PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Ciudad y fecha: Quibdó 30 de Marzo de 2023

Señor (a)
YILSE ALEIDA RUIZ CARILLO
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **CO1 PCCNTR 4506824**
Cargo del supervisor. Coordinadora Académica
Dependencia. Formación Profesional Integral
Ciudad. Quibdó

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual
Mes Marzo del año 2023

Referencia: No **CO1 PCCNTR 4506824** del año 2023

Sandra Yadira Córdoba Londoño, identificado con la cédula de ciudadanía No. 54255920 de Quibdó, en mi calidad de Contratista del SENA, en Formación Profesional Integral, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago:

Se fija el valor total para el contrato la suma de VEINTISIETE MILLONES QUINIENTOS MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y CUATRO PESOS MCTE ($27.500.834). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un primer pago correspondiente al mes de FEBRERO del 2023 por valor de DOS MILLONES NOVECIENTOS VEITITRES MIL TRECIENTOS DIECISIETE PESOS ($2.923.317) MCTE, b) Siete pagos iguales por los meses de MARZO a SEPTIEMBRE del 2023 por valor de TRES MILLONES DOSCIENTOS CUARENTA Y OCHO MIL CIENTO TREINTA PESOS MCTE ($3.248.130) Cada uno. C) un Último Pago correspondiente al mes de OCTUBRE DEL 2023 por valor de NOVECIENTOS SETENTA Y CUATRO MIL CUATROCIENTOS TREINTA Y NUEVE PESOS MCTE (974.439)

Plazo: Será hasta el 09 de octubre de 2023.

OBJETO: *(Trascriba el objeto del contrato, dentro del siguiente cuadro)*
Prestar servicios personales de carácter temporal de Cincuenta y Cuatro (54) instructores para orientar formación profesional en el Nivel Titulada, programada por el Centro de Recursos Naturales industria y Biodiversidad del Chocó para la vigencia 2023 en las áreas temáticas definidas en el anexo 2.

Obligaciones Especificas: *(Trascriba las obligaciones especificas del contrato, dentro del siguiente cuadro)*

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Establecer estrategias de enseñanza-aprendizaje-evaluación según el programa de formación profesional y el enfoque metodológico adoptado.	Elaboración de: Proyecto formativo, planeación pedagógico, materiales de apoyo, evidencias, guías de aprendizaje, instrumentos de evaluación.	-Cargadas en el Drive institucional y en el portafolio del instructor
2	Orientar los procesos de enseñanza - aprendizaje, según las necesidades detectadas en los procesos de evaluación, metodologías de aprendizajes y programas curriculares vigentes.	Formación presencial, en el ambiente de aprendizaje sede Minercol correspondiente al programa de formación Servicios Farmaceuticos	Registros fotográficos cargados en el Drive institucional.
3	Programar las actividades de enseñanza-aprendizaje-evaluación de conformidad con los módulos de formación y el calendario institucional y el manual de procedimientos para la ejecución de acciones de formación profesional.	1.Imparto formación de manera presencial y actividades a través de las plataformas territorium, al curso Técnico en Servicios Farmacéuticos (ficha 2614459) durante este mes desarrollamos actividades tendientes al logro del resultado de aprendizaje **1. ESTABLECER COMUNICACIÓN ASERTIVA CON LA PERSONA, TENIENDO EN CUENTA SUS NECESIDADES, DERECHOS Y DEBERES** **2. VERIFICAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA PERSONA DE ACUERDO CON SUS EXPECTATIVAS Y NORMAS TÉCNICAS** Correspondiente a la norma de competencia **ORIENTAR PERSONAS SEGÚN NORMATIVA DE SALUD.** -***Evidencia de conocimiento***: respuesta a cuestionario de preguntas, relacionadas con el resultado de aprendizaje. -***Evidencia de desempeño*****:** en la atención de los usuarios en el servicio farmacéutico. De igual manera se trabajo en el horario de 3 a 6 PM se entrena con los aprendices para la preparación de la estrategia de competencia WordlSkill habilidad 74 de servicio Farmacéutico	Guía de aprendizaje, actividades lúdicas en la plataforma educaplay Registros fotográficos Instrumentos de evaluación: *evidencias de conocimiento* (cuestionario de preguntas) *y desempeño* (lista de chequeo) Talleres, estudios de casos. -*Conocimiento:* cuestionarios de preguntas (pre-test y post-test).

4	Llevar el registro de evidencias de la actividad enseñanza aprendizaje en el portafolio personal, para cuando sea requerido.	Actividades y evidencias de aprendizaje, formato de seguimiento etapa lectiva.	Cuestionarios de preguntas y listas de chequeo, calificadas en físico y archivadas en el portafolio de evidencias
5	Reportar información académica y administrativa según las responsabilidades institucionales asignadas.	Se evalua a los aprendices y se les informa	Formato seguimiento etapa lectiva.
6	Apoyar las charlas informativas con especificaciones de los programas, así como el proceso de inducción de aprendices	Apoyar todas las actividades académicas y lúdicas que enmarquen a la entidad.	
7	Evaluar la formación de los aprendices durante el proceso educativo de acuerdo con el manual de evaluación vigente.	Realizar las evaluaciones pertinentes, para el logro de las competencias en los aprendices. Calificar aprendices posteriores a la finalización de los respectivos resultados de aprendizaje.	Cuestionarios de preguntas y listas de chequeo. Juicios emitidos en la Plataforma Sofía Plus
8	Atender oportunamente los requerimientos del supervisor del contrato y presentar mensualmente los informes de ejecución del contrato.	Informe contractual académico	Informe Académico
9	Apoyar técnicamente en las evaluaciones de los procesos de adquisición de bienes y servicios, por el conocimiento profesional contratado previa designación del director regional.		
10	Reportar 160 horas mes de labores en la formación Titulada y/o complementaria.	Evidenciar cada mes, el desarrollo de la formación Profesional Integral	Gestión de tiempos (plataforma Sofía Plus)
11	Aplicar al proceso de certificación de norma de competencia "Orientar formación Presencial de Acuerdo con Procedimiento Técnico y Normativo", según las normas que aplican a la función instructor.	Actualizar conocimientos y demostrar idoneidad relacionada con la ejecución de la Formación Profesional Integral.	Certificados en Sena Sofia Plus
12	Las demás para el cabal cumplimiento del objeto contractual.		
13	Reportar oportunamente las horas de gestor monitor de aquellos aprendices que cumplen la labor en los ambientes de formación.	Gestionar formato de reporte mensual por horas de aprendices gestores, para posteriormente radicarlo en la oficina de Bienestar al Aprendiz	

A continuación relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato Informe Legalización Desplazamiento Contratista GTH-F-087, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados de cada desplazamiento. Cada informe cuenta con el visto bueno del Supervisor.

Se lista a continuación el soporte de la legalización de los desplazamientos realizados, los cuales forman parte integral del presente informe de ejecución contractual.

ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHAS DE DESPLAZAMIENTOS	
			INICIO	FINALIZACIÓN
1.				
2.				

Nota 1: *Por cada desplazamiento que haya realizado el contratista, adjuntará el respectivo informe que la soporte. En caso de haber realizado el desplazamiento en fecha posterior a la presentación del informe de ejecución contractual, deberá reportarlo en el siguiente informe de ejecución contractual.*

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No 66333662 de la planilla, operador MI PLANILLA.COM, periodo mes de Febrero del año 2023. (Decreto Ley 2106 de 2019 – " *Decreto Ley Antitrámites"*)

Declaración bajo la gravedad de juramento.

Me permito declarar **bajo la gravedad de juramento** que durante el periodo objeto de cobro SI____NO__**X**__ he suscrito otro u otros contratos con entidade(s) del Estado el (los) cual(es) se encuentra(n) en ejecución; la anterior declaración de acuerdo con lo establecido en el numeral 5º de la Directiva Presidencial No. 001 de 2022, a fin de identificar potenciales conflictos de interés y hacer la gestión del riesgos para la toma de decisiones dentro del principio de la debida diligencia frente a la ejecución de los contratos de prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión.

Nota: En el evento de señalar **SI,** el análisis efectuado por el supervisor y ordenador de pago deberá quedar documentado y publicado en el SECOP II en los documentos relacionados en el archivo Gestión Contractual GC_ del periodo objeto de cobro.

Evidencias en (xx) folios

Cordialmente,

Firma

SANDRA YADIRA CÓRDOBA LONDOÑO
Contratista
C.C. No. 54255920

Recibí a satisfacción:

Firma
YILSE ALEIDA RUIZ CARRILLO
Supervisor(a) Contrato CO1.PCCNTR. 4506824 de 2023
Cargo Cordinadora Académica

ACTIVIDAD LÚDICA EXPLICACIÓN COMUNICACIÓN ASERTIVA







APRENDICES EXPLICANDO TIPOLOGÍA DE CLIENTES, ASPECTOS ÉTICOS Y LEGALES EN EL EJERCICIO FARMACÉUTICO









1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENIZAJE

Denominación del Programa de Formación: **SERVICIO FARMACÉUTICO**

Código del Programa de Formación: **331505 V2**

Nombre del Proyecto: **MANUAL DE MEJORAMIENTO A LOS PROCEDIMIENTOS GENERALES DEL ESTABLECIMIENTO FARMACÉUTICO EN QUIBDÓ**

Fase del Proyecto: **ANALÍSIS**

Actividad de Proyecto: **CARACTERIZAR LOS PROCEDIMIENTOS GENERALES DEL ESTABLECIMIE NTO FARMACÉUTICO.**

Competencia: **230101266 ORIENTAR PERSONAS SEGÚN NORMATIVA DE SALUD.**

Resultados de Aprendizaje a Alcanzar:

1. 230101266-2. ESTABLECER COMUNICACIÓN ASERTIVA CON LA PERSONA, TENIENDO EN CUENTA SUS NECESIDADES, DERECHOS Y DEBERES
2. 230101266-4 VERIFICAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA PERSONA DE ACUERDO CON SUS EXPECTATIVAS Y NORMAS TÉCNICAS

Duración de la Guía: **60 HORAS (40 horas de trabajo directo y 20 horas trabajo autónomo)**

2. PRESENTACION



Respetado aprendiz, en el mundo actual los usuarios, pacientes o clientes tienen más expectativas, más posibilidades de elección y por obvias razones son menos leales a las empresas. Es así como mantener altos niveles de satisfacción a los usuarios, mantener y guardar éticamente la información de los usuarios y prestar un excelente servicio se convierten en factores fundaméntales en el proceso de formación elegido por usted, ya que solo las empresas enfocadas en sus usuarios obtienen buenos resultados y aseguran la supervivencia de esta a largo plazo. La presente guía le permitirá adquirir conocimientos y desarrollar habilidades que forman parte de su preparación, labor importante en el desempeño de sus funciones en cualquier ocupación o disciplina que aplique los principios de orientación y atención a los usuarios, especialmente de los servicios de salud, utilizando estrategias y técnicas que permitan mejorar la calidad del servicio. Es por ello que en esta guía realizará las actividades que le permiten ampliar sus conocimientos sobre clientes, ciclo del servicio, comunicación, métodos para mantener niveles altos de satisfacción en los usuarios, entre otros.

Se recomienda que su participación en el progreso de la presente guía se realice de manera responsable y comprometida.

Se recomienda durante el desarrollo de esta guía elaborar el formato de Bitácora el cual usted deberá entregar a su instructor al finalizar las actividades. De igual manera, Es importante que el producto de cada una de sus evidencias (actividades) se archiven en el portafolio de evidencias.
Recuerde:

EL ÉXITO DEPENDE DE SU COMPROMISO Y RESPONSABILIDAD. USTED ES EL PROTAGONISTA DE ESTA AVENTURA.

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 REFLEXION INICIAL:

El punto de partida para esta competencia es el compromiso individual, el sentido de pertenencia, trato humanizado y el valor agregado que podemos entregar en cada una de nuestros encuentros con el usuario.

