PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Barranquilla, Noviembre 30 de 2020

Señor (a)
GABIS DE JESUS AMAYA TORRES
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **1331916/2020**
Cargo del supervisor Coordinador de Programas Especiales
Dependencia Centro Comercio y Servicios
Barranquilla

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes Noviembre del año 2020

Referencia: No 1331916 del año 2020

Eliana Margarita Solano Coba, identificado con la cédula de ciudadanía No.32832574 de Baranoa, en mi calidad de Contratista del SENA, en Articulación con la Media, 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: contrato de Prestación de Servicio Nº 1331916/2020-02-03, la cual a partir de la fecha quedara así: El valor total del presente contrato es máximo de 11 pagos por valor de VEINTISIETE MILLONES TRESCIENTOS VEINTITRE CUATROCIENTOS OCHENTA PESOS M/ CTE ($ 27.323.480). Un pago correspondiente a febrero por valor de DOS MILLONES QUINIENTOS VEINTICUATRO NOVECIENTOS CUARENTA Y DOS PESOS M/CTE ($2.524.942).Nueve pagos iguales correspondiente a a los meses de marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, noviembre por valor de DOS MILLONES SETECIENTOS CINCO MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y CINCO PESOS M /CTE ($2.705.295). Y un ultimo pago mes de diciembre por valor de CUATROCIENTOS CINCUENTA MIL OCHOCIENTOS OCHENTA Y TRES PESOS ($450.883) respectivamente. El valor del de la presente contrato se hará con cargo al certificado de disponibilidad presupuestal 2020, expedido por el Grupo Mixto de apoyo administrativo de la Regional Atlántico. En la cuenta de ahorro Nº 310061411 del BANCO DE BOGOTA, cuyo titular es el la Contratista.

Plazo: Será hasta el (5) de (diciembre) de 2020.

OBJETO:
IMPARTIR FORMACION PROFESIONAL, EN EL AREA DE MESA Y BAR EN LOS DIVERSOS PROGRAMAS DE FORMACION TITULADA Y/O COMPLEMENTARIA QUE MANEJE EL EL CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS DEL SENA REGIONAL ATLANTICO EN EL MARCODEL PROGRAM DE ARTICULACION CON LA MEDIA SEGUIMIENTO A LA FORMACION Y SEGUIMIENTO ETAPA PRODUCTIVA.

CLÁUSULA (No. de cláusula donde se encuentren las obligaciones del contratista)

No	Obligaciones Especificas	Acciones realizadas	Evidencias
1.	Acatar la constitución política, la ley los principios de la contratación estatal y las demás normas concordantes y complementarias	Adjuntar documentación para contrato pagina secop.	Revision y entrega deDocumentos
2.	Asumir la responsabilidad de todas las actividades relativas a la ejecucuion de las obligaciones establecidas en este contrato	**Del 1 al 30 de Noviembre** Orientar procesos de formación Virtual a los aprendices de grado 10 y 11 de las Instituciones Educativas articuladas de las fichas: Curso Mesa y bar: I.E Noroccidental de Soledad ficha #1868135. Curso Mesa y bar: I.E La esperanza del sur fichas #1830210 y 2057136. Curso Mesa y bar: I.E Juan Jose Nieto ficha #2057347. Curso Operación de Eventos: I.E Alberto Pumarejo ficha #1830267. Dentro de mis labores me capacite en fortalecimeinto en competencias blandas formación del SENA	Reporte horas sofia plus. Menu LMS Plataforma territorium. Evidencias Plataforma territorium y Drive. Evidencias Plataforma territorium y Drive. Evidencias Plataforma territorium y Drive. Evidencias Plataforma territorium y Drive. https://drive.google.com/drive/folders/11HQy7aJ35IMsx19CXhRjArzjRvmsaBkI
3.	De acuerdo con el principio de	Capacitacion virtual para tener	Pataformas

