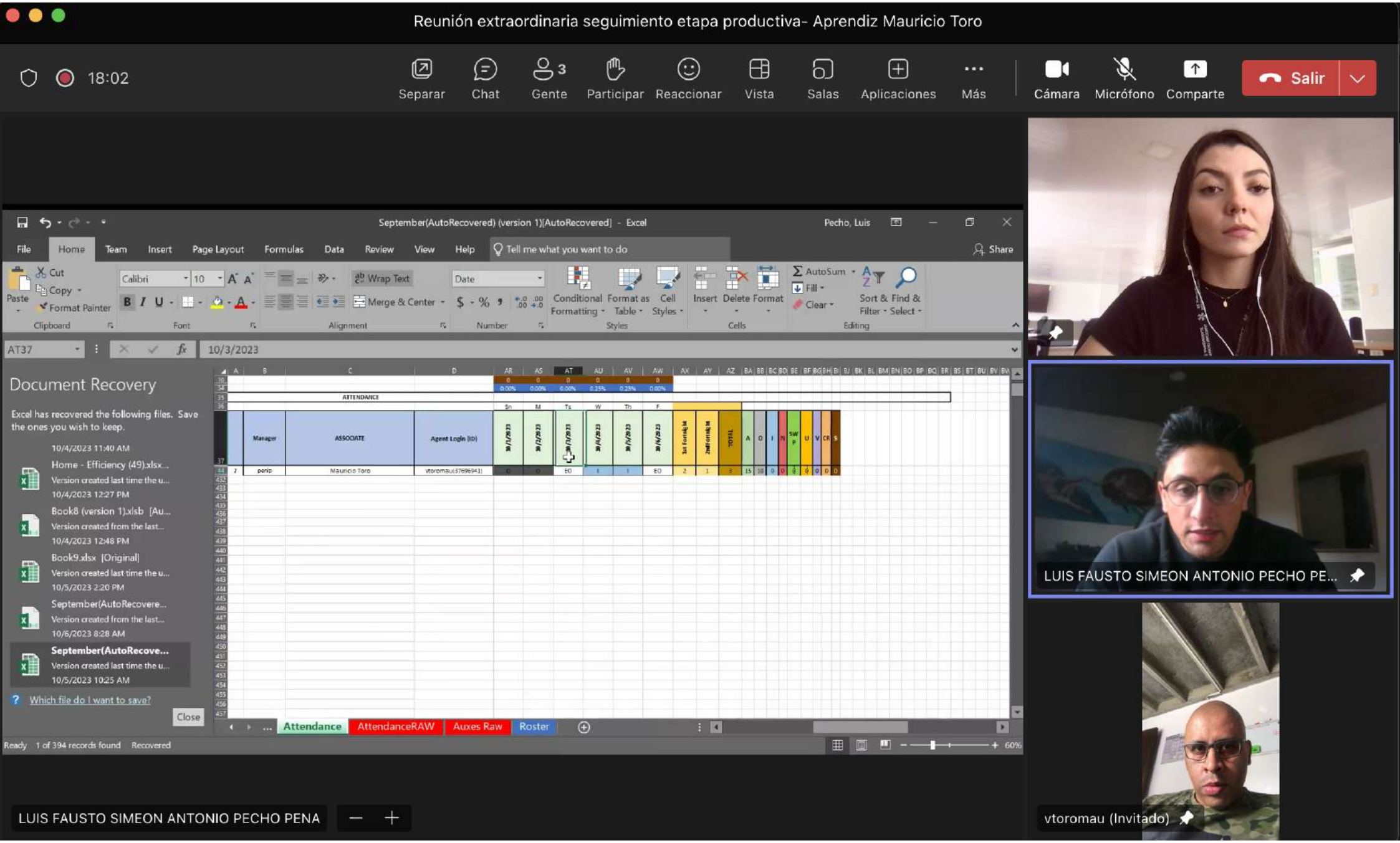

Reunión extraordinaria seguimiento etapa productiva- Aprendiz Mauricio Toro
18:02
Separar
Chat
Gente
3
Participar
Reaccionar
Vista
Salas
Aplicaciones
Más
Cámara
Micrófono
Comparte
Salir
September(AutoRecovered) (version 1)[AutoRecovered] - Excel
Pecho, Luis
Document Recovery
Excel has recovered the following files. Save the ones you wish to keep.
10/4/2023 11:40 AM
Home - Efficiency (49).xlsx...
Version created last time the u...
10/4/2023 12:27 PM
Book8 (version 1).xlsb [Au...
Version created from the last...
10/4/2023 12:48 PM
Book9.xlsx [Original]
Version created last time the u...
10/5/2023 2:20 PM
September(AutoRecovere...
Version created from the last...
10/6/2023 8:28 AM
September(AutoRecove...
Version created last time the u...
10/5/2023 10:25 AM
Which file do I want to save?
Close
Attendance
AttendanceRAW
Auxes Raw
Roster
Ready 1 of 394 records found Recovered
LUIS FAUSTO SIMEON ANTONIO PECHO PE...
LUIS FAUSTO SIMEON ANTONIO PECHO PENA
vtoromau (Invitado)

REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No-1 DEL DÍA 10 DEL MES DE OCTUBRE DEL AÑO 2023

OBJETIVO (S)	**Realizar visita extraordinaria seguimiento a etapa productiva de la aprendiz Mauricio Toro del técnico Bilingual Expert on BPO patrocinado por la empresa Amazon.**

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.SENA	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	Luis Pecho	1233903706			Team Manager VCSCOL	Amazon Colombia	penlp@amazon.com	3172771718	Sí	
2	Natalí Chica Aristizabal	1097400829		x		Centro de Comercio y Turismo	nchica@sena.edu.co	3203823381	Sí	
3	Mauricio Toro	89007780			Aprendiz Sena	Centro de Comerio y Turismo	mauriciotoroarias@gmail.com	3218942674	Sí	Mauricio Toro Arias

De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

ACTA No. 1		
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Visita extraordinaria seguimiento a etapa productiva de la aprendiz Mauricio Toro del técnico Bilingual Expert on BPO patrocinado por la empresa Amazon.		
CIUDAD Y FECHA: Armenia Quindío 10 de octubre de 2023	**HORA INICIO:** 8:00am	**HORA FIN:** 9:00am
LUGAR Y/O ENLACE: Sala de instructores de Comercio y Turismo Reunión extraordinaria seguimiento etapa productiva- Aprendiz Mauricio Toro-20231010_080733-Grabación de la reunión.mp4	**DIRECCIÓN GENERAL / REGIONAL / CENTRO** SENA Centro de Comercio y Turismo de Armenia, Regional Quindío	

AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:

1. Descargos por parte del jefe inmediato, Luis Pecho, con respecto a el proceso de etapa productiva del aprendiz Mauricio Toro.

2. Descargos por parte del aprendiz Mauricio Toro con respecto al proceso de etapa productiva.

3. Socialización del plan de mejoramiento disciplinario asignado por el jefe inmediato, Luis Pecho, al aprendiz Mauricio Toro.

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:
Realizar visita extraordinaria seguimiento a etapa productiva del aprendiz Mauricio Toro del técnico Bilingual Expert on BPO patrocinado por la empresa Amazon.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se reunieron el aprendiz Mauricio Toro, Luis Pecho, Team Manager y jefe inmediato del aprendiz y la instructora de etapa de seguimiento del programa Bilingual Expert on BPO, Natalí Chica con el fin de realizar una visita extraordinaria al proceso de etapa electiva del aprendiz en cuestión.

1. **Descargos por parte del jefe inmediato, Luis Pecho, con respecto a el proceso de etapa productiva del aprendiz Mauricio Toro.**

La instructora de etapa de seguimiento del programa Bilingual Expert on BPO, Natalí Chica, da inicio a la reunión contextualizando cómo funcionan las visitas extraordinarias y la agenda de la reunión.

Luis Pecho inicia con el primer aspecto y motivo de la reunión, el cual hace referencia a la asistencia de la semana anterior, especialmente las incapacidades médicas. El jefe inmediato aclara que ninguno está exento de enfermarse, lo cual es completamente normal. Asimismo, se menciona que al dirigirse al hospital / urgencias, el doctor hace entrega de un certificado o notificación escrita que válida la inasistencia del día o días de incapacidad. En los días 3 y 6 de octubre, el aprendiz no se le fue entregado un certificado o notificación escrita de incapacidad, puesto que la EPS no consideraba que fuese una emergencia. Por lo tanto, los días en cuestión pasan a ser días de “salida temprana” autorizada por el grupo de liderazgo de la empresa. Dicha decisión no es muy

recurrente en la empresa, ya que espera es la entrega de un certificado o notificación escrita que justifique la ausencia. Con base en lo anterior, el jefe inmediato invita al aprendiz Mauricio Toro a que se comunique con su prestador de salud para organizar el protocolo de atención y evitar que la situación de los días 3 y 6 de octubre vuelva a ocurrir.