A.A 1: Reflexionar sobre la importancia de una buena comunicación interpersonal

EVIDENCIA 1 (EVA1). Participación en el conversatorio 1 (Reflexión del caso planteado en el video)
MATERIAL DE FORMACIÓN: Video tomado de https://www.youtube.com/watch?v=pTyutvljvJI
DURACIÓN: 2 HORA
LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA PRESENTACIÓN DE LA EVIDENCIA: Observe el video **"La Comunicación Organizacional"** que le proporcionara la instructora. Luego de observarlo, cada aprendiz, de manera individual deberá reflexionar y expresar en plenaria de manera presencial, la enseñanza que le deja el video y la aplicabilidad para su desempeño laboral.

EVIDENCIA 2 (EVA2). Participación en Actividades lúdicas
MATERIAL DE FORMACIÓN: papel bon y marcadores
DURACIÓN: 2 HORA
LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA PRESENTACIÓN DE LA EVIDENCIA: cada aprendiz deberá participar en las actividades lúdicas propuestas por la instructora, relacionadas con dos casos de comunicación: ***El teléfono roto***: los aprendices deberán hacer una fila, al ultimo de la fila se le entrega una imagen la cual deberá dibujar con los dedos en la espalda del compañero que le antecede cuando termine dara una palmada en el hombro indicándole que puede hacer lo mismo con el siguiente, y asi sucesivamente hasta llegar al primero de la fila al cual se le entrega un marcador para que dibuje lo que sintió que le dibujaron en la espalda. Para constatar la transmición de la información.

Comunicación y Acción: finalizado el teléfono roto los aprendices forman un circulo agarrados de la mano y luego deben seguir las instrucciones que ira dando la instructora.

- Cada aprendiz deberá contar su experiencia de cómo se sintió en las dos actividades.

- Compare los dos eventos y saque una concusión sobre cómo se sintió en cada uno de los casos y cuáles fueron las posibles causas por las cuales se comprendió o no se comprendió lo que se quería trasmitir.

3.2. CONTEXTUALIZACIÓN (identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.)

A.A. 1 Identificar conocimientos necesarios para transmitir información de manera efectiva y satisfacer las necesidades de los usuarios en los servicios fatamacéuticos.

EVIDENCIA 1 (EVA1). Participación en el conversatorio sobre los interrogantes planteados en la AA
DURACIÓN: 2 HORA de trabajo directo
LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA PRESENTACIÓN DE LA EVIDENCIA: cada aprendiz deberá expresar en plenaria de manera presencial, sus opiniones referente a los siguientes interrogantes : ¿Cómo se siente si usted solicita a alguien algo que necesita y no se lo da? ¿Qué hace usted cuando alguna amiga le confía un secreto? ¿Qué le gustaría que hiciera su amiga si fuese usted quien le contara un secreto suyo? Socializar con sus compañeros de curso y su instructora.

A.A. 2 Como ya se le manifestó anteriormente el objetivo de esta actividad es Mantener e implementar estrategias de satisfacción a los usuarios. Comunicarse asertivamente para brindar una atención de excelente calidad en salud con base en el pleno conocimiento de los clientes.

EVIDENCIA 2 (EVA2). Estudio de Caso Don Agapito Perez
DURACIÓN: 2 HORA de trabajo directo
LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA PRESENTACIÓN DE LA EVIDENCIA: En equipo colaborativo deberán analizar el caso planteado por la instructora y luego dar respuesta a los interrogantes y finalmente socializar en plenaria con todo el curso sus respuestas.

CASO: Don Agapito Restrepo acude a la farmacia de la IPS San Luis; a solicitar unos medicamentos para su Hipertensión Arterial, la Auxiliar de servicio farmacéutico muy amablemente le entrega algunos, le informa que dos le quedan pendiente porque no los hay y que el ultimo medicamento de la formula no se lo puede entregar porque esta fuera del POS, él se queda observando los escasos medicamentos que le entregaron y le solicita a la auxiliar que le explique qué debe hacer para obtener sus medicamentos de manera oportuna ya que su problema de salud es complicado y no puede ni debe suspender su tratamiento. La Auxiliar le responde (con tono despótico): ´´más clara no puedo ser ya le entregue lo que tengo en el momento y lo que puedo entregarle lo único que puedo decirle es que ya pedimos los medicamentos que no están en el momento, este pasando para ver si ya llegaron y lo que no está en el pos pues cómprelo si lo quiere así pues bien de lo contrario es problema suyo; por eso son las reglas., estoy muy ocupada" su turno ha terminado. Por favor el siguiente.

De acuerdo con el caso anterior responda:

- **A.** ¿Qué le pareció la actitud de la auxiliar de Farmacia? Argumente su respuesta.
- **B.** ¿Le ha sucedido un caso similar a usted, un familiar o conocido suyo en los establecimientos farmacéuticos? ¿Cómo ha sido la experiencia?
- **C.** Reflexione sobre la siguiente frace ***"Uno no puede ponerse al lado de quienes hacen la historia, sino al servicio de quienes la padecen"***

A.A. 3 Realizar: una lluvia de ideas sobre posibles factores que afecten o beneficien una buena comunicación.

EVIDENCIA 3 (EVA3). Lluvia de Ideas
DURACIÓN: 1 HORA de trabajo directo
MATERIALES: Papel bon, Marcadores, Lapicero, lápiz, etc.
LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA PRESENTACIÓN DE LA EVIDENCIA: cada aprendiz de manera individual después de identificar la importancia de una buena comunicación en su desempeño como Auxiliar de Servicio Farmacéutico, deberá realizar una lluvia de idea de los factores que considere benefician, o afectan la comunicación, teniendo en cuenta su personalidad.

3.3 APROPIACIÓN DE CONOCIMIENTOS (Conceptualización y Teorización)

En estas actividades deberán apropiar coneptos importantes para comunicarse asertivamente y brindar orientación a los usuarios del servicio farmacéutico que lo llevaran a reconocer sus necesidades y expectativas, incrementando asi su nivel de satisfación.

A.A. 1 Aplicar principios institucionales en la atención y orientación a los usuarios en los Servicios Farmacéuticos.

EVIDENCIA 1 (EVA1). Sustentación mediante diferentes Técnicas Didacticas Activas.
MATERIAL DE FORMACIÓN: Computadores, lápiz, lapicero, marcadores, tablero, TV, Cartulina, etc
DURACIÓN: 4 HORA de trabajo directo y 2 HORAS de trabajo Autonomo
LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA PRESENTACIÓN DE LA EVIDENCIA: Con su equipo colaborativo consulte y apoyese en el material textual (Material de trabajo Atención al Usuario) proporcionado por la instructora, referente a: Organización del puesto de Trabajo, Liderazgo, Trabajo en Equipo, Agente de Cambio, Auto Estima. Mediante una técnica didáctica activa de su preferencia sustente en plenaria el tema asignado por la instructora a su equipo colaborativo, Haciedo reflexión frente a actitudes vivenciadas.

A.A 2 Apropiar conceptos necesarios para comunicarse de manera asertiva con los usuarios de acuerdo con su tipología, sus necesidades y expectativas en los Servicios Farmacéuticos.

EVIDENCIA 2 (EVA2). Mapa Mental y Sustentación
MATERIAL DE FORMACIÓN: Documentos Textuales, Computador, Papel Bon, Marcadores, Lapicero, Cartulina, Papel periódico, etc.
DURACIÓN: 24 HORA de trabajo directo y 6 HORAS de trabajo autonomo
LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA PRESENTACIÓN DE LA EVIDENCIA: Con su equipo de trabajo revise el material textual proporcionado por la instructora sobre (Comunicación, imagen telefónica, Clientes. atención al cliente, ciclo del servici, Clientes, tipos y Tipología, Aspectos éticos y legales en el menejo de la información, sistema PQRS) y:

1. Elabore un Mapa mental del tema asignado por su instructora al equipo colaborativo.
2. Preparece para sustentar en plenaria a sus compañeros de cursos, de manera que la temática quede clara para todos y cada uno de sus compañeros

EVIDENCIA 3 (EVA3). Lista de chequeo Imagen Télefonica aplicada a instituciones
MATERIAL DE FORMACIÓN: Documentos Textuales, Computador, Papel Bon, Marcadores, Lapicero, Cartulina, Papel periódico, etc.
DURACIÓN: 2 HORAS de trabajo autonomo
LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA PRESENTACIÓN DE LA EVIDENCIA: Diseñe una lista de chequeo para evaluar la imagen telefónica de una empresa, la cual debe ser verificada por la instructora antes de ser aplicada. Luego realice desde el ambiente de formación, dos llamadas telefónicas a los servicios de atención al usuario de instituciones (cualquier índole) con la que se tenga algún tipo de vinculación, de acuerdo a los criterios aprendidos durante las actividades anteriores evalúe la calidad de la atención recibida, para esta actividad utilice la lista de chequeo.

EVIDENCIA 4 (EVA4). Sociodrama
MATERIAL DE FORMACIÓN: Documentos Textuales, Computador, Papel Bon, Marcadores, Lapicero, Cartulina, Papel periódico, etc.
DURACIÓN: 2 HORAS de trabajo autonomo
LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA PRESENTACIÓN DE LA EVIDENCIA: Luego de apropiar todos los conceptos anteriormente expuestos por los diferentes equipos, cada equipo colaborativo deberá mediante una simulación ejemplifique las TECNICAS ASERTIVAS DE COMUNICACIÓN, demostrando los principales ELEMENTOS QUE INFLUYEN EN LA COMUNICACIÓN VERBAL, MOMENTOS DE VERDAD POSITIVOS, satisfacción de necesidades y expectativas del usuario, momentos de excelente atención, solucionando posibles problemas o conflictos que se presentan en el lugar de trabajo. (Tengan en cuenta la Tipología de los Clientes)métodos reactivos y proactivos, y:

- ✓ COMO EXPLICAR AL USUARIO DEMORAS EN LA ATENCION
- ✓ COMO DAR MALAS NOTICIAS RELACIONADAS CON SUS MEDICAMENTOS
- ✓ COMO ACTUAR ANTE UNA RECLAMACION
- ✓ COMO RECIBIR UNA CRITICA
- ✓ COMO HACER UNA CRITICA
- ✓ CUANDO LOS USUARIOS NO NOS ENTIENDEN
- ✓ COMO DECIR NO
- ✓ QUE HACER EN UNA SITUACION DE AGRESIVIDAD
- ✓ IMAGEN TELEFÒNICA EFECTIVA

Los materiales textuales proporcionados por la instructora para el desarrollo de estas actividades son los siguientes:

- Clientes de la página 3 a la 8, de la 8 a la 12 y la pagina 14
- Documento Momento de verdad
- Atención al cliente pagina 1 a la 6.
- Ejemplo de Protocolo de atención al usuario Pagina 2 a la 3.
- Cliente pagina 8 a la 12)
- documento denominado “métodos reactivos y proactivos”

Recuerde que estos son solo material de apoyo que usted debe ampliar su búsqueda con otros documentos.

3.4 TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS

A.A 1 Aplicar conocimientos adquiridos para atender con calidad y sentido humanizado a los usuarios del Servicio Farmacéutico en su comunidad.

EVIDENCIA 1 (EVA1). Entrevista
MATERIAL DE FORMACIÓN: Computador, TV, Papel Bon, Marcadores, Lapicero, Cartulina, Papel periódico, etc.
DURACIÓN: 2 HORAS de trabajo directo y 4 HORAS de trabajo autónomo

LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA PRESENTACIÓN DE LA EVIDENCIA: Después de tener claridad sobre la temática planteada cada equipo debe:

A. Elaborar una entrevista sobre satisfación a los usuarios de los servicios farmacéuticos de su comunidad, presentarla a la instructora para su aprobación.
B. Luego de aprobada, deberán realizar la entrevista a 5 usuarios de diferentes servicios farmacéuticos relacionada con la satisfacción del servicio recibido en dicho servicio. (haga un registro visual video clip)
C. Presentar la entrevista (Video Clip) en el ambiente de formación
D. Presente un informe con los resultados y el análisis de la información obtenida, por medio de una DOFA establezcan cuales son las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades encontradas en los servicios farmacéuticos con relación a la satisfacción con la atención y orientación que reciben los usuarios de acuerdo a la entrevista realizada.

