Respeto:**

Mostrar respeto a los clientes y personal, manteniendo un ambiente tranquilo

## **Higiene:**

Desinfectarse las manos al entrar y salir, usar los elementos de protección personal

## **Prohibiciones:**

No está permitido fumar, ingerir alcohol o drogas, ni usar el celular de forma inapropiada

## **Uso del uniforme:**

Para priorizar la seguridad, el reconocimiento de la empresa y comodidad





# fines

## **corto plazo:**

Mejorar la experiencia del cliente, optimizar la gestion y la organizacion, e implementar servicios de alta calidad.



## **Mediano plazo**

aumentar la clientela y la facturacion ,capacitar al personal en nuevas tecnicas , y expandir la oferta de servio

## **Largo plazo**

establecer el negocio como un referente en el mercado ,abrir nuevas sucursales diversificar los ingresos mediante la venta de productos