Por otro lado, el jefe inmediato menciona el segundo aspecto, y enfatiza que es un punto importante, relacionado con el desempeño actitudinal del aprendiz. De igual modo, el jefe inmediato resalta que dicho comportamiento ya había sido nombrado en la segunda visita de seguimiento a etapa productiva. El día viernes 6 de octubre, el aprendiz se comunica con su jefe inmediato por medio del aplicativo Chime, el cual es usado por Amazon, para hablar sobre una situación presentada con otros aprendices. Luis, jefe inmediato, expone que dicha situación fue escalada teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por la empresa y que dicho procedimiento es conocido por el aprendiz y todos los colaboradores de la empresa. Además, el jefe inmediato agrega que parte de ese proceso, se inicia con una charla con las personas implicadas y luego se hace un seguimiento de la situación para detectar si vuelve a suceder y así continuar con el siguiente paso establecido. Cuando el aprendiz se comunica con el jefe inmediato por medio del chat de Chime, se muestra inconforme con la manera en que se aborda la situación con los demás aprendices, esto, usando un lenguaje inapropiado y desafiante, para con su jefe inmediato: *" tocar esperar a que lo insulten públicamente por tercera vez", "Ahora resulte yo siendo el agresor" "No, eso usted nunca me lo dijo" "usted está desestimando mi queja", "No necesito que los regañen, quiero sentar un precedente".* Por último, el jefe inmediato le explica al aprendiz nuevamente como se maneja este tipo de situaciones en empresa. Antes de finalizar con el segundo punto, el jefe inmediato resalta que el aprendiz debe ser más receptivo al escuchar razones y a utilizar un lenguaje apropiado y educado cuando de escribe, ya que él y los demás aprendices tomaron cursos de empatía, uso de un lenguaje positivo y el buen trato a los clientes, aspectos que se deben aplicar en todo el ámbito laboral, no solo con los clientes, sino también con sus compañero y lideres de equipo/ jefe inmediato.

Por último, el jefe inmediato hace referencia al tercer aspecto el cual se relaciona con la revisión de las bitácoras. El jefe inmediato explica que el aprendiz hace entrega de la bitácora en el formato inapropiado y luego hace entrega tardía para revisión. El jefe inmediato expresa que hay un día designado (sábado antes de la entrega) y un formato establecido (PDF), lo cual los aprendices conocen, ya que se les ha reiterado en varias ocasiones. Luego de que se le recuerda al aprendiz dichas pautas, él se muestra nuevamente poco receptivo ante la retroalimentación.

2. **Descargos por parte del aprendiz Mauricio Toro con respecto al proceso de etapa productiva.**

El aprendiz Mauricio Toro manifiesta que en cuanto a los días de incapacidad, no tenía muy presente si debía incluirse en el certificado o notificación escrita ese mismo día que se asiste a urgencias, de hecho el aprendiz menciona que el doctor le pregunta si debe asignarle incapacidad para el día que está en la cita, a lo cual él responder que no sabe. De igual modo, el aprendiz expresa que si se debe reponer esas horas que no fueron laboradas, él está dispuesto.

Con respecto a la segunda situación, el aprendiz expone que fue por desconocimiento y que debido a que se les ha compartido mucha información frente a cómo funciona la empresa y el cargo, es complicado tener todo presente. Además, agrega que lo que no entendía de la situación presentada con los otros aprendices era que el procedimiento iniciaba con una charla por parte del jefe inmediato a las personas implicadas en la situación. Asimismo, menciona que cuando él solicitaba “acciones” para con los aprendices, hacía referencia al que ellos conocieran los limites sociales en una interacción. El aprendiz agrega que él ha llegado a burlarse de su color de piel en el salón y en el grupo con los demás aprendices y que él no tiene ningún problema en que los demás lo hagan. Sin embargo, el aprendiz manifiesta que el tono usado por sus compañeros en el chat de servicio fue inapropiado. Por último, el aprendiz reitera que si él toma esa actitud es por desconocimiento y porque estaba en medio de una llamada de 35 minutos con un cliente y no podía responder bien a los mensajes del chat en Chime con su jefe inmediato.

Luego de la intervención del aprendiz, la instructora Natalí Chica, habla sobre la importancia de generar una comunicación asertiva aprendiz/jefe inmediato, puesto que los mensajes de texto pueden llegar a ser muy ambiguos y es la responsabilidad de cada uno escoger las palabras adecuadas para abordar una situación y evitar malentendidos. Asimismo, la instructora expresa que en la posición del aprendiz, al ser practicante de agente de servicio al cliente, conoce el protocolo de conversación y el cómo ser educado y respetuoso a la hora de comunicarse y más si es para mostrar desacuerdo.

3. **Socialización del plan de mejoramiento académico asignado por el jefe inmediato, Luis Pecho, a la aprendiz Maria Fernanda Ríos Muñoz.**

El jefe inmediato, Luis Pecho, sugiere un plan de mejoramiento disciplinario/actitudinal de dos semanas, en las cuales se solicita al aprendiz procurar una comunicación asertiva para con su jefe inmediato y sus compañeros teniendo en cuenta los cursos tomados durante la etapa productiva, al igual que ser más receptivo al recibir retroalimentación.

Con respecto a las bitácoras, hacer entrega oportuna de las mismas en los tiempos establecidos y con el formato indicado.

Con relación a las incapacidades, en caso tal de que se presente una nuevamente, hacer la entrega de la documentación requerida para validarla en el sistema.

CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta los puntos desarrollados en la reunión, Natalí Chica instructora de etapa de seguimiento, determina que se realiza un acta donde se deja constancia de los puntos mencionados por Luis pecho, Team Manager y jefe inmediato del aprendiz Mauricio Toro. De igual modo, se enuncia que dicha acta será enviada a cada de uno de los participantes de la reunión para ser leída y firmada. Asimismo, se menciona que la sección de compromisos, se redactan las actividades a desarrollar, al igual que las fechas en donde se espera que haya mejoría por parte de la aprendiz.

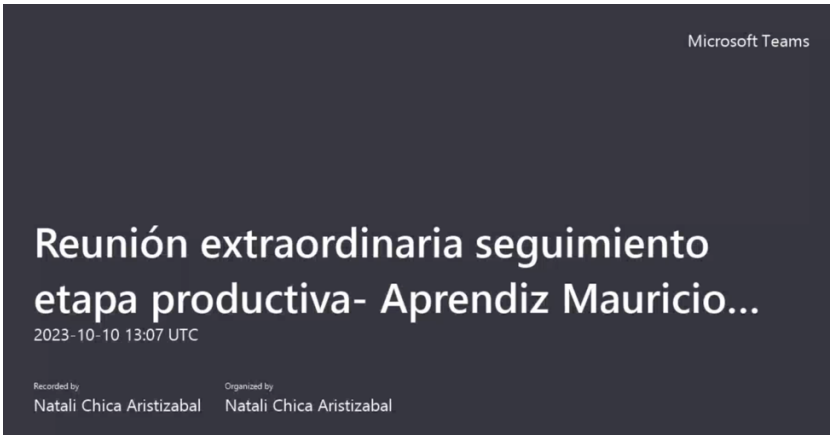
COMPROMISOS

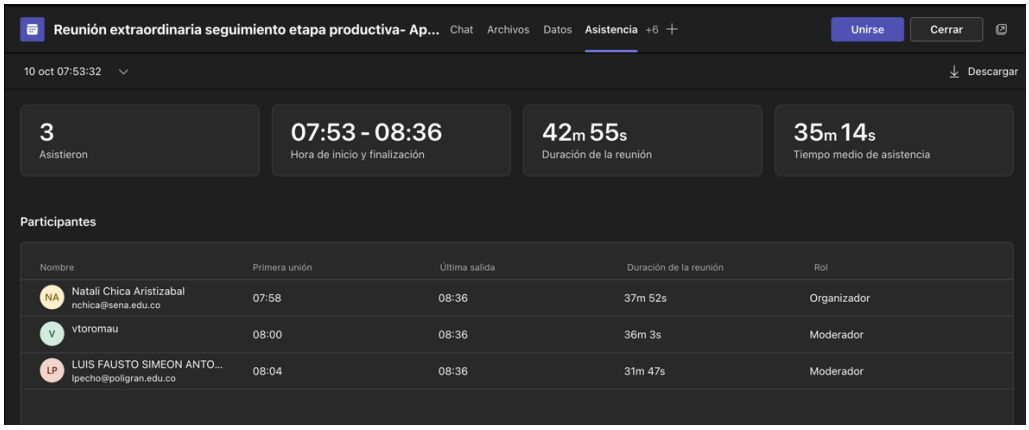
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA

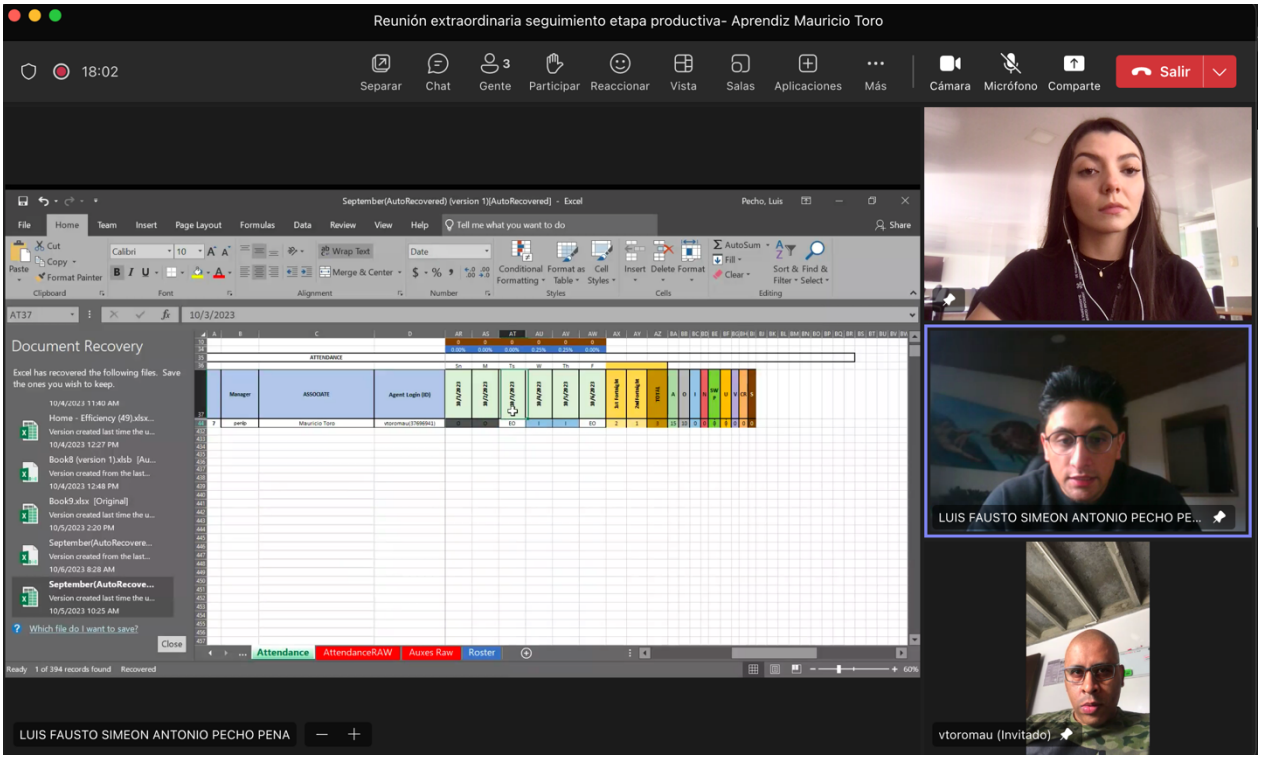
Realizar el acta y enviarla a los participantes de la reunión.	Natalí Chica Aristizabal	11 de octubre de 2023
Procurar una comunicación asertiva para con su jefe inmediato y sus compañeros teniendo en cuenta los cursos tomados durante la etapa productiva.	Mauricio Toro	24 de octubre de 2023
Hacer entrega oportuna de las bitácoras en los tiempos establecidos y con el formato indicado.	Mauricio Toro	24 de octubre de 2023
Hacer la entrega de la documentación requerida para validar las incapacidades, en caso de que se presente alguna.	Mauricio Toro	24 de octubre de 2023