EVIDENCIA 2 (EVA2). Simulación
MATERIAL DE FORMACIÓN: Computador, TV, Papel Bon, Marcadores, Lapicero, Cartulina, Papel periódico, etc.
DURACIÓN: 1 HORAS de trabajo directo y 4 HORAS de trabajo autonomo
LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA PRESENTACIÓN DE LA EVIDENCIA:finalmente por medio de una simulación en la empresa que ustedes crearon en la primera parte de esta misión demuestre como sería la atención y orientación a sus usuarios con el objetivo de elevar los niveles de satisfacción, manejo ético y legal de la información, al igual que dar solución a las necesidades y problemas de los usuarios. Para ello utilice el libreto entregado por su instructora.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Respuestas a interrogantes relacionados con la temática de investigación **Evidencia de Desempeño**: Durante la atención y orientación al usuario en la empresa constituida aplicando estrategias para mantener niveles altos de satisfacción del usuario así como manejo ético y legal de la información, de acuerdo con los principios del SGSSS **Evidencia de Producto**: Encuesta aplicada a los Usuarios del servicio Farmacéutico sobre la satisfacción con la atención y la orientación que reciben.	Brinda atención al usuario acorde con los principios, derechos y limitantes del sistema General de seguridad social en salud. Se desempeña atendiendo las normas del sistema general de seguridad social en salud. Demuestra actitud de servicio según criterios institucionales de servicio. Establece relaciones interpersonales con el equipo de trabajo con respeto y cortesía de acuerdo con el protocolo de servicio institucional. Establece una comunicación con el cliente interno y externo cálida, precisa y oportuna Según protocolos de servicio. Su imagen y presentación personal está de acuerdo con los protocolos de servicio. Suministra de manera oportuna clara y completa la información en relación con el Portafolio institucional y manuales técnicos. Confronta las necesidades del cliente con el portafolio de servicio y la capacidad de Respuesta institucional. Verifica los indicadores de satisfacción al cliente según metas de mejoramiento Reporta las no conformidad en la oferta a quien corresponde de acuerdo con los manuales de procedimiento Realiza reportes veraz y oportunamente según protocolo de servicio. Aplica los métodos proactivos (encuestas y entrevistas) y reactivos (quejas y reclamos) para la detección de necesidades del cliente. Analizada la satisfacción del cliente de acuerdo con la información obtenida por los diferentes métodos. Verifica los indicadores de satisfacción al cliente según metas de mejoramiento. Maneja programas operativos sistematizados según manual de procedimientos.	**TÉCNICA: Formulación de preguntas. INSTRUMENTO: Cuestionario** **TÉCNICA: Observación Directa. INSTRUMENTO: Lista de Chequeo Desempeño** **TÉCNICA: Valoración producto INSTRUMENTO: Lista de Chequeo Producto**

1. GLOSARIO DE TERMINOS:

SGSS:

Acción de tutela:
Buzón de sugerencia:
Ciclo de servicio:
Cliente:
Comunicación
Conflicto:
Encuesta:
Entrevista:
Método proactivo:
Método reactivo:
Necesidad:
Necesidades
Servicios
Trabajo en equipo:

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

https://www.google.com.co/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0CCIQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.cefapdelacaracas.com%2Fweb%2Fimages%2Fcompetencias_cefap.pdf&ei=ig8LVZiTGav7sATa24LgDQ&usg=AFQjCNHtq06081-38wE1jJ0mD8bx1iikVQ

http://servicioalcliente-saludocupacional.blogspot.com/2012/06/servicio-y-tipos-de-clientes.html

http://servicioalcliente20100.blogspot.com/

http://atencionyorientacionvivasalud.blogspot.com/2009/04/imagen-telefonica-efectiva.html

https://www.google.com.co/?gfe_rd=cr&ei=ZA8LVZPyF6uw8wfQqoGIAg&gws_rd=ssl#q=metodos+reactivos+y+proactivos+en+salud

http://www.gestiopolis.com/canales/economia/articulos/42/conmercadhel.htm

http://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/CALIDAD%20EN%20SALUD%20EN%20COLOMBIA.pdf

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Sandra Yadira Córdoba Londoño**	**Instructora**	**Formación Profesional Integral**	**01-10- 2020**

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	**SANDRA YADIRA CÓRDOBA LONDOÑO**	**INSTRUCTORA**	**Formación Profesional Integral**	**06-03-2023**	**Adactar actividades de aprendizaje a estilos de aprendizaje**

SERVICIO NACIONAL DE APREDIZAJE SENA
REGIONAL CHOCÓ
CENTRO DE RECURSOS NATURALES INDUSTRIA Y BIODIVERSIDAD
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral

PLAN DE TRABAJO (EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO ETAPA LECTIVA)

PROGRAMA DE FORMACIÓN	**TÉCNICO EN SERVICIOS FARMACÉUTICOS**	**CODIGO Y VERCIÓN**	**331505 V2**	**N° DE FICHA**	**2614459**
PROYECTO DE FORMACIÓN	MANUAL DE MEJORAMIENTO A LOS PROCEDIMIENTOS GENERALES DEL ESTABLECIMIENTO FARMACÉUTICO EN QUIBDÓ	**CODIGO**	**2646075**		
		FASE	**ANALISIS**		
ACTIVIDAD DEL PROYECTO	**CARACTERIZAR LOS PROCEDIMIENTOS GENERALES DEL ESTABLECIMIE NTO FARMACÉUTICO.**				
APRENDIZ		**Tipo y N° DI**			
INSTRUCTORA	**SANDRA YADIRA CORDOBA LONDOÑO**				

N°	RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE A DESARROLLAR	EVIDENCIA DE APRENDIZAJE A PRESENTAR	TIPO DE EVIDENCIA			MEDIO DE ENTREGA		TIEMPO DE DESARROLLO		FECHA ACORDADA PARA LA ENTREGA	ENTREGO		LOGRO EL RESULTADO		OBSERVACIÓN
				C	D	P	D	F	Fecha Inicio	Fecha Fin		SI	NO	SI	NO	
1	230101266-2 ESTABLECER COMUNICACIÓN ASERTIVA CON LA PERSONA, TENIENDO EN CUENTA SUS NECESIDADES, DERECHOS Y DEBERES	Comunicarse asertivamente para brindar una atención de excelente calidad en salud con base en el pleno conocimiento de los clientes.	Estudio de caso Don Agapito Pérez	X				X	04/03/23	04/03/23	04/03/23					
			Lluvia de Ideas			X		X	04/03/23	04/03/23	04/03/23					
			Exposición Técnica Didáctica Activa (Líder, Agente de Cambio, Autoestima, Trabajo en Equipo, Organización del puesto de Trabajo)	X		X		X	04/03/23	07/03/23	07/03/23					
			Mapa Mental (Comunicación, imagen telefónica, Clientes. atención al cliente, ciclo del servicio, Clientes, tipos y Tipología, Aspectos éticos y legales en el manejo de la información, sistema PQRS)	X		X		X	07/03/23	10/03/23	10/03/23					

			Lista de chequeo Imagen Telefónica aplicada a instituciones			X		X	09/03/23	13/03/23	13/03/23					
			Simulación Técnicas asertivas de Comunicación, y elementos que influyen en la comunicación verbal, Momentos de verdad, tipología de clientes, satisfacción de necesidades y expectativas, etc.		X			X	13/03/23	13/03/23	13/03/23					
2	230101266-4 VERIFICAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA PERSONA DE ACUERDO CON SUS EXPECTATIVAS Y NORMAS TÉCNICAS	Identifica y analizar las necesidades del usuario para brindar información clara, precisa y oportuna de acuerdo con sus expectativas y normas técnicas, implementando estrategias de satisfacción a los usuarios	Taller sobre necesidades y expectativas de los clientes	X				X	27/04/22	27/04/22	27/04/22					
		Verificar e incrementar el nivel de satisfacción de las personas de acuerdo con sus expectativas y normas técnicas, mediante la aplicación de métodos reactivos y proactivos.	Diseño y aplicación de entrevista sobre satisfacción de los usuarios con el Servicio Farmacéutico	X	X			X	10/03/22	16/03/22	21/03/23					
			Video clip			X	X		16/03/23	21/03/23	21/03/23					
			DOFA sobre los hallazgos en el servicio Farmacéutico	X				X	16/03/23	21/03/23	21/03/23					
			Evaluación de conocimiento		X			X	04/03/23	21/03/23	21/03/23					
			Simulación Final	X				X	04/03/23	22/03/23	22/03/23					
			Bitácora de la guía			X		X	04/03/23	23/03/23	23/03/23					
			Evaluación del Portafolio			X		X	04/03/23	24/03/23	24/03/23					

Firma del Aprendiz _____

Firma Instructor _____

	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA **CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES**

"CUESTIONARIO"
(EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS)

CÓDIGO:

NORMA DE COMPETENCIA LABORAL A EVALUAR		
CÓDIGO: 230101266	**VERSIÓN:** 2	**NOMBRE:** ORIENTAR PERSONAS SEGÚN NORMATIVA DE SALUD.
RESULTADO DE APRENDIZAJE A EVALUAR		
CÓDIGO: 230101266-2	**VERSIÓN:**	**NOMBRE:** establecer comunicación asertiva con la persona, teniendo en cuenta sus necesidades, derechos y deberes
CÓDIGO: 230101266-4	**VERSIÓN:**	**NOMBRE:** verificar el nivel de satisfacción de la persona de acuerdo con sus expectativas y normas técnicas
TITULACIÓN O ESTRUCTURA FUNCIONAL DE LA OCUPACION A LA QUE PERTENECE LA NORMA		
CÓDIGO: 331505	**VERSIÓN: 2**	**NOMBRE: SERVICIOS FRMACÉUTICOS**
TIEMPO ASIGNADO PARA LA PRUEBA: DOS (2) HORAS		

PRESENTACIÓN

Señor (a) Aprendiz: La prueba consiente en enunciados (textos que describen problemas, situaciones, casos, etc.) distinguidos con números, cada uno cuenta con cuatro opciones de respuesta identificados con las letras **A, B, C y D,** donde **SÓLO UNA** responde a la pregunta. Rellene el ovalo que considere responde a la pregunta en el formato Hoja de Respuestas.

Por lo cual usted debe:

- diligenciar los datos personales y contestar todas las preguntas con letra clara y legible
- Leer con atención cada pregunta.
- Rellene el ovalo que usted considera responde a la pregunta **en el formato "Hoja de Respuestas". Rellenando solo un ovalo por cada pregunta**
- Contestar todas las preguntas con tinta negra (con lapicero no a lápiz)
- Tener en cuenta que pregunta con tachones o enmendadura se considera como nula.
- Responder el cuestionario en el tiempo establecido. Dos (2) Horas
- Durante el tiempo de la evaluación se prohíbe el uso de celulares.

Este cuestionario debe ser devuelto al evaluador sin dañarlo, modificarlo o copiarlo en alguna de sus partes.

"CUESTIONARIO"
(EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS)
CÓDIGO:

Satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes debe ser la prioridad para todas las empresas prestadoras de servicios por ello

1. **Para mejorar y analizar la atención de los clientes la empresa simplemente debe preguntarse por**

A. Los servicios no brindados en ese momento en mi área de atención al cliente.
B. Quiénes son mis clientes, qué buscaran las personas que voy a tratar.
C. Los servicios que no fallan al momento de atender a los clientes.
D. No tratar de determinar las necesidades básicas de la persona con que se va a tratar.

