1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Gestión Empresarial.
- Código del Programa de Formación: 621201 Versión: 102
- Nombre del Proyecto: Diagnóstico y mejoramiento de los procesos administrativos en pequeñas empresas
- Código Proyecto:
- Fase del Proyecto: Análisis.
- Actividad de Proyecto: Identificar las condiciones actuales del área de talento humano, servicio al cliente, información, negocios, seguridad, salud y medio ambiente.
- Competencia: Organizar eventos que promuevan las relaciones empresariales, teniendo en cuenta el objeto social de la empresa.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  - ✓ Organizar eventos de manera responsable, teniendo en cuenta la conformación de comités, la coordinación de las responsabilidades de los diferentes comités, de acuerdo con el tipo de evento y las políticas institucionales.
  - ✓ Divulgar el evento teniendo en cuenta el medio, el protocolo y las normas de la organización.
  - ✓ Identificar las no conformidades en organización del evento de acuerdo con el propósito, objetivo y plan, para proponer soluciones.
  - ✓ Aplicar el proceso administrativo al desarrollo del evento, de acuerdo con el protocolo, los medios de divulgación y las políticas de la organización.
- Duración de la Guía: Presenciales: 200 Horas

2. PRESENTACION

Estimado aprendiz:

Hacemos parte de un mundo globalizado, donde la competitividad se debe expresar de diversas maneras para de esta forma sobresalir en mercados locales e internacionales. Creemos lograr la mejor comunicación a través de medios masivos como el internet, la prensa, la radio, la televisión, entre otras y realmente es así pero debido al auge de estas nuevas tecnologías las oportunidades de contacto personal son cada vez más escazas. Por lo anterior los eventos se convierten en una necesidad para posicionar nuevos productos, empresas o ideas de negocio en la mente de un nicho específico que debe ser establecido con anterioridad.

A través de las actividades de la guía que desarrollaremos se logrará reconocer la importancia de la organización de eventos, los pasos a seguir y la estructura que se debe establecer para lograr las metas propuestas de cada evento que se deben traducir en mayores beneficios para la empresa a la cual estamos representando.

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial.

Realizar un evento de cualquier naturaleza requiere una logística muy detallada de modo que su ejecución sea todo un éxito en cuanto al alcance de los objetivos propuestos, esto se logra cuando la planeación es lo más exhaustiva posible. Para tener un acercamiento a lo que organizar y realizar un evento se refiere, en grupos de 4 o 5 integrantes llevarán a cabo la siguiente actividad de reflexión.

"Tomémonos un tinto"

Ustedes tienen fama de preparar el mejor café de la región; por lo que una empresa muy importante les ha solicitado la preparación de los cafés para los asistentes a un importante congreso de profesionales.

La tarea a realizar consiste en escribir en una hoja de papel, el paso a paso (procedimiento) del proceso desde el inicio hasta el fin.

Al final del ejercicio deben estar en capacidad de responder a los siguientes aspectos:

- Identificar las fases o etapas del proceso.
- Identificar recursos requeridos.
- Identificar el procedimiento de satisfacción del servicio.
- Contemplar las novedades que se presenten en el proceso.

Recuerden que todo debe estar escrito, pues finalizado este momento, los grupos nombrarán un relator que será quien exponga su procedimiento.

Este sencillo ejercicio, nos da un breve acercamiento a lo que requiere organizar y realizar un evento, que será una actividad que ustedes deberán llevar a cabo al finalizar esta guía.

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.)

CONOCIENDO LOS EVENTOS EMPRESARIALES

1. Organizar equipos de trabajo, máximo 5 personas, Consulte ¿qué son eventos empresariales?, ¿clasificación de los eventos?, ¿cuáles son las etapas o los pasos por las que pasa desde el momento que se decide organizar un evento?, ¿Cómo se planifican las actividades? De igual manera consulte sobre los siguientes procesos al momento de realizar un evento:

- Tema, Motivo o concepto del debate
- Objetivos del evento
- Creación de comités y responsabilidades
- Agenda del evento
- Materiales del evento
- Disertantes

- Marketing de los eventos
- Logística del evento
- Estructura: Numero de sesiones y días de desarrollo
- Duración de cada sesión
- Lugar que se destinara el evento (deberá ser reservado con mucha anticipación)
- Contratación de servicio técnico con suficiente antelación, iluminación, sonido, locutor, recepcionistas etc.
- Clausura del evento
- Post – producción del evento

Para desarrollar la actividad consulte aspectos relacionados con el tema objeto de estudio, igualmente consulte el siguiente link:

http://www.slideshare.net/ELGALANIPC/curso-de-organizacion-de-eventos-corporativos

- Con esta información desarrollaran un debate en el ambiente de aprendizaje.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).

PLANFICACIÓN DEL EVENTO

Estimados aprendices ya diseñada la propuesta de ruta operativa en la gestión administrativa que responda a las necesidades de las empresas del sector servicios, se continuara con la actividad de ofertar las acciones correctivas tendientes a mejorar los procesos administrativos, para tal fin se socializara la actividad, tenga en cuenta los puntos que se enuncian a continuación:

2. Teniendo en cuenta los equipos establecidos, determine los siguientes puntos para organizar un evento:

- Objetivos generales y específicos
- Establecer nombre del evento
- Agenda del evento
- Conformar comités y definir responsabilidades (nombre del comité, coordinador, cronograma de reuniones previas “Diagrama de Gantt”)
- Marketing del evento
- Definir la logística y Comunicación del evento (lugar, alojamiento, invitaciones, transporte, alimentación, señalización y rutas de evacuación, publicidad, elementos técnicos y tecnológicos)
- Diseñar formatos para el control y seguimiento del evento (invitados, asistentes, satisfacción del cliente)
- Presupuesto
- Post – producción del evento.

DIVULGACIÓN DEL EVENTO

3. Diseñe por medio de un folleto, afiche, plegable la programación del evento, donde tenga en cuenta las siguientes variables:

- Presentación del evento (hora, lugar y fecha)
- Cronograma de actividades (invitados, conferencistas, horarios, relacionar todas las actividades inherentes al evento con sus respectivos responsables.

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento.

EJECUCIÓN DEL EVENTO

4. Mediante un juego de roles disponga del ambiente de aprendizaje y los demás equipos organizados deben participar como invitados a cada evento. Para esta actividad tenga en cuenta que se evidencie la responsabilidad de los siguientes comités:

- Comité de Bienvenida
- Comité de Logística
- Comité de Presupuesto
- Comité Técnico y Comunicación
- Comité de seguridad

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Prueba de conocimiento. **Evidencias de Desempeño:** Funciones y responsabilidades de cada comité. **Evidencias de Producto:** Documento escrito que contenga la propuesta para la organización del evento.	Organiza de manera crítica los eventos y sus etapas; el objetivo, la magnitud y la naturaleza. Coordina de manera diligente la consecución y ubicación del sitio para la realización del evento, teniendo en cuenta la clase y la magnitud. Coordina de manera comprometida la conformación del comité organizador y los demás comités, según el tipo de evento, asignando responsabilidades de acuerdo con los requerimientos de cada uno y el manual de procesos y procedimientos.	Cuestionario Exposiciones Lista de chequeo

	Participa diligentemente en la planeación y organización de eventos, de acuerdo con las fases del proceso administrativo, siguiendo el conducto regular de acuerdo con el organigrama y normas institucionales. Opera de manera responsable los recursos tecnológicos requeridos para la planeación, coordinación y ejecución del evento. Elabora cuidadosamente los cronogramas de actividades para cada comité. Coordina diligentemente las posibles actividades que pueden ser programadas dentro de la agenda de un evento, de acuerdo con la clase y la magnitud; las actividades a cargo de cada comité, y actividades y responsabilidades de sus integrantes de acuerdo con el manual de procesos y procedimientos.	

5. GLOSARIO DE TERMINOS

Banco de datos: fuente de información interna de diferente índole, constituida por bases de datos, documentación recogida de los medios de comunicación, informes internos, etc. Pueden ser informatizadas o impresas y contendrán diferentes tipos de información de manera organizada.

Briefing: informe breve –brief– que contiene los datos del plan o programa de una campaña.

Catálogo: documento que se edita para informar acerca de los servicios, productos o otras actividades de la empresa. Generalmente presenta una lista con descripciones de los productos o servicios de la empresa. Son de circulación interna y externa. Hay principalmente dos tipos de catálogos, uno para el consumidor y otro para el profesional.

Check back: Este término se refiere al servicio posventa que debe realizar todo bartender después de haber entregado el trago. El procedimiento consiste en preguntar cuando ha advertido que el cliente ha probado el trago, si todo está ok, si es lo que pidió o si la sugerencia cumplió con sus expectativas.

Congreso: asamblea generalmente periódica en la que los miembros de una asociación, cuerpo, organismo, profesión, etc. se reúnen para debatir cuestiones previamente fijadas. Del latín “congregare”, juntar, reunir. Es una reunión científica o institucional de colegas de una misma asociación o entidad, con características reglamentadas y un trabajo sistematizado.

Convención: del latín "convenire", venir varias personas a un mismo lugar. Es una reunión formal con participantes relacionados por ejemplo a una empresa o con la política o una corporación y su objetivo es proveer información u opinión. Se delibera y luego se obtiene un consenso. Es una reunión general de una agrupación –empresa, institución, partido político, etc.–. Pueden ser constitutivas, motivadoras, aprobatorias, etc.

Feed-back: proceso de retroalimentación de la comunicación, la emisión de un mensaje produce una respuesta en la recepción y a su vez, esta respuesta produce una contra respuesta en la emisión.

Feria: exposición en la que se ponen a la venta los productos, servicios, elementos que se exhiben. Es divulgación con ventas. Es una manifestación comercial, que tienen por objeto la exposición de bienes o la oferta de servicios para favorecer su conocimiento y difusión, promover contactos e intercambios comerciales, lograr mayor transparencia en el mercado, otros. Sus principales características son la finalidad comercial, tener una duración limitada en el tiempo y reunir a una pluralidad de expositores.

Estrategia: proceso de selección de decisiones. Conjunto de medidas -que de acuerdo con un plan- la empresa se propone aplicar al campo del producto, del marketing, de la comunicación, etc.

Evento: es toda reunión organizada con relación a una determinada temática, en la que se dan cita expositores y público para intercambiar información, conocimientos u otros, o para establecer relaciones comerciales, profesionales, otros.

Mailing: consiste en la creación y emisión de cartas en serie. Son cartas formadas por un texto común para todas y una cabecera distinta para cada una. Esta última se personaliza con los datos de cada uno de los destinatarios –generalmente extraídos de una base de datos.

Manual corporativo: documento escrito en el que se reflejan todos los aspectos relacionados con la imagen corporativa –desde la normativa del logotipo hasta las normas de comportamiento del personal de la empresa.

Marketing: proceso social orientado hacia la satisfacción de las necesidades y deseos de individuos y empresas, para la creación y el intercambio voluntario de productos y servicios.

Merchandising: conjunto de acciones dirigidas a conseguir una presentación atractiva del producto o servicio en el propio establecimiento. Ejemplo de ello, es el escaparatismo, decoración interior, organización y presentación de productos, recorridos sugeridos al cliente dentro de los locales de la empresa, etc.

Motivar: consiste en imprimir una actitud positiva respecto al trabajo. Por medio de incentivos, viajes, premios, reuniones, otros o por otros medios, como pueden ser las propias tareas, el grado de dificultad, otros.

Patrocinio: financiación total o parcial de un evento a cambio de algunos derechos de asociación que pueden utilizarse para conseguir una ventaja comercial.

Programa: elemento clave en las reuniones empresarias o institucionales para tener en claro cómo será la marcha del encuentro.

Publicidad: conjunto de medios empleados para dar a conocer una persona o una empresa comercial, industrial, etc. que están destinados a facilitar la venta de los productos o servicios que éstas producen.

Público: colectividad o audiencia en general.

Público objetivo: audiencia o colectividad a la que se dirige el mensaje.

Promocionar: dar impulso a una determinada acción y especialmente a una empresa, producto o servicio.

Protocolo: conjunto de normas técnicas de uso social, necesarias para la planificación, preparación, desarrollo y ejecución de cualquier acto que encierre una cierta relevancia.

Sponsorización: apoyo económico a una entidad a la que queda asociado nuestro nombre comercial.

Spot: corto publicitario elaborado para su exhibición en televisión, en cine o en Internet.

Stand: o plataforma de exposición.1-Espacio acondicionado para la presentación de productos, generalmente en ferias o exposiciones. Es una arquitectura efímera diseñada por interioristas, diseñadores gráficos o industriales. 2-Constituye el soporte físico del producto o servicio, así como el marco donde se desarrollarán todas las acciones comerciales y comunicativas durante el evento. Deberá ser pensado y concebido en base a los objetivos y brindar el entorno más adecuado posible para los contactos y visitantes que a él acudan.

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

http://www.slideshare.net/ELGALANIPC/curso-de-organizacion-de-eventos-corporativos

http://www.cajasdecartonincopack.com/photos/cajas_carton_02.jpg

http://franquiciasyfranquicias.com/blog/wp-content/uploads/2012/05/franquicias-en-mexico-TC.jpg

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Mauricio Hoyos Navia	Instructor		Septiembre de 2019

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

Guía de Protocolo y Organización de Eventos

PRESENTACIÓN

Guía de Protocolo y Organización de Eventos

Con el propósito de definir aquellos criterios generales unificados que deben determinar el ordenamiento que regule y otorgue la solemnidad propia a su categoría, a los diferentes acontecimientos y situaciones relacionados con ceremonial, protocolo, imagen institucional, organización de eventos que deben hacer frente las dependencias de nuestra Institución, se establece la presente **Guía de Protocolo y Organización de Eventos**, cuyas normas deberán observarse en todas las actividades, de acuerdo a los rangos y definiciones establecidos, siendo el Gabinete de Presidencia, el organismo asesor y regulador de éstos.

El Gabinete de Presidencia, presenta la **Guía de Protocolo y Organización de Eventos**, con el fin de apoyar la planeación y realización de eventos Institucionales.

Se pretende con esta Guía, promover la homogenización y formalidad de los actos Institucionales que se llevan a cabo en las diferentes dependencias tanto médicas como administrativas del Instituto de Previsión Social.

Los documentos aquí reunidos, fueron trabajados durante la gestión administrativa 2011-2012 y comprenden los protocolos y programas de los principales actos que se realizan en el IPS, así como una guía para organizar eventos, formatos de guión correspondientes a diferentes eventos, para maestros de ceremonia, además de recomendaciones para estos últimos.

El Gabinete de Presidencia está a disposición de la Institución, para el apoyo a la preparación de los acontecimientos que se celebran en la misma.

Esta nueva herramienta, que regula la actividad protocolar, es el primero que se edita en el Instituto de Previsión Social.

CONCEPTOS

CAPÍTULO UNO
CONCEPTOS

1. PROTOCOLO - Concepto Etimológico

A. Protocolo (del bajo latín protocollum, y éste del bajo griego prótócollon) significa "la primera hoja encolada o pegada" de protos, primeros y kollan, pegar. Es la serie ordenada de escrituras matrices y otros documentos que un Notario o Escribano autoriza y custodia, con ciertas formalidades. (Labriega Villanueva, Pedro G. Derecho Diplomático. Editorial Trillas México 1989, Pag., 69.)

B. **"Es en el medio social, el arte de determinar y establecer todas aquellas normas a cumplir para el mejor desenvolvimiento de las actividades que ejercen y practican los seres humanos, no sólo en áreas oficiales, diplomáticas, eclesiásticas y militares, sino también y traducida en cortesía, respeto, buenas maneras y buen lenguaje en el área laboral, deportiva, familiar y social en general siendo el aceite que permite a tan complicada maquinaria de las Relaciones Humanas marchar en armonía y eficiencia sin riesgos de choque, fricciones u oxidaciones."** (Protocolo Social.2001, Isabelita González, Caracas, pág.4.)

C. **Se reserva "Protocolo" para determinadas actuaciones de las Instituciones Públicas, especialmente las Cancillerías, los Gobiernos y la Diplomacia.**

D. **Es una técnica de las Relaciones Públicas organizacionales**, que también puede aplicarse a la organización de actos, eventos o ceremonias.

E. **Es un gestor de públicos:**

Selecciona, clasifica y ordena a los públicos de los estados, entidades para estatales y administraciones públicas:

- **Públicos internos:** distintas administraciones y ciudadanos/súbditos, individual o colectivamente.
- **Públicos externos:** otros estados y organismos internacionales.

Relación entre organización de eventos y protocolo

Existe una confusión general que identifica las dos expresiones, esta confusión es consecuencia de la falta de un corpus teórico, validado científicamente, que sistematice la disciplina de un modo académico.

La organización de actos, ceremonias, eventos, espectáculos es una estratégica, nunca un fin en sí mismo, que puede utilizarse en: las relaciones públicas, el periodismo, la publicidad, el marketing y la propaganda.

2. CEREMONIAL

Ceremonial (del latín ceremonialis) "perteneciente o relativo al uso de la ceremonias"**. Es la serie de formalidades para cualquier acto público y solemne.** También es el libro o tabla en que están escritas las ceremonias que se deben observar en los actos públicos". (Labariega Villanueva, Pedro G, Derecho Diplomático. Editorial Trillas.1989. México. Pág., 69).

Se mantiene "Ceremonial" para aplicarlo a las manifestaciones solemnes de la vida pública de todo tipo de organizaciones.

TIPOS DE EVENTOS

CAPÍTULO DOS
DE LOS TIPOS

1. CEREMONIAS

Es un acto solemne que se lleva a cabo según normas o ritos establecidos.

Una ceremonia no es un espectáculo Ej.: El entierro de un familiar no necesita MASS MEDIA.

Características de la ceremonia

- Se realizan para sus públicos.
- Hay vínculos emocionales.
- No existe intercambio económico.
- En ellos hay protagonistas, no intérpretes.
- Los MASS MEDIA no son imprescindibles.

Conceptos

1.1 Ceremonial: Conjunto de reglas para determinados actos solemnes

1.2 Ceremonial Institucional: Algunas de las formalidades que deben observarse en la organización de un acto Institucional.

1.3 Ceremonial de Estado: Es el conjunto de reglas y procedimientos operativos de carácter práctico que establecen un marco ordenador de las reuniones formales entre los funcionarios estatales. Desarrollan la destreza organizativa de quienes deben dirigir el aspecto protocolar en el ámbito de la Administración Pública.

2. ACTOS

Es una **celebración pública, política o formal**.

Acto no es sinónimo de evento. Una clase en la universidad pública es un acto oficial, pero no es un evento.

Todo Acto Institucional requiere de ciertas formalidades para su organización y desarrollo, de modo de otorgarle la solemnidad inherente a su propio carácter. Resulta conveniente, por lo tanto, que las distintas unidades de nuestro Instituto, puedan ordenar el ceremonial de los actos que organicen sobre bases comunes para toda la Institución.

Clasificación

a) Actos Solemnes.
b) Actos Protocolares.
c) Eventos.

CONCEPTOS

2.1 ACTOS INSTITUCIONALES

Celebración de carácter simple de un acontecimiento interno importante para la unidad organizadora.

a) **Actos solemnes**: Son aquellos que se celebra periódicamente, de acuerdo a normas establecidas, en un contexto de gran formalidad y con una rigurosa planificación.

Su organización es responsabilidad del Gabinete de Presidencia, sin perjuicio de la colaboración que le puedan brindar otras unidades de la Institución.

Estos actos son los que se nombran a continuación:

- Aniversario Institucional.
- Inauguración de obras de alcance Institucional.
- Reconocimientos y homenajes.

La organización es responsabilidad del Gabinete de Presidencia, la que contará con la colaboración del Departamento de Comunicación y Prensa, en lo relativo a su coordinación y ejecución. Las invitaciones serán suscritas por el Presidente y el Consejo de Administración de la Institución.

b) **Actos interinstitucionales:** Son actividades que involucran a dos o más instituciones con el propósito de crear, mantener y estrechar vínculos, a través de:

- Firma de convenios o acuerdos.
- Entrega de donaciones.
- Visitas protocolares.

Su organización es de responsabilidad de la unidad directamente beneficiada con el estrechamiento y/o consolidación de estos lazos, con la colaboración del Gabinete de Presidencia. Las invitaciones serán cursadas por las máximas autoridades de las entidades.

c) **Actos académicos:** Comprenden las ceremonias de:

- Entrega de títulos, diplomas o certificados.
- Inauguración o clausura de actividades de extensión académica (Seminarios, congresos, etc.).

La organización y coordinación de los actos académicos, son de responsabilidad de la unidad gestora de la iniciativa, con la colaboración del Gabinete de Presidencia, la Dirección de Recursos Humanos y la Unidad de Educación Médica. Las invitaciones a este tipo de ceremonias serán cursadas por la máxima autoridad de la Institución.

Aspectos que requieren un acto institucional académico.

- Tener en cuenta las normas protocolares.
- Contar con servicio de traducción.
- Establecer cabinas de traducción simultánea.
- Otorgar espacio a los medios de comunicación especificados.

2.2 ACTOS PROTOCOLARES

Se denominan Actos protocolares, a aquellos actos oficiales o institucionales a los que asistirán autoridades nacionales o extranjeras.
Tienen relación con conmemoraciones celebradas por organismos estatales, embajadas o consulados, instituciones no gubernamentales o empresas privadas.
Deben ajustarse a reglas protocolares establecidas por decreto de los gobiernos nacionales, departamentales o municipales.
Estos actos se organizan con el asesoramiento de las comisiones protocolares que cada autoridad oficial tiene.

2.2-1 Normas que rigen para la representación protocolar

- Ningún funcionario o personalidad pública invitada, podrá hacerse representar en los actos, ceremonias y recepciones a las que asista el Presidente de la República.
- El funcionario que represente al Presidente de la República en un acto, recepción o ceremonia, será considerado como el de más alta jerarquía entre los presentes.

2.2-2 Eventos que requieren la presencia de un alto funcionario o representantes gubernamentales.

- Firma de convenio.
- Actos de aniversarios.
- Inauguración de Obras.
- Conferencia de prensa con un agasajo a los periodistas.

2.2-3 Normas que rigen para las invitaciones

Deben ser cursadas en sobre cerrado, por lo menos cinco días antes de la fecha del acto y en ellas figurará: fecha del evento, hora y lugar.

Ceremonial telefónico: es una comunicación telefónica, para averiguar si la persona recibió la invitación y si asistirá al acto.

2.2-4 Presentación del orador en caso de discursos o disertaciones

El orador deberá ser presentado de la siguiente manera: Nombre completo de la persona, cargo que desempeña o profesión, currículo y antecedentes.

Si son varios se les destinará un tiempo a cada uno acordado previamente.

2.2-5 Aspectos a tener en cuenta en el salón donde será desarrollado el Acto

- **Ornamentación:** tarimas revestidas o en excelentes condiciones, alfombras, bebederos, buen sistema de audio y correcto funcionamiento de los micrófonos.
- **Seguridad:** contratación de seguridad privada, control de sistema de seguridad del salón (extinguidores, salidas de emergencia).
- **Aseos:** baños adecuados.
- **Confort:** ascensores, calefacción, iluminación.
- **Carteles indicadores:** baños, entradas, salidas.
- **Sanidad:** disponer de cobertura médica.

2.3 EVENTO

Es un **suceso de importancia que se encuentra programado**. Dicho acontecimiento puede ser social, artístico o deportivo. Ej.: "El evento de esta noche enfrentará a los dos mejores equipos del torneo".

EVENTO NO IMPLICA PROTOCOLO, UNA PRESENTACIÓN DE CHOCOLATES NO ORDENA A LOS ASISTENTES.

2.3-1 TIPOS DE EVENTOS

En virtud de los objetivos que persiguen, los eventos pueden ser categorizados en: Académicos, Empresariales, Sociales, Culturales, Deportivos, etc.

a) Eventos Académicos:

1.- <u>Simposio:</u>

Reunión de especialistas, profesionales e idóneos con el propósito e abordar materias de su particular interés. Cada uno expone sucesivamente diferentes aspectos del asunto o trabajo. Cada expositor dispone de un tiempo para disertar de entre 20 y 45 minutos aproximadamente, es una buena oportunidad para que el público, una vez finalizada la actividad, posea una visión integrada de la materia tratada.

2.- <u>Seminario</u>:

Clase o encuentro en que se reúne un profesor o un profesional distinguido, relevante, con los discípulos o con los profesionales en etapa de perfeccionamiento, para llevar a cabo trabajos de investigación o análisis sobre determinados temas propios de la actividad. La duración es relativa (puede ser de 1, 2 o más días). Se puede integrar, como evento subsidiario, en el desarrollo de un Congreso.

3.- Jornadas:

Son encuentros donde los asistentes participan activamente con los profesionales disertantes. Por lo general, una vez finalizadas las exposiciones, se forman equipos de trabajo para experimentar sobre el tema tratado a través de talleres o work shops.

Cada tema en 1 jornada y 1 día, o sea disertación, debate y conclusiones en un mismo día.

4.- Foro:

Participan todos los presentes de una reunión. Generalmente constituye la parte final de simposios o mesas redondas.

Está dirigido por un coordinador, que permite la libre expresión de ideas supervisando las intervenciones y los tiempos.

5.- Debate:

Puede darse luego de una asamblea, coloquio, simposio, etc. Discusión grupal e informal de aprox. 60 minutos con un coordinador que ordena las disertaciones y modera el debate. Ideal para grupos pequeños 15 personas aprox.

6.- Panel:

Debate informal entre un grupo de hasta 8 personas, sobre un tema determinado. Moderador coordina la sesión de una hora y luego los disertantes pueden sintetizar sus ideas. El público puede realizar consultas a los panelistas.

7.- Congreso:

Del Latín "congregare", juntar reunir. Es una reunión científica o institucional de colegas de una misma asociación o entidad, con características reglamentadas y su trabajo sistematizado.

Reunión periódica que nuclea a miembros de una asociación, organización o entidad para debatir cuestiones previamente asignadas.

Prevé tres sesiones preliminares; **la inaugural**, que informa sobre la finalidad y los temas a tratar; **la media**, donde se consideran los trabajos preliminares y las condiciones; y **la etapa final**, en la que se informan los resultados alcanzados.

Se inicia con un acto de apertura, luego las reuniones plenarias paralelas y finaliza con una ceremonia de clausura. Con la participación en el Congreso se logra contactarse con personas con quienes dialogar, compartir conocimientos, aprender y establecer contactos para futuros encuentros.

Se planifica la organización de un congreso para que todos puedan organizar en el tiempo y con costos accesibles para que la convocatoria sea un éxito. Se organiza con 6 meses de anticipación.

❖ **Objetivos de un Congreso**

- Establecer un espacio comunicacional entre personas convocadas por temas afines.
- Intercambio de ideas.
- Enriquecimiento intelectual.
- Contactos profesionales.

❖ **Quienes organizan un Congreso?**

Un Congreso organiza un comité organizador, idóneo en la materia que fijará la temática a tratar y seleccionará a los posibles disertantes o exponentes.

La comisión organizadora debe estar constituida por un presidente, secretario, tesorero y vocales.

❖ **Actividades de los Comités.**

Los Comités son los encargados de la planificación del Congreso y la conformación de las comisiones especializadas.

El presidente: su primera función consistirá en la redacción del reglamento del congreso, que será aprobado por el resto de la comisión.

- Abrir y cerrar el congreso y el responsable de que todo salga según lo planeado.
- Será el anfitrión del evento, recibiendo a las autoridades disertantes y el público asistente.

El secretario: el alma de congreso, de él dependerá toda sincronización del mismo.

- Deberá establecer los tiempos, lugares, contactarse con los expositores o disertantes, con el público y con los otros miembros de la comisión.

❖ **ESTRUCTURAS DE UN CONGRESO**

1. **Primer momento. PRE-CONGRESO:** desde que se establece la comisión organizadora, el pre congreso supone:

   - **Tiempo del congreso**
   - **Lugar del evento**
   - **Temario:** debe ser una temática atractiva, convocante y que sirva de estímulo para nuevas propuestas y encuentros.
   - **Publicidad:** sirve para los interesados en asistir. La publicidad vende y si bien el congreso tiene una finalidad cultural también hay que considerarlo un producto comercial que prestigie, no solo el evento en sí, sino la ciudad, región, país que será sede del mismo.

❖ **Actividades más importantes de la publicidad del congreso.**

- Elaboración de un programa científico tentativo con invitaciones para remitir ponencia.
- Programación de fechas, cronogramas de actividades a desarrollar.
- Posibilidades de inscripción por diferentes medios: Internet, fax, e-mail, correo.
- Información sobre características geográficas de la ciudad sede: cantidad de habitantes, clima, potencia económica, educativa, aspecto cultural, países limítrofes, redes viales y aéreas, etc.
- Ponencias

2. **Segundo momento. CONGRESO:**

Programas definitivos.

Características del lugar del evento: debe tenerse en cuenta la capacidad hotelera del lugar, el servicio de transporte interno y externo, el desarrollo comercial y las bellezas turísticas y culturales de la región.

Beneficios: intercambiar ideas, discutir opiniones, prestigio cultural, importante movimiento.

Otros organismos que deben involucrarse en la organización del evento son los centros de convenciones, municipalidades y otros.

Servicios adicionales que se puede ofrecer.

- Sistema de acreditaciones por computadoras-lectores ópticos.
- Sala de informática, informes estadísticos, cuadros demostrativos.
- Cabina de traducción simultánea, pantalla gigante.
- Video conferencias, retroproyector, sistema de video data.

La recepción en el Congreso

La persona que llega a un congreso trae espectativas y emociones, por ese motivo es importante que sean recibidos con calidez, poniéndonos a su servicio y tratando de que la estadía en nuestra ciudad sea lo más placentera posible.

Actividades que se realizan al terminar el Congreso

Se redactan síntesis de los temas abordados, los que se entregarán en forma de folletín a los participantes del día de la clausura, junto con los diplomas correspondientes.

Evaluaciones finales: se aprende de los errores, de las opiniones de los participantes, con respecto a las fortalezas y debilidades en la organización del evento.

b) Tipos de Eventos Empresariales:

1.- Rueda de negocios:

Concentración entre la mayor parte de personas con intereses comunes, donde uno representa la oferta y la otra la demanda. Un coordinador registra el interés de cada parte y les fija una cita. Habitualmente se realizan en el marco de congresos, y exposiciones con exposiciones paralelas.

2.- Workshop:

Taller de trabajo para profesionales de un mismo rubro, actividad o profesión. Es en ámbito dialogado y de intercambio informativo, entre colegas. Se impuso en turismo y se extendió a otros campos.

3. - Desayuno de trabajo:

Reuniones para tratar un tema predeterminado. 2hs. aprox. Se intercambian ideas, dirigidas por un modelador, es un trabajo en equipo distendido.

4.- Asambleas:

Son reuniones numerosas de personas con fines sociales, culturales o económicos.
Reuniones que buscan consenso entre las partes sobre la toma de decisiones.
Asambleas ordinarias: aprobación de balances, presupuestos, etc.
Asambleas extraordinarias: aprobación especial del tema. Cuando la resolución no esta prevista en el estatuto.

5.- Reuniones de lanzamientos, relanzamiento y posicionamiento de productos y servicios.

6.- Cursos de capacitación y motivacionales para público interno o mixto.

7.- Acciones con la prensa.

8.- Participación en Ferias y Exposiciones.

2.3-2 ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

Importancia de los eventos para las empresas e instituciones
Los eventos toman a estos acontecimientos como modalidades promocionales, de Relaciones Públicas y Marketing, ya que la empresa através de ellos puede entrar en contacto con públicos diversos y continuar afianzando su imagen como Institución.

2.3-3 CLASIFICACIÓN DE EVENTOS

A) FERIAS Y EXPOSICIONES

Consisten en promocionar y dar a conocer al público los productos y servicios. Através de estas ferias y exposiciones, la empresa tiene posibilidad de dar a conocer productos y servicios al público, la oportunidad de relacionarse con otras empresas en aquellas personas que desean invertir en una organización.

Detalles a tener en cuenta para un Stand.

Lo óptimo es contar con un profesional que se ocupe de ambas instancias, se trabaja sobre una idea base que tenga en cuenta:

- La superficie.
- Iluminación.
- Sonido.
- El uso del color en la gráfica y señalización.
- El plan de enchufes.
- La presencia o no de un guardarropa.

Actividades que se cumplen dentro de un Stand.

- El personal contratado debe contar con una excelente presencia, estar capacitado para responder posibles preguntas y, de preferencia ser políglotas para poder atender eficientemente a los posibles visitantes extranjeros.
- El director o encargado del stand (además de controlar al personal) debe encargarse de solucionar cualquier inconveniente como por ejemplo: problemas de limpieza (tazas de café ya vacías desparramadas por el stand), alguna rotura que se halla producido (un florescente roto, etc.).
- Se debe hacer todo lo posible por invitar a los visitantes a que realicen preguntas. Una vez hechas, se deben contestar de forma más extensa y completa posible.
- Es bueno tener alguna bebida para invitar al visitante café, agua, jugo. En estos casos, es necesario que el diseño del stand incluya todo lo necesario para este fin.

Puntos a tener en cuenta para prevenir durante la feria o exposición.

- Robos
- Iluminación
- Apariencia de su parte de arriba
- Tomarle fotografías

B) CONFERENCIAS Y CONVENIOS

Estos dos tipos de eventos tienen lugar para tratar en profundidad temas que resultan de interés para la empresa y personas vinculadas a la actividad. Como valor adicional, proporciona a los individuos que a ella asisten la oportunidad de conocerse y ponerse en contacto.

C) COMIDAS DE TRABAJO

A diferencia de ferias exposiciones, convenios y conferencias cuyo carácter es verdaderamente extraordinario, existe otra serie de eventos, acontecimientos más de orden de lo cotidiano que se vinculan al mundo laboral y a la gastronomía. ***Las comidas de trabajo:*** En ella se debaten cuestiones laborales y profesionales de manera más bien distendidas, intercambiando información o agasajando a clientes o colegas, o bien pueden llevarse a cabo, simplemente para hacer una pausa en el ritmo laboral.

D) ALMUERZO DE TRABAJO

Es un corte entre la mañana y la tarde, de poca duración, constituido por una comida liviana y sin bebidas alcohólicas. Sin duda el almuerzo de trabajo es el más tradicional, plato de entrada, principal, postres.

Rasgos de un almuerzo de trabajo:

- En un mundo empresarial se considera un almuerzo de trabajo, a las reuniones de un equipo con su personal jerárquico, con una tarea en común o de directivos, con algún cliente importante.

- Al cambiar de ambiente se espera que el almuerzo de trabajo facilite el entendimiento al abordar una relación fluida entre sus participantes.
- La finalidad es abordar temas profesionales, laborales o empresariales.
- Su duración estimada es de dos horas y no resulta conveniente extenderla mucho tiempo más.
- Es importante que el menú sea ligero ya que seguramente, a todos los comensales les espera una tarde de trabajo; resulta inconveniente, los platos excesivamente elaborados o condimentados, son bienvenidos las verduras, carnes magras y las pastas con salsas ligeras.
- Aunque desde el primer momento se aborda el tema que motivó la cita. Es recién en el postre, cuando se entra con detenimiento en la materia y, si es necesario se toman notas y se consultan documentos.

E) DESAYUNO DE TRABAJO

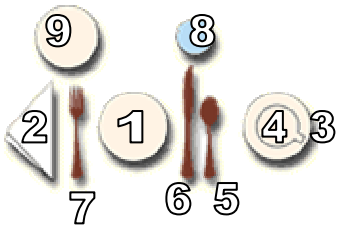
Este evento de origen anglosajón se ha ido extendiendo y popularizando por el mundo. Suele tener como objetivo organizar la jornada de trabajo o pasar revista a los principales problemas de la organización.

Puede tener lugar tanto en un despacho, como en una zona reservada de la misma empresa o alguna referencia de la zona. En general consta de una infusión (té, café con leche, café), un jugo y de tostadas con algún dulce, galletitas y medialunas.

Es importante que su duración no exceda una hora y media.

Diagrama de la disposición de vajillas para el desayuno

1. Plato mediano
2. Servilleta
3. Plato de té
4. Taza de té
5. Cuchara de té
6. Cuchillo mediano
7. Tenedor mediano
8. Copa de agua
9. Platito para pan o mantequilla



F) CENA DE TRABAJO

Tiene un carácter muy distinto al almuerzo, ya que la cena es considerada una reunión más de carácter íntimo y con un ambiente estrictamente profesional, habitualmente también asisten los cónyuges, lo que contribuye a que la conversación sea menos oficial, ya que la pareja no está directamente involucrada en la temática laboral. En estas situaciones, las cuestiones de trabajo se abordan de manera distendida, no se acude a documentaciones y contrariamente al almuerzo, no tiene una duración determinada, aunque nunca está de más madrugar al día siguiente y, por lo tanto es conveniente forzarlos a permanecer muy tarde.

G) VINO DE HONOR

Es un acto breve, se realiza de pie, puede ser al medio día o a la tarde, después de una conferencia, un curso, lanzamiento de un libro o exposición.

Se sirven 4 a 5 bocaditos por personas como sándwich, bocaditos salados y jugos de frutas, nunca gaseosas. Se ofrece copa de vino blanco o champagne con un promedio de 2 copas por personas.

H) CÓCTEL

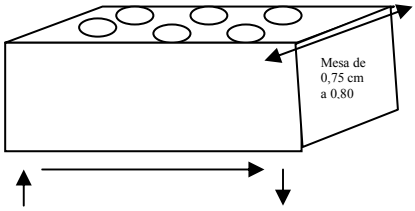
Se sirven al atardecer, con bebidas alcohólicas y el acompañamiento de algunos entremeses como sándwich de miga, triples, salados o canapés, variedades de bocaditos calientes, finalmente masas. Entre las bebidas se pueden servir ging tonic, jugos de frutas, wisky y variedades cóctel.

I) CÓCTEL OFICIAL

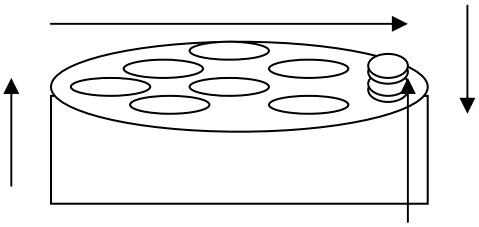
Se ofrece una variedad de quesos, con lo que invita copas de vino tinto, jamón, frutas con queso, pates, frutos de mar; las bebidas son vino blanco, tinto, agua mineral, wisky y champagna; de postre puede ser helado.

J) EL TÉ: por lo general se realiza a las 5 de la tarde o puede efectuarse entre las 4 y las 6 de la tarde en domicilios particulares u otros lugares destinados para el efecto.

K) <u>EL BUFFET:</u> la hora de realización es entre las 20 a 22 hs, tiene como objetivo facilitar la movilidad y relacionamiento entre los invitados, es de modalidad autoservicio.



Sentido de circulación, en mesa rectangular



Se ingresa del lado donde se colocan las vajillas

L) <u>ESPECTÁCULO</u>

Del latín *spectacŭlum*, un **espectáculo** es una **función** o diversión **pública** que tiene lugar en un espacio donde se congrega el público para presenciarla. Lo habitual es que los espectáculos se lleven a cabo en **teatros**, **estadios**, **circos** o recintos semejantes.

Un espectáculo no tiene por qué usar normas de protocolo. Ej.: ¿Dónde está en la entrega de los Óscar?

Características del espectáculo

- Se realizan para los espectadores.
- No hay vínculos emocionales.
- Existen intercambios económicos.
- Sus protagonistas son actores.
- Son imprescindibles los MASS MEDIA.

2.3-4 PROCESO E IMPORTANCIA DE UN EVENTO PARA LA SOCIEDAD - MENSAJES

Implica comunicación y vida de relación dentro de la sociedad organizadora y una invitación al diálogo en un ambiente agradable y distendido. La organización de un evento pone en juego la imagen de la empresa o Institución.

Al organizar un evento se pretende generar mensajes que puedan servir para enriquecer a los públicos asistentes.

<u>PROCESO DE UN EVENTO</u>

Un evento: **Genera mensajes**

- Intencionales, voluntarios.
- Mensajes externos.
- No intencionales, involuntarios.
- Explícitos e implícitos.

<u>Son transmitidos por diferentes</u> ***medios de comunicación***

Medios:

- **Mass media-medios**. Medios masivos de comunicación.
- **Micro media-medios**. Externos, diarios, exposiciones, conferencias, Internet, e-mail, video conferencias, conclusiones, etc.

<u>Estos mensajes convergen en el</u>**:** **Campo somico,** el público va a tomar contacto con los mensajes y les va a dar sentido.

La recepción de los mensajes en los públicos genera una *Imagen del Evento*, que es la mejor publicidad para la organización de encuentros posteriores.

Tipos de mensajes

a. **Intencionales o voluntarios:** Informar gratuitamente, establecen en su concepción un proceso de codificación técnicamente asistida. Se manejan contenidos relacionados, soportes, traduciendo las ideas a un código que todos puedan entender.

b. **No intencionales o involuntarios:** Son ingobernables y no están generados por los organizadores del evento, sino que surgen espontáneamente entre el público en base a un estímulo ocasional.

c. **Implícitos o explícitos:**

- **Explícitos:** Se pueden dar anuncios de mensajes relacionados con la filosofía de evento, un mensaje denotativo que diga lo que el emisor quiere.
  Ejemplo: Comunicado de prensa, comunicaciones de RRPP, et.
- **Implícitos:** Son más connotativos, específicos, cada persona da una connotación subjetiva de acuerdo a sus emociones, empresariales, libertad de interpretación de los hechos.

d. **Mensajes externos:** Generado por los observadores externos, ya que através de los medios de comunicación o entre personas que están en el radio de influencia de la sede del evento. Ej.: opiniones, rumores, etc.

2.3-5 OBJETIVO FUNDAMENTAL DE UN EVENTO

Establecer un vínculo de comunicación entre personas de diferentes sectores sociales, nacionales o extranjeros

Aspectos básicos a analizar para organizar un evento

- Dimensión estratégica del público.
- Influencia en el resto del público.
- Difusión de la imagen de la empresa.
- Conocimiento de la institución que respalda el evento.

Los aspectos que influyen en el entrono para la organización de un evento son los cambios económicos, políticos y sociales. El entorno es lo que envuelve al evento.

Aspectos a tener en cuenta en la planificación de un evento: Es necesario realizar con sumo cuidado la organización de cualquier tipo de reunión o evento, previendo los aspectos técnicos, tener la convicción de que los asistentes deben retirarse de ella sintiendo que han cubierto sus espectativas.

- **Clasificación del evento:** Significa determinar dentro de que figura se catalogará la reunión; conferencia, entrevista, presentación, seminario, etc.
- **Organizadores:** El armado prolijo y responsable de una reunión social requiere de tiempo y dedicación, es aconsejable contratar servicios de algún Relacionista Público o empresa especializada en eventos o desligar a una persona de la empresa o Institución de sus tareas.
- **Lugar a realizarse:** Debe poseer infraestructura hotelera y servicios, restaurantes, centros de convenciones, atractivos turísticos, si las autoridades locales están dispuestos a respaldar el evento.

  Características de la sede:
  - Espacio físico con el que se cuenta.
  - Contratar un lugar equipado con un excelente sistema de sonido e iluminación.
  - Estar ubicado en un lugar estratégico, cómodo y de fácil acceso.
- **Fecha del evento:** Detalles a tener en cuenta para fijar la fecha del evento.
  - Segmentación de público que será convocado.
  - Constatar que época del año resulta más conveniente.
  - Considerar la organización, en fechas alejadas de la finalización del año académico, festividades religiosas, de fin de año o periodo vacacional.

- **Tiempo de organización:** Debe ser preparado con mucha anticipación (3 a 6 meses), las invitaciones deben ser cursadas 6 meses antes, deberán presentar un esbozo previo de la organización del evento en cuanto a temas a tratar, fecha, lugar, costos, plazos, hotelería y transporte.
- **Objetivos:** Determinar con precisión que fines tiene el evento y que objetivos se quiere alcanzar con la organización del mismo.
- **Planificación de las actividades:** Los organizadores deben realizar una planificación de las actividades a desarrollar teniendo en cuenta lo siguiente:
  - Tema o motivo convocante.
  - Objetivos de la reunión.
  - Disertantes.
  - Estructura: numero de sesiones y de días para su desarrollo.
  - Duración de casa sesión.
  - Lugar que se destinará al evento (reservado con mucha anticipación).
  - Contratación de servicios técnicos con suficiente antelación; iluminación, sonidos, locutor, recepcionistas.
- **Actividades recreativas del evento:** Deben incluir la organización de lunch, cenas, desayunos de trabajo con servicios de catering.

  Si el evento es de larga duración y con la asistencia de personas de otros puntos del país o del extranjero, organizar actividades turísticas.
- **Evaluación del evento:** Un evento se evalúa mediante encuestas, cuestionario, conociendo la opinión del público, sobre los servicios recibidos durante su estadía al evento.

  Se debe investigar la calidad académica del encuentro, organización del evento, satisfacción en el plano comunicacional, actividades recreativas.

  ¿Para que sirve un mapa público?: Sirve para que puedan diseñar la estrategia de comunicación selectiva.

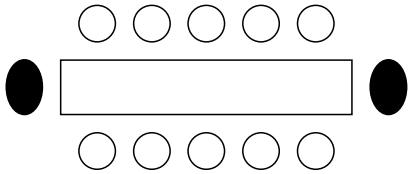
3 PRECEDENCIA

Es el lugar que le corresponde a cada persona en la mesa de acuerdo con el cargo que ostenta. En actos oficiales hay que respetar el orden protocolar establecido por decretos nacionales, departamentales o municipales.

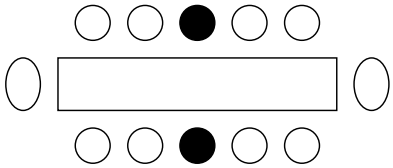
- **Ley de la derecha:** La primacía esta dada a la derecha. Es la ley que ubica al más importante a la derecha del anfitrión.
- **Ley de la proximidad:** Ubica al segundo en importancia al lado izquierdo del anfitrión.
- **Orden lateral par e impar:** Es el orden, en el cual, el lugar de preferencia es el de la extrema derecha. Es par si el número de integrantes de la fila es par, el lugar más importante es el de la extrema derecha. Si el número de integrantes es impar el lugar privilegiado será el centro.
- **Orden lineal:** En el orden lineal, es decir cuando las personas caminan una detrás de otra, la mayor jerarquía encabezará, las líneas seguidas por las otras que lo harán en el orden de precedencia que le corresponda.
- **Orden alternado:** Consiste en que el original del tratado que corresponde a cada país, sea firmado primero por el jefe o representante del mismo país (firman al mismo tiempo y luego se intercambian los documentos).

- **Precedencia en la ubicación de la mesa**
  En actos protocolares se respeta el orden protocolar.
  En otros de acuerdo al cargo que ostenta.

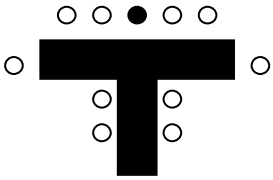
Orden de precedencia al estilo inglés: los dueños de casa se sientan en la cabecera o punta de la mesa, este estilo favorece la conversación de las personas más importantes, como si se hiciera un círculo de conversaciones alrededor de ellos. Se hacen 2 círculos de conversación en ambos extremos.



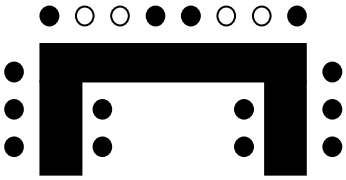
Orden de precedencia al estilo francés: los anfitriones en el medio uno frente al otro.



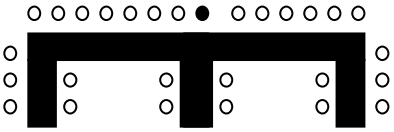
Mesa en T



Mesa en herradura mixta



Mesa con 3 extensiones



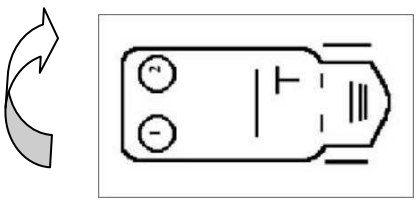
3.1 Reglas de cortesía que se deben guardar en la mesa

- El hombre siempre ayuda a la señora que tiene a su derecha a correr la silla
- Se retira la servilleta y se pone sobre la rodilla
- Sentarse en el medio de la silla, no apoyar los codos en la mesa
- Cuando se habla o se toma la copa, los cubiertos se dejan al costado.
- Cubiertos: a la derecha el cuchillo, a la izquierda el tenedor, la cuchara es la última a la derecha, la más alejada del plato.
- Al terminar de cenar, los cubiertos van juntos al lado derecho. Si solo se hace una pausa en la comida, se coloca un cubierto a cada lado.

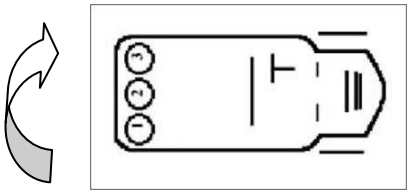
3.2 Protocolo del viaje en automóvil

Su ubicación es de derecha a izquierda, se designó como lugar de honor la ventanilla derecha del asiento trasero, tomando como referencia el volante que está en el lado izquierdo del vehículo.

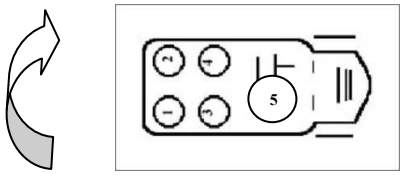
Cuando viajan dos personas: el de la derecha es el más importante accediendo por la puerta del mismo lado y el número dos en precedencia lo hace por la puerta izquierda, pasando por detrás del automóvil.



Cuando se colocan tres personas: el más importante siempre a la derecha y por la misma puerta el número tres y por la izquierda siguiendo el dos. Siempre que vayan los tres en el asiento trasero.



Cuando se colocan cuatro personas de igual jerarquía: se debe utilizar dos automóviles, la mujer en función de su cargo pierde su precedencia como mujer, manteniendo el de su jerarquía.



La persona que vaya al lado del chofer deber ser el de menor rango que los demás.

