PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Ciudad y fecha: Quibdó 31 de diciembre 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 diciembre 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:
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:

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 Farmacéuticos	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 2822897) durante este mes desarrollamos actividades tendientes al logro del resultado de aprendizaje **RECONOCER EL MARCO NORMATIVO EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD SEGÚN NORMATIVA VIGENTE** 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 conocimiento***: respuesta a cuestionario de preguntas, relacionadas con el resultado de aprendizaje. -***Evidencia de desempeño*****:** en la atención y orientación a los usuarios en el servicio farmacéutico. De igual manera se trabajó en el horario de la tarde del mismo programa.	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). -Listas de chequeo de Desempeño para verificar la entrega de insumos farmacéuticos.
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 evalúa 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	FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL	FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL
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 73116740 de la planilla, operador MI PLANILLA.COM, periodo mes de noviembre 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 entidad(es) 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

INFORME FINAL DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL
PROGRAMA DE FORMACIÓN

PROGRAMA DE FORMACIÒN: TECNICO EN SERVICIOS FARMACÉUTICOS		
Ficha: 2614459 Fecha Inicio: Octubre 06 de 2022 Fecha Terminación Abril 06 del 2024.		
Instructor: SANDRA YADIRA CÓRDOBA LONDOÑO		
Jornada: MAÑANA		
Municipio : QUIBDÓ		
Horario : 6:00 AM a 12:00 M de LUNES a VIERNES		
Nivel: TECNICOS		
A continuación, diligencie la información sobre el estado final del programa de Formación a su cargo		
No. De aprendices que Iniciaron formación	**No. De aprendices que cancelaron**	**No. De aprendices que Desertaron**
25	**3**	**0**
No. de aprendices que solicitaron aplazamiento	**No. de aprendices que solicitaron reingreso**	**No. de aprendices que terminaron la formación**
0	0	Aun en formación 22
No. de aprendices que terminaron la etapa lectiva	**No. de aprendices que no aprobaron el programa**	**No. de aprendices con resultados de aprendizaje por evaluar**
22	**5**	**0**

TECNICO SERVICIOS FARMACÉUTICOS
FICHA: 2614459

PROYECTO DE FORMACIÓN: **(2646075) MANUAL DE MEJORAMIENTO A LOS PROCEDIMIENTOS GENERALES DE LOS SERVICIOS FARMACÉUTICO EN QUIBDÓ**

La formación inició el 06 de octubre, con el curso de inducción institucional; donde se tiene un registro de 25 aprendices matriculado, de los cuales solo se presentaron 22 aprendices a la inducción, por lo cual se solicita cancelación de la matrícula para los 3 aprendices que nunca se presentaron a la formación. Es así como se culmina la etapa lectiva con un total de 22 aprendices, de los cuales 5 no aprobaron el programa de formación.

COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJES TRANSVERSALES EJECUTADOS Y EVALUADOS EN SOFIA PLUS:

1. **RESULTADO DE APRENDIZAJE DE LA INDUCCIÓN.**

1.1 RESULTADO DE APRENDIZAJE: identificar la dinámica organizacional del SENA y el rol de la formación profesional integral de acuerdo con su proyecto de vida y el desarrollo profesional

2. DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.

2.1. RESULTADOS DE APRENDIZAJES:

2.1.1. Identificar los componentes de la comunicación escrita, verbal y no verbal de acuerdo con las técnicas de comunicación.

2.1.2. Desarrollar la habilidad para interpretar y responder a los sentimientos expresados por la otra persona a través de su comunicación para generar empatía.

2.1.3. Construir textos físicos y electrónicos aplicando las técnicas de comunicación que faciliten la información y generación de acuerdos.

2.1.4. Adaptar un método de comunicación con técnicas y procedimientos, teniendo en cuenta la política organizacional y el perfil ocupacional

3. GESTIONAR PROCESOS PROPIOS DE LA CULTURA EMPRENDEDORA Y EMPRESARIAL DE ACUERDO CON EL PERFIL PERSONAL Y LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CONTEXTOS PRODUCTIVO Y SOCIAL.

3.1. RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

3.1.1 Integrar elementos de la cultura emprendedora teniendo en cuenta el perfil personal y el contexto de desarrollo social

31.2 Caracterizar la idea de negocio teniendo en cuenta las oportunidades y necesidades del sector productivo y social

3.1.3 Estructurar el plan de negocio de acuerdo con las características empresariales y tendencias de mercado

3.1.4 Valorar la propuesta de negocio conforme con su estructura y necesidades del sector productivo y social

4. EJERCER DERECHOS FUNDAMENTALES DEL TRABAJO EN EL MARCO DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA Y LOS CONVENIOS INTERNACIONALES.

4.1. RESULTADOS DE APRENDIZAJES

4.1.1. Valorar la importancia de la ciudadanía laboral con base en el estudio de los derechos humanos y fundamentales del trabajo.

4.1.2. Practicar los derechos fundamentales del trabajo de acuerdo con la constitución política y los convenios internacionales.

4.1.3. Reconocer el trabajo como uno de los elementos primordiales para la movilidad social y la transformación vital.

4.1.4. Participar en acciones solidarias orientadas al ejercicio de los derechos humanos, de los pueblos y de la naturaleza.

5. GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.

5.1 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

5.1.1. Desarrollar habilidades psicomotrices en el contexto productivo y social.

5.1.2. Practicar hábitos saludables mediante la aplicación de fundamentos de nutrición e higiene.

5.1.3. Ejecutar actividades de acondicionamiento físico orientadas hacia el mejoramiento de la condición física en los contextos productivo y social.

5.1.4. Implementar un plan de ergonomía y pausas activas según las características de la función productiva.

6. ENRIQUE LOW MURTRA-INTERACTUAR EN EL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL DE ACUERDO CON PRINCIPIOS ÉTICOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ.

6.1. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

6.1.1 Promover mi dignidad y la del otro a partir de los principios y valores éticos como aporte en la instauración de una cultura de paz

6.1.2 Establecer relaciones de crecimiento personal y comunitario a partir del bien común como aporte para el desarrollo social

6.1.3 Promover el uso racional de los recursos naturales a partir de criterios de Sostenibilidad y sustentabilidad ética y normativa vigente

6.1.4 Contribuir con el fortalecimiento de la cultura de paz a partir de la dignidad humana y las estrategias para la transformación de conflictos

7. APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.

7.1 RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

7.1.1 Interpretar los problemas ambientales y de SST teniendo en cuenta los planes y programas establecidos por la organización y el entorno social.

7.1.2 Efectuar las acciones para la prevención y control de la problemática ambiental y de SST teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por la organización.

7.1.3 Verificar las condiciones ambientales y de SST acorde con los lineamientos establecidos para el área de desempeño laboral.

7.1.4 Reportar las condiciones y actos que afecten la protección del medio ambiente y la SST de acuerdo con los lineamientos establecidos en el contexto organizacional y social.

COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJES TECNICOS EJECUTADOS Y EVALUADOS EN SOFIA PLUS:

1. **ADMINISTRAR MEDICAMENTOS VÍA INTRAMUSCULAR DE ACUERDO CON PRESCRIPCIÓN MÉDICA Y NORMATIVA DE SALUD.**

1.1.1. RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

1.1.1. Preparar los medicamentos por vía intramuscular de acuerdo con la prescripción médica, protocolos establecidos y recomendaciones del laboratorio.

1.1.2. Aplicar medicamentos por vía intramuscular teniendo en cuenta: técnica aséptica, Prescripción médica, protocolos de bioseguridad y normativa vigente.

1.1.3. Alistar equipos, materiales, herramientas requeridos para la preparación y Administración de medicamentos por vía intramuscular teniendo en cuenta prescripción médica y protocolos de salud.

1.1.4. Realizar el reporte de eventos adversos relacionados con el procedimiento según Normatividad vigente.

2. **ASISTIR PERSONAS SEGÚN PROTOCOLOS DE PRIMER RESPONDIENTE Y NORMATIVA DE SALUD.**

2.1 RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

2.1.1. Transferir la asistencia de la persona con alteración de la salud al personal o entidad de emergencia correspondiente según protocolos y guías.

2.1.2. Reconocer marco normativo general de la atención en primeros auxilios teniendo en cuenta lineamientos vigentes

2.1.3. Asegurar el escenario de emergencia y/o urgencia teniendo en cuenta situación, recursos disponibles y protocolos establecidos.

2.1.4. Atender a la persona con alteración de la salud teniendo en cuenta, recursos disponibles, protocolos y guías.

3. ORIENTAR PERSONAS SEGÚN NORMATIVA DE SALUD.

3.1. RESULTADOS DE APRENDIZAJES:

3.1.1. Reconocer el marco normativo en la prestación de los servicios de salud según normativa vigente

3.1.1. Establecer comunicación asertiva con la persona, teniendo en cuenta sus necesidades, derechos y deberes

3.1.2. Ofrecer información al usuario de acuerdo con necesidades y portafolio de servicios de salud

3.1.3. Verificar el nivel de satisfacción de la persona de acuerdo con sus expectativas y normas técnicas

4. INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS.

4.1. RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

4.1.1. Comprender información básica oral y escrita en inglés acerca de sí mismo, de las personas y de su contexto inmediato en realidades presentes e historias de vida.

4.1.2. Describir a nivel básico, de forma oral y escrita en inglés personas, situaciones y lugares de acuerdo con sus costumbres y experiencias de vida.

4.1.3. Participar en intercambios conversacionales básicos en forma oral y escrita en inglés en diferentes situaciones sociales tanto en la cotidianidad como en experiencias pasadas.

4.1.4. Llevar a cabo acciones de mejora relacionadas con el intercambio de información básica en inglés, sobre sí mismo, otras personas, su contexto inmediato, así como de experiencias.

4.1.5. Comunicarse de manera sencilla en inglés en forma oral y escrita con un visitante o colega en un contexto laboral cotidiano.

4.1.6. Poner en práctica vocabulario básico y expresiones comunes de su área ocupacional en contextos específicos de su trabajo por medio del uso de frases sencillas en forma oral y escrita

5. **CONTROLAR INFECCIONES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS Y NORMATIVA DE SALUD.**

5.1. RESULTADOS DE APRENDIZAJES

5.1.1 Reconocer la normatividad vigente para control de infecciones de acuerdo con políticas y recomendaciones nacionales e internacionales.

5.1.2. Alistar equipos, materiales requeridos en la atención teniendo en cuenta procesos de limpieza, desinfección y esterilización.

5.1.3. Aplicar protocolos para el control de la infección de acuerdo con políticas de seguridad del paciente, guías de manejo, normatividad nacional.

5.1.4. Fomentar acciones que contribuyan a minimizar riesgos de infección en los diferentes escenarios teniendo en cuenta guías de manejo y protocolos establecidos.

6. SURTIR PRODUCTOS SEGÚN PLAN Y TÉCNICAS DE MERCHANDISING

6.1. RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

6.1.1 Alistar mercancía teniendo en cuenta estrategias de distribución, escenario de comercialización y normativa establecida.

6.1.2 Ubicar el surtido de los productos farmacéuticos de acuerdo con características de las áreas de almacenamiento y normativa establecida.

6.1.3 Exhibir los productos farmacéuticos teniendo en cuenta características, técnicas, plan de merchandising y estrategias de promoción.

6.1.4 Aplicar acciones de mejora de acuerdo con resultados del plan de exhibición de los productos farmacéuticos implementado.

7. ENTREGAR PRODUCTOS FARMACÉUTICOS SEGÚN DELEGACIÓN Y NORMATIVA DE SALUD.

7.1. RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

7.1.1. Reconocer lineamientos normativos para la entrega de productos farmacéuticos según Nivel de competencia.

7.1.2. Efectuar el suministro de productos farmacéuticos y demás insumos para la salud según los protocolos del establecimiento farmacéutico y normatividad legal vigente.

7.1.3. Evaluar la entrega de productos farmacéuticos según especificaciones del Requerimiento, protocolos y normatividad legal.

7.1.4. Implementar acciones de mejora de acuerdo con los resultados de los indicadores de satisfacción del usuario del servicio prestado.

INFORME FINAL DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL
PROGRAMA DE FORMACIÓN

COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJES SIN EJECUTAR Y SIN EVALUAR EN SOFIA PLUS:

1. RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

1.1. RESULTADO DE APRENDIZAJE: Aplicar en la resolución de problemas reales del sector productivo, los conocimientos, habilidades y destrezas pertinentes a las competencias del programa de formación asumiendo estrategias y metodologías de autogestión.

DESERCIONES: 0

APLAZAMIENTOS: NINGUNO

Nombre de los aprendices que no aprobaron el programa de formación

C 1077452839	LINA MARCELA	PALACIO TABORDA
CC 1192799796	KELY JOHANA	CUESTA ORTIZ
CC 1077469392	ELISABETH	MURILLO AGUILAR
CC 1077455515	LILIANA	SANTOS PEREA
CC 1003929089	YINETH	MORENO MANCILLA

Lo anterior debido a no presentar evidencias de aprendizajes solicitadas de acuerdo a las actividades desarrolladas.