	coordinación, el contratista deberá participar en las reuniones que sean convocadas relacionadas en la ejecución del contrato.	conocimientos o tips para grabar sena al aire	virtuales.
4.	Entregar al SENA periódicamente y al finalizar el contrato, o cuando el supervisor lo solicite todos los documentos y archivos (físicos y electrónicos) a su cargo y que se produzca en ejecucion de sus obligaciones debidamente inventariados conforme a las normas y procedimientos que establezca el Archivo General de la Nacion y de acuerdo con el formato GD-F 004 Formato Unico de Inventario Documental.	No aplica	No aplica
6.	Entregar al SENA a la finalización del plazo de ejecución o del vinculo contractual o cuando el supervisor del contrato le solicite, los bienes devolutivos que le hayan sido asignados para el cumplimiento del objeto de contrato	No aplica	No aplica
7.	Utilizar en debida forma las claves asignadas para el ingreso a los sistemas de información y gestión del **SENA,** que requiera para la ejecución del contrato y al finalizar el mismo, informar para su desactivación y, garantizar la seguridad y reserva de la información conocida por estos u otros medios durante la ejecución del contrato,	Cumplir a cabalidad esta solicitud	La solicitada por la entidad
8.	Colaborar en el suministro y respuesta de la información correspondiente a los requerimientos efectuados por los	Las solicitadas	Las solicitadas

	organismos de control del Estado Colombiano o cualquier otra autoridad, en relación con la ejecución, desarrollo o implementación del contrato y de asuntos relacionados con el mismo		
9.	Solicitar autorización escrita del **SENA** para utilizar el nombre, emblema o sello oficial con fines publicitarios o ajenos a los establecidos en los lineamientos de la Entidad,	Cumplir si necesito de emblemas sena autorización escrita sugun la clausula de cumplimiento.	Las escritas aquí.
10.	Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo del **SENA,** según la normatividad vigente	Cumplir a cabalidad las normas y reglamentos asignados por la entidad.	Certificacion abjuntada.
11.	El contratista deberá hacer entrega del examen médico pre-ocupacional al Grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Dirección General y/o sus homólogos en los Centros de Formación y Direcciones Regionales de acuerdo con el profesiograma y el objeto a desarrollar y dentro de los plazos establecidos legalmente. (Decreto 723 de 2013 art. 18).	Las asignadas	Entrega de certificaciones .
12.	Para los efectos de retención prevista en el artículo 3.2.7.5 del Decreto 1273 de 2018, el contratista estará obligado a informar al SENA al momento de la suscripción del contrato y cuando quiera que se produzca alguna modificación que afecte el monto y el giro de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, conforme con las variables allí establecidas	Las solicitadas si es el caso.	Carta de modificación

13.	El certificado de aprobación de la inducción al Subsistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo deberá adjuntarse a los documentos requeridos para el primer pago de honorarios.	Realizar evaluación virtual.	Certificado.
14.	Mantener actualizados los sistemas de información sobre los cuales se le haya asignado usuario y contraseña durante la ejecución del contrato y entregar al supervisor las evidencias del estado en que se encuentre, en los informes de ejecución contractual parcial o final,	Cumplir a cabalidad esta aobligacion.	Entrega de evidencia formatos.
15.	**EL CONTRATISTA** asume, con la suscripción del contrato, la obligación de realizar los pagos al SISS (salud, pensión y riesgos laborales), de acuerdo con la normatividad vigente aportando los soportes de pago correspondientes, los cuales deben ser validados para constatar que en efecto el pago de la planilla haya sido recibido por la entidad correspondiente, y en caso de incumplimiento total o parcial, responder por las consecuencias y sanciones que disponga la ley.	Cumplir con los pagos cada mes.	Entrega soporte de pago virtuales
16.	**EL CONTRATISTA** se obliga a no subcontratar las actividades propias del objeto contractual, salvo, que dentro del desarrollo de la propuesta se haya previsto disponer de recurso humano, para lo cual deberá tener en cuenta que no podrá vincular menores de edad, dando aplicación a la Resolución No. 1677 de 2008 del Ministerio de Protección Social y los Pactos, Convenios y Convenciones Internacionales ratificados por Colombia, sobre los	Me comprometo a no subcontratar por cuenta propia a cualquier persona para desarrollar mi contrato y en especial menores.	Las solicitadas en su momento.

