



# El valor de una *promesa*



La Subdirección de Desarrollo Organizacional tiene como propósito impulsar el fortalecimiento de las áreas que tienen a cargo los trámites del Ministerio de Educación Nacional (MEN) para garantizar que la promesa de valor del MEN se vea reflejada en todos los puntos de contacto de los servicios que la entidad presta y por ende, en la experiencia que reciben los ciudadanos y los diferentes grupos de valor de la entidad.

**Como parte de las acciones encaminadas a dar cumplimiento al propósito de la Subdirección, el 27 de agosto se llevó a cabo de manera presencial, en el Centro Empresarial Compensar, un taller experiencial dirigido al equipo de la Unidad de Atención al Ciudadano.**

**A este taller asistieron 39 personas.**





## Objetivo general del taller:

Sensibilizar a las personas que hacen realidad los servicios de la entidad sobre la importancia que tiene cada acción en el cumplimiento de nuestra promesa de valor para garantizar experiencias memorables para los ciudadanos y nuestros grupos de valor.

## Objetivos específicos del taller:

1

**Demostrar** que la experiencia en un servicio es el resultado de la articulación de muchos eslabones que se encuentran articulados bajo el mismo propósito.

2

**Inspirar** a los participantes a reconocer el valor de su rol en el servicio.

3

**Definir** un compromiso colectivo para asegurar una experiencia memorable en todos los trámites de la entidad a través del cumplimiento de nuestra promesa.



# La agenda de la sesión estuvo pensada en 4 momentos:

1

**Entendimiento**  
sobre el concepto  
de promesa

2

**Co-creación** de  
un servicio para  
cumplir una  
promesa de valor.

3

**Juego de rol** para  
reflexionar sobre  
nuestras prácticas en la  
realidad

4

**Definición** de  
compromisos para  
fortalecer la  
promesa del MEN.

1

## Entendimiento sobre el concepto de promesa

Edna del Pilar Páez, Subdirectora de Desarrollo Organizacional, dio apertura a la sesión haciendo una reflexión sobre el concepto de promesa, partiendo de los **4 pilares principales** que se deben considerar para crear una promesa basados en el artículo desarrollado por *Donald Sull* y *Charles Spinosa*. Las promesas deben ser públicas, explícitas, voluntarias y activas.

Adicionalmente, enmarcó la iniciativa de la sesión en el **Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano**, e invitó a los participantes a la reflexión sobre lo que implica el gran logro de la entidad al tener un puntaje de 99.8 en el Índice de Desempeño Institucional. Llevándolos al reconocer la importancia que tiene para el país, que como equipo nos articulemos para cumplir la promesa de valor del MEN.



La educación  
es de todos

Mineducación



## **La promesa de servicio del MEN:**

“El sector Educación reconoce que detrás de los sueños de formación y desarrollo de los colombianos hay proyectos de vida personales y familiares, por eso nos esforzamos cada día en escuchar, comprender y responder mejor a las necesidades de todos, con un servicio cercano, incluyente, confiable y dinámico, que combina tecnología, calidad y humanidad, que elimina barreras comunicando con claridad y transparencia, que mira sonriente hacia adelante y se anticipa a las circunstancias, buscando siempre solucionar, cumplir y aportar”



## Pasamos de reflexionar sobre lo que significan las promesas en una organización,

a llevar a la realidad promesas organizacionales a través de la creación y puesta en marcha de un servicio hipotético a través de un juego de rol.

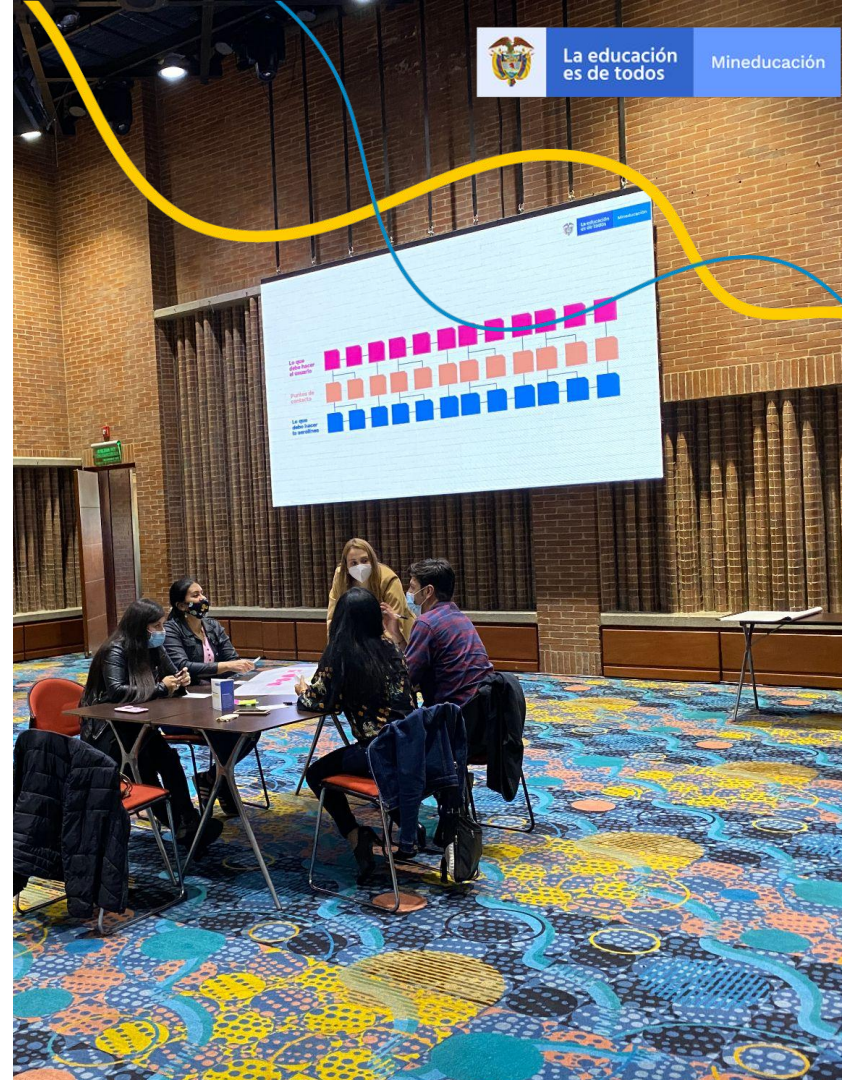




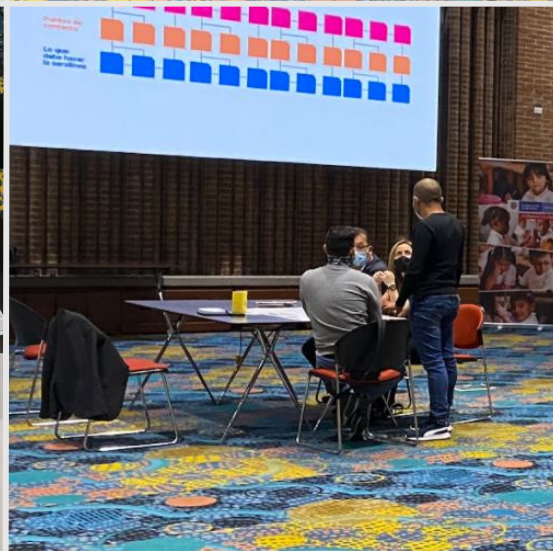
## Co-creación de un servicio para cumplir una promesa de valor.

Carolina Neira, co-fundadora y Directora de Diseño de Negocios de Anagrama, una consultora que fomenta procesos de innovación a través de la Antropología y el Diseño de Negocios y Servicios; lideró una actividad en la cual, partiendo de un escenario hipotético; los asistentes deberían diseñar un servicio de la siguiente forma:

- Se conformaron dos equipos; cada uno representaba una aerolínea.
- A cada aerolínea se le asignó una promesa que por medio del diseño del servicio se debía cumplir.
- Cada equipo se dividió en 4 sub equipos; y a cada uno de ellos se le asignó un momento clave del servicio de viajar en avión (1. compra de tiquetes y check-in, 2. sala de abordaje, 3. experiencia en vuelo y 4. entrega de equipaje)
- Cada sub equipo desarrolló el blueprint de su servicio; teniendo en cuenta que el reto era que en la articulación de los blueprints se debía cumplir la promesa.









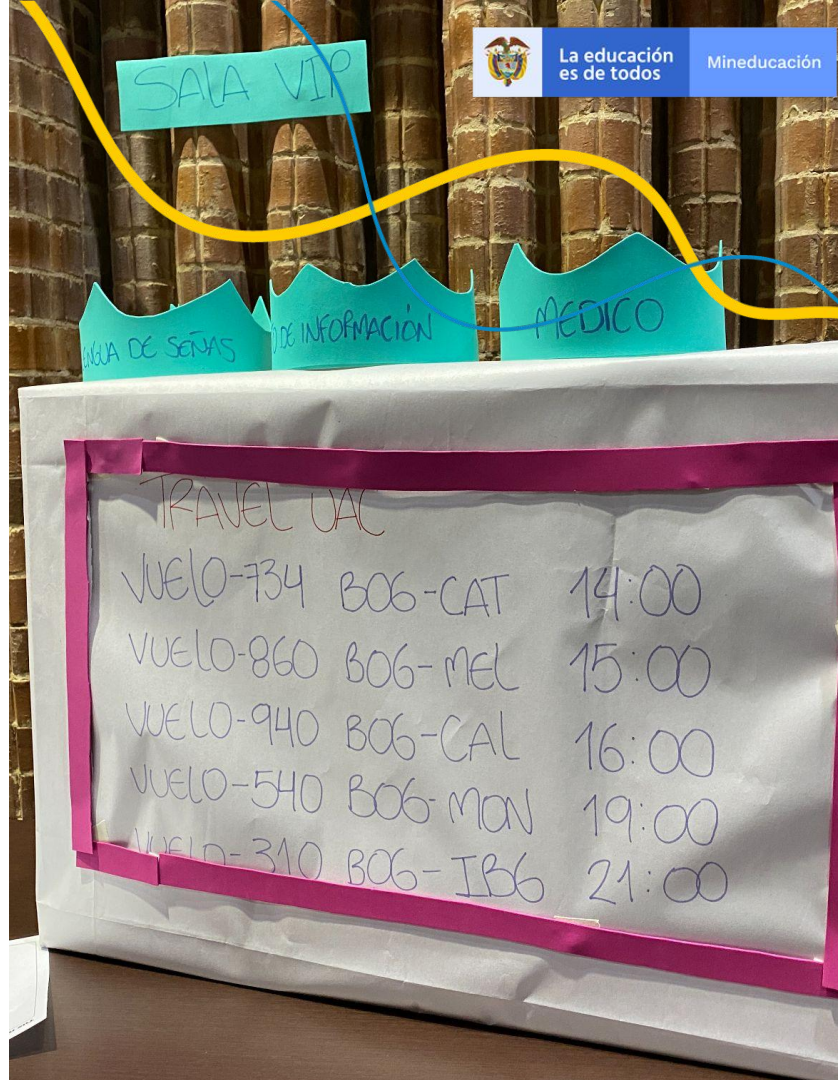
## Juego de rol para reflexionar sobre nuestras prácticas en la realidad

Partiendo del servicio diseñado a partir de los blueprints desarrollados por los 4 equipos de las dos aerolíneas; cada aerolínea representó el servicio por medio de un juego de roles.

Para llevar a la realidad los servicios planteados, se puso a disposición de cada equipo una mesa con materiales que les permitieran materializar los puntos de contacto clave de cada momento de su servicio desde la recursividad. Los participantes contaron con 20 minutos de planeación de su juego de rol, en los cuales definieron cómo se articularían los 4 momentos clave, quiénes cumplirían el rol de usuarios y quiénes tendrían un rol en el front o back del servicio.

Después de este tiempo, se dio apertura a la puesta en escena de cada equipo. Mientras que un equipo presentaba el otro equipo cumplió el rol de observador. Una vez terminaban el juego de roles, se abrió el espacio para la reflexión bajo las siguientes preguntas:

- ¿Cómo se garantizó el cumplimiento de la promesa? ¿Cuáles fueron las acciones clave por parte de la aerolínea?
- ¿En algún momento la promesa dejó de cumplirse? ¿Cuándo y por qué?
- ¿Cómo lo que vimos se relaciona con lo que vivimos en la entidad?







## **Partiendo de la reflexión sobre los resultados del juego de rol, los participantes reconocieron 3 puntos clave**

que debemos mejorar para garantizar que la promesa del MEN se vea reflejada en nuestro servicio y procesos.



**Muchas veces pensamos en “nuestro” proceso y no en toda la cadena; lo que dificulta prestar un servicio coherente ante el ciudadano.**

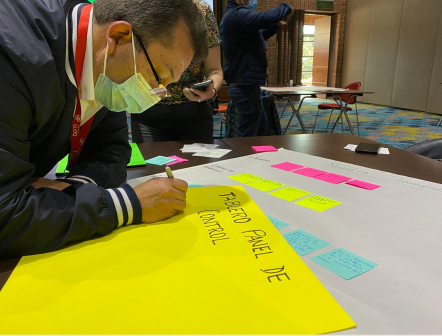


**La calidad del servicio no depende del nivel socioeconómico del usuario; la calidad es un atributo que se debe reflejar siempre ante cualquier ciudadano.**



**La empatía debe ser nuestro motor para entregar nuestros servicios; por eso debemos actuar siempre pensando en cuidar los sueños que hay detrás de cada ciudadano.**







## 4

### **Definición de compromisos para fortalecer la promesa del MEN**

Una vez finalizados los juegos de roles; como cierre de la sesión los participantes ingresaron a Menti.com para accionar las conclusiones y reflexiones resultantes del ejercicio anterior en:

1. Claves que garantizan el cumplimiento de una promesa de valor en un servicio
2. Compromisos para garantizar que la promesa de valor del MEN se vea reflejada siempre en la experiencia de los ciudadanos y grupos de valor

A continuación se presentan las respuestas obtenidas como resultado del ejercicio.





**Accionamos nuestras reflexiones definiendo**

*las claves*

que garantizan el cumplimiento de  
una promesa en el servicio.



## A la pregunta:

¿Cuáles son las claves para cumplir una promesa de servicio a través de una experiencia memorable?

**los participantes respondieron:**





**Y luego de definir las *claves*, nos  
comprometimos como equipo para que  
nuestra promesa se vea reflejada siempre  
en la experiencia de los ciudadanos y  
grupos de valor**



## A la pregunta:

¿A qué me comprometo para que la promesa del MEN siempre se vea reflejada en la experiencia del usuario?

## los participantes respondieron:

Ser cada día mejor

Brindar un servicio con atención y calidad y siempre que mi respuesta sea clara

Empatía por las personas

Tratar al ciudadano como me gusta que me traten a mí, ser lo más cálida y honesta posible

A trabajar de la mejor manera posible

Trabajar con calidad, siempre pensando en que el ciudadano esté satisfecho.

Escuchar

Tener actitud y disposición de servicio, compromiso y cumplimiento con todos los requerimientos

Ser tolerante y atender como me gustaría ser atendido, brindando buena experiencia, las personas recuerdan los mejores momentos

Brindar un servicio de calidad de manera oportuna para dar la mayor satisfacción al ciudadano

A siempre tener disponibilidad para brindar un buen servicio con responsabilidad y transparencia.

