



# PLAN DE CAPACITACION COMUNITARIA

## V1

| Elaboró:                           | Revisó:                            | Aprobó:                        |
|------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------|
| Anggie Paola Eraso Castillo        | Heidy Mabel Burbano Valdés         | Liliana Patricia Ortega Molina |
| Coordinador de Atención al usuario | Coordinadora de Gestión de Calidad | Gerente                        |
| 31/08/2023                         | 01/09/2023                         | 04/09/2023                     |



|   |                      |
|---|----------------------|
| UNILAB LABORATORIO CLINICO Y CITOLOGICO SAS | Cód. IAU-PL001       |
| <b>PLAN DE CAPACITACIÓN COMUNITARIA</b>     | Vigencia: 04/09/2023 |
| PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO                | Versión: 1           |

## CONTENIDO

|   |   |
|---|---|
| CONTENIDO.....                                    | 2 |
| 1. INTRODUCCION .....                             | 3 |
| 2. OBJETIVOS.....                                 | 3 |
| 2.1 OBJETIVO GENERAL .....                        | 3 |
| 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....                   | 3 |
| 3. ALCANCE .....                                  | 3 |
| 4. CONTEXTO INSTITUCIONAL.....                    | 3 |
| 4.1. MISIÓN .....                                 | 3 |
| 4.2. VISIÓN .....                                 | 4 |
| 4.3. OBJETIVOS ESTRATEGICOS .....                 | 4 |
| 4.4. PRINCIPIOS .....                             | 4 |
| 4.5. VALORES.....                                 | 4 |
| 5. LINEAMIENTOS CONCEPTUALES Y METODOLOGICOS..... | 5 |
| 5.1. CAPACITACION .....                           | 5 |
| 5.2. EDUCACION .....                              | 5 |
| 5.3. EDUCACION INFORMAL.....                      | 5 |
| 5.4. MODELOS DE EVALUACION .....                  | 5 |
| 6. METODOLOGIA.....                               | 5 |
| 7. NECESIDADES DE CAPACITACION .....              | 6 |
| 8. EJECUCION .....                                | 6 |
| CRONOGRAMA.....                                   | 6 |
| 9. SEGUIMIENTO Y EVALUACION.....                  | 7 |
| 10. CONTROL DE CAMBIOS .....                      | 7 |

Documento del sistema integrado de gestión, su impresión o copia no autorizadas se considera “No controlado”, por lo tanto, debe asegurarse que utiliza la última versión aprobada según el listado maestro de documentos del área de calidad.



|   |                      |
|---|----------------------|
| UNILAB LABORATORIO CLINICO Y CITOLOGICO SAS | Cód. IAU-PL001       |
| <b>PLAN DE CAPACITACIÓN COMUNITARIA</b>     | Vigencia: 04/09/2023 |
| PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO                | Versión: 1           |

## 1. INTRODUCCION

El Plan de Capacitación comunitaria, que a continuación se presenta, busca responder a las necesidades y expectativas de la comunidad adscrita a los servicios del laboratorio clínico y citológico UNILAB S.A.S. acorde a los procesos del sistema integrado de gestión de la calidad y dentro de las políticas del sistema de información y atención al usuario, que permitan contar con una comunidad empoderada y capacitada para el ejercicio de la participación social en salud.

A través Plan de Capacitación comunitaria 2023, se busca fortalecer las competencias y habilidades de los pacientes, los usuarios y sus familias, logrando el perfil de conocimientos, habilidades y actitudes requeridas para que la comunidad genere su autogestión en salud; así mismo se presenta a continuación las necesidades de capacitación detectadas, las cuales están orientadas en aumentar la participación social en salud.

De esta manera se formula un plan estructurado orientado a adquirir habilidades propias de las competencias individuales y a desarrollar conocimientos que ayudarán a mejorar aquellas acciones que la comunidad debe ejercer.

## 2. OBJETIVOS

### 2.1 OBJETIVO GENERAL

Generar procesos de capacitación continuos, a partir de las necesidades específicas de los usuarios, con el fin de fortalecer las competencias y así poder desarrollar sus procesos de manera eficiente aportando a la participación social en salud.

### 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Orientar el Plan de Capacitación hacia la satisfacción de los requerimientos de las normas de la Política de Participación Social en Salud
- ✓ Fortalecer la participación social en salud frente a la utilización de canales para manifestar las necesidades o inconformidades del usuario.
- ✓ Reconocer las necesidades específicas de capacitación de la comunidad.
- ✓ Dar respuesta a las necesidades de capacitación detectadas por los dinamizadores de UNILAB S.A.S.

## 3. ALCANCE

Este plan de capacitación aplica para la comunidad adscrita a los servicios de UNILAB S.A.S de todas las sedes tanto del Departamento de Nariño como del Cauca.

## 4. CONTEXTO INSTITUCIONAL

### 4.1. MISIÓN

Somos una Institución que presta servicios de salud ambulatorios y de apoyo diagnóstico con presencia en los Departamentos de Nariño y Cauca, contamos con Talento Humano competente y con un alto desarrollo tecnológico que permite una atención pertinente y segura; con resultados confiables y oportunos para satisfacer las necesidades de nuestros usuarios.



#### 4.2. VISIÓN

UNILAB, para el año 2026, se consolidará como institución segura y con altos estándares de calidad, referente en Nariño y Cauca, generando alianzas estratégicas con las instituciones de salud del territorio, con tecnología a la vanguardia de los avances médicos y mayor cobertura, que permita estar en la preferencia de sus usuarios

#### 4.3. OBJETIVOS ESTRATEGICOS

- ✓ Lograr expansión de la empresa, generando acceso a los servicios de apoyo diagnóstico y atención ambulatoria en zonas de difícil acceso de los Departamento de Nariño y Cauca.
- ✓ Desarrollar y fortalecer competencias en el personal de salud en el marco del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud y las necesidades de los grupos de valor.
- ✓ Mantener un desarrollo tecnológico que permita la eficiencia en los servicios de apoyo diagnóstico y atención ambulatoria.
- ✓ Lograr niveles de adherencia a procedimientos, guías y protocolos como garantía de una atención segura.
- ✓ Desarrollar cultura de la calidad y la seguridad alineada a los servicios diagnósticos y de atención en salud.

#### 4.4. PRINCIPIOS

- ✓ Respeto por la dignidad humana
- ✓ Enfoque de desarrollo y de calidad
- ✓ Protección a la vida
- ✓ Apego a la verdad

#### 4.5. VALORES

**RESPECTO:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

**HONESTIDAD:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

**PROACTIVIDAD (DILIGENCIA):** Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de recursos de la empresa.

**CONFIDENCIALIDAD:** Uso de manera reservada la información de mi Empresa, usuarios, compañeros de trabajo, garantizando que ésta no sea divulgada de manera inadecuada y sin las autorizaciones o consentimientos para la misma.

**COMPROMISO:** Soy consciente de la importancia de mi rol en UNILAB y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejora en su bienestar.

|   |   |                      |
|---|---|----------------------|
|  | UNILAB LABORATORIO CLINICO Y CITOLOGICO SAS | Cód. IAU-PL001       |
|   | <b>PLAN DE CAPACITACIÓN COMUNITARIA</b>     | Vigencia: 04/09/2023 |
|   | PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO                | Versión: 1           |

**LEALTAD:** Actúo con gratitud hacia la empresa, valorando el esfuerzo que hacen para mantener mi puesto de trabajo y los recursos que necesito.

## 5. LINEAMIENTOS CONCEPTUALES Y METODOLOGICOS

### 5.1. CAPACITACION

“Es el conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación no formal como a la informal, de acuerdo con lo establecido por la Ley General de Educación, dirigidos a prolongar y a complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios y al eficaz desempeño del cargo” (Ley 1567 de 1998- Art.4).

### 5.2. EDUCACION

Entendida como aquella impartida en establecimientos educativos aprobados, en una secuencia regular de ciclos lectivos con sujeción a pautas curriculares progresivas y conduce a grados y títulos, hace parte de los programas de bienestar social e incentivos y se rigen por las normas que regulan el sistema de estímulos. (Decreto Ley 1567 de 1998. Art. 7).

### 5.3. EDUCACION INFORMAL

Es todo conocimiento libre y espontáneamente adquirido, proveniente de personas, entidades, medios masivos de comunicación, medios impresos, tradiciones, costumbres, comportamientos sociales y otros no estructurados (Ley 115 /1994).

### 5.4. MODELOS DE EVALUACION

Con base en los sistemas de información vigentes, se deben incluir indicadores que midan la pertinencia, la eficacia, eficiencia y efectividad de las capacitaciones y el entrenamiento en el aprendizaje comunitario.

## 6. METODOLOGIA

El desarrollo de la capacitación puede entenderse como un ciclo que inicia en el análisis de las necesidades a través de un diagnóstico, continua con un proceso de planeación que contribuye a



|   |                      |
|---|----------------------|
| UNILAB LABORATORIO CLINICO Y CITOLOGICO SAS | Cód. IAU-PL001       |
| <b>PLAN DE CAPACITACIÓN COMUNITARIA</b>     | Vigencia: 04/09/2023 |
| PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO                | Versión: 1           |

clarificar los objetivos, contenidos y logística entre otros, para dar paso a la ejecución o implementación de los programas.

La metodología de desarrollo es virtual y/o presencial, de acuerdo a las condiciones que exija cada capacitación.

Este ciclo, cierra con la evaluación, que no solo muestra los resultados de la capacitación, sino que contribuye a detectar nuevas necesidades de capacitación y/o perfeccionamiento para iniciar nuevamente el ciclo.

## 7. NECESIDADES DE CAPACITACION

- a) **Necesidades de capacitación a partir de la “Resolución 2063 de 2017”:** esta norma en salud nos permite reconocer las diferentes necesidades de capacitación comunitaria para poder garantizar el derecho, el respeto, la promoción y protección de la participación social en salud. De esta manera las necesidades de aprendizaje ya vienen determinadas en la norma citada.
- b) **Identificación de necesidades:** Se realiza la identificación de necesidades por medio de las asociaciones de usuarios y una vez realizada, se procede a generar la respectiva planeación y la ejecución de las actividades.

Es importante anotar que en esta detección de necesidades de aprendizaje comunitario interviene varios procesos, ya que es necesaria la orientación y la visibilizarían para fortalecer la participación en salud, de esta manera se incluye además del área de atención al usuario, al proceso de mercadeo y publicidad, siendo anexo al presente plan, el plan de comunicaciones, en pro del cumplimiento de la garantía del derecho de la participación en salud.

## 8. EJECUCION

Como lo hemos mencionado anteriormente el Plan de capacitación se realiza con base en la Resolución 2063 de 2017, y en las necesidades de conocimientos de la comunidad. El cronograma inicial de capacitación reúne temas que se dan a partir de los ejes mencionados y es actualizado según los requerimientos que se vayan presentando.

## CRONOGRAMA

|   |   |                      |
|---|---|----------------------|
|  | UNILAB LABORATORIO CLINICO Y CITOLOGICO SAS | Cód. IAU-PL001       |
|   | <b>PLAN DE CAPACITACIÓN COMUNITARIA</b>     | Vigencia: 04/09/2023 |
|   | PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO                | Versión: 1           |

| TEMA DE CAPACITACION                                 | ENFOQUE                     | RESPONSABLE         | CONVOCADOS   | MES EN QUE SE PROGRAMA | CAPACITADOR  |
|--|-----------------------------|---------------------|--|------------------------|--|
| CARTA DE DERECHOS Y DEBERES EN SALUD                 | Normativo                   | Atención al usuario | Asociación de usuarios.<br>Comunidad adscrita a los servicios de UNILAB S.A.S. | Octubre – Diciembre    | Comité de participación en salud y servicio a la comunidad |
| CONTROL SOCIAL, PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD        | Normativo                   | Atención al usuario | Asociación de usuarios.<br>Comunidad adscrita a los servicios de UNILAB S.A.S. | Octubre – Diciembre    | Comité de participación en salud y servicio a la comunidad |
| AUTOCUIDADO DE LA SALUD, PREVENCIÓN DE CAIDAS        | Necesidades de capacitación | Atención al usuario | Comunidad adscrita a los servicios de UNILAB S.A.S.                            | Octubre – Diciembre    | Comité de participación en salud y servicio a la comunidad |
| ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL Y ENFOQUE DE GENERO | Necesidades de capacitación | Atención al usuario | Comunidad adscrita a los servicios de UNILAB S.A.S.                            | Octubre – Diciembre    | Coordinador de atención al usuario                         |

### 9. SEGUIMIENTO Y EVALUACION

En el presente plan de capacitación comunitaria se establece que la evaluación se realizará a través del cumplimiento de actividades programadas.

### 10. CONTROL DE CAMBIOS

| Versión inicial | Fecha     | Descripción del cambio | Responsable                         | Versión final | Fecha      |
|-----------------|-----------|------------------------|-------------------------------------|---------------|------------|
| NA              | No aplica | Creación del Documento | Coordinadora de atención al Usuario | 01            | 04/09/2023 |

Documento del sistema integrado de gestión, su impresión o copia no autorizadas se considera "No controlado", por lo tanto, debe asegurarse que utiliza la última versión aprobada según el listado maestro de documentos del área de calidad.