	derechos de los niños.		
17.	En caso de que proceda el registro y asignación de una firma digital, usarla dentro de los límites impuestos por el objeto y las obligaciones del presente contrato y en todo caso con la debida autorización de quien corresponda.	Las asignadas por el sena.	Las solicitadas en el caso.
18.	Desplazarse dentro y fuera del territorio nacional en caso de que se requiera para el cumplimiento de sus obligaciones contractuales y legalizar las ordenes de viaje de acuerdo con los términos y lineamientos del **SENA**, una vez culminado el desplazamiento	Las asignadas	Solicitud escrita.
19.	Las demás necesarias para el cabal cumplimiento del objeto contractual,	Cumplir.	Las solicitadas por la entidad.
20.	Guardar reserva de la información asociada al objeto contractual que repose en bases de datos, sistemas de gestión, aplicativos, archivos físicos o magnéticos, respecto de los cuales se le haya concedido acceso mediante códigos, claves o contraseñas, respondiendo penal, civil y administrativamente por su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, durante el plazo de ejecución del contrato y un (1) año más, conforme a las disposiciones contenidas en la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012, la Ley 1273 de 2009 y las demás que las complementen, sustituyan o modifiquen	Cumplir	Las solicitadas por la entidad
21.	En cumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo 1° del artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, del artículo 6 de la Ley	Cumplir con los pagos mes a mes.	Entrega de certificación

	1562 de 2012 y del Decreto 1273 de 2018 el (la) contratista deberá acreditar que se encuentra al día en el pago mensual de los aportes del Sistema de Seguridad Social Integral y para la realización de cada pago derivado del mismo, estos pagos podrán acreditarse mes vencido y únicamente por el sistema pila o de planilla asistida o el que determine el Ministerio del Trabajo. Cuando corresponda, el (la) contratista también debe acreditar el pago oportuno de los aportes al SENA, ICBF y cajas de Compensación Familiar (cuando corresponda)		de pagos.

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 enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No. 8346462970 la planilla miplanilla.com. mes de Octubre (Decreto Ley 2106 de 2019 – " *Decreto Ley Antitrámites"*)

Evidencias en ( ) folios

Cordialmente,

Firma
Eliana Margarita Solano Coba
Contratista
C.C. No. 32.832.574

Recibí a satisfacción:

Firma
Gabis De Jesus Amaya Torres
Supervisor(a) Contrato 1331916 de 2020
Coordinador Programas Especiales

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: ELIANA MARGARITA SOLANO COBA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

FECHA INICIAL: 01/11/2020 00:00:00

FECHA FINAL: 30/11/2020 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 1830267 - OPERACIÓN DE EVENTOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 002 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

MANEJAR LOS FORMATOS REQUERIDOS PARA LOS DIFERENTES REPORTES, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE LA

VERIFICAR LOS RESULTADOS DE LOS CORRECTIVOS APLICADOS AL SERVICIO.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORGANIZAR EVENTOS DE ACUERDO AL PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y AL ESTUDIO DE MERCADO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROCESAR LA INFORMACIÓN RECOLECTADA DE ACUERDO CON LOS MANUALES DE MANEJOS DE INFORMACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCION IDONEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMAS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	REALIZAR PROCESOS BÁSICOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 001 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 10,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2057136 - MESA Y BAR

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PREPARAR BEBIDAS BASADAS EN CAFÉ EXPRESO DE ACUERDO CON LOS CRITERIOS INTERNACIONALES Y NORMATIVOS ESTABLECIDOS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PREPARAR BEBIDAS DE ACUERDO A LA SOLICITUD DEL CLIENTE.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ELABORAR CÓCTELES Y BEBIDAS MEZCLADAS CONFORME CON LA SOLICITUD DEL CLIENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCION IDONEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMAS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROVEER ALIMENTOS Y BEBIDAS PARA LOGRAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LAS METAS DE VENTAS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

COBRAR FACTURA DE VENTA BASADAS EN LAS COMANDAS DE SERVICIOS, PRECIOS FIJADOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: SERVIR A LOS CLIENTES DE ACUERDO A LOS ESTÁNDARES ESTABLECIDOS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ATENDER Y DOCUMENTAR RECLAMACIONES DEL USUARIO POR INCONFORMIDADES DEL PRODUCTO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES, TIPOS DE CLIENTES Y TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA.

