REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No. 785 DEL DÍA 04 DEL MES DE Octubre DEL AÑO 2023

OBJETIVO (S) Diseñar Guías de Aprendizaje e Instrumentos de Evaluación de las Competencias Tramitar Correspondencia y Atender a Clientes. Socializar Tablas de Retención Documental-

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.SENA	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	DAIANA JARAMILLO RESTREPO	42144456	N/A	X	N/A	ACME/CyS	daiana.jaramillo@misena.edu.co	3115073867	SI	
2	ERIKA NATALIA SÁNCHEZ JARAMILLO	42149722	N/A	X	N/A	ACME/CyS	esanchezj@sena.edu.co	3103981370	SI	Erika Sánchez
3	ALBERTO GIRALDO	10118288	N/A	X	N/A	ACME/CyS	cachacho960@hotmail.com	3118702794	SI	
4	MARTHA INÉS OSORIO	66888620	N/A	X	N/A	ACME/CyS	Miosorio02@misena.edu.co	3113343347	SI	
5	PAULA MARCELA RAMÌREZ DÌAZ	42155810	N/A	X	N/A	ACME/CyS	pmrd1984@gmail.com	3118702794	SI	REGISTRO FOTOGRÀFICO
6	LILIANA PATRICIA FERRO GÒMEZ	42093391	N/A	X	N/A	ACME/CyS	lilianaferro2018@gmail.com	3207779301	SI	
7	CLAUDIA MILENA SOTO	31425213	N.A	X	N.A	ACME/CyS	claudiamilenasotoalzate@gmail.com	3113383786	SI	REGISTRO FOTOGRÀFICO
8	YAMILÈ MEJÌA MEDINA	24695150	N.A	X	N.A	ACME/CyS	ymejiam@sena.edu.co	3146207801	SI	
9	JUAN ALBERTO LÒPEZ RAMÌREZ	1088273052	N.A	X	N.A	SENA	jalopez2503@misena.edu.co	3147157689	N.A	

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

ACTA No. 785		
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Reunión Equipo Ejecutor Asistencia Administrativa – Organizar la Competencia AcMe Skills		
CIUDAD Y FECHA: Pereira, 04 de octubre de 2023	**HORA INICIO:** 09:30 Horas	**HORA FIN:** 13:30 Horas
LUGAR Y/O ENLACE: Biblioteca Sena	**DIRECCIÓN GENERAL / REGIONAL RISARALDA/CENTRO COMERCIO Y SERVICIOS**	
AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR: Asignar una actividad a cada Instructor de la Competencia AcMe Skills		
OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN: • Diseñar la Prueba para la Competencia AcMe Skills • Organizar formatos y materiales para la competencia.		
DESARROLLO DE LA REUNIÓN		
Nos reunimos en la Biblioteca del Sena, todos los instructores del Equipo Ejecutor Técnico en Asistencia Administrativa. **Objetivo de la Habilidad:** Demostrar a través de su desempeño, los conocimientos adquiridos en el desarrollo del programa de formación. **Descripción de la Habilidad:** La prueba de habilidades consta de tres momentos en los cuales los aprendices demostrarán los conocimientos adquiridos en el desarrollo del programa formativo Técnico en Asistencia Administrativa. **Requisitos Generales:** • Se seleccionarán 12 aprendices de toda la especialidad que concursarán en la habilidad. • Antes de iniciar la prueba, el jurado verificará que los competidores no ingresen material de apoyo que genere ventaja frente a los otros competidores. • Una vez iniciada la prueba, no se permitirá el ingreso de participantes. • El aprendiz competidor deberá portar la escarapela durante todo el evento. • El aprendiz competidor debe presentarse a las pruebas portando el uniforme. • Terminada la prueba no se admitirán correcciones ni modificaciones.		

- En caso de dudas o encontrar inconsistencia en los resultados, los participantes podrán ser llamados para sustentar su trabajo.
- No se permite realizar consultas en internet durante el desarrollo de la prueba.
- A los competidores se les informará 10 minutos antes que el tiempo determinado para la ejecución de la prueba se termina.
- El competidor deberá permanecer en su puesto de prueba hasta cumplir el tiempo estipulado de la misma.
- En caso de que el competidor deba desplazarse al baño, lo podrá hacer con un acompañante que sea designado por el jefe de mesa.

Las pruebas se van a desarrollar en el Centro de Comercio y Servicios en el Ambiente de Formación Financiera 1 Piso 4. Se realizarán la(s) pruebas, el día 5 de octubre de 2023.

