ACTA No. ACTA 169-2026			
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: **Visita seguimiento aprendiz JULIANA PINZÓN DUARTE**			
CIUDAD Y FECHA:	Bogotá, 20 de febrero de 2026	**HORA INICIO:** 8AM	**HORA FIN:** 9:30AM
LUGAR Y/O ENLACE:	https://n9.cl/4go8n	**DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO:** Centro Industrial y de Desarrollo Empresarial CIDE, Regional Cundinamarca	

AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:

1. ___Planeación
2. ____Seguimiento
3. ____Evaluación
4. ____Rutina
5. ____Suspensión por embarazo
6. ____Suspensión por incapacidad
7. ____Suspensión por vacaciones colectivas
8. ____Suspensión por fuerza mayor
9. ____Terminación de contrato por mutuo acuerdo
10. _X_ Terminación de contrato unilateral
11. ____Taller de inducción (presencial)
12. ____Taller de inducción (virtual)
13. ____Reunión de certificación
14. ____Reunión de grupo, temas varios
15. ____Plan de mejoramiento
16. ____Seguimiento Plan de mejoramiento
17. ___Manejo caso especial
18. ____Aprendiz virtual mensual

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:

Realizar seguimiento Etapa Productiva del aprendiz: **JULIANA PINZÓN DUARTE** TIPO: C.C. No. _1023378234 correo: pinzonduartejuliana@gmail.com Celular: 3194276735 _Ficha: 3141755 Nivel: Técnico Especialidad: Servicio de recepción hotelera.

Modalidad etapa productiva: Contrato de aprendizaje
Inicio Pasantía: 11 de noviembre de 2025

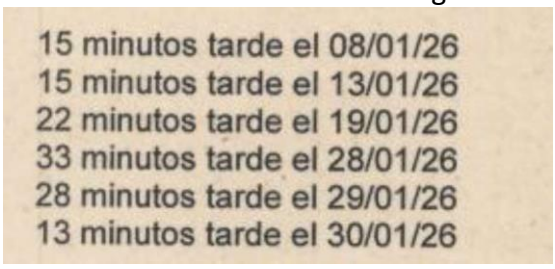
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

OBSERVACIONES ESPECÍFICAS DEL ENTE CO-FORMADOR:

Maria Fernanda Roballo Celis-Coordinadora de Talento Humano

Informó que la aprendiz Juliana Pinzón se encuentra realizando sus prácticas en la recepción del hotel, ya que es la formación que tiene, el cual es un cargo muy importante porque es el primer contacto que tiene el huésped con un representante del hotel, la persona es la cara del hotel.
Solicitó la reunión porque tuvo 3 temas que fueron tratados con la aprendiz, sin embargo, no se obtuvo mejoría en las actividades.

1. **Llegadas tarde al lugar de trabajo.**
   La aprendiz inició con horario de 8am – 5:30 pm lunes-jueves y viernes: 8am – 4:30 pm total 44 horas semanales.
   Durante el mes de noviembre y diciembre se empezó a notar retardos de la aprendiz, sin embargo, ella no estaba registrando huella y no se tenía claridad.
   Es la misma aprendiz quien argumenta que no alcanzaba a llegar y solicitó cambio de horario para ingresar a las 9am-6:30pm lunes-jueves y viernes 9am -5:30pm total 44 horas semanales, a pesar del cambio el horario no se solucionó la llegada puntual y nuevamente por iniciativa de la aprendiz se volvió al horario de las 8am; como empresa ajustamos los horarios para que la aprendiz pudiera dar cumplimiento a la hora de inicio de su jornada laboral.
   Una vez se registró la huella de ingreso de la aprendiz se pudo evidenciar que en el mes de enero de 2026 tuvo los siguientes retardos:


15 minutos tarde el 08/01/26
15 minutos tarde el 13/01/26
22 minutos tarde el 19/01/26
33 minutos tarde el 28/01/26
28 minutos tarde el 29/01/26
13 minutos tarde el 30/01/26

   Por tal motivo se realizó reunión con la aprendiz, en la que se le explicó la importancia de llegar puntual al trabajo, especialmente porque desde la recepción e el primer contacto que el huésped tiene con los servicios del hotel, se dejó como compromiso que la aprendiz no podía llegar tarde durante el mes de febrero; sin embargo, al revisar las horas de ingreso, se encontró lo siguiente:

Nombre	Fecha:	Semana	Registro de entrada	Registro de salida
JULIANA PINZÓN	2026-02-01	Domingo	-	-
JULIANA PINZÓN	2026-02-02	Lun.	07:56:31	17:46:58
JULIANA PINZÓN	2026-02-03	Mar.	08:47:33	17:49:45
JULIANA PINZÓN	2026-02-04	Mie.	08:34:31	17:52:48
JULIANA PINZÓN	2026-02-05	Jue.	08:00:24	17:35:09
JULIANA PINZÓN	2026-02-06	Fri.	08:03:32	17:08:47
JULIANA PINZÓN	2026-02-07	Sab.	-	-
JULIANA PINZÓN	2026-02-08	Domingo	-	-
JULIANA PINZÓN	2026-02-09	Lun.	08:02:19	17:46:14
JULIANA PINZÓN	2026-02-10	Mar.	08:01:04	17:34:08
JULIANA PINZÓN	2026-02-11	Mie.	08:05:32	17:45:57
JULIANA PINZÓN	2026-02-12	Jue.	-	-
JULIANA PINZÓN	2026-02-13	Fri.	08:36:16	17:02:30
JULIANA PINZÓN	2026-02-14	Sab.	-	-
JULIANA PINZÓN	2026-02-15	Domingo	-	-
JULIANA PINZÓN	2026-02-16	Lun.	07:51:56	17:35:13
JULIANA PINZÓN	2026-02-17	Mar.	08:02:43	17:33:07
JULIANA PINZÓN	2026-02-18	Mie.	08:08:53	17:33:22

Es decir, no se cumplió el compromiso establecido en la reunión.

2. **Falta de atención al detalle**

   Maria Nelly Alfonso Verano - Coordinadora de Alojamiento

   Como Jefe inmediata de la aprendiz confirmó las llegadas tarde y adicional a esto evidencia que durante el proceso de aprendizaje, en 2 o 3 ocasiones los huéspedes han solicitado servicios para la habitación y la aprendiz ha confundido las habitaciones, lo que ha generado inconformidad en los 2 huéspedes involucrados, el primero porque no recibió lo que solicitó y el segundo porque recibió un servicio que no había pedido, en varias oportunidades se le ha solicitado colaboración en temas puntuales pero Juliana, ni siquiera toma nota de lo que se le dice, está pendiente de otros temas, esta clase de fallas perjudica considerablemente el buen nombre del hotel; adicional a esto, dentro de sus funciones se le solicitó que realizara las encuestas de satisfacción y en el mes solo realizó 3.

   Estos temas de atención al cliente son un tema crítico para el hotel, ya que los huéspedes son altos ejecutivos, estamos ubicados en Rosales y esto hace que el nivel de exigencia sea alto.

3. **Comprometió el nombre del hotel en actividades personal**

   En días pasados la aprendiz salió del hotel en horario normal; pero, alrededor de las 11pm, llegó en Papá de la aprendiz a las instalaciones del hotel, manifestando que su Hija estaba en una actividad social organizada por el hotel que la aprendiz debía estar laborando en dicho horario.

Se le informó al Padre de familia que, en efecto, el hotel no realiza ese tipo de actividades, al indagar con el personal, se conoció que la aprendiz se encontraba en una actividad personal fuera de horario y de las instalaciones del hotel, Maria Fernanda Roballo Celis-Coordinadora de Talento Humano, aclara que las actividades personales son tema de cada persona, pero cuando se compromete el nombre del hotel en las mismas, si se pueden acarrear problemas a futuro que es mejor evitar.

OBSERVACIONES ESPECÍFICAS DE LA APRENDIZ:

Juliana Pinzón Duarte

Respecto a las legadas tarde confirma que no ha sido fácil llegar a tiempo por el los temas de movilidad de Soacha; así mismo informa que, ha equivocado los servicios de los huéspedes y el tema del Papá si fue una mentira que ella dijo para salir a compartir un momento con algunos compañeros de trabajo, porque se iba a realizar la despedida a una compañera que se iba de la empresa, pero no era nada organizado por la empresa sino entre los compañeros.