Me comprometo a siempre ponerme en los zapatos del usuario entender su necesidad y así mismo dar una respuesta de calidad y oportuna para tener una satisfacción de servicio 200% fortalecida





Siempre ser empático con el ciudadano, sin importar su color de piel o estrato social, somos una sola entidad con respeto y responsabilidad

Capacitarme día a día para así dar una mejor experiencia al ciudadano

Brindar un servicio con empatía y comprensión con los usuarios

Mi compromiso es dar información verídica y acompañar al cliente hasta que cumpla con la solución a su inquietud o requisito

Garantizarle un buen servicio al ciudadano siempre poniéndome en sus zapatos

Ser feliz

A garantizar un buen servicio siempre pensando en la necesidad del ciudadano

A poner todo de mi parte para que los procesos sean ágiles y eficaces

Trabajar siempre pensando en el ciudadano, brindar un servicio de calidad y en un mejoramiento constante. La obtención de resultados óptimos será la satisfacción del deber cumplido.

A dar lo mejor de mí. A ponerme en los zapatos del ciudadano. A buscar cumplir con nuestra estrategia integral de servicio. A ser cercana. Calida con mi equipo, a reconocer el trabajo de todos. A ser desde el ser

Satisfacción de servicio 200% por persona

Con tolerancia, y ofreciendo excelentes experiencias, cómo si fueran para mí

Adquirir más conocimientos, para compartir con la ciudadanía y principalmente no olvidar que ellos son la razón de ser del equipo al que pertenezco.

Lo primero es cumplir con las responsabilidades individuales, hacerlas con calidad, a tiempo, agregando valor, compromiso y amor. Una vez logrado esto, lo articulamos con el trabajo en equipo, escucha, estrategias

A ejecutar de forma eficiente los procesos y procedimientos que han sido desarrollados para cumplir y satisfacer las necesidades de los usuarios

Ver reflejada en cada interacción con nuestros usuarios la satisfacción de un gran servicio.





A ser y atender personas

Respetuoso

Me comprometo a ponerme en los zapatos del ciudadano

A ver la necesidad del usuario, cómo si fuera mía, a entender que me debo a él, a entregar lo mejor de mí, de mis recursos, para lograr entregar un servicio de la mejor calidad, con oportunidad en el servicio.

Estar atento a las inquietudes del usuario, para brindarle una respuesta oportuna

Garantizar y construir día a día un trabajo dentro del marco del compromiso, aprendizaje, calidad y excelencia.

Realizar mi trabajo asignado no solo por el cumplimiento de una cifra sino para que el resultado sea una experiencia para el usuario final, me comprometo a trabajar en equipo y estar dispuesta a el aprendizaje y los cambios



## Ficha Técnica:

<b>Nombre</b>	Memoria Taller el valor de una promesa
<b>Lugar</b>	Centro Empresarial Compensar
<b>Fecha</b>	27/08/2021
<b>Coordinación y preparación del evento</b>	Subdirección de Desarrollo Organizacional Unidad de Atención al Ciudadano
<b>Descripción del evento</b>	Taller presencial basado en técnicas del Diseño de Servicios (Service Design) para sensibilizar a las personas que hacen realidad los servicios de la entidad sobre la importancia que tiene cada acción en el cumplimiento de nuestra promesa de valor para garantizar experiencias memorables para los ciudadanos y nuestros grupos de valor.



La educación  
es de todos



# CONTROL DE ASISTENCIA

Código: TH-FT-17

Versión: 04

Rige a partir de su publicación en el SIG

Dependencia: Subdirección de Desarrollo organizacional

Nombre del líder de la actividad: Edna del Pilar Páez García

Tema: EL VALOR DE UNA PROMESA

Hora de inicio: 2:00 pm

Hora de fin: 5:00 pm

Fecha: 27/08/2021

No.	Participante	Dependencia	No. Identificación	Firma
1	Anderson Julián Llanos Ruiz	Unidad de Atención al Ciudadano		
2	Andres Eduardo Rodriguez Pereira	Unidad de Atención al Ciudadano	80097509	
3	Angela Marcela Lopez Morales	Unidad de Atención al Ciudadano	1031123674	Angela Lopez Morales
4	Carlos Alberto Ayala Pena	Unidad de Atención al Ciudadano		
5	Carlos Arturo Nava Rivera	Unidad de Atención al Ciudadano	80073503	
6	Carlos William Alvarez Chavarriaga	Unidad de Atención al Ciudadano	79433630	
7	Daissy Katherine Ruiz Chitiva	Unidad de Atención al Ciudadano	52994449	
8	Diana Angelica Castro Becerra	Unidad de Atención al Ciudadano	102293211	Angelica Castro
9	Diana Carolina Sepulveda Blanco	Unidad de Atención al Ciudadano	52919008	
10	Diana Marcela Bernal Naranjo	Unidad de Atención al Ciudadano	104197385	
11	Diego Andres Mahecha Vanegas	Unidad de Atención al Ciudadano		
12	Diego Mauricio Sandoval Mahecha	Unidad de Atención al Ciudadano		
13	Dora Ines Ojeda Roncancio	Unidad de Atención al Ciudadano	51849358	
14	Edna del Pilar Páez García	Subdirección de Desarrollo Organizacional		
15	Erwin Sanchez España	Unidad de Atención al Ciudadano	1032402964	ERWIN SANCHEZ ESPAÑA
16	Farid Barrera Molina	Subdirección de Desarrollo Organizacional		
17	Gilmer Antonio Novoa Novoa	Unidad de Atención al Ciudadano		
18	Gloria Fernanda Guzman Gil	Unidad de Atención al Ciudadano	1023871592	REGUCCI
19	Gloria Stella Pataquiva Salamanca	Unidad de Atención al Ciudadano		
20	Helen Snedy Alba Chaparro	Unidad de Atención al Ciudadano	1053331247	
21	Hellen Viviana Sanchez	Unidad de Atención al Ciudadano	10082396479	V. Sanchez
22	Jeimmy Nataly Castro Castro	Unidad de Atención al Ciudadano	1015394587	Nataly Castro
23	Jenny Alexandra Saavedra Torres	Unidad de Atención al Ciudadano	52843025	
24	Jenny Patricia Peña Roza	Unidad de Atención al Ciudadano	52985556	
25	Jessica Andrea Castro Castro	Unidad de Atención al Ciudadano	1016068093	JESSICA CASTRO
26	John Edwar Olarte Gaona	Unidad de Atención al Ciudadano		
27	Jonathan Javier Castiblanco Cortes	Unidad de Atención al Ciudadano		
28	Jorge Armando Jaimes Rojas	Subdirección de Desarrollo Organizacional	1108930847	
29	Juan Sebastian Castro Castro	Unidad de Atención al Ciudadano	1015446996	
30	Laura Melissa Rodriguez Medina	Unidad de Atención al Ciudadano		



La educación  
es de todos

Ministerio de Educación

# CONTROL DE ASISTENCIA

Código: TH-F7-17

Versión: 04

Rige a partir de su publicación en el SIG

Dependencia: Subdirección de Desarrollo organizacional

Nombre del líder de la actividad: Edna del Pilar Páez García

Tema: EL VALOR DE UNA PROMESA

Hora de inicio: 2.00 pm

Hora de fin: 5.00 pm

Fecha: 27/08/2021

No.	Participante	Dependencia	No. Identificación	Firma
1	Leandro Octavio Morera Beltran	Unidad de Atención al Ciudadano		
2	Lina Mercedes Duran Martinez	Subdirección de Desarrollo Organizacional	37901129	Shirell.
3	Luisa Fernanda Lara Alvarez	Unidad de Atención al Ciudadano	1020765722	Fup.
4	Luz Stella Gomez Bonilla	Unidad de Atención al Ciudadano	53068.525	Stella Gomez
5	Margaret Santamaria Cardenas	Unidad de Atención al Ciudadano	63436754	Margaret
6	Maria Alejandra Ojeda Munoz	Unidad de Atención al Ciudadano	1015426021	Maria
7	Maria Del Carmen Raba Roberto	Unidad de Atención al Ciudadano	10026949	Maria Del Carmen
8	Maria Nely Sanchez Bernal	Unidad de Atención al Ciudadano	52507348	Maria Nely
9	Maribel Agudelo Prada	Unidad de Atención al Ciudadano	1030604107	Maribel Agudelo Prada
10	mario ceballos marquez	Unidad de Atención al Ciudadano		
11	Martha Lucia Rosero Yepes	Unidad de Atención al Ciudadano	59365054	Martha
12	Martha Patricia Ortiz Camacho	Subdirección de Desarrollo Organizacional		
13	Maryuri Ivone Acosta	Unidad de Atención al Ciudadano	1022331911	Maryuri
14	Maura Yuliana Ramirez Goetz	Subdirección de Desarrollo Organizacional	1012312246	Maura
15	Natalia Gomez Cruz	Unidad de Atención al Ciudadano	1015414195	Natalia
16	Naty Alejandra Ramirez Avendano	Unidad de Atención al Ciudadano		
17	Gloria Nolasco	UAC	71413735	Gloria
18	Katherine Alvarez Amador	UAC	1129569011	Katherine
19	Julio Roberto Ramirez	UAC	3172896	Julio
20	Venceslao Bentes Zapata	UAC	1030533780	Venceslao
21	John Montano	UAC	1130682230	John
22	Nicole Johana Beltran	UAC	1031163544	Nicole
23	Paola Guzmán Vargas	SDO	1072638808	Paola
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				



# El valor de una *promesa*



# El valor de una *promesa*

La **Subdirección de Desarrollo Organizacional** tiene como propósito impulsar el fortalecimiento de las áreas que tienen a cargo los trámites del **Ministerio de Educación Nacional** (MEN) para garantizar que la promesa de valor del MEN se vea reflejada en todos los puntos de contacto de los servicios que la entidad presta y por ende, en la experiencia que reciben los ciudadanos y los diferentes grupos de valor de la entidad.

**Como parte de las acciones encaminadas a dar cumplimiento al propósito de la Subdirección, el 2 de septiembre se llevó a cabo de manera presencial, en el Centro Empresarial Compensar, un taller experiencial dirigido al equipo de Convalidaciones.**

**A este taller asistieron 31 personas.**





## Objetivo general del taller:

Sensibilizar a las personas que hacen realidad los servicios de la entidad sobre la importancia que tiene cada acción en el cumplimiento de nuestra promesa de valor para garantizar experiencias memorables para los ciudadanos y nuestros grupos de valor.

## Objetivos específicos del taller:

1

**Demostrar** que la experiencia en un servicio es el resultado de la articulación de muchos eslabones que se encuentran articulados bajo el mismo propósito.

2

**Inspirar** a los participantes a reconocer el valor de su rol en el servicio.

3

**Definir** un compromiso colectivo para asegurar una experiencia memorable en todos los trámites de la entidad a través del cumplimiento de nuestra promesa.





# La agenda de la sesión estuvo pensada en 4 momentos:

1

**Entendimiento**  
sobre el concepto  
de promesa

2

**Co-creación**  
de un servicio  
para cumplir una  
promesa de valor.

3

**Juego de rol**  
para reflexionar sobre  
nuestras prácticas en la  
realidad

4

**Definición**  
de compromisos  
para fortalecer la  
promesa del MEN.

1

## Entendimiento sobre el concepto de promesa

Edna del Pilar Páez, Subdirectora de Desarrollo Organizacional, dio apertura a la sesión haciendo una reflexión sobre el concepto de promesa, partiendo de los **4 pilares principales** que se deben considerar para crear una promesa basados en el artículo desarrollado por *Donald Sull* y *Charles Spinosa*. Las promesas deben ser públicas, explícitas, voluntarias y activas.

Adicionalmente, enmarcó la iniciativa de la sesión en el **Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano**, e invitó a los participantes a la reflexión sobre lo que implica el gran logro de la entidad al tener un puntaje de 99.8 en el Índice de Desempeño Institucional. Llevándolos al reconocer la importancia que tiene para el país, que como equipo nos articulemos para cumplir la promesa de valor del MEN.





## **La promesa de servicio del MEN:**

“El sector Educación reconoce que detrás de los sueños de formación y desarrollo de los colombianos hay proyectos de vida personales y familiares, por eso nos esforzamos cada día en escuchar, comprender y responder mejor a las necesidades de todos, con un servicio cercano, incluyente, confiable y dinámico, que combina tecnología, calidad y humanidad, que elimina barreras comunicando con claridad y transparencia, que mira sonriente hacia adelante y se anticipa a las circunstancias, buscando siempre solucionar, cumplir y aportar”





## **Pasamos de reflexionar sobre lo que significan las promesas en una organización,**

a llevar a la realidad promesas organizacionales a través de la creación y puesta en marcha de un servicio hipotético a través de un juego de rol.



## 2

# Co-creación de un servicio para cumplir una promesa de valor.

Carolina Neira, co-fundadora y Directora de Diseño de Negocios de Anagrama, una consultora que fomenta procesos de innovación a través de la Antropología y el Diseño de Negocios y Servicios; lideró una actividad en la cual, partiendo de un escenario hipotético; los asistentes deberían diseñar un servicio de la siguiente forma:

- Se conformaron dos equipos; cada uno representaba una aerolínea.
- A cada aerolínea se le asignó una promesa que por medio del diseño del servicio se debía cumplir.
- Cada equipo se dividió en 4 sub equipos; y a cada uno de ellos se le asignó un momento clave del servicio de viajar en avión (1. compra de tiquetes y check-in, 2. sala de abordaje, 3. experiencia en vuelo y 4. entrega de equipaje)
- Cada sub equipo desarrolló el blueprint de su servicio; teniendo en cuenta que el reto era que en la articulación de los blueprints se debía cumplir la promesa.









### 3

## Juego de rol para reflexionar sobre nuestras prácticas en la realidad

Partiendo del servicio diseñado a partir de los blueprints desarrollados por los 4 equipos de las dos aerolíneas; cada aerolínea representó el servicio por medio de un juego de roles.

Para llevar a la realidad los servicios planteados, se puso a disposición de cada equipo una mesa con materiales que les permitieran materializar los puntos de contacto clave de cada momento de su servicio desde la recursividad. Los participantes contaron con 20 minutos de planeación de su juego de rol, en los cuales definieron cómo se articularían los 4 momentos clave, quiénes cumplirían el rol de usuarios y quiénes tendrían un rol en el front o back del servicio.

Después de este tiempo, se dio apertura a la puesta en escena de cada equipo. Mientras que un equipo presentaba el otro equipo cumplió el rol de observador. Una vez terminaban el juego de roles, se abrió el espacio para la reflexión bajo las siguientes preguntas:

- ¿Cómo se garantizó el cumplimiento de la promesa? ¿Cuáles fueron las acciones clave por parte de la aerolínea?
- ¿En algún momento la promesa dejó de cumplirse? ¿Cuándo y por qué?
- ¿Cómo lo que vimos se relaciona con lo que vivimos en la entidad?



## **Partiendo de la reflexión sobre los resultados del juego de rol, los participantes reconocieron 4 puntos clave**

que debemos mejorar para garantizar que la promesa del MEN se vea reflejada en nuestro servicio y procesos.



**Es importante trabajar en equipo definiendo los roles de cada persona para que el servicio se dé articuladamente.**



**Prepararse incluso para escenarios no planeados como fallas en el sistema o incluso usuarios extremos, para velar igual por que se cumpla la promesa del servicio.**



**Independientemente de la promesa, pensar en las personas sus dolores y necesidades facilita la relación entre las partes y anticipa errores agilizando procesos.**



**Debemos aprender a decir que “NO” al ciudadano para no quebrar nuestra relación con ellos; sobretodo en trámites en donde el desenlace muchas veces no es el que el ciudadano espera.**







## 4

### Definición de compromisos para fortalecer la promesa del MEN

Una vez finalizados los juegos de roles; como cierre de la sesión los participantes ingresaron a Menti.com para accionar las conclusiones y reflexiones resultantes del ejercicio anterior en:

1. Claves que garantizan el cumplimiento de una promesa de valor en un servicio
2. Compromisos para garantizar que la promesa de valor del MEN se vea reflejada siempre en la experiencia de los ciudadanos y grupos de valor

A continuación se presentan las respuestas obtenidas como resultado del ejercicio.





