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:** Planeación.

- **Actividad de proyecto:** Identificar oportunidades de mejora durante el desarrollo de funciones de apoyo administrativo en entidades del sector salud de acuerdo a protocolos institucionales.

- **Competencia**s:

  - 230101003 - Apoyar el proceso de afiliación de la población al Sistema General de Seguridad Social en Salud según normativa vigente.
  - 240201528 - Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
  - 220501046 - Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con necesidades de manejo de información.

- **Resultados de aprendizaje a alcanzar:**

  Técnicos:

  - 230101003-01 - Reconocer condiciones socio-económica de la población para afiliarla al Sistema General de Seguridad Social en Salud según políticas institucionales y normativa.
  - 230101003-02 - Asesorar al usuario sobre el acceso a los beneficios del aseguramiento teniendo en cuenta normativa y políticas institucionales.
  - 230101003-03 - Garantizar la completitud de la documentación requerida en el proceso de afiliación de acuerdo con principios del Sistema General de Seguridad Social y políticas institucionales.
  - 230101003-04 - Verificar el proceso de afiliación de acuerdo con normativa legal e institucional.

  Claves:

  - 240201528-01 - Identificar situaciones problemáticas asociadas a sus necesidades de contexto aplicando procedimientos matemáticos.
  - 240201528-02- Plantear problemas aritméticos, geométricos y métricos de acuerdo con los contextos productivo y social.
  - 240201528-03 - Solucionar problemas del entorno productivo y social aplicando principios matemáticos.

- 240201528-04 - Verificar los resultados de los procedimientos matemáticos conforme con los requerimientos de los diferentes contextos.

- 220501046-01 - Seleccionar herramientas de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), de acuerdo con las necesidades identificadas.
- 220501046-02 - Usar herramientas TIC, de acuerdo con los requerimientos, manuales de funcionamiento, procedimientos y estándares.
- 220501046-03 - Verificar los resultados obtenidos, de acuerdo con los requerimientos.
- 220501046-04 - Implementar buenas prácticas de uso, de acuerdo con la tecnología empleada.

- **Duración de la guía:** Técnicas: 240 horas + Claves: 96 horas = 336 horas.

2. PRESENTACIÓN

Respetado aprendiz bienvenido a la guía de aprendizaje N.º 2, donde se trabajarán actividades que le permitirán obtener las bases conceptuales sobre el proceso de afiliación a los regímenes existentes en el Sistema General de Seguridad Social en Salud, apropiando los derechos y deberes de los afiliados, la interacción del sistema de salud con los sistemas de los regímenes especiales y de excepción, con el apoyo de las competencias básicas y transversales y sus correspondientes actividades de aprendizaje.

Así mismo, es necesario conocer que es clara la necesidad de tener conocimientos básicos de matemáticas en cualquier ámbito, no solo el profesional o académico, muchos problemas de la vida diaria requieren por lo menos un conocimiento mínimo sobre operaciones básicas como la suma, la resta, la multiplicación o la división; por ejemplo: revisar el saldo de una tarjeta de crédito, solicitar un préstamo, comprar víveres o realizar un presupuesto mensual. Por tanto, las actividades matemáticas en esta guía apuntarán a ello.

De igual manera, se presentan actividades de aprendizaje que buscan el desarrollo de competencias para optimizar el proceso y los productos de las diferentes áreas de ocupación, que incluye la identificación y apropiación de los conceptos de software, su clasificación y las herramientas de internet, el dominio y aplicación de herramientas ofimáticas y la importancia de la incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en los diferentes procesos.

Recuerde que debe desarrollar con excelencia y responsabilidad la presente guía, lo cual incluye ser cumplido con la asistencia a la formación, tanto a las sesiones en línea sincrónicas como asincrónicas, el envío oportuno de las evidencias de aprendizaje y la participación en la realización y socialización de las actividades 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 planeación del proyecto formativo: contribución a la mejora continua de los procesos de apoyo administrativo en las entidades del sector salud.

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 nueve (9) 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:

Semanas / Competencia	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 6	Semana 7	Semana 8	Semana 9
230101003	Evaluación sobre afiliación de la población al Sistema General de Seguridad Social en Salud. GA2-230101003-AA1-EV01.		Video de orientación al usuario en el proceso de afiliación. GA2-230101003-AA1-EV02.			Flujograma sobre el proceso de afiliación. GA2-230101003-AA2-EV01.		Análisis de casos de acuerdo con normatividad de afiliación. GA2-230101003-AA2-EV02.	
240201528		Cuestionario sobre procedimientos aritméticos. GA2-240201528-AA1-EV01.	Informe del planteamiento de ecuación. GA2-240201528-AA2-EV01.	Video presentación del caso. GA2-240201528-AA3-EV01.	Algoritmo para el cálculo de áreas y volúmenes. GA2-240201528-AA4-EV01.				
220501046						Mapa conceptual sobre software y servicios de internet. GA2-220501046-AA1-EV01.	Taller sobre la utilización de las herramientas de ofimática. GA2-220501046-AA2-EV01.		Informe de mejora de productos con la incorporación de TIC. GA2-220501046-AA3-EV01.

3.1. Actividades de la competencia apoyar el proceso de afiliación de la población al Sistema General de Seguridad Social en Salud según normativa vigente (230101003).

3.1.1. Actividad de aprendizaje GA2-230101003-AA1: Orientar al usuario según su condición socioeconómica, normatividad y protocolo institucional, para la afiliación al sistema de seguridad social en salud.

Mediante esta actividad de aprendizaje podrá interpretar y apropiar la normativa vigente del proceso de afiliación de la población al sistema general de seguridad social en salud, con el fin de comprender que el aseguramiento es uno de los pilares que permite mejorar las condiciones de vida, dentro del marco de la protección social; además, es la estrategia o mecanismo estructurado y formal por el cual una persona o familia es protegida o amparada de unos riesgos en salud específicos, a través de un plan de beneficios.

Las actividades que se presentan a continuación se relacionan con los conceptos de aseguramiento que usted como técnico en apoyo administrativo en salud debe conocer, con el fin de adquirir las bases que le permitirán orientar a los usuarios en el proceso administrativo para la vinculación al sistema de salud.

Duración: 120 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del material de formación: “Marco normativo del sistema de seguridad social en salud y su sistema de afiliación”.

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 en esta guía, es importante reflexionar acerca de la importancia del aseguramiento en salud. Por tanto, es necesario que observe el video que encuentra en el siguiente enlace: https://www.youtube.com/watch?v=ApqbOe5Xc4M y en el encuentro sincrónico programado por el instructor, socialice los aspectos más relevantes sobre la temática propuesta. Recuerde

que lo explicado en el video, le servirá como insumo para llevar a cabo lo solicitado en el proceso que comienza en esta nueva etapa formativa.

- **Evidencia GA2-230101003-AA1-EV01: Evaluación sobre afiliación de la población al Sistema General de Seguridad Social en Salud.**

Una vez apropiados todos los conceptos y materiales relacionados con el proceso de afiliación al sistema de salud en Colombia, usted como técnico en apoyo administrativo en salud, podrá apoyar los procesos de afiliación y orientar a los usuarios según las necesidades y expectativas, dando a conocer a los afiliados sus deberes, sus derechos y la dinámica del sistema general de seguridad social en salud. Por lo cual debe tener claro cómo rige la normatividad vigente en salud para la población colombiana.

Por tal motivo, a través de una evaluación en línea, dará a conocer el dominio adquirido en los conceptos básicos de los temas relacionados con normatividad del proceso de afiliación, vistos en el material de formación “Marco normativo del sistema de seguridad social en salud y su sistema de afiliación”. 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 el proceso de afiliación de la población al Sistema General de Seguridad Social en Salud.
  - **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 sobre afiliación de la población al Sistema General de Seguridad Social en Salud GA2-230101003-AA1-EV01.**

- **Evidencia GA2-230101003-AA1-EV02: Video de orientación al usuario en el proceso de afiliación.**

Orientar al usuario en el proceso de afiliación despliega una serie de acciones administrativas que los técnicos en apoyo administrativo en salud desarrollan y que permiten la atención eficaz entregando información correcta, pertinente y un direccionamiento oportuno. En este proceso usted puede dar a conocer a los afiliados sus deberes y derechos, la dinámica del sistema general de seguridad social en salud, los mecanismos de participación social en salud, las actividades de promoción de la salud y autocuidado, los programas de prevención y protección específica y los demás servicios que la institución tiene dentro de su portafolio de servicios. Por ello, es fundamental que apropie y aplique los conceptos normativos vigentes y los lineamientos institucionales.

Partiendo de lo anterior, elabore de forma creativa un video informativo para el usuario donde se le dé a conocer la siguiente información general tomando como base la normatividad y los conceptos apropiados en el material de formación “Marco normativo del sistema de seguridad social en salud y su sistema de afiliación”:

- Orientación al usuario de acuerdo a su condición para su proceso de afiliación.
- Trámite para el diligenciamiento del formulario de afiliación.
- El trámite administrativo para el acceso a los servicios de salud.
- Trámite a seguir para servicios no incluidos en el plan de beneficios.

- Direccionamiento a la persona sin aseguramiento en el trámite administrativo para el acceso a los servicios de salud.
- Mecanismo de verificación de afiliación al sistema. (Comprobador de derechos).
- Copago y cuotas moderadoras de acuerdo a su régimen de afiliación.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** video informativo sobre la orientación al usuario en el proceso de afiliación.
- **Formato:** MP4, AVI, MOV, FLV o el de su preferencia.
- **Extensión:** máximo 30 minutos.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video de orientación al usuario en el proceso de afiliación GA2-230101003-AA1-EV02.**

3.1.2. Actividad de aprendizaje GA2-230101003-AA2: Realizar el proceso de afiliación del usuario al SGSSS, teniendo en cuenta el tipo de vinculación laboral, nivel socioeconómico y normativa legal vigente.

Mediante esta actividad de aprendizaje, identificará y apropiará el proceso de afiliación, considerando que afiliarse al Sistema General de Seguridad Social en Salud, le permite asegurarse a usted y su familia para que se encuentre protegida y pueda acceder a los servicios de salud cada vez que lo requiera; así mismo habilita al sistema para la prestación de sus servicios de salud.

Las actividades que se presentan a continuación le permitirán apropiar los conceptos necesarios para que usted como técnico en apoyo administrativo en salud pueda orientar a los usuarios en el proceso de afiliación al sistema e identifique los trámites administrativos para la vinculación.

Duración: 120 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del material de formación: “Afiliación, planes de beneficios y aseguramiento de la salud”.

Evidencias:

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

- **Evidencia GA2-230101003-AA2-EV01: Flujograma sobre el proceso de afiliación.**

Una vez apropiada la normatividad correspondiente al proceso de afiliación, los conceptos y materiales relacionados con el régimen contributivo, régimen subsidiado, régimen excepción y especial; usted como técnico apoyo administrativo en salud puede clasificar a cada uno de los usuarios que integran el Sistema General de Seguridad Social en Salud y describir el paso a paso del proceso de afiliación para cada uno de los tipos de usuarios del sistema.

Por lo anterior y retomando todos los conceptos abordados en el material de formación “Afiliación, planes de beneficios y aseguramiento de la salud”, elabore un flujograma con el proceso de afiliación de acuerdo a los grupos poblacionales existentes.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** flujograma del proceso de afiliación según el grupo poblacional asignado.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Flujograma sobre el proceso de afiliación GA2-230101003-AA2-EV01.**

- **Evidencia GA2-230101003-AA2-EV02: Análisis de casos de acuerdo con normatividad de afiliación.**

"La afiliación en salud busca generar condiciones que protejan la salud de los colombianos garantizando la universalidad del aseguramiento, la portabilidad o prestación de los beneficios en cualquier lugar del país, preservando la sostenibilidad financiera del sistema, siendo el bienestar del usuario, el eje central y núcleo articulador de las políticas en salud" (Minsalud, 2021).

Por lo anterior y de acuerdo a lo apropiado frente a la normatividad del proceso de afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud, realice el análisis de los siguientes casos asumiendo que se desempeña como apoyo administrativo en una institución de salud, dando las respectivas indicaciones que se tienen que hacer frente a cada uno. Recuerde que, para desarrollar el proceso de afiliación en los casos, usted debe articular todos los conceptos abordados en el material de formación "Afiliación, planes de beneficios y aseguramiento de la salud":

Caso A
Juan Fernández, con documento de identidad N.º 79856780, es trabajador independiente con un salario promedio de $1.200.000 y desea afiliarse a la EPS donde usted labora, por lo que solicita información para los documentos que debe entregar e iniciar el trámite de afiliación. No tiene grupo familiar, ni hijos o cónyuge. ¿Cuál es la ruta del proceso de afiliación que debe hacer Juan? ¿Cuáles son los aportes al SGSSI?

Caso B
Marcela es trabajadora dependiente de RCN con un salario de $6.300.000, ARL 2. El día 2 de febrero se le hace un aumento de su sueldo a $8.990.000 y desde ahí se cambian los aportes al SGSSS. Marcela llama a su EPS para que la oriente frente a los procesos de liquidación, por lo que usted le indica...

Caso C
Sandra es independiente y lleva cotizando a la EPS desde hace 4 años. Su núcleo familiar está conformado por su esposo (cotizante) e hijos de 10 y 4 años. Hace 3 días nació su bebe, por tal motivo Sandra llama a la EPS para afiliar al bebe a la EPS, por lo que usted la orienta…

Caso D
Jorge Ortiz, identificado con documento de identidad N.º 1001059487 crea una empresa de plástico, por lo que se acerca a la EPS para solicitar orientación frente al proceso de su afiliación y la de 5 empleados. Frente a ello, usted le indica…

Caso E
Liquide teniendo en cuenta lo solicitado en la matriz:

IBC	Salud	Pensión	ARL	Categoría
$780.000 independiente, ARL 1				
$7.000.000 Empleado, ARL 3				
$350.000 Independiente, ARL 2				
$3.450.000 OPS, ARL 1				
$12.345.100 Empleado, ARL 3				
$3.567.000 Prestación de servicios, ARL 3				
$3.567.000 Empleada, ARL 3				

Caso F
Diana es una empleada con un salario de $3.800.000. La empresa solicita información del proceso de liquidación de aportes al SGSSS. Por su parte, la empleada nunca ha asistido a controles médicos y por lo tanto, no sabe a qué categoría pertenece y a quién puede afiliar como beneficiario. El proceso a realizar, sería…

Caso G
Marcela, es de profesión médica y labora como independiente con un IBC de $8.975.000, ¿cuál es el aporte que debe realizar al SGSSS?, ¿qué nivel de ARL le corresponde?

Caso H
Juan tiene una fábrica de 50 empleados y debe contratarlos a todos como figura de empleador ¿Cuál es la ruta para el proceso de afiliación? 30 de ellos devengan un salario mínimo, 10 $2.000.000, 5 $980.000, 5 $1.800.000, Nivel 3 de ARL.

Caso I
Un empleado independiente con prestación de servicios en una empresa, recibe un salario mensual de $3.500.000. Es su primer trabajo y no sabe cómo debe hacer su proceso de afiliación y aportes, clasificado en categoría 2 de ARL por el cargo que desempeña. ¿Cómo debe hacer el proceso? ¿Cuánto tiene que pagar?

Caso J
Daniela, usuaria de bajos ingresos, lleva viviendo en Bogotá desde hace un año, no se ubica laboralmente y se encuentra enferma. Ella requiere orientación para su proceso de afiliación y usted le indica…

Caso K
Un usuario que se acerca al módulo de afiliación para que lo orienten, se encuentra como empleado dependiente, con un salario de $8.900.000 y cuando asiste a controles médicos no sabe por qué le cobran $30.000. Desde su módulo lo orienta, diciéndole…

Caso L
Un usuario que se encuentra afiliado a la EPS desde hace 8 años, tiene como beneficiarios a sus 3 hijos y esposa, pero requiere la afiliación de sus padres. Usted lo orienta, diciéndole…

Caso M
Un núcleo familiar compuesto por esposo, esposa (ambos cotizantes) e hijo, ingresa a su núcleo un nuevo hijo, pero fallece uno de los cotizantes. ¿Qué proceso se debe realizar?

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** informe con el análisis de casos de acuerdo con normatividad de afiliación.
- **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 de afiliación GA2-230101003-AA2-EV02.**

3.2. Actividades de la competencia razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales (240201528).

3.2.1. Actividad de aprendizaje GA2-240201528-AA1: Desarrollar procedimientos aritméticos para resolver problemáticas de la vida cotidiana.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del material de formación: “Matemáticas. Nivel básico”.

Evidencias:

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

- **Evidencia GA2-240201528-AA1-EV01: Cuestionario sobre procedimientos aritméticos.**

El desarrollo de esta evidencia se realizará mediante un cuestionario, en el cual se han determinado y seleccionado una serie de preguntas que dan respuesta al resultado de aprendizaje: “Identificar modelos matemáticos de acuerdo con los requerimientos del problema planteado en contextos sociales y productivos”.

Para ello, primero debe revisar el material de formación “Matemáticas. Nivel básico”, en el cual encontrará información acerca de las operaciones de conjuntos numéricos, proporcionalidad y su aplicación como regla de tres, porcentaje. En el “Anexo_preguntas_conjuntas_numéricas_240201528_AA1_EV01”, se presentan una serie de preguntas similares a las que encontrará en el quiz, pruebe resolverlas y comente cualquier inquietud al instructor. Revise el anexo.

Antes de responder las preguntas es importante tener en cuenta lo siguiente:

- Revisar el material de formación (conjuntos numéricos, operaciones aritméticas, razones y proporciones) seguramente le permitirá comprender con detalle los conceptos.

- Responder la totalidad de las preguntas formuladas en el cuestionario en línea y presentar el informe con los procedimientos, para esto recuerde anotar las respuestas y el procedimiento en una hoja aparte. Para el informe debe elaborar una tabla como la siguiente, de acuerdo con el ejemplo presentado:

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

  - **Producto para entregar:** responder el cuestionario en línea.
  - **Formato:** evaluación en línea.
  - **Extensión:** 30 minutos aproximadamente de la prueba.
  - Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Cuestionario sobre procedimientos aritméticos GA2-240201528-AA1-EV01.**

3.2.2. Actividad de aprendizaje GA2-240201528-AA2: Resolver problemas de aplicación de situaciones de los contextos productivo y social a partir del uso de herramientas matemáticas.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del material de formación: “Matemáticas. Nivel medio”.

Evidencias:

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

- **Evidencia GA2-240201528-AA2-EV01: Informe del planteamiento de ecuación.**

Para esta evidencia se toma como estrategia el aprendizaje basado en problemas, en el cual usted resolverá un problema de aplicación utilizando las herramientas matemáticas propuestas en material de formación “Matemáticas. Nivel medio”.

Problema de aplicación:

Una firma de arquitectos en una estrategia de mercadeo muy innovadora busca entregar a cada uno de sus clientes una casa en escala de chocolate, como la que se ve en la figura:



Fuente: 123RF (s.f.)

La repostería que contrataron para llevar a cabo dicho proyecto tiene dos inconvenientes. El primero es el uso óptimo de la materia prima en el diseño de las casas y el segundo es encontrar una opción económicamente viable para el empaque de la casa, pues al ser comestible debe estar protegida con una vitrina de metacrilato.

Se solicita que para aportar a la solución de esta situación realice lo siguiente:

a. Plantee una ecuación que represente el área total de la casa de chocolate.
b. Busque una función que represente el costo total de una casa de chocolate vs. cantidad de casas de chocolate. Para esto debe tener en cuenta que hay unos gastos fijos como el costo de la materia prima, el salario de los reposteros, costo del material de la vitrina en la que se entregará la casa, entre otros.
c. Proponga una solución más rentable para la entrega de casas de chocolate.
d. Plasme estos resultados en un documento donde justifique la solución que le dio al problema.

Para el desarrollo de esta evidencia deberá elaborar un informe en el cual aborde los siguientes puntos:

- Portada.
- La ecuación que define el área total de la casa y su respectiva explicación.
- La función que relaciona el costo de producción de las casas vs. cantidad de casas de chocolate, con su respectiva justificación.
- Propuesta de mejora de proceso.
- Conclusiones.
- Bibliografía (para esto puede apoyarse en la Biblioteca virtual del SENA http://biblioteca.sena.edu.co/).

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** informe del planteamiento de la ecuación.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Informe del planteamiento de ecuación GA2-240201528-AA2-EV01.**

3.2.3. Actividad de aprendizaje GA2-240201528-AA3: Realizar un muestreo estadístico acerca de una situación contextualizada en la vida diaria.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del material de formación: “Matemáticas. Nivel intermedio”.

Evidencias:

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

- **Evidencia GA2-240201528-AA3-EV01: Video presentación del caso.**

Para esta evidencia se toma como estrategia el aprendizaje estudio de caso, en el cual usted debe resolver un caso práctico utilizando las herramientas matemáticas propuestas en el material de formación “Matemáticas. Nivel intermedio”.

Caso de estudio. Censo de población y vivienda en Colombia

Busque información en una página oficial sobre el último Censo realizado en Colombia, el cual da cuenta de la población y vivienda, a partir de un conteo y caracterización de los habitantes colombianos, así como de sus viviendas y hogares constituidos en el país.

Con esta información obtenida se pretende generar información estadística relevante, la cual es un referente para la toma de decisiones en el orden político, económico de bienestar social, entre otros factores.

La información se presenta distribuida en tres categorías: (https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/censo-nacional-de-poblacion-y-vivienda-2018):

- ¿Cuántos somos? Presenta la distribución de la población por sexo, grupos de edad (estructura de la población) y el porcentaje de personas (proporción) que tienen dificultades para realizar actividades cotidianas, así como las que saben leer y escribir, las que asisten a alguna institución educativa en los departamentos y municipios de la región, nivel educativo alcanzado, fecundidad por grupos de edad, promedio de hijos por mujer. También se presenta información de migración interdepartamental en el último año, características de los extranjeros residentes en Colombia (sexo, edad, ocupación, nivel educativo), inmigración internacional en los últimos 5 años y el último año).

- ¿Dónde estamos? Presenta la distribución por ubicación geográfica de la población, los hogares y las viviendas en el territorio nacional (cabeceras municipales, rural disperso, centros poblados), así como el lugar de nacimiento de los residentes en los departamentos y municipios de la región. También se presentan los indicadores demográficos por departamento, la tasa de alfabetismo por departamento, el porcentaje (proporción) de migración interna por departamento.

- ¿Cómo vivimos? Presenta el total de hogares y viviendas, su uso (residencial o mixto), su distribución por tipo (casa, apartamento, cuarto, étnica), el acceso a servicios públicos, de dónde obtienen el agua los hogares para preparar los alimentos; además, el porcentaje de personas (proporción) por hogar en los departamentos y municipios de la región, los tipos de hogar (unipersonal, nuclear, monoparental, extensos), y porcentaje de mujeres y hombres que son jefes de hogar.

Realice un análisis detallado de la información, revise si existen gráficos estadísticos que soporten dicha información, en caso de no encontrarlos, elabórelos. (Por ejemplo, histogramas, diagramas de barras, diagramas circulares, entre otros, dependiendo de las variables analizadas).

A partir de la información consultada, determine las variables que fueron objeto de medición en este censo y precise a partir de ello, cómo estos datos son esenciales para determinar el desarrollo de las variables demográficas. (Por ejemplo, el tamaño de los hogares, el índice de envejecimiento, el índice de juventud, los fenómenos migratorios dentro del país y, desde y hacia el exterior, por mencionar algunos).

Con base en los resultados obtenidos, por medio de un video presentación exponga las conclusiones extraídas de la consulta del caso. Debe incluir en el video:

- Una presentación inicial.
- La explicación del instrumento usado para la recolección de datos y la caracterización de los mismos.
- Tablas y gráficos (utilice colores adecuados para la presentación de gráficos).
- Análisis de la información tabulada o graficada.
- Conclusiones con base en el análisis de la información.
- Procure utilizar colores adecuados en toda la presentación, si va a hacer uso de imágenes, estas deben ser acordes al tema tratado y al público al que se va a presentar.
- Pruebe ayudarse con el siguiente texto: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/4412/2/02-Consejos%20buena%20presentaci%C3%83%C2%B3n.pdf

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

Tenga en cuenta los siguientes términos de referencia de forma:

- Grabar un video de la presentación de su propuesta de lanzamiento. Esta debe tener una duración de máximo 7 minutos.
- El video debe estar editado y poseer buena calidad de audio.
- Se debe expresar el proceso y la solución a este (idea propuesta).
- El aprendiz debe ser el presentador del video.
- Se pueden utilizar ayudas audiovisuales que permitan comprender mucho más la propuesta.
- No hay límite para la creatividad.
- Al final del video deben aparecer los créditos con los datos del aprendiz.

Especificaciones técnicas del video:

- Formato de grabación: MP4.
- Resolución: mínimo 720p
- Equipos recomendados para hacer la grabación: teléfono celular, cámaras digitales, cámaras de computador, cámaras de acción, entre otras.
- Programas recomendados para hacer la edición del video: *Windows Movie Maker, Adobe Premiere, IMovie, Adobe Spark*, entre otros.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video presentación del caso GA2-240201528-AA3-EV01.**

3.2.4. Actividad de aprendizaje GA2-240201528-AA4: Crear un algoritmo para sistematizar el cálculo de perímetros, áreas y volumen de figuras planas y sólidos regulares.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del material de formación: “Matemáticas. Nivel avanzado”.

Evidencias:

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

- **Evidencia GA2-240201528-AA4-EV01: Algoritmo para el cálculo de áreas y volúmenes.**

Para esta evidencia usted deberá proponer un algoritmo que permita calcular el área y perímetro de figuras planas y el volumen de sólidos regulares valiéndose de herramientas computacionales. Para ello, tenga en cuenta lo siguiente:

a. Consultar las figuras geométricas y las fórmulas que definen tanto el área como el volumen según sea el caso. Para ello, recomendamos el apoyarse en recursos multimedia y otras alternativas bibliográficas a las que usted tenga acceso.

b. Puede guiarse por el siguiente material multimedia, el cual le ayudará a orientarse frente al diseño del algoritmo. (Revise la videografía que se encuentra en https://www.youtube.com/watch?v=XJNdP-kxgUE).

c. Después de tener la información completa y organizada, diseñe un algoritmo.

d. Piense en la siguiente pregunta ¿Si tuviera un sólido irregular qué método utilizaría para calcular el volumen?

e. Realice una presentación donde explique la solución al problema dado.

f. Recuerde que debe realizar un algoritmo donde muestre la solución al problema. Tenga en cuenta incluir lo siguiente:

- Introducción.
- El problema que se plantea.
- La información recolectada de fórmulas y figuras.
- El algoritmo que diseño.
- Conclusiones.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** algoritmo para el cálculo de áreas y volúmenes.
- **Formato:** libre.
- **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Algoritmo para el cálculo de áreas y volúmenes GA2-240201528-AA4-EV01.**

3.3. Actividades de la competencia utilizar herramientas informáticas de acuerdo con necesidades de manejo de información (220501046).

3.3.1. Actividad de aprendizaje GA2-220501046-AA1: Reconocer software de sistemas, software de programación y software de aplicaciones.

Para la elaboración adecuada de las evidencias, el aprendiz debe demostrar la apropiación del conocimiento en el material de formación “Tecnologías de la información y la comunicación (TIC)”, referente a los temas de *software* e internet. El objetivo de la actividad es la identificación y apropiación de los conceptos sobre el software, su clasificación y las herramientas que ofrece internet, aplicando la estrategia de la lluvia de ideas.

Duración: 10 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del material de formación: “Tecnologías de la información y la comunicación (TIC)”.

Evidencias:

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

- **Evidencia GA2-220501046-AA1-EV01: Mapa conceptual sobre *software* y servicios de internet.**

Realizar un mapa conceptual sobre los tipos de *software* y servicios de internet, utilizando figuras, frases cortas y colores. Para la elaboración del mapa conceptual debe ser creativo y se recomienda:

- Exploración de la plataforma y documentos guía del programa de formación.
- Prestar atención a las características y componentes propias de los tipos de *software* y servicios de internet, presentados en los recursos educativos digitales del componente.
- Simultáneamente tomar nota de los elementos que considere relevantes sobre tipos de *software* y servicios de internet para incluirlos en el mapa conceptual.
- Puede revisar el material tantas veces como lo considere necesario, lo importante es que sea una construcción propia a partir del análisis de la información presentada, su experiencia y/o material complementario.
- Incluya aspectos relevantes sobre los tipos de *software* y recursos de internet para el área ocupacional de su desempeño.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** mapa conceptual sobre los tipos de *software* y servicios de internet.
- **Formato:** PDF con el desarrollo del mapa y en la parte inferior derecha colocar sus datos personales.
- **Extensión:** 1 hoja.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Mapa conceptual sobre *software* y servicios de internet GA2-220501046-AA1-EV01.**

3.3.2. Actividad de aprendizaje GA2-220501046-AA2: Desarrollar un taller práctico sobre los términos y funcionalidades de la ofimática.

Para la elaboración adecuada de las evidencias el aprendiz debe apropiar lo mostrado el material de formación “Tecnologías de la información y la comunicación (TIC)”, en los temas de ofimática y evaluación. El objetivo de esta actividad es el dominio de herramientas ofimáticas y colaborativas, aplicando la estrategia de aprender haciendo mediante la resolución de un taller propuesto.

Duración: 30 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del material de formación: “Tecnologías de la información y la comunicación (TIC)”.

Evidencias:

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

- **Evidencia GA2-220501046-AA2-EV01: Taller sobre la utilización de las herramientas de ofimática.**

Realizar un taller práctico con las herramientas ofimáticas, tomando como base los temas presentados en el material de formación "Tecnologías de la información y la comunicación (TIC)". Para la elaboración del taller se debe tener en cuenta:

- Parte 1. Realizar el taller sobre la aplicación de herramientas informáticas que se presenta en el "Anexo_TallerOfimática_220501046-AA2". Este taller se debe realizar de manera Individual.

- Parte 2. Tomando como base el siguiente enlace sobre el uso de Trello: **https://blog.trello.com/es/como-usar-trello**, se debe elaborar un tablero de Trello y realizar las diferentes acciones descritas en el enlace (incluir múltiples tarjetas, elementos *checklist*, fondos personalizados y responsabilidades). Se deben organizar equipos de máximo cinco (5) integrantes para mostrar el tablero creado, el cual debe compartirse además con el instructor.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** se debe entregar un archivo comprimido que contenga:
  - El archivo en formato Word con la parte 1 de la actividad; es decir, el taller sobre herramientas ofimáticas.
  - Un documento que describa las acciones realizadas en la parte 2 de la actividad; es decir, la construcción del tablero en Trello, además de la dirección de acceso al mismo. El informe debe incluir las dificultades encontradas en el uso de esta herramienta.
- **Formato:** el archivo comprimido en formato RAR o ZIP.
- **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Taller sobre la utilización de las herramientas de ofimática GA2-220501046-AA2-EV01**.

3.3.3. Actividad de aprendizaje GA2-220501046-AA3: Elaborar un informe sobre la mejora de productos con la incorporación de TIC.

Para la elaboración adecuada de las evidencias, el aprendiz debe demostrar la apropiación del material de formación: "Tecnologías de la información y la comunicación (TIC)", en el tema de mejora continua. El objetivo de esta actividad es identificar y reconocer la importancia de la incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en los procesos relacionados con las diferentes áreas y su injerencia en la mejora de la productividad.

Duración: 8 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del material de formación: "Tecnologías de la información y la comunicación (TIC)".

Evidencias:

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

- **Evidencia GA2-220501046-AA3-EV01: Informe de mejora de productos con la incorporación de TIC.**

Elaborar un informe sobre las mejoras que pueden realizarse a los diferentes procesos y productos del área de ocupación con la incorporación de las TIC. Para esto debe tener en cuenta:

- Plantear las mejoras que ofrece la incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), en lo concerniente con las herramientas ofimáticas y colaborativas.
- Identificar los aspectos procesos del área de ocupación que se pueden fortalecer con la incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).
- Presentar el informe de forma creativa; por ejemplo, a través de cuentos, caricaturas, etc. Haciendo uso de una herramienta TIC en línea.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** informe sobre las mejoras que pueden realizarse a los diferentes productos y procesos del área de ocupación con la incorporación de TIC.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** máximo 10 hojas.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Informe de mejora de productos con la incorporación de TIC GA2-220501046-AA3-EV01**.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia de conocimiento: Evaluación sobre afiliación de la población al Sistema General de Seguridad Social en Salud. GA2-230101003-AA1-EV01.	• Identifica necesidades de la población desde el proceso de afiliación según normativa y políticas institucionales. • Determina características de la población según su estado de afiliación actual (suspendido, multiafiliado, retirado, activo). • Aplica normativa vigente para identificar condición según situación socio-económica de la persona.	**Cuestionario:** IE-GA2-230101003-AA1-EV01.

	• Direcciona a la población en el proceso de afiliación de acuerdo con normativa y políticas institucionales. • Registra la información según protocolos institucionales y herramientas tecnológicas existentes.	
Evidencia de desempeño: Video de orientación al usuario en el proceso de afiliación. GA2-230101003-AA1-EV02.	• Orienta a la población de acuerdo con sus necesidades para el diligenciamiento del formulario según políticas institucionales. • Instruye a la población sobre el diligenciamiento de los diferentes formularios (afiliación y/o novedades) de acuerdo con las necesidades de la persona y políticas institucionales. • Maneja de manera confidencial la información recolectada en el proceso de afiliación acorde con normativa y política institucional. • Direcciona al usuario de acuerdo con la novedad reportada. • Orienta al usuario según planes de beneficio y políticas nacionales. • Organiza y conserva los documentos de acuerdo a las políticas de archivo nacional. • Entrega y socializa carta de derechos en el proceso de afiliación de acuerdo con políticas institucionales. • Informa deberes del afiliado de acuerdo con principios del sistema general de seguridad social en salud.	**Lista de chequeo:** IE-GA2-230101003-AA1-EV02.
Evidencia de producto: Flujograma sobre el proceso de afiliación. GA2-230101003-AA2-EV01.	• Identifica tipo de aseguramiento teniendo en cuenta las diferentes herramientas establecidas por la institución.	**Rúbrica:** IE-GA2-230101003-AA2-EV01.

	• Direcciona a la población sobre los documentos requeridos en el proceso de afiliación según tipo de aseguramiento, normas y políticas institucionales. • Identifica estado de afiliación actual según políticas institucionales y normativa vigente. • Conoce los documentos requeridos de acuerdo con las políticas institucionales y normativa vigente.	
Evidencia de producto: Análisis de casos de acuerdo con normatividad de afiliación. GA2-230101003-AA2-EV02.	• Informa a la persona los planes de beneficio que presenta la institución según políticas y normativa vigente. • Informa a la persona planes complementarios de salud y los planes adicionales de salud de acuerdo con normativa vigente. • Diligencia planilla de liquidación de aportes de acuerdo con lo establecido por la institución. • Liquida ingreso base de cotización según ingresos económicos y normativa vigente. • Establece porcentajes de copagos y cuotas moderadoras según normativa vigente. • Identifica ingreso base de cotización de la población según ingresos económicos y normativa vigente. • Diligencia listas de verificación del proceso de afiliación, de manera clara de acuerdo con lineamientos institucionales. • Registra las novedades de la población en la base de datos única de afiliado acorde con la política institucional.	**Rúbrica:** IE-GA2-230101003-AA2-EV02.

Evidencia de conocimiento: Cuestionario sobre procedimientos aritméticos. GA2-240201528-AA1-EV01.	• Define procedimientos matemáticos según la situación problemática. • Plantea ecuaciones de primer grado de acuerdo con los ejercicios planteados. • Plantea reglas de tres de acuerdo a la relación entre las variables.	**Cuestionario:** IE-GA2-240201528-AA1-EV01.
Evidencia de desempeño: Informe del planteamiento de ecuación. GA2-240201528-AA2-EV01.	• Resuelve ecuaciones de acuerdo con principios matemáticos. • Presenta solución a problemas mediante figuras geométricas. • Define el problema a resolver de acuerdo con las necesidades de su entorno.	**Lista de chequeo:** IE-GA2-240201528-AA2-EV01.
Evidencia de producto: Video presentación del caso. GA2-240201528-AA3-EV01.	• Representa un conjunto de datos de acuerdo con la variable estadística. • Realiza conversiones según las equivalencias entre sistemas de medida. • Define el problema a resolver de acuerdo con las necesidades de su entorno.	**Lista de chequeo:** IE-GA2-240201528-AA3-EV01.
Evidencia de desempeño: Algoritmo para el cálculo de áreas y volúmenes. GA2-240201528-AA4-EV01.	• Calcula perímetros, áreas y volúmenes de acuerdo con los elementos de la figura geométrica.	**Lista de chequeo:** IE-GA2-240201528-AA4-EV01.
Evidencia de producto: Mapa conceptual sobre *software* y servicios de internet. GA2-220501046-AA1-EV01.	• Reconoce características de equipos TIC, tipos de software y servicios de internet, de acuerdo con la tecnología a utilizar. • Elige herramientas TIC, de acuerdo con las necesidades de información y comunicación. • Maneja computadores, periféricos, tabletas y equipos celulares, de acuerdo con las funcionalidades y manuales de uso.	**Lista de chequeo:** IE-GA2-220501046-AA1-EV01.
Evidencia de conocimiento:	• Aplica funcionalidades de sistema operativo, de acuerdo con las necesidades de	**Lista de chequeo:** IE-GA2-220501046-AA2-EV01.

Taller sobre la utilización de las herramientas de ofimática. GA2-220501046-AA2-EV01.	administración de los recursos del equipo. • Maneja procesador de texto, hoja de cálculo, *software* para presentaciones y *software* específico, de acuerdo con las funcionalidades de los programas. • Utiliza motores de búsqueda, programas de navegación, correo electrónico, transferencia de archivos, *chat*, programas de *e-learning* y computación en la nube, de acuerdo con las necesidades de información y comunicación. • Participa en redes sociales, de acuerdo con las necesidades de comunicación. • Prueba el funcionamiento de los equipos, productos o servicios obtenidos con el uso de herramientas TIC, de acuerdo con los requerimientos realizados.	
Evidencia de desempeño: Informe de mejora de productos con la incorporación de TIC. GA2-220501046-AA3-EV01.	• Aplica buenas prácticas de uso de la tecnología TIC, de acuerdo con los estándares y recomendaciones.	**Lista de chequeo:** IE-GA2-220501046-AA3-EV01.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Afiliación: procedimiento a través del cual una persona ingresa a una corporación, una institución, un partido político, una obra social, entre otros, como parte integrante de la misma, generándose además una constancia de la mencionada pertenencia.

Afiliación: “es el acto de ingreso al Sistema General de Seguridad Social en Salud que se realiza a través del registro en el Sistema de Afiliación Transaccional, por una única vez, y de la inscripción en una Entidad Promotora de Salud – EPS – o Entidad Obligada a Compensar –EOC–” (Decreto 2353 de 2015).

Afiliado: “es la calidad que adquiere la persona una vez ha realizado la afiliación y que otorga el derecho a los servicios de salud del plan de beneficios que brinda el Sistema General de Seguridad Social en Salud y, cuando cotiza, a las prestaciones económicas” (Decreto 2353 de 2015).

Afiliado adicional: “es la persona que, por no cumplir los requisitos para ser cotizante o beneficiario en el régimen contributivo, conforme a lo previsto en la presente Parte se inscribe en el núcleo familiar de un afiliado cotizante mediante el pago de una UPC adicional” (Decreto 2353 de 2015).

Afiliado cabeza de familia: es la persona que pertenece al régimen subsidiado responsable de realizar su afiliación y la de su núcleo familiar, según lo previsto en la presente Parte, así como el registro de las novedades correspondientes.

Agremiación o asociación: utilizado por las agremiaciones autorizadas por el Ministerio de Salud.

Algoritmo: un algoritmo es una secuencia lógica y finita de pasos que permite solucionar un problema o cumplir con un objetivo.

Los algoritmos deben ser precisos e indicar el orden lógico de realización de cada uno de los pasos, debe ser definido y esto quiere decir que si se ejecuta un algoritmo varias veces se debe obtener siempre el mismo resultado, también debe ser finito o sea debe iniciar con una acción y terminar con un resultado o solución de un problema.

Amparo o cobertura: los riesgos o eventos que están cubiertos en un seguro y por los cuales, una vez estos ocurran, se paga una indemnización.

Aritmética: “la aritmética se encarga de realizar con números y simbología en conjunto con las operaciones antes mencionadas, el desarrollo de propiedades y habilidades las cuales pueden ser usadas en la vida cotidiana y materias de estudio que impliquen a la matemática como base fundamental de aprendizaje” (Adrián, 2020).

Asegurado: es la persona natural o jurídica que puede resultar afectada por daños que pueda tener la copropiedad.

Beneficiario: es la persona natural o jurídica que recibe los beneficios o el pago de la compañía de seguros.

Beneficiarios: “los beneficiarios en salud son las personas que hacen parte del grupo familiar del cotizante, que la ley señala taxativamente y que enumeramos en el siguiente artículo. El sistema de seguridad social protege no solo a la persona que paga las cotizaciones, sino a la familia” (Gerencie.com, s.f.).

Cooperativa o precooperativa de trabajo asociado: autorizadas por el Ministerio del Trabajo para el pago de aportes de sus cooperados.

Cotizantes: “son las personas que pagan por la afiliación y por consiguiente se les descuenta mensualmente de su salario. En el caso de los trabajadores independientes se establece un ingreso base de cotización sobre el cual se realizan los aportes mensuales” (DANE, s.f.).

Datos básicos: “son los datos referidos a la identificación del afiliado: apellidos, nombres, fecha de nacimiento, sexo, tipo y número de documento identificación y condición supervivencia” (Decreto 2353 de 2015).

Datos complementarios: “son los datos adicionales del afiliado y del aportante, si fuere el caso, relacionados con su ubicación geográfica e información de contacto, la administración del riesgo en salud y demás que determine el Ministerio de Salud y Protección Social” (Decreto 2353 de 2015).

Empleador: persona Natural o Jurídica con trabajadores dependientes.