INFORME FINAL DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL
PROGRAMA DE FORMACIÓN

PROGRAMA DE FORMACIÒN: TECNICO EN SERVICIOS FARMACÉUTICOS		
Ficha: 2822897 Fecha Inicio: Octubre 03 de 2023 Fecha Terminación Abril 02 del 2025.		
Instructor: SANDRA YADIRA CÓRDOBA LONDOÑO		
Jornada: MAÑANA		
Municipio : QUIBDÓ		
Horario : 6:00 AM a 11:59 M y de 12:00 PM a 5:59 PM de LUNES a VIERNES		
Nivel: TECNICOS		
A continuación, diligencie la información sobre el estado final del programa de Formación a su cargo		
No. De aprendices que Iniciaron formación	**No. De aprendices que cancelaron**	**No. De aprendices que Desertaron**
60	**0**	**0**
No. de aprendices que solicitaron aplazamiento	**No. de aprendices que solicitaron reingreso**	**No. de aprendices que terminaron la formación**
0	0	Aun en formación 60
No. de aprendices que terminaron la etapa lectiva	**No. de aprendices que no aprobaron el programa**	**No. de aprendices con resultados de aprendizaje por evaluar**
0 Aun en formación	**Aun en formación**	**60**

TECNICO SERVICIOS FARMACÉUTICOS
FICHA: 2822897

PROYECTO DE FORMACIÓN: **(2857905) ESTRATEGIA DE MEJORAMIENTO A LOS PROCEDIMIENTOS GENERALES DE LOS SERVICIOS FARMACÉUTICO EN QUIBDÓ**

La formación inició el 03 de octubre, con el curso de inducción institucional; donde se tiene un registro de 60 aprendices matriculado, de los cuales todos se presentaron a la inducción.

COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJES TRANSVERSALES EJECUTADOS Y EVALUADOS EN SOFIA PLUS:

1. **RESULTADO DE APRENDIZAJE DE LA INDUCCIÓN.**

1.1 RESULTADO DE APRENDIZAJE: identificar la dinámica organizacional del SENA y el rol de la formación profesional integral de acuerdo con su proyecto de vida y el desarrollo profesional

2 GESTIONAR PROCESOS PROPIOS DE LA CULTURA EMPRENDEDORA Y EMPRESARIAL DE ACUERDO CON EL PERFIL PERSONAL Y LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CONTEXTOS PRODUCTIVO Y SOCIAL.

2.1. RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

2.1.1 Integrar elementos de la cultura emprendedora teniendo en cuenta el perfil personal y el contexto de desarrollo social

2.1.2 Caracterizar la idea de negocio teniendo en cuenta las oportunidades y necesidades del sector productivo y social

2.1.3 Estructurar el plan de negocio de acuerdo con las características empresariales y tendencias de mercado

2.1.4 Valorar la propuesta de negocio conforme con su estructura y necesidades del sector productivo y social

3. GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.

3.1. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

3.1.1. Desarrollar habilidades psicomotrices en el contexto productivo y social.

3.1.2. Practicar hábitos saludables mediante la aplicación de fundamentos de nutrición e higiene.

3.1.3. Ejecutar actividades de acondicionamiento físico orientadas hacia el mejoramiento de la condición física en los contextos productivo y social.

3.1.4. Implementar un plan de ergonomía y pausas activas según las características de la función productiva.

COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJES SIN EJECUTAR Y SIN EVALUAR EN SOFIA PLUS:

1. DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.

1.1. RESULTADOS DE APRENDIZAJES:

1.1.1. Identificar los componentes de la comunicación escrita, verbal y no verbal de acuerdo con las técnicas de comunicación.

1.1.2. Desarrollar la habilidad para interpretar y responder a los sentimientos expresados por la otra persona a través de su comunicación para generar empatía.

1.1.3. Construir textos físicos y electrónicos aplicando las técnicas de comunicación que faciliten la información y generación de acuerdos.

1.1.4. Adaptar un método de comunicación con técnicas y procedimientos, teniendo en cuenta la política organizacional y el perfil ocupacional

2. EJERCER DERECHOS FUNDAMENTALES DEL TRABAJO EN EL MARCO DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA Y LOS CONVENIOS INTERNACIONALES.

2.1. RESULTADOS DE APRENDIZAJES

2.1.1. Valorar la importancia de la ciudadanía laboral con base en el estudio de los derechos humanos y fundamentales del trabajo.

2.1.2. Practicar los derechos fundamentales del trabajo de acuerdo con la constitución política y los convenios internacionales.

2.1.3. Reconocer el trabajo como uno de los elementos primordiales para la movilidad social y la transformación vital.

2.1.4. Participar en acciones solidarias orientadas al ejercicio de los derechos humanos, de los pueblos y de la naturaleza.

3. ENRIQUE LOW MURTRA-INTERACTUAR EN EL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL DE ACUERDO CON PRINCIPIOS ÉTICOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ.

3.1. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

3.1.1 Promover mi dignidad y la del otro a partir de los principios y valores éticos como aporte en la instauración de una cultura de paz

3.1.2 Establecer relaciones de crecimiento personal y comunitario a partir del bien común como aporte para el desarrollo social

3.1.3 Promover el uso racional de los recursos naturales a partir de criterios de Sostenibilidad y sustentabilidad ética y normativa vigente

3.1.4 Contribuir con el fortalecimiento de la cultura de paz a partir de la dignidad humana y las estrategias para la transformación de conflictos

4. APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.

4.1 RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

4.1.1 Interpretar los problemas ambientales y de SST teniendo en cuenta los planes y programas establecidos por la organización y el entorno social.

4.1.2 Efectuar las acciones para la prevención y control de la problemática ambiental y de SST teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por la organización.

4.1.3 Verificar las condiciones ambientales y de SST acorde con los lineamientos establecidos para el área de desempeño laboral.

4.1.4 Reportar las condiciones y actos que afecten la protección del medio ambiente y la SST de acuerdo con los lineamientos establecidos en el contexto organizacional y social.

5. ADMINISTRAR MEDICAMENTOS VÍA INTRAMUSCULAR DE ACUERDO CON PRESCRIPCIÓN MÉDICA Y NORMATIVA DE SALUD.

5.1. RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

5.1.1. Preparar los medicamentos por vía intramuscular de acuerdo con la prescripción médica, protocolos establecidos y recomendaciones del laboratorio.

5.1.2. Aplicar medicamentos por vía intramuscular teniendo en cuenta: técnica aséptica, Prescripción médica, protocolos de bioseguridad y normativa vigente.

5.1.3. Alistar equipos, materiales, herramientas requeridos para la preparación y Administración de medicamentos por vía intramuscular teniendo en cuenta prescripción médica y protocolos de salud.

5.1.4. Realizar el reporte de eventos adversos relacionados con el procedimiento según Normatividad vigente.

6. ASISTIR PERSONAS SEGÚN PROTOCOLOS DE PRIMER RESPONDIENTE Y NORMATIVA DE SALUD.

6.1. RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

6.1.1. Transferir la asistencia de la persona con alteración de la salud al personal o entidad de emergencia correspondiente según protocolos y guías.

6.1.2. Reconocer marco normativo general de la atención en primeros auxilios teniendo en cuenta lineamientos vigentes

6.1. **3.** Asegurar el escenario de emergencia y/o urgencia teniendo en cuenta situación, recursos disponibles y protocolos establecidos.

Atender a la persona con alteración de la salud teniendo en cuenta, recursos disponibles, protocolos y guías.

7. ORIENTAR PERSONAS SEGÚN NORMATIVA DE SALUD.

7.1. RESULTADOS DE APRENDIZAJES:

7.1.1. Reconocer el marco normativo en la prestación de los servicios de salud según normativa vigente

7.1.2. Establecer comunicación asertiva con la persona, teniendo en cuenta sus necesidades, derechos y deberes

7.1.3. Ofrecer información al usuario de acuerdo con necesidades y portafolio de servicios de salud

7.1.4. Verificar el nivel de satisfacción de la persona de acuerdo con sus expectativas y normas técnicas

8. INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS.

8.1. RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

8.1.1. Comprender información básica oral y escrita en inglés acerca de sí mismo, de las personas y de su contexto inmediato en realidades presentes e historias de vida.

8.1.2. Describir a nivel básico, de forma oral y escrita en inglés personas, situaciones y lugares de acuerdo con sus costumbres y experiencias de vida.

8.1.3. Participar en intercambios conversacionales básicos en forma oral y escrita en inglés en diferentes situaciones sociales tanto en la cotidianidad como en experiencias pasadas.

8.1.4. Llevar a cabo acciones de mejora relacionadas con el intercambio de información básica en inglés, sobre sí mismo, otras personas, su contexto inmediato, así como de experiencias.

8.1.5. Comunicarse de manera sencilla en inglés en forma oral y escrita con un visitante o colega en un contexto laboral cotidiano.

8.1.6. Poner en práctica vocabulario básico y expresiones comunes de su área ocupacional en contextos específicos de su trabajo por medio del uso de frases sencillas en forma oral y escrita

9. **CONTROLAR INFECCIONES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS Y NORMATIVA DE SALUD.**

9.1. RESULTADOS DE APRENDIZAJES

9.1.1 Reconocer la normatividad vigente para control de infecciones de acuerdo con políticas y recomendaciones nacionales e internacionales.

9.1.2. Alistar equipos, materiales requeridos en la atención teniendo en cuenta procesos de limpieza, desinfección y esterilización.

9.1.3. Aplicar protocolos para el control de la infección de acuerdo con políticas de seguridad del paciente, guías de manejo, normatividad nacional.

9.1.4. Fomentar acciones que contribuyan a minimizar riesgos de infección en los diferentes escenarios teniendo en cuenta guías de manejo y protocolos establecidos.

10. SURTIR PRODUCTOS SEGÚN PLAN Y TÉCNICAS DE MERCHANDISING

10.1. RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

10.1.1 Alistar mercancía teniendo en cuenta estrategias de distribución, escenario de comercialización y normativa establecida.

10.1.2 Ubicar el surtido de los productos farmacéuticos de acuerdo con características de las áreas de almacenamiento y normativa establecida.

10.1.3 Exhibir los productos farmacéuticos teniendo en cuenta características, técnicas, plan de merchandising y estrategias de promoción.

10.1.4 Aplicar acciones de mejora de acuerdo con resultados del plan de exhibición de los productos farmacéuticos implementado.

11. ENTREGAR PRODUCTOS FARMACÉUTICOS SEGÚN DELEGACIÓN Y NORMATIVA DE SALUD.

11.1. RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

11.1.1. Reconocer lineamientos normativos para la entrega de productos farmacéuticos según Nivel de competencia.

11.1.2. Efectuar el suministro de productos farmacéuticos y demás insumos para la salud según los protocolos del establecimiento farmacéutico y normatividad legal vigente.

11.1.3. Evaluar la entrega de productos farmacéuticos según especificaciones del Requerimiento, protocolos y normatividad legal.

11.1.4. Implementar acciones de mejora de acuerdo con los resultados de los indicadores de satisfacción del usuario del servicio prestado.

INFORME FINAL DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL
PROGRAMA DE FORMACIÓN

12. RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

12.1. **RESULTADO DE APRENDIZAJE:** Aplicar en la resolución de problemas reales del sector productivo, los conocimientos, habilidades y destrezas pertinentes a las competencias del programa de formación asumiendo estrategias y metodologías de autogestión.

DESERCIONES: 0

APLAZAMIENTOS: NINGUNO

Nombre de los aprendices que no aprobaron el programa de formación (el programa aun no culmina)

Cordialmente,

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

Recibí a satisfacción:

YILSE ALEIDA RUIZ CARRILLO
Supervisora Contrato. **CO1 PCCNTR 4506824 de 2023**

APRENDICES EN TALLER DIDACTICO SOBRE NORMATIVIDAD















APRENDICES EN ACTIVIDAD LUDICA PROCESO DE ALMACENAMIENTO





APRENDICES EN CAPACITACIÓN SOBRE NORMATIVIDAD FARMACEUTICA
ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE DROGUISTAS (ASOCOLDRO)







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. 230101266-1. RECONOCER EL MARCO NORMATIVO EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD SEGÚN NORMATIVA VIGENTE

2. 230101266-3 OFRECER INFORMACIÓN AL USUARIO DE ACUERDO CON NECESIDADES Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE SALUD

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

2. PRESENTACION



Apreciado (a) aprendiz: aprovecho esta guía de aprendizaje para darle una vez más la bienvenida a su Programa de Formación Servicios Farmacéuticos, no olvide que es usted el protagonista de su proceso de formación.

La atención en salud en el territorio nacional se rige por una serie de criterios legales y de calidad que enmarcan el ejercicio de todo el personal de salud, incluido los técnicos auxiliares en Servicios Farmacéuticos; ello determina la labor y da responsabilidad sobre la atención a los usuarios a cargo, propendiendo por su bienestar.

Es Así como **ORIENTAR PERSONAS SEGÚN NORMATIVA DE SALUD.** se convierte en el primer objetivo para el técnico en servicios farmacéuticos.

Por lo tanto, el propósito de esta Guía de aprendizaje es que los aprendices logren el empoderamiento de la Legislación del Sistema de Salud Colombiano, necesario para aplicar los principios y políticas institucionales en la prestación del servicio farmacéutico, y desarrollen las actitudes y destrezas necesarias para que se desempeñen con calidad y eficiencia en los procesos de orientación y atención a los usuarios de los servicios de salud.

El logro de los resultados propuestos dependerá del compromiso e interés que usted deposite en cada una de sus tareas. Recuerde que para ello usted contara con la orientación permanente de su instructora. Además, que el trabajo en equipo con sus compañeros le facilitara el abordaje de los temas y actividades programadas. Lo invito desde ya a iniciar el avance en este camino de conocimiento y de preparación para generar mejores oportunidades en su futuro personal y laboral.

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 y las evidencias de aprendizaje las deberá archivar en su 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

A.A 1 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.

Observe el video “La superabuela” que podrá encontrar a través de YouTube o a través de este link: https://www.youtube.com/watch?v=3bGVfH9AhJQ Luego de observarlo, responda de manera individual las siguientes preguntas.

A. ¿Cuál es la principal motivación de la señora para realizar estas tareas?

B. ¿Cuáles son los gestos de solidaridad que recibe la señora?

C. ¿Cómo se comporta la comunidad ciudadana con la señora?

D. ¿Usted como auxiliar de Servicios Farmacéutico como puede interactuar con la señora y su nieto?

E. ¿Qué problemas observa en esta situación?

F. ¿Cómo actuaría usted si se enfrentara en un caso como este?

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=3bGVfH9AhJQ
DURACIÓN: 2 HORA
LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA PRESENTACIÓN DE LA EVIDENCIA: cada aprendiz deberá expresar en plenaria de manera presencial, la enseñanza que le deja el video después de observarlo.

3.2 CONTEXTUALIZACIÓN

A.A 2 Participe en un conversatorio donde pueda hacer recuento de las experiencias vividas al acudir a su IPS en busca de la prestación de algún servicio (Como ha sido la experiencia satisfactoria y porque, o si por el contrario se ha conseguido con experiencias desagradables y porque)
EVIDENCIA 2 (EVA2). Participación en el conversatorio 2 (sobre la atención recibida en los servicios de salud.)
DURACIÓN: 2 HORA de trabajo directo
LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA PRESENTACIÓN DE LA EVIDENCIA: cada aprendiz deberá expresar en plenaria de manera presencial, sus experiencias al audir a los servicios de salud de las diferentes IPS en su comunidad.

A.A. 3 Finalmente, participe en el Foro social Disponible en la plataforma Territorium, dando su opinión referente a la siguiente frase: **TODOS PIENSAN EN CAMBIAR EL MUNDO, PERO NADIE PIENSA EN CAMBIARSE A SÍ MISMO**. De igual manera de su opinión frente al aporte de por lomenos 2 (Dos) de sus compañeros de tal manera que generen intercomunicación. Este foro estará disponible desde el dia 10 hasta el día 15 de noviembre del 2022 a las 23:30 PM

EVIDENCIA 3 (EVA3). Participación en el Foro social atravez de la plataforma Territorium
MATERIAL DE FORMACIÓN: plataforma Territorium
DURACIÓN: 2 HORA de trabajo autonomo
LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA PRESENTACIÓN DE LA EVIDENCIA: cada aprendiz deberá acceder a la plataforma Territorium y en la sección de **foros** en el foro social dejar su opinión referente a la frase planteada por la instructora y de igual manera dar su opinión frente al aporte de por lomenos 2 (Dos) de sus compañeros de tal manera que generen intercomunicación. (No es solo decir que están de acuerdo o no con el comentario del compañero, sino argumentar el porque están o no están de acuerdo)

3.3 APROPIACIÓN DE CONOCIMIENTOS

En esta actividad deberán apropiar conocimientos importantes para dar orientación a los usuarios del servicio farmacéutico de acuerdo a las normas de salud vigente.

A.A. 4 Consulte de manera individual sobre los Artículos 1, 48 y 49 de la Constitución Política de Colombia de 1991. Y participe en la mesa redonda que se realizara en en el ambiente de formación, aportando de manera argumentada sus apreciaciones.

EVIDENCIA 4 (EVA4). Participación en la mesa redonda sobre los artículos 1, 48 y 49 de la constitución política de colombia
MATERIAL DE FORMACIÓN: Constitución Politica de Colombia de 1991
DURACIÓN: 2 HORA
LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA PRESENTACIÓN DE LA EVIDENCIA: participe en la mesa redonda que se realizara en en el ambiente de formación, aportando de manera argumentada sus apreciaciones.

A.A 5 Consultar con su equipo de trabajo en el ambiente de formación sobre **Salud Publica**: Qué es y cuáles son las competencias del estado frente a la comunidad. Apoyese en el documento propuesto por la Instructora que conseguirá a través del link https://ifdcsanluis-slu.infd.edu.ar/sitio/material-de-estudio-del-ano-2013/upload/navarro.pdf. Luego resuelvan con su equipo colaborativo el estudio de caso propuesto por la instructora. Y debata en plenaria con sus compañeros de curso las propuestas del equipo colaborativo, **sobre los factores que afectan o benefician la salud publica en el país, reconociendo en su entorno las condiciones adecuadas para disfrutar de buena salud pública.**

EVIDENCIA 5 (EVA5). Taller Estudio de Caso sobre salud publica
MATERIAL DE FORMACIÓN: Computador, Papel Bon, Marcadores, Lapicero
DURACIÓN: 4 HORA
LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA PRESENTACIÓN DE LA EVIDENCIA: resuelvan con su equipo colaborativo el estudio de caso propuesto por la instructora. Y debata en plenaria con sus compañeros de curso las propuestas del equipo colaborativo, **sobre los factores que afectan o benefician la salud publica en el país, reconociendo en su entorno las condiciones adecuadas para disfrutar de buena salud pública.**

A.A.6 Participe en la clase megistral impartida por la docente sobre **Evolución Histórica de la Seguridad Social en Colombia,** de acuerdo con su comprensión elabore en equipo colaborativo un cuadro comparativo de cada época, destacando los aspectos más relevantes de cada sistema. Y participe en el juego kahoot dirigido por la instructora.

EVIDENCIA 6 (EVA6). Kahoot evolución histórica de la salud en colombia
MATERIAL DE FORMACIÓN: Computador, TV, Celulares, Tablero, Marcadores, Borrador
DURACIÓN: 4 HORA
LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA PRESENTACIÓN DE LA EVIDENCIA: el Kahoot es un juego de competencia en el que se participa por equipo la instructora formula preguntas que los aprendices deberán responder por medio del celular, se otogaran medallas de premiación al 1, 2 y 3 puesto cada medalla corresponde a 6, 4 y 2 puntos respectivamente

A.A 7 En equipo colaborativo realizar una consulta juiciosa sobre el tema asignado por su instructora, Relacionado con SGSSI, SGSSS, Modelo Integral de Atención en Salud (MIAS) Politicas Publicas de Atención en salud. Sistema General de Seguridad Social en Salud y elaborar un mapa conceptual para socializar en una sección en el ambiente de aprendizaje orientada por la instructora a sus compañeros de curso. Al finalizar la socialización cada equipo colaborativo debe compartir con sus compañeros y con la instructora un cuestionario de por lo menos 10 preguntas con respuestas relacionados con la temática tratada. Para participar en el juego alcanzar una estrella y posteriormente resolver un crucigrama.

EVIDENCIA 7 (EVA7). Mapa conceptual – juego alcanzar una estrella - crucigrama
MATERIAL DE FORMACIÓN: Computador, TV, papel periodico, Tablero, Marcadores, Borrador
DURACIÓN: 12 HORA
LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA PRESENTACIÓN DE LA EVIDENCIA: Una vez finalizadas todas las espociciones deberán participar con su equipo colaborativo en el juego en línea alcanzar una estrella, el cual será orientado y dirigido por la instructora, donde se otorgara medallas y puntos al 1, 2 y 3 puesto acordes con sus logros. (Puntos 6, 4 y 2 respectivamente)

Finalmente deberán en equipo resolver el crucigrama en línea que encontraran en la plataforma territorium, el cual será habilitado el dia 18 de noviembre de 2022 y tendrán solo ese día para resolver el crucigrama y enviar el resultado a la instructora por el mismo medio tomando un pantallazo a su resultado donde se evidencie puntaje y tiempo logrado.

A.A 8 Consultar con su equipo colaborativo la ley 1011 de 2006 sobre el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud: Qué es, Características, Campo de Acción, Componentes, Sistema Unico de Habilitación, Sistema Unico de Acreditación ,Sistema de Información para la Calidad. Auditoria para el mejoramiento de la calidad, Bases de Datos, Comprobadores de derechos, Responsabilidades en el manejo de la información. Y sustente en plenaria a sus compañeros.

EVIDENCIA 8 (EVA8). Mapa Mental – Comprobador de Derechos
MATERIAL DE FORMACIÓN: Computador, TV, papel periodico, Tablero, Marcadores, Borrador
DURACIÓN: 6 HORA de trabajo directo y 8 Horas de trabajo autonomo
LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA PRESENTACIÓN DE LA EVIDENCIA: Elabore un mapa mental, de acuerdo con la temática asignada por su instructora a su equipo de trabajo para sustentar en plenaria.

Y luego en equipo colaborativo Diseñén un Comprobador de derechos y respondan: qué son los Softwares en Salud, las Bases de Datos, Los Comprobadores de derecho y para qué son importantes en las Empresas prestadoras del servicio de salud. Envié a su instructora de manera virtual, por la Plataorma Territorium en el espacio disponible para ello la cual estará habilitado desde el día 18 hasta el dia 22 de noviembre del 2022 a las 23:30 PM

A.A 9 En esta sección deberá consultar sobre los siguientes ejes temáticos de acuerdo con el tema asignado por su instructora a cada equipo colaborativo: ***Misión. Visión. Politicas institucionales. Pincipios y valores corporativos de cada institución. Portafolio de servicios. Concepto de mercadeo. Generalidades del mercado de servicios. Estrategias institucionales de mercadeo. Procedimientos,guias y protocolos. Organigrama. Mapa de procesos. Manual de funcione. Reglamento interno. Imagen corporativa. Clima organizacionl. Participación social (concepto). Participación en salud (mecanismos). Figura del defensor del usuario. Asociación de usuarios. Veedurias en salud. Control social. Mecanismos de protección de los derechos.*** Aproveche para aclarar con su instructora posibles dudas relacionadas con la consulta. Luego realice las siguientes actividades:

EVIDENCIA 9 (EVA9). Exposición técnica galería
MATERIAL DE FORMACIÓN: Computador, TV, papel periodico, Tablero, Marcadores, Borrador
DURACIÓN: 12 HORA
LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA PRESENTACIÓN DE LA EVIDENCIA:Elabor con suequipo de trabajo una imagen con la que se pueda representar el tema asignado a su equipo, y con la técnica de galería sustente en una sección en línea a sus compañeros de curso.

3.4 TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS

A.A 10 En esta oportunidad les invito a realizar con su equipo de trabajo una visita a instituciones prestadoras del servicio de Salud para realizar un análisis, de la situación actual de la salud en su entorno: observe la atención que prestan los trabajadores, la organización del puesto de trabajo, las instalaciones, el trabajo en equipo, tipo de población que atienden, servicios que prestan, etc. No deje de visitar de igual manera dos establecimientos farmacéuticos (Uno dependiente – IPS y otro independiente asignado por su instructora) para conocer sobre su Misión, Visión, Principios y Valores corporativos, al igual que su funcionamiento, con el fin de fortalecer los conceptos teóricos. Para lo cual debe observar los videos propuestos por su intructora a travez de los link que se relacionan mas adelante, y presente un informe a su instructora en el Formato de informe suministrado por ella.

https://www.youtube.com/watch?v=O2HwTpVmYqM Ruta de atencios en Salud

https://www.youtube.com/watch?v=mCaPVmYJ0Hw MIAS, RIAS Y PAIS

https://noticias.canalrcn.com/nacional/en-cuidados-intensivos-estan-dos-hospitales-en-choco-352765

https://noticias.caracoltv.com/colombia/enfermarse-en-choco-puede-ser-en-muchos-casos-una-sentencia-de-muerte-aseguran-sus-habitantes Crisis en los Hospitales del Chocó

https://noticias.canalrcn.com/nacional/indignacion-por-abandono-de-un-hombre-frente-clinica-en-quibdo-choco-358448 Funvida

https://www.youtube.com/watch?v=uiT5pwsnwFI: Clinica Santiago

A.A 11 Luego cada equipo conformara una empresa (servicio farmacéutico) de la que tendrán que describir Su Nombre – Razón Social, su Misión y visión, sus principios y valores corporativos, organigrama, reglamento interno, manual de funciones, Mapa de procesos, clima organizacional, sus estrategias institucionales de mercadeo y portafolio de servicios. Deberán enviar en un documento Pdf al correo sandriya40@gmail.com hasta el día 25 de noviembre de 2022 a las 23:30 PM.

A.A 12 De igual manera, esta empresa deberán socializarlo en plenaria por medio de una simulación, en la que represente la atención y orientación a los usuarios de los diferentes regímenes de afiliación al SGSSS. Proponga en su simulación alternativas de mejora para la situación actual de la atención a los usuarios del SGSSS en Colombia. Se premiara la mejor dramatización.

NOTA: No olvide diligenciar y entregar a su instructora el formato de bitácora.

- Ambiente Requerido: Plataforma virtual Territorium, ambiente de formación, correo electrónico.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Dar respuestas a interrogantes relacionados con El SGSSS y con las Políticas Institucionales en la Prestación del servicio en Salud	Clasifica las necesidades de atención de la persona de acuerdo con los lineamientos del Sistema general de seguridad social en salud y las políticas institucionales Identifica los tipos de aseguramiento, deberes y derechos de acuerdo con SGSSS.	**TÉCNICA: Formulación de preguntas. INSTRUMENTO: Cuestionario**
Evidencias de Desempeño: Juego de roles referente a La Orientación y atención de los usuarios en los servicios de Salud de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud vigentes.	Orienta a la persona de acuerdo con sus necesidades de atención, tipo de aseguramiento y Políticas institucionales. Informa al usuario sobre el portafolio de servicios, de acuerdo con políticas Institucionales y normatividad vigente. Organiza el área de trabajo de acuerdo con parámetros institucionales. Establece relaciones interpersonales con el equipo de trabajo teniendo en cuenta Principios de respeto, cortesía y asertividad.	**TÉCNICA: Observación Directa. INSTRUMENTO: Lista de Chequeo Desempeño**
Evidencias de Producto: Documento con la Construcción del Servicio Farmacéutico, Bitacora y Portafolio del Aprendiz.	Reconoce la plataforma estratégica y estructura institucional de acuerdo con Lineamientos institucionales establecidos.	**TÉCNICA: Valoración producto INSTRUMENTO: Lista de Chequeo Producto**

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Acreditación:
Afiliado
Agente de Cambio:
Auditoria
Auto Estima
Base de Datos
Clima Organizacional:
Comprobador de Derechos
COPACO
Copago
Cuota Moderadora
FOSYGA
Habilitación
Liderazgo
Manual de Funciones
Mercadeo
Misión
PAB
PAC
Portafolio de Servicios
POS
Reglamento Interno
Salud Publica
SGSS: Sistema General de Seguridad Social
SOAT
Softwares en Salud
SOGCS: Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud
Trabajo en Equipo
UPC
Valores
Visión

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

www.google,com
http://www.monografias.com/trabajos96/el-clima-laboral/el-clima-laboral.shtml
https://emprendemiestrategia.wordpress.com/2012/03/23/que-es-un-portafolio-de-servicios/
http://especificossaludoral.blogspot.com/2011/09/politicas-de-servicio-institucional.html
Constitución Política de Colombia los artículos 1, 48 y 49.
Principios fundamentales y operativos de la ley 100/93.
Artículo 153 ley 100/93.
Ley 1122 de 2007.
Ley 715: competencias y recursos del sector salud en los entes territoriales.
Decreto 1011 de 2006 SOGC.
Resolución 1043
Ley 1438.

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**	**03-02-2022**	**CAMBIO DE PROYECTO FORMATIVO**

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 EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO ETAPA LECTIVA

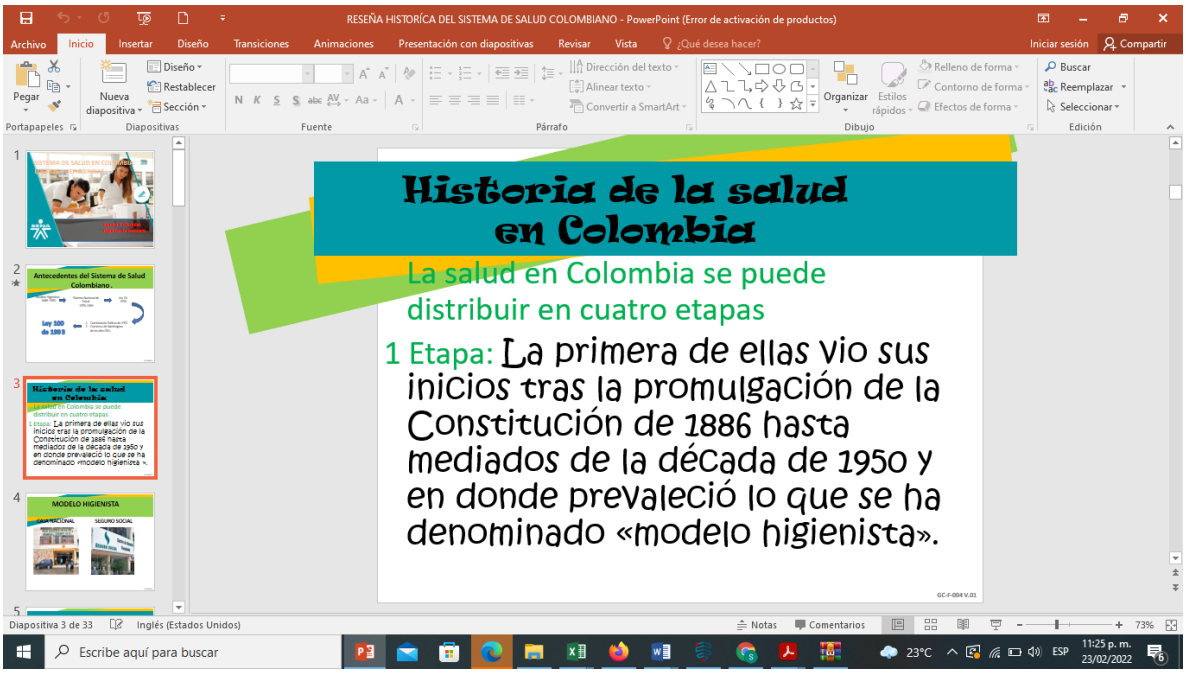
PROGRAMA DE FORMACIÓN	**TÉCNICO EN SERVICIOS FARMACÉUTICOS**	**CODIGO Y VERCIÓN**	**331505 V2**	**N° DE FICHA**	**2614459**
PROYECTO DE FORMACIÓN	**MANUAL DE MEJORAMIENTO A LOS PROCEDIMIENTOS GENERALES DEL ESTABLECIMIENTO FARMACÉUTICO EN QUIBDÓ**	**CODIGO**	**2646075**		
		FASE	**ANALISIS**		
ACTIVIDAD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

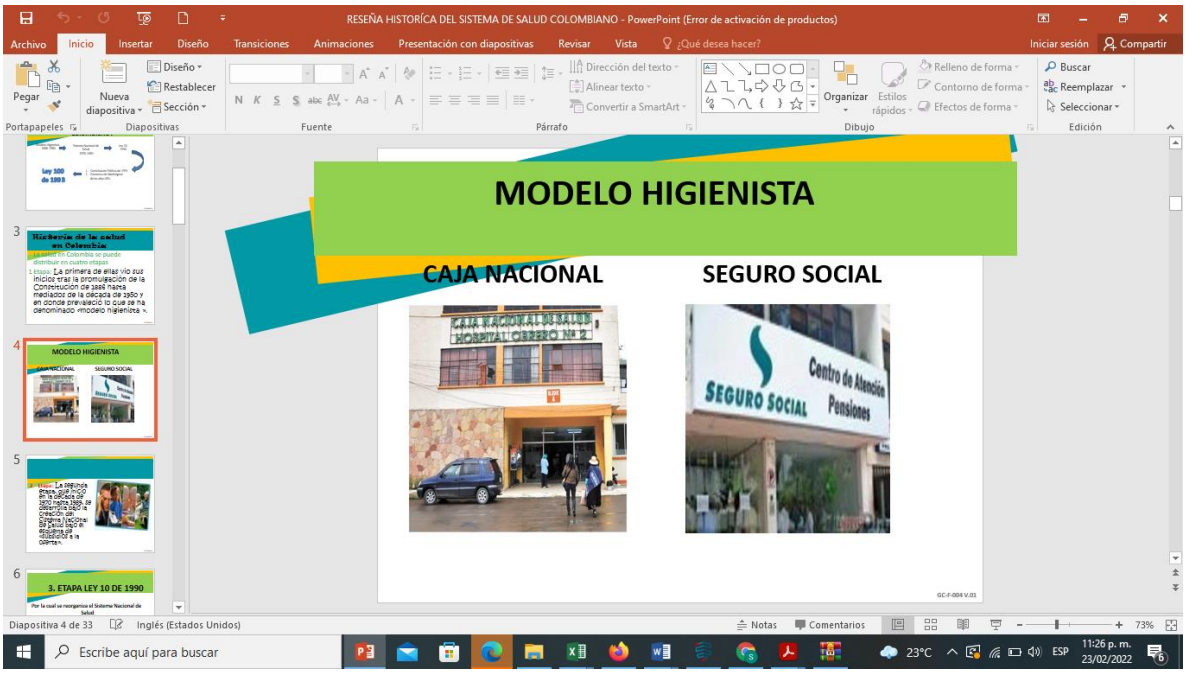
N°	RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE A DESARROLLAR	EVIDENCIA DE APRENDIZAJE A PRESENTAR	TIPO DE EVIDENCIA			MEDIO DE ENTREGA		TIEMPO DE DESARROLLO		FECHA ACORDADA PARA LA ENTREGA	ENTREGO		LOGRO EL RESULTADO		OBSERVACIÓN
				C	D	P	D	F	Fecha Inicio	Fecha Fin		SI	NO	SI	NO	
	RECONOCER EL MARCO NORMATIVO EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD SEGÚN NORMATIVA VIGENTE	Reflexión Inicial														
		Observar el video Motivacional "La Súper Abuela"	Participación en el conversatorio sobre REFLEXIÓN video la Súper Abuela	X				X								
		Contextualización														
		En un conversatorio relate como ha sido su experiencia en cuanto a la atención recibida al asistir a los servicios del AGSSS	Participación en Conversatorio su experiencia como usuario del SGSSI	X				X								
		Foro social Disponible en la plataforma Territorium, ingrese y de su opinión referente a la siguiente	Foro Social	X			X									

		frase: **TODOS PIENSAN EN CAMBIAR EL MUNDO, PERO NADIE PIENSA EN CAMBIARSE A SÍ MISMO**														
		Apropiación de Conocimientos			X			X								
		Consulte de manera individual sobre los Artículos 1, 48 y 49 de la Constitución Política de Colombia de 1991. Y participe en la mesa redonda que se realizara en el ambiente de formación, aportando de manera argumentada sus apreciaciones	Participación en mesa redonda	X				X								
		Consultar con su equipo de trabajo en el ambiente de formación sobre **Salud Publica**: Qué es y cuáles son las competencias del estado frente a la comunidad	Estudio de caso el Alcalde	X				X								
		Participe en la clase magistral impartida por la docente sobre **Evolución Histórica de la Seguridad Social en Colombia**	Taller grupal Kahoot	X			X									
		En equipo colaborativo realizar una consulta juiciosa sobre el tema asignado por su instructora, Relacionado con SGSSI, SGSSS, Modelo Integral de Atención en Salud (MIAS) Políticas Publicas de Atención en salud. Sistema General de Seguridad Social en Salud	Mapa Conceptual	X	X	X		X								
			Juego alcanzar una estrella	X				X								
			Crucigrama SGSSS	X			X									
		Consultar con su equipo colaborativo la ley 1011 de 2006 sobre el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud: Qué es, Características, Campo de Acción,	Mapa Mental	X	X	X		X								
			Comprobador de derechos			X	X									
			Taller Ciclo PHVA	X		X		X								

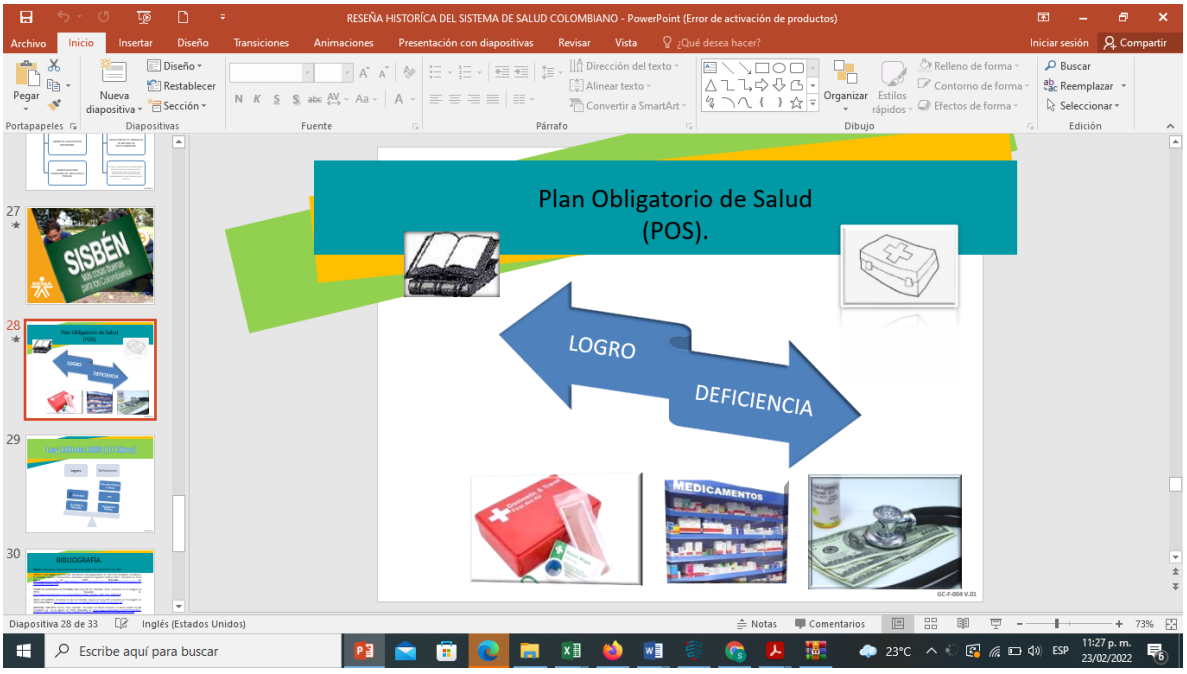
		Componentes, Sistema Único de Habilitación, Sistema Único de Acreditación, Sistema de Información para la Calidad. Auditoria para el mejoramiento de la calidad, Bases de Datos, Comprobadores de derechos, Responsabilidades en el manejo de la información.														
		Transferencia de Conocimiento														
		Visitar Instituciones prestadoras de servicios de Salud	Informe de Visita			X		X								
	OFRECER INFORMACIÓN AL USUARIO DE ACUERDO CON NECESIDADES Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE SALUD	Apropiación de Conocimientos														
		Consultar con su equipo de trabajo todo lo relacionado con Políticas Institucionales	Exposición por medio de la técnica galería	X	X	X		X								
		Transferencia de conocimientos														
		Construir una empresa de Servicio Farmacéutico con sus Políticas Institucionales	Carpeta en la Plataforma Territorium	X		X	X									
		socializar en plenaria por medio de una simulación, en la que represente la atención y orientación a los usuarios de los diferentes regímenes de afiliación al SGSSS	sociodrama		X			X								
			Bitácora de la guía			X		X								