SERVIR ALIMENTOS Y BEBIDAS DE ACUERDO A MANUALES DE SERVICIO Y PROTOCOLO

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 19,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 1868135 - MESA Y BAR

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PREPARAR BEBIDAS BASADAS EN CAFÉ EXPRESO DE ACUERDO CON LOS CRITERIOS INTERNACIONALES Y NORMATIVOS ESTABLECIDOS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PREPARAR BEBIDAS DE ACUERDO A LA SOLICITUD DEL CLIENTE.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ELABORAR CÓCTELES Y BEBIDAS MEZCLADAS CONFORME CON LA SOLICITUD DEL CLIENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCION IDONEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMAS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROVEER ALIMENTOS Y BEBIDAS PARA LOGRAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LAS METAS DE VENTAS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

COBRAR FACTURA DE VENTA BASADAS EN LAS COMANDAS DE SERVICIOS, PRECIOS FIJADOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	SERVIR A LOS CLIENTES DE ACUERDO A LOS ESTÁNDARES ESTABLECIDOS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ATENDER Y DOCUMENTAR RECLAMACIONES DEL USUARIO POR INCONFORMIDADES DEL PRODUCTO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES, TIPOS DE CLIENTES Y TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA.

SERVIR ALIMENTOS Y BEBIDAS DE ACUERDO A MANUALES DE SERVICIO Y PROTOCOLO

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	20,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 1830210 - MESA Y BAR

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PREPARAR BEBIDAS BASADAS EN CAFÉ EXPRESO DE ACUERDO CON LOS CRITERIOS INTERNACIONALES Y NORMATIVOS ESTABLECIDOS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PREPARAR BEBIDAS DE ACUERDO A LA SOLICITUD DEL CLIENTE.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ELABORAR CÓCTELES Y BEBIDAS MEZCLADAS CONFORME CON LA SOLICITUD DEL CLIENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCION IDONEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMAS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROVEER ALIMENTOS Y BEBIDAS PARA LOGRAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LAS METAS DE VENTAS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

COBRAR FACTURA DE VENTA BASADAS EN LAS COMANDAS DE SERVICIOS, PRECIOS FIJADOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	SERVIR A LOS CLIENTES DE ACUERDO A LOS ESTÁNDARES ESTABLECIDOS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ATENDER Y DOCUMENTAR RECLAMACIONES DEL USUARIO POR INCONFORMIDADES DEL PRODUCTO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES, TIPOS DE CLIENTES Y TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA.

SERVIR ALIMENTOS Y BEBIDAS DE ACUERDO A MANUALES DE SERVICIO Y PROTOCOLO

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	44,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2057347 - MESA Y BAR

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PREPARAR BEBIDAS BASADAS EN CAFÉ EXPRESO DE ACUERDO CON LOS CRITERIOS INTERNACIONALES Y NORMATIVOS ESTABLECIDOS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PREPARAR BEBIDAS DE ACUERDO A LA SOLICITUD DEL CLIENTE.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ELABORAR CÓCTELES Y BEBIDAS MEZCLADAS CONFORME CON LA SOLICITUD DEL CLIENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCION IDONEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMAS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROVEER ALIMENTOS Y BEBIDAS PARA LOGRAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LAS METAS DE VENTAS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

COBRAR FACTURA DE VENTA BASADAS EN LAS COMANDAS DE SERVICIOS, PRECIOS FIJADOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	SERVIR A LOS CLIENTES DE ACUERDO A LOS ESTÁNDARES ESTABLECIDOS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ATENDER Y DOCUMENTAR RECLAMACIONES DEL USUARIO POR INCONFORMIDADES DEL PRODUCTO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES, TIPOS DE CLIENTES Y TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA.

SERVIR ALIMENTOS Y BEBIDAS DE ACUERDO A MANUALES DE SERVICIO Y PROTOCOLO

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	19,90

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	113,80

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: ELIANA MARGARITA SOLANO COBA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS