Marca temporal	APELLIDOS	NOMBRES	IDENTIFICACIÓN	E-MAIL	CELULAR	# FICHA
2/07/2021 17:10:32	CHILITO MACIAS	JHON FREIDER	1063817275	jhon.Efe9698@gmail.com	3143165278	2187291
2/07/2021 17:10:42	RUIZ MELLIZO	NATHALIA	1063816114	natio697ruizmellizo@gma	3128870186	2187291
2/07/2021 17:10:55	Ruiz Mosquera	María Alexandra	1063816813	herolg1997@gmail.com	3104190883	2187291
2/07/2021 17:11:01	Muñoz Lopez	Marlen Liliana	1003103181	marlen.lili02@gmail.com	3145356962	2187291
2/07/2021 17:11:12	Ruiz Páez	Laura Valentina	1063816437	2708valen@gmail.com	3127644127	2187291
2/07/2021 17:11:12	López Orozco	Ingrid Esmeralda	1060876719	Stevitanconamor@gmail.(	3502025015	2187291
2/07/2021 17:11:20	longo caicedo	sebastian	1003103001	tatansee@gmail.com	3116914967	2187291
2/07/2021 17:11:27	Ortiz Ruiz	Ana María	1002806629	ar1377627@gmail.com	3222128922	2187291
2/07/2021 17:11:45	Zemanate Zemanate	Erica Cristina	1061740334	zemanate17@hotmail.cor	3105120409	2187291
2/07/2021 17:12:42	Silva Campo	Rocio	1063818021	Rociocampo907@gmail.c	3108446780	2187291
2/07/2021 17:12:45	Ararat Cerón	Raúl Andrés	1002960947	andresceron232@gmail.c	3234908498	2187291
2/07/2021 17:13:30	Bueno navarro	Dacelis guisell	1143254019	Dacelisbueno1@gmail.co	3017112400	2187291
2/07/2021 17:16:01	Calvache Campo	Lady Vianey	34324683	Ladycampo381@gmail.cc	3232919715	2187291
2/07/2021 18:52:40	Rengifo Caicedo	Juan Jose	1063817295	Srjuanjo2098@gmail.com	3146308193	2187291
2/07/2021 19:51:35	Vargas Morales	Karla rocío	26421912	karlinchis84@gmail.com	3208482135	2187291
2/07/2021 19:52:33	Agredo Chicué	Doly Esperanza	1061715132	padoly1986@gmail.com	3116880584	2187291

Marca temporal	APELLIDOS	NOMBRES	IDENTIFICACIÓN	E-MAIL	CELULAR	# FICHA
5/07/2021 9:12:13	RUIZ MELLIZO	Nathalia	1063816114	natio697ruizmellizo@gma	3128870186	2187291
5/07/2021 9:12:23	Vargas morales	Karla rocío	26421912	karlinchis84@gmail.com	3208482135	2187291
5/07/2021 9:12:40	Ruiz Páez	Laura Valentina	1063816437	2708valen@gmail.com	3127644127	2187291
5/07/2021 9:12:52	Agredo Murillo	Yurany	1063814123	yuranyagredo21@gmail.c	3196776144	2187291
5/07/2021 9:12:52	Ruiz Mosquera	María Alexandra	1063816813	herolg1997@gmail.com	3104190883	2187291
5/07/2021 9:12:57	Silva Campo	Rocio	1063818021	Rociocampo907@gmail.c	3108446780	2187291
5/07/2021 9:13:03	Zemanate zemanate	Erica Cristina	1061740334	zemanate17@hotmail.cor	3105120409	2187291
5/07/2021 9:13:09	longo caicedo	sebastian	1003103001	tatansee@gmail.com	3116914967	2187291
5/07/2021 9:13:35	bueno navarro	dacelis guisell	1143254019	dacelisbueno1@gmail.co	3017112400	2187291
5/07/2021 9:13:37	Ortiz Ruiz	Ana María	1002806629	ar1377627@gmail.com	3222128922	2187291
5/07/2021 9:13:53	Ararat Cerón	Raúl Andrés	1002960947	andresceron232@gmail.c	3234908498	2187291
5/07/2021 9:14:48	Rengifo Caicedo	Juan José	1063817295	Srjuanjo2098@gmail.com	3146308193	2187291
5/07/2021 9:15:11	Calvache Campo	Lady Vianey	34324683	Ladycampo381@gmail.co	3232919715	2187291
5/07/2021 9:23:41	Lopez Orozco	Ingrid Esmeralda	1060876719	Stevitanconamor@gmail.(	3502025015	2187291
5/07/2021 9:25:09	Agredo Chicué	Doly Esperanza	1061715132	padoly1986@gmail.com	3116880584	2187291
5/07/2021 9:40:33	Quinayas Ruiz	Paola Andrea	1063813328	paolaaquinayas@gmail.c	3128025497	2187291
5/07/2021 9:59:34	CHILITO MACIAS	JHON FREIDER	1063817275	jhon.Efe9698@gmail.com	3143165278	2187291

Marca temporal	APELLIDOS	NOMBRES	Nº DOCUMENTO DE IDE	E-MAIL	CELULAR	# DE FICHA
8/07/2021 20:25:25	FIAGA DIAZ	EDWIN ALEXANDER	1113523282	EAFIAGA@MISENA.EDU	3113112902	2176013
8/07/2021 20:26:07	Arango zapata	Hilder Giovani	71270610	Giovani_1222@hotmail.co	3045353948	2176012
8/07/2021 20:26:19	Oviedo mendoza	Asnellis Judith	1005571544	asovimendo14@gmail.co	3013465514	13
8/07/2021 20:27:12	santana puello	miryan	1049935124	miryansantana61@gmail.	3205759353	2176013
8/07/2021 20:27:46	Montenegro salcedo	Geraldine maria	1103122651	gmmontenegro1@misena	3235883441	2176013
8/07/2021 20:29:46	Castro Mejia	Daniel Felipe	1003566340	golonoimo@gmail.com		2176013
8/07/2021 20:31:52	Palacios cortes	Adrián Stevan	1006386579	aspalacios97@misena.ed	3104366573	2176013
8/07/2021 20:48:41	Uva Peña	Gloria Mery	1073673175	sharom312@hotmail.es	3212621563	2176013

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del programa de formación:** Técnico en apoyo administrativo en salud.

- **Código del programa de formación:** 134507.

- **Nombre del proyecto:** Contribución a la mejora continua de los procesos de apoyo administrativo en las entidades del sector salud.

- **Fase del proyecto:** Análisis.

- **Actividad de proyecto:** Reconocer las condiciones del aseguramiento en Colombia y su relación con los procesos de apoyo administrativo en entidades del sector.

- **Competencias:**

  - 230101266 - Orientar personas según normativa de salud.
  - 220601501 - Aplicar prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con las políticas organizacionales y la normatividad vigente.
  - 210201501 - Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la Constitución Política y los Convenios Internacionales.
  - 240201526 - Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.

- **Resultados de aprendizaje a alcanzar**:

  Técnicos:

  - 230101266-01 - Reconocer necesidades del usuario teniendo en cuenta el marco normativo, políticas de atención y portafolio de servicios de salud.
  - 230101266-02 - Ofrecer información al usuario de acuerdo con necesidades y portafolio de servicios de salud.
  - 230101266-03 - Orientar al usuario hacia los servicios de salud, teniendo en cuenta sus necesidades, condiciones de aseguramiento, derechos y deberes.
  - 230101266-04 - Verificar el nivel de satisfacción de la persona de acuerdo con sus expectativas y normas técnicas.

  Transversales:

  - 220601501-01 - Interpretar los problemas ambientales y de SST teniendo en cuenta los planes y programas establecidos por la organización y el entorno social.
  - 220601501-02 - Efectuar las acciones para la prevención y control de la problemática ambiental y de SST, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por la organización.

- 220601501-03 - Verificar las condiciones ambientales y de SST acorde con los lineamientos establecidos para el área de desempeño laboral.
- 220601501-04 - 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.

- 210201501-01 - Reconocer el trabajo como factor de movilidad social y transformación vital con referencia a la fenomenología y a los derechos fundamentales en el trabajo.
- 210201501-02 - Practicar los derechos fundamentales en el trabajo de acuerdo con la Constitución Política y los Convenios Internacionales.
- 210201501-03 - Valorar la importancia de la ciudadanía laboral con base en el estudio de los derechos humanos y fundamentales en el trabajo.
- 210201501-04 - Participar en acciones solidarias teniendo en cuenta el ejercicio de los derechos humanos, de los pueblos y de la naturaleza.

- 240201526-01 - 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.
- 240201526-02 - Establecer relaciones de crecimiento personal y comunitario a partir del bien común como aporte para el desarrollo social.
- 240201526-03 - Promover el uso racional de los recursos naturales a partir de criterios de sostenibilidad y sustentabilidad ética y normativa vigente.
- 240201526-04 - Contribuir con el fortalecimiento de la cultura de paz a partir de la dignidad humana y las estrategias para la transformación de conflictos.

- **Duración de la guía:** Técnicas: 176 horas + Transversales: 144 horas = 320 horas.

2. PRESENTACIÓN

Respetado aprendiz bienvenido a la guía de aprendizaje N.º 1 donde va a desarrollar actividades, abordando los conocimientos de las diferentes competencias. A través de ellas, identificará las necesidades y expectativas de los usuarios que asisten al servicio de salud y las políticas alrededor de la protección ambiental y salud en el trabajo. Para ello, es importante reconocer la normatividad vigente que rige las políticas institucionales y el sistema de salud en Colombia.

En esta primera guía se trabajarán actividades que le permitirán obtener las bases conceptuales de la normatividad del Sistema General de Seguridad Social Integral (SGSSI) y de la protección ambiental, la salud y la seguridad en el trabajo.

Por otro lado, desde de la competencia que posibilita aplicar prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo (SST) con las políticas organizacionales y la normatividad vigente, las actividades de aprendizaje están basadas en la estrategia didáctica de aprendizaje a través de estudio de casos, la cual permite representar circunstancias de la vida real para hallar posibles soluciones que se puedan presentar en el contexto laboral o personal.

De igual manera, las actividades de aprendizaje que posibilitan ejercer los derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales están basadas en la estrategia didáctica de aprendizaje a través de estudio de casos, donde se representan circunstancias de la vida real para hallar posibles soluciones que se puedan presentar en el contexto laboral o personal.

Finalmente, se concibe el abordaje de la dimensión ética, como eje transversal, creando actividades que nos invitan hacer una reflexión sobre aspectos que son transversales como la dignidad humana, la familia como base fundamental de la sociedad y en la construcción de valores y principios, la relación que se tiene con el medio ambiente, la sostenibilidad y sustentabilidad ética, finalizando con el reconocimiento de los hitos históricos de violencia y paz, así como con estrategias de reconciliación, permitiendo aportar a la construcción de una cultura de paz.

Las actividades planteadas en la guía las debe desarrollar con excelencia y responsabilidad, lo cual incluye ser cumplido con la asistencia a las sesiones en línea sincrónicas o asincrónicas, el envío oportuno de las evidencias de aprendizaje y la participación activa en la realización y socialización de las acciones propuestas.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

En este apartado se describirán las actividades de aprendizaje para cada una de las competencias que plantea la fase de análisis del proyecto formativo: contribución a la mejora continua de los procesos de apoyo administrativo en las entidades del sector salud.

Para el desarrollo de las actividades de aprendizaje es necesario revisar los materiales de formación desarrollados como apoyo para su proceso de formación. El instructor realizará un acompañamiento en la plataforma virtual para guiar y orientar algunas situaciones específicas que se deben tener en cuenta para el desarrollo de cada una de las evidencias. Antes de elaborar las evidencias propuestas en esta guía de aprendizaje es preciso que realice las siguientes actividades iniciales:

- Actualización de los datos personales.
- Realizar lectura de Información del programa, esto le permitirá entender los objetivos, las actividades y la metodología por desarrollar durante el curso.
- Revise el cronograma, el cual le permitirá conocer la planeación diseñada para lograr de manera secuencial los resultados de aprendizaje.
- Además, realice la presentación en el foro social, de acuerdo con las indicaciones de su instructor.

De este programa de formación, en cada una de las actividades se detallan las evidencias a entregar. La entrega de las evidencias se realizará durante las ocho (8) semanas planeadas para esta guía. En el siguiente cuadro se observa para cada una de las competencias, el momento y las evidencias a entregar según las actividades de aprendizaje asociadas a cada competencia:

<table>
<tr><th>Semanas / Competencia</th><th>Semana 1</th><th>Semana 2</th><th>Semana 3</th><th>Semana 4</th><th>Semana 5</th><th>Semana 6</th><th>Semana 7</th><th>Semana 8</th></tr>
<tr><td>230101266</td><td colspan="2">Evaluación de la normatividad SGSSS y servicio al cliente. GA1-230101266-AA1-EV01.</td><td colspan="2">Análisis de casos de acuerdo con normatividad del SGSSS. GA1-230101266-AA1-EV02.</td><td colspan="2">Video de atención al usuario. GA1-230101266-AA2-EV01.</td><td colspan="2">Análisis de casos de rutas y redes de atención. GA1-230101266-AA2-EV02.</td></tr>
<tr><td>220601501</td><td>Cuestionario sobre opciones de solución a situaciones que se presentan en el contexto ambiental y del SST. GA1-220601501-AA1-EV01.</td><td>Presentación sobre las estrategias para la prevención y control de los impactos ambientales, accidentes y enfermedades laborales (ATEL). GA1-220601501-AA2-EV01.</td><td>Mapa mental respecto a los planes y acciones establecidos en medio ambiente y SST. GA1-220601501-AA3-EV01.</td><td>Video expositivo sobre oportunidades de mejora en medio ambiente y SST. GA1-220601501-AA4-EV01.</td><td colspan="4"></td></tr>
</table>

210201501				Texto argumentativo sobre el trabajo como derecho humano fundamental. GA1-210201501-AA1-EV01.		Infografía sobre los mecanismos constitucionales de protección. GA1-210201501-AA2-EV01.
240201526		Taller de reflexión escrita del caso Malala. GA1-240201526-AA1-EV01. Video presentación de proyecto de vida. GA1-240201526-AA2-EV01.	Diagrama de sistemas de la relación del individuo con el entorno. GA1-240201526-AA3-EV01.	Ejemplo de una marca sostenible que cumpla con Triple Bottom Line. GA1-240201526-AA4-EV01.	Mapa mental de los hitos del conflicto armado en Colombia en los últimos 50 años. GA1-240201526-AA5-EV01. Documento colaborativo de la solución del caso. GA1-240201526-AA6-EV01.	

3.1. Actividades de la competencia orientar personas según normativa de salud (230101266).

3.1.1. Actividad de aprendizaje GA1-230101266-AA1: Reconocer la estructura y forma de operación del Sistema General de Seguridad Social en Salud, según la normatividad vigente y necesidades del usuario.

Mediante esta actividad de aprendizaje, podrá indagar e interpretar en la normativa vigente los lineamientos del SGSSS para adquirir habilidad en la atención del usuario, considerando la condición del mismo. Esto, a través estrategias comunicativas asertivas, ya que usted, como técnico en apoyo administrativo en salud, orientará a los usuarios según las necesidades y expectativas; por lo cual debe tener claro cómo rige la normatividad vigente en salud para la población colombiana, en donde se articularán las normas, los lineamientos y directrices para el funcionamiento del sistema de salud. Estos conceptos son importantes, para relacionar los diferentes tipos de aseguramiento en el acceso a los servicios de salud prestados por las Instituciones Prestadoras de Servicios (IPS). Para tal fin, lo invito a desarrollar cada una de las actividades propuestas a continuación:

Duración: 88 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del material de formación: “Orientar personas según normativa de salud”.

Evidencias:

A continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia de reflexión inicial.**

Antes de iniciar el desarrollo de las evidencias propuestas, es importante reflexionar acerca de la importancia de orientar al usuario en el sistema de salud, lo cual es necesario aplicar a lo largo de esta guía. Por tal motivo, observe la siguiente caricatura y socialice lo que interpreta de ella con su instructor en el encuentro sincrónico que él programará para darle apertura y la bienvenida a este proceso de formación:



Fuente: Tomado de Revista La Leñera (2014, p. 11)

- **Evidencia GA1-230101266-AA1-EV01: Evaluación de la normatividad SGSSS y servicio al cliente.**

Una vez apropiados todos los conceptos y materiales relacionados con la normatividad del sistema de salud en Colombia aplicados a la prestación de los servicios de salud, usted como futuro técnico en apoyo administrativo en salud podrá orientar a los usuarios según las necesidades y expectativas, brindando un servicio amable, cortés y servicial; por lo cual debe tener claro cómo rige la normatividad vigente en salud para la población colombiana.

Es así como en esta evidencia, dará a conocer el dominio adquirido en los conceptos básicos de los temas relacionados con normatividad y servicio al cliente, desarrollando la evaluación que está en línea teniendo en cuenta los conceptos apropiados en el material de formación “Orientar personas según normativa de salud”. Recuerde que esta prueba tiene un tiempo estimado de 30 minutos y tendrá habilitado un único intento.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** respuestas al cuestionario en línea sobre normatividad y servicio al cliente.
- **Formato:** realización en línea a través del LMS.
- **Extensión:** 30 minutos de desarrollo o lo indicado por el instructor.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Evaluación de la normatividad SGSSS y servicio al cliente GA1-230101266-AA1-EV01.**

- **Evidencia GA1-230101266-AA1-EV02: Análisis de casos de acuerdo con normatividad del SGSSS.**

Identificar las necesidades de los usuarios y prestar servicios de salud requiere que usted como técnico en apoyo administrativo de salud, identifique y aplique los referentes normativos vigentes, esto permitirá que su desempeño sea eficiente en el marco de los lineamientos nacionales e institucionales que garantizarán la oportunidad y calidad de la atención.

Por tanto y de acuerdo con lo apropiado frente a la normatividad del Sistema General de Seguridad Social en Salud y demás conceptos descritos en el material de formación “Orientar personas según normativa de salud”,

realice el análisis de los siguientes casos asumiendo que se desempeña como apoyo administrativo en una institución de salud y responda cada una de las preguntas:

Caso 1
Silvia Rodríguez, trabaja como asesora de ventas en una empresa de telecomunicaciones, con un salario de $900.000 y está casada con Rodrigo Bustamante, quien se desempeña como comerciante de San Andresito y en promedio maneja un salario de $1.800.000. Silvia y Rodrigo tienen dos hijos, Juan de 10 años y Ana de 6 años. a. ¿A qué régimen se puede afiliar Silvia? b. ¿Rodrigo se puede afiliar a algún régimen? ¿A cuál? ¿Qué tipo de afiliado puede ser Rodrigo? c. ¿Cuál es el IBC de Silvia y el de Rodrigo? d. ¿Qué documentos necesitan Silvia y Rodrigo para afiliar a sus hijos?

Caso 2
Fernando Pérez quien vive con una tía, es un abogado, contratado por la Defensoría del Pueblo, para que dirija el consultorio jurídico por un plazo de 11 meses por la modalidad de prestación de servicios. El valor del contrato es de $30.800.000. a. ¿Qué tipo de afiliado es Fernando? b. ¿Cuál es el valor del salario mensual? c. ¿Para el régimen donde usted cree que pertenece Fernando Pérez debe pagar cuotas moderadoras y copagos? d. Si Fernando Pérez quiere afiliar a su tía quién depende económicamente de él, ¿qué proceso debe realizar? e. En caso de que Fernando no esté satisfecho con los servicios que le está dando su EPS, usted cómo lo orientará para que se traslade de EPS.

Caso 3
Pedro Nieto se pensiona el 15 de agosto de 2020, al diligenciar su pensión, se le establece un monto de $3.500.000. Él vive con su esposa que es ama de casa y con su hija menor de 24 años que estudia publicidad en la universidad. a. ¿A qué entes de control les corresponde tomar acciones para garantizar servicios de salud al usuario? b. ¿Qué debe hacer Pedro para pagar su salud, si ya no trabajará más con su empresa? c. ¿Qué orientación le daría usted a ese usuario para hacer valer sus derechos?

Caso 4
Cesar Martínez, vende lotería en el centro de Bogotá, manteniendo ingresos muy por debajo del SMLMV. Vive con su compañera Elizabeth quien trabaja por días como empleada del servicio doméstico. Además, tienen dos hijos, Ronaldo y Leonel de 6 y 5 años. Ninguno cuenta con seguridad social. a. ¿Qué le aconsejaría a Cesar para acceder a los servicios de salud? b. ¿Qué le diría usted para que César se afiliara al SGSSS? ¿A qué régimen se puede afiliar?

c. ¿Qué tendría que hacer César para conseguir la ficha Sisbén?
d. Teniendo en cuenta la Ley 1438, ¿qué beneficios tendría César al pertenecer al régimen subsidiado?

Caso 5
Usnavy Mosquera junto con sus hijos son población en condición de desplazamiento forzado y provenientes de la costa del Cauca llegan a Bogotá para obtener mejores condiciones de vida. a. ¿A qué régimen puede afiliarse Usnavy y sus hijos? b. ¿Usnavy requiere tener ficha Sisbén o encontrarse en un listado Censal para poder afiliarse al SGSSS? c. ¿Cómo direcciona usted a Usnavy para acceder a los servicios de salud en Bogotá?

Caso 6
Una vez visualizado el siguiente video redacte un caso de incidente, accidente de trabajo y enfermedad laboral: https://www.youtube.com/watch?v=jLoINGBG7hs

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** informe con análisis de casos de acuerdo con normatividad del SGSSS.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** libre
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Análisis de casos de acuerdo con normatividad del SGSSS GA1-230101266-AA1-EV02.**

3.1.2. Actividad de aprendizaje GA1-230101266-AA2: Aplicar políticas del SGSSS durante la orientación a usuarios en instituciones y entidades del sector salud.

Mediante esta actividad de aprendizaje, podrá apropiar los conceptos de humanización de los servicios de salud y actitud de servicio como clave para brindar una atención con calidez y competencia. Recuerde que usted como futuro técnico en apoyo administrativo en salud debe adquirir habilidades de comunicación asertiva y actitud positiva que le permita desempeñar a cabalidad sus funciones, dando prioridad a las necesidades del cliente a partir de una visión holística e integral del ser humano, brindando una atención personalizada que promueva los derechos y el acceso a los servicios de salud.

A partir del desarrollo de cada una de las evidencias propuestas a continuación, usted podrá conocer los referentes normativos involucrados en la prestación de servicios de salud, así como las estrategias para brindar un servicio con calidad y garantizar la satisfacción de los usuarios.

Duración: 88 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del material de formación: “Orientar al usuario hacia los servicios de salud, usando las plataformas de salud y realizando seguimiento de servicio al cliente”.

Evidencias:

A continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA1-230101266-AA2-EV01: Video de atención al usuario.**

Como apoyo administrativo en salud usted debe tener el conocimiento y la habilidad para atender a los usuarios según sus necesidades. En la prestación de servicios, como en la vida diaria, es importante reconocer a las personas con quienes tratamos y asumir comportamientos acordes con la situación y la persona.

Por lo anterior, realice un vídeo tipo lección del proceso de atención al usuario, haciendo uso de recursos didácticos (organizadores gráficos, preguntas, esquemas, etc.), mediante el cual incentive el interés de las personas que lo están visualizando y facilite la comprensión de los contenidos. Recuerde que la elaboración del vídeo didáctico es de intencionalidad instructiva, con unos objetivos definidos y los conocimientos adquiridos del desarrollo de los contenidos del material de formación “Orientar al usuario hacia los servicios de salud, usando las plataformas de salud y realizando seguimiento de servicio al cliente”.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** video de atención al usuario.
- **Formato:** MP4, AVI, MOV, FLV y si tiene otro, por favor consultarlo con el instructor.
- **Extensión:** máximo 20 minutos.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video de atención al usuario GA1-230101266-AA2-EV01.**

- **Evidencia GA1-230101266-AA2-EV02: Análisis de casos de rutas y redes de atención.**

“Las RIAS, son un instrumento que contribuye a que las personas, familias y comunidades alcancen resultados en salud teniendo en cuenta las particularidades del territorio donde viven, se relacionan y se desarrollan. Permite orientar y ordenar la gestión de la atención integral en salud a cargo de los actores del SGSSS de manera continua y consecuente con la situación y características de cada territorio, así como la gestión intersectorial para la afectación de los determinantes sociales de la salud”. (Ministerio de Salud, s.f.).

Considerando que la prestación de servicios se realiza a través de la Red de Servicios de Salud de acuerdo a la demanda, la población y la territorialidad; una vez apropiada la normatividad de las rutas de atención y teniendo en cuenta los contenidos del material de formación “Orientar al usuario hacia los servicios de salud, usando las plataformas de salud y realizando seguimiento de servicio al cliente”, para cada uno de los siguientes casos identifique:

1. ¿Qué nivel de atención está atendiendo las necesidades del usuario y por qué?
2. Si el usuario está utilizando la red prestadora de servicios de la IPS, ¿qué servicios utilizó y posiblemente en qué nivel de complejidad lo atendieron?
3. Según los protocolos de manejo de los usuarios, ¿qué ruta integral de atención en salud considera realizará la intervención del paciente y por qué?

Caso clínico 1
Paciente de 25 años, fue atropellado por una motocicleta placa CAC 204, con póliza de seguro obligatorio 37246589 de Seguros del Estado, en la ciudad de Facatativá el día 20 de septiembre de 2000. A las 8:00 de la noche fue llevado en forma inmediata al hospital de esta ciudad, donde es atendido de urgencia; el paciente está consciente y refiere que trabaja en un restaurante. No tiene los documentos porque se le perdieron, pero informa que lo atienden en la EPS CORAZON SANITO con hematoma frontal de 2X3 cm. y dolor a la palpación de miembro inferior izquierdo. Se remite para exámenes de Rx. Se realiza IDx de politraumatismo, TCE leve, Fx de fémur. Se realiza Rx de cráneo que no muestra fisura ni Fx de bóveda craneana. Se realiza Rx de miembro inferior izquierdo que muestra fisura de tercio medio de fémur izquierdo, por lo que es valorado por el ortopedista de turno y se procede a inmovilizar. Se deja en observación, con inmovilización y diclofenaco de 75 mgs cada 6 horas, hasta las 8:00 de la mañana siguiente, cuando se observa paciente sin déficit neurológico donde se da la salida con AINES orales y control por la consulta externa.

Caso clínico 2
Paciente, natural Abriaquí (Antioquia), beneficiario de la ARS FRONSALUD y con estrato 1 según el registro Sisbén. El paciente consulta urgencia por dolor abdominal en el Hospital Regional; se le practica un cuadro hemático, un parcial de orina y una ecografía que muestra masa posiblemente dependiente de colon; se procede a la realización de colonoscopia flexible, reportada como normal; se toma tomografía de abdomen, que se encuentra dentro de parámetros normales, por lo que se asume que lo mostrado en la ecografía fue artificio técnico. Se diagnostica a partir de la interconsulta del cirujano, apendicitis aguda. Es llevado a la sala de cirugía, se le practicó apendicectomía y se evidencia peritonitis con derrame peritoneal, por lo que se realiza drenaje y lavado de cavidad. El paciente es llevado a hospitalización, se le aplica gentamicina y clindamicina hasta completar cinco días. El paciente evoluciona satisfactoriamente por lo que se da de alta.

Caso clínico 3
Paciente que ingresa a la unidad de urgencia adulto joven entregado directamente por la Policía quien refiere haberlo encontrado abandonado y sin documentos de identificación, en estado de inconsciencia, con evidencia de politraumatismo que no responde a los estímulos físicos, con tensión arterial de 90/50, FC de 110 por minuto, respiración irregular de aproximadamente 6 a 8 por minuto. Se palpa abdomen duro sin posibilidad de evidenciar irritación peritoneal. Se toman dos vías endovenosas, se aplica lactato de ringer a chorro, se toma tomografía axial computarizada que evidencia hematoma intracraneal a tensión, se toma Rx de toráx y abdomen portátil. El paciente realiza apnea durante el procedimiento, se intuba el paciente; se da soporte manual con ambú, el paciente realiza paro cardiaco que no responde a la desfibrilación ni al masaje cardiaco. Se diagnostica muerte por paro cardiorrespiratorio secundario a trauma de cráneo encefálico severo de etiología no especificada y sin tiempo aproximado del evento.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** resolución de casos de rutas y redes de atención.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Análisis de casos de rutas y redes de atención GA1-230101266-AA2-EV02.**

3.2. Actividades de aprendizaje de la competencia aplicar prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con las políticas organizacionales y la normatividad vigente (220601501).

3.2.1. Actividad de aprendizaje GA1-220601501-AA1: Identificar estrategias para la prevención y control del impacto ambiental, de los accidentes y enfermedades laborales en situaciones del escenario laboral.

Esta actividad se centra en identificar las estrategias para la reducción de la accidentalidad laboral y las enfermedades de origen profesional en las empresas a través de los pilares jurídicos fundamentales que establecen la obligación de prevención. Con ello se espera analizar las estrategias para el control de los impactos ambientales, accidentes y enfermedades de acuerdo con los planes y programas establecidos por las organizaciones.

Por consiguiente, se interpreta el contexto ambiental y se asocia a su entorno laboral acorde con la legislación y normatividad vigente, además de los riesgos que se presentan en su ambiente de trabajo según políticas de la organización y el entorno laboral. Para finalmente, analizar los planes y programas de gestión ambiental y de seguridad y salud en el trabajo.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del material de formación: “Fundamentos de medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo”.

Evidencias:

A continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA1-220601501-AA1-EV01: Cuestionario sobre opciones de solución a situaciones que se presentan en el contexto ambiental y del SST.**

Como se mencionó anteriormente, de acuerdo con la estrategia didáctica de aprendizaje a través de estudio de casos se resolverá un cuestionario en línea que se emplea como técnica de evaluación a través del análisis de problemas o situaciones cotidianas. Dichas preguntas pueden ser:

  - De carácter formativo, las cuales permiten determinar el nivel alcanzado de desarrollo de la competencia durante la formación.
  - De carácter evaluativo, que determinan el dominio y el nivel máximo alcanzado en la competencia.

Recuerde previamente haber realizado la lectura del material de formación antes de dar inicio a la solución de las preguntas.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** respuestas al cuestionario en línea.

- **Formato:** realización en línea a través del LMS.
- **Extensión:** 30 minutos de desarrollo o lo indicado por el instructor.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Cuestionario sobre opciones de solución a situaciones que se presentan en el contexto ambiental y del SST GA1-220601501-AA1-EV01.**

3.2.2. Actividad de aprendizaje GA1-220601501-AA2: Reconocer el desarrollo de las acciones de control de los impactos ambientales, disminución de accidentes y enfermedades laborales.

Esta actividad se centra en reconocer el desarrollo de las acciones de control de los impactos ambientales, disminución de accidentes y enfermedades laborales. Con ello se espera implementar estrategias para el control de los impactos ambientales, de los accidentes y enfermedades de acuerdo con los planes y programas establecidos por la organización.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del material de formación: “Legislación en medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo”.

Evidencias:

A continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA1-220601501-AA2-EV01: Presentación sobre las estrategias para la prevención y control de los impactos ambientales, accidentes y enfermedades laborales (ATEL).**

Continuando con la estrategia didáctica de aprendizaje a través de estudio de casos en su fase de determinación de un método de análisis, se desarrollará por parte del aprendiz una presentación sobre las estrategias para la prevención y control de los impactos ambientales, accidentes y enfermedades laborales (ATEL). En los documentos del programa se encuentra el “Anexo_Presentacion_220601501-AA2-EV01**”** donde se describen cada uno de los pasos y aspectos fundamentales para su construcción.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** presentación en PowerPoint o cualquier *software* para este mismo fin, debe contener la siguiente estructura:
  - Título.
  - Cuerpo.
  - Conclusión.
- **Formato:** PowerPoint u otros formatos.
- **Extensión:** diez a quince diapositivas.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Presentación sobre las estrategias para la prevención y control de los impactos ambientales, accidentes y enfermedades laborales (ATEL) GA1-220601501-AA2-EV01.**

3.2.3. Actividad de aprendizaje GA1-220601501-AA3: Plantear acciones para orientar al equipo de trabajo en los planes o programas ambientales y de SST.

Esta actividad se centra en plantear acciones para orientar al equipo de trabajo en los planes o programas ambientales y de SST. Con ello se espera realizar seguimiento y acompañamiento al desarrollo de los mismos. De esta forma se participa en la implementación de acciones coordinadas para el monitoreo de planes, programas ambientales y de SST según su área de desempeño.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del material de formación: “Legislación en medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo”.

Evidencias:

A continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA1-220601501-AA3-EV01: Mapa mental respecto a los planes y acciones establecidos en medio ambiente y SST.**

En cuanto a la estrategia didáctica de aprendizaje a través de estudio de casos en su fase de adquirir agilidad en determinar alternativas de acción, se desarrollará por parte del aprendiz un **mapa mental respecto a los planes y acciones establecidos en medio ambiente y SST.** En los documentos del programa se encuentra el “Anexo_Mapa_mental_220601501-AA3-EV01” donde se describen cada uno de los pasos y aspectos fundamentales para su construcción.

Adicionalmente, tenga en cuenta los siguientes aspectos:

- El título se refiere a la idea central del trabajo acerca de “planes y acciones”. Debe ir acompañado de una imagen que cause impacto.
- Los subtemas sugeridos son planes y acciones en medio ambiente y en SST.
- Puede desglosar ramificaciones las veces que necesite, pero recuerde que la idea es simplificar lo más que pueda el contenido.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** un mapa mental con los planes y acciones en SST.
- **Formato:** si el mapa mental se gestiona manualmente, digitalizar con extensión PDF. Si se usa herramienta digital, exportar a PDF. Dentro del mapa mental en la parte inferior derecha debe colocar sus datos personales.
- **Extensión:** una hoja.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Mapa mental respecto a los planes y acciones establecidos en medio ambiente y SST GA1-220601501-AA3-EV01.**

3.2.4. Actividad de aprendizaje GA1-220601501-AA4: Plantear propuestas para favorecer la cultura ambiental responsable, el desarrollo sustentable y el autocuidado.

Esta actividad se centra en plantear propuestas para favorecer la cultura ambiental responsable, el desarrollo sustentable y el autocuidado. Con ello se espera proponer acciones de mejora para el manejo ambiental y el control de la SST, de acuerdo con estrategias de trabajo colaborativo, cooperativo y coordinado en el contexto productivo con la integración de los diferentes actores relacionados.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del material de formación: “Legislación en medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo”.

Evidencias:

A continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA1-220601501-AA4-EV01: Video expositivo sobre oportunidades de mejora en medio ambiente y SST.**

En cuanto a la estrategia didáctica de aprendizaje a través de estudio de casos en su fase final de tomar decisiones se desarrollará un video expositivo sobre oportunidades de mejora en medio ambiente y SST de su residencia, lugar de trabajo o localidad**.** En los documentos del programa se encuentra el “Anexo_Video_expositivo_220601501-AA4- EV01” donde se describen cada uno de los pasos y aspectos fundamentales para su construcción.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** video expositivo.
- **Forma de presentación:**
  - La video-exposición debe ser creativo, dinámico e innovador.
  - El tiempo de la video-exposición estará enmarcado entre los 3 a 7 minutos.
  - Debe contener mínimo 10 oportunidades de mejora que involucren aspectos relacionados con el medio ambiente y SST.
  - Se sugiere acompañarlo de imágenes reales.
  - La video-exposición se debe cargar en el canal de YouTube del aprendiz y compartir en la evidencia la URL del sitio a donde se subió.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video expositivo sobre oportunidades de mejora en medio ambiente y SST GA1-220601501-AA4-EV01.**

3.3. Actividades de aprendizaje de la competencia ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la Constitución Política y los Convenios Internacionales (210201501).

3.3.1. Actividad de aprendizaje GA1-210201501-AA1: Emplear los mecanismos de protección aplicables en el ejercicio de los derechos fundamentales relacionados con el trabajo.

Esta actividad se centra en comparar las condiciones del trabajo, en el devenir histórico de la humanidad de acuerdo con la dignidad humana, en el marco de los derechos humanos y fundamentales en el trabajo. A su vez, permite identificar los mecanismos de protección para el ejercicio de la ciudadanía laboral aplicando la normativa a través de la elaboración de documentos relacionados con el ejercicio de los derechos individuales y colectivos de acuerdo con la normativa, para evaluar los resultados de la aplicación de los mecanismos de protección.

Duración: 24 Horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del material de formación: “Derechos fundamentales en el trabajo”.

Evidencias:

A continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA1-210201501-AA1-EV01: Texto argumentativo sobre el trabajo como derecho humano fundamental.**

Como se mencionó anteriormente, de acuerdo a la estrategia didáctica de aprendizaje de estudio de casos, se desarrollará por parte del aprendiz un texto argumentativo sobre el trabajo como derecho humano fundamental a través del análisis del material de formación “Derechos fundamentales en el trabajo”. En los documentos del programa se encuentra el “Anexo_texto_argumentativo_210201501-AA1-EV01” donde se describen cada uno de los pasos y aspectos fundamentales para su construcción.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** texto argumentativo con la siguiente estructura:
  - Título.
  - Tesis.
  - Introducción.
  - Tres argumentos o contra-argumentos.
  - Conclusiones.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** dos páginas.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Texto argumentativo sobre el trabajo como derecho humano fundamental GA1-210201501-AA1-EV01.**

3.3.2. Actividad de aprendizaje GA1-210201501-AA2: Establecer la importancia de los derechos de los pueblos, de la solidaridad y la paz de acuerdo con los indicadores de desarrollo humano.

Esta actividad se centra en analizar situaciones que repercuten en el desarrollo de los procesos sociales a través de las habilidades de comunicación según técnicas y protocolos, proponiendo estrategias de solución de conflictos y negociación, de acuerdo con la normativa. En consecuencia, valora la importancia de los derechos de los pueblos y de la solidaridad en el ejercicio de la ciudadanía laboral y propone acciones de defensa de la autodeterminación, el desarrollo sostenible, la seguridad alimentaria, el derecho al uso de la ciencia, la tecnología y la paz teniendo en cuenta los indicadores del desarrollo humano.

Duración: 24 Horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del material de formación: “Derechos fundamentales en el trabajo”.

Evidencias:

A continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA1-210201501-AA2-EV01: Infografía sobre los mecanismos constitucionales de protección.**

Continuando con la estrategia didáctica de aprendizaje de estudio de casos en sus fases de adquirir agilidad en determinar alternativas de acción y tomar decisiones, deberá una infografía sobre los mecanismos constitucionales de protección (la acción de tutela, el derecho de petición, la acción de cumplimiento, las acciones populares y de grupo) de acuerdo a la asignación que realice el instructor. En los documentos del programa se encuentra el “Anexo_infografia_210201501-AA2-EV01” donde se describen cada uno de los pasos y aspectos fundamentales para su construcción.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** infografía sobre los mecanismos constitucionales de protección.
- **Formato:** si la infografía se gestiona manualmente, digitalizar con extensión .JPG, si se usa herramienta digital, exportar a .JPG.
- **Extensión:** mínimo una hoja o máximo dos.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Infografía sobre los mecanismos constitucionales de protección GA1-210201501-AA2-EV01.**

3.4. Actividades de aprendizaje de la competencia Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz (240201526).

3.4.1. Actividad de aprendizaje GA1-240201526-AA1: Reconocer el impacto de las acciones humanas sobre sí mismo y el entorno, dándoles un criterio de valor.

Duración: 8 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del material de formación: “Ser-individuo”.

Evidencias:

A continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA1-240201526-AA1-EV01: Taller de reflexión escrita del caso Malala.**

Esta evidencia consiste en realizar una reflexión personal sobre la lectura de un texto que describe la historia de una joven que lucha por los derechos de la educación en el país de ella. El objetivo es 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.

A continuación, se describe la secuencia de acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje a partir de la lectura del “Anexo_Caso_Yo_soy_Malala_240201526_AA1_EV01”.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** documento con un taller de reflexión elaborado. Recuerde incluir portada, conservar un adecuado manejo del lenguaje, uso de los términos, organización de ideas y bibliografía. Para mayor información, revise la rúbrica de evaluación de la evidencia.
- **Formato:** documento PDF.
- **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Taller de reflexión escrita del caso Malala GA1-240201526-AA1-EV01.**

3.4.2. Actividad de aprendizaje GA1-240201526-AA1: Diseñar y definir su proyecto de vida, aplicando técnicas de PNL.

Duración: 8 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del material de formación: “Ser-individuo”.

Evidencias:

A continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA1-240201526-AA2-EV01: Video presentación de proyecto de vida.**

Esta Evidencia consiste en identificar y reflexionar sobre su entorno familiar y su realidad social, reconocer sus necesidades en relación con las acciones que debe realizar en su futuro, en lo que tiene que ver con sus estudios profesionales y laborales; reconocer cuáles son sus valores y cuáles sus sentimientos en comparación con esos valores que orientarán sus acciones con un proyecto a nivel individual, familiar,

comunitario y ambiental. El objetivo es 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.

A continuación, se describe la secuencia de acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje a partir de la lectura del “Anexo_Video_proyecto_de_vida_240201526_AA2_EV01”.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** video con el proyecto de vida elaborado de acuerdo al anexo
- **Formato:** MP4, MOV, AVI o el de su preferencia. Si decide publicarlo, entonces incluir el enlace en un PDF.
- **Extensión:** indicada por el instructor.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video presentación de proyecto de vida GA1-240201526-AA2-EV01.**

3.4.3. Actividad de aprendizaje GA1-240201526-AA3: Reconocer los conceptos sobre la vida en comunidad teniendo como base las relaciones con el contexto social.

Duración: 8 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del material de formación: “Soy un ser social”.

Evidencias:

A continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA1-240201526-AA3-EV01: Diagrama de sistemas de la relación del individuo con el entorno.**

Esta evidencia consiste en realizar un análisis e interpretación de la relación del individuo con el entorno. El objetivo es establecer relaciones de crecimiento personal y comunitario a partir del bien común como aporte para el desarrollo social.

A continuación, se describe la secuencia de acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje a partir de la lectura del “Anexo_Diagrama_de_sistemas_240201526_AA3_EV01”.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** documento con el diagrama elaborado y las preguntas respondidas.
- **Formato:** documento en PDF.
- **Extensión:** una página.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Diagrama de sistemas de la relación del individuo con el entorno GA1-240201526-AA3-EV01.**

3.4.4. Actividad de aprendizaje GA1-240201526-AA4: Proponer estrategias para promover el uso racional de los recursos teniendo como base los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del material de formación: “Entendiendo mi mundo”.

Evidencias:

A continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA1-240201526-AA4-EV01: Ejemplo de una marca sostenible que cumpla con Triple Bottom Line.**

Esta evidencia consiste en realizar una reflexión el cual establece un marco para crear empresas sostenibles, basándose en tres elementos principales: el elemento social, ambiental y económico. El objetivo es promover el uso racional de los recursos naturales a partir de criterios de sostenibilidad y sustentabilidad ética y normativa vigente.

A continuación, se describe la secuencia de acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje a partir de la lectura del “Anexo_Ejemplo_Triple_Bottom_Line_240201526_AA4_EV01”.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** documento con el ejemplo de una marca sostenible que cumpla con el Triple Bottom Line.
- **Formato:** documento PDF.
- **Extensión:** dos páginas máximo.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Ejemplo de una marca sostenible que cumpla con Triple Bottom Line GA1-240201526-AA4-EV01.**

3.4.5. Actividad de aprendizaje GA1-240201526-AA5: Reconocer los hechos históricos más representativos en la historia de Colombia que están marcados por la violencia y los acuerdos de paz.

Duración: 6 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del material de formación: “Ser agente de cambio”.

Evidencias:

A continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA1-240201526-AA5-EV01: Mapa mental de los hitos del conflicto armado en Colombia en los últimos 50 años.**

Esta evidencia consiste un mapa mental reflexivo sobre los principales hitos del conflicto armado en Colombia. El objetivo es reconocer los hechos históricos más representativos en la historia de Colombia que están marcados por la violencia y los acuerdos de paz.

A continuación, se describe la secuencia de acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje a partir de la lectura del "Anexo Mapa mental - hitos del conflicto_240201526_AA5_EV01".

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** documento con el mapa mental elaborado.
- **Formato:** documento PDF.
- **Extensión:** una página.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Mapa mental de los hitos del conflicto armado en Colombia en los últimos 50 años GA1-240201526-AA5-EV01.**

3.4.6. Actividad de aprendizaje GA1-240201526-AA6: Utilizar las estrategias de negociación frente al conflicto colombiano teniendo en cuenta las relaciones interpersonales y las experiencias de otros acuerdos exitosos.

Duración: 6 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del material de formación: "Ser agente de cambio".

Evidencias:

A continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA1-240201526-AA6-EV01: Documento colaborativo de la solución del caso.**

Esta evidencia consiste en una reflexión y elaboración de un documento colaborativo. El objetivo es utilizar las estrategias de negociación frente al conflicto colombiano teniendo en cuenta las relaciones interpersonales y las experiencias de otros acuerdos exitosos.

A continuación, se describe la secuencia de acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje a partir de la lectura del "Anexo_Documento_colaborativo_caso_240201526_AA6_EV01".

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** documento con la solución del caso.
- **Formato:** documento PDF.
- **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Documento colaborativo de la solución del caso GA1-240201526-AA6-EV01.**

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia de conocimiento: Evaluación de la normatividad SGSSS y servicio al cliente. GA1-230101266-AA1-EV01.	• Socializa a la persona sus derechos y deberes en el sistema general de seguridad social en salud de acuerdo con políticas institucionales. • Brinda trato humanizado a la persona según políticas de calidad. • Conserva una imagen personal acorde con las necesidades del servicio y políticas institucionales. • Asume las responsabilidades de su desempeño en relación con su perfil y manual de funciones. • Aplica la plataforma estratégica y estructura de la organización de acuerdo con lineamientos institucionales establecidos. • Aplica normativa vigente en materia de calidad para la prestación del servicio de acuerdo con políticas institucionales. • Promueve el portafolio de servicios según políticas de la institución.	**Cuestionario:** IE-GA1-230101266-AA1-EV01.

Evidencia de producto: Análisis de casos de acuerdo con normatividad del SGSSS. GA1-230101266-AA1-EV02.	• Utiliza oportunamente los canales establecidos por la institución para procesar la información de la persona de acuerdo con normas técnicas de calidad. • Demuestra actitud de servicio según criterios de empoderamiento institucional. • Direcciona a la persona hacia las instancias correspondientes de acuerdo con sus necesidades. • Confronta las necesidades del cliente con el portafolio de servicios y la capacidad de respuesta institucional según normatividad.	**Rúbrica:** IE-GA1-230101266-AA1-EV02.
Evidencia de desempeño: Video de atención al usuario. GA1-230101266-AA2-EV01.	• Orienta a la persona suministrando información de forma clara, cálida, respetuosa, teniendo en cuenta sus expectativas y las políticas institucionales. • Hace uso de los sistemas de información en salud durante la atención al usuario. • Aplica estrategias de mercadeo para la prestación de los servicios de salud según políticas institucionales. • Orienta usuarios a partir de la información contenida en políticas públicas del sector salud. • Orienta a la persona con base en lineamientos del sistema general de seguridad social en salud. • Establece relaciones interpersonales con el equipo de trabajo teniendo en cuenta principios de respeto, cortesía y asertividad.	**Lista de chequeo:** IE-GA1-230101266-AA2-EV01.

Evidencia de producto: Análisis de casos de rutas y redes de atención. GA1-230101266-AA2-EV02.	• Identifica las rutas integrales de atención en salud según normatividad. • Reconoce las redes integradas de prestadores de servicios de salud según nivel de complejidad y área territorial. • Integra el plan de intervenciones colectivas como parte del plan de beneficios en salud. • Registra información siguiendo principios de calidad en la información. • Canaliza las inconformidades del cliente externo según normas del SGSSS y protocolos institucionales. • Propone estrategias que mejoren el servicio y la satisfacción de la persona según requerimientos del sistema de calidad.	**Rúbrica:** IE-GA1-230101266-AA2-EV02.
Evidencia de conocimiento: Cuestionario sobre opciones de solución a situaciones que se presentan en el contexto ambiental y del SST. GA1-220601501-AA1-EV01.	• Contextualiza el entorno ambiental y de la seguridad y salud en el trabajo según la normatividad vigente. • Analiza la problemática ambiental, peligros y riesgos de las personas en su desempeño laboral según marco normativo. • Interpreta los planes y programas de gestión ambiental y de SST según las condiciones de su ambiente laboral.	**Cuestionario:** IE-GA1-220601501-AA1-EV01.
Evidencia de producto: Presentación sobre las estrategias para la prevención y control de los impactos ambientales, accidentes y enfermedades laborales (ATEL). GA1-220601501-AA2-EV01.	• Identifica los procedimientos de control operacional, ambiental y de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con la política de la organización. • Aplica técnicas y procedimientos de control para el manejo ambiental y prevención de enfermedades laborales y accidentes de	**Lista de verificación:** IE-GA1-220601501-AA2-EV01.

	trabajo teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la organización.	
Evidencia de conocimiento: Mapa mental respecto a los planes y acciones establecidos en medio ambiente y SST. GA1-220601501-AA3-EV01.	• Actúa frente a los incidentes ambientales y de Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo con lo establecido en el plan de emergencias. • Identifica los mecanismos de control y seguimiento a las condiciones ambientales y del SST, para el monitoreo de las buenas prácticas ambientales según las condiciones y actos seguros de su entorno laboral.	**Rúbrica:** IE-GA1-220601501-AA3-EV01.
Evidencia de producto: Video expositivo sobre oportunidades de mejora en medio ambiente y SST. GA1-220601501-AA4-EV01.	• Aplica técnicas y procedimientos para el control de las condiciones ambientales y de SST según política de la organización y el contexto de su desempeño laboral. • Prepara los reportes de actos y condiciones que afectan el desempeño ambiental y de la SST según objetivo del informe y lineamientos de la organización.	**Rúbrica:** IE-GA1-220601501-AA4-EV01.
Evidencia de conocimiento: Texto argumentativo sobre el trabajo como derecho humano fundamental. GA1-210201501-AA1-EV01.	• Compara las condiciones del trabajo, en el devenir histórico de la humanidad de acuerdo con los derechos humanos y fundamentales en el trabajo. • Argumenta los momentos relevantes del devenir histórico de los derechos humanos y fundamentales en el trabajo en la línea del tiempo. • Selecciona los mecanismos de protección para el ejercicio de la ciudadanía laboral aplicando la normativa. • Elabora documentos relacionados con las obligaciones económicas, sociales y de bienestar	**Rúbrica:** IE-GA1-210201501-AA1-EV01.

	derivadas de las acciones laborales de acuerdo con la normativa. • Evalúa los resultados de la aplicación de los mecanismos de protección para el ejercicio de la ciudadanía laboral acorde con la normativa.	
Evidencia de producto: Infografía sobre los mecanismos constitucionales de protección. GA1-210201501-AA2-EV01.	• Analiza situaciones que repercuten en ejercicio de los derechos fundamentales en el trabajo, desarrollando habilidades de comunicación según técnicas y protocolos. • Propone estrategias de solución de conflictos y negociación de acuerdo con la normativa. • Valora la importancia de los derechos de los pueblos y de la solidaridad en el ejercicio de la ciudadanía laboral de acuerdo con la normativa. • Relaciona, de los derechos de los pueblos y de la solidaridad, la autodeterminación de los pueblos, el desarrollo sostenible, la seguridad alimentaria, el derecho al uso de la ciencia y la tecnología y la paz en función de los indicadores de desarrollo humano. • Propone acciones de defensa relacionadas con la autodeterminación de los pueblos, el desarrollo sostenible, la seguridad alimentaria, el derecho al uso de la ciencia y la tecnología y la paz en función de los indicadores del desarrollo humano.	**Rúbrica:** IE-GA1-210201501-AA2-EV01.
Evidencia de conocimiento:	• Reconoce su valor y el valor del otro de acuerdo con los principios de dignidad y	**Rúbrica:** IE-GA1-240201526-AA1-EV01.