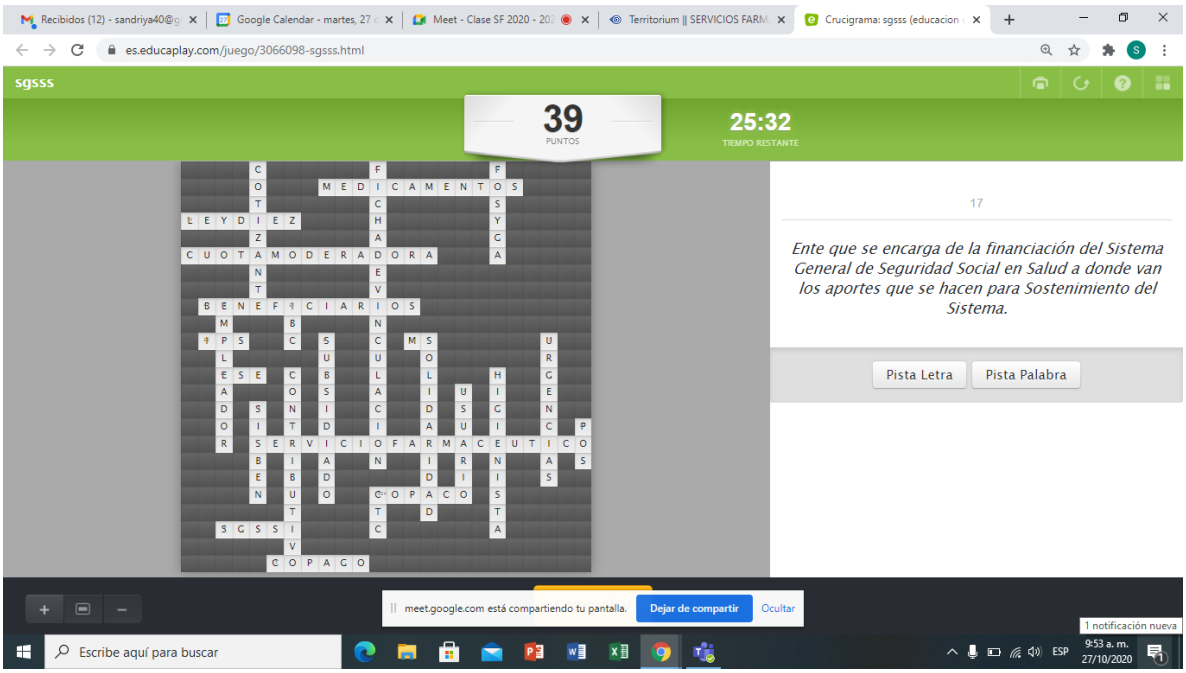
Firma del Aprendiz _____ Firma Instructor _____

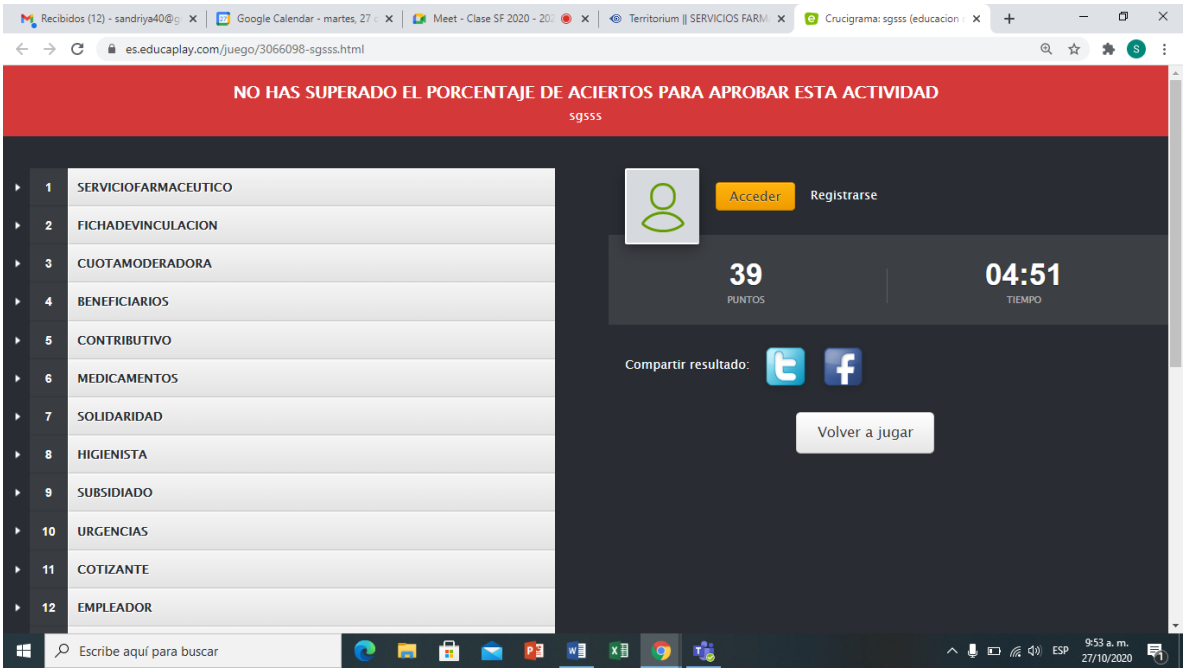

RESEÑA HISTORÍCA DEL SISTEMA DE SALUD COLOMBIANO - PowerPoint (Error de activación de productos)
Historia de la salud en Colombia
La salud en Colombia se puede distribuir en cuatro etapas
1 Etapa: La primera de ellas vio sus inicios tras la promulgación de la Constitución de 1886 hasta mediados de la década de 1950 y en donde prevaleció lo que se ha denominado «modelo higienista».
Diapositiva 3 de 33
Escribe aquí para buscar


RESEÑA HISTORÍCA DEL SISTEMA DE SALUD COLOMBIANO - PowerPoint (Error de activación de productos)
MODELO HIGIENISTA
CAJA NACIONAL
SEGURO SOCIAL
CAJA NACIONAL DE SALUD HOSPITAL CERRO NO 2
SEGURO SOCIAL
Centro de Atención
Pensiones
3. ETAPA LEY 10 DE 1990
Diapositiva 4 de 33
Escribe aquí para buscar


RESEÑA HISTORÍCA DEL SISTEMA DE SALUD COLOMBIANO - PowerPoint (Error de activación de productos)
LEY 100 DE 1993
SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL
PENSIONES
SALUD
RIESGOS PROFESIONALES
SERVICIOS SOCIALES COMPLEMENTARIOS
EFICIENCIA, UNIVERSALIDAD, SOLIDARIDAD, INTEGRALIDAD, UNIDAD, PARTICIPACIÓN
Diapositiva 11 de 33
Inglés (Estados Unidos)
Escribe aquí para buscar


RESEÑA HISTORÍCA DEL SISTEMA DE SALUD COLOMBIANO - PowerPoint (Error de activación de productos)
Plan Obligatorio de Salud (POS).
LOGRO
DEFICIENCIA
MEDICAMENTOS
Diapositiva 28 de 33
Inglés (Estados Unidos)
Escribe aquí para buscar


es.educaplay.com/juego/3066098-sgsss.html
sgsss
39
PUNTOS
25:32
TIEMPO RESTANTE
17
Ente que se encarga de la financiación del Sistema General de Seguridad Social en Salud a donde van los aportes que se hacen para Sostenimiento del Sistema.
Pista Letra
Pista Palabra
meet.google.com está compartiendo tu pantalla.
Dejar de compartir
Ocultar
Escribe aquí para buscar
ESP
9:53 a. m.
27/10/2020


es.educaplay.com/juego/3066098-sgsss.html
NO HAS SUPERADO EL PORCENTAJE DE ACIERTOS PARA APROBAR ESTA ACTIVIDAD
sgsss
1 SERVICIOFARMACEUTICO
2 FICHADEVINCULACION
3 CUOTAMODERADORA
4 BENEFICIARIOS
5 CONTRIBUTIVO
6 MEDICAMENTOS
7 SOLIDARIDAD
8 HIGIENISTA
9 SUBSIDIADO
10 URGENCIAS
11 COTIZANTE
12 EMPLEADOR
Acceder
Registrarse
39
PUNTOS
04:51
TIEMPO
Compartir resultado:
Volver a jugar
Escribe aquí para buscar
ESP
9:53 a. m.
27/10/2020

ESTUDIO DE CASO 1

El Alcalde de un municipio del Choco, elegido por voto popular, pensando en mejorar la calidad de vida de sus pobladores decidió, construir una escuela dotada de todos, los implementos necesarios para impartir educación de alta calidad, mejorar la infraestructura del hospital municipal y dotarlo con equipos de alta tecnología, construir un parque recreacional para el sano esparcimiento de sus pobladores y compro dos (2) carros recolectores de basura para mantener una ciudad limpia y con un buen medio ambiente.

El rector de la escuela, decide cobrar una mensualidad altísima a los estudiantes ya que debe pagar por el mantenimiento y sostenibilidad de ella. Con el paso del tiempo en el hospital algunos médicos notando el desuso de los equipos de alta tecnología deciden utilizarlos, pero el director del hospital se disgusta diciéndoles que ellos no están capacitados para hacer uso de esos aparatos y que él es el único responsable si se llegan a deteriorar. Por su parte Juan y su pandilla aprovechando la escasa iluminación del parque han hecho de este el lugar propicio para hacer sus fechorías, como consumir drogas alucinógenas y atracar a las personas que transitan por este sitio. Y como si fuera poco los pobladores de la ciudad sacan la basura en horarios que no son los adecuados ya que los carros recolectores no pasan y los perros callejeros la riegan haciendo de la ciudad un gran basurero, foco de contaminación y de roedores que atentan contra el medio ambiente y la salud de los habitantes del municipio.

1. Reúnase con su equipo colaborativo para analizar la situación planteada.
2. Que les parece la actitud de cada uno de los personajes del caso
3. ¿Les faltó algo? ¿Porque?
4. ¿Cómo actuarían ustedes si fueran cada uno de los personajes de esta historia?
5. ¿De acuerdo con sus conocimientos adquiridos consideran que en este protección o seguridad social para los pobladores de esta ciudad?
6. Planteen por lo menos dos soluciones que beneficien a los pobladores de esta ciudad.

INCORPORACIÓN DE ACTIVIDADES STEAM COMO APOYO A LA FORMACIÓN

INTEGRANTES DEL EQUIPO
PROGRAMA DE FORMACIÓN
Técnico en Servicio Farmacéutico
PROYECTO FORMATIVO
MANUAL DE MEJORAMIENTO A LOS PROCEDIMIENTOS GENERALES DEL ESTABLECIMIENTO FARMACÉUTICO EN QUIBDÓ
COMPETENCIA Y RESULTADO DE APRENDIZAJE ASOCIADOS
COMPETENCIA: 230101266 ORIENTAR PERSONAS SEGÚN NORMATIVA DE SALUD. **RESULTADO DE APRENDIZAJE: 230101266-1. RECONOCER EL MARCO NORMATIVO EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD SEGÚN NORMATIVA VIGENTE**
INSTRUCCIONES PARA LA REALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD STEAM
Estimado aprendiz: Este proyecto ha sido elaborado con el fin de recoger evidencias de su comprensión sobre el tema tratado con relación al Sistema Obligatorio de la Calidad en salud y el ciclo PHVA Para poder realizar con éxito la siguiente actividad práctica, lo invitamos a seguir el siguiente procedimiento del reto, a continuación: • Reunirse en grupos de 3 aprendices • Leer detenidamente el reto • Designarse las tareas que el reto amerite • Diligenciar los datos personales de identificación • Revisar el material textual y audiovisual proporcionado por la instructora • Leer los datos de la actividad de aprendizaje • Leer la situación problémica y el reto • Responder todas las preguntas y registrarlas en la Bitácora • Realizar las acciones que se solicitan en el documento • Socializar las respuestas y conclusiones del reto • Entregar las evidencias Tiempo empleado: 6 Horas
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD
IDEANDO ANDO
SITUACIÓN PROBLÉMICA
¿Puede la deshumanización en la atención y orientación a los usuarios afectar los servicios farmacéuticos ?

Uno de los aspectos más discutidos en los últimos tiempos en el ámbito farmacéutico es el problema de la atención y orientación de los usuarios. Pues es seguro que gran parte de los trabajadores de estos servicios no estén capacitados o simplemente no ejecuten sus funciones basados en el sentido social que estos Servicios Farmacéutico tienen, y la importancia de ellos para la salubridad de una comunidad. Lo que hace que nos preguntemos ¿son eficaces y seguras las atenciones y orientaciones que recibimos en un servicio farmacéutico?



En el proceso de dispensación se busca satisfacer la necesidad del usuario brindándole una información efectiva, enfocándose en el bienestar, afectividad y compromiso con el mismo para complementar un servicio integral.

Por ese motivo para poder fidelizar al cliente evitando sorpresas desagradables, identificamos momentos de verdad, aplicando los valores al momento de dispensar, para evitar las fallas en el servicio, de esta manera optimizamos la atención al usuario identificando las situaciones de riesgo con los mismos y corrigiéndolas.

La atención al usuario demanda cortesía, deseo de ayudar, entusiasmo, empatía, transparencia, responsabilidad, y compromiso. Se debe tratar al usuario como la persona más importante porque es la razón de ser de nuestro trabajo.

Para poder brindar un buen servicio al usuario tenemos que tener en cuenta las etapas del servicio:

- Al inicio de este proceso es necesario poder identificar las necesidades del usuario.
- Determinación de las necesidades del cliente.
- Evaluación de servicio de calidad.
- Análisis de recompensas y motivación.
- Al identificar la necesidad del usuario se prosigue a darle la información correcta del medicamento.



¿Qué es la Atención Farmacéutica?

Declaración de Tokio, OMS 1993

Es un compendio de práctica profesional, en el que el paciente es el principal beneficiario de las acciones del farmacéutico y es el compendio de las actitudes, los comportamientos, los compromisos, las inquietudes, los valores éticos, las funciones, los conocimientos, las responsabilidades y las destrezas del farmacéutico en la prestación de la farmacoterapia, con el objeto de lograr resultados terapéuticos definidos en la salud y la calidad de vida del paciente

Es la participación activa del **farmacéutico** en todas la actividades y procesos de la farmacia que conlleven a la asistencia sanitaria del paciente, en la dispensación y seguimiento de un tratamiento farmacoterapéutico, cooperando **con** el médico y otros profesionales sanitarios a fin de conseguir resultados que mejoren la calidad de vida del paciente.