2. **Durante la prestación de servicios los clientes externos pueden pasar por una serie de momentos que requieren del contacto y de la interacción con los clientes internos de una organización o empresa los cuales deben ser siempre positivos para que el cliente externo tenga una buena imagen de la empresa. Estos momentos se llaman:**

A. Interactivos
B. de Acompañamiento
C. de Verdad
D. de Reflexión

3. **Cuando hablamos de que la solución pacifica dialogada e inteligente de los conflictos es una habilidad que le permite a un individuo enfrentar en forma efectiva los inconvenientes nos referima a dar**

A. Solución a dificultades e inconvenientes
B. Solución a contrariedades y complicaciones
C. Solución a problemas y conflictos
D. Solución a molestias y trabas

Existen diferentes tipos de clientes de acuerdo con su personalidad y con los cuales usted debe interactuar para satisfacer sus necesidades y expectativas. A qué tipo de clientes se refieren las siguientes afirmaciones

4. **Es la persona que siempre está enojado por cualquier motivo; sin embargo, no es difícil de tratar es caprichoso a veces está mal humorado consigo mismo.**

A. Cliente Metalizado.
B. Cliente Técnico.
C. Cliente Curioso
D. Cliente Gruñón.

"CUESTIONARIO"
(EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS)
CÓDIGO:

5. **Satisfacer su necesidad de notoriedad y permitirle que desahogue su afán de Sobresalir, aprovechar para llevarlo a que defienda nuestros argumentos son estrategias para satisfacer al cliente**
   A. Cliente Demasiado Simpático
   B. Cliente Vanidoso o Sabelotodo
   C. Cliente Observador
   D. Cliente indeciso

6. **su sagacidad juega un papel importante. Son muchas las ventajas que se pierden por no Utilizar un buen tacto con estas personas. En otros casos los descuidamos tan pronto sospechamos que no piensan realizar una compra nos referimos a un cliente**
   A. Cliente silencioso
   B. Cliente Observador
   C. Cliente indeciso
   D. Técnico

7. **Sabe igual o más sobre nuestros productos, Sabe lo que quiere y exige lo que mejor sirva a sus propósitos.**
   A. Cliente Irrespetuoso.
   B. Cliente Observador.
   C. Cliente Técnico.
   D. Cliente Metalizado.

8. **Cuando existe una diferencia en pensamiento, opiniones, acciomes o intereces y a menudo su expresión es deshumanizante, nos conlleva a violencia y a sufrimiento. Estamos ante**
   A. Problemas y Conflictos
   B. Dificultades e Inconvenientes
   C. Atención y orientación
   D. Molestias y Trabas

9. **Su satisfacción determina en gran medida la percepción por el cliente de la calidad. Y es precisamente la existencia de estas lo que hace que cada cliente sea distinto de los demás, nos referimos a**
   A. Clientes Internos y Externos
   B. Atención y Orientación de los clientes.
   C. Calidad y Buen servicio al Cliente
   D. Necesidades y Expectativas del Cliente

"CUESTIONARIO"
(EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS)
CÓDIGO:

Existen diferentes procedimientos para manejar la información y dar solución a las necesidades de los clientes y con los cuales podemos incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios entre los cuales tenemos

10. Los mecanismos legales que puede utilizar el cliente para quejarse o manifestar su inconformidad, con el fin de obtener una respuesta oportuna y de satisfacción se llaman

A. Métodos Proactivos
B. Métodos informáticos
C. Métodos Reactivos
D. Métodos operativos

11. Los diferentes procedimientos que permiten identificar las necesidades y el grado de satisfacción del cliente con la atención brindada a través de unos instrumentos se llaman

A. Métodos Proactivos
B. Métodos informáticos
C. Métodos Reactivos
D. Métodos operativos

12. Los diferentes Métodos Reactivos son

A. La Encuesta, el debate, la Tutela
B. La Acción de Tutela, el Derecho de Petición
C. La encuesta, la Entrevista, el Buzón se Sugerencia.
D. El derecho de Petición, la Entrevista, el Buzón de Sugerencia

13. Los diferentes Métodos Proactivos son

A. La Encuesta, el debate, la Tutela
B. La Acción de Tutela, el Derecho de Petición
C. La encuesta, la Entrevista, el Buzón se Sugerencia.
D. El derecho de Petición, la Entrevista, el Buzón de Sugerencia

Una de las formas de tomar contacto con el cliente es mediante el uso del teléfono. Es muy importante la forma en que establecemos la comunicación y el tono de la conversación

14. Antes de iniciar el tratamiento del diálogo con la persona que está del otro lado de la línea debe iniciarse siguiendo estos pasos elementales:

A. Tener Papel y lápiz, saludar al interlocutor, Dar el nombre de la empresa, Decir nuestro nombre, Ofrezcamos ayuda
B. Tener Papel y lápiz, despedirse Cortésmente, esperar que el inter locutor cuelgue, agradecer.
C. Escuchar atentamente, no interrumpir al interlocutor, ofrecer soluciones rápidas y oportunas.
D. Escuchar atentamente, saludar al interlocutor, esperar que el inter locutor cuelgue, agradecer.

"CUESTIONARIO"
(EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS)
CÓDIGO:

Buenos días doña María bienvenida a la farmacia SU SALUD, soy Gloria Gómez auxiliar de servicio farmacéutico en que le puedo servir… con mucho gusto doña María le entregaremos sus medicamentos pase por aquí y enseguida la atenderé… Que le vaya muy bien doña María, Estamos a sus órdenes, Esperamos poder servirle en una próxima oportunidad

15. El anterior caso corresponde a:
A. Estilo de atención al usuario descortés
B. Estilo de atención al usuario inadecuado
C. Protocolo institucional de atención al usuario
D. Ninguno de los anteriores

16. En el anterior caso se ejemplifica un estilo de comunicación
A. Agresivo
B. Asertivo
C. Pasivo
D. Monstruo

17. Una persona en una situación de agresividad necesita ser tratada de forma asertiva, para que su enfado empiece a disminuir y se pueda mantener con ella una conversación normal. En este caso usted debe
A. Mantener una posición corporal firme, que resulte amenazadora o prepotente
B. Utilizar la técnica asertiva del "banco de niebla"
C. Mantener una posición insegura o sumisa.
D. Mantener un tono de voz elevado por encima de la del usuario demostrando firmeza

18. Cuando el usuario no nos entiende Son aquellas situaciones en las que o bien el usuario no nos oye, o no comprende el mensaje que emitimos, en estos casos debemos
A. repetiremos la idea con otras palabras
B. Poner ejemplos que aclaren la idea principal.
C. Pedirle al usuario que nos manifieste lo que ha comprendido y preguntarle exactamente lo que no entiende.
D. Todas las anteriores son correctas

En el proceso de comunicación lo verdadero no es lo que dice el emisor sino lo que entiende el receptor. El desconocimiento de esta ley suele ser el origen de todas las dificultades de comunicación.

19. La responsabilidad de una correcta comunicación es
A. Del Mensaje
B. Del Contexto
C. Del Emisor
D. Del Receptor

Capacidad para "expresar sentimientos o deseos positivos y negativos de una forma eficaz sin negar o desconsiderar los de los demás y sin crear o sentir vergüenza" y "defenderse sin agresión o pasividad frente a la conducta poco cooperadora o razonable de los demás".

20. La anterior definición corresponde a

A. Comunicación Asertiva
B. Atención de quejas y reclamos
C. Capacidad de escucha
D. Prosémica

21. Existen nueve componentes que conforman la estructura de una conducta asertiva entre los cuales podemos mencionar

A. Ser directo y saber escuchar
B. Ser apropiado y descortés
C. Ser positivo y respetarse a sí mismo
D. A y C son correctas

La integración de todos los elementos del triángulo del servicio nos permite llevar a cabo la totalidad del proceso y brindar un servicio de excelente calidad, por eso es importante conocer cada uno de sus elementos.

22. Los elementos del triángulo del servicio son

A. La comunicación, la imagen telefónica, los conflictos
B. Las estrategias de servicios, los sistemas, las personas
C. Los problemas, los conflictos, la comunicación
D. Los productos, los servicios, las necesidades

23. **Cuando un usuario presenta una queja, reclamo, sugerencia o felicitación sobre el servicio recibido, la persona que recibe la solicitud debe:**

A. responder de forma inmediata ante la situación presentada, sin tener en cuenta el protocolo establecido.
B. revisar el plan de mercadeo de la institución y hacer que el usuario diligencie la libreta de calificación del servicio.
C. iniciar el trámite en forma oportuna teniendo en cuenta los formatos, registros y políticas institucionales del servicio.
D. direccionar a la persona al servicio de quejas y reclamos para que tomen la solicitud y resuelvan la situación.

24. **Para poder orientar y atender adecuadamente las necesidades de las personas que hacen uso de los servicios en una institución de salud, los funcionarios deben desarrollar ciertas habilidades, algunas de estas son:**

A. escuchar, preguntar y tratar de entender al otro.
B. resolver quejas, ser oportuno y buen conversador.
C. calmar a los usuarios y consentirlos todo el tiempo.
D. expresarse con cortesía, sonreír y mirar a los ojos.

25. **Para una buena interacción con los diferentes tipos de usuarios que se presentan en una institución de servicios de salud, la comunicación y la información brindada a estos debe ser:**
    A. veraz, oportuna y clara, teniendo en cuenta el perfil del cliente.
    B. precisa y continua, sin tener en cuenta el perfil del cliente.
    C. con mayor oportunidad y alto tacto para usuarios particulares.
    D. de acuerdo al conocimiento de la persona que presta el servicio.

26. **La gama de servicios o productos que ofrece una organización para su comercialización en el mercado, se encuentran recopilados e ilustrados en:**
    A. flujograma de procesos
    B. manual de funciones
    C. organigrama de la institución
    D. portafolio de servicios

27. **En la oficina de orientación al usuario cuando se presentan dificultades en la prestación del servicio a las personas, la directriz de acuerdo a las políticas institucionales es brindar una solución oportuna. De acuerdo a esta directriz las características de la comunicación con los usuarios deben ser:**
    A. efectiva y agresiva
    B. activa y asertiva
    C. indiferente y pasiva
    D. afectiva y activa

28. **Los elementos básicos a tener en cuenta por el personal de las instituciones de salud, durante la prestación de los servicios a sus usuarios es:**
    A. La informalidad y la confianza.
    B. La etiqueta y el protocolo en la atención
    C. La cortesía y Relaciones interpersonales
    D. El nivel económico del usuario

29. Un instrumento que nos sirve para conocer quejas, reclamos, felicitaciones o satisfacciones de los clientes es

A. La mesa redonda
B. El Philips 66
C. El Buzón de Sugerencias
D. La Acción de Tutela

30. Trabajar en equipo no es solo trabajar juntos, va más allá de ocupar el mismo espacio, mientras se desarrollan las tareas. De la anterior frase se deduce que trabajar en equipo es

A. Pasar por alto las capacidades del otro.
B. Lograr el compromiso de todas las personas para alcanzar los objetivos propuestos.
C. Dejar que los demás hagan mientras yo pienso.
D. Trabajar junto con mis compañeros.

"CUESTIONARIO"
(EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS)
CÓDIGO:

31. Se define como la forma en que nos valoramos, el amor propio. Esta definición corresponde a
A. Egocentrismo.
B. Liderazgo.
C. Autoestima
D. Solidaridad.