OBSERVACIONES ESPECÍFICAS INSTRUCTORA:

Yenny Constanza Vargas González

Le preguntó a la aprendiz si conocía de la citación a reunión, la aprendiz manifestó que no porque no había leído el correo electrónico, por lo tanto, le preguntó la hora del ingreso al hotel, para lo cual, la aprendiz respondió que a las 8:00am.

La instructora le hizo caer en cuenta a la aprendiz que eran las 8:25 y apenas estaba llegando; lo que significa que llegó tarde a su jornada laboral y a la reunión de seguimiento a la cual estaba citada.

Respecto a las llegadas tarde, la empresa siguió su debido proceso de informar, realizar reinducción y fijar compromisos para subsanar el cumplimiento del horario.

En la atención al detalle, se debe aclarar que, aunque se encuentra en proceso de aprendizaje, coincide con lo manifestado por la jefe María Nelly, que son detalles de sentido común y de estar atenta a las instrucciones recibidas, aclaró que es muy útil tomar nota de todas las solicitudes recibidas.

Así mismo le confirmó a la aprendiz que poner en "tela de juicio" el nombre del hotel es de cuidado porque si hubiera ocurrido algo no esperado, se podría incurrir en temas legales.

Después de escuchar a cada participante de la reunión las representantes de la empresa manifiestan que, con estos antecedentes desde la gerencia se ha decidido realizar CANCELACIÓN UNILATERAL DEL CONTRATO DE APRENDIZAJE y en lo consecutivo se van a monetizar porque es más lo que pierden, generando inconformidad con sus huéspedes, ya que es una atención que requiere experiencia.

La instructora de seguimiento preguntó si fuera posible realizar un plan de mejoramiento o una cancelación de contrato por mutuo acuerdo, pero ya fue un direccionamiento que debía seguirse.

CONCLUSIONES
Después de agotar el debido proceso con la aprendiz, la empresa realiza CANCELACIÓN DE CONTRATO UNILATERAL, por bajo rendimiento en etapa productiva

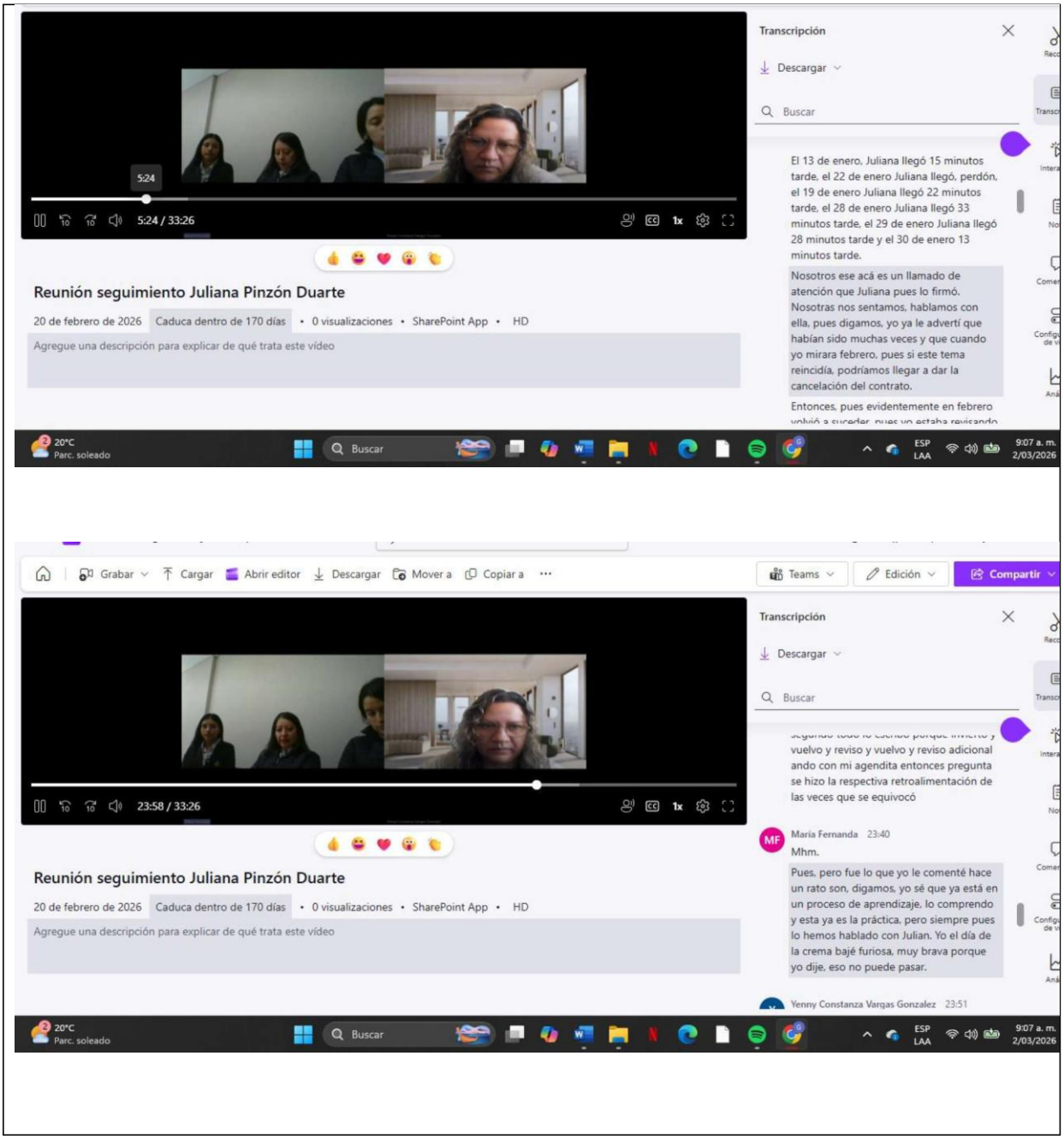
ESTABLECIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE COMPROMISOS			
ACTIVIDAD /DECISIÓN	**FECHA**	**RESPONSABLE**	**FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL**
Hacer acta y enviar aprendiz a comité académico de etapa productiva	2 de marzo 2026	Yenny Constanza Vargas González	