ASPECTOS DE LA ATENCION FARMACEUTICA

El 25 de septiembre de 2021 se celebró el Día Mundial del Farmacéutico, organizado por la Federación Internacional Farmacéutica, (FIP). En esta edición, con el lema ***"Farmacia: siempre de confianza, al servicio de tu salud"***, se destacó ahora más que nunca, frente a las noticias falsas y la desconfianza en las instituciones que la Farmacia debe ser un referente de credibilidad al servicio del bienestar de los ciudadanos.
Un documento de hace varios años del **Programa Regional de Medicamentos Esenciales y Tecnología para Atención de la Salud** de la **Organización Panamericana de la Salud** estableció que:
La atención farmacéutica es un concepto de práctica profesional en el que el paciente es el principal beneficiario de la acción del farmacéutico.

La atención farmacéutica es el compendio de las actitudes, los comportamientos, los compromisos, las inquietudes, los valores éticos, las funciones, los conocimientos, las responsabilidades y las destrezas del farmacéutico en la prestación de la farmacoterapia, con objeto de lograr resultados terapéuticos definidos en la salud y la calidad de vida del paciente.

El carácter de beneficiario de la atención farmacéutica se extiende al público en su conjunto y reconoce asimismo al farmacéutico como dispensador de atención sanitaria que puede participar activamente en la prevención de la enfermedad y la promoción de la salud, junto con otros miembros del equipo de atención de salud.

En el informe, se reconoce que la atención farmacéutica se presta en colaboración con los pacientes, los médicos, el personal de enfermería y otros dispensadores de atención sanitaria, y tanto si el farmacéutico proporciona por sí mismo atención farmacéutica a un paciente, iniciando el tratamiento con un medicamento de venta libre, como si actúa dentro de un equipo en relación con un tratamiento prescrito, los criterios que regulen las actividades de los farmacéuticos deben estar en conformidad con las normas nacionales de farmacia basadas en la guía de la práctica farmacéutica, de la **Federación Internacional Farmacéutica** (FIP).

Entre los ejemplos de situaciones que exigen una atención farmacéutica global cabe citar:

- Pacientes que son especialmente vulnerables a los efectos adversos por estar en situación fisiológicamente delicada (por ejemplo, los niños, las personas de edad y quienes sufren insuficiencia renal, hepática o respiratoria).
- Pacientes cuyo estado clínico exige la evaluación y la manipulación continuas de la farmacoterapia para conseguir resultados óptimos (por ejemplo, la diabetes mellitus, el asma, la hipertensión y la insuficiencia cardíaca congestiva).
- Pacientes sometidos a medicación múltiple y expuestos, por ello, a un alto riesgo de interacciones complejas entre los medicamentos, o entre éstos y las enfermedades, e interacciones entre los medicamentos y los alimentos.
- Pacientes que necesitan ser tratados con medicamentos de extrema toxicidad potencial, especialmente si se dosifican, administran o utilizan de forma inadecuada (por ejemplo, agentes quimoterápicos contra el cáncer, anticoagulantes y estupefacientes administrados por vía parenteral).

- Pacientes con enfermedades graves que pueden presentar un riesgo para su vida si los medicamentos prescritos resultan ineficaces o se utilizan de forma inadecuada (por ejemplo, determinadas infecciones o la diarrea grave).

También manifiesta que los factores socioeconómicos son determinantes en la prestación de la atención sanitaria, el uso racional de los medicamentos y el desarrollo de la atención farmacéutica. «Donde las poblaciones envejecen, la prevalencia de las enfermedades crónicas aumenta y la gama de medicamentos se amplía, la farmacoterapia se convierte en la forma de intervención médica más frecuentemente utilizada en la práctica profesional» dice el informe.

«Una farmacoterapia apropiada permite obtener una atención sanitaria segura y económica, en tanto que el uso inadecuado de fármacos tiene importantes consecuencias tanto para los pacientes como para la sociedad en general. Es necesario asegurar una utilización racional y económica de los medicamentos en todos los países, con independencia de su nivel de desarrollo. Los farmacéuticos tienen un cometido fundamental que desempeñar en lo que se refiere a atender las necesidades de los individuos y la sociedad a este respecto». ***Programa Regional de Medicamentos Esenciales y Tecnología para Atención de la Salud***
Tomado de https://anmdecolombia.org.co/atencion-farmaceutica/

Fuente: https://es.slideshare.net/fabioalberto/oficina-de-atencion-farmaceutica
https://www.paho.org/bra/dmdocuments/el%20papel%20del%20farmaceutico.pdf



Por tal motivo la industria farmacéutica le ha invitado a un encuentro Nacional de Servicios Farmacéuticos para analizar la situación Nacional del sector y el incremento de la mala imagen de los servicios producto de las malas prácticas en la atención y orientación a los usuarios lo que conlleva a pérdidas económicas para el sector salud y los establecimientos farmacéuticos, así como a la insatisfacción de los usuarios de estos servicios.

buscando soluciones y alternativas para mitigar el impacto de esta problemática, uno de los temas de discusión ha sido La atención y orientación a los usuarios, iniciando desde la presentación del establecimiento y del personal que labora en él.

Discuta con sus compañeros qué acciones podrías emprender desde tu ciudad para aportar soluciones y alternativas.

RETO



En uno de los momentos del evento se le ha invitado a participar de un concurso, con el fin de diseñar un sistema que nos alerte inmediatamente, de la mala atención y orientación a los usuarios en los servicios farmacéuticos.

A continuación, se muestra las condiciones del concurso:

ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS FARMACÉUTICOS BASADA EN VALORES PARA MEJORAR LA SATISFACIÓN DE LOS USUSARIOS



"ante el incremento de pérdidas económicas y de usuarios, relacionadas con la mala atención y orientación en los establecimientos farmacéuticos, se requiere de un sistema que genere alertas tempranas sobre la insatisfacción de los usuarios en estos establecimientos.

¡ATENCIÓN FARMACÉUTICA CON CALIDAD ¡
Se debe Estimular a cada farmacéutico a introducir este concepto en su práctica profesional.

A. Establezca un ciclo PHVA para dar solución a esta problemática.
B. Diseña un sistema que genere alertas tempranas sobre la mala atención a los usuarios en los Servicios Farmacéutico
C. Que este incorporado en la estantería o mostrador del establecimiento farmacéutico
D. Se debe utilizar material biodegradable
E. Debe además permitir identificar Satisfacción de los usuarios.

El diseño **"MÁS INNOVADOR"**, que optimice el espacio y los recursos, y que cumpla con los criterios establecidos, será el ganador. Se otorgara una puntuación de 8 puntos al ganador, 5 al segundo puesto y 3 al tercer puesto.	
RUTA STEAM	
ANALIZAR Y EXPLICAR	¿Cuáles son las causas del problema? ¿Cuáles son los efectos del problema? ¿Qué relación existe entre las causas y los efectos del problema? ¿Cuál es la causa qué genera más impacto? ¿Quién ha solucionado el reto y cómo lo ha hecho? ¿Qué datos se conocen del problema y/o reto planteado? ¿Qué información se desconoce y se requiere consultar? ¿qué pasaría de no solucionarse el problema?
IDEAR Y SELECCIONAR	¿Cuáles son las posibles soluciones al reto? ¿Qué aspectos generales tendrá en cuenta al momento de diseñar el sistema: diseño, estructura, materiales? ¿Cuáles son las ventajas y desventajas de las posibles soluciones? ¿Cuál es la solución más viable y por qué?
PLANEAR Y DISEÑAR	Esboce el diseño del sistema de alerta para mala atención en el servicio farmacéutico ¿Qué piezas se requieren? ¿Cómo se ensamblará? ¿Qué materiales requiere? ¿En qué cantidad? ¿Cómo se va a garantizar que se genere la alerta temprana de mala atención a los usuarios? ¿Con qué frecuencia se realizará? Elabore el prototipo empleando el material disponible.
PROBAR Y VALIDAR	¿Se presentaron dificultades en el montaje del sistema? ¿Es estable y resistente el prototipo? ¿Se verificó la alerta y la frecuencia de alerta? ¿Se pueden agregar más información? ¿Se podría garantizar una clasificación segura de mala atención con este sistema? ¿Qué aspectos del sistema de alerta fueron aprobados y rechazados por los pares? (Cruzar equipos de trabajo) Diseñar una presentación creativa para dar a conocer a los dueños de los establecimientos farmacéuticos las bondades del sistema de alerta en un tiempo de 10 minutos. ¿Qué aspectos del diseño fueron aceptados y rechazados por el cliente?
AJUSTAR Y CONCLUIR	Realizar los ajustes propuestos por los clientes Describir los ajustes realizados al sistema de alerta Socializar las vivencias pedagógicas de la ruta STEAM
BIBLIOGRAFÍA (ESTILO APA)	
Referencia de páginas web Atención farmacéutica en oficina: https://es.slideshare.net/fabioalberto/oficina-de-atencion-farmaceutica El papel del farmacéutico en el sistema de atención en salud: https://www.paho.org/bra/dmdocuments/el%20papel%20del%20farmaceutico.pdf	

FORMATO INFORME DE HALLAZGOS Código en proceso/ Versión en proceso Proceso: Ejecución de la Formación Procedimiento: Gestión de Proyectos Formativos	SENA MODELO DE MEJORA CONTINUA

Dirección General del SENA.
Dirección de Formación Profesional Integral
Programa de Formación: Técnico en Servicios Farmacéuticos

1. INFORME DE ANALISIS de análisis de la Situación actual del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) en Quibdó			
Ciudad y Fecha:			
Hora Inicio:		**Hora Fin:**	
Lugar:			
Programa de Formación			
ID de la Ficha			
Red de Conocimiento	Prestación de Servicios de Salud		

Evidencia de la visita realizada a los servicios farmacéuticos (Fotografía)	**PEGUE AQUÍ PANTALLAZOS QUE EVIDENCIEN LA REALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD EN EQUIPO COLABORATIVO**
Proyecto de Formación: **Código**	
Actividad del Proyecto de Formación:	
Descripción de los hallazgos: De acuerdo a la visita realizada a las instituciones de salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud, en el municipio de Quibdó qué encontraron:	

FORMATO INFORME DE HALLAZGOS
Código en proceso/ Versión en proceso
Proceso: Ejecución de la Formación
Procedimiento: Gestión de Proyectos Formativos

Análisis del Equipo sobre las observaciones realizadas por el Equipo

Momento para reflexionar: ¿Cómo podrían ustedes como Técnicos en Servicio Farmacéutico contribuir para que se mejore la situación actual de la Atención y Orientación a los Usuarios del Sistema General de Seguridad Social?

Responsables del Informe:

NOMBRES	**APELLIDOS**	**IDENTIFICACIÓN**	**FIRMA**

BITACORA DE TRABAJO
Código en proceso/ Versión en proceso
Proceso: Ejecución de la Formación
Procedimiento: Gestión de Proyectos Formativos

Dirección General del SENA.
Dirección de Formación Profesional Integral
Programa de Formación: Técnico en Servicios Farmacéuticos

1. IDENTIFICACIÓN	
Centro de Formación:	Centro de Recursos Naturales Industria y Biodiversidad
Miembros del equipo (Aprendiz):	
Fase del proyecto:	
Actividad del proyecto:	
Fecha de registro:	

Procedimiento realizado por el equipo de trabajo:
Reuniones argumentativas.

Instrumentos utilizados para el desarrollo de la actividad:

Registro visual de los momentos de encuentro del grupo de trabajo:
(Relacione las evidencias visuales del trabajo en equipo, para ello puede hacer uso de clips de videos o fotografías de los momentos de encuentro de su grupo de trabajo.)

BITACORA DE TRABAJO
Código en proceso/ Versión en proceso
Proceso: Ejecución de la Formación
Procedimiento: Gestión de Proyectos Formativos

Situaciones presentadas en el desarrollo de las actividades:

Positivas	Por mejorar	Interesantes.

Relación de evidencias generadas en el desarrollo de la actividad:

Reflexiones finales:

¿Cuáles fueron los aprendizajes del equipo durante esta etapa de la misión?

"CUESTIONARIO"

(EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS)

CÓDIGO:

ESTRUCTURA CURRICULAR: Técnico Profesional en Servicio Farmacéutico **CÓDIGO:** 331505 **VERSIÓN:** 2	
COMPETENCIA: Orientar al Usuario en Relación con sus Necesidades y Expectativas de Acuerdo con Políticas Institucionales y Normas de Salud Vigentes. **CÓDIGO:** 230101015 **VERSIÓN:**	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE: **1)** Establecer comunicación asertiva en la prestación del servicio. **2)** Aplicar estrategias para mantener niveles altos de satisfacción del usuario o paciente**.** **3)** Aplicar aspectos éticos y legales en el manejo de la información del usuario.	
TÉCNICA: Formulación de preguntas y Estudios de casos	**INSTRUMENTO:** Cuestionario
NOMBRE DE LA INSTRUCTORA: SANDRA YADIRA CÓRDOBA LONDOÑO	
DURACIÓN DE LA EVALUACIÓN: DOS (2) HORA	

PRESENTACIÓN:

Estimado (a) aprendiz.

Este cuestionario ha sido elaborado con el fin de recoger evidencias de su conocimiento, relacionado con los resultados de aprendizajes **1)** Establecer comunicación asertiva en la prestación del servicio.
2) Aplicar estrategias para mantener niveles altos de satisfacción del usuario o paciente**.**
3) Aplicar aspectos éticos y legales en el manejo de la información del usuario. Que forman parte de la competencia Orientar al Usuario en Relación con sus Necesidades y Expectativas de Acuerdo con Políticas Institucionales y Normas de Salud Vigentes. En este cuestionario encontraras preguntas referentes a los siguientes conocimientos y comprensiones esenciales:

- Métodos reactivos y proactivos
- Ciclo del servicio y Momentos de verdad.
- Tipos de clientes, Necesidades y expectativas del cliente.
- Solución de problemas y conflictos
- Portafolio de servicios.