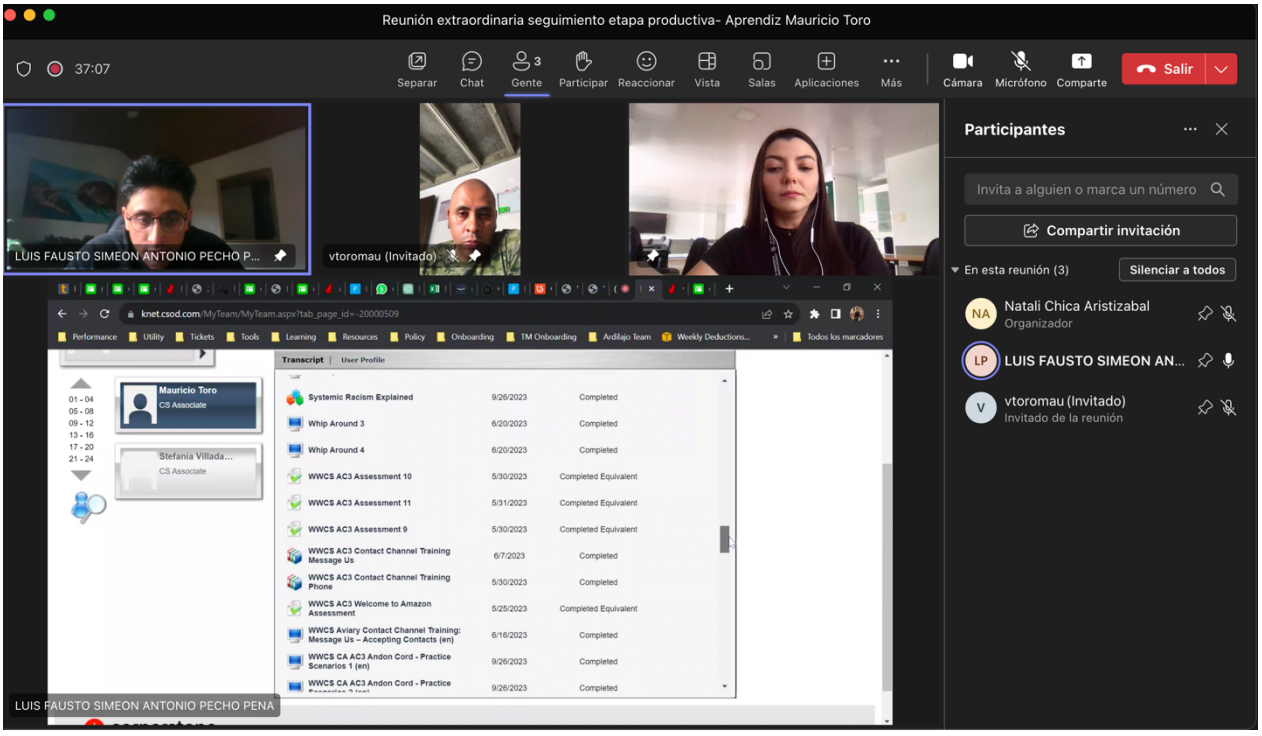
ASISTENTES: (Incorporar registro de asistencia)

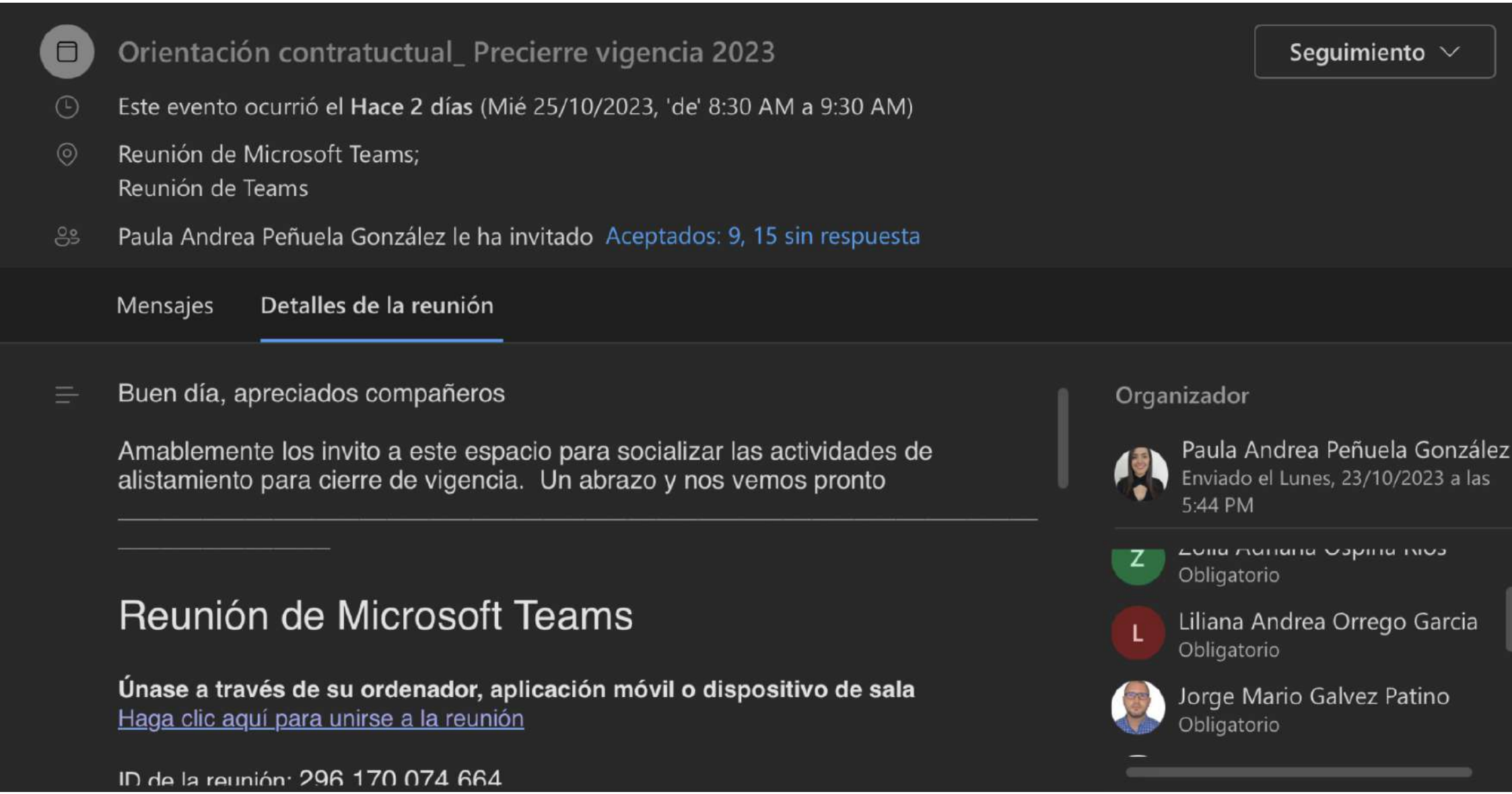
Nota: Puede incluirse imagen o captura de pantalla de los asistentes, si se trata de una reunión virtual o, de los asistentes que participan a través de una plataforma virtual.