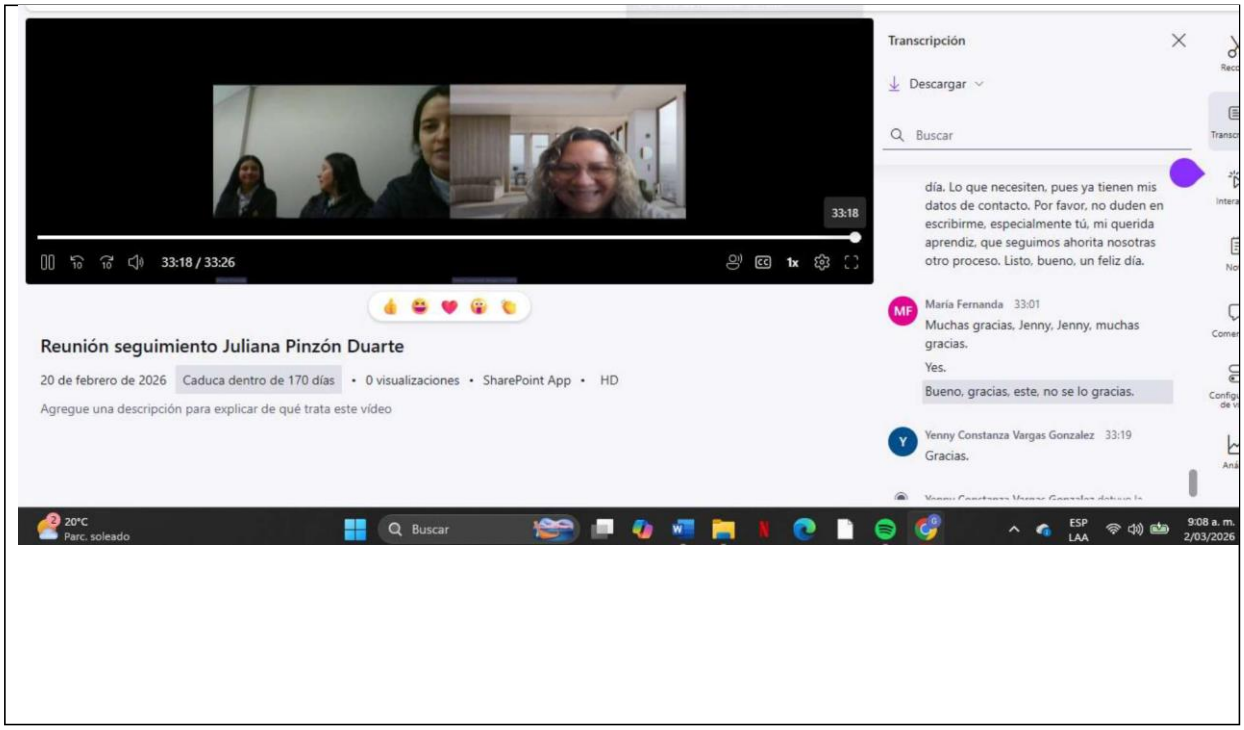
ASISTENTES Y APROBACIÓN DECISIONES

NOMBRE	DEPENDENCIA/ EMPRESA	APRUEBA (SI/NO)	OBSERVACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
María Fernanda Roballo Celis	Coordinadora de Talento humano	SI	N/A	**PARTICIPACIÓN VIRTUAL**
María Nelly Alfonso Verano	Coordinadora de alojamiento	SI	N/A	**PARTICIPACIÓN VIRTUAL**
Yenny Constanza Vargas González	CIDE SENA	SI	N/A	**PARTICIPACIÓN VIRTUAL**

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.

ANEXOS


Transcripción
Descargar
Buscar
El 13 de enero, Juliana llegó 15 minutos tarde, el 22 de enero Juliana llegó, perdón, el 19 de enero Juliana llegó 22 minutos tarde, el 28 de enero Juliana llegó 33 minutos tarde, el 29 de enero Juliana llegó 28 minutos tarde y el 30 de enero 13 minutos tarde.
Nosotros ese acá es un llamado de atención que Juliana pues lo firmó. Nosotras nos sentamos, hablamos con ella, pues digamos, yo ya le advertí que habían sido muchas veces y que cuando yo mirara febrero, pues si este tema reincidía, podríamos llegar a dar la cancelación del contrato.
Entonces, pues evidentemente en febrero
5:24
5:24 / 33:26
1x
Reunión seguimiento Juliana Pinzón Duarte
20 de febrero de 2026
Caduca dentro de 170 días
• 0 visualizaciones • SharePoint App • HD
Agregue una descripción para explicar de qué trata este vídeo
20°C
Parc. soleado
Buscar
ESP
LAA
9:07 a. m.
2/03/2026
Grabar
Cargar
Abrir editor
Descargar
Mover a
Copiar a
Teams
Edición
Compartir