32. Se denomina de esta forma al conjunto de habilidades que debe poseer determinada persona para influir en la manera de pensar o de actuar de otra persona, motivándolo para hacer que las tareas que deben llevar a cabo dichas personas sean realizadas de manera eficiente, ayudando de esta forma a la consecución de logros, utilizando distintas herramientas como el carisma, y la seguridad al hablar, además de la capacidad de socializar con los demás. Esta definición corresponde a
A. Jefatura
B. Liderazgo
C. Autoestima
D. Solidaridad

33. La persona que intenta influir en los comportamientos, actitudes, ideas y decisiones de otra persona, grupos, sectores o clases, en una dirección cuyo cambio considera deseable. Esta persona es
A. Jefe.
B. Líder.
C. Agente de Cambio
D. B y C son correctas

LO QUE PARECE SER DIFÍCIL HOY, SE HACE FÁCIL MAÑANA, PORQUE NUESTRAS HABILIDADES MEJORAN CON LA PRACTICA

ÉXITOS

	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA **LISTA DE CHEQUEO DE EVIDENCIA DE DESEMPEÑO/PRODUCTO DE EVALUACIÓN FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL**

CÓDIGO: FPI – D – 02

DATOS DEL APRENDIZ

PRIMER APELLIDO:	**SEGUNDO APELLIDO:**	**NOMBRE:**
_____	_____	_____

CLASE	**NÚMERO DOCUMENTO**	**LUGAR EXPEDICIÓN**

FECHA APLICACIÓN Y ENTREGA DE RESULTADOS:		**DÍA:**	**MES:**	**AÑO:**
LUGAR DE EVALUACIÓN :				
REGIONAL:	**CHOCÓ**		**CÓDIGO:**	**27**
CENTRO DE FORMACIÓN:	CRNIB		**CÓDIGO:**	952210
NUMERO DEL PROYECTO:				
NOMBRE INSTRUCTOR:	**SANDRA YADIRA CÓRDOBA LONDOÑO**			
NORMA DE COMPETENCIA LABORAL A EVALUAR				
CÓDIGO: 230101015	**VERSIÓN: 1**	NOMBRE: ORIENTAR PERSONAS SEGÚN NORMATIVA DE SALUD.		
TITULACIÓN O ESTRUCTURA FUNCIONAL DE LA OCUPACION A LA QUE PERTENECE LA NORMA				
CÓDIGO: 331505	**VERSIÓN: 2**	**NOMBRE: SERVICIO FARMACÉUTICO**		

LISTA DE CHEQUEO PARA EVALUAR: ☐ **DESEMPEÑO** ☐ **PRODUCTO**

Perteneciente a los resultados de aprendizaje: 1) ESTABLECER COMUNICACIÓN ASERTIVA CON LA PERSONA, TENIENDO EN CUENTA SUS NECESIDADES, DERECHOS Y DEBERES **2)** VERIFICAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA PERSONA DE ACUERDO CON SUS EXPECTATIVAS Y NORMAS TÉCNICAS

Nº	**MOMENTOS DE OBSERVACIÓN EXIGIDOS EN LA NORMA**	**1°**		**2°**		**3°**		**OBSERVACIONES**
	INDICADORES	**CUMPLE**		**CUMPLE**		**CUMPLE**		
		SI	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
1.	Saluda cordialmente al usuario	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
2.	Se identifica y da a conocer su nombre	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
3.	Porta el carnet de la institución	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
4.	Establece comunicación asertiva con el usuario.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
5.	Atiende al cliente o usuario de acuerdo con la misión y visión	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
6.	Aplica los valores corporativos en la atención al usuario.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
7.	Ejerce las funciones de su cargo según normas de su disciplina.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
8.	Interactúa con el equipo de trabajo según protocolo del servicio.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
9.	Utiliza equipos y elementos según normas técnicas.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
10.	Mantiene los equipos y elementos en orden según parámetros de la institución.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
11.	Diligencia reporte según protocolo del servicio.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
12.	Orienta al usuario del régimen contributivo.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

Nº	MOMENTOS DE OBSERVACIÓN EXIGIDOS EN LA NORMA INDICADORES	1°		2°		3°		OBSERVACIONES
		CUMPLE		CUMPLE		CUMPLE		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13.	Orienta al usuario del régimen subsidiado.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
14.	Orienta al usuario no afiliado o vinculado	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
15.	Orienta al usuario de régimen especial	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
16.	Recibe del usuario inquietudes, quejas o reclamos en forma verbal o escrita.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
17	Mantiene imagen telefónica efectiva	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
18.	Consulta base de datos	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
19.	Cobra cuota moderadora	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
20.	Ofrece información precisa sobre medicamento no pos	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
21.	Atiende al usuario con base al mercadeo que ofrece la institución.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
22.	Aplica métodos proactivos que permitan identificar las necesidades, inconformidades del cliente o usuario. Así como también nivel de satisfacción	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
23.	Aplica métodos reactivos que permitan dar respuesta de forma inmediata a las necesidades, del cliente o usuario.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
24.	Ofrece información confiable clara y oportuna al usuario con base al portafolio del servicio.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
25	Implementa estrategias que le permitan elevar el nivel de satisfacción de sus usuarios.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
26	Atiende correctamente clientes de diferentes tipología	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
27.	Se despide del usuario cordialmente llamándolo por su nombre e invitándolo a volver.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

JUICIO DE LA COMPETENCIA: ◯ **CUMPLE** ◯ **AÚN NO CUMPLE**

IDENTIFICACIÓN DE LA(S) COMPETENCIA(S) FALTANTE(S) -ANÁLISIS DEL EVALUADOR-

_____ **FIRMA DEL INSTRUCTOR**

_____ **FIRMA DEL APRENDIZ**

	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA **LISTA DE CHEQUEO DE EVIDENCIA DE DESEMPEÑO/PRODUCTO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES**

CÓDIGO:

DATOS DEL CANDIDATO

PRIMER APELLIDO: _____		**SEGUNDO APELLIDO:** _____	**NOMBRE:** _____
CLASE	**NÚMERO DOCUMENTO**	**LUGAR EXPEDICIÓN**	

FECHA APLICACIÓN Y ENTREGA DE RESULTADOS:	**DÍA:**	**MES:**	**AÑO:**
LUGAR DE EVALUACIÓN :			
REGIONAL:		**CÓDIGO:**	**27**
CENTRO DE FORMACIÓN:	CRNIB	**CÓDIGO:**	952210
NUMERO DEL PROYECTO:			
NOMBRE EVALUADOR:			
NORMA DE COMPETENCIA LABORAL A EVALUAR			
CÓDIGO: 230101266	**VERSIÓN: 2**	**NOMBRE:** ORIENTAR PERSONAS SEGÚNNORMATIVA DE SALUD.	
TITULACIÓN O ESTRUCTURA FUNCIONAL DE LA OCUPACION A LA QUE PERTENECE LA NORMA			
CÓDIGO: 331505	**VERSIÓN: 2**	**NOMBRE: SERVICIOS FARMACEUTICOS**	

LISTA DE CHEQUEO PARA EVALUAR: ☐ **DESEMPEÑO** ☐ **PRODUCTO**

Nº	**MOMENTOS DE OBSERVACIÓN EXIGIDOS EN LA NORMA** / **INDICADORES DE EVALUACIÓN**	**1°**		**2°**		**3°**		**OBSERVACIONES***
		CUMPLE		**CUMPLE**		**CUMPLE**		
		SI	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
1	El producto es entregado oportunamente	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
2	El producto demuestra orden y pulcritud	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
3	Preguntas de la encuesta elaboradas teniendo en cuenta parámetros para elaborar encuestas de tipo personal	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
4	Registros visuales como evidencia que se aplicó la encuesta en diferentes establecimientos públicos y privados a los usuarios de estos servicios farmacéuticos en el municipio de Quibdó – Chocó	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
5	Tablas de tabulación bien organizadas y registradas por cada interrogante	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
6	Interpretación de cada pregunta de acuerdo a datos arrojados en la encuesta	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
7	Análisis presentada mediante informe (Video CLIK) de manera coherente relacionando los datos obtenidos con el objeto real de investigación	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

CÓDIGO:

Nº	MOMENTOS DE OBSERVACIÓN EXIGIDOS EN LA NORMA / INDICADORES DE EVALUACIÓN	1°		2°		3°		OBSERVACIONES*
		CUMPLE		CUMPLE		CUMPLE		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
8	Matriz DOFA de acuerdo a las situaciones encontradas a través de la encuesta en los servicios farmacéuticos del municipio de Quibdó - Chocó	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
9	La DOFA presenta Debilidades encontradas en los servicios farmacéuticos de Quibdó con base en la encuesta aplicada a los usuarios de estos servicios.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
10	La DOFA presenta Oportunidades encontradas en los servicios farmacéuticos con base en la encuesta aplicada.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
11	La DOFA presenta Fortalezas encontradas en los servicios farmacéuticos con base en la encuesta realizada	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
12	La DOFA presenta Amenazas encontradas en los servicios farmacéuticos con base en la encuesta aplicada a los usuarios de estos servicios en Quibdó – Chocó.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
13	Conclusiones tomadas por el equipo de trabajo en relación con el nivel de satisfacción de los usuarios y el estado de calidad actual frente a la calidad esperada de los procesos y procedimientos de los servicios farmacéuticos en Quibdó – Chocó.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
14	Participación comprometida de todos los integrantes del grupo de trabajo	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
15	Link del Video clip Noticiero información resultados de la encuesta	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

*Señor evaluador (a): si la norma exige más de 3 momentos de observación, se debe registrar esta exigencia en la columna de observaciones y diligenciar una nueva lista de chequeo conservándola como evidencia.

JUICIO DE LA COMPETENCIA: **CUMPLE** ◯ **AÚN NO CUMPLE** ◯

IDENTIFICACIÓN DE LA(S) COMPETENCIA(S) FALTANTE(S) -ANÁLISIS DEL EVALUADOR-

_____ **FIRMA DEL CANDIDATO**

_____ **FIRMA DEL EVALUADOR**

TALLER PARA DESARROLLAR ENLA JORNADA DE FORMACIÓN

NOMBRE DEL EQUIPO DE TRABAJO: _____

INTEGRANTES: _____

_____

_____

_____

FECHA DE REALIZACIÓN DEL TALLER: _____

NOMBRE DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN: _____

CODIGO _____ NOMBRE DEL PROYECTO DE FORMACIÓN _____

_____

FASE DEL PROYECTO: _____

ACTIVIDAD DEL PROYECTO: _____

_____
_____
_____

NORMA DE COMPETENCIA: _____

_____

NÚMERO DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE: _____

RESULTADOS DE APRENDIZAJE QUE SE DESARROLLAN: _____

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Resuelva (al respaldo de la hoja) con su equipo de trabajo el siguiente taller y entregue a su tutora sin tachones ni enmendaduras en ninguna de sus partes.

TALLER

1- ¿En qué consiste el servicio al cliente? Escriba sus características.

2- Realice un cuadro comparativo de los pecados y los síntomas de un mal servicio

3- Enumeren cinco (5) características que ustedes crean son los más relevantes en la prestación del servicio al cliente interno y al cliente externo (especificar por separado cada uno)

4- ¿Por qué debemos brindar a nuestros clientes un servicio de excelente calidad?

5- Escriban los elementos que conforman en triangulo del servicio. Realicen un breve comentario de cada uno.

6- Realice un esquema que incluya títulos de los pasos para desarrollar una imagen telefónica efectiva.

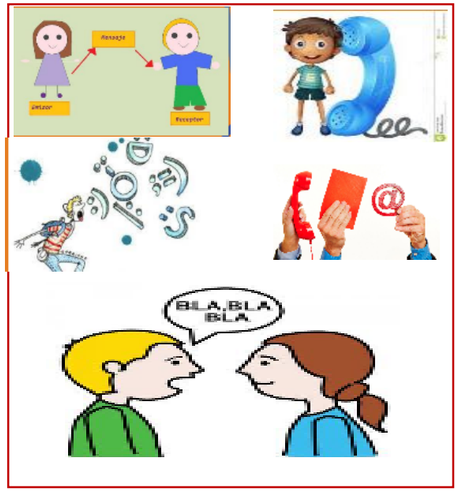
7- ¿Qué es un momento de verdad? Hagan un listado de los aspectos importantes que el funcionario de salud debe tener en cuenta para enfrentar los momentos de verdad.