Taller de reflexión escrita del caso Malala. GA1-240201526-AA1-EV01.	construcción cultural y autonomía. • Define su proyecto de vida con base en criterios axiológicos y culturales y hábitos de convivencia.	
Evidencia de desempeño: Video presentación de proyecto de vida. GA1-240201526-AA2-EV01.	• Define su proyecto de vida de acuerdo con los criterios de dignidad, de respeto, creencias, ecología y cultura.	**Rúbrica:** IE-GA1-240201526-AA2-EV01.
Evidencia de producto: Diagrama de sistemas de la relación del individuo con el entorno. GA1-240201526-AA3-EV01.	• Aplica acciones de prevención de acciones violentas con base en estrategias de comunicación asertiva. • Evidencia respeto por el bien común, la alteridad y el diálogo con el otro con base en principios axiológicos.	**Rúbrica:** IE-GA1-240201526-AA3-EV01.
Evidencia de producto: Ejemplo de una marca sostenible que cumpla con Triple Bottom Line. GA1-240201526-AA4-EV01.	• Cambia actitudes frente a su comportamiento con base en la dignidad, aportando a la cultura de paz. • Utiliza herramientas que permiten la comunicación asertiva en diferentes entornos teniendo en cuenta la pedagogía para la paz.	**Rúbrica:** IE-GA1-240201526-AA4-EV01.
Evidencia de conocimiento: Mapa mental de los hitos del conflicto armado en Colombia en los últimos 50 años. GA1-240201526-AA5-EV01.	• Reconoce hitos históricos de violencia y paz como aporte a la construcción de una cultura de paz.	**Rúbrica:** IE-GA1-240201526-AA5-EV01.
Evidencia de producto: Documento colaborativo de la solución del caso. GA1-240201526-AA6-EV01.	• Modifica actitudes comportamentales a partir de la resolución pacífica de conflictos. • Construye relaciones interpersonales a partir del enfoque diferencial y la promoción de una cultura de paz.	**Rúbrica:** IE-GA1-240201526-AA6-EV01.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Acción de mejora: actuación de optimización al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo para lograr mejoras, tanto en el desempeño de la organización sobre aspectos de seguridad y la salud como en el trabajo, de forma coherente con su política.

AIU: Atención Inicial de Urgencias. “Es la intervención inmediata al paciente por parte del médico con el fin de conservar la vida y prevenir consecuencias futuras, en ella consideramos y realizamos la atención inicial de urgencias, la cual incluye: Evaluación inmediata del paciente. Diagnóstico presuntivo” (Clínica Los Almendros, 2021).

Alta dirección: persona o grupo de personas que dirigen y controlan una empresa.

Amenaza: peligro latente de que un evento físico de origen natural, o causado, o inducido por la acción humana de manera accidental, se presente con una severidad suficiente para causar pérdida de vidas, lesiones u otros impactos en la salud, así como daños y pérdidas en los bienes, la infraestructura, los medios de sustento, la prestación de servicios y los recursos ambientales.

ARL: Administradora de Riesgos Laborales. Compañía de seguros que se encarga de cubrir los gastos generados por accidentes de trabajo y enfermedades laborales. Decreto Ley 1295 de 1994.

Atención personalizada: es la atención directa o personal que toma en cuenta las necesidades, gustos y preferencias particulares del cliente. Se da, por ejemplo, cuando un mismo trabajador atiende a un cliente durante todo el proceso de compra, cuando se le brinda al cliente un producto diseñado especialmente de acuerdo a sus necesidades, gustos y preferencias particulares, etc.

Biomas: es área biótica o paisaje bioclimático. Se denomina a una región de la superficie de la Tierra que presenta uniformidades en cuanto al clima, la flora y la fauna, constituyendo así una zona identificable a partir del tipo y la variedad de ecosistemas que es posible hallar en ella.

Cliente: es aquella persona que adquiere un bien o servicio por medio de una transacción financiera.

Código: es un elemento fundamental en la comunicación, son signos del idioma, combinados por el emisor según sea el mensaje que desea transmitir.

Comunicación asertiva: es una habilidad social de gran valor, que está asociada a la inteligencia emocional y a la capacidad para comunicarse de manera armoniosa y eficaz con los demás.

Conflicto armado: “el concepto de conflicto armado es muy complejo, ya que hace referencia a todos aquellos enfrentamientos en los que están involucradas las armas y su uso. Los conflictos armados son un fenómeno histórico que existe desde el comienzo de la historia y pueden darse entre distintos pueblos, así como también entre el mismo pueblo, es decir, a nivel interno. De cualquier manera, el conflicto armado es muy doloroso, ya que produce muertes y mutilaciones de todo tipo, abusos, asesinatos y violencia sin fin que muchas es difícil de controlar, revertir o superar” (Belimbre, 2013).

Contrato de trabajo: *"*es aquel por el cual una persona denominada trabajador se compromete de forma voluntaria a prestar sus servicios retribuidos por cuenta ajena y dentro del ámbito de organización y dirección de otra persona física o jurídica denominada empleador o empresario" (Enciclopedia Jurídica, 2021).

Copago: aporte en dinero que realiza beneficiario por los servicios de salud en hospitalización y cirugías. Dependen de su IBC y sirve para financiar el sistema.

Cultura de Paz: según la definición de las Naciones Unidas (1998, Resolución A/52/13), la cultura de paz consiste en una serie de valores, actitudes y comportamientos que rechazan la violencia y previenen los conflictos tratando de atacar sus causas para solucionar los problemas mediante el diálogo y la negociación entre las personas, los grupos y las naciones.

Derecho laboral: *"*es el conjunto de principios y normas jurídicas que regulan las relaciones entre empleador(es), trabajador(es), las asociaciones sindicales del Estado" (Botina & Benítez, 2020).

Derechos humanos: son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna. Estos derechos son interrelacionados, interdependientes e indivisibles (UN-OHCHR, 1996-2015).

Diagnóstico de condiciones de salud: resultado del procedimiento sistemático para determinar "el conjunto de variables objetivas de orden fisiológico, psicológico y sociocultural que determina el perfil sociodemográfico y de morbilidad de la población trabajadora" (adaptada de la Decisión 584 de la comunidad Andina de Naciones).

Dignidad Humana: "valor de cada persona, el respeto a su condición de ser humano, respeto que impide que su vida o su integridad sea sustituida por otro valor social" (Fernández, 2001).

Elemento de protección personal: dispositivo que sirve como barrera entre un peligro y alguna parte del cuerpo.

Emergencia: situación de peligro o su inminencia, que afecta el funcionamiento normal de la empresa. Requiere de una reacción inmediata y coordinada de los trabajadores, brigadas de emergencias y primeros auxilios; en algunos casos, de otros grupos de apoyo dependiendo de su magnitud.

Enfermedad: condición física o mental adversa identificable, que surge, empeora o ambas, a causa de la actividad laboral, una situación relacionada con el trabajo o ambas (NTC3701).

Entorno social: "el entorno social, también denominado contexto social o ambiente social, es el lugar donde los individuos se desarrollan en determinadas condiciones de vida, Trabajo, economía, nivel de ingresos, nivel educativo y está relacionado con los grupos a los que pertenece.1 El entorno social de un individuo es la cultura en la que el individuo fue educado y como vive, y abarca a las personas e instituciones con las que el individuo interactúa en forma regular" (Barnett & Casper, 2001).

EPS: Empresa Promotora de Salud. "Son las entidades responsables de la afiliación y el registro de los afiliados y del recaudo de sus cotizaciones, por delegación del Fondo de Solidaridad y Garantía" (MinSalud, s.f.).

Evaluación higiénica: medición de los peligros ambientales presentes en el lugar de trabajo para determinar la exposición ocupacional y riesgo para la salud, en comparación con los valores fijados por la autoridad competente.

Huelga o paro: es la suspensión colectiva de la actividad laboral por parte de los trabajadores con el fin de reivindicar mejoras en las condiciones de trabajo o manifestarse contra recortes en los derechos sociales. Según la Organización Internacional del Trabajo, es uno de los medios legítimos fundamentales de que disponen los ciudadanos y específicamente los trabajadores (a través del movimiento sindical y las organizaciones sindicales) para la promoción y defensa de sus intereses económicos y sociales.

IBC: Ingreso Base de Cotización. "Porción del salario del trabajador dependiente o independiente que se toma como base para aplicar el porcentaje de aporte respectivo al momento de realizar la cotización al Sistema General de Seguridad Social en Salud" (MinEducación, 2020).

IPS: Instituto Prestador de Salud. "Instituciones en Colombia que prestan los servicios médicos de consulta, hospitalarios y clínicos y de cuidados intensivos. Una IPS es contratada por las entidades promotoras de salud - EPS para que cumpla con los planes y servicios que estas ofrecen (promueven) a sus usuarios, pero son las EPS que cancelan todos los gastos médicos que sus pacientes generen a las IPS" (Alcaldía de Charalá, 2020).

Lugar de trabajo: espacio físico en el que se realizan actividades relacionadas con el trabajo, bajo el control de la organización.

Marca ética: una marca que representa una empresa, organización o persona cuyos productos, servicios y actividades son: 1) moralmente correcta, 2) no dañan a las personas, los animales y el medio ambiente, 3) contribuyen a la sociedad y al bien público de manera responsable y positiva y de manera sostenible.

Matriz legal: compilación de requisitos normativos exigibles a la empresa, acorde con las actividades propias e inherentes de su actividad productiva, los cuales dan los lineamientos normativos y técnicos para desarrollar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), el cual deberá actualizarse en la medida que sean emitidas nuevas disposiciones aplicables.

Mejora continua: proceso recurrente de optimización al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, para lograr mejoras en el desempeño dentro de este campo, de forma coherente con la política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) de la organización.

Mensaje: también conocido como la materia del proceso, es el contenido bien sea, de una carta, un correo, un mensaje hablado o grabado entre otros.

Misión: es lo que se hace para alcanzar el propósito en un periodo de tiempo.

Morbilidad: cantidad de personas que enferman en un lugar y un período de tiempo determinados en relación con el total de la población.

Planeación estratégica: es el proceso de gestión que permite a las organizaciones definir y establecer los objetivos que se pretende lograr, así como las actividades que se llevarán a cabo para alcanzarlos.

Política de seguridad y salud en el trabajo: compromiso de la alta dirección de una organización con la seguridad y la salud en el trabajo, expresadas formalmente mediante la definición de su alcance y que responsabiliza a toda la organización.

Proyecto de vida: el proyecto de vida es un plan trazado, un esquema vital que encaja en el orden de prioridades, valores y expectativas de una persona que como dueña de su destino decide cómo quiere vivir.

Rapidez en la atención: es la rapidez con la que se le toman los pedidos al cliente, se le entrega su producto, o se le atienden sus consultas o reclamos. Se da, por ejemplo, cuando se cuenta con procesos simples y eficientes, cuando se cuenta con un número suficiente de personal, cuando se le capacita al personal para que brinden una rápida atención, etc.

Resolución de conflictos: es el conjunto de conocimientos y habilidades puestos en práctica para comprender e intervenir en la resolución pacífica y no violenta de los enfrentamientos entre dos o más personas.

Seguridad: hace referencia a la seguridad que existe en el local y que, por tanto, se le da al cliente al momento de visitarlo. Se da, por ejemplo, cuando se cuenta con suficiente personal de seguridad, cuando se tienen claramente marcadas las zonas de seguridad, cuando se tienen claramente señalizadas las vías de escape, cuando se cuenta con botiquines médicos, etc.

Servicio al cliente: se entiende por servicio al cliente o servicio de atención al cliente, a los métodos que emplea una empresa para ponerse en contacto con su clientela, para garantizar entre otras cosas que el bien o servicio ofrecido llegue a sus consumidores y sea empleado de manera correcta.

Sindicato: "organización o asociación profesional compuesta o integrada por personas que, ejerciendo el mismo oficio o profesión u oficios o profesiones similares o conexos, se unen para el estudio y protección de los intereses que les son comunes" (Vallejo, 2015).

Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo: consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua; incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora, con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo.

Triple Bottom Line: busca definir la sostenibilidad de una empresa basándose en tres elementos principales: económico, ambiental y social.

Visión: es la realidad que le gustaría ver a la empresa en torno al mundo, sus clientes y ella misma.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Alcaldía de Charalá (2020). IPS *instituto prestador de servicios de salud.* http://www.charala-santander.gov.co/glosario/ips-instituto-prestador-de-servicios-de-salud

Álvarez, A. A. (2017). Acuerdos y construcción de paz en Colombia: retos a la gobernabilidad y la cultura de paz. *Prospectiva*, 24, 13-45.

Banz, C. (2008). *Aprender a resolver conflictos de forma colaborativa y autónoma: un objetivo educativo fundamental*. http://www.educarchile.cl

Barnett, E. & Casper, M. A. (2001). Definition of "Social Environment". *American Journal of Public Health*, 91 (3).

Belimbre, C. (2013) *Definición de Conflicto armado*. https://www.definicionabc.com/politica/conflicto-armado.php

Botina, E. D. & Benítez, A. M. (2020). *Limitaciones del derecho a la huelga para los servidores públicos cuyas actividades sean de servicios públicos esenciales*.

Carrillo, F. y Gómez, D. (2020). *Mecanismos alternativos de solución en Colombia MASC. Tomo II Colección fortalecimiento institucional y ética*. Procuraduría General de la Nación.

Clínica Los Almendros. (2021). *Atención inicial de urgencias.* https://clinicalosalmendros.com/atencion-inicial-de-urgencias/#:~:text=Es%20la%20intervenci%C3%B3n%20inmediata%20al,Diagn%C3%B3stico%20presuntivo

Congreso de la República. (1991). *Constitución política de Colombia*. Bogotá, Colombia.

Congreso de la República. (1993, 23 de diciembre). *Ley 100 de 1993. Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.* Diario Oficial n.º 41.148. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0100_1993.html

Congreso de la República. (2007, 09 de enero). *Ley 1122 de 2007. Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones*. Diario Oficial n.º 46.506. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1122_2007.html

Congreso de la República. (2011, enero 19). *Ley 1438 de 2011. Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones*. Diario Oficial n.º 47.957. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1438_2011.html#:~:text=Esta%20ley%20tiene%20como%20objeto,sociedad%20para%20el%20mejoramiento%20de

Congreso de la República (2015, febrero 16). *Ley 1751 de 2015. Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones*. Diario Oficial n.º 49.427. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1751_2015.html

Enciclopedia Jurídica. (2021). *Contrato de trabajo.* http://www.enciclopedia-juridica.com/d/contrato-de-trabajo/contrato-de-trabajo.htm

Definición.de. (s.f.). *Equipo de trabajo.* https://definicion.de/equipo-de-trabajo/#:~:text=El%20grupo%20de%20personas%20que,recibe%20el%20nombre%20de%20equipo.&

text=Estas%20definiciones%20nos%20permiten%20acercarnos,los%20objetivos%20de%20la%20organizaci%C3%B3n.

El trabajo en equipo. (s.f.). *Grupo vs equipo*. http://www.eltrabajoenequipo.com/Grupovsequipo.htm

Escuela Nacional Sindical (2015). *Manual de derechos laborales*. La Patria.

Escuela de Formación en Cultura y Educación en Derechos Humanos y DIH para Funcionarios Públicos, Modulo No. 3 Habilidades Ciudadanas para el Respeto de los Derechos Humanos. (s.f.).

Estrada, W. (2007). *Servicio y atención al cliente*. Banco Mundial.

Fernández, E. (2001). *Dignidad humana y ciudadanía cosmopolita, Cuadernos «Bartolomé de las Casas»*. Dykinson.

Fernández, O. (2006). *Una aproximación a la cultura de paz en la escuela*. Revista Scielo. http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-49102006000200006

García, M. J. (2015). La cuenta del Triple resultado o triple bottom line. *Revista de Contabilidad y Dirección*. 20, 65-77.

Garcidueñas, P. (2015). *¿Qué es un proyecto triple bottom line y cómo lograrlo?* Expok comunicación de sustentabilidad. https://www.expoknews.com/que-es-un-proyecto-triple-bottom-line-y-como-lograrlo/#:~:text=Try%20watching%20this%20video%20on,%3A%20econ%C3%B3mico%2C%20ambiental%20y%20social

González, N. (s.f.). *Una guía para crear marcas éticas. Magenta Branding and planificación*. Consultado el 10 octubre de 2020. https://magentaig.com/guia-para-crear-marcas-eticas/

Jervis, D. S. (s.f.). *Manual de planeación corporativa para empresas de aseguramiento en salud en Colombia*.

Magallón, C. (2016). La paz en Colombia: decepción, controversia y esperanza. *Cultura de Paz*, Año 22 (70), 4-10. ISSN 2308-2771.

Martínez, Y. (2014). *Habilidad para la toma de decisiones.* Escuela de organización industrial. https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/05/18/habilidad-para-la-toma-de-decisiones/

Mercado, R. (2013). La responsabilidad ética en la toma de decisiones dentro de las organizaciones. Sincronía, (64),1-12.

Ministerio de Educación. (2020). *Ingreso de Base de Cotización (IBC).* https://www.mineducacion.gov.co/1621/article-136481.html#:~:text=%2D%20INGRESO%20BASE%20DE%20COTIZACI%C3%93N%20(IBC)&text=Porci%C3%B3n%20del%20salario%20del%20trabajador,de%20Seguridad%20Social%20en%20Salud.

Ministerio de Salud. (s.f.). *Rutas Integrales de Atención en Salud – RIAS*. https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/05-rias-presentacion.pdf

Nacer con PNL. (2016). *Cómo diseñar un proyecto de vida con PNL*. https://nacerconpnl.wordpress.com/2016/12/28/como-disenar-proyecto-de-vida/

Norma Técnica Colombiana NTC 3701 (2015). *Higiene y seguridad. Guía para la clasificación, registro y estadística de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales*. ICONTEC. https://e-collection-icontec-org.bdigital.sena.edu.co/normavw.aspx?ID=2773

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2000). *La negociación colectiva*. OIT.

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2009). *Conocer los derechos fundamentales del trabajo*. OIT.

Organización de las Naciones Unidas (ONU). 2015. *Objetivos de desarrollo sostenible. 17 objetivos para transformar nuestro mundo.* http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/peace-justice/

Organización de las Naciones Unidas (ONU). (s.f.) *Objetivos del Desarrollo Sostenible*. Consultado el 10 octubre de 2020. https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/

Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (s.f.). *Objetivos para el Desarrollo Sostenible*. Consultado el 10 octubre de 2020. https://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html

Ramírez, J (2015). *Curso de Derecho del Trabajo*. Tirant lo blanch.

Revista La Leñera. (2014). *Lucha X tus derechos.* http://cgtmichelin.es/FS/2/public/Data/archivosDoc/LaLenera17.pdf

Rojas, L., Díaz, B., Arapé, E., Romero, S., Rojas, A. y Rojas, R. (2006). *Comunicación, conflictos y cultura de paz: percepción en grupos de estudiantes universitarios.* Revista Redalyc. https://www.redalyc.org/pdf/110/11001505.pdf

Secretaría de Educación Pública y Manual para el Desarrollo de Habilidades Socioemocionales en Planteles de Educación Media Superior. (2014). México.

Tschohl, J. (2008). *Servicio al cliente: el arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia.* (5ta ed.). Service Quality Institute.

Vallejo, M. C. (2015). Libertad sindical frente a la flexibilización laboral en Colombia. *Legem*, *2*(2), 49-62.

Villarraga, A. (2015). *Biblioteca de la Paz. Los procesos de paz en Colombia, 1982-2014 (Documento resumen).* Fundación Cultura Democrática. Gente Nueva Editorial.