La prueba se conforma por enunciados (textos que describen problemas, situaciones, casos, etc.) distinguidos con números, cada una de éstos cuenta con cuatro opciones de respuesta identificados con las letras a, b, c y d, donde sólo uno responde correctamente a la pregunta. Por lo cual usted debe:

- Leer con atención cada pregunta.
- Rellene el ovalo que usted considera responde a la pregunta en el formato "Hoja de Respuestas".
- Contestar todas las preguntas
- Tener en cuenta que pregunta con tachones o enmendadura se considera como nula.
- Responder el cuestionario en el tiempo establecido. Dos (2) horas.

Este Cuestionario debe ser devuelto al evaluador sin dañarlo ni modificarlo en ninguna 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 cuidadoso y lento en sus movimientos, jamás olvida experiencias desagradables se fija en todos los detalles.**

A. Cliente Observador.
B. Cliente Irrespetuoso.
C. Cliente Desconfiado.
D. Cliente Colaborador.

5. **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:

6. **Busca siempre descuentos personales y gangas. Se cree un hábil comprador Quiere el precio más bajo. Tiene por costumbre exprimir al vendedor.**
   A. Cliente Metalizado
   B. Cliente Reservado o Silencioso.
   C. Cliente Técnico.
   D. Cliente Irrespetuoso.

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. **Difícilmente contesta a las preguntas, da la sensación de no entender lo que se dice. Enséñele Es susceptible y se ofende con facilidad.**
   A. Cliente Indeciso.
   B. Cliente Reservado o Silencioso.
   C. Cliente Locuaz y Demasiado Simpático.
   D. Cliente Sabelotodo.

9. **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

10. **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

11. **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

"CUESTIONARIO"

(EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS)

CÓDIGO:

12. 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

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

13. 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

14. 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

15. 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

16. Los diferentes Métodos Proactivos son

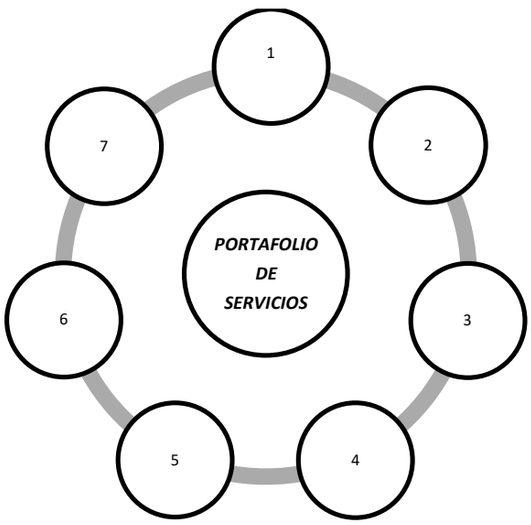
A. La Encuesta, el debate, la Tutela
B. La Acción de Tutela, el Derecho de Petición
C. La encuesta, la Entrevista, el Buzón se Sugerencia.
D. El derecho de Petición, la Entrevista, el Buzón de Sugerencia

"CUESTIONARIO"

(EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS)

CÓDIGO:

Un excelente portafolio de servicios en nuestra empresa, reforzara en muchos aspectos, y nos ayudara a atraer nuevos cliente. Además el desarrollo del portafolio no es tan sencillo como lo que creemos, debe ser algo muy completo y entendible para todo el que lo vea. Con la ayuda del esquema responda las siguientes preguntas



17. De acuerdo a los pasos para la elaboración de un portafolio en el círculo número 1 debe colocar

A. La Presentación Histórica de la Empresa
B. La Misión y la Visión de la empresa
C. Lista de Clientes de la Empresa
D. Objetivos de la empresa

18. De acuerdo a los pasos para la elaboración de un portafolio en el círculo número 4 debe colocar

A. Servicios que presta la empresa
B. Procesos de los servicios que presta la empresa
C. Presentación Histórica de la empresa
D. Enfoque de las necesidades del cliente

19. De acuerdo a los pasos para la elaboración de un portafolio en el círculo número 7 debe colocar

A. Objetivos de la empresa
B. Lista de los clientes de la empresa
C. Servicios que presta la empresa
D. Misión y Visión de la empresa

20. De acuerdo a los pasos para la elaboración de un portafolio en el círculo número 2 debe colocar

A. Objetivos de la empresa
B. Lista de los clientes de la empresa
C. Misión y Visión de la empresa
D. Servicios que presta la empresa

"CUESTIONARIO"

(EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS)

CÓDIGO:

21. De acuerdo a los pasos para la elaboración de un portafolio en el círculo número 6 debe colocar
A. Procesos de los Servicios que presta la empresa
B. Lista de los clientes de la empresa
C. Objetivos de la empresa
D. Servicios que presta la empresa

22. De acuerdo a los pasos para la elaboración de un portafolio en el círculo número 3 debe colocar
A. Presentación Histórica de la empresa
B. Misión y Visión de la Empresa
C. Objetivos de la empresa
D. Enfoque de las necesidades del Cliente

23. De acuerdo a los pasos para la elaboración de un portafolio en el círculo número 5 debe colocar
A. Enfoque de las necesidades del Cliente
B. Servicios que presta la Empresa
C. Procesos de los servicios que presta la Empresa
D. Lista de los clientes de la Empresa.

24. Un instrumentos 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

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

	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			
CÓDIGO230101266	**VERSIÓN: 2**	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**

1. 230101266-1. RECONOCER EL MARCO NORMATIVO EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD SEGÚN NORMATIVA VIGENTE

2. 230101266-3 OFRECER INFORMACIÓN AL USUARIO DE ACUERDO CON NECESIDADES Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE SALUD

Nº	**MOMENTOS DE OBSERVACIÓN EXIGIDOS EN LA NORMA** **INDICADORES**	**1°**		**2°**		**3°**		**OBSERVACIONES**
		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 de su empresa	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
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.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

Nº	MOMENTOS DE OBSERVACIÓN EXIGIDOS EN LA NORMA / INDICADORES	1°		2°		3°		OBSERVACIONES
		CUMPLE		CUMPLE		CUMPLE		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
11.	Diligencia reporte según protocolo del servicio.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
12.	Orienta al usuario del régimen contributivo.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
13.	Orienta al usuario del régimen subsidiado.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
14.	Orienta al usuario no afiliado o vinculado	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
15.	Orienta al usuario de régimen especial	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
16.	Consulta base de datos	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
17.	Cobra cuota moderadora	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
18.	Ofrece información precisa sobre medicamento no pos	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
19.	Atiende al usuario con base al mercadeo que ofrece la institución.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
20.	Ofrece información confiable clara y oportuna al usuario con base al portafolio del servicio.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
21.	Se despide del usuario cordialmente llamándolo por su nombre.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