**Accionamos nuestras reflexiones definiendo**

*las claves*

que garantizan el cumplimiento de  
una promesa en el servicio.

## A la pregunta:

¿Cuáles son las claves para cumplir una promesa de servicio a través de una experiencia memorable?

**los participantes respondieron:**





**Y luego de definir las *claves*, nos  
comprometimos como equipo para que  
nuestra promesa se vea reflejada siempre  
en la experiencia de los ciudadanos y  
grupos de valor**



## A la pregunta:

¿A qué me comprometo para que la promesa del MEN siempre se vea reflejada en la experiencia del usuario?

## los participantes respondieron:

Ser empático, comprometido y responsable

Vocación de servicio a la calidad de la educación superior del país

Ponerme en el papel del ciudadano, lo cual me va a ayudar a entender su necesidad y brindar así un mejor servicio

Servir a los demás como si quién necesitara el servicio fuera yo.

Realizar mi trabajo con la más alta calidad.

Hacer las cosas con compromiso y amor, sintiendo empatía por el usuario y conociendo su necesidad a fin de dar una respuesta clara y oportuna

Cumplir con eficiencia mi trabajo, entendiendo la importancia de este para los intereses del ciudadano.

Trabajar incansablemente para cumplir en los términos previstos, solucionando de manera eficaz y eficiente las necesidades de los ciudadanos

Tener disposición de transformación, empatía en la prestación del servicio y compromiso institucional







Ser empática, entender la situación del ciudadano y buscar mayor agilidad en mi labor para poder cumplir con los términos establecidos

Trabajar con empeño, profesionalismo, en equipo y con el objetivo de prestar un excelente servicio al ciudadano

Realizar mis labores de manera eficaz, para así obtener siempre un excelente resultado

A dar un servicio de calidad, de manera efectiva

Ser empática y agilizar los procesos que están a mi alcance

A siempre cumplir y tener claro que somos prestadores de un servicio.

Escuchar al usuario y tener en cuenta todos los factores que puedan incidir en su experiencia.

Generar valor en cada una de las actividades que realizo.

Dar cumplimiento a los procesos con calidad y conciencia, para así tener resultados de calidad para los usuarios

Brindar información clara, oportuna, sustentada, útil y ajustada al caso particular del usuario. Recordar que somos el Estado y tenemos responsabilidad con el ciudadano.

Interpretar, analizar cada caso como único. Así mi promesa es y será ayudar a que documentalmente esté completo y acorde para que logre su convalidación

Dar información clara en lenguaje amigable de forma profesional

A ser engrane en la ruta, con la mejor actitud de oportunidad de mejoras para cumplimiento de la promesa.



## Ficha Técnica:

<b>Nombre</b>	Memoria Taller el valor de una promesa
<b>Lugar</b>	Centro Empresarial Compensar
<b>Fecha</b>	02/09/2021
<b>Coordinación y preparación del evento</b>	Subdirección de Desarrollo Organizacional Convalidaciones
<b>Descripción del evento</b>	Taller presencial basado en técnicas del Diseño de Servicios (Service Design) para sensibilizar a las personas que hacen realidad los servicios de la entidad sobre la importancia que tiene cada acción en el cumplimiento de nuestra promesa de valor para garantizar experiencias memorables para los ciudadanos y nuestros grupos de valor.





La educación  
es de todos



# CONTROL DE ASISTENCIA

Código: TH-FT-17

Versión: 04

Rige a partir de su publicación en el SIG

Dependencia: Subdirección de Desarrollo organizacional

Nombre del líder de la actividad: Edna del Pilar Páez García

Tema: EL VALOR DE UNA PROMESA

Hora de inicio: 2.00 pm

Hora de fin: 5.00 pm

Fecha: 2/09/2021

No.	Participante	Dependencia	No. Identificación	Firma
1	Luis Felipe Ariza Alvarez	Convalidaciones POR	1073241519	Luis Felipe
2	Luisa Fernanda Benavides Castrillon	Convalidaciones PQRS	52946967	Luisa Benavides
3	Luisa Fernanda Guacari Barrios	Convalidaciones	1030676407	Luisa Guacari
4	Maira Alejandra Rodriguez Losada			
5	Marcel Camilo Cepeda	Convalidaciones	1018431718	Marcel Cepeda
6	Maria De Los Angeles Mancera Bautista	Convalidaciones	1015870516	Maria Mancera
7	Martha Cristina Guevara Tibavizco	Convalidaciones		Martha Guevara
8	Martha Patricia Ortiz Camacho	Martha Ortiz	52054602	Martha Ortiz
9	Mary Alexandra Carpeña Orjuela			
10	Maura Yuliana Ramirez Goez	Maura Ramirez	1012319246	Maura Ramirez
11	Mayra Alejandra Ovalle Pineda	Convalidaciones	1018414231	Mayra Ovalle
12	Nancy Milena Zabala Mancipe			
13	Natalia Mora Suarez	Convalidaciones	1060724575	Natalia Mora
14	Paola Andrea Guzman Vanegas	Paola SDO	1072638808	Paola Guzman
15	Paul Andres Sayago Porras	Convalidaciones	8020564	Paul Sayago
16	Rene Alejandro Medina Acosta	Convalidaciones	79924070	Rene Medina
17	Santiago Villegas Oyola	Convalidaciones	102746678	Santiago Villegas
18	Yaneth Rocio Piza Montenegro	Convalidaciones	52151748	Yaneth Piza
19	Yadira Jimenez	Convalidaciones	52730770	Yadira Jimenez
20	Andrielly Carvajal	Convalidaciones	1113637502	Andrielly Carvajal
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				



La educación  
es de todos



# CONTROL DE ASISTENCIA

Código: TH-FT-17

Versión: 04

Rige a partir de su publicación en el SIG

Dependencia: Subdirección de Desarrollo organizacional

Nombre del líder de la actividad: Edna del Pilar Páez García

Tema: EL VALOR DE UNA PROMESA

Hora de inicio: 2.00 pm

Hora de fin: 5.00 pm

Fecha: 2/09/2021

No.	Participante	Dependencia	No. Identificación	Firma
15	1 Anny Camila Gómez Moncada	Sub. Aseg.	1.233.690.295	
16	2 Beatriz Elena Arias Lanziano	Sub. Aseg. - Conv.	1095790310	
	3 Camila Jaramillo Arciniegas			
	4 Camilo Octavio Bossa Quintero			
17	5 Carla Marcela Parada Vila	Sub. Aseg. - Conv.	37278284	
18	6 Carlos Andres Garcia Silva	Sub. Aseg. - Conv.	1098646884	
19	7 Cristina Vanessa Rodriguez Barbosa	Sub. Aseg. - Conv.	52778224	
	8 Danna Camila Posada Romero			
20	9 Danny Mauricio Suarez Morales	Conv. Aseg.	80.154.750	
	10 David Fernando Calixto Rojas			
21	11 Delany Tatiana DeLaRosa Mier	Conv. Aseg.	1082.917.716	
22	12 Diana Angelica Robledo Montero	Sub. Aseg.	39141818	
	13 Edna del Pilar Páez García	Sub. Dir. Desarrollo Org.	52261596	
	14 Eicy Patricia Penalzoa	Dir. Calidad ES	3006193551	
23	15 Enka Mileydy Monroy Ortega	Sub. Aseg. - Conv.	63548862	
	16 Farid Barrera Molina	SDO	36278435	
24	17 Felipe Alberto Lizarazo	Sub. Aseg. - Conv.	1.018456213	
	18 German Alirio Cordon Guayambuco	Sub. Aseg. - Conv.	8020040	
	19 Gina Villalba Urbina			
25	20 Ingrid Carolina Monsalve Quintero	Conv. Aseg.	52.805.909	
26	21 Jessica Alejandra Castiblanco Sanchez	Sub. Aseg. - Conv.	1015401583	
	22 Jennifer Tique Ramirez			
	23 Jessica Alejandra Castiblanco Sanchez			
27	24 Johan Stephen Antolinez Franco	Sub. Aseg. - Conv.	1015399653	
28	25 Johana Alejandra López Cordero	Sub. Aseg. - Conv.	52931507	
	26 Jorge Armando Jaimes Rojas			
29	27 Karen Lorena Gomez Santamaria	Sub. Aseg. - Conv.	1014200.077	
30	28 Lida Esperanza Duarte Camacho	Sub. Aseg. - Conv.	1098623290	
	29 Lina Mercedes Duran Martinez	SDO	37901129	
31	30 Lucila Maria Calderon Guacaneme	Sub. Aseg. - Conv.	52959.929.	



# El valor de una *promesa*





# El valor de una *promesa*



La **Subdirección de Desarrollo Organizacional** tiene como propósito impulsar el fortalecimiento de las áreas que tienen a cargo los trámites del **Ministerio de Educación Nacional** (MEN) para garantizar que la promesa de valor del MEN se vea reflejada en todos los puntos de contacto de los servicios que la entidad presta y por ende, en la experiencia que reciben los ciudadanos y los diferentes grupos de valor de la entidad.

**Como parte de las acciones encaminadas a dar cumplimiento al propósito de la Subdirección, el 9 de septiembre se llevó a cabo de manera presencial, en el Centro Empresarial Compensar, un taller experiencial dirigido al equipo de la Subdirección de Aseguramiento de la Calidad.**

**A este taller asistieron 31 personas.**



## Objetivo general del taller:

Sensibilizar a las personas que hacen realidad los servicios de la entidad sobre la importancia que tiene cada acción en el cumplimiento de nuestra promesa de valor para garantizar experiencias memorables para los ciudadanos y nuestros grupos de valor.

## Objetivos específicos del taller:

1

**Demostrar** que la experiencia en un servicio es el resultado de la articulación de muchos eslabones que se encuentran articulados bajo el mismo propósito.

2

**Inspirar** a los participantes a reconocer el valor de su rol en el servicio.

3

**Definir** un compromiso colectivo para asegurar una experiencia memorable en todos los trámites de la entidad a través del cumplimiento de nuestra promesa.





# La agenda de la sesión estuvo pensada en 4 momentos:

1

**Entendimiento**  
sobre el concepto  
de promesa

2

**Co-creación**  
de un servicio  
para cumplir una  
promesa de valor.

3

**Juego de rol**  
para reflexionar sobre  
nuestras prácticas en la  
realidad

4

**Definición**  
de compromisos  
para fortalecer la  
promesa del MEN.

1

## Entendimiento sobre el concepto de promesa

Edna del Pilar Páez, Subdirectora de Desarrollo Organizacional, dio apertura a la sesión haciendo una reflexión sobre el concepto de promesa, partiendo de los **4 pilares principales** que se deben considerar para crear una promesa basados en el artículo desarrollado por *Donald Sull y Charles Spinosa*. Las promesas deben ser públicas, explícitas, voluntarias y activas.

Adicionalmente, enmarcó la iniciativa de la sesión en el **Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano**, e invitó a los participantes a la reflexión sobre lo que implica el gran logro de la entidad al tener un puntaje de 99.8 en el Índice de Desempeño Institucional. Llevándolos al reconocer la importancia que tiene para el país, que como equipo nos articulemos para cumplir la promesa de valor del MEN.



La educación  
es de todos

Mineducación



## **La promesa de servicio del MEN:**

“El sector Educación reconoce que detrás de los sueños de formación y desarrollo de los colombianos hay proyectos de vida personales y familiares, por eso nos esforzamos cada día en escuchar, comprender y responder mejor a las necesidades de todos, con un servicio cercano, incluyente, confiable y dinámico, que combina tecnología, calidad y humanidad, que elimina barreras comunicando con claridad y transparencia, que mira sonriente hacia adelante y se anticipa a las circunstancias, buscando siempre solucionar, cumplir y aportar”





## **Pasamos de reflexionar sobre lo que significan las promesas en una organización,**

a llevar a la realidad promesas organizacionales a través de la creación y puesta en marcha de un servicio hipotético a través de un juego de rol.





## 2

### Co-creación de un servicio para cumplir una promesa de valor.

Carolina Neira, co-fundadora y Directora de Diseño de Negocios de Anagrama, una consultora que fomenta procesos de innovación a través de la Antropología y el Diseño de Negocios y Servicios; lideró una actividad en la cual, partiendo de un escenario hipotético; los asistentes deberían diseñar un servicio de la siguiente forma:

- Se conformaron dos equipos; cada uno representaba una aerolínea.
- A cada aerolínea se le asignó una promesa que por medio del diseño del servicio se debía cumplir.
- Cada equipo se dividió en 4 sub equipos; y a cada uno de ellos se le asignó un momento clave del servicio de viajar en avión (1. compra de tiquetes y check-in, 2. sala de abordaje, 3. experiencia en vuelo y 4. entrega de equipaje)
- Cada sub equipo desarrolló el blueprint de su servicio; teniendo en cuenta que el reto era que en la articulación de los blueprints se debía cumplir la promesa.









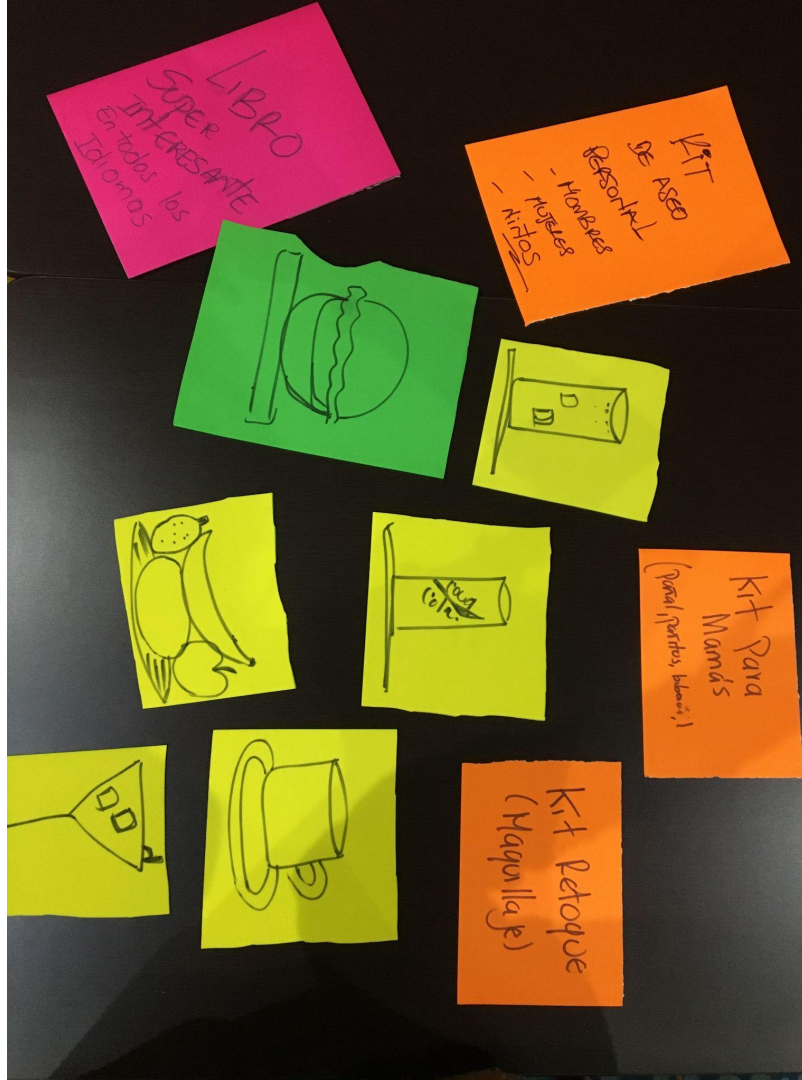
## Juego de rol para reflexionar sobre nuestras prácticas en la realidad

Partiendo del servicio diseñado a partir de los blueprints desarrollados por los 4 equipos de las dos aerolíneas; cada aerolínea representó el servicio por medio de un juego de roles.