Entidades o universidades públicas con régimen especial en salud: exclusivo para pago de aportes del personal activo.

EOC: Entidad Obligada a Compensar.

EPS: Entidad Promotora de Salud.

EPS-S: "son las entidades responsables de la afiliación y prestación del Plan obligatorio de salud del Régimen Subsidiado a los beneficiarios de este" (Minsalud, 2021).

Estado: forma de organización social, económica, política soberana y coercitiva, formada por un conjunto de instituciones no voluntarias, que tiene el poder para administrar y regular la nación en un territorio determinado.

FNSPPL: Fondo Nacional de Salud de las Personas Privadas de la Libertad.

Formulario: es un escrito impreso o digital con espacios en blanco para anotar los datos o responder preguntas que se soliciten.

FOSFEC: Fondo de Solidaridad de Fomento al Empleo y Protección al Cesante.

Indemnización y/o beneficios: el monto que será pagado o el beneficio que será otorgado, por la compañía de seguros a la que presente una reclamación después de haber ocurrido el riesgo, el daño o la pérdida.

Independiente: paga aportes propios o de otros independientes.

Información de referencia: "es la información que permite validar la identificación y datos básicos de los afiliados, el cumplimiento de los requisitos para la afiliación y las novedades en los regímenes contributivo y subsidiado, o que permite garantizar la integridad y consistencia de la misma" (Decreto 2353 de 2015).

Informática: conjunto de conocimientos científicos y técnicas que hacen posible el tratamiento automático de la información por medio de computadoras.

INPEC: Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario.

Inscripción a la EPS: "es la manifestación de voluntad libre y espontánea del afiliado de vincularse a una Entidad Promotora de Salud a través de la cual recibirá la cobertura en salud" (Decreto 2353 de 2015).

Internet: red informática mundial, descentralizada, formada por la conexión directa entre computadoras mediante un protocolo especial de comunicación.

Metacrilato: este termoplástico rígido se caracteriza por su gran transparencia, ligereza y resistencia a la intemperie. Visualmente es parecido al vidrio, aunque es un material mucho más ligero y aguanta unas diez veces más los golpes.

A su vez, este plástico rígido se trabaja con facilidad. Es decir, puede perforarse, lijarse, partirse o cortarse utilizando herramientas mecánicas. Asimismo, es un plástico fácil de moldear con la aplicación de calor.

Microsoft: es una compañía tecnológica multinacional con sede en Redmond, Washington, EE.UU. Microsoft es el acrónimo de *microcomputer* y software

Misión diplomática: pago de aportes de miembros de carrera diplomática o consular de un país extranjero.

Movilidad: "es el cambio de pertenencia a un régimen dentro de la misma EPS para los afiliados en el Sistema General de Seguridad Social en Salud focalizados en los niveles I y II del SISBÉN y algunas poblaciones especiales" (Decreto 2353 de 2015).

Novedad: noticia o información sobre un hecho reciente que se desconoce. Hecho que cambia o altera algo.

Novedades: "son los cambios que afectan el estado de la afiliación, la condición del afiliado, la pertenencia a un régimen o la inscripción a una EPS y las actualizaciones de los datos de los afiliados" (Decreto 2353 de 2015).

Ofimática: automatización mediante sistemas electrónicos de las comunicaciones y procesos administrativos en las oficinas.

Pagador de aportes contrato sindical: utilizado por organizaciones sindicales autorizadas por el Ministerio del Trabajo.

PILA: Planilla Integrada de Liquidación de Aportes.

Plan de beneficios: "es el conjunto de tecnologías en salud a que tienen derecho los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud definido conforme a la normativa vigente, el cual será modificado y tendrá el alcance que se determine en la reglamentación que expida el Ministerio de Salud y Protección Social en desarrollo de lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1751 de 2015" (Decreto 2353 de 2015).

Poblaciones especiales: "son las personas que, por sus condiciones de vulnerabilidad, marginalidad, discriminación o en situación de debilidad manifiesta, según lo dispuesto por la ley o por la presente Parte deben pertenecer al régimen subsidiado" (Decreto 2353 de 2015).

Proporción: es la relación de igualdad entre dos razones matemáticas, o la comparación entre dos razones matemáticas.

Protección al cesante: es un mecanismo que busca disminuir los efectos del desempleo y ayudar a los colombianos a reingresar al mercado laboral.

Razón: es una razón binaria entre magnitudes, se expresa como a es a b, o a: b, numéricamente una razón se puede expresar como una fracción o un decimal.

Reclamación: una solicitud de pago o indemnización después de haber ocurrido un evento o emergencia que estaba asegurada.

Régimen contributivo: personas con capacidad de pago, que devengan desde un salario mínimo, adscritos a una EPS contributiva.

Régimen subsidiado: personas sin capacidad de pago, que se encuentran en el nivel 1 y 2 del Sisbén y están adscritos a una EPS-S.

Registro de novedades: "es el acto de actualización de la información de los datos básicos y complementarios de los afiliados y de las novedades de la afiliación en el Sistema de Afiliación Transaccional" (Decreto 2353 de 2015).

Registro en el Sistema de Afiliación Transaccional: "es el acto a través del cual se registra, por una única vez, la información de los datos básicos y complementarios de los afiliados en el Sistema de Afiliación Transaccional" (Decreto 2353 de 2015).

SAT: Sistema de Afiliación Transaccional.

SGSSS: Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Sistema: "del latín systema, es un módulo ordenado de elementos que se encuentran interrelacionados que interactúan entre sí" (Definición.de, s.f.).

Sistema operativo: es el conjunto de programas informáticos que permite la administración eficaz de los recursos de una computadora es conocido como sistema operativo o software de sistema. Estos programas comienzan a trabajar apenas se enciende el equipo, ya que gestionan el hardware desde los niveles más básicos y permiten además la interacción con el usuario.

Sistematización: se denomina sistematización al proceso por el cual se pretende ordenar una serie de elementos, pasos, etapas, etc., con el fin de otorgar jerarquías a los diferentes elementos.

SMDLV: Salario Mínimo Diario Legal Vigente.

SMMLV: Salario Mínimo Mensual Legal Vigente.

***Software*:** conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en una computadora.

TIC: son el conjunto de tecnologías desarrolladas en la actualidad para una información y comunicación más eficiente, las cuales han modificado tanto la forma de acceder al conocimiento como las relaciones humanas.

Traslado: llevar a alguien o algo hacia otro lugar, hacer pasar a alguien de un cargo o puesto.

Traslados: "son los cambios de inscripción de EPS dentro de un mismo régimen o los cambios de inscripción de EPS con cambio de régimen dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud" (Decreto 2353 de 2015).

Traslado de EPS dentro de un mismo régimen: es el cambio de inscripción de EPS dentro un mismo régimen.

UGPP: Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social.

UPC: Unidad de Pago por Captación.

WWW: son las iniciales que identifican a la expresión inglesa World Wide Web, el sistema de documentos de hipertexto que se encuentran enlazados entre sí y a los que se accede por medio de Internet. A través de un software conocido como navegador, los usuarios pueden visualizar diversos sitios web (los cuales contienen texto, imágenes, videos y otros contenidos multimedia) y navegar a través de ellos mediante los hipervínculos.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

123RF. (s.f.). *Casa de chocolate aisladas sobre fondo blanco*. https://es.123rf.com/photo_16161248_casa-de-chocolate-aisladas-sobre-fondo-blanco.html

Adrián, Y. (2020). *Aritmética*. Concepto de. https://conceptodefinicion.de/aritmetica/

Andrade, A. M., Del Río, C. A., & Alvear, D. L. (2019). A study on time and motion to increase the efficiency of a shoe manufacturing company | Estudio de Tiempos y Movimientos para Incrementar la Eficiencia en una Empresa de Producción de Calzado. *Información Tecnológica*, 30(3), 83–94. https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000300083

Carmona, G. (2017). *Sistema operativo, búsqueda de información: Internet/Intranet y correo electrónico*. http://www.ebooks7-24.com.bdigital.sena.edu.co/?il=8713

Colombia Aprende. (s.f.). *Currículos exploratorios en TIC.* http://aprende.colombiaaprende.edu.co/sites/default/files/naspublic/curriculos_ex/n1g10_fproy/nivel1/programacion/unidad1/leccion1.html

Congreso de Colombia. (2001, 21 de diciembre). *Ley 715 de 2001. Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 (Acto Legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de educación y salud, entre otros*. Diario Oficial n.º 44.654. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0715_2001.html

Consejo Nacional de Seguridad Social en Salud. (2004, 27 de febrero). *Acuerdo 260 de 2004. por el cual se define el régimen de pagos compartidos y cuotas moderadoras dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud*. Diario Oficial n.º 45.474. https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/ACUERDO%20260%20DE%202004.pdf

Cuadros, I. (2013). *Cálculos estadísticos básicos con Excel* [vídeo]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=XDUndiON7fk

Definición.de. (s.f.). *Sistema.* https://definicion.de/sistema/#:~:text=Del%20lat%C3%ADn%20systema%2C%20un%20sistema,y%20que%20interact%C3%BAan%20entre%20s%C3%AD.&text=Un%20sistema%20conceptual%20o%20ideal,musical%20y%20la%20l%C3%B3gica%20formal

Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE): (s.f.). *¿A cuál de los siguientes regímenes de seguridad social en salud está afiliado(a)?* http://microdatos.dane.gov.co/index.php/catalog/365/variable/V838?pdf=1#:~:text=Cotizantes%3A%20Son%20las%20personas%20que,se%20realizan%20los%20aportes%20mensuales

Española, R. A., & Madrid, E. (1970). *Diccionario de la lengua española* (Vol. 19). Espasa-Calpe.

Estudio de Funciones: Función. (s.f.). *Estudio de Funciones*. http://www.dma.fi.upm.es/recursos/aplicaciones/calculo_infinitesimal/web/estudio_funciones/funcion.html

Fresno, C. (2018). *¿Cómo funciona Internet?* El Cid Editor.

Gallardo, Y. (2020). *Word para principiantes – 2020*. YouTube https://www.youtube.com/watch?v=-4ooZlyprmc

Gaskin, S. (2014). *GO! Microsoft Word 2013* (1st ed.). Pearson Educación. http://www.ebooks7-24.com.bdigital.sena.edu.co/?il=3273

Gerencie.com. (s.f.). *Beneficiarios en el sistema de salud*. https://www.gerencie.com/beneficiarios-en-el-sistema-de-salud.html#:~:text=Los%20beneficiarios%20en%20salud%20son,enumeramos%20en%20el%20siguiente%20art%C3%ADculo.&text=El%20sistema%20de%20seguridad%20social%20protege%20no%20solo%20a%20la,c%C3%B3nyuge%2C%20hijos%20menores%2C%20etc

Gómez, A. & Ania, I. de J. I. B.-978-970-686-768-1 I. B.-978-607-481-064-6 (Eds.). (2008). *Software* (pp. 23–44). Cengage Learning. https://link.gale.com/apps/doc/CX3004400004/GVRL?u=sena&sid=GVRL&xid=d8990326

Grupo Bancolombia. (2018, 30 octubre). *10 herramientas de trabajo colaborativo para tu empresa*. https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/negocios/actualizate/tendencias/herramientas-trabajo-colaborativo

Ibarra, J. I. (2013). *Manual sistema operativo, búsqueda de la información: Internet/intranet y correo electrónico* (S. L. Editorial CEP (ed.)). Editorial CEP, S.L. https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/50724?page=19

Ibiza, D. (2019). *Tutorial Trellos: Guía de uso con ejemplos reales prácticos*. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=_UB44coH3SM&feature=youtu.be

Iturbe, I. (2020). *Cálculo de Área, Perímetro y Volumen en Excel* [vídeo]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=XJNdP-kxgUE

Ladrón, M. Á. (2018). *Sistema operativo, búsqueda de la información: internet/intranet y correo electrónico UF0319* (2a. ed.). Editorial Tutor Formación.

Ministerio de la Salud Pública. (1998, 30 de abril). *Decreto 806 de 1998. Por el cual se reglamenta la afiliación al Régimen de Seguridad Social en Salud y la prestación de los beneficios del servicio público esencial de Seguridad Social en Salud y como servicio de interés general, en todo el territorio nacional*. Diario Oficial n.º 43.291. https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/decreto_0806_1998.htm

Ministerio de Salud y Protección Social. (2015, 03 de diciembre). *Decreto 2353 de 2015. Por el cual se unifican y actualizan las reglas de afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud, se crea el Sistema de Afiliación Transaccional y se definen los instrumentos para garantizar la continuidad en la afiliación y el goce efectivo del derecho a la salud.* Diario Oficial n.º 49.715. https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/decreto_2353_2015.htm

Ministerio de Salud y Protección Social. (2016). *Principales beneficios del decreto de afiliación al sistema de salud.* [Video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=ApqbOe5Xc4M

Ministerio de salud y Protección Social. (2016, 06 de mayo). *Decreto 780 de 2016. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social*. Diario Oficial n.º 49.865. https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/decreto_0780_2016.htm

Ministerio de salud y Protección Social. (2018, 11 de abril). *Resolución 974 de 2018*. *Por la cual se crea y conforma el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y se dictan otras disposiciones*. Diario Oficial n.º 50.563. http://normativa.colpensiones.gov.co/colpens/docs/resolucion_minhacienda_0974_2018.htm

Ministerio de salud y Protección Social. (2018, 01 de noviembre). *Decreto 2058 de 2018. Por el cual se modifica el Título 2 de la Parte 1 del Libro 2 y el artículo 2.1.5.1 del Decreto 780 de 2016, Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.* Diario Oficial n.º 50.764. https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/decreto_2058_2018.htm

Ministerio de Salud y Protección Social. (2019, 26 de diciembre). *Resolución 3512 de 2019. Por la cual se actualizan los servicios y tecnologías de salud financiados con recursos de la Unidad de Pago por Capitación (UPC).* Diario Oficial n.º 51179. https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resolucion%20No.%203512%20de%202019.pdf

Ministerio de salud y Protección Social. (2020, 20 de enero). *Decreto 064 de 2020*. *Por el cual se modifican artículos 2.1.3.11, 2.1.3.13, 2.1.5.1, 2.1 2.1 Y 2.1.3.17, Y se adicionan los artículos 1.5.4 y 2.1.5.5 del Decreto 780 201 en relación con los afiliados régimen subsidiado, la afiliación de oficio y se dictan otras disposiciones.* https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%2064%20DEL%2020%20DE%20ENERO%20DE%202020.pdf

Ministerio de Salud y Protección Social. (2021). *Afiliación en salud.* https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Paginas/afiliacion-en-salud.aspx

Naranjo, M. R. (2010). *Cuaderno del alumno: ofimática avanzada para formación continua. Formación para el empleo*. Editorial CEP, S.L.

Proporcionalidad. (s.f.). *Proporcionalidad.* http://recursostic.educacion.es/descartes/web/materiales_didacticos/EDAD_1eso_proporcionalidad/index_1quincena6.htm

Sistema Internacional de Unidades | *Superintendencia de Industria y Comercio*. (s.f.). *Sistema internacional de unidades*. https://www.sic.gov.co/sistema-internacional-de-unidades

Sistematización. (s.f.). *Definición MX*. https://definicion.mx/sistematizacion/

Valentín, G. M. (2015). *Ofimática* (S. L. Editorial CEP (ed.)). Editorial CEP, S. L. https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/51049?page=16

Tecnoe. (2020). *Áreas de figuras geométricas en Excel* [vídeo]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=oKf63nxNJ7E

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
	Nathaly Ramírez Ramírez	Instructora	Centro de Diseño, confección y Moda – Regional Antioquia	Octubre 2020
	Ramiro E. Barrientos Gómez	Instructor Experto en TIC	Centro de Formación en Diseño – Confección y Moda	Noviembre de 2020
	Natalia Andrea Bueno Pizarro	Diseñadora Instruccional	Centro para La Industria de la Comunicación Gráfica – Regional Distrito Capital	Diciembre de 2020
	Bertha Paola Bejarano Ávila	Evaluadora Instruccional	Centro para La Industria de la Comunicación Gráfica – Regional Distrito Capital	Septiembre de 2020
	Carlos Andres Rodriguez	Diseñador Instruccional	Centro de Diseño y Metrología – Regional Distrito Capital	Octubre 2020
	Sergio Arturo Medina Castillo	Diseñador Instruccional	Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica – Regional Distrito Capital	Noviembre de 2020
	Liliana Victoria Morales	Evaluadora Instruccional	Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica – Regional Distrito Capital	Noviembre de 2020
	Diana Stephanie	Instructora – Experta temática	Centro de Formación de Talento Humano en Salud – Regional Distrito Capital	Febrero de 2021

	Leguizamón Rojas			
	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
	Alix Cecilia Chinchilla Ruedas	Evaluadora instruccional	Centro de Gestión Industrial – Regional Distrito Capital	Febrero 2021
	Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Asesor pedagógico	Centro Industrial del Diseño y la Manufactura – Regional Santander	Febrero de 2021

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

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

- **Evidencia GA2-230101003-AA1-EV02: Video de orientación al usuario en el proceso de afiliación.**

Orientar al usuario en el proceso de afiliación despliega una serie de acciones administrativas que los técnicos en apoyo administrativo en salud desarrollan y que permiten la atención eficaz entregando información correcta, pertinente y un direccionamiento oportuno. En este proceso usted puede dar a conocer a los afiliados sus deberes y derechos, la dinámica del sistema general de seguridad social en salud, los mecanismos de participación social en salud, las actividades de promoción de la salud y autocuidado, los programas de prevención y protección específica y los demás servicios que la institución tiene dentro de su portafolio de servicios. Por ello, es fundamental que apropie y aplique los conceptos normativos vigentes y los lineamientos institucionales.