3.3 Clasificación de actos y normativas a aplicar.

<table>
<tr><th colspan="6">TIPOS DE ACTOS EN FUNCIÓN A SU TITULARIDAD</th></tr>
<tr><td rowspan="8">Tipos de Actos</td><th colspan="3">Actos</th><th>¿A quiénes invitamos?</th><th>Tipos de invitados</th><th>Reglamento</th></tr>
<tr><td colspan="3">Privado</td><td>• Individuo
• Familia</td><td>• Todo tipo de invitados</td><td>• Ninguno</td></tr>
<tr><td rowspan="6">Público</td><td colspan="2" rowspan="2">1. No oficiales</td><td rowspan="2">• Empresas
• Fundaciones
• Partidos Políticos
• ONG’s
• Asociaciones
• Gremios</td><td>• Sin *personalidades
• Sin *Autoridades</td><td>• Normativa Institucional.</td></tr>
<tr><td>• Con *personalidades
• Con *Autoridades</td><td>• Normativa Institucional.
• Manual de Ceremonial y Protocolo.</td></tr>
<tr><td rowspan="4">2. Oficiales</td><td rowspan="2">A. Carácter General</td><td>• Presidente de la Rca. Del Paraguay.
• Autoridades u organismos del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública.</td><td>• Solo *Autoridades
• Sin *personalidades</td><td rowspan="2">• Normativa Institucional.</td></tr>
<tr><td>• Con *personalidades
• Con *Autoridades</td></tr>
<tr><td rowspan="2">• Gobernaciones Departamentales
• Municipalidades.</td><td>• Solo *Autoridades
• Sin *personalidades</td><td rowspan="2">• Normativa de Municipios y Gobernaciones.</td></tr>
<tr><td>• Con *personalidades
• Con *Autoridades</td></tr>
<tr><td>B. Carácter Especial</td><td>• Consejeros, Directores Administrativos, Médicos, Área Central, Área Interior del IPS.
• Agentes Vivos y Dirigentes sociales.
• Poder Legislativo.
• Poder Judicial.
• Representación Diplomática.
• Jerarquía Eclesiástica</td><td>• Solo *Autoridades
• Sin *personalidades

• Con *personalidades
• Con *Autoridades</td><td>• Normativa del Ministerio de Relaciones Exteriores.
• Normativa Eclesiástica.</td></tr>
</table>

* **Personalidades:** Persona que destaca en una actividad o ambiente, representa a una Institución, Gremio, otros.

* **Autoridades:** Son aquellas personas que tienen un cargo con Rango Constitucional.

El Maestro de Ceremonia

CAPÍTULO TRES
EL MAESTRO DE CEREMONIAS

1. EL MAESTRO DE CEREMONIA *"Realidad frente a las nuevas tendencias en el protocolo"*

Es el Conductor de Actos, que tiene un grado importantísimo de responsabilidad en los eventos protocolares y de índole artístico, político, académico, militar o social, entre otros.

El éxito o el fracaso, los cambios y adaptaciones de un acto o ceremonia, dependen en gran medida, de la destreza de este personaje.

3.2 Características fundamentales del perfil.

- **Visión del acto**: Conocimiento en detalle de la programación de la ceremonia.
- **Ubicación en el escenario**: Descripción gráfica del montaje y la ubicación de las personalidades, materiales, adornos y equipos que formen parte.
- **Autoridad del acto**: Personalidades que intervienen en el acto, así como el orden en que se instala la presidencia del acto y su respectiva precedencia.
- **Saber**:
  Quiénes intervienen: Las personalidades que estén pautadas para los discursos e intervenciones.
  Quién Entrega: Las personalidades que de una u otra forma sean las que impongan alguna condecoración, entreguen un reconocimiento o distinción.
  Quién Recibe: Personalidades que sean homenajeadas o reconocidas en el evento.

En tal sentido se describe el perfil del Maestro de Ceremonias el cual debe contener lo siguiente:

- **Alto nivel cultural**; que goce de cultura general, desarrollando conocimientos del tema en que se desarrolla como Maestro de Ceremonia.
- **Experiencia en manejo de grupos**, guardando la tolerancia y respeto y haciéndola ejercer por el público presente.
- **Expresión verbal y elocuente**, donde maneje incluso términos en otros idiomas.
- **Proactivo**, equilibrado en las emociones, con dominio en la creatividad, capaz de adaptar el guión en situaciones repentinas.
- **Puntual**, en todo momento, como una regla de oro para lograr la perfección del evento y el agrado del público y los organizadores.
- **Discreto**, reservado y responsable, con condiciones éticas.
- **Minucioso en los detalles**, tanto en la presentación personal, como en el escenario del evento.
- **Con alto grado de motivación y socialización**. Educado, cortés, respetuoso de las ideas y con vocación de servicio, donde haga propio el trabajo que en común es de todos.
- Se supone, que dentro de esas condiciones, debe observar las **técnicas adecuadas del orador eficaz**, manejando el tono, la frecuencia y el lenguaje corporal, aunque no sea el personaje del discurso le corresponde tener conocimiento de esta facultad.
- El Maestro de Ceremonia, debe ser **PERSUASIVO**. Manejarse con seguridad y elocuencia, observando valores básicos e indispensables que representan las técnicas, la formación, la experiencia y el denuedo profesional del sujeto que ejercer esa función.
- **Líder**, con Don de Mando, con capacidad de resolver problemas y ejercer autoridad.
- El Maestro de hoy en día, debe elevar su nivel profesional en los conocimientos y utilización de equipos tecnológicamente adaptados a la estructura del evento, así como al tipo de evento, en razón de su utilidad y maniobra, como el mantenimiento que eleve el interés al público, sin hacer que éste se olvide del motivo principal del evento.

- El observar las estructuras del discurso, en su amplio sentido y valerse de los conocimientos acumulados para el ejercicio de esta actividad, incorporar nuevas tecnologías, determinarán el éxito del evento, aunque veladamente, ese triunfo, sea también el del Maestro de Ceremonia. El aplauso al evento, es el premio al Maestro de Ceremonia.
- El Maestro de Ceremonia, conlleva a un perfil de excelencia, más aún cuando los públicos, la tecnología y los medios de comunicación y alternativos están pendientes y presentes en el acto.
- Es un profesional, que se ha preparado para asumir tal responsabilidad, que sin duda alguna se puede convertir en un riesgo o en un éxito de tal dimensión, que éste pondrá de forma más armónica un punto final del mismo, a lo que con preparación previa y planificada forma la estructura de una acto.

Ya No solo es conversar sino convencer y persuadir, es concentrar la idea del acto, para lograr el proceso de comunicación, con el fin de elevar emociones, aun cuando una persona o institución organizadora tiene bajo su responsabilidad el acto y ese es el Maestro de Ceremonia quien asume la conducción del mismo, por lo que es preciso impulsar este tema, el cual presenta la importancia en la formación de este personaje, que conjuga además el dominio, la destreza y el conocimiento de toda la estructura técnica y profesional adecuada a un tema principal, según el tipo y el tiempo del evento que se asume, con la finalidad de interactuar entre los públicos que entran en contacto comunicacional, durante el espacio programado que dure el acto.

- Requiere de un *máximo de estudio, composición, adaptación de roles, autenticidad, iniciativas con técnicas sencillas, con mucha seguridad, firmeza y aplomo*.
- Debe sentirse cómodo en el acto por lo que *reconoce e identifica el* evento organizado.
- Anteriormente prevalecía la presencia masculina, hoy rompe los esquemas con la introducción de todos los géneros.
- La Mujer hoy en día, se adaptó a los tipos de eventos y presentaciones.
- Se puede decir, que la presencia de la mujer le da una connotación agradable al acto, el Maestro de Ceremonias de hoy, ha roto las barreras generacionales y de género, en ocasiones el trabajo se hace compartido, *da una más versátil armonía al evento, sobre todo cuando están presente en la conducción del acto una dama y un caballero*, un adulto y un niño, Ocasiones casos múltiples de Maestros de Ceremonias *imprime un dinamismo y complemento a los temas que se traten, incluso se apoyan entre sí logrando mejor tratamiento en el tiempo que dura la actividad.*

1.2 Características Básicas de su perfil

Contexto Humano (Personal): Asume de forma natural, que viene a ser parte de si mismo, apoyado del aprendizaje de la vida.

- La Voz,
- La Mirada,
- Los Gestos,
- La Imagen,
- La Cultura y Urbanidad,
- Presencia,
- Histrionismo (representación, compromiso con el Evento).
- Imbricación con el Evento.

Es de entenderse que hay una marcada diferencia entre el Maestro de Ceremonias, el cual conduce formalmente un acto y se centra en la naturaleza del evento con un guión establecido, al del Animador de shows y variedades, los cuales pueden salir de su formalismo y aplicar contenidos que hagan divertir el evento, cosa que no es de la estructura del Maestro de Ceremonias dentro de su formalidad, y mucho menos al del locutor de los sistemas radiofónicos, quien es un imaginario que describe y proyecta contenidos de cuñas, propagandas y situaciones locales.

No es el centro de atención de la actividad, él es un facilitador.

Contexto Estructural Organizativo: Es aquel que asume el Maestro de Ceremonia, en la adaptación de las técnicas del acto en función a la dinámica que se desarrolle en todo el evento.

Debe contemplar el libreto o guión del evento, donde estén previstos cada uno de los momentos del acto, e inclusive, aplicaciones en casos sobrevenidos, que pudieren ocurrir y que se contemplen con anterioridad.