Para llevar a la realidad los servicios planteados, se puso a disposición de cada equipo una mesa con materiales que les permitieran materializar los puntos de contacto clave de cada momento de su servicio desde la recursividad. Los participantes contaron con 20 minutos de planeación de su juego de rol, en los cuales definieron cómo se articularían los 4 momentos clave, quiénes cumplirían el rol de usuarios y quiénes tendrían un rol en el front o back del servicio.

Después de este tiempo, se dio apertura a la puesta en escena de cada equipo. Mientras que un equipo presentaba el otro equipo cumplió el rol de observador. Una vez terminaban el juego de roles, se abrió el espacio para la reflexión bajo las siguientes preguntas:

- ¿Cómo se garantizó el cumplimiento de la promesa? ¿Cuáles fueron las acciones clave por parte de la aerolínea?
- ¿En algún momento la promesa dejó de cumplirse? ¿Cuándo y por qué?
- ¿Cómo lo que vimos se relaciona con lo que vivimos en la entidad?





## **Partiendo de la reflexión sobre los resultados del juego de rol, los participantes reconocieron 3 puntos clave**

que debemos mejorar para garantizar que la promesa del MEN se vea reflejada en nuestro servicio y procesos.



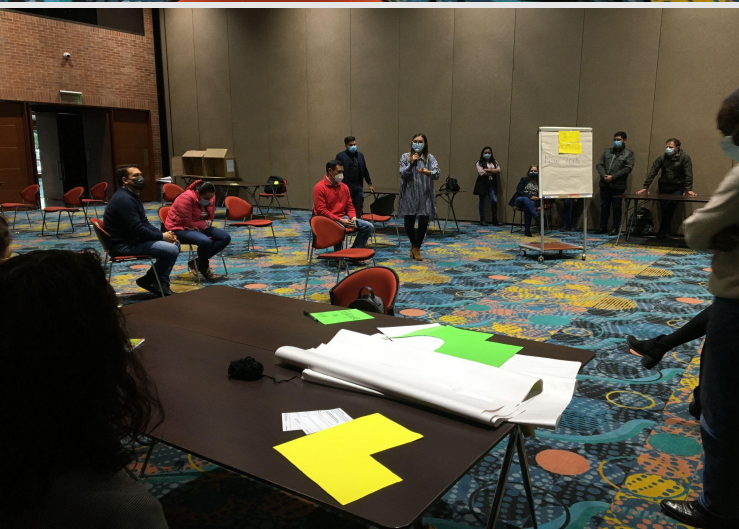
**Es importante trabajar en equipo definiendo los roles de cada persona para que el servicio se dé articuladamente.**



**Ante situaciones adversas muchas veces las estrategias se pueden replantear pero siempre debemos tener clara que la meta o la promesa es la misma.**



**Entender que detrás de cada solicitud hay sueños y personas. La empatía se convierte en una llave clave para dar un buen servicio y cumplir con la promesa.**





## 4

### Definición de compromisos para fortalecer la promesa del MEN

Una vez finalizados los juegos de roles; como cierre de la sesión los participantes ingresaron a Menti.com para accionar las conclusiones y reflexiones resultantes del ejercicio anterior en:

1. Claves que garantizan el cumplimiento de una promesa de valor en un servicio
2. Compromisos para garantizar que la promesa de valor del MEN se vea reflejada siempre en la experiencia de los ciudadanos y grupos de valor

A continuación se presentan las respuestas obtenidas como resultado del ejercicio.





**Accionamos nuestras reflexiones definiendo**

*las claves*

que garantizan el cumplimiento de  
una promesa en el servicio.



## A la pregunta:

## ¿Cuáles son las claves para cumplir una promesa de servicio a través de una experiencia memorable?

## los participantes respondieron:





**Y luego de definir las *claves*, nos  
comprometimos como equipo para que  
nuestra promesa se vea reflejada siempre  
en la experiencia de los ciudadanos y  
grupos de valor**



## A la pregunta:

¿A qué me comprometo para que la promesa del MEN siempre se vea reflejada en la experiencia del usuario?

## los participantes respondieron:

Que todas las actividades sean transparentes

Capacitarme para poder brindar un excelente acompañamiento

A brindar información de valor a los usuarios en cada uno de los puntos de experiencia

Realizar todas mis acciones con calidad, responsabilidad y compromiso

Podemos cambiar la estrategia pero nunca la meta.

Cumplir

Suministrar un servicio con transparencia y calidad

Compromiso y disposición para aprender y construir conocimiento

Servir







Amar lo que hacemos

Transparencia

A cumplir con la entrega de un buen  
servicio al ciudadano

Cumplir con la promesa de valor que  
hemos definido para nuestro servicio

Servir con amor y respeto

Claridad

Trabajar en equipo y tener una  
articulación constante para brindar  
un excelente servicio

Mejorar

Una mejora continua para prestar un  
excelente servicio



# Ficha Técnica:

<b>Nombre</b>	Memoria Taller el valor de una promesa
<b>Lugar</b>	Centro Empresarial Compensar
<b>Fecha</b>	09/09/2021
<b>Coordinación y preparación del evento</b>	Subdirección de Desarrollo Organizacional Subdirección de Aseguramiento de la Calidad
<b>Descripción del evento</b>	Taller presencial basado en técnicas del Diseño de Servicios (Service Design) para sensibilizar a las personas que hacen realidad los servicios de la entidad sobre la importancia que tiene cada acción en el cumplimiento de nuestra promesa de valor para garantizar experiencias memorables para los ciudadanos y nuestros grupos de valor.



La educación  
es de todos



# CONTROL DE ASISTENCIA

Código: TH-FT-17  
Versión: 04

Rige a partir de su publicación en el SIG

Dependencia: Subdirección de Desarrollo organizacional

Nombre del líder de la actividad: Edna del Pilar Páez García

Tema: EL VALOR DE UNA PROMESA

Hora de inicio: 2.00 pm

Hora de fin: 5.00 pm

Fecha: 9/09/2021

No.	Participante	Dependencia	No. Identificación	Firma
1	Aida Nury Bernal Jaimes	Sub. Aseguramiento	63343228	Aida Nury Bernal Jaimes
2	Adriana Patricia Lopez Ballen	Sub. Aseguramiento	52056876	Adriana Lopez Ballen
3	Amparo Peñaloza			
4	Andres Fernando Rodríguez Agudelo	Subd. Aseguramiento	80803135	Andres Fernando Rodríguez Agudelo
5	Angela Consuelo Torres Acevedo			
6	Carlos Emiro Campo Rodríguez	CNA	19600502	Carlos Emiro Campo Rodríguez
7	Catalina Jimenez Diaz			
8	Diana Carolina Wilches Perez			
9	Edna del Pilar Páez García	ENPAG	82261896	Edna del Pilar Páez García
10	Ernesto Fontecha Fontecha	Subd. Aseg.	73895205	Ernesto Fontecha Fontecha
11	Farid Barrera Molina	SDO	36278435	Farid Barrera Molina
12	Fredy Orlando Rodríguez Rodríguez	Sub. Aseguramiento	80392295	Fredy Orlando Rodríguez Rodríguez
13	German Alirio Cordon Guayambuco	German Cordon	80210040	German Alirio Cordon Guayambuco
14	Gina Marcela Cortes Parra	Sub. Aseguramiento	46378326	Gina Marcela Cortes Parra
15	Gina Marcela Parra Marin	Sub. Aseg. CNA	1094881614	Gina Marcela Parra Marin
16	Jorge Armando Jaimes Rojas	SDO	1108930847	Jorge Armando Jaimes Rojas
17	Jose Alfredo Baron Becerra	Sub. Dna. Aseg.	80757053	Jose Alfredo Baron Becerra
18	Joshua Gutierrez Umbarila	CNA	1026269190	Joshua Gutierrez Umbarila
19	Juliana Mayerly Bossa Quintero	Sub. Aseguramiento	1098643716	Juliana Mayerly Bossa Quintero
20	Lina Alejandra Posada Triviño	Sub. ASEGURAMIENTO	1022327201	Lina Alejandra Posada Triviño
21	Lina Mercedes Duran Martinez	SDO	37901129	Lina Mercedes Duran Martinez
22	Ludy Judith Martinez	Ludy J. Martinez	51716205	Ludy Judith Martinez
23	Luis Enrique Silva Segura	Sub. SUP. CNA	129182033	Luis Enrique Silva Segura
24	Luis Hernando Hortua Guerrero	Sub. Aseguramiento	19400329	Luis Hernando Hortua Guerrero
25	Magaly Alvarez Mahecha	Sub. Aseguramiento	52930452	Magaly Alvarez Mahecha
26	Marcela Rojas Cardenas	Sub. Aseguramiento	35502226	Marcela Rojas Cardenas
27	Marily Estefania Gonzalez Pena	CNA	1024533089	Marily Estefania Gonzalez Pena
28	Martha Patricia Ortiz Camacho	Martha Patricia Ortiz Camacho	52054602	Martha Patricia Ortiz Camacho
29	Maura Yuliana Ramirez Goez	Maura Yuliana Ramirez Goez	101280226	Maura Yuliana Ramirez Goez
30	Mauricio Rios Delgado	Subdirección de Aseguramiento	79541463	Mauricio Rios Delgado
31	Mayra Alejandra Angarita Mier	Sub. Aseg.	1008616873	Mayra Alejandra Angarita Mier
32	Nydia Constanza Romero Pacheco	Nydia C. Romero	52865627	Nydia Constanza Romero Pacheco
33	Paola Andrea Guzman Vanegas	Sub. Desarrollo Org.	1072638808	Paola Andrea Guzman Vanegas
34	Patricia Del Pilar Amortegui	Subd. As. de CNA	51912913	Patricia Del Pilar Amortegui
35	Sonia Yaneth Arevalo Bonilla	Subdirección de Aseguramiento de la calidad	52440910	Sonia Yaneth Arevalo Bonilla





# El valor de una *promesa*



# El valor de una *promesa*

La **Subdirección de Desarrollo Organizacional** tiene como propósito impulsar el fortalecimiento de las áreas que tienen a cargo los trámites del **Ministerio de Educación Nacional** (MEN) para garantizar que la promesa de valor del MEN se vea reflejada en todos los puntos de contacto de los servicios que la entidad presta y por ende, en la experiencia que reciben los ciudadanos y los diferentes grupos de valor de la entidad.

**Como parte de las acciones encaminadas a dar cumplimiento al propósito de la Subdirección, el 7 de octubre se llevó a cabo de manera presencial, en el Centro Empresarial Compensar, un taller experiencial dirigido al equipo de Convalidaciones de Educación Preescolar, básica y media\*.**

**\*A este taller asistieron 5 personas.**







## Objetivo general del taller:

Sensibilizar a las personas que hacen realidad los servicios de la entidad sobre la importancia que tiene cada acción en el cumplimiento de nuestra promesa de valor para garantizar experiencias memorables para los ciudadanos y nuestros grupos de valor.

## Objetivos específicos del taller:

1

**Demostrar** que la experiencia en un servicio es el resultado de la articulación de muchos eslabones que se encuentran articulados bajo el mismo propósito.

2

**Inspirar** a los participantes a reconocer el valor de su rol en el servicio.

3

**Definir** un compromiso colectivo para asegurar una experiencia memorable en todos los trámites de la entidad a través del cumplimiento de nuestra promesa.



# La agenda de la sesión estuvo pensada en 4 momentos:

1

**Entendimiento**  
sobre el concepto  
de promesa

2

**Co-creación**  
de un servicio  
para cumplir una  
promesa de valor.

3

**Juego de rol**  
para reflexionar sobre  
nuestras prácticas en la  
realidad

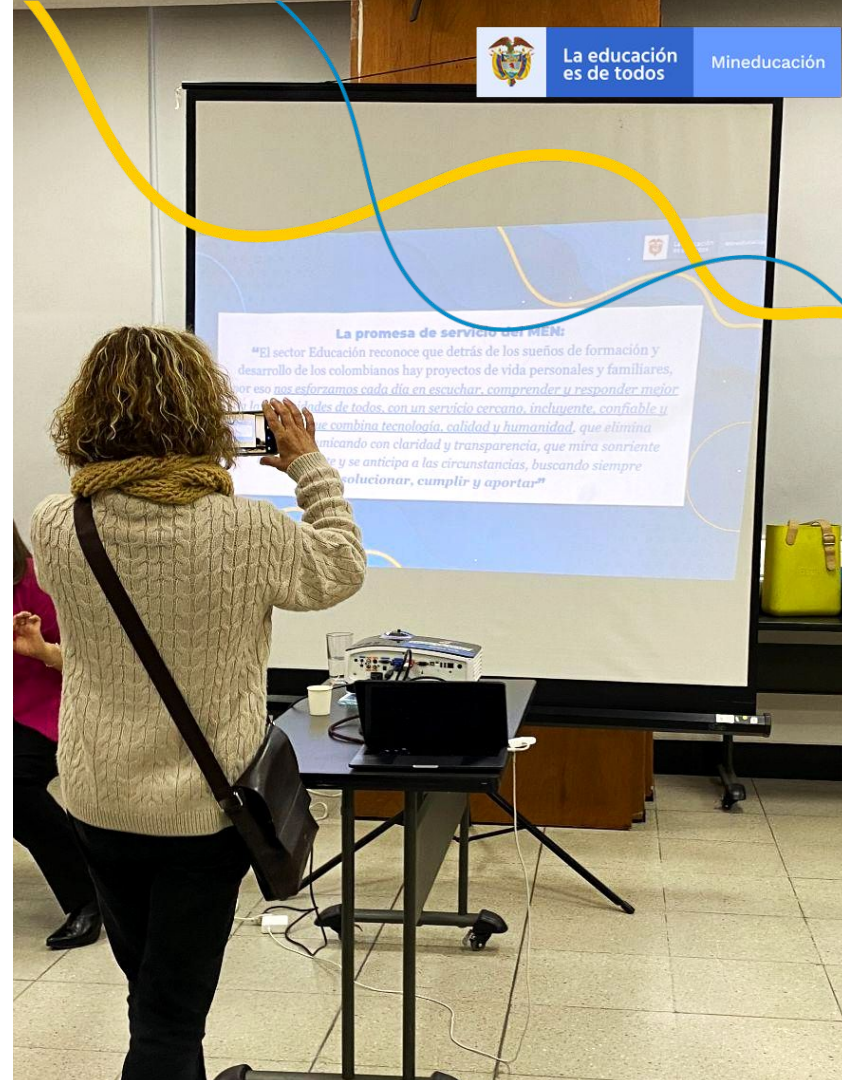
4

**Definición**  
de compromisos  
para fortalecer la  
promesa del MEN.

## Entendimiento sobre el concepto de promesa

Edna del Pilar Páez, Subdirectora de Desarrollo Organizacional, dio apertura a la sesión haciendo una reflexión sobre el concepto de promesa, partiendo de los **4 pilares principales** que se deben considerar para crear una promesa basados en el artículo desarrollado por *Donald Sull* y *Charles Spinosa*. Las promesas deben ser públicas, explícitas, voluntarias y activas.

Adicionalmente, enmarcó la iniciativa de la sesión en el **Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano**, e invitó a los participantes a la reflexión sobre lo que implica el gran logro de la entidad al tener un puntaje de 99.8 en el Índice de Desempeño Institucional. Llevándolos al reconocer la importancia que tiene para el país, que como equipo nos articulemos para cumplir la promesa de valor del MEN.