ESTRATEGIAS



ES



ELEMENTOS



TIPOS

TECNICAS

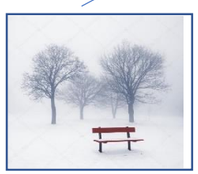
ASERTIVAS

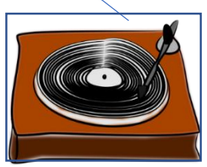


CLASIFICACION



TECNICAS





ASINCRONICA



SINCRONICA



VERBAL

PUEDE SER





FORMA





NO VERBAL





INESTICA, PROXEMICA, PARALENGUAJE, SIMBOLICA





INTERNOS

EXTERNOS

Tipos de clientes



ATENCION



CLIENTE

Tipologia

Cliente fiel



Cliente dominante



Exbelorado



Cliente indeciso



Cliente técnico



Cliente malhumorado



Cliente acompañante y asesoramiento



Cliente insatisfecho





1%



8%



5%



2%

14%



69%



preferidas



expectativas



Necesidades

ASPECTOS ETICOS
Y LEGALES

















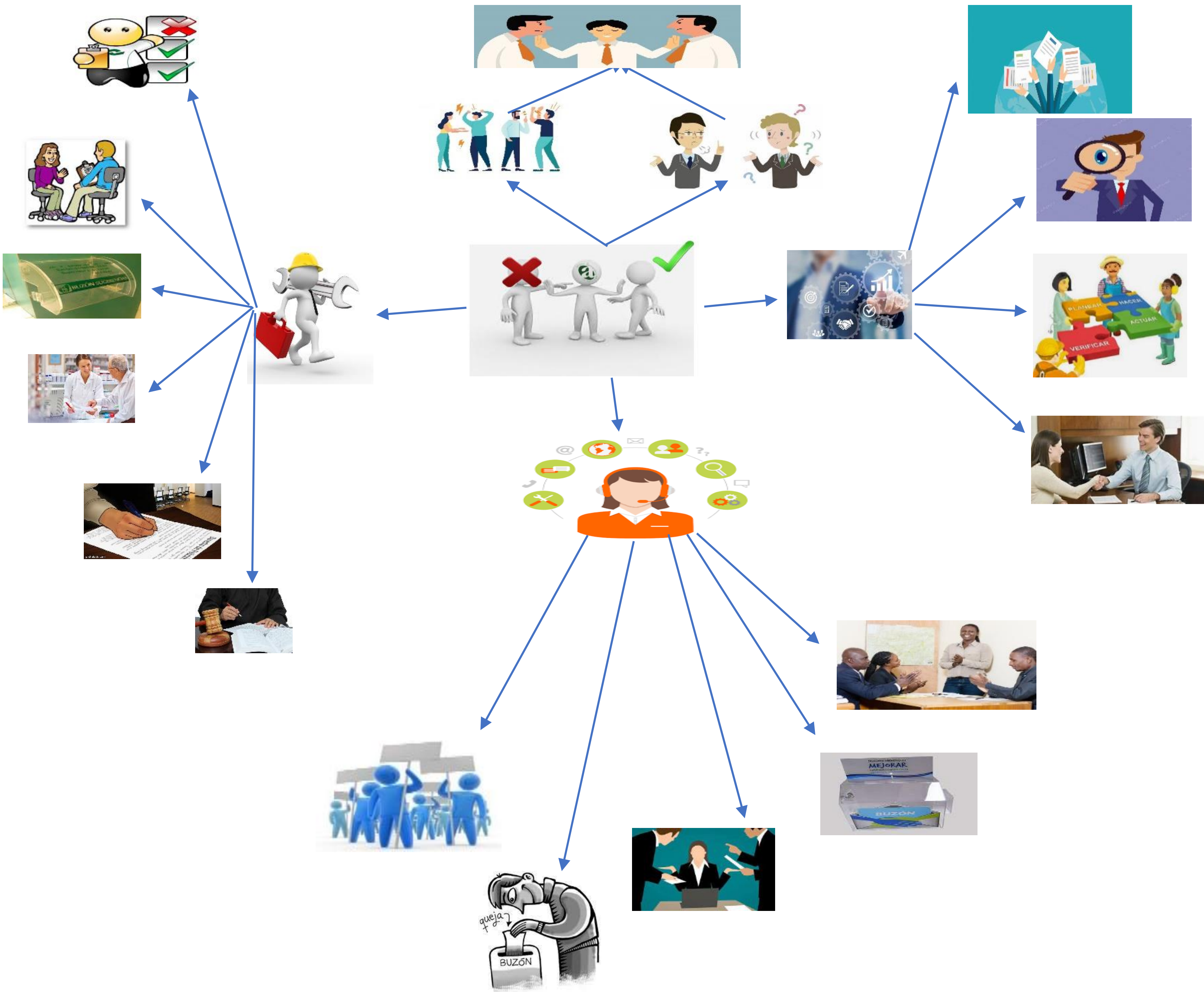











PLANEAR
HACER
ACTUAR
VERIFICAR
MEJORAR
BUZÓN
queja
BUZÓN

siga

LISTA DE ASISTENCIA

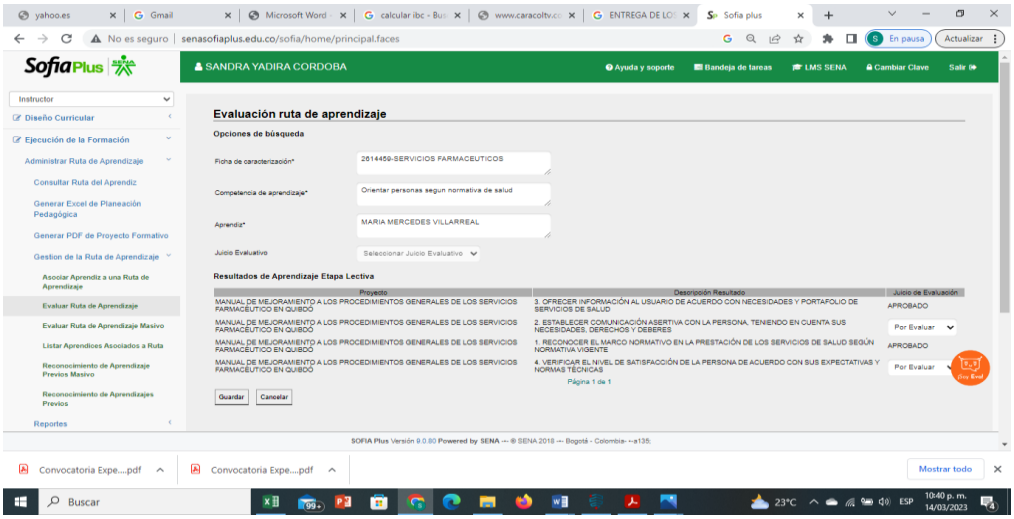
CIUDAD Y FECHA: Quibdó, 14/03/23

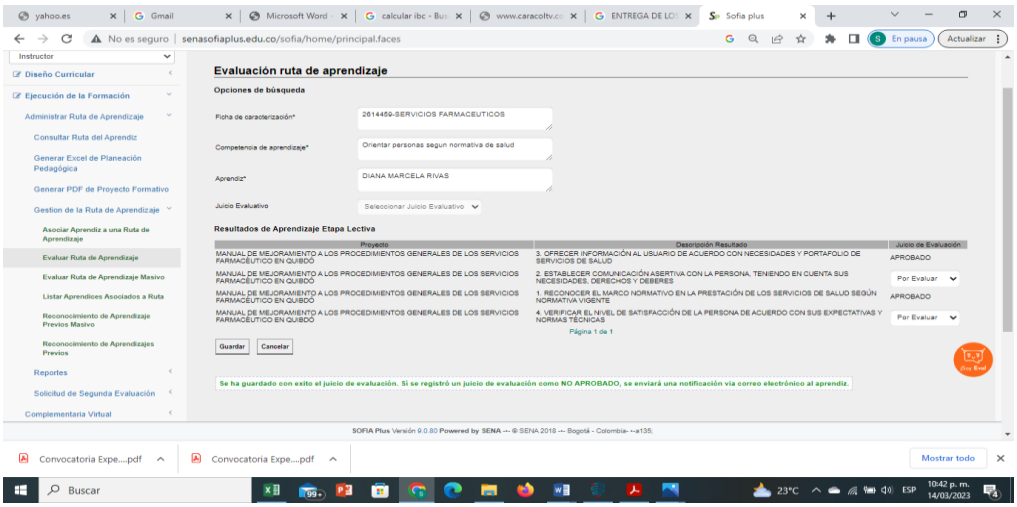
OBJETIVO/TEMA: Formación

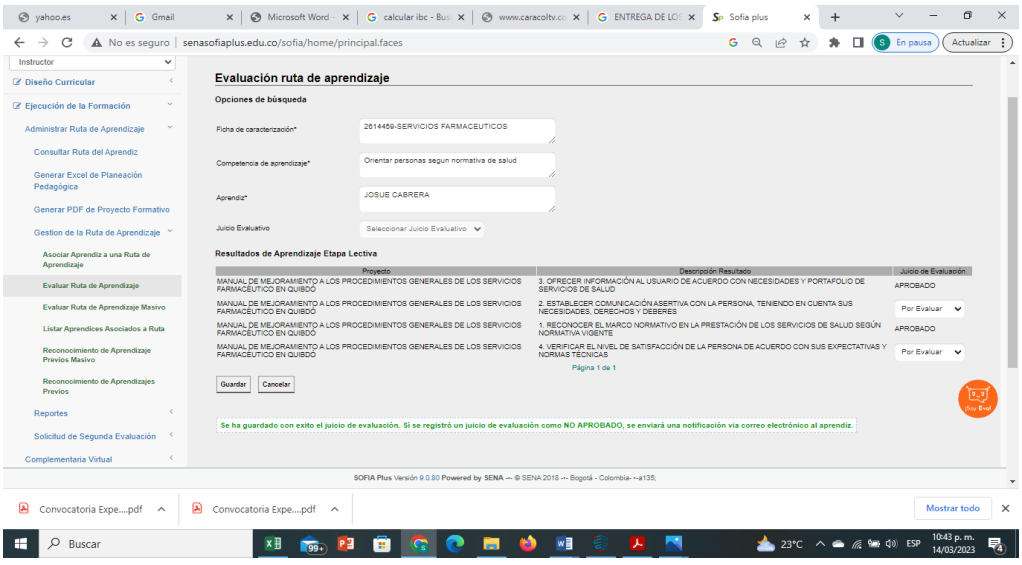
PROGRAMA DE FORMACIÓN: Servicios Farmaceuticos

