PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Ciudad y fecha: Quibdó 31 de marzo de 2024

Señor (a)
ELSA INES ROMAÑA ROMAÑA
SUPERVISOR(A) CONTRATO No **CO1.PCCNTR.5900175**
Cargo del supervisor: Coordinadora Académica
Dependencia Formación Profesional Integral
Ciudad: Quibdó

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes marzo del año 2024

Referencia: No **CO1.PCCNTR.5900175** del año 2024

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 los contratos que tienen una duración de Nueve (9) meses y diez (10) días, la suma de CUARENTA MILLONES CIENTO TREINTA Y TRES MIL TRESCIENTOS TREINTA Y TRES PESOS ($40.133.333) MCTE. Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un primer pago correspondiente a 15 días del mes de febrero por un valor de DOS MILLONES CIENTO CINCUENTA MIL PESOS ($2.150.000) b) Ocho pagos iguales correspondiente a los meses de marzo a octubre del 2024 por valor de CUATRO MILLONES TRECIENTOS MIL PESOS ($4.300.000.00) MCTE. cada uno; c) y un último pago correspondiente a 25 días del mes de noviembre del 2024 por valor de TRES MILLONES QUINIENTOS OCHENTA Y TRES MIL TRESCIENTOS TREINTA Y TRES PESOS ($3.583.333) MCTE.

Plazo: Será hasta el 25 de noviembre de 2024.

OBJETO:
Prestar servicios personales de carácter temporal de Noventa y Cinco (95) instructores para orientar formación profesional en el Nivel Titulada, programada por el Centro de Recursos Naturales industria y Biodiversidad del Chocó para la vigencia 2024 en las áreas temáticas definidas en el anexo 2.

Obligaciones Específicas:

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 **ESTABLECER COMUNICACIÓN ASERTIVA CON LA PERSONA, TENIENDO EN CUENTA SUS NECESIDADES, DERECHOS Y DEBERES** 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 **75370930** de la planilla, operador MI PLANILLA.COM, periodo mes de febrero del año 2024. (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
ELSA INES ROMAÑA ROMAÑA
Supervisor(a) Contrato CO1.PCCNTR.5900175 de 2024
Cargo Coordinadora Académica

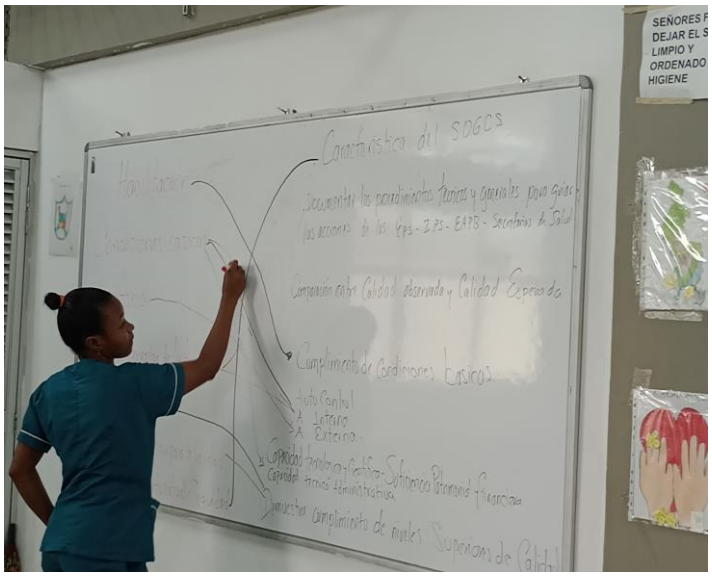
ADQUISICIÓN DE CONOCIMIENTOS RELACIONADOS CON SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD EN SALUD SOGCS





ACTIVIDADES LÚDICAS Y TALLER DE APAREAMIENTO PARA LA APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO RELACIONADO CON SOGCS

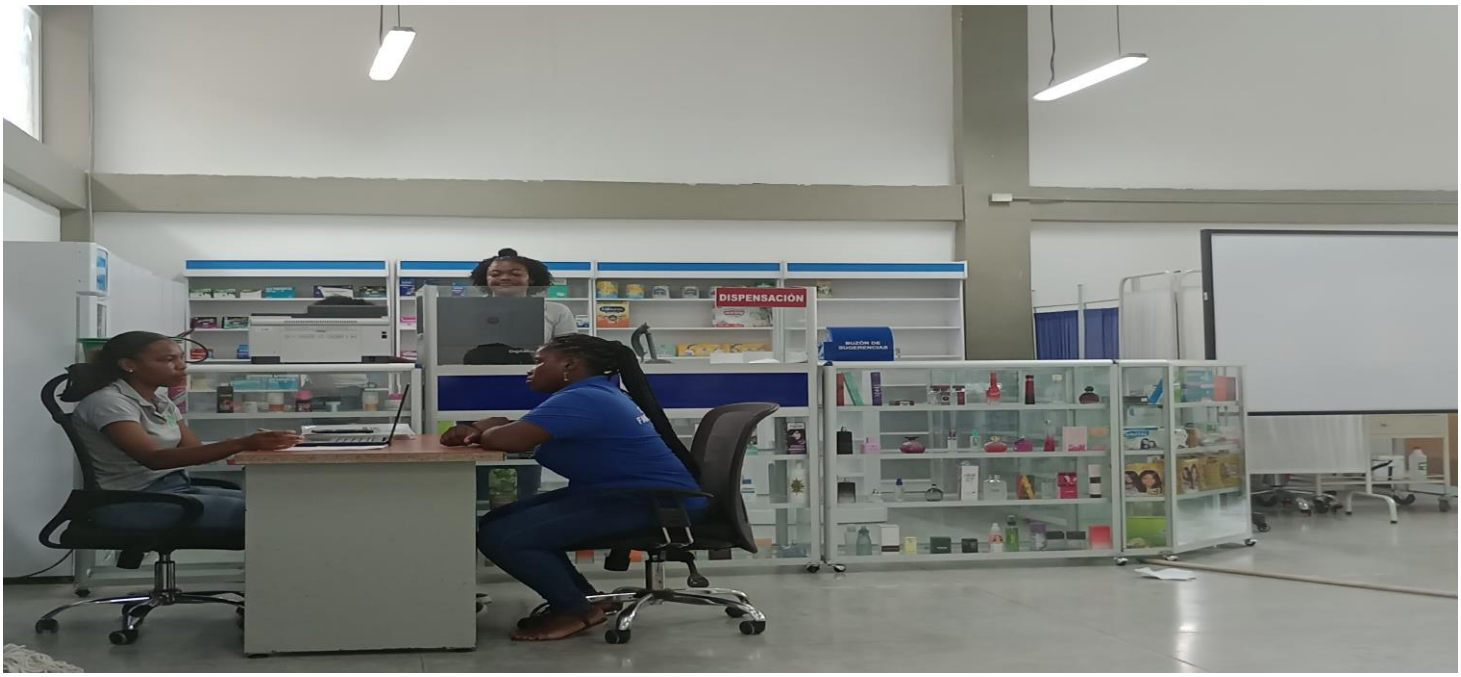




APLICACIÓN DEL CONOCIMIENTO RELACIONADO CON SOGCS POR MEDIO DE LA TÉCNICA DIDÁCTICA ACTIVA JUEGO DE ROLES







1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENIZAJE

Denominación del Programa de Formación: **SERVICIO FAR MACÉUTICO**

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

Nombre del Proyecto: **2857905 ESTRATEGIA DE MEJORAMIENTO A LOS PROCEDIMIENTOS GENERALES DEL ESTABLECIMIENTO FARMACÉUTICO EN QUIBDÓ**

Fase del Proyecto: **ANALÍSIS**

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

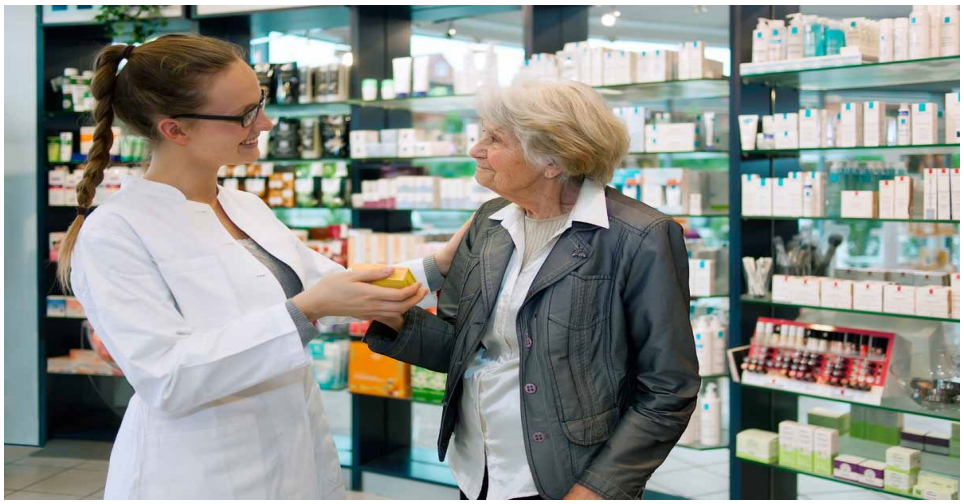
Competencia: **230101266 ORIENTAR PERSONAS SEGÚN NORMATIVA DE SALUD.**

Resultados de Aprendizaje a Alcanzar:

1. 230101266-2. ESTABLECER COMUNICACIÓN ASERTIVA CON LA PERSONA, TENIENDO EN CUENTA SUS NECESIDADES, DERECHOS Y DEBERES

Duración de la Guía: **56 HORAS (40 horas de trabajo directo y 16 horas trabajo autónomo)**

2. PRESENTACION



La sociedad evoluciona y la comunicación de las farmacias tiene que cambiar para adaptarse a las costumbres y necesidades de sus pacientes.

Respetado aprendiz, en el mundo actual La confianza entre los profesionales farmacéuticos y los pacientes es básica para la detección rápida de enfermedades, teniendo en cuenta que en muchas ocasiones son el primer y único contacto de los pacientes con el sistema de salud. Por ello para construir la confianza hace falta una comunicación proactiva de las farmacias. Y comunicar no quiere decir emitir un mensaje, sino conseguir que llegue a su destinatario de la manera más eficaz posible.

La comunicación permite conocer a los pacientes, adaptarse a sus necesidades, mejorar la atención y los servicios, mejorar la confianza y la reputación. Y, por consiguiente, ESTABLECER COMUNICACIÓN ASERTIVA CON LA PERSONA, TENIENDO EN CUENTA SUS NECESIDADES, DERECHOS Y DEBERES se convierten en factores fundaméntales en el proceso de formación elegido por usted, ya que Comunicarse asertivamente generar más confiabilidad en los servicios farmacéuticos.

Es así como la presente guía le permitirá adquirir conocimientos y desarrollar habilidades para comunicarse asertivamente, como parte de su preparación, labor importante en el desempeño de sus funciones en cualquier ocupación o disciplina que aplique los principios de orientación y atención a los usuarios, especialmente de los servicios de salud, utilizando estrategias y técnicas que permitan mejorar la calidad del servicio.
De e sta manera La farmacia siempre estará al lado de los pacientes, pero además los pacientes lo tendrán claro.

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

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

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 REFLEXION INICIAL:

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

A.A 3.1.1: Reflexionar sobre la importancia de una buena comunicación interpersonal

LINEAMIENTOS GENERALES PARA DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD: Observe el video **"La Comunicación Organizacional"** que le proporcionara la instructora. O que conseguirá en el siguiente enlace: https://www.youtube.com/watch?v=pTyutvljvJI Luego de observarlo, cada aprendiz, de manera individual deberá reflexionar y expresar en plenaria de manera presencial, la enseñanza que le deja el video y la aplicabilidad para su desempeño laboral

EVIDENCIA 1 (EVA1). Participación en el conversatorio 1 (Reflexión del caso planteado en el video)
MATERIAL DE FORMACIÓN: Video tomado de https://www.youtube.com/watch?v=pTyutvljvJI
DURACIÓN: 1 HORA

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

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

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

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

EVIDENCIA 2 (EVA2). Participación en Actividades lúdicas
MATERIAL DE FORMACIÓN: papel bon y marcadores
DURACIÓN: 2 HORA

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

A.A. 3.2.1 Identificar conocimientos necesarios para transmitir información de manera efectiva y así satisfacer las necesidades de los usuarios en los servicios fatamacéuticos.

3.1.1 LINEAMIENTOS GENERALES PARA DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD: Cada aprendiz deberá recordar y relatar dos eventos:

1. un evento o situación en el que haya logrado comunicado lo que quería y se le haya entendido como quería.
2. otro en el que por el contrario no lo logró que se le comprendiera lo que quería comunicar.

Compare los dos eventos y saque una concusión sobre cómo se sintió en cada uno de los casos y cuáles fueron las posibles causas por las cuales se le comprendió o no se le comprendió lo que quería trasmitir. Socializar con sus compañeros de curso y su instructora.

EVIDENCIA 3 (EVA3). Participación en el conversatorio sobre los interrogantes planteados
DURACIÓN: 1 HORA de trabajo directo

A.A. 3.2.2 Realizar: una lluvia de ideas sobre posibles factores que afecten o beneficien una buena comunicación.

LINEAMIENTOS GENERALES PARA DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD: cada aprendiz de manera individual después de identificar la importancia de una buena comunicación en su desempeño como Auxiliar de Servicio Farmacéutico, deberá realizar una lluvia de idea de los factores que considere benefician, o afectan SU comunicación, teniendo en cuenta SU personalidad.

EVIDENCIA 4 (EVA4). Lluvia de Ideas
DURACIÓN: 1 HORA de trabajo directo
MATERIALES: Papel bon, Marcadores, Lapicero, lápiz, etc.

3.3 APROPIACIÓN DE CONOCIMIENTOS (Conceptualización y Teorización)

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

A.A. 3.3.1 Aplicar principios institucionales en la atención y orientación a los usuarios en los Servicios Farmacéuticos.

LINEAMIENTOS GENERALES PARA DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD: Con su equipo colaborativo consulte y apoyese en el material textual (Material de trabajo Atención al Usuario) proporcionado por la instructora, referente a: Organización del puesto de Trabajo, Liderazgo, Trabajo en Equipo, Agente de Cambio, Auto Estima, Problemas y conflictos. Mediante una técnica didáctica activa de su preferencia sustente en plenaria el tema asignado por la instructora a su equipo colaborativo, Haciedo reflexión frente a actitudes vivenciadas.

EVIDENCIA 5 (EVA5). Sustentación mediante diferentes Técnicas Didacticas Activas. Y dramatización de casos vivenciados
MATERIAL DE FORMACIÓN: Computadores, lápiz, lapicero, marcadores, tablero, TV, Cartulina, etc
DURACIÓN: 4 HORA de trabajo directo y 2 HORAS de trabajo Autonomo

A.A 3.3.2 Apropiar conceptos necesarios para comunicarse de manera asertiva con los usuarios de acuerdo con su tipología, sus necesidades y expectativas en los Servicios Farmacéuticos.

LINEAMIENTOS GENERALES PARA DESARROLLAR LA ACTIVIDAD: Con su equipo de trabajo revise el material textual proporcionado por la instructora sobre (Comunicación, Elementos de la comunicación, tipos de comunicación, asertividad en la comunicación, estrategias de comunicación, capacidad de escucha, imagen telefónica, elementos que dificultan o facilitan la comunicación). Luego:

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

EVIDENCIA 6 (EVA6). Mapa Mental y Sustentación
MATERIAL DE FORMACIÓN: Documentos Textuales, Computador, Papel Bon, Marcadores, Lapicero, Cartulina, Papel periódico, etc.
DURACIÓN: 8 HORA de trabajo directo y 4 HORAS de trabajo autónomo.

Aproveche para aclarar con su instructora en una clase magistral posibles dudas referente a la temática tratada.

Luego de apropiar toda la temática con su equipo colaborativo realice las siguientes evidencias de su aprendizaje

A. Realice en equipo colaborativo un cuadro comparativo con los tres términos sobre ESTILO ASERTIVO DE COMUNICACIÓN

B. Por medio de un comic elaborado con su equipo colaborativo ilustre técnicas asertivas de comunicación, y elementos que influyen en la comunicación dificultándola o facilitandola.

C. Finalmente de manera individual Reflexione en un conversatorio sobre aspectos que deba mejorar o fortalecer de su comunicación, de acuerdo con la lluvia lluvia de idea de los factores que considere benefician, o afectan SU comunicación, teniendo en cuenta SU personalidad, la cual realizo durante las actividades de contextualización.

EVIDENCIA 7 (EVA7). Cuadro comparativo – Comic – Conversatorio (reflexión sobres su comunicación.
MATERIAL DE FORMACIÓN: Documentos Textuales, Computador, Papel Bon, Marcadores, Lapicero, Cartulina, Papel periódico, etc.
DURACIÓN: 8 HORA de trabajo directo y 4 HORAS de trabajo autónomo.

3.4 TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS

A.A 3.4.1 Aplicar conocimientos adquiridos para comunicarse de manera asertiva y humanizada con los usuarios del Servicio Farmacéutico en su comunidad.

LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA PRESENTACIÓN DE LA EVIDENCIA: Diseñe una lista de chequeo para evaluar la imagen telefónica de una empresa, la cual debe ser verificada por la instructora antes de ser aplicada. Luego realice desde el ambiente de formación, dos llamadas telefónicas a los servicios de atención al usuario de instituciones (cualquier índole) con la que se tenga algún tipo de vinculación, de acuerdo a los criterios aprendidos durante las actividades anteriores evalúe la calidad de la atención recibida, para esta actividad utilice la lista de chequeo.

EVIDENCIA 8 (EVA8). Lista de chequeo Imagen Télefonica aplicada a instituciones
MATERIAL DE FORMACIÓN: Documentos Textuales, Computador, Papel Bon, Marcadores, Lapicero, Cartulina, Papel periódico, etc.
DURACIÓN: 3 HORAS de trabajo autónomo

LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA PRESENTACIÓN DE LA EVIDENCIA: Luego de apropiar todos los conceptos anteriormente expuestos por los diferentes equipos, y aclarados por la instructora, cada equipo colaborativo deberá en una sección de formación presencial, mediante la técnica didáctica activa, **JUEGO DE ROLES**, simular (dramatizar) las TECNICAS ASERTIVAS DE COMUNICACIÓN, demostrando los principales ELEMENTOS QUE INFLUYEN EN LA COMUNICACIÓN VERBAL, capacidad de escucha, solucionando posibles problemas o conflictos que se presentan en el lugar de trabajo. (Tengan en cuenta la Tipología de los Clientes) y:

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

EVIDENCIA 8 (EVA8). Sociodrama
MATERIAL DE FORMACIÓN: Documentos Textuales, Computador, Papel Bon, Marcadores, Lapicero, Cartulina, Papel periódico, etc.
DURACIÓN: 4 HORAS de trabajo autonomo

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

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

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

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

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

1. GLOSARIO DE TERMINOS:

SGSS:

Agente de Cambio:
Asertividad:
Autoestima:
Comunicación
Conflicto:
Encuesta:
Entrevista:
Liderazgo:
Método proactivo:
Método reactivo:
Necesidad:
Necesidades
Problema:
Servicios
Trabajo en equipo:

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

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

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

http://servicioalcliente20100.blogspot.com/

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

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

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

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

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

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

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	**SANDRA YADIRA CÓRDOBA LONDOÑO**	**INSTRUCTORA**	**Formación Profesional Integral**	**20-03-2024**	**Adactar actividades de aprendizaje a estilos de aprendizaje**

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

PLAN DE TRABAJO (EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO ETAPA LECTIVA)

PROGRAMA DE FORMACIÓN	**TÉCNICO EN SERVICIOS FARMACÉUTICOS**	**CODIGO Y VERCIÓN**	**331505 V2**	**N° DE FICHA**	**2822897**
PROYECTO DE FORMACIÓN	**ESTRATEGIA DE MEJORAMIENTO A LOS PROCEDIMIENTOS GENERALES DEL ESTABLECIMIENTO FARMACÉUTICO EN QUIBDÓ**	**CODIGO**	**2857905**		
		FASE	**ANALISIS**		
ACTIVIDAD DEL PROYECTO	**CARACTERIZAR LOS PROCEDIMIENTOS GENERALES DEL ESTABLECIMIE NTO FARMACÉUTICO.**				
APRENDIZ		**Tipo y N° DI**			
INSTRUCTORA	**SANDRA YADIRA CORDOBA LONDOÑO**				

N°	RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE A DESARROLLAR	EVIDENCIA DE APRENDIZAJE A PRESENTAR	TIPO DE EVIDENCIA			MEDIO DE ENTREGA		TIEMPO DE DESARROLLO		FECHA ACORDADA PARA LA ENTREGA	ENTREGO		LOGRO EL RESULTADO		OBSERVACIÓN
				C	D	P	D	F	Fecha Inicio	Fecha Fin		SI	NO	SI	NO	
			Conversatorio sobre momentos de comunicación	X					21/03/24	21/03/24	21/03/24					
1	230101266-2 ESTABLECER COMUNICACIÓN ASERTIVA CON LA PERSONA, TENIENDO EN CUENTA SUS NECESIDADES, DERECHOS Y DEBERES	Comunicarse asertivamente para brindar una atención de excelente calidad en salud con base en el pleno conocimiento de los clientes.	Lluvia de Ideas			X		X	21/03/24	21/03/24	22/03/24					
			Dramatización para exponer		X			X	22/03/24	01/04/24	01/04/24					
			Exposición Técnica Didáctica Activa (Líder, Agente de Cambio, Autoestima, Trabajo en Equipo, Organización del puesto de Trabajo, Solución de conflictos y problemas)	X		X		X	22/03/24	01/04/24	01/04/24					
			Mapa Mental (Comunicación, elementos de la comunicación, tipos de comunicación, asertividad en la comunicación, estrategias de comunicación, imagen telefónica, capacidad de escucha.	X		X		X	01/04/24	03/04/24	04/04/24					

			Sustentación de la temática	X				X	01/04/24	03/04/24	04/04/24					
			Cuadro comparativo términos de asertividad en la comunicación			X		X	01/04/24	04/04/24	06/04/24					
			Comic (Técnicas asertivas de comunicación y elementos que facilitan la comunicación)			X		X	01/04/24	04/04/24	08/04/24					
			Conversatorio (reflexión personal sobre su estilo de comunicación)	X				X	01/04/24	04/04/24	06/04/24					
			Lista de chequeo Imagen Telefónica aplicada a instituciones			X		X	01/04/24	04/04/24	10/04/24					
			Evaluación de conocimiento	X				X	21/03/24	08/04/24	09/04/23					
			Simulación Técnicas asertivas de Comunicación		X			X	21/03/24	08/04/24	10/04/23					
			Bitácora de la guía			X		X	21/03/24	08/04/24	12/04/23					
			Evaluación del Portafolio			X		X	21/03/24	08/04/24	12/04/23					

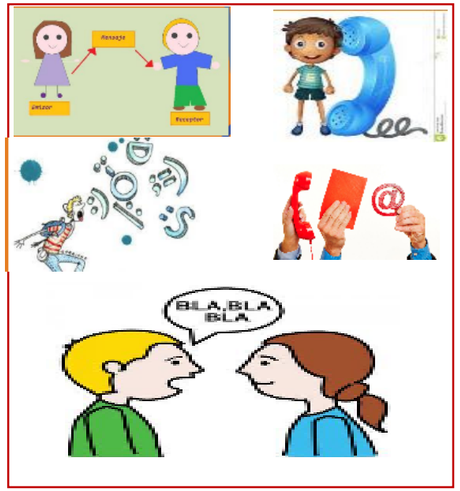
Firma del Aprendiz _____ Firma Instructor _____



ESTRATEGIAS



ES



ELEMENTOS



TIPOS

TECNICAS

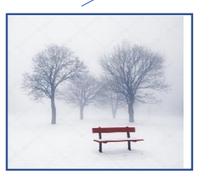
ASERTIVAS

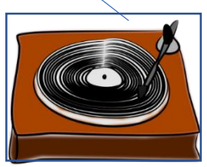


CLASIFICACION



TECNICAS





ASINCRONICA



SINCRONICA



VERBAL

PUEDE SER





FORMA



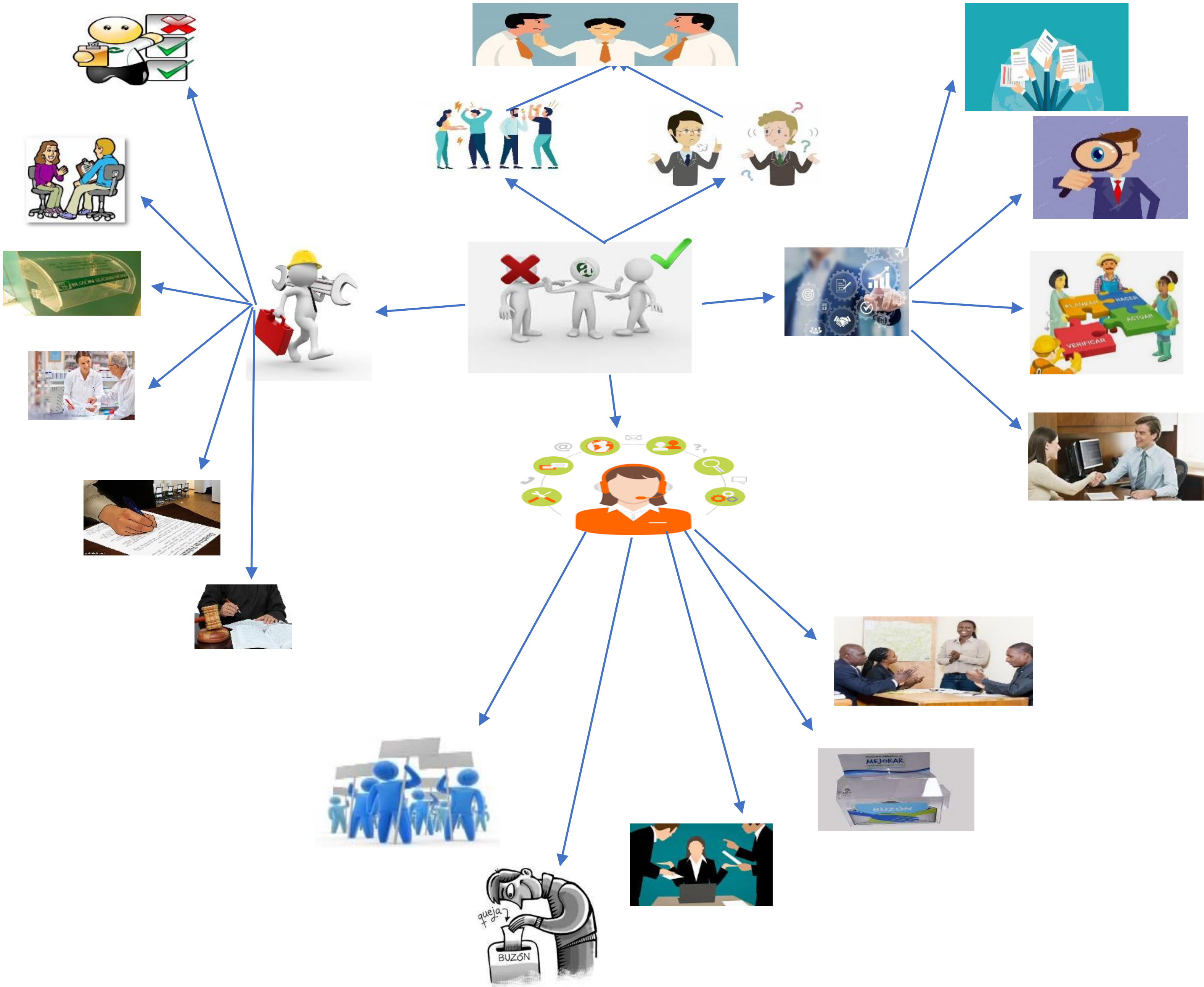


NO VERBAL





INESTICA, PROXEMICA, PARALENGUAJE, SIMBOLICA


PLANEAR
HACER
ACTUAR
VERIFICAR
MEJORAR
queja
BUZÓN

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

"CUESTIONARIO"
(EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS)

CÓDIGO:

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

PRESENTACIÓN

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

Por lo cual usted debe:

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

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

"CUESTIONARIO"
(EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS)
CÓDIGO:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

"CUESTIONARIO"
(EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS)
CÓDIGO:

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

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

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

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

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

"CUESTIONARIO"
(EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS)
CÓDIGO:

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

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

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

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

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

12. Los diferentes Métodos Reactivos son

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

13. Los diferentes Métodos Proactivos son

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

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

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

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

"CUESTIONARIO"
(EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS)
CÓDIGO:

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

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

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

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

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

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

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

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

20. La anterior definición corresponde a

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

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

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

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

22. Los elementos del triángulo del servicio son

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

"CUESTIONARIO"
(EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS)
CÓDIGO:

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

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

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

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

ÉXITOS

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

CÓDIGO: FPI – D – 02

DATOS DEL APRENDIZ

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

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

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

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

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

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

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

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

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

_____ **FIRMA DEL INSTRUCTOR**

_____ **FIRMA DEL APRENDIZ**

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

CÓDIGO:

DATOS DEL CANDIDATO

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

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

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

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

CÓDIGO:

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

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

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

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

_____ **FIRMA DEL CANDIDATO**

_____ **FIRMA DEL EVALUADOR**

siga

Un Compromiso de Todos.

LISTA DE ASISTENCIA

CIUDAD Y FECHA: Quibdó Marzo 19 de 2024

OBJETIVO/TEMA: Formación Profesional Integral

No	NOMBRE	CÉDULA	CARGO	EMPRESA/DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO/IP	FIRMA
1	Juliette Moreno	1017189636	Aprendiz	Sena	luna.021@hotmail.com	3244854	J.Moreno
2	Katimaturin Palacios m	1003333942	Aprendiz	Sena	Palaciosmosquera Kati@gmail.com	3155353256	Kati
3	Yenny Paola Cas	1001846665	Aprendiz	sena	cristancarreno yenny@gmail.com	3107927372	Yenny
4	Darlin Yanelth Pantoja	1193037698	Aprendiz	sena	Darlinyanelthpr@outlook.com	3127	Darlin
5	Angela Maria P.C	1010133668	Aprendiz	Sena	Angelapalacios@gmail.com	3104051560	Angela
6	gladys Bercelly B.O.	1078118347	APrendiz	Sena	gladysbercellybonilla@gm.	321	Gladys
7	Daniela mosquera	1010083546	APrendiz	Sena	Danielitha1999@gmail.com	3127	Daniela
8	MARiluz	52.253955	Aprendiz	sena	maryluzcordoba1979@gmail.com	3223797	MARiluz
9	Wendy cordoba	1042730446	APrendiz	Sena	wendycordoba1995@gmail.com	3104499	wendy
10	Maria Fernanda Cordo	1193041435	Aprendiz	Sena	Cfernandamaria@gmail.com	3136860055	Fernanda
11	Stefani Arboleda M.	1004077179	APrendiz	sena	Arboledamosquera@gmail.com	3135799	Stefani
12	mirlay karina p. p	1077424989	Aprendiz	Sena	mirlaypalacios@Hotmail.com	3042143	mirlay
13	Yirlean Palacios	1077428856	Aprendiz	Sena	Palacios.palacios Yirlean 29@gmail	3147334	Yirlean.
14	Flor Angela palacios	1077436817	Aprendiz	Sena	Palacios Hoya@gmail	3104351	Flor Angela
15	Ana moreno Mosquera	1059043346	Aprendiz	Sena	anamorenomosquera219@gmail	3137	Ana
16	Maritza Palomeque	1077466338	Aprendiz	Sena	palomequemaritza@	3226234	Maritza
17	Maria Lozano	1077466338	APrendiz	Sena	Lozano.maria1309@gmail	3123280	Maria
18	Rosmayra Martinez	1077477448	Aprendiz	Sena	rosdeboni1@icloud.com	3.072348	Rosmayra
19	Mirleny Gonzalez M	1077921947	Aprendiz	Sena	Mirlenymaritza@gmail.com	3227	Mirleny
20	Diana M. Bermudez	1077473484	Aprendiz	Sena	Chairi1170@Hotmail.com	3126	Diana M. B
21	Nancy Perea Cordoba	1077456819	APrendiz	Sena	Nancyjho@outlook.es	3104	Nancy P. C.
22	Edilsa Serna R	1077454202	Aprendiz	Sena	Sernaedilsa@C.Hotmail.com	3216	Edilsa S.
23							
24							
25							
26							

TECNICO EN DIBUJO ARQUITECTÓNICO

FICHA Servicio Farmaceutico

INSTRUCTOR: CRISTHIAN SADAT PEÑA RECHEN

Sandra Nadira Cordoba I.

siga SENA

Un Compromiso de Todos

LISTA DE ASISTENCIA

CIUDAD Y FECHA: Quibdó Marzo 07 de 2024

OBJETIVO/TEMA: Formación Profesional Integral

No	NOMBRE	CÉDULA	CARGO	EMPRESA/DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO/IP	FIRMA
1	Anyi Daniela Rao Ibargüen	1003970929	Aprendiz	Sena	anyidaniela29062002@gmail.com	3127695431	Daniela Rino
2	Ingrid Paola Bedoya [illegible]	1077[illegible]593	Aprendiz	Sena	[illegible]	3[illegible]	Ingrid Paola
3	Anyi paola conde Cordoba	1077[illegible]23	Aprendiz	Sena	anyi.conde1998@gmail.com	3[illegible]	Anyi Paola
4	Jessi Milena Cordoba M	1077463543	Aprendiz	Sena	Yecomilena2015@gmail.com	3001621276	Milena
5	Yamis Judleicy M. B.	1077996978	Aprendiz	Sena	leidymore1278@gmail.com	3215199182	Yamis Moreno
6	Yorlenis Palomeque P	1079358180	Aprendiz	Sena	Palomequeyorlenis27@gmail.com	3008971525	Yorlenis
7	Yarley Nichel Landazuri	1110287099	Aprendiz	Sena	michelzuniga009@gmail.com	3147694925	Nichel
8	JHON marco castro	1077[illegible]597	Aprendiz	Sena	marcocastro[illegible]@gmail.com	3[illegible]	JHON M.
9	Anibson Rodriguez P.	1.077.042.538	Aprendiz	SENA	anibson.15@hotmail.com	3113722[illegible]	Anibson
10	Cristian Mosquera	1077[illegible]441	Aprendiz	Sena	lacristalcomo@hotmail.com	3[illegible]	Cristian
11	Ana Hirley Sales	35896042	Aprendiz	Sena	morenoeuemy@Hot.	3103[illegible]	Ana J
12	Dayana Andrea	3103828870	Aprendiz	sena	dayanaromana[illegible]@gmail.com	1078[illegible]	
13	Yineth Guarero	1077[illegible]256	Aprendiz	Sena	yinethguarero@Hotmail.com	3[illegible]	Yineth Guarero
14	Danny F Giron	1077[illegible]079	Aprendiz	Sena	giron[illegible]@gmail.com	3[illegible]	Danny F
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							

TECNICO EN DIBUJO ARQUITECTONICO.

FICHA: [illegible]

INSTRUCTOR: CRISTHIAN SADAT PEÑA BECERRA

[illegible]@sena.edu.co

Sandra Padilla Cordoba L.

GD-F-014 V02

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: SANDRA YADIRA CORDOBA LONDOÑO

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

FECHA INICIAL: 01/03/2024 00:00:00

FECHA FINAL: 31/03/2024 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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. INTERPRETAR LOS PROBLEMAS AMBIENTALES Y DE SST TENIENDO EN CUENTA LOS PLANES Y PROGRAMAS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN Y EL ENTORNO SOCIAL.

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.

3. VERIFICAR LAS CONDICIONES AMBIENTALES Y DE SST ACORDE CON LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS PARA EL ÁREA DE DESEMPEÑO LABORAL

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.

• 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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. RECONOCER LA NORMATIVIDAD VIGENTE PARA CONTROL DE INFECCIONES DE ACUERDO CON POLÍTICAS Y RECOMENDACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES

2. ALISTAR EQUIPOS, MATERIALES REQUERIDOS EN LA ATENCIÓN TENIENDO EN CUENTA PROCESOS DE LIMPIEZA, DESINFECCIÓN Y ESTERILIZACIÓN

3. APLICAR PROTOCOLOS PARA EL CONTROL DE LA INFECCIÓN DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE SEGURIDAD DEL PACIENTE, GUÍAS DE MANEJO, NORMATIVIDAD NACIONAL

4. FOMENTAR ACCIONES QUE CONTRIBUYAN A MINIMIZAR RIESGOS DE INFECCIÓN EN LOS DIFERENTES ESCENARIOS TENIENDO EN CUENTA GUÍAS DE MANEJO Y PROTOCOLOS ESTABLECIDOS

• 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

1. RECONOCER EL MARCO NORMATIVO EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD SEGÚN NORMATIVA VIGENTE
2. ESTABLECER COMUNICACIÓN ASERTIVA CON LA PERSONA, TENIENDO EN CUENTA SUS NECESIDADES, DERECHOS Y DEBERES
3. OFRECER INFORMACIÓN AL USUARIO DE ACUERDO CON NECESIDADES Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE SALUD
4. VERIFICAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA PERSONA DE ACUERDO CON SUS EXPECTATIVAS Y NORMAS TÉCNICAS

• 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 :	125,60

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	125,60

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS

TOTAL TIEMPO EDT´s:	0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS
01/03/2024	30/03/2024	OTROS	35,00

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:	35,00

INSTRUCTOR: SANDRA YADIRA CORDOBA LONDOÑO

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