## **La promesa de servicio del MEN:**

“El sector Educación reconoce que detrás de los sueños de formación y desarrollo de los colombianos hay proyectos de vida personales y familiares, por eso nos esforzamos cada día en escuchar, comprender y responder mejor a las necesidades de todos, con un servicio cercano, incluyente, confiable y dinámico, que combina tecnología, calidad y humanidad, que elimina barreras comunicando con claridad y transparencia, que mira sonriente hacia adelante y se anticipa a las circunstancias, buscando siempre solucionar, cumplir y aportar”



## **Pasamos de reflexionar sobre lo que significan las promesas en una organización,**

a llevar a la realidad promesas organizacionales a través de la creación y puesta en marcha de un servicio hipotético a través de un juego de rol.



## 2

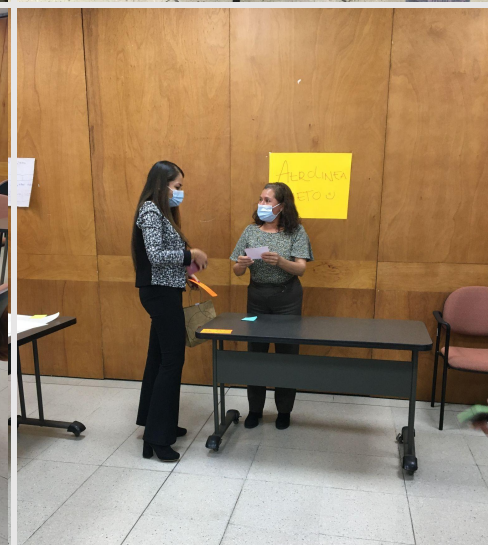
# Co-creación de un servicio para cumplir una promesa de valor.

Carolina Neira, co-fundadora y Directora de Diseño de Negocios de Anagrama, una consultora que fomenta procesos de innovación a través de la Antropología y el Diseño de Negocios y Servicios; lideró una actividad en la cual, partiendo de un escenario hipotético; los asistentes deberían diseñar un servicio de la siguiente forma:

- Se conformaron dos equipos; cada uno representaba una aerolínea.
- A cada aerolínea se le asignó una promesa que por medio del diseño del servicio se debía cumplir.
- Cada equipo se dividió en 2 sub equipos; y a cada uno de ellos se le asignó un momento clave del servicio de viajar en avión (1. compra de tiquetes y check-in y 2. experiencia en vuelo)
- Cada equipo desarrolló el blueprint de su servicio; teniendo en cuenta que el reto era que en la articulación de los procesos debían cumplir la promesa.









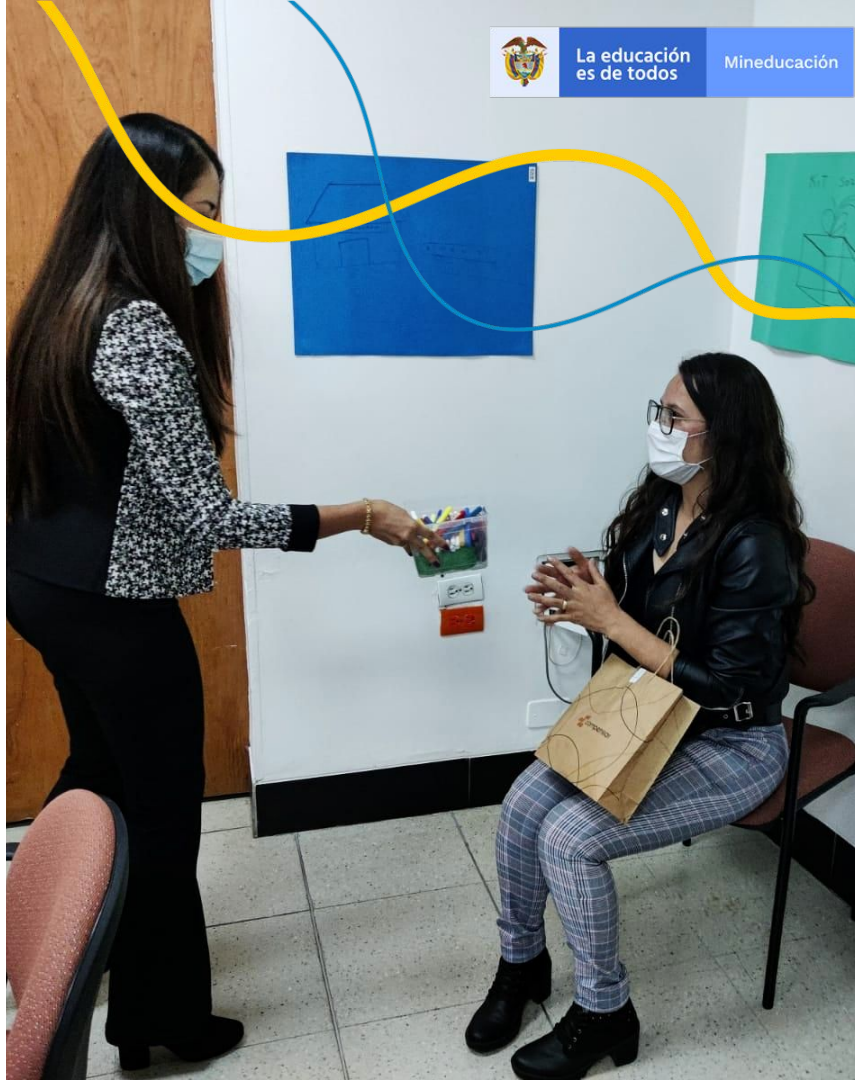
## Juego de rol para reflexionar sobre nuestras prácticas en la realidad

Partiendo del servicio diseñado a partir de los blueprints desarrollados por los equipos de las dos aerolíneas; cada aerolínea representó el servicio por medio de un juego de roles.

Para llevar a la realidad los servicios planteados, se puso a disposición de cada equipo una mesa con materiales que les permitieran materializar los puntos de contacto clave de cada momento de su servicio desde la recursividad. Los participantes contaron con 20 minutos de planeación de su juego de rol, en los cuales definieron cómo se articularían los 2 momentos clave, quiénes cumplirían el rol de usuarios y quiénes tendrían un rol en el front o back del servicio.

Después de este tiempo, se dio apertura a la puesta en escena de cada equipo. Mientras que un equipo presentaba el otro equipo cumplió el rol de observador. Una vez terminaban el juego de roles, se abrió el espacio para la reflexión bajo las siguientes preguntas:

- ¿Cómo se garantizó el cumplimiento de la promesa? ¿Cuáles fueron las acciones clave por parte de la aerolínea?
- ¿En algún momento la promesa dejó de cumplirse? ¿Cuándo y por qué?
- ¿Cómo lo que vimos se relaciona con lo que vivimos en la entidad?



## **Partiendo de la reflexión sobre los resultados del juego de rol, los participantes reconocieron 3 puntos clave**

que debemos mejorar para garantizar que la promesa del MEN se vea reflejada en nuestro servicio y procesos.



**La importancia de tener pequeñas victorias durante los procesos de mejora, a partir de probar con usuarios en etapas tempranas.**



**La información es un elemento del servicio que es fundamental para direccionar a los usuarios, por esta razón hay que evaluar constantemente si está llegando oportunamente y efectivamente por los canales que son.**



**Tenemos la oportunidad de mejorar lo que hoy hacemos aún cuando todo está establecido normativamente; complementar los procedimientos con puntos de contacto nuevos nos ayudará a mejorar la experiencia de nuestros usuarios.**





## 4

### Definición de compromisos para fortalecer la promesa del MEN

Una vez finalizados los juegos de roles; como cierre de la sesión los participantes ingresaron a Menti.com para accionar las conclusiones y reflexiones resultantes del ejercicio anterior en:

1. Claves que garantizan el cumplimiento de una promesa de valor en un servicio
2. Compromisos para garantizar que la promesa de valor del MEN se vea reflejada siempre en la experiencia de los ciudadanos y grupos de valor

A continuación se presentan las respuestas obtenidas como resultado del ejercicio.





**Accionamos nuestras reflexiones definiendo**

*las claves*

que garantizan el cumplimiento de  
una promesa en el servicio.



## A la pregunta:

¿Cuáles son las claves para cumplir una promesa de servicio a través de una experiencia memorable?

**los participantes respondieron:**

A word cloud of responses to the question '¿Cuáles son las claves para cumplir una promesa de servicio a través de una experiencia memorable?'. The words are arranged in a roughly circular pattern. The most prominent words are 'riesgos' (vertical, green), 'compromiso' (vertical, purple), 'claridad en los procesos' (horizontal, brown), 'coordinación de equipos' (horizontal, red), 'estrategias participación' (horizontal, brown), 'voluntaria' (horizontal, red), 'publicas' (horizontal, blue), 'activas' (horizontal, pink), 'voluntad' (horizontal, green), 'racionalización' (horizontal, purple), 'responder a tiempo' (horizontal, blue), 'claridad en requisitos' (horizontal, pink), 'pública' (horizontal, yellow), and 'explícitas' (horizontal, yellow).

riesgos  
compromiso  
coordinación de equipos  
estrategias participación  
claridad en los procesos  
explícitas  
voluntaria  
publicas  
activas  
voluntad  
racionalización  
responder a tiempo  
claridad en requisitos  
pública





**Y luego de definir las *claves*, nos  
comprometimos como equipo para que  
nuestra promesa se vea reflejada siempre  
en la experiencia de los ciudadanos y  
grupos de valor**



## A la pregunta:

¿A qué me comprometo para que la promesa del MEN siempre se vea reflejada en la experiencia del usuario?

## los participantes respondieron:

A buscar mecanismos de mejora en el trámite de convalidaciones para satisfacción de los usuarios

A estar atenta a las necesidades de mis usuarios

Al servicio al usuario

A prestar un servicio excelente

Me comprometo a colocarme en el lugar del ciudadano para poder ayudarlo a solucionar sus inquietudes respondiendo oportunamente y de manera satisfactoria

A dar un servicio excelente



## Ficha Técnica:

<b>Nombre</b>	Memoria Taller el valor de una promesa
<b>Lugar</b>	Ministerio de Educación Nacional
<b>Fecha</b>	07/10/2021
<b>Coordinación y preparación del evento</b>	Subdirección de Desarrollo Organizacional Convalidaciones de Educación Preescolar, básica y media
<b>Descripción del evento</b>	Taller presencial basado en técnicas del Diseño de Servicios (Service Design) para sensibilizar a las personas que hacen realidad los servicios de la entidad sobre la importancia que tiene cada acción en el cumplimiento de nuestra promesa de valor para garantizar experiencias memorables para los ciudadanos y nuestros grupos de valor.





La educación  
es de todos



## CONTROL DE ASISTENCIA

Código: TH-FT-17

Versión: 04

Rige a partir de su publicación en el SIG

Dependencia: Subdirección de Desarrollo organizacional

Nombre del líder de la actividad: Edna del Pilar Páez García

Tema: EL VALOR DE UNA PROMESA

Hora de inicio: 2.00 pm

Hora de fin: 5.00 pm

Fecha: 7/10/2021

No.	Participante	Dependencia	No. Identificación	Firma
1	Ana Maria Perez Martinez	Dirección de Calidad	64700813	Ana Maria Perez
2	Antonio David Nieto Cubillos			
3	Daniela Maria Torres Fuentes			
4	Edelmira Corba Carvajal	Edelmira Corba	24138500	Edelmira Corba
5	Edna del Pilar Páez García			
6	Farid Barrera Molina	SDO	36.278435	Farid B
7	Ingrid Katherine Correa Sanchez	Dirección de Calidad	7032413568	Ingrid K
8	Jorge Armando Jaimes Rojas	SDO	1108930847	Jorge A
9	Juan Fernando Tabares Salcedo			
10	Lina Mercedes Duran Martinez	Subdirección Desarrollo	39901129	Lina M
11	Martha Patricia Ortiz Camacho	Martha Patricia Ortiz	52054602	Martha Patricia
12	Maura Yuliana Ramirez Goez	Maura Yuliana Ramirez	1012319246	Maura Yuliana
13	Monica Patricia Herrera Mariño			
14	Olga Lucia Rivero Diaz	CONVALIDACIONES	28821326	Olga Lucia
15	Paola Andrea Guzman Vanegas	SDO	1072638808	Paola Andrea
16	ESPERANZA NAVAS R.	CONVALIDACIONES	35401450	Esperanza
17	Edna Páez García	SDO	3142648354	Edna Páez
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				



# El valor de una *promesa*



La educación  
es de todos

Mineducación

## Taller el valor de una Promesa Subdirección de Inspección y Vigilancia



### Memoria Taller el Valor de una Promesa

Subdirección de Desarrollo Organizacional  
23/Julio/2021

## Taller el valor de una Promesa Subdirección de Inspección y Vigilancia

La Subdirección de Desarrollo Organizacional viene desarrollando una serie de talleres con las áreas que tienen a cargo los trámites del Ministerio de Educación Nacional, con el propósito de construir en equipo estrategias que permitan incrementar el número de interacciones y mejorar el trámite.

Este taller se llevó a cabo de manera presencial en el Centro Empresarial Compensar y asistieron los colaboradores del equipo de la Subdirección de Inspección y Vigilancia y colaboradores de la Subdirección de Desarrollo Organizacional.

### Objetivo general de la sesión:

Construir en equipo tres estrategias para incrementar el número de interacciones que tiene la Subdirección de Inspección y Vigilancia en la zona de cooperación (Modelo de Rick Brinkman y Rick Kirschner).

### Objetivos específicos:

- Identificar en dónde se ubica la zona de cooperación
- Determinar el porcentaje de interacciones del grupo en la zona de cooperación.
- Definir acciones que movilicen interacciones que hoy están en zona de cuidado, hacia la zona de cooperación.







## Taller el valor de una Promesa Subdirección de Inspección y Vigilancia

La instalación del taller inició con el saludo de Edna del Pilar Páez, Subdirectora de Desarrollo Organizacional y Gina Margarita Martínez, Subdirectora de Inspección y Vigilancia a todos los colaboradores, quienes manifestaron la importancia del encuentro y la emoción de poderse encontrar de nuevo con el equipo de trabajo después de varios meses en la virtualidad.

Posteriormente, la Subdirectora de Desarrollo Organizacional, Edna del Pilar Páez presentó la agenda de trabajo a desarrollar durante la jornada con los correspondientes objetivos.

A continuación se presenta la agenda y los objetivos del taller realizado:

### El valor de una promesa. Subdirección de Inspección y Vigilancia



**Objetivo General:** Construir en equipo tres estrategias para incrementar el número de interacciones que tiene la Subdirección de Inspección y Vigilancia en la zona de cooperación (Modelo de Rick Brinkman y Rick Kirschner)

#### Objetivos Específicos:

- ☐ Identificar en dónde se ubica la zona de cooperación
- ☐ Determinar el porcentaje de interacciones del grupo en la zona de cooperación.
- ☐ Definir acciones que movilicen interacciones que hoy están en zona de cuidado, hacia la zona de cooperación.

#### Metodología:

1. Apertura: Gina Martínez
2. Introducción: Edna Páez.
3. Ejercicio : El valor de una promesa. Martha Ortiz.
4. Trabajo Colaborativo; Zona de colaboración, zona de peligro, zona de cuidado. Edna Páez.
5. Encuesta Única Pregunta. Martha Orozco.
6. Mi promesa HOY es... Martha Ortiz



Al inicio de la intervención, la Doctora Edna del Pilar, se enfocó en la presentación del equipo que acompaña a la sesión por parte de la SDO y que fueron los siguientes:



## **Taller el valor de una Promesa**

### **Subdirección de Inspección y Vigilancia**

- Edna del Pilar Páez, Subdirectora de Desarrollo Organizacional y presentadora
- Martha Patricia Ortiz, Profesional Especializada de la Subdirección y moderadora de uno de las actividades.
- Lina Mercedes Durán, Profesional Especializada de la Subdirección y coordinadora del Grupo de Fortalecimiento al Sistema Integrado de Gestión.
- Farid Barrera Molina, Profesional Especializada de la Subdirección y coordinadora del equipo Fortalecimiento de la Gestión Sectorial e Institucional
- Paola Andrea Guzmán, profesional especializada quien apoya los temas del impulso a la cultura organizacional.
- Maura Ramirez, profesional especializada que apoya los temas de fortalecimiento de los procesos del SIG
- Jorge Armando Jaimes, profesional especializado quien acompaña en el impulso a la estrategia de racionalización de trámites.