Zeus Management. (s.f.). *EL MOMENTO DE LA VERDAD / Servicio a Clientes*. http://www.zeusconsult.com.mx/artmverdad.htm#:~:text=El%20momento%20de%20la%20verdad*%20es%3A%20El%20preciso%20instante%20en,lo%20determina%20el%20contacto%20humano.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Gina Villate Calderón	Instructora	Centro de Formación de Talento Humano en Salud – Regional Distrito Capital	Septiembre de 2020
	Ligia Marcela Arévalo Guio	Experto disciplinar	Centro de Gestión Industrial – Regional Distrito Capital	Noviembre de 2020
	Nidya Solórzano Ochoa	Experto disciplinar	Centro de Gestión Industrial – Regional Distrito Capital	Noviembre de 2020
	Germán Leonel Sarmiento Cruz	Experto disciplinar	Centro de Gestión Industrial – Regional Distrito Capital	Noviembre de 2020
	Octavio Jaramillo Ossa	Experto disciplinar	Centro de Desarrollo Agroempresarial de Chía – Regional Cundinamarca	Diciembre de 2020
	Josué Darío Niño Riaño	Experto disciplinar	Centro de Desarrollo Agroempresarial de Chía – Regional Cundinamarca	Diciembre de 2020
	Fredy Gabriel Martínez Loza	Experto disciplinar	Centro de Desarrollo Agroempresarial de Chía – Regional Cundinamarca	Diciembre de 2020
	José Adriano Valentín	Experto disciplinar	Centro de Desarrollo Agroempresarial de Chía – Regional Cundinamarca	Diciembre de 2020
	Alejandra María Dávila Muñoz	Instructora - Experta temática	Centro de Formación en Diseño, Confección y Moda – Regional Antioquia	Noviembre de 2020
	Silvia Milena Sequeda Cárdenas	Diseñadora Instruccional	Centro de diseño y metrología – Regional Distrito Capital	Noviembre de 2020
	Natalia Andrea Bueno Pizarro	Diseñadora Instruccional	Centro para La Industria de la Comunicación Gráfica – Regional Distrito Capital	Diciembre de 2020
	Leidy Carolina Arias Aguirre	Diseñadora Instruccional	Centro de Diseño y metrología – Regional Distrito Capital	Noviembre de 2020
	Bertha Paola Bejarano Ávila	Evaluadora Instruccional	Centro para La Industria de la Comunicación Gráfica – Regional Distrito Capital	Septiembre de 2020
	Diana Stephanie Leguizamón Rojas	Instructora – Experta temática	Centro de Formación de Talento Humano en Salud – Regional Distrito Capital	Febrero de 2021

	Andrés Felipe Velandia Espitia	Diseñador Instruccional	Centro de Diseño y Metrología – Regional Distrito Capital	Febrero de 2021
	Zenith Chinchilla Ruedas	Diseñadora Instruccional	Centro de Diseño y Metrología – Regional Distrito Capital	Febrero de 2021
	Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Asesor pedagógico	Centro Industrial del Diseño y la Manufactura – Regional Santander	Febrero de 2021

8. CONTROL DE CAMBIOS

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**	**Razón del Cambio**
Autor (es)					

	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA Formato para Desarrollo de Evidencia

Programa de formación titulada	Tecnólogo en Análisis y Desarrollo de Sistemas de Información.					
Nombre de proyecto formativo	Diseño y construcción de software a la medida para el sector empresarial.					
Actividad de proyecto	AP5. Determinar la estructura lógica del sistema de información.		**Fase del proyecto formativo**	Diseño		
Actividad de aprendizaje	AA6. Definir la arquitectura de hardware a utilizar para el funcionamiento del sistema de información.					
Resultado(s) de aprendizaje	24020150011. Asumir responsablemente los criterios de preservación y conservación del medio ambiente y de desarrollo sostenible, en el ejercicio de su desempeño laboral y social.					
Nombre de la evidencia	Estudio de caso: “Residuos pos consumo”.					
Tipo de evidencia (marcar con X)	**Conocimiento**		**Producto**	**x**	**Desempeño**	
Descripción de la evidencia	La evidencia consiste en aplicar los conocimientos adquiridos en la empresa para poder evidenciar el manejo ambiental de los procesos, donde se evaluar su desempeño resolviendo la información solicitada.					
Producto entregable	Documento de texto con la información solicitada.					
Criterios de evaluación (Del diseño curricular)	● Contribuye en el cuidado y uso de los elementos que integran su entorno formativo y laboral, según normas institucionales. ● Dispone los residuos teniendo en cuenta las normas de clasificación de los mismos. ● Mantiene limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas, según estándares de protección ambiental. ● Optimiza los recursos requeridos en el desarrollo de sus actividades formativas y productivas según normas institucionales					
Instrumento de evaluación (marcar con X)	**Lista de chequeo**	**X**	**Rúbrica**		**Otro (cuál)**	

Evidencia
Estudio de caso "Residuos pos consumo".

DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA.

El avance tecnológico mundial crea la necesidad de estar siempre a la vanguardia, y hoy en día estar a tono como el medio ambiente genera mayor competitividad en el mercado nacional e internacional, por tal motivo estimado aprendiz esta evidencia busca encaminarlo en el manejo adecuado de los residuos post consumo generados durante los procesos tecnológicos, en su contexto formativo y laboral, orientándose hacia la forma de conocer procesos limpios.

La presente evidencia consta de un estudio de caso de residuos post consumo, donde se le brinda la información de una problemática planteada sobre el manejo de residuos de una empresa X, con la apropiación de los conocimientos adquiridos mediante el estudio de los materiales de formación "Manejo de residuos" y "Sostenibilidad ambiental", deberá resolver el problema planteado de manera técnica y pertinente.

Descripción del caso: RESIDUOS POST CONSUMO

EMPRESA DISAN.

Durante los últimos 5 años la empresa DISAN ha dedicado a la venta de software y hardware de sistemas de información ambiental llamado DISAN , para medianas empresas, ellos quieren incorporarse en el mercado internacional, Juan el gerente de la empresa ha tenido comunicaciones con empresarios de Estado Unidos, España y Portugal, para ampliar más su negocio, sin embargo dentro de estas conversaciones los empresarios le han manifestado que para poder acceder a ese mercado la empresa debe garantizar que la producción de estos productos sean amigables con el medio ambiente.

Para esto el gerente empieza a investigar y define para el diseño del software y hardware de sistemas de información ambiental DISAN debe tener un manejo ambiental desde sus procesos de elaboración los cuales son:

- Análisis
- Diseño
- Desarrollo
- Implantación

El gerente contrata un Tecnólogo en control ambiental egresado del SENA para que realice un diagnóstico ambiental y defina cuales son los procesos que generan impacto ambiental negativo y cuales serian sus acciones o estrategias ambientales para hacerlos los procesos sostenibles.

El diagnóstico ambiental arrojó que en los procesos de Análisis, diseño, desarrollo e implantación del software y hardware de sistemas de información ambiental DISAN la problemática significativa era el manejo inadecuado de los residuos sólidos generados durante el proceso de elaboración del

software y hardware de sistemas de información ambiental, por lo tanto el profesional decide realizar una capacitación a todo el personal sobre el manejo de los residuos y la importancia de la sostenibilidad ambiental en los procesos para poder ser competitiva ambientalmente.

Una vez se realizó el proceso de capacitación a los empleados de la empresa DISAN el Gerente solicita que cada persona que labora en la empresa debe aplicar los conocimientos apropiados durante la capacitación a su área laboral, y una vez implementado estos procesos ambientales el procederá a realizar el informe ambiental como evidencia del cumplimiento para poder competir en el mercado de Estados Unidos, España y Portugal.

Una vez analizado el caso debe dar solución a lo que solicita el gerente, para ello se debe:

1. Consultar el material de formación: “Manejo de residuos” y “Sostenibilidad ambiental” que contiene la temática dada en la capacitación de la empresa.
2. Definir cuáles son las acciones a desarrollar en cada uno de los procesos (de análisis, diseño, desarrollo e implantación) y elabore un diagrama de flujo de los procesos.
3. Realizar un inventario de los residuos generados durante cada uno de los procesos (de análisis, diseño, desarrollo e implantación) siguiendo como ejemplo el siguiente cuadro:

Ejemplo contenido de cómo se debe diligenciar:

PROCESO	TIPO DE RESIDUO /(peligroso/no peligroso)	REUTILIZABLE/RECICLABLE	DISPOSICIÓN FINAL	EMPRESAS EN COLOMBIA QUE REALIZAN MANEJO
ANÁLISIS	No peligroso: Papel	Reutilizable	Reutilización	La misma empresa.
DISEÑO				
DESARROLLO				
IMPLANTACIÓN	Peligroso: Lámparas Fluorescentes	No reutilizables	Empresas que realizan el manejo de estos residuos	Corporación Lumina Colombia.

4. Definir los colores de los recipientes a utilizar según los residuos que genera en su área laboral, ejemplo: si genera PAPEL= recipiente color GRIS.

5. Proponer un tipo de energía limpia que utilizaría en su empresa y argumente porqué es importante este tipo de tecnología limpia para el desarrollo sostenible de su empresa y del mundo.

PRODUCTO(S) ENTREGABLE(S)

Una vez resuelta la problemática ambiental de la empresa, se deberá entregar la información contenida en un documento de texto con normas APA.

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

La evaluación de la presente evidencia se hará teniendo en cuenta las variables y criterios de evaluación establecidos en el instrumento de evaluación específico para esta evidencia, es importante su lectura para mayor comprensión de lo requerido.

Nombre instrumento de evaluación:
IE-AP05-AA6-EV07-Transversal-estudio-caso-residuos-pos-consumo

FORMA DE ENTREGA

Debe enviar el archivo a través de la plataforma virtual en el área correspondiente indicada por el instructor encargado. Al momento de realizar la entrega tenga en cuenta los siguientes pasos:

Ingrese al menú principal de la plataforma y ubique el área de "*Actividades*" e ingrese al enlace "*Fase diseño"*, posteriormente acceda a la carpeta de la Actividad de Proyecto correspondiente, y haga entrega de la evidencia. En caso de dificultades comuníquese oportunamente con el instructor a cargo.

Pasos para enviar evidencia:

- Clic en el título de la evidencia.
- Clic en Examinar mi equipo y buscar el archivo previamente guardado.
- Dejar un comentario al instructor (opcional).
- Clic en Enviar.