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

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

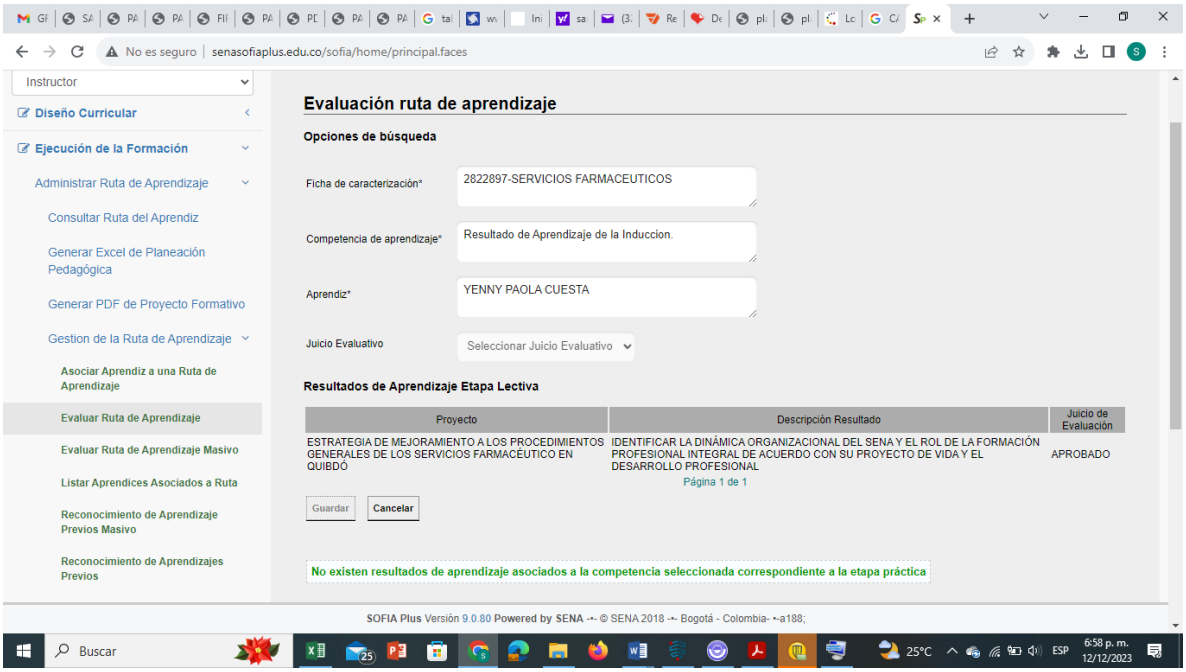
_____ **FIRMA DEL INSTRUCTOR**

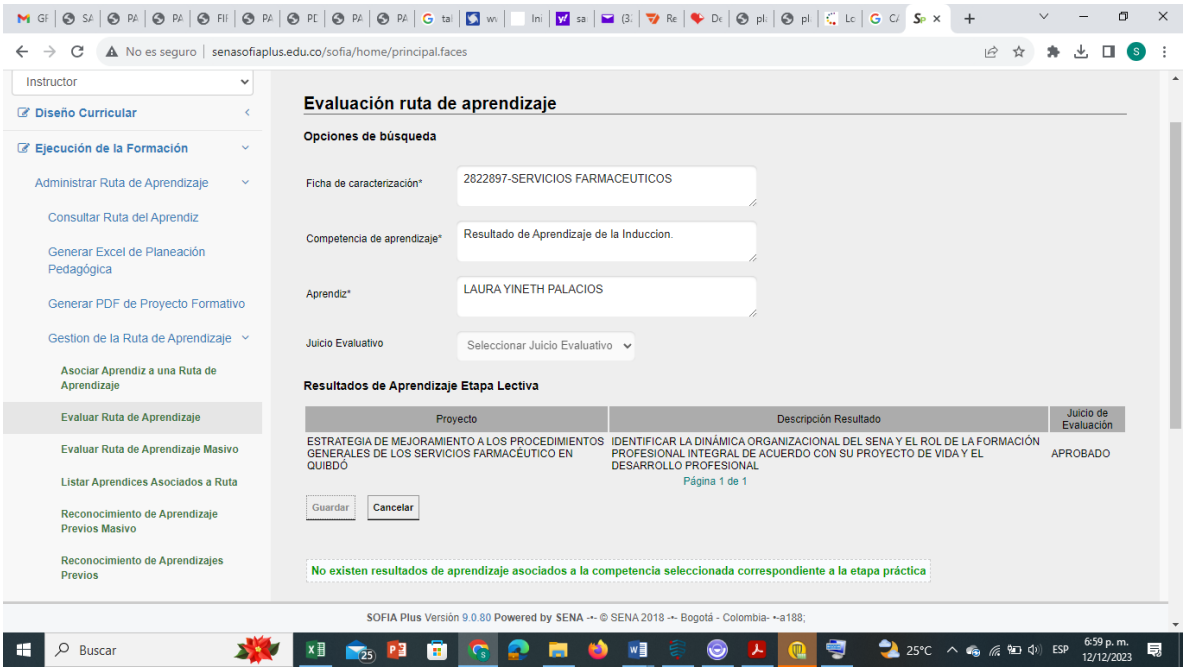
_____ **FIRMA DEL APRENDIZ**

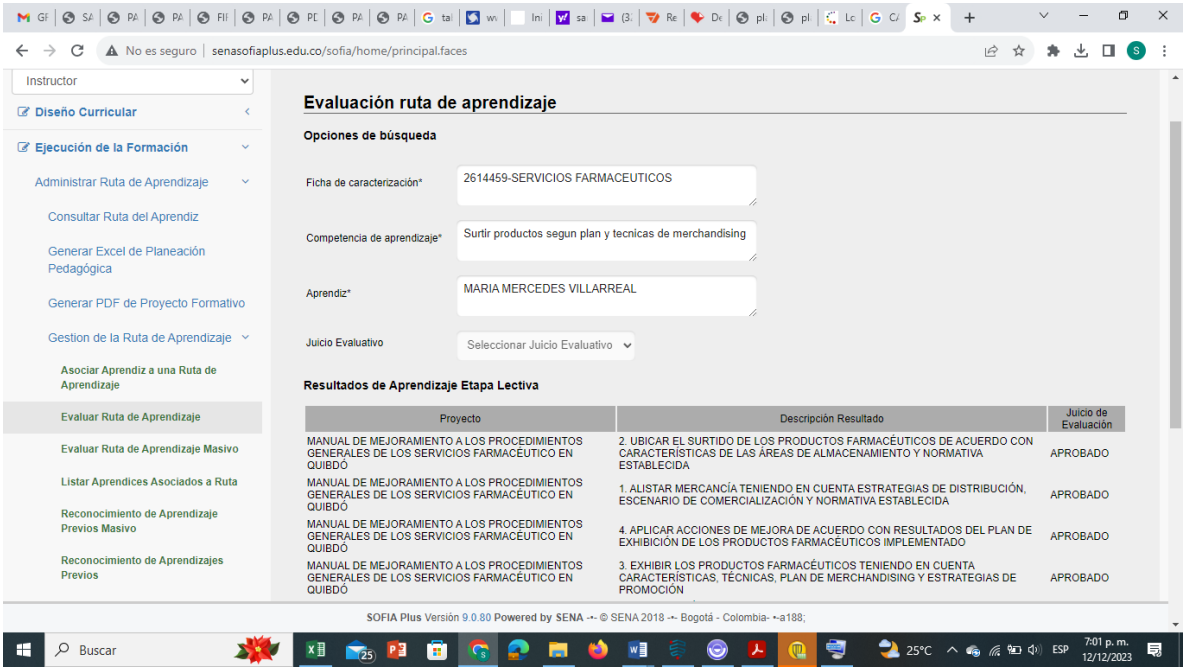
05-12-2023 Servicio Farmaceutico Sena

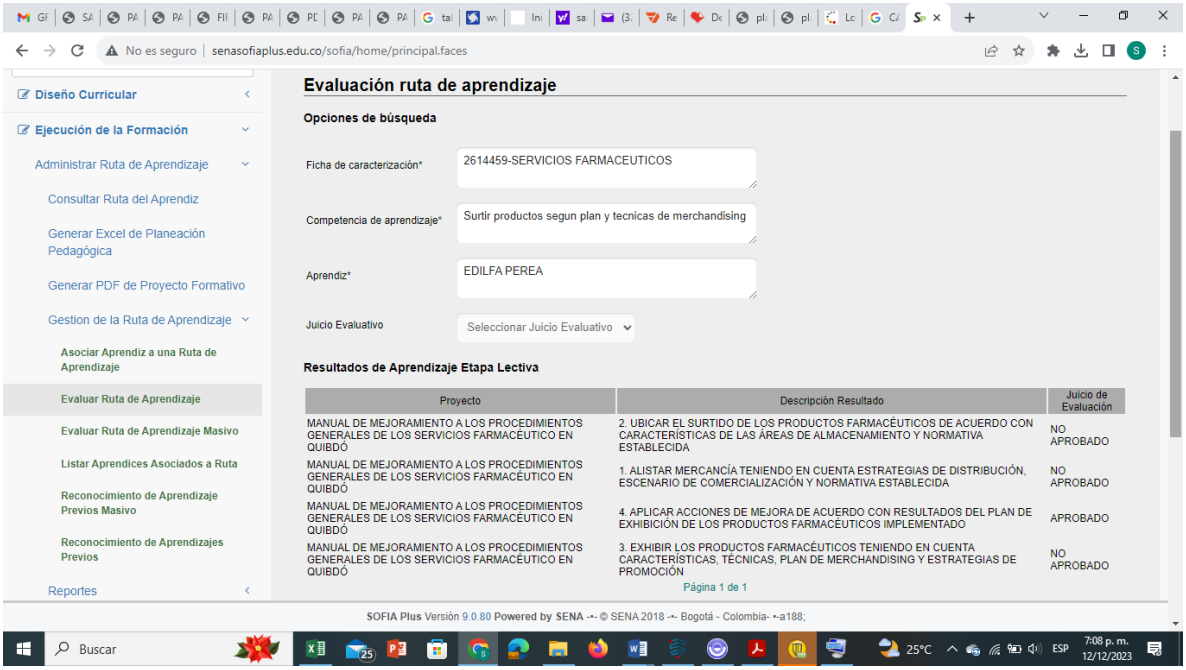
ASOCOLDRO

Leisy Paola Ramirez córdoba - 1004010937
Luisa Renteria Renteria - 1193038080
José Luis Murillo Lemos - 1077423634
Danny Samira Palacios Palacios - 1023522773
Maria Mercedes Villareal - 1090077099
Lady Editza Mosquera Asprilla - 1090077099
Nini johana padilla padilla - 1077422189
Diosolina Palacios V. - 1077459590
Diana Marcela Rivas M. - 1077462912
Josue Cabrera palacios - 1007069228
Yilleiza Sarco Vichivi - 1077607349
Liseth Cristina Agualimpia - 1004072383


No es seguro | senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces
Instructor
Diseño Curricular
Ejecución de la Formación
Administrar Ruta de Aprendizaje
Consultar Ruta del Aprendiz
Generar Excel de Planeación Pedagógica
Generar PDF de Proyecto Formativo
Gestion de la Ruta de Aprendizaje
Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje
Evaluar Ruta de Aprendizaje
Evaluar Ruta de Aprendizaje Masivo
Listar Aprendices Asociados a Ruta
Reconocimiento de Aprendizaje Previos Masivo
Reconocimiento de Aprendizajes Previos
Evaluación ruta de aprendizaje
Opciones de búsqueda
Ficha de caracterización*
2822897-SERVICIOS FARMACEUTICOS
Competencia de aprendizaje*
Resultado de Aprendizaje de la Induccion.
Aprendiz*
YENNY PAOLA CUESTA
Juicio Evaluativo
Seleccionar Juicio Evaluativo
Resultados de Aprendizaje Etapa Lectiva
Proyecto
Descripción Resultado
Juicio de Evaluación
ESTRATEGIA DE MEJORAMIENTO A LOS PROCEDIMIENTOS GENERALES DE LOS SERVICIOS FARMACEUTICO EN QUIBDÓ
IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU PROYECTO DE VIDA Y EL DESARROLLO PROFESIONAL
APROBADO
Página 1 de 1
Guardar
Cancelar
No existen resultados de aprendizaje asociados a la competencia seleccionada correspondiente a la etapa práctica
SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -•- © SENA 2018 -•- Bogotá - Colombia- •-a188;
Buscar
25°C
ESP
6:58 p. m.
12/12/2023


No es seguro | senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces
Instructor
Diseño Curricular
Ejecución de la Formación
Administrar Ruta de Aprendizaje
Consultar Ruta del Aprendiz
Generar Excel de Planeación Pedagógica
Generar PDF de Proyecto Formativo
Gestion de la Ruta de Aprendizaje
Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje
Evaluar Ruta de Aprendizaje
Evaluar Ruta de Aprendizaje Masivo
Listar Aprendices Asociados a Ruta
Reconocimiento de Aprendizaje Previos Masivo
Reconocimiento de Aprendizajes Previos
Evaluación ruta de aprendizaje
Opciones de búsqueda
Ficha de caracterización*
2822897-SERVICIOS FARMACEUTICOS
Competencia de aprendizaje*
Resultado de Aprendizaje de la Induccion.
Aprendiz*
LAURA YINETH PALACIOS
Juicio Evaluativo
Seleccionar Juicio Evaluativo
Resultados de Aprendizaje Etapa Lectiva
Proyecto
Descripción Resultado
Juicio de Evaluación
ESTRATEGIA DE MEJORAMIENTO A LOS PROCEDIMIENTOS GENERALES DE LOS SERVICIOS FARMACEUTICO EN QUIBDÓ
IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU PROYECTO DE VIDA Y EL DESARROLLO PROFESIONAL
APROBADO
Página 1 de 1
Guardar
Cancelar
No existen resultados de aprendizaje asociados a la competencia seleccionada correspondiente a la etapa práctica
SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -•- © SENA 2018 -•- Bogotá - Colombia- •-a188;
Buscar
25°C
ESP
6:59 p. m.
12/12/2023


No es seguro | senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces
Instructor
Diseño Curricular
Ejecución de la Formación
Administrar Ruta de Aprendizaje
Consultar Ruta del Aprendiz
Generar Excel de Planeación Pedagógica
Generar PDF de Proyecto Formativo
Gestion de la Ruta de Aprendizaje
Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje
Evaluar Ruta de Aprendizaje
Evaluar Ruta de Aprendizaje Masivo
Listar Aprendices Asociados a Ruta
Reconocimiento de Aprendizaje Previos Masivo
Reconocimiento de Aprendizajes Previos
Evaluación ruta de aprendizaje
Opciones de búsqueda
Ficha de caracterización*
2614459-SERVICIOS FARMACEUTICOS
Competencia de aprendizaje*
Surtir productos segun plan y tecnicas de merchandising
Aprendiz*
MARIA MERCEDES VILLARREAL
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 FARMACÉUTICO EN QUIBDÓ
2. UBICAR EL SURTIDO DE LOS PRODUCTOS FARMACÉUTICOS DE ACUERDO CON CARACTERÍSTICAS DE LAS ÁREAS DE ALMACENAMIENTO Y NORMATIVA ESTABLECIDA
APROBADO
MANUAL DE MEJORAMIENTO A LOS PROCEDIMIENTOS GENERALES DE LOS SERVICIOS FARMACÉUTICO EN QUIBDÓ
1. ALISTAR MERCANCÍA TENIENDO EN CUENTA ESTRATEGIAS DE DISTRIBUCIÓN, ESCENARIO DE COMERCIALIZACIÓN Y NORMATIVA ESTABLECIDA
APROBADO
MANUAL DE MEJORAMIENTO A LOS PROCEDIMIENTOS GENERALES DE LOS SERVICIOS FARMACÉUTICO EN QUIBDÓ
4. APLICAR ACCIONES DE MEJORA DE ACUERDO CON RESULTADOS DEL PLAN DE EXHIBICIÓN DE LOS PRODUCTOS FARMACÉUTICOS IMPLEMENTADO
APROBADO
MANUAL DE MEJORAMIENTO A LOS PROCEDIMIENTOS GENERALES DE LOS SERVICIOS FARMACÉUTICO EN QUIBDÓ
3. EXHIBIR LOS PRODUCTOS FARMACÉUTICOS TENIENDO EN CUENTA CARACTERÍSTICAS, TÉCNICAS, PLAN DE MERCHANDISING Y ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN
APROBADO
SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -•- © SENA 2018 -•- Bogotá - Colombia- •-a188;
Buscar
25°C
ESP
7:01 p. m.
12/12/2023


No es seguro | senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces
Diseño Curricular
Ejecución de la Formación
Administrar Ruta de Aprendizaje
Consultar Ruta del Aprendiz
Generar Excel de Planeación Pedagógica
Generar PDF de Proyecto Formativo
Gestion de la Ruta de Aprendizaje
Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje
Evaluar Ruta de Aprendizaje
Evaluar Ruta de Aprendizaje Masivo
Listar Aprendices Asociados a Ruta
Reconocimiento de Aprendizaje Previos Masivo
Reconocimiento de Aprendizajes Previos
Reportes
Evaluación ruta de aprendizaje
Opciones de búsqueda
Ficha de caracterización*
2614459-SERVICIOS FARMACEUTICOS
Competencia de aprendizaje*
Surtir productos segun plan y tecnicas de merchandising
Aprendiz*
EDILFA PEREA
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 FARMACÉUTICO EN QUIBDÓ
2. UBICAR EL SURTIDO DE LOS PRODUCTOS FARMACÉUTICOS DE ACUERDO CON CARACTERÍSTICAS DE LAS ÁREAS DE ALMACENAMIENTO Y NORMATIVA ESTABLECIDA
NO APROBADO
MANUAL DE MEJORAMIENTO A LOS PROCEDIMIENTOS GENERALES DE LOS SERVICIOS FARMACÉUTICO EN QUIBDÓ
1. ALISTAR MERCANCÍA TENIENDO EN CUENTA ESTRATEGIAS DE DISTRIBUCIÓN, ESCENARIO DE COMERCIALIZACIÓN Y NORMATIVA ESTABLECIDA
NO APROBADO
MANUAL DE MEJORAMIENTO A LOS PROCEDIMIENTOS GENERALES DE LOS SERVICIOS FARMACÉUTICO EN QUIBDÓ
4. APLICAR ACCIONES DE MEJORA DE ACUERDO CON RESULTADOS DEL PLAN DE EXHIBICIÓN DE LOS PRODUCTOS FARMACÉUTICOS IMPLEMENTADO
APROBADO
MANUAL DE MEJORAMIENTO A LOS PROCEDIMIENTOS GENERALES DE LOS SERVICIOS FARMACÉUTICO EN QUIBDÓ
3. EXHIBIR LOS PRODUCTOS FARMACÉUTICOS TENIENDO EN CUENTA CARACTERÍSTICAS, TÉCNICAS, PLAN DE MERCHANDISING Y ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN
NO APROBADO
Página 1 de 1
SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -•- © SENA 2018 -•- Bogotá - Colombia- •-a188;
Buscar
25°C
ESP
7:08 p. m.
12/12/2023

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: SANDRA YADIRA CORDOBA LONDOÑO

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

FECHA INICIAL: 01/12/2023 00:00:00

FECHA FINAL: 15/12/2023 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2822897 - SERVICIOS FARMACEUTICOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Administrar medicamentos vía intramuscular de acuerdo con prescripción médica y normativa de salud

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. ALISTAR EQUIPOS, MATERIALES, HERRAMIENTAS REQUERIDOS PARA LA PREPARACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE MEDICAMENTOS POR VÍA INTRAMUSCULAR TENIENDO EN CUENTA PRESCRIPCIÓN MÉDICA Y PROTOCOLOS DE SALUD

2. PREPARAR LOS MEDICAMENTOS POR VÍA INTRAMUSCULAR DE ACUERDO CON LA PRESCRIPCIÓN MÉDICA, PROTOCOLOS ESTABLECIDOS Y RECOMENDACIONES DEL LABORATORIO

3. APLICAR MEDICAMENTOS POR VÍA INTRAMUSCULAR TENIENDO EN CUENTA: TÉCNICA ASÉPTICA, PRESCRIPCIÓN MÉDICA, PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD Y NORMATIVA VIGENTE

4. REALIZAR EL REPORTE DE EVENTOS ADVERSOS RELACIONADOS CON EL PROCEDIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD VIGENTE.

• 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: 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

2. EFECTUAR EL SUMINISTRO DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y DEMÁS INSUMOS PARA LA SALUD SEGÚN LOS PROTOCOLOS DEL ESTABLECIMIENTO FARMACÉUTICO Y NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE

3. EVALUAR LA ENTREGA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS SEGÚN ESPECIFICACIONES DEL REQUERIMIENTO, PROTOCOLOS Y NORMATIVIDAD LEGAL

4. IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORA DE ACUERDO CON LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO PRESTADO

• 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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

3. OFRECER INFORMACIÓN AL USUARIO DE ACUERDO CON NECESIDADES Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE SALUD

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

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 65,80

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 65,80

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
01/12/2023	12/12/2023	OTROS	15,00

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES: 15,00

INSTRUCTOR: SANDRA YADIRA CORDOBA LONDOÑO

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