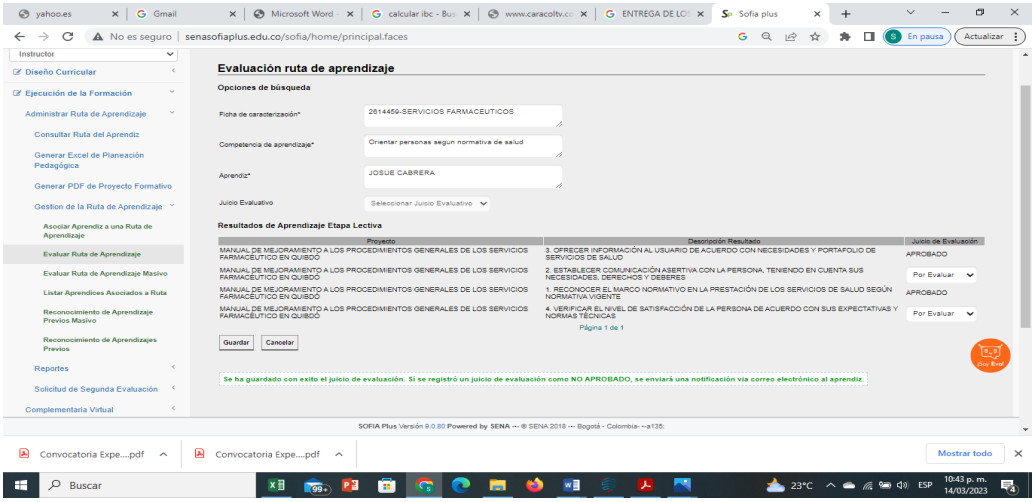
No	NOMBRE	CÉDULA	CARGO	EMPRESA/ DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO/IP	FIRMA
1	Edilta Perea Blandón	1007886839	APRENDIZ	SENA	Ediltaperea1@gmail.com	3117088008	edilta
2	Liliana Sambos Perea	1077455515	APRENDIZ	SENA	L.Tianasambos@gmail.com	3205491615	Liliana
3	Ana yurleima Mena Moreno	1077453243	APRENDIZ	SENA	lanosbonitas@gmail.com	3226501521	Ana
4	Elis Antonio mena palacios	1128526381	APRENDIZ	SENA		3231160159	Elis Antonio
5	Jose luis Murillo Ramos	1077423634	APRENDIZ	SENA		3160647779	Jose
6	Nini Johana guardia Padilla	1077422189	APRENDIZ	SENA	Ninijohanaguardia@gmail.com	3226349328	Nini
7	Leidy Paola Ramirez Córdoba	1004010937	APRENDIZ	SENA	Zeidyparamirez@gmail.com	3137257738	
8	Lisethcristina Agualimpia Sanchez	1004012383	APRENDIZ	SENA		3185101108	
9	Elizabeth Murillo Aguilar	1077469392	APRENDIZ	SENA	Elisabethmurillo0726@	3108413796	Elizabeth
10	Lady Editza Mosquera Asprilla	1003968988	APRENDIZ	SENA	lady24editza@gmail.com	3233911911	Lady
11	Diana Marcela Rivas Mena	1077462972	APRENDIZ	SENA	angdrivas96@hotmail.com	3126662502	Diana Rivas
12	Josue cabrera Palacios	1007069228	APRENDIZ	SENA	Josuecabrera@hotmail.com	3226769483	
13	Luisa Renteria Renteria	1193031080	APRENDIZ	SENA	Luchi.tarry@gmail.com	3206779387	Luisa
14	Danny Samira Palacios Palacios	1085221173	APRENDIZ	SENA	dannysamira@gmail.com	3132589585	Danny
15	Nana Mercedes Allorcal G	1090077079	APRENDIZ	SENA	Nanas19951@hotmail.com	3233922103	Mercedes U.
16	Dioselina Palacios Valencia	1077459590	APRENDIZ	SENA	ladiosa480@gmail.com	3145166319	Dioselina
17	Yirleiza Sarco Uchui	1077607349	APRENDIZ	SENA	sarco.yirle@gmail.com	3118235679	Yirleiza
18	ERIKA CASTRO OBREGON	1077450354	APRENDIZ	SENA	girlen503@gmail.com	3147251793	ERIKA
19	Liset Yoana Londoño Andrade	1128849244	APRENDIZ	SENA	Lizethyohanaz3v@gmail.com	3234812773	Liset
20	Kely Johana Cuesta Ortiz	1192799796	APRENDIZ	SENA	dulceyliammorillo@gmail.com	3218342295	Kely
21			APRENDIZ	SENA			
22			APRENDIZ	SENA			
23			APRENDIZ	SENA			
24			APRENDIZ	SENA			
25			APRENDIZ	SENA			

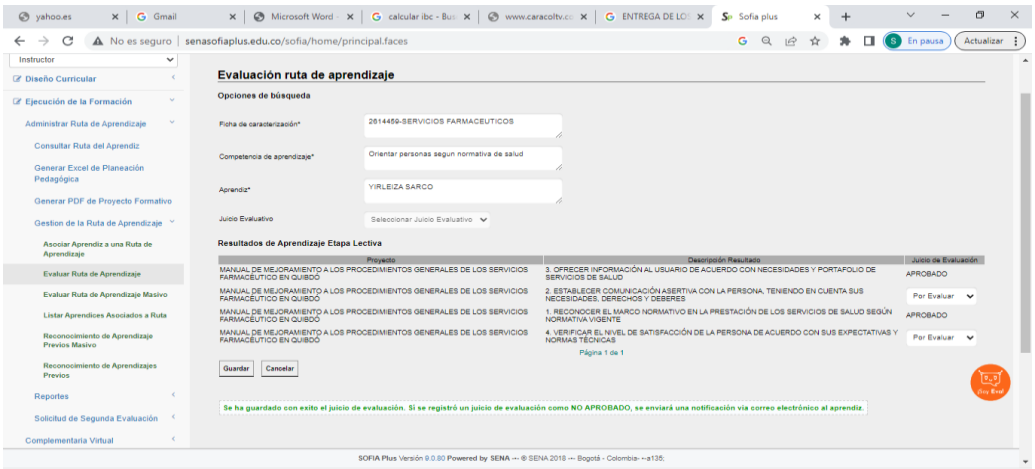
JUICIOS EVALUATIVOS DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE DESARROLLADOS