Reunión extraordinaria seguimiento etapa productiva- Aprendiz Mauricio Toro
18:02
Separar
Chat
Gente
Participar
Reaccionar
Vista
Salas
Aplicaciones
Más
Cámara
Micrófono
Comparte
Salir
Document Recovery
LUIS FAUSTO SIMEON ANTONIO PECHO PE...
LUIS FAUSTO SIMEON ANTONIO PECHO PENA
vtoromau (Invitado)


Reunión extraordinaria seguimiento etapa productiva- Aprendiz Mauricio Toro
37:07
Separar
Chat
Gente
Participar
Reaccionar
Vista
Salas
Aplicaciones
Más
Cámara
Micrófono
Comparte
Salir
LUIS FAUSTO SIMEON ANTONIO PECHO P...
vtoromau (Invitado)
Participantes
Invita a alguien o marca un número
Compartir invitación
En esta reunión (3)
Silenciar a todos
Natali Chica Aristizabal
Organizador
LUIS FAUSTO SIMEON AN...
vtoromau (Invitado)
Invitado de la reunión
LUIS FAUSTO SIMEON ANTONIO PECHO PENA

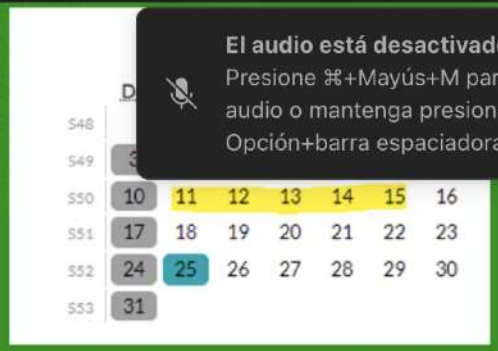

Orientación contratuctual_ Precierre vigencia 2023
Seguimiento
Este evento ocurrió el Hace 2 días (Mié 25/10/2023, 'de' 8:30 AM a 9:30 AM)
Reunión de Microsoft Teams;
Reunión de Teams
Paula Andrea Peñuela González le ha invitado Aceptados: 9, 15 sin respuesta
Mensajes
Detalles de la reunión
Buen día, apreciados compañeros
Amablemente los invito a este espacio para socializar las actividades de alistamiento para cierre de vigencia. Un abrazo y nos vemos pronto
Reunión de Microsoft Teams
Únase a través de su ordenador, aplicación móvil o dispositivo de sala
Haga clic aquí para unirse a la reunión
ID de la reunión: 296 170 074 664
Organizador
Paula Andrea Peñuela González
Enviado el Lunes, 23/10/2023 a las 5:44 PM
Obligatorio
Liliana Andrea Orrego Garcia
Obligatorio
Jorge Mario Galvez Patino
Obligatorio

Orientación contratuctual_ Precierre vigencia 2023

43:53

Controlar | Separar | Chat | Gente 14 | Participar | Reaccionar | Vista | Aplicaciones | Más | Cámara | Micrófono | Comparte | Salir

El audio está desactivado.
Presione ⌘+Mayús+M para reactivar el audio o mantenga presionado Opción+barra espaciadora.