Contextualización del desarrollo de la habilidad por programa

A través de la aplicación de la prueba “Una respuesta al desorden administrativo de las Mipymes de Risaralda” los aprendices demostrarán los conocimientos adquiridos en el desarrollo del programa de formación, en específico en las competencias de Elaboración de documentos, Trámite documental, Atención y servicio al cliente, y registro de información; con el fin de ofrecer una respuesta al desorden administrativo que se presenta en las Mipymes de Risaralda, en el marco de economías verdes (economías populares)

Las economías populares, son esos emprendimientos por medio de los cuales sobreviven miles de familias en Colombia y a los que el gobierno nacional, a través del Plan Nacional de Desarrollo busca potenciar por medio de la creación de un Consejo Nacional de Economía Popular. Específicamente en el departamento de Risaralda y sobre todo en la ciudad de Pereira, y municipios como Dosquebradas y Santa Rosa de Cabal; debido al crecimiento turístico y a una estrategia para contrarrestar los índices de desempleo, que este año bajó a una cifra, comparado con el año 2022, que se encontraba en más del 11%; han surgido más unidades empresariales, representadas en un 93,8% de microempresas.

Por las razones antes descritas, desde el Técnico en Asistencia Administrativa, se busca dar respuesta a una necesidad que presentan estas unidades empresariales, en las cuales se evidencia un desorden administrativo, en mayor medida ocasionado por el desconocimiento y la inadecuada capacitación que reciben los empresarios y sus colaboradores.

A través de la prueba de habilidades, los aprendices entregarán dos protocolos de atención al cliente: uno de atención telefónica, por cuanto han surgido variedad de empresas de call center; y el segundo protocolo de atención presencial, ya que, la mayoría de empresas necesitan fortalecer este tipo de atención con el fin de preservar a sus clientes y, por ende, hacer que sus negocios crezcan.

En cuanto a gestión documental, los aprendices enseñarán un ejemplo a los empresarios,

de cómo ordenar un tipo de documento contable, que son los recibos de caja; a través de la implementación de un sistema de ordenación mixto darán una posible solución al desorden de los documentos. Y a través de la elaboración de un documento organizacional, harán entrega de los protocolos de atención al cliente.

Especificación de la Competencia

Competirán 12 aprendices de grado 11º, así mismo, para realizar el reto se debe tener en cuenta las siguientes especificaciones en cada paso:

Describir cada habilidad o reto:

Momento 1: Prueba de conocimiento 40 minutos

Momento 2: Realizar los protocolos de atención al cliente: atención telefónica y atención personal. 90 minutos

Momento 3: Aplicar los sistemas de ordenación documental, a través de la elaboración de gaveta en la cual ordene recibos de caja utilizando un sistema mixto ordinal cronológico.40 minutos

Momento 4: Elaborar carta con el fin de remitir el documento que contiene los protocolos de atención al cliente. 40 minutos.

Las habilidades que debe tener el competidor para el desarrollo de la competencia:

- Organización
- Comunicación
- Administración del tiempo
- Atención al detalle
- Pensamiento creativo
- Trabajo en equipo

Criterios Generales de Evaluación

- Tiempo en la solución de la prueba
- Orden y aseo del puesto de trabajo
- Manejo de implementos de seguridad
- Criterios técnicos como:
- Aplica el protocolo en la atención y el servicio de acuerdo con la ocasión, el lugar y las personalidades que intervienen en ella.
- Redacta documentos empresariales y textos haciendo uso de la norma técnica y las normas gramaticales.

- Digita documentos empresariales y textos haciendo uso de la técnica, velocidad y precisión.
- Transcribe documentos empresariales y textos teniendo en cuenta las técnicas de digitación.
- Utiliza la tecnología para la elaboración de documentos de acuerdo con los recursos de la organización.
- Clasifica y ordena la documentación recibida de acuerdo con las políticas de la organización.

Materiales que requiere para el desarrollo de cada habilidad

- ✓ 6 computadores
- ✓ Gavetas impresas
- ✓ Lapiceros
- ✓ Resaltadores
- ✓ Reglas

Instructores Responsables del Desarrollo de la Habilidad

- Alberto Giraldo Narváez
- Erika Nathalia Sánchez
- Liliana Patricia Ferro Gómez
- Juan Alberto López
- Daiana Jaramillo
- Yamile Mejía
- Claudia Soto
- Martha Inés Osorio
- Paula Ramírez

Los Instructores se encargaron de:

Ocho paquetes pruebas y formato jurado: Imprimen Daiana Jaramillo y Erika Sánchez

Habladores y certificados primer puesto, escarapelas Jurados y aprendices. Yamilé Mejía (ocho habladores, tres escarapelas Jurados, dos certificados primer puesto, 16 escarapelas participantes)

3 tablas para jurados y tres lapiceros.

Bombas R9: 2 paquetes verde y 1 blanco. Juan Alberto López.

13 palos para las pancartas. Alberto Giraldo.

Elaborar Habladores Liliana Patricia Ferro G.

Paula Marcela Ramírez elaborar flores.

Martha Inés Osorio decoración del evento.

Claudia Milena Soto colabora en Asistencia Administrativa y ayuda a decorar en Recursos Humanos.

Paquete de materiales por equipo: tres resaltadores de colores diferentes, lapicero, lápiz, borrador, sacapuntas, regla. Cada Instructor entrega a los participantes.

CONCLUSIONES

La reunión finalizó con éxito.

COMPROMISOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
Elaborar del acta	Liliana Patricia Ferro Gómez/Instructora Sena	octubre/2023

ASISTENTES: (Incorporar registro de asistencia