Partiendo de lo anterior, elabore de forma creativa un video informativo para el usuario donde se le dé a conocer la siguiente información general tomando como base la normatividad y los conceptos apropiados en el material de formación “Marco normativo del sistema de seguridad social en salud y su sistema de afiliación”:

- Orientación al usuario de acuerdo a su condición para su proceso de afiliación.
- Trámite para el diligenciamiento del formulario de afiliación.
- El trámite administrativo para el acceso a los servicios de salud.
- Trámite a seguir para servicios no incluidos en el plan de beneficios.
- Direccionamiento a la persona sin aseguramiento en el trámite administrativo para el acceso a los servicios de salud.
- Mecanismo de verificación de afiliación al sistema. (Comprobador de derechos).
- Copago y cuotas moderadoras de acuerdo a su régimen de afiliación.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** video informativo sobre la orientación al usuario en el proceso de afiliación.
- Formato: MP4, AVI, MOV, FLV o el de su preferencia.
- Extensión: máximo 30 minutos.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video de orientación al usuario en el proceso de afiliación GA2-230101003-AA1-EV02.**

- **Evidencia GA2-230101003-AA2-EV01: Flujograma sobre el proceso de afiliación.**

Una vez apropiada la normatividad correspondiente al proceso de afiliación, los conceptos y materiales relacionados con el régimen contributivo, régimen subsidiado, régimen excepción y especial; usted como técnico apoyo administrativo en salud puede clasificar a cada uno de los usuarios que integran el Sistema General de Seguridad Social en Salud y describir el paso a paso del proceso de afiliación para cada uno de los tipos de usuarios del sistema.

Por lo anterior y retomando todos los conceptos abordados en el material de formación “Afiliación, planes de beneficios y aseguramiento de la salud”, elabore un flujograma con el proceso de afiliación de acuerdo a los grupos poblacionales existentes.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** flujograma del proceso de afiliación según el grupo poblacional asignado.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** libre.

Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Flujograma sobre el proceso de afiliación GA2-230101003-AA2-EV01.**

- **Evidencia GA2-230101003-AA2-EV02: Análisis de casos de acuerdo con normatividad de afiliación.**

“La afiliación en salud busca generar condiciones que protejan la salud de los colombianos garantizando la universalidad del aseguramiento, la portabilidad o prestación de los beneficios en cualquier lugar del país, preservando la sostenibilidad financiera del sistema, siendo el bienestar del usuario, el eje central y núcleo articulador de las políticas en salud” (Minsalud, 2021).

Por lo anterior y de acuerdo a lo apropiado frente a la normatividad del proceso de afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud, realice el análisis de los siguientes casos asumiendo que se desempeña como apoyo administrativo en una institución de salud, dando las respectivas indicaciones que se tienen que hacer frente a cada uno. Recuerde que, para desarrollar el proceso de afiliación en los casos, usted debe articular todos los conceptos abordados en el material de formación “Afiliación, planes de beneficios y aseguramiento de la salud”:

Caso A
Juan Fernández, con documento de identidad N.º 79856780, es trabajador independiente con un salario promedio de $1.200.000 y desea afiliarse a la EPS donde usted labora, por lo que solicita información para los documentos que debe entregar e iniciar el trámite de afiliación. No tiene grupo familiar, ni hijos o cónyuge. ¿Cuál es la ruta del proceso de afiliación que debe hacer Juan? ¿Cuáles son los aportes al SGSSI?

Caso B
Marcela es trabajadora dependiente de RCN con un salario de $6.300.000, ARL 2. El día 2 de febrero se le hace un aumento de su sueldo a $8.990.000 y desde ahí se cambian los aportes al SGSSS. Marcela llama a su EPS para que la oriente frente a los procesos de liquidación, por lo que usted le indica...

Caso C
Sandra es independiente y lleva cotizando a la EPS desde hace 4 años. Su núcleo familiar está conformado por su esposo (cotizante) e hijos de 10 y 4 años. Hace 3 días nació su bebe, por tal motivo Sandra llama a la EPS para afiliar al bebe a la EPS, por lo que usted la orienta…

Caso D
Jorge Ortiz, identificado con documento de identidad N.º 1001059487 crea una empresa de plástico, por lo que se acerca a la EPS para solicitar orientación frente al proceso de su afiliación y la de 5 empleados. Frente a ello, usted le indica…

Caso E

Liquide teniendo en cuenta lo solicitado en la matriz:

IBC	Salud	Pensión	ARL	Categoría
$780.000 independiente, ARL 1				
$7.000.000 Empleado, ARL 3				
$350.000 Independiente, ARL 2				
$3.450.000 OPS, ARL 1				
$12.345.100 Empleado, ARL 3				
$3.567.000 Prestación de servicios, ARL 3				
$3.567.000 Empleada, ARL 3				

Caso F

Diana es una empleada con un salario de $3.800.000. La empresa solicita información del proceso de liquidación de aportes al SGSSS. Por su parte, la empleada nunca ha asistido a controles médicos y por lo tanto, no sabe a qué categoría pertenece y a quién puede afiliar como beneficiario. El proceso a realizar, sería…

Caso G

Marcela, es de profesión médica y labora como independiente con un IBC de $8.975.000, ¿cuál es el aporte que debe realizar al SGSSS?, ¿qué nivel de ARL le corresponde?

Caso H

Juan tiene una fábrica de 50 empleados y debe contratarlos a todos como figura de empleador ¿Cuál es la ruta para el proceso de afiliación? 30 de ellos devengan un salario mínimo, 10 $2.000.000, 5 $980.000, 5 $1.800.000, Nivel 3 de ARL.

Caso I

Un empleado independiente con prestación de servicios en una empresa, recibe un salario mensual de $3.500.000. Es su primer trabajo y no sabe cómo debe hacer su proceso de afiliación y aportes, clasificado en categoría 2 de ARL por el cargo que desempeña.

¿Cómo debe hacer el proceso? ¿Cuánto tiene que pagar?

Caso J
Daniela, usuaria de bajos ingresos, lleva viviendo en Bogotá desde hace un año, no se ubica laboralmente y se encuentra enferma. Ella requiere orientación para su proceso de afiliación y usted le indica…

Caso K
Un usuario que se acerca al módulo de afiliación para que lo orienten, se encuentra como empleado dependiente, con un salario de $8.900.000 y cuando asiste a controles médicos no sabe por qué le cobran $30.000. Desde su módulo lo orienta, diciéndole…

Caso L
Un usuario que se encuentra afiliado a la EPS desde hace 8 años, tiene como beneficiarios a sus 3 hijos y esposa, pero requiere la afiliación de sus padres. Usted lo orienta, diciéndole…

Caso M
Un núcleo familiar compuesto por esposo, esposa (ambos cotizantes) e hijo, ingresa a su núcleo un nuevo hijo, pero fallece uno de los cotizantes. ¿Qué proceso se debe realizar?

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** informe con el análisis de casos de acuerdo con normatividad de afiliación.
- **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 de afiliación GA2-230101003-AA2-EV02.**

https://sena.territorio.la/content/index.php/institucion/Titulada/institution/SENA/Salud/134507_2/Contenido/OVA/AP1/CF1_ADMINISTRATIVO_EN_SALUD/index.html

https://sena.territorio.la/content/index.php/institucion/Titulada/institution/SENA/Salud/134507_2/Contenido/OVA/AP1/CF2_ADMINISTRATIVO_EN_SALUD/index.html

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)					

- **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-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”, GFPI-F-135 V01

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.**

- **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.**

https://sena.territorio.la/content/index.php/institucion/Titulada/institution/SENA/Salud/134507_2/Contenido/OVA/AP2/CF3_ADMINISTRATIVO_EN_SALUD/index.html

https://sena.territorio.la/content/index.php/institucion/Titulada/institution/SENA/Salud/134507_2/Contenido/OVA/AP2/CF4_ADMINISTRATIVO_EN_SALUD/index.html