De igual manera, se realizó la presentación de todos los asistentes del equipo de la Subdirección de Inspección y Vigilancia:

#### **Ejercicio El valor de una promesa.**

El primer ejercicio realizado se llama el valor de una promesa. La dirección estuvo a cargo de Martha Patricia Ortiz de la SDO y consistió en que los participantes debían escoger un personaje (uno de los que la SDO tenía dispuestos) y contar qué significaban a través de ese personaje teniendo en cuenta las características del personaje.

Se dispusieron de tres mesas donde se encontraban los personajes que los participantes debían de escoger y posterior, exponer que significa para cada quien qué significa la promesa.

Los participantes contaron con dos minutos para escoger su personaje y 30 segundos para exponer su punto de vista.



La educación  
es de todos

Mineducación

## Taller el valor de una Promesa Subdirección de Inspección y Vigilancia

### El valor de una promesa. Subdirección de Inspección y Vigilancia



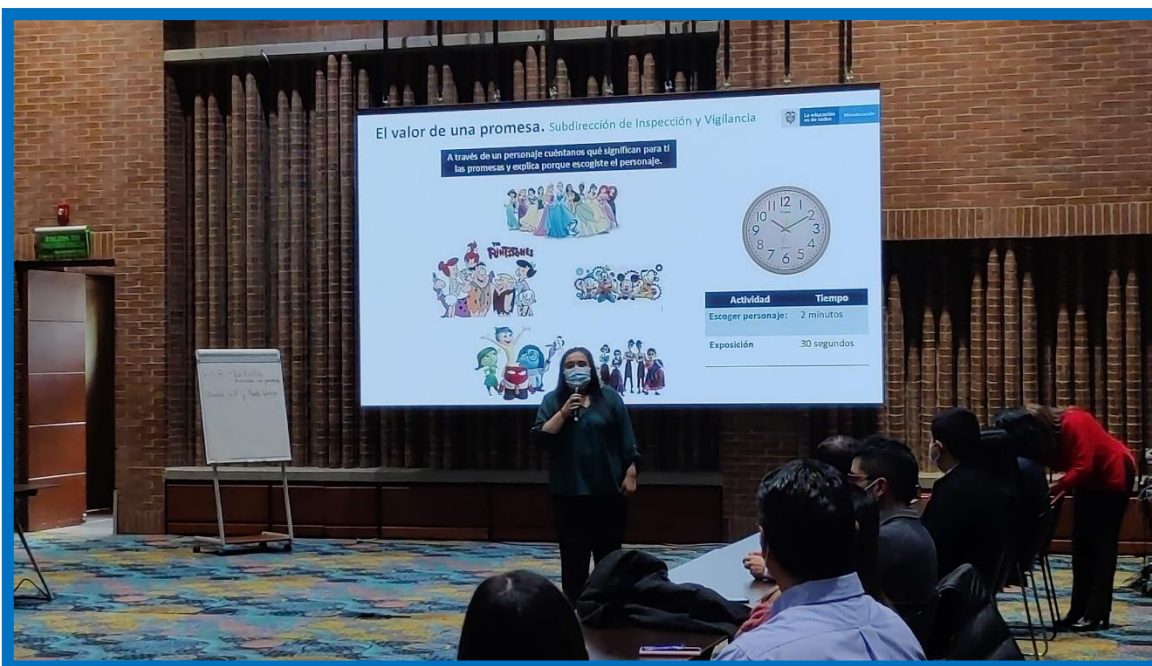
La educación  
es de todos

Mineducación

A través de un personaje cuéntanos qué significan para ti  
las promesas y explica porque escogiste el personaje.



Actividad	Tiempo
Escoger personaje:	2 minutos
Exposición	30 segundos





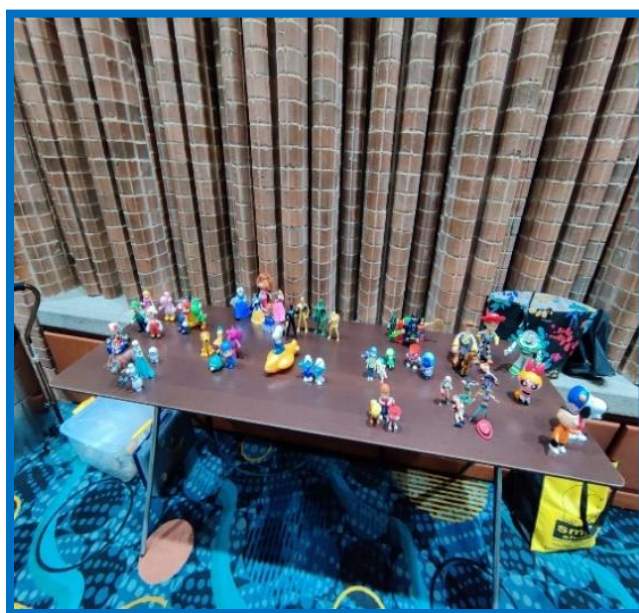


La educación  
es de todos

Mineducación

## Taller el valor de una Promesa

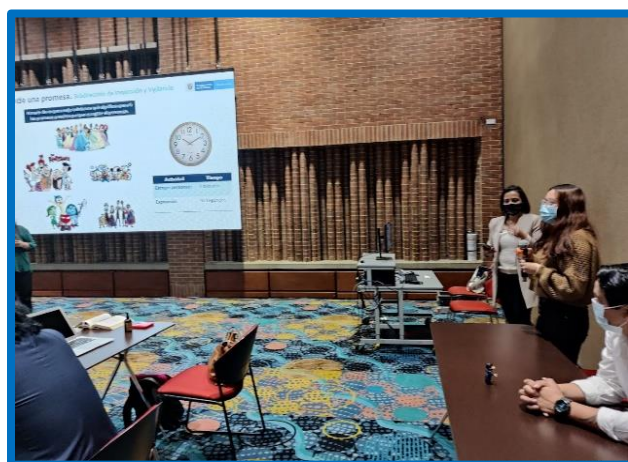
### Subdirección de Inspección y Vigilancia





## Taller el valor de una Promesa Subdirección de Inspección y Vigilancia

De este modo, cada uno de los participantes fue contando al auditorio qué significa para ellos el valor de una promesa y por qué escogieron esos personajes.



Algunos de los aportes de los participantes apuntaron a que la promesa es algo intrínseco e inherente a cada persona que compromete con los demás para el cumplimiento de su palabra entregada, por tanto, es de vital importancia que cuando se hagan, se cumplan.



## Taller el valor de una Promesa Subdirección de Inspección y Vigilancia



### El valor de una promesa

#### El valor de una promesa. Subdirección de Inspección y Vigilancia



**Definición:** Promesa es la expresión de la voluntad de hacer algo por alguien o de cumplir con un cierto sacrificio en caso de conseguir algún logro. Puede entenderse la promesa como un acuerdo entre dos partes a través del cual una de ellas se compromete a realizar algo ante el cumplimiento de una condición o el vencimiento de un plazo.

¿Cómo son las  
buenas  
promesas?



- ☐ ¿Qué vivencia he tenido recientemente en relación con las promesas?
- ☐ ¿Qué es lo más difícil para cumplir una promesa?
- ☐ ¿Qué emociones se generan frente a las promesas?
- ☐ ¿Qué sentido tienen las promesas?
- ☐ ¿Con qué frecuencia hago promesas y por qué?
- ☐ ¿Qué aspectos se deben tener en cuenta al momento de hacer una promesa?
- ☐ ¿Con qué frecuencia cumplo mis promesas?



Actividad	Tiempo
Diligenciar formato	5 minutos
Exponer	1 minuto por pregunta



## Taller el valor de una Promesa

### Subdirección de Inspección y Vigilancia



### El valor de una **promesa**

Mis pensamientos

¿Qué <b>vivencia</b> he tenido recientemente en relación con las <b>promesas</b> ?	
¿Qué es lo más <b>difícil</b> para cumplir una <b>promesa</b> ?	
¿Qué <b>emociones</b> se generan frente a las <b>promesas</b> ?	
¿Qué <b>sentido</b> tienen las <b>promesas</b> ?	
¿Con qué frecuencia hago <b>promesas</b> y por qué?	
¿Qué <b>aspectos</b> se deben tener en cuenta al momento de hacer una <b>promesa</b> ?	
¿Con qué frecuencia cumplo mis <b>promesas</b> y por qué?	





La educación  
es de todos

Mineducación

## Taller el valor de una Promesa Subdirección de Inspección y Vigilancia

Por parte de la Subdirección de Desarrollo Organizacional se expusieron las razones del por qué son importantes las promesas y la razón por la cual estas movilizan a las personas y ayudan a mejorar la calidad del servicio.

En palabras textuales: “no hay nada que ilusione más al ser humano que la expectativa y la ilusión de una promesa”

### El valor de una promesa. Subdirección de Inspección y Vigilancia



La educación  
es de todos

Mineducación

Las promesas coordinan la actividad organizacional y nutren la pasión de los empleados, clientes, proveedores y otros stakeholders. A pesar de ser la amalgama que mantiene unida una organización, son tan frágiles como esenciales.

#### CULTURA VIENE DE CULTIVAR



¿Cuáles son las promesas implícitas en el resultado obtenido en el Furag 2020?

### El valor de una promesa. Subdirección de Inspección y Vigilancia



La educación  
es de todos

Mineducación



¿Cuáles son las  
promesas implícitas  
en este resultado?







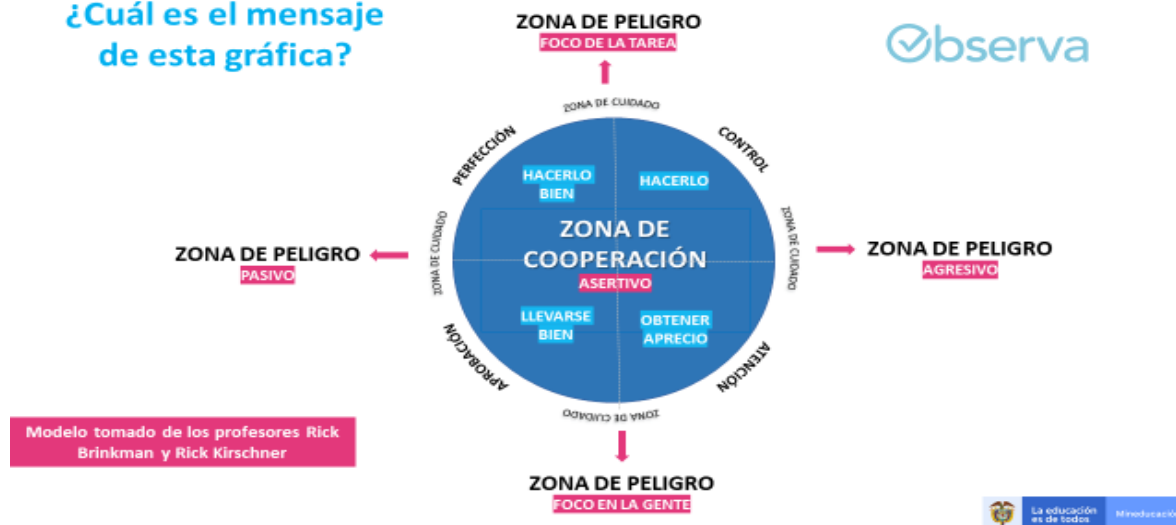
## Taller el valor de una Promesa Subdirección de Inspección y Vigilancia

Continuar con la mejora continua y llegar al 100%, y mantenernos siendo los mejores, como se ha venido haciendo.

### Zona de Peligro

¿Cuál es el mensaje  
de esta gráfica?

observa

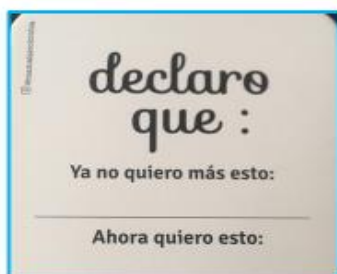


Nuestro comportamiento frente a una situación determinada es una elección más o menos consciente, que depende de lo que creemos que es más importante en cada momento. Ante una posible frustración con respecto a la intención, se activan mecanismos de defensa: zona de cuidado. Si el riesgo no desaparece, el mecanismo se vuelve reactivo-instintivo: zona de peligro.

### El valor de una promesa. Subdirección de Inspección y Vigilancia



**PENSEMOS**



Cada uno de los participantes responderá las preguntas, cada una en una tarjeta, en relación con el rol que desempeña dentro del equipo de trabajo al cual pertenece.

¡Compártenos  
tus respuestas!



2 minutos para responder  
5 Minutos para exponer - Relator



## Taller el valor de una Promesa Subdirección de Inspección y Vigilancia

Para este ejercicio se les dio dos tarjetas a los participantes: i) una de color amarillo donde debían de diligenciar qué es lo que no les gusta de las cosas que suceden en su equipo, y ii) la tarjeta de color verde diligenciar las cosas que me gustan.

Estos fueron los resultados:

### Que no nos gusta

Falta de comunicación y socialización	Falta de comunicación al interior de la subdirección que no genera empatía con los demás	No me gusta no ver lo que hacemos reflejado en los estudiantes de educación superior	No conocer a la gente nueva no saber bien qué temas maneja cada uno
Demoras en los trámites			
Que debido a la pandemia este equipo no ha tenido la oportunidad de compartir y conocernos mejor	No me gusta la falta de comunicación de los demás equipos,	no me gusta que nos respondan los mensajes del grupo de WhatsApp no todo se comunican	Falta de coordinación con otras subdirecciones concentración de carga para para la subdirección de inspección y vigilancia pudiéndose gestionar desde otras dependencias
Me gusta que a pesar de la falta de contacto humano con el equipo cuando hay espacios son buenos enriquecedores	Altivez al compartir ideas	Colaboración entre las diferentes áreas o roles	
	Desigualdad en el compromiso	Comunicación entre grupos	no me gusta que en momentos determinados no sea allegado información que se requiere
Rigidez	Falta de seguimiento en los procesos	Demora	
Falta de articulación con otras subdirecciones en trámites frecuentes	El WhatsApp virtual y la falta de contacto visual	La intensidad, falta de interacción como equipo	Falta de participación del equipo en algunas actividades que organiza el ministerio
No me gusta el desconocimiento que tengo en la parte humana del grupo sus funciones, nombres incluso.	falta de criterio unificado en temas propios del grupo de investigación de la subdirección de inspección y vigilancia	Falta de comunicación con los demás equipos de la subdirección	



## Taller el valor de una Promesa Subdirección de Inspección y Vigilancia

### Que nos gusta

Me gusta la excelente comunicación del grupo y la continúa colaboración entre todos	a pesar de que no nos conocemos personalmente se siente la amabilidad en el grupo en el trabajo a distancia	La amabilidad de los compañeros,	me gustaría aumento de la comunicación me gusta el compañerismo
compañerismo	establecer reuniones y planes de trabajo conjuntos	ser empático y aceptar que todos cometemos errores	mejorar reuniones sistemática con temas claves que benefician y articulan los equipos
sentido de pertenencia	no me gusta que por la pandemia no tengamos la oportunidad de trabajar y compartir con talento humano del equipo	Generar espacios estratégicos para mayor articulación	qué es lo que quiero mayor articulación en equipo
trabajo en equipo comunicación eficaz	Me gusta la apoyo	Qué independientemente de la pandemia hemos logrado consolidar nos como equipo y sacar adelante los objetivos propuestos	Reuniones de equipo constante o circulares que permitan socializar el estado de los procesos
Quiero esto articulación y socialización	buen ambiente buena comunicación grupo humano	Espacios de integración social	me gusta la colaboración entre los miembros del equipo
me gusta la empatía trabajo en equipo para aplicar estrategias específicas	Mejorar comunicación en temas específicos en los que un grupo o todos estamos inmersos	La solidaridad	Me gusta la responsabilidad y el compromiso del equipo de la subdirección
Hagamos espacios donde compartamos lo que cada uno hacen y que logremos una mejor articulación y entendimiento como un mismo equipo	La socialización de información transversal para evidenciar avances en las actividades de la subdirección	Agilidad en trámite alto sentido de grupo muchos logros y realizaciones de metas	





## Taller el valor de una Promesa

### Subdirección de Inspección y Vigilancia

NO ME GUSTA  
El desconocimiento  
que tengo en la  
parte humana del  
grupo, sus funciones  
Nombres incluso

La  
amabilidad  
de los  
compañeros

NO ME  
GUSTA:  
NO VER  
LO Q' HACE-  
MOS, REFLE-  
JADO EN  
LOS ESTUDI-  
ANTES DE  
EDUC. SUP.