de diciembre instructor entrega expediente del aprendiz con:
validado por Liliana Orrego y solo pendiente de firma de instructor de cierre (pág. 3), ciudad y fecha de
bación del juicio
ras revisadas y firmadas (12 bitácoras)
ncias de las visitas
s de mejoramiento

2 de diciembre: revisión de plataforma (calificada hasta la bitácora 11)

4, se entrega informe de cierre de vigencia a la Coordinación académica (equipo central)

al 22 de diciembre, se hace alistamiento de documentación de cierre de los aprendices- paquetes pre
a certificación en 2024 y cierre de aprendices virtuales

Paula Andrea Peñuela González

AL 31 se hacen segundas vistas con equipo planta de diciembre



CC
Carolina R...

Ver a todos

NA

Participantes

Invita a alguien o marca un número

Compartir invitación

En esta reunión (14) | Silenciar a todos

- NA Natali Chica Aristizabal
- AV Angela Campaz Valencia
- CC Carolina Rico Cr... (Invitado) — Invitado de la reunión
- GV Gina Marcela Gomez Velasquez
- JR Javier Rivera (Invitado) — Invitado de la reunión
- JG JOHANNA LOP... (Invitado) — Invitado de la reunión
- JG Jorge Galvez (Invitado) — Invitado de la reunión
- Juan Manuel Forero Montoya

Orientación contratuctual_ Precierre vigencia 2023

36:07

Controlar | Separar | Chat | Gente 14 | Participar | Reaccionar | Vista | Aplicaciones | Más | Cámara | Micrófono | Comparte | Salir



CC Carolina R...

 Juan Man...

 Sandra Mil...

Ver a todos

NA

Noviembre 2023

	Do	Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sá
344				1	2	3	4
345	5	6	7	8	9	10	11
346	12	13	14	15	16	17	18
347	19	20	21	22	23	24	25
348	26	27	28	29	30		

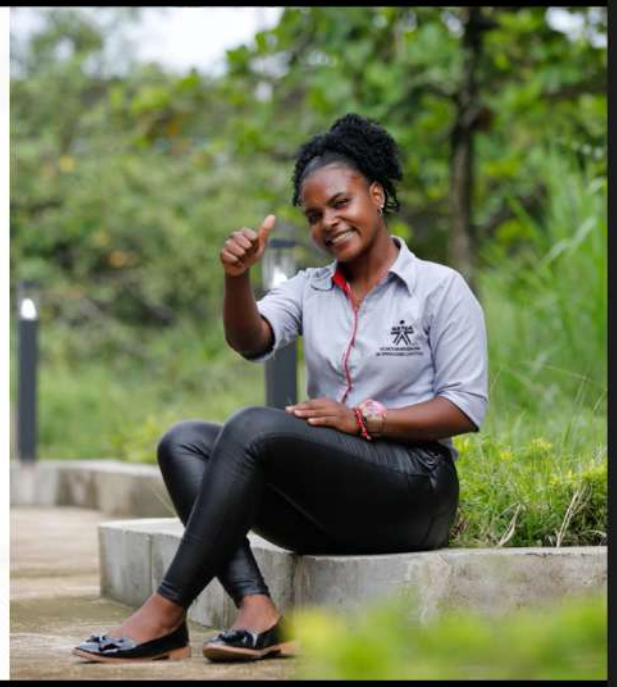
Realizar antes del 16 de noviembre, la segunda visita de seguimiento de los aprendices que terminan en enero y explicarles plan de trabajo.

Pedir bitácoras 11 y 12 para el mes de diciembre.

Revisar plataforma de los aprendices y remitir a comité en caso de incumplir (20 de noviembre).

Entre el 7 y 17 de noviembre enviar F023 (en paquete por ficha) a Liliana Orrego para revisión del F023 con todas las firmas a excepción de la firma del instructor que cierra el formato (pág. 3), juicio aprobado y ciudad y fecha.

Del 20 al 30 de noviembre, liliana Orrego da respuesta sobre los F023.



Paula Andrea Peñuela González

Participantes

Invita a alguien o marca un número

Compartir invitación

En esta reunión (14) | Silenciar a todos

- NA Natali Chica Aristizabal
- AV Angela Campaz Valencia
- CC Carolina Rico Cr... (Invitado) — Invitado de la reunión
- GV Gina Marcela Gomez Velasquez
- JR Javier Rivera (Invitado) — Invitado de la reunión
- JG JOHANNA LOP... (Invitado) — Invitado de la reunión
- JG Jorge Galvez (Invitado) — Invitado de la reunión
- Juan Manuel Forero Montoya