Transcripción
Descargar
Buscar
vuelvo y reviso y vuelvo y reviso adicional ando con mi agendita entonces pregunta se hizo la respectiva retroalimentación de las veces que se equivocó
MF
María Fernanda 23:40
Mhm.
Pues, pero fue lo que yo le comenté hace un rato son, digamos, yo sé que ya está en un proceso de aprendizaje, lo comprendo y esta ya es la práctica, pero siempre pues lo hemos hablado con Julian. Yo el día de la crema bajé furiosa, muy brava porque yo dije, eso no puede pasar.
Yenny Constanza Vargas Gonzalez 23:51
23:58 / 33:26
1x
Reunión seguimiento Juliana Pinzón Duarte
20 de febrero de 2026
Caduca dentro de 170 días
• 0 visualizaciones • SharePoint App • HD
Agregue una descripción para explicar de qué trata este vídeo
20°C
Parc. soleado
Buscar
ESP
LAA
9:07 a. m.
2/03/2026


Transcripción
Descargar
Buscar
33:18
33:18 / 33:26
1x
día. Lo que necesiten, pues ya tienen mis datos de contacto. Por favor, no duden en escribirme, especialmente tú, mi querida aprendiz, que seguimos ahorita nosotras otro proceso. Listo, bueno, un feliz día.
MF
María Fernanda 33:01
Muchas gracias, Jenny, Jenny, muchas gracias.
Yes.
Bueno, gracias, este, no se lo gracias.
Y
Yenny Constanza Vargas Gonzalez 33:19
Gracias.
Reunión seguimiento Juliana Pinzón Duarte
20 de febrero de 2026
Caduca dentro de 170 días
• 0 visualizaciones • SharePoint App • HD
Agregue una descripción para explicar de qué trata este vídeo
20°C
Parc. soleado
Buscar
ESP
LAA
9:08 a. m.
2/03/2026