LO Q'  
QUERO:  
MAYOR  
VIGILANCIA  
XRA  
LOGRARIO

**Residez**  
Hagamos espacios  
donde compartamos lo  
que cada uno hace  
y que logremos una  
mejor articulación  
y entendimiento como un  
mismo equipo

Colaboración entre  
las diferentes áreas o roles.

Sentido de pertenencia

"El w Virtual  
y la falta de Contacto físico"

Alto Sentido de Grupo  
muchos Logros y Felizaciones  
Mentor

Comunicación  
entre grupos

Mejorar Comuni-  
cación en temas  
específicos en los que  
un grupo o todos estamos  
inmersos.

Espacios de integración social.

Falta de comunicación el  
interior de la sub. que no genera  
empatía con los demás

- Me gusta la Empatía.

- falta Comunicación





## Taller el valor de una Promesa Subdirección de Inspección y Vigilancia

El valor de una promesa. Subdirección de Inspección y Vigilancia



Cada uno de los participantes selecciona la tarjeta que considera contribuye a movilizar el aspecto que quiere cambiar.



2 minutos para escoger tarjeta  
Nos reunimos en círculo

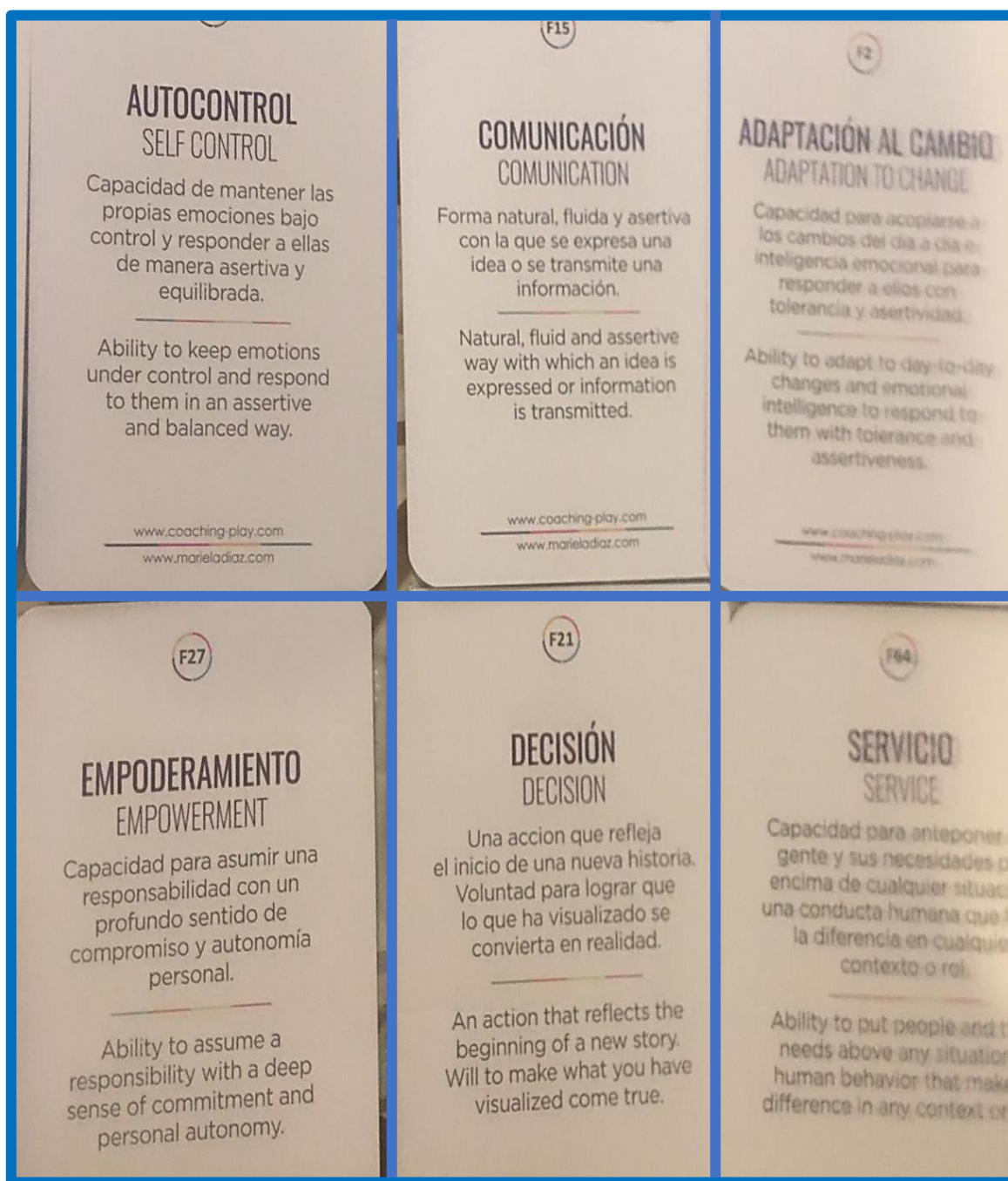
Una vez identificado lo que les gusta y lo que no les gusta, los participantes escogen una tarjeta con el valor que consideran contribuye a movilizar lo que no les gusta y conformando tres equipos se deben de diligenciar las estrategias que permitan materializar esos estados a donde se quiere llegar





## Taller el valor de una Promesa Subdirección de Inspección y Vigilancia

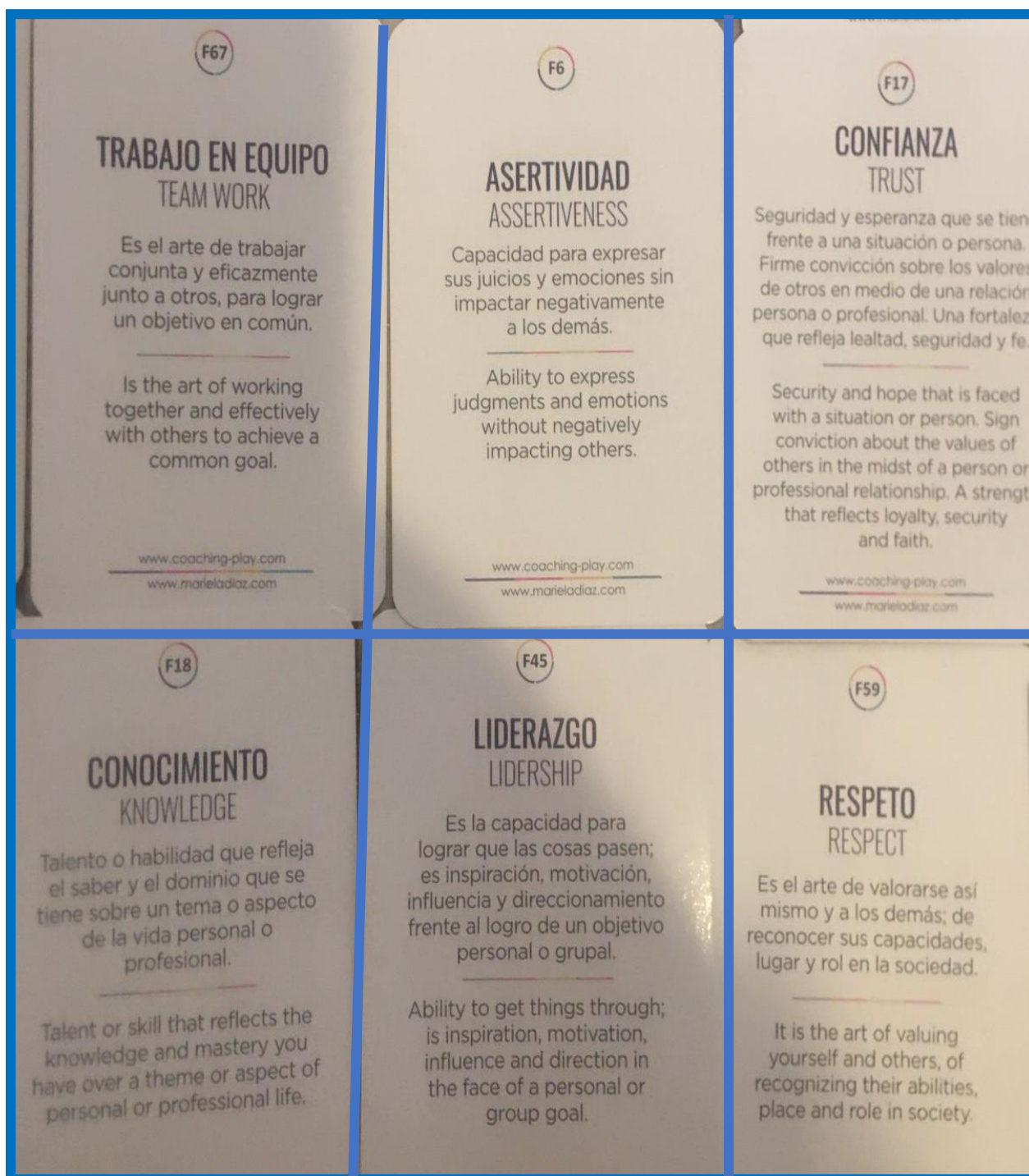
Cada uno de los equipos identifica **tres estrategias (en el formato entregado)** que movilicen la mejora en el cumplimiento de la cadena de promesas