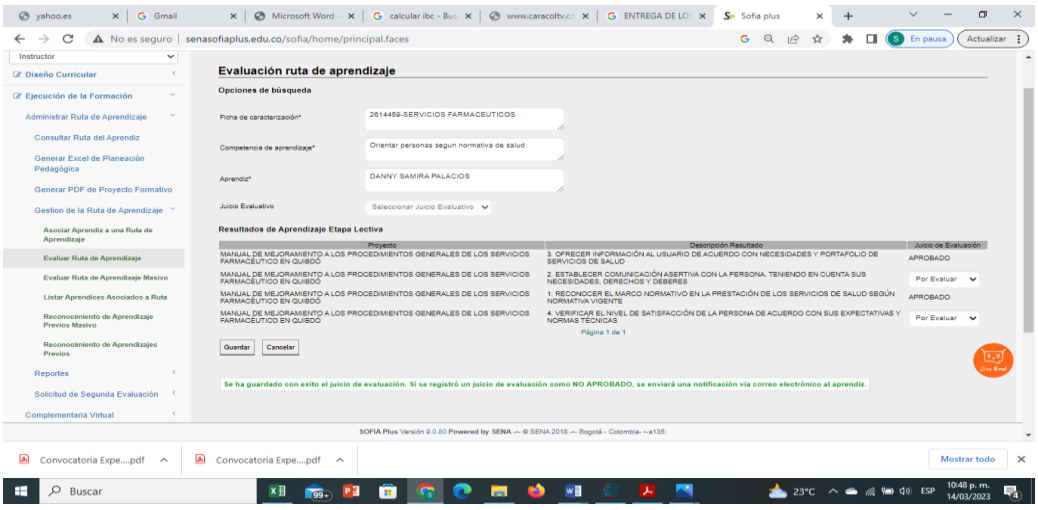


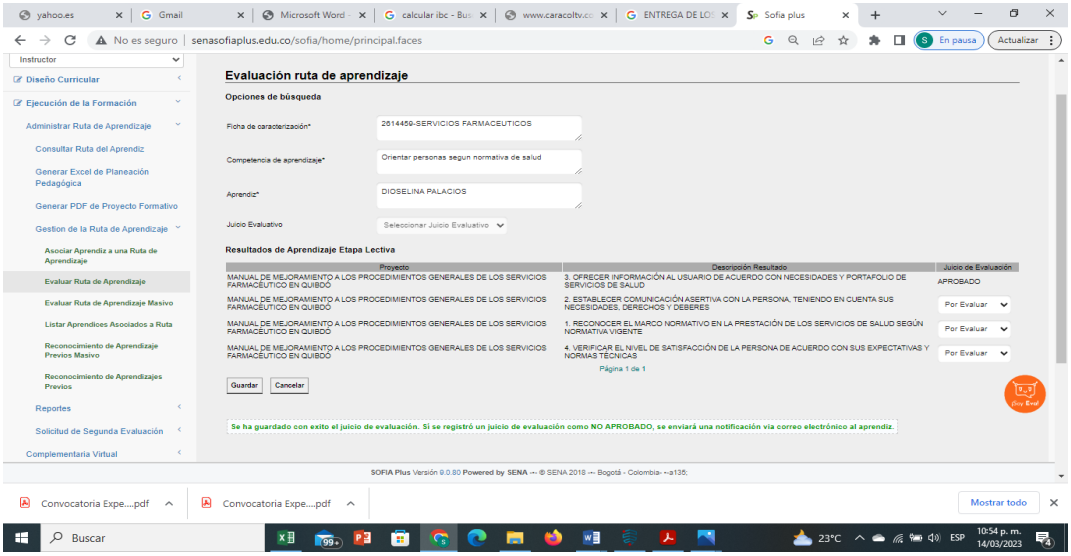


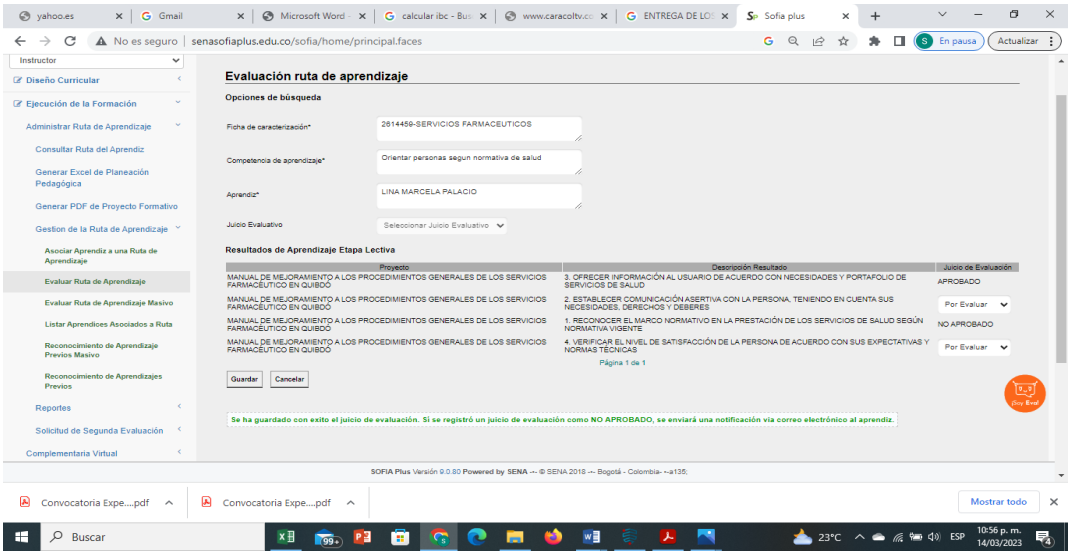


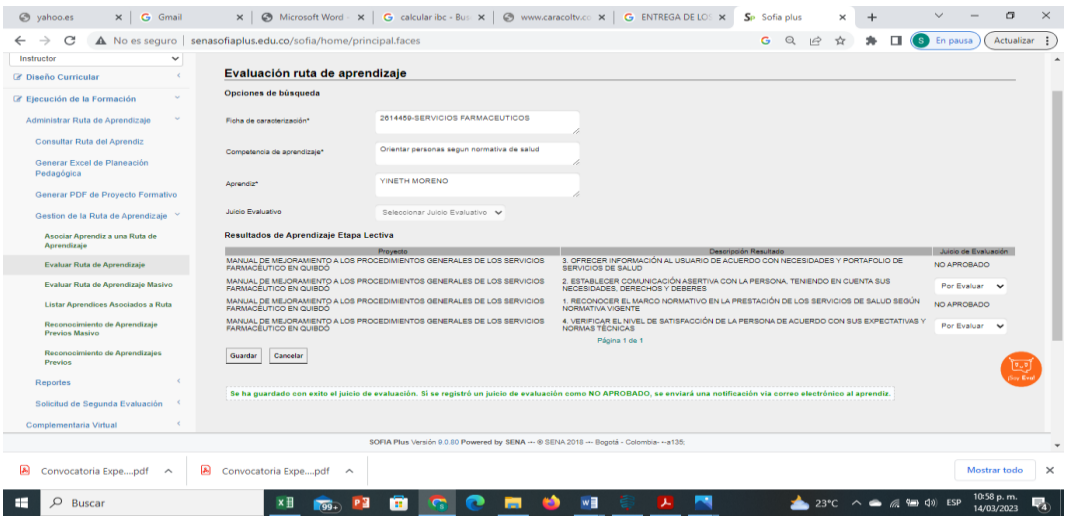

Evaluación ruta de aprendizaje
Opciones de búsqueda
Ficha de caracterización*
2614459-SERVICIOS FARMACEUTICOS
Competencia de aprendizaje*
Orientar personas segun normativa de salud
Aprendiz*
JOSUE CABRERA
Juicio Evaluativo
Seleccionar Juicio Evaluativo
Resultados de Aprendizaje Etapa Lectiva
Proyecto
Descripción Resultado
Juicio de Evaluación
MANUAL DE MEJORAMIENTO A LOS PROCEDIMIENTOS GENERALES DE LOS SERVICIOS FARMACEUTICO EN QUIBDÓ
3. OFRECER INFORMACIÓN AL USUARIO DE ACUERDO CON NECESIDADES Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE SALUD
APROBADO
2. ESTABLECER COMUNICACIÓN ASERTIVA CON LA PERSONA, TENIENDO EN CUENTA SUS NECESIDADES, DERECHOS Y DEBERES
Por Evaluar
1. RECONOCER EL MARCO NORMATIVO EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD SEGÚN NORMATIVA VIGENTE
APROBADO
4. VERIFICAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA PERSONA DE ACUERDO CON SUS EXPECTATIVAS Y NORMAS TÉCNICAS
Por Evaluar
Página 1 de 1
Guardar
Cancelar
Se ha guardado con exito el juicio de evaluación. Si se registró un juicio de evaluación como NO APROBADO, se enviará una notificación vía correo electrónico al aprendiz.
SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -- © SENA 2018 -- Bogotá - Colombia- --a135;


Evaluación ruta de aprendizaje
Opciones de búsqueda
Ficha de caracterización*
2614459-SERVICIOS FARMACEUTICOS
Competencia de aprendizaje*
Orientar personas segun normativa de salud
Aprendiz*
YIRLEIZA SARCO
Juicio Evaluativo
Seleccionar Juicio Evaluativo
Resultados de Aprendizaje Etapa Lectiva
Proyecto
Descripción Resultado
Juicio de Evaluación
MANUAL DE MEJORAMIENTO A LOS PROCEDIMIENTOS GENERALES DE LOS SERVICIOS FARMACEUTICO EN QUIBDÓ
3. OFRECER INFORMACIÓN AL USUARIO DE ACUERDO CON NECESIDADES Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE SALUD
APROBADO
2. ESTABLECER COMUNICACIÓN ASERTIVA CON LA PERSONA, TENIENDO EN CUENTA SUS NECESIDADES, DERECHOS Y DEBERES
Por Evaluar
1. RECONOCER EL MARCO NORMATIVO EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD SEGÚN NORMATIVA VIGENTE
APROBADO
4. VERIFICAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA PERSONA DE ACUERDO CON SUS EXPECTATIVAS Y NORMAS TÉCNICAS
Por Evaluar
Página 1 de 1
Guardar
Cancelar
Se ha guardado con exito el juicio de evaluación. Si se registró un juicio de evaluación como NO APROBADO, se enviará una notificación vía correo electrónico al aprendiz.
SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -- © SENA 2018 -- Bogotá - Colombia- --a135;


Evaluación ruta de aprendizaje
Opciones de búsqueda
Ficha de caracterización*
2614459-SERVICIOS FARMACEUTICOS
Competencia de aprendizaje*
Orientar personas segun normativa de salud
Aprendiz*
DANNY SAMIRA PALACIOS
Juicio Evaluativo
Seleccionar Juicio Evaluativo
Resultados de Aprendizaje Etapa Lectiva
Proyecto
Descripción Resultado
Juicio de Evaluación
MANUAL DE MEJORAMIENTO A LOS PROCEDIMIENTOS GENERALES DE LOS SERVICIOS FARMACEUTICO EN QUIBDÓ
3. OFRECER INFORMACIÓN AL USUARIO DE ACUERDO CON NECESIDADES Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE SALUD
APROBADO
2. ESTABLECER COMUNICACIÓN ASERTIVA CON LA PERSONA, TENIENDO EN CUENTA SUS NECESIDADES, DERECHOS Y DEBERES
Por Evaluar
1. RECONOCER EL MARCO NORMATIVO EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD SEGÚN NORMATIVA VIGENTE
APROBADO
4. VERIFICAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA PERSONA DE ACUERDO CON SUS EXPECTATIVAS Y NORMAS TÉCNICAS
Por Evaluar
Página 1 de 1
Guardar
Cancelar
Se ha guardado con exito el juicio de evaluación. Si se registró un juicio de evaluación como NO APROBADO, se enviará una notificación vía correo electrónico al aprendiz.
SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -- © SENA 2018 -- Bogotá - Colombia- --a135;


Sofia plus
senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces
Evaluación ruta de aprendizaje
Opciones de búsqueda
Ficha de caracterización*
2614459-SERVICIOS FARMACEUTICOS
Competencia de aprendizaje*
Orientar personas segun normativa de salud
Aprendiz*
DIOSELINA PALACIOS
Juicio Evaluativo
Seleccionar Juicio Evaluativo
Resultados de Aprendizaje Etapa Lectiva
Proyecto
Descripción Resultado
Juicio de Evaluación
MANUAL DE MEJORAMIENTO A LOS PROCEDIMIENTOS GENERALES DE LOS SERVICIOS FARMACEUTICO EN QUIBDÓ
3. OFRECER INFORMACIÓN AL USUARIO DE ACUERDO CON NECESIDADES Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE SALUD
APROBADO
2. ESTABLECER COMUNICACIÓN ASERTIVA CON LA PERSONA, TENIENDO EN CUENTA SUS NECESIDADES, DERECHOS Y DEBERES
Por Evaluar
1. RECONOCER EL MARCO NORMATIVO EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD SEGÚN NORMATIVA VIGENTE
Por Evaluar
4. VERIFICAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA PERSONA DE ACUERDO CON SUS EXPECTATIVAS Y NORMAS TÉCNICAS
Por Evaluar
Página 1 de 1
Guardar
Cancelar
Se ha guardado con exito el juicio de evaluación. Si se registró un juicio de evaluación como NO APROBADO, se enviará una notificación via correo electrónico al aprendiz.
Mostrar todo
Buscar
10:54 p. m.
14/03/2023


Sofia plus
senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces
Evaluación ruta de aprendizaje
Opciones de búsqueda
Ficha de caracterización*
2614459-SERVICIOS FARMACEUTICOS
Competencia de aprendizaje*
Orientar personas segun normativa de salud
Aprendiz*
LINA MARCELA PALACIO
Juicio Evaluativo
Seleccionar Juicio Evaluativo
Resultados de Aprendizaje Etapa Lectiva
Proyecto
Descripción Resultado
Juicio de Evaluación
MANUAL DE MEJORAMIENTO A LOS PROCEDIMIENTOS GENERALES DE LOS SERVICIOS FARMACEUTICO EN QUIBDÓ
3. OFRECER INFORMACIÓN AL USUARIO DE ACUERDO CON NECESIDADES Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE SALUD
APROBADO
2. ESTABLECER COMUNICACIÓN ASERTIVA CON LA PERSONA, TENIENDO EN CUENTA SUS NECESIDADES, DERECHOS Y DEBERES
Por Evaluar
1. RECONOCER EL MARCO NORMATIVO EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD SEGÚN NORMATIVA VIGENTE
NO APROBADO
4. VERIFICAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA PERSONA DE ACUERDO CON SUS EXPECTATIVAS Y NORMAS TÉCNICAS
Por Evaluar
Página 1 de 1
Guardar
Cancelar
Se ha guardado con exito el juicio de evaluación. Si se registró un juicio de evaluación como NO APROBADO, se enviará una notificación via correo electrónico al aprendiz.
Mostrar todo
Buscar
10:56 p. m.
14/03/2023


Sofia plus
senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces
Evaluación ruta de aprendizaje
Opciones de búsqueda
Ficha de caracterización*
2614459-SERVICIOS FARMACEUTICOS
Competencia de aprendizaje*
Orientar personas segun normativa de salud
Aprendiz*
YINETH MORENO
Juicio Evaluativo
Seleccionar Juicio Evaluativo
Resultados de Aprendizaje Etapa Lectiva
Proyecto
Descripción Resultado
Juicio de Evaluación
MANUAL DE MEJORAMIENTO A LOS PROCEDIMIENTOS GENERALES DE LOS SERVICIOS FARMACEUTICO EN QUIBDÓ
3. OFRECER INFORMACIÓN AL USUARIO DE ACUERDO CON NECESIDADES Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE SALUD
NO APROBADO
2. ESTABLECER COMUNICACIÓN ASERTIVA CON LA PERSONA, TENIENDO EN CUENTA SUS NECESIDADES, DERECHOS Y DEBERES
Por Evaluar
1. RECONOCER EL MARCO NORMATIVO EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD SEGÚN NORMATIVA VIGENTE
NO APROBADO
4. VERIFICAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA PERSONA DE ACUERDO CON SUS EXPECTATIVAS Y NORMAS TÉCNICAS
Por Evaluar
Página 1 de 1
Guardar
Cancelar
Se ha guardado con exito el juicio de evaluación. Si se registró un juicio de evaluación como NO APROBADO, se enviará una notificación via correo electrónico al aprendiz.
Mostrar todo
Buscar
10:58 p. m.
14/03/2023

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: SANDRA YADIRA CORDOBA LONDOÑO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE RECURSOS NATURALES, INDUSTRIA Y BIODIVERSIDAD

FECHA INICIAL: 01/03/2023 00:00:00

FECHA FINAL: 31/03/2023 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2614459 - SERVICIOS FARMACEUTICOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Administrar medicamentos vía intramuscular de acuerdo con prescripción médica y normativa de salud
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Asistir personas según protocolos de primer respondiente y normativa de salud
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Controlar infecciones de acuerdo con protocolos y normativa de salud
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Entregar productos farmacéuticos según delegación y normativa de salud

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. RECONOCER LINEAMIENTOS NORMATIVOS PARA LA ENTREGA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS SEGÚN NIVEL DE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Orientar personas según normativa de salud
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Surtir productos según plan y técnicas de merchandising

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. ALISTAR MERCANCÍA TENIENDO EN CUENTA ESTRATEGIAS DE DISTRIBUCIÓN, ESCENARIO DE COMERCIALIZACIÓN Y NORMATIVA ESTABLECIDA

2. UBICAR EL SURTIDO DE LOS PRODUCTOS FARMACÉUTICOS DE ACUERDO CON CARACTERÍSTICAS DE LAS ÁREAS DE ALMACENAMIENTO Y NORMATIVA ESTABLECIDA

3. EXHIBIR LOS PRODUCTOS FARMACÉUTICOS TENIENDO EN CUENTA CARACTERÍSTICAS, TÉCNICAS, PLAN DE MERCHANDISING Y ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN

4. APLICAR ACCIONES DE MEJORA DE ACUERDO CON RESULTADOS DEL PLAN DE EXHIBICIÓN DE LOS PRODUCTOS FARMACÉUTICOS IMPLEMENTADO

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 137.60

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 137.60

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS

TOTAL TIEMPO EDT´s: 0.00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS
01/03/2023	14/03/2023	OTROS	23.00

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES: 23.00

INSTRUCTOR: SANDRA YADIRA CORDOBA LONDOÑO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE RECURSOS NATURALES, INDUSTRIA Y BIODIVERSIDAD