## Taller el valor de una Promesa

### Subdirección de Inspección y Vigilancia

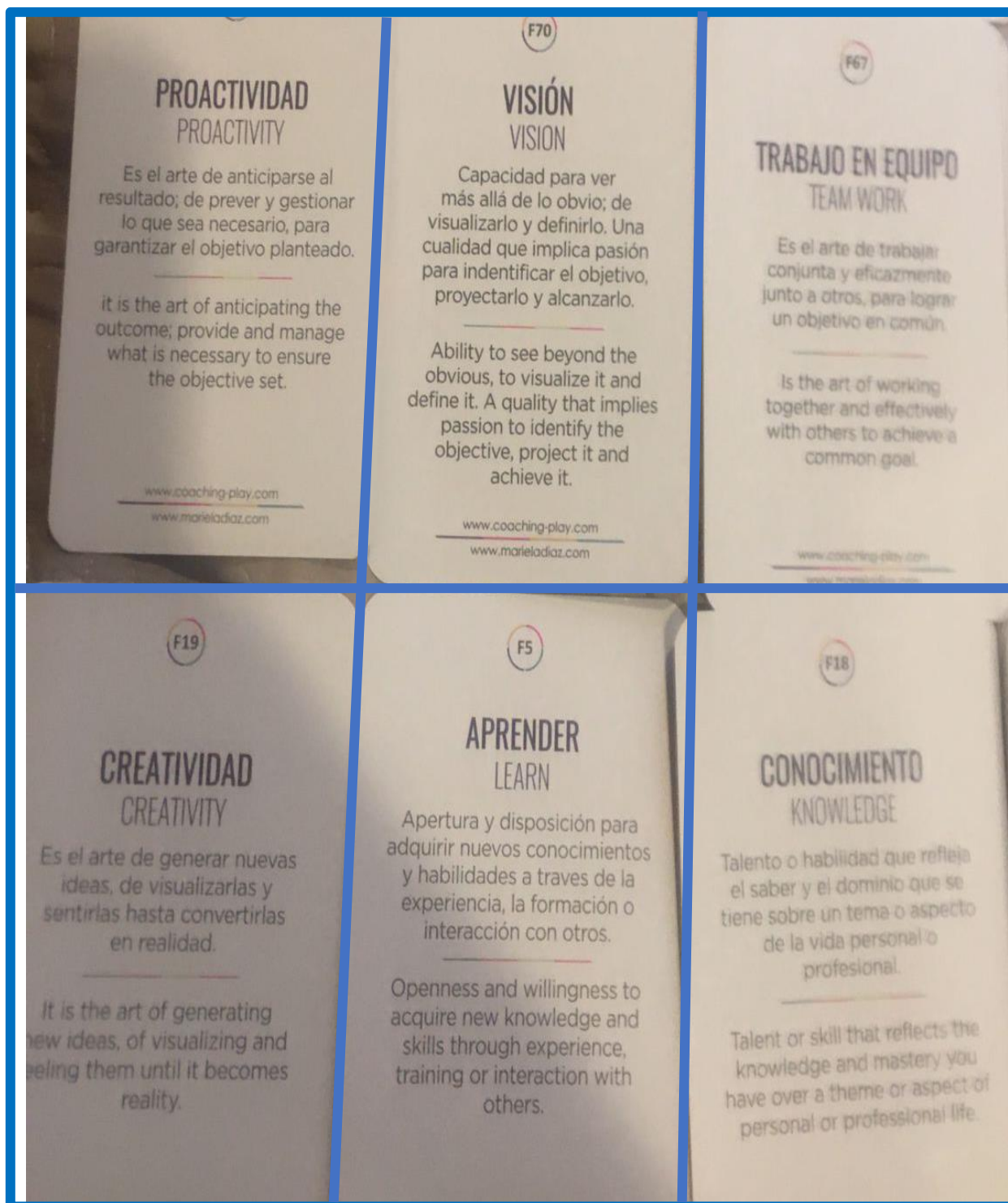






## Taller el valor de una Promesa

### Subdirección de Inspección y Vigilancia

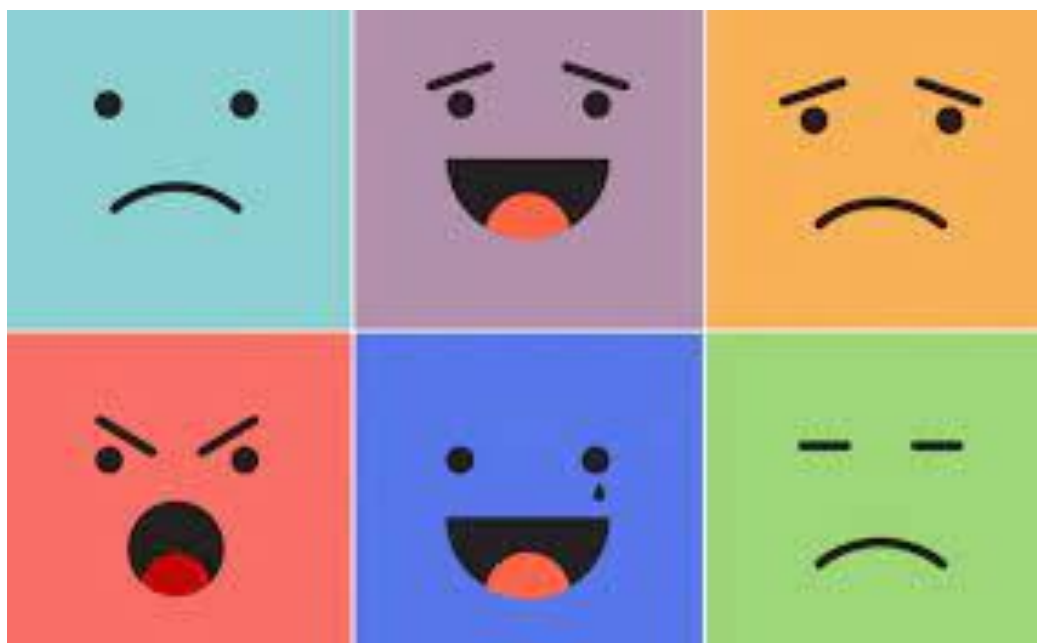
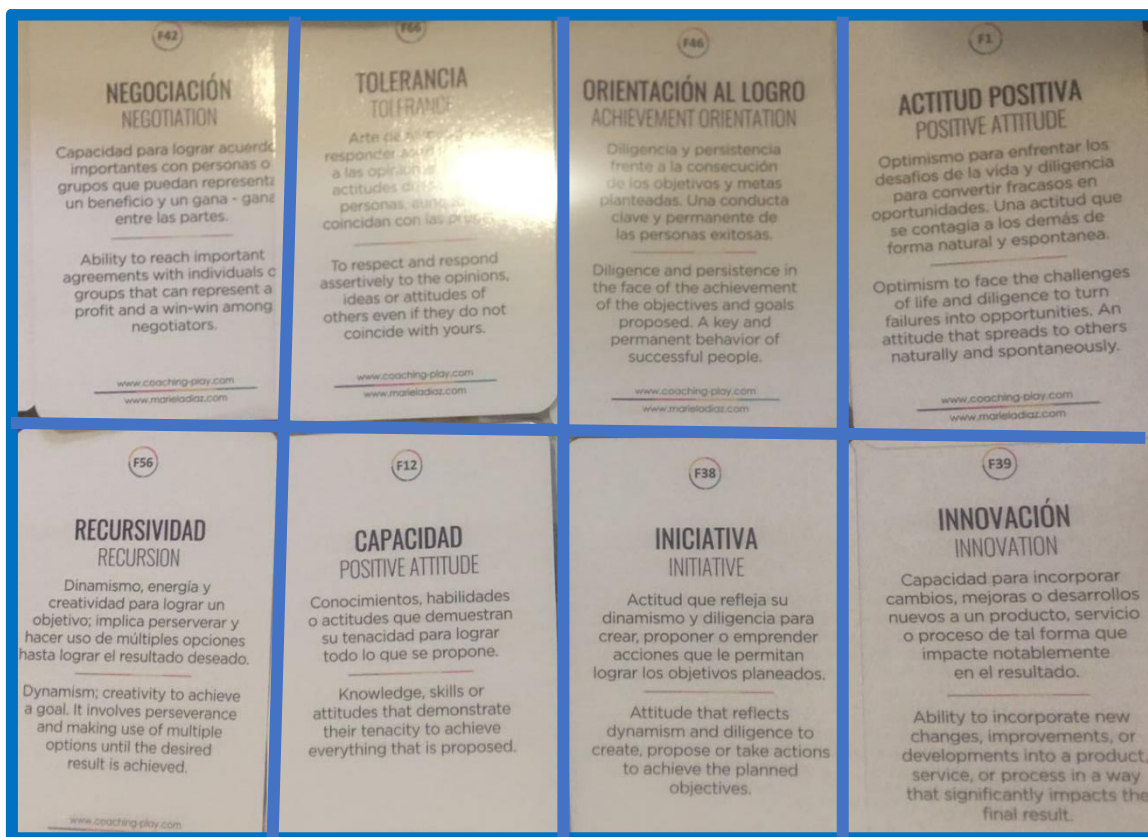






## Taller el valor de una Promesa

### Subdirección de Inspección y Vigilancia





## Taller el valor de una Promesa

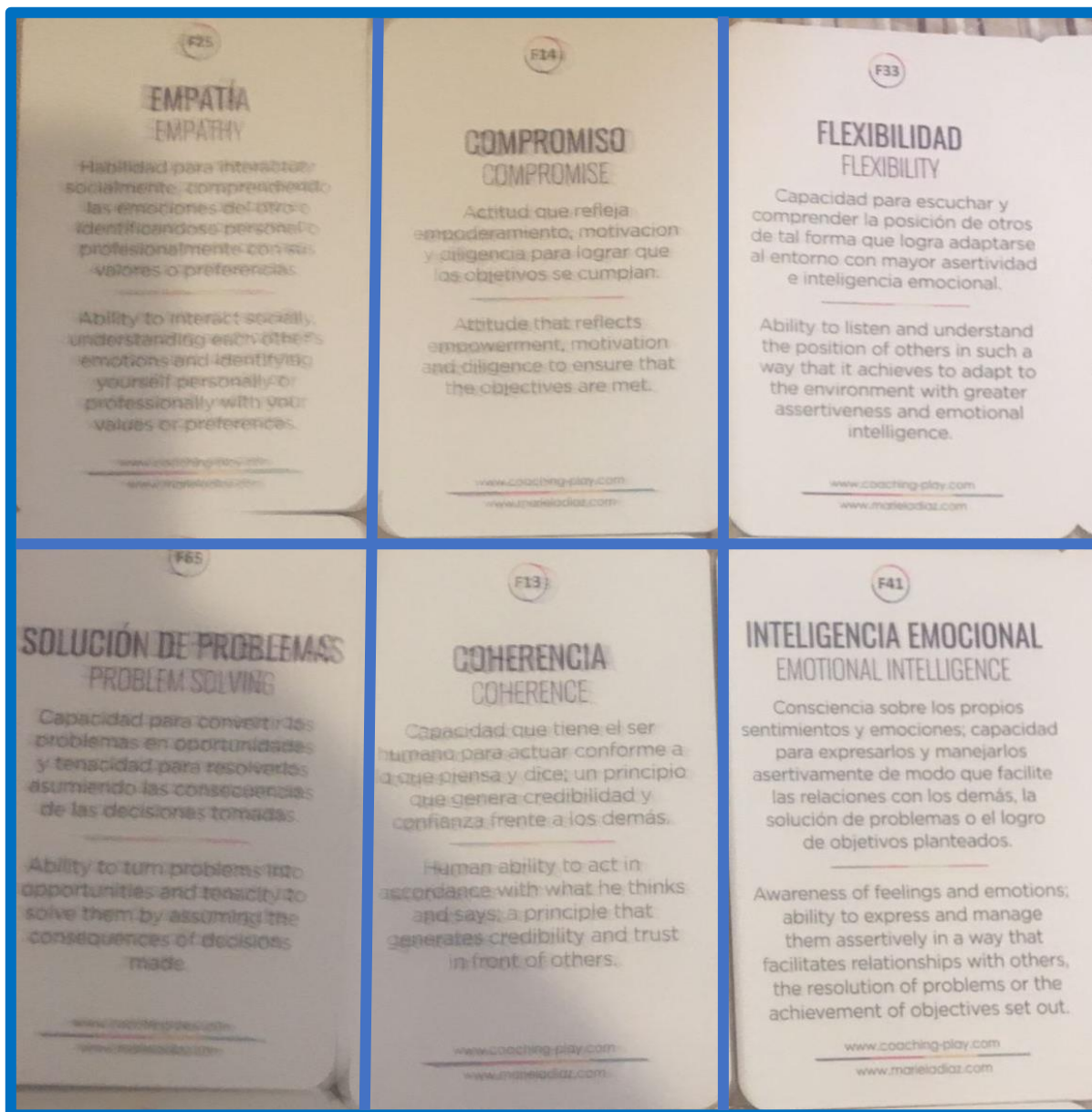
### Subdirección de Inspección y Vigilancia

<p><b>PLANEACIÓN</b> PLANNING</p> <p>Capacidad para organizar de manera clara, estructurada y medible todo los objetivos y metas que se ha planteado.</p> <p>Ability to organize in a clear, structured and measurable way all the objectives and goals that have been set.</p> <p><a href="http://www.coaching-play.com">www.coaching-play.com</a> <a href="http://www.marieladiaz.com">www.marieladiaz.com</a></p>	<p><b>GRATITUD</b> GRATITUDE</p> <p>Ser consciente de lo que somos y tenemos, agradeciendo por ello y por todo lo que sigue llegando a nuestras vidas.</p> <p>Be aware of who we are and have, being grateful for them and for everything that keeps coming into our lives.</p> <p><a href="http://www.coaching-play.com">www.coaching-play.com</a> <a href="http://www.marieladiaz.com">www.marieladiaz.com</a></p>	<p><b>INTEGRIDAD</b> INTEGRITY</p> <p>Es el respeto por sí mismo, por sus principios, creencias y promesas. Un valor que se refleja y hace valer en medio de la cotidianidad.</p> <p>It is self-respect, for principles, beliefs and promises. A value that is reflected and enforced in the midst of everyday life.</p> <p><a href="http://www.coaching-play.com">www.coaching-play.com</a> <a href="http://www.marieladiaz.com">www.marieladiaz.com</a></p>
<p><b>HONESTIDAD</b> HONESTY</p> <p>Conducta que refleja la transparencia de sus valores y decisiones; un principio que le permite actuar con la verdad por delante, independientemente de sus creencias o consecuencias.</p> <p>Conduct that reflects the transparency of your values and decisions; a principle that allows you to act with the truth ahead, regardless of your beliefs or consequences.</p> <p><a href="http://www.coaching-play.com">www.coaching-play.com</a> <a href="http://www.marieladiaz.com">www.marieladiaz.com</a></p>	<p><b>RESILIENCIA</b> RESILIENCE</p> <p>Tenacidad con la que ha afrontado las adversidades de la vida y ha logrado transformar su propia historia.</p> <p>Tenacity with which he has faced the adversities of life and has managed to transform his own history.</p> <p><a href="http://www.coaching-play.com">www.coaching-play.com</a> <a href="http://www.marieladiaz.com">www.marieladiaz.com</a></p>	<p><b>PERSISTENCIA</b> PERSISTENCE</p> <p>Capacidad para insistir y terminar lo que se empieza; constancia en las actividades aunque existan los obstáculos.</p> <p>Ability to insist and finish what you start, persistence in activities even if there are obstacles.</p> <p><a href="http://www.coaching-play.com">www.coaching-play.com</a> <a href="http://www.marieladiaz.com">www.marieladiaz.com</a></p>
<p><b>ASERTIVIDAD</b> ASSERTIVENESS</p> <p>Capacidad para expresar sus juicios y emociones sin impactar negativamente a los demás.</p> <p>Ability to express</p>	<p><b>CONFIANZA</b> TRUST</p> <p>Seguridad y esperanza que se tiene frente a una situación o persona. Firme convicción sobre los valores de otros en medio de una relación persona o profesional. Una fortaleza que refleja lealtad, seguridad y fe.</p> <p>Trust that is faced</p>	<p><b>CURIOSIDAD</b> CURIOSITY</p> <p>Interés por aprender y descubrir nuevas oportunidades y experiencias con el fin de avanzar en el logro de los objetivos planteados.</p>



## Taller el valor de una Promesa

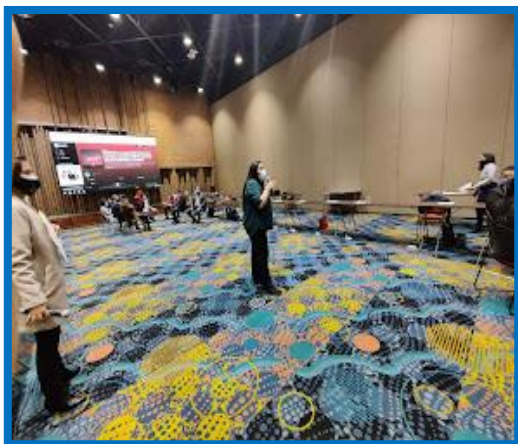
### Subdirección de Inspección y Vigilancia







## Taller el valor de una Promesa Subdirección de Inspección y Vigilancia



### La promesa

Se realizó la promesa por parte de todos y cada uno de los participantes en los que se comprometieron a realizar acciones para mejorar esa serie de inconvenientes que fueron identificados en el ejercicio y que permiten mejorar las situaciones que se presentan actualmente.





La educación  
es de todos

Mineducación

## Taller el valor de una Promesa Subdirección de Inspección y Vigilancia



La educación  
es de todos

Mineducación



### El valor de una **promesa**

Nuestras tres estrategias son:

Integrantes Grupo 3

1. Carlos Ceballos
2. Camila Corredor
3. Karen Lopez
4. Alejandra Rosero
5. Arcadio Gonzalez
6. Ema Coronel
7. Jenny Martinez
8. Ingrid Arenas
9. Hector García
10. Martha Campo
11. Fernando Camelo
12. Alejandro Ruiz
- 13.
- 14.
- 15.

Generación de espacios para conocimiento personal en los miembros del equipo

Generar espacios de conocimiento de labores y articulación de los procesos de

Reuniones en temas claves de la labor que hacemos con algún componente de presencialidad





La educación  
es de todos

Mineducación

## Taller el valor de una Promesa Subdirección de Inspección y Vigilancia



La educación  
es de todos

Mineducación



El valor de  
una **promesa**

Nuestras tres estrategias son:

Integrantes Grupo 2

1. Viviana Castillo
2. Johana Aldana
3. Erwin Baquero
4. Angelica Maria Muñoz Lozano
5. Maria Camila Becerra
6. Catalina Amado
7. Cristian Camilo
8. Harold Cardenas
9. Miguel Granados
10. Karla Margarita Muñoz
11. Gina Margarita Martinez
- 12.
- 13.
- 14.
- 15.

Para comunicación= Generar más espacios grupales al interior de la subdirección y con otras áreas

Colaboración = Participar activamente en "actitudes que engrandecen"

Tramitología= Acciones de mejora con otras áreas

Otros= Solidaridad, altruismo, = Hacernos consientes, saludar





La educación  
es de todos

Mineducación

## Taller el valor de una Promesa Subdirección de Inspección y Vigilancia



La educación  
es de todos

Mineducación



El valor de  
una **promesa**

Nuestras tres estrategias son:

Integrantes Grupo 1

- |                   |
|-------------------|
| 1. Laura Toro     |
| 2. Alex           |
| 3. Catalina       |
| 4. Manuel         |
| 5. Erasmo         |
| 6. Hernando       |
| 7. Nancy Munebar  |
| 8. German Urrego  |
| 9. Jimmy Martinez |
| 10. Javier        |
| 11.               |
| 12.               |
| 13.               |
| 14.               |
| 15.               |

Comunicación Asertiva

Articulación e innovación en estrategias

Compromiso personal para el desarrollo  
correcto del trabajo en equipo





## Taller el valor de una Promesa Subdirección de Inspección y Vigilancia



### FICHA TÉCNICA

Nombre	Memoria Taller el valor de una promesa
Lugar	Centro Empresarial Compensar
Fecha y Hora	12/08/2021
Coordinación y preparación del evento	Subdirección de Desarrollo Organizacional Subdirección de Inspección y Vigilancia
Descripción del evento	Capacitación orientada a:  Taller orientado por la Subdirección de Desarrollo Organizacional con el objetivo de Construir en equipo tres estrategias para incrementar el número de interacciones que tiene la Subdirección de Inspección y Vigilancia en la zona de cooperación (Modelo de Rick Brinkman y Rick Kirschner) .