1.3 Avances en la utilización de tecnologías al concepto del Maestro de Ceremonias

Caracteriza al perfil del Maestro de Ceremonias, el manejo de nuevas tecnologías que afianza la composición estructural de esta profesión y del cual no puede escapar por el compromiso que tiene en adaptarse a la realidad de una sociedad, y es por ello que su trabajo no puede quedar en el simple convencionalismo de ser un presentador estático y rígido, estático en el tiempo, este debe avanzar con las exigencias del tiempo y de las generaciones, sin perder su raíz. Vemos pues que la utilización de tecnologías facilita este proceso.

Ejemplo:

- **Teleprompter:** Aparato electrónico que refleja el texto del tema a desarrollar y la noticia o información que requiere en el momento. Casi todos los que utilizamos esta herramienta, mantenemos el guión impreso como precaución a fallos técnicos que hagan que no funcione bien el aparato.
- **Web 2.0:** Es un término que se refiere a la evolución reciente del World Wide Web, donde su uso general está más orientado a los usuarios y en el caso particular del Maestro de Ceremonias, éste debe centrar la aplicación del contenido de la web, para facilitar el compartir información, la interoperabilidad, el diseño centrado en el usuario a las comunidades web, como los servicios web, las aplicaciones Web, los servicios de redes sociales, los servicios de alojamiento de videos, las wikis, blogs, mashups y folcsonomías, que facilitan el proceso de comunicación y conocimientos de los profesionales en la conducción del acto a fin de poder equilibrarse con el público innovador.
- **Escenarios Movibles:** Representan una plataformas que permiten cambiar de locaciones en diferentes escenarios en una sola instalación, aquí el Maestro de Ceremonia, tiene que aplicar diferentes adaptaciones, ya sea de vestuario como de contenidos, pues estos tipos de escenarios pueden proporcionar al evento espacios destinado para diferentes representaciones de obras de teatro, de otras artes escénicas (música, danza, canción, etc.) o utilizado para otros eventos (conferencias, congresos, mítines).
- **Iluminación y efectos (Mapping) (Videos, Micrófonos, Escenarios):** El Maestro de Ceremonias, tiene un gran reto con estas innovaciones, ya que el juego de luces, sonidos y efectos, que se distribuye en todo el escenario puede distraer la atención al público por las maravillas que presentan y la diferenciación de tonos de luces blancas y de colores dentro del escenario también puede limitar a la lectura o presentación por parte del conductor del acto, así como por la estructura y diseño, es posible que la figura del Maestro de Ceremonias se puede perder.

Esto requiere de mucha preparación y prácticas previas a cualquier presentación para mantener tanto el dominio del público como el de sí mismo.

1.4 Las condiciones que debe observar el maestro de ceremonia

Entre las condiciones que ha de estar garantizada en la ejecución del trabajo de este profesional, esta el que el Maestro de Ceremonia, ha de tener movilidad en el área de acción, la cual conviene hacer con discreción, tranquilidad, sin prisa pero con libertad de movimiento (sin abusar de ello), que le permita chequear los detalles, manejando un lenguaje corporal adecuado, discreto, respetuoso; teniendo cuidado, en no distraerse en la lectura y las acciones que ocurran en el evento. Su comportamiento debe ser ecuánime y muy formal durante el desarrollo del acto.

a. El Maestro de Ceremonia, se apoya de un guión o libreto, el cual es la herramienta fundamental que determina la secuencia, el orden y la descripción de las participaciones previamente organizada.

b. **El conocimiento del tema, el entrenamiento en la lectura y la pronunciación**, es básica e imprescindible, por lo cual, debe hacer en forma clara, nítida y precisa en la dirección de la ceremonia. Al leer deberá tener cuidado con alguna luz o elemento, que le incomode o interrumpa esta acción.

c. Es preciso, que tenga un **control dominante en el manejo del micrófono**, a objeto de no incurrir en impresiones, o inconveniente manipulación, al tratar de encenderlo o apagarlo, así como golpear el receptor de voz para verificar si está encendido o decir aló, aló o bueno, bueno, para verificar si se escucha; o desprenderlo del paral que lo ajusta para buscar seguridad de sí mismo. Estas revisiones, deben ser previas al inicio del acto.

d. **Facultad para manipular los instrumentos de apoyo**, como el guión, carpeta, papel y lápiz, para adaptar o modificar cualquier eventualidad que ocurra en el momento previo o en el acto en sí.

e. **Conocer los nombres y referencias especiales de las personalidades e invitados**, que va a llamar a presidir el acto para su presentación, así como el cargo o el rango que ostenten y el orden de precedencia de éstos; como lo señalan algunos autores, "es vital para la subsistencia del Maestro de ceremonia, pues cualquier equivocación puede afectar la dinámica del acto y hasta corre riesgo su cargo". Conocer a cada uno de los participantes y lo que cada uno de ellos deberá hacer en todo momento.

f. **Conducirse con sobriedad, orden y precisión, desarrollando los temas de forma breve y ajustada al acto**. Salirse de estas condiciones puede transformar la naturaleza del acto. Su capacidad debe estar sujeta al acto y a lo que el guión le indique, sin adelantarse pero tampoco retardarse en el tiempo de ejecución del acto.

g. Una de las condiciones más relevantes del Maestro de Ceremonia, es el **dominio de la audiencia**, el control del acto en cualquier eventualidad o riesgos en la seguridad, con una facultad precisa de poder prolongarse sin salir del tema, si en dado caso el orador o discursante tiene algún retraso en la intervención.

h. Hay condiciones que permiten que el Maestro de Ceremonia tenga la suficiente agilidad mental para **asimilar los cambios o variaciones del programa**, que generalmente ocurren, ya que todos sabemos que ningún acto es igual al otro y hasta dentro del mismo acto, ocurren ajustes de momento. De la misma forma deberá saber a quién o a quiénes, hacerle caso en los momentos de cambios dentro del acto. Ocurre y sucede que en oportunidades, personas que se involucran en la organización, quieren hacer sentir autoridad sobre el conductor del acto y pueden transmitir enfoques y posturas en mensajes confusos, contradictorios y fuera de lugar.

i. Refiere el autor José Geraldo Guerrero Lobo, en su libro El Ceremonial y Protocolo en Venezuela, "que en actos protocolares, el acierto del mismo dependerá de su **capacidad de anticipación**: cuidar las variaciones del ceremonial o del texto de la celebración y conocer lo que ocurre después, anticipándose a los movimientos de los ayudantes o asistentes de ceremonia, para que tengan preparada las condecoraciones o el libro de firmas o los documentos o actas a ser leídos y presentados para sus firmas".

j. Una de las condiciones más relevante del Maestro de Ceremonia, es **hacerse notar pero sin verse como el protagonista del acto**; es decir, sentirse pero no verse. Lo que a su vez, debe demostrar que su memoria, está facultada para recordar detalles importantes, que aporten al evento, así como la forma y la unidad de la celebración del acto.

k. El Maestro de Ceremonia, debe **ensayar o practicar cuantas veces sea necesario** con los servicios complementarios que se vayan a desarrollar en el acto, ya que con estas prácticas, podrá corregir o incorporar nuevos elementos.

l. **Debe desarrollar su intervención con razonamiento** extenso y dirigido de esta persona a otra u otras, con exposición oral que permita persuadir, sobre el tema principal del acto.

m. Su propuesta ceremonial, debe tener **contenido, basado a la experiencia**, copado de detalles, ilustraciones, personificaciones, dramatismo y ejemplos en algunos casos; y todos estos expresados con términos familiares y concisos los cuales den la comprensión y el entendimiento adecuado; en donde lo que se quiere decir, sea entendidos por todos.

n. El Maestro de Ceremonia, en su condición de conductor de actos precisa**, tener información exacta, sobre una serie de elementos** que son determinantes, para el manejo del escenario, del público, de la temática y del evento en general, entre otros, a saber:

Elementos y características

- Lugar del evento y las condiciones del mismo.
- Hora del evento y tiempo de desarrollo.
- Tipo de público y número aproximado de asistentes.
- Tipo de acto y temática a abordar.
- Listado de autoridades o personalidades asistentes al acto.
- El trato o tratamiento protocolar, del cual deberá expresar al llamado de las personalidades.
- El libreto o guión del acto.
- Podium, ambón, atril o púlpito.
- Lápiz o Lapicero, puntero.
- Precedencia y vocativo.

En conclusión el Maestro de Ceremonias, frente a las nuevas tendencias en los actos y el protocolo, debe mantenerse en el reto de la acción y el dinamismo de la actualidad, de la formación permanente, orientado a la realidad de los hechos y conjugado al esfuerzo de profesionalizarse en consonancia a las exigencias de los públicos y vida, que muestra de este importante personaje necesario y vital en los actos protocolares una visión prolongada de su permanencia, capaz anexarse y estar por encima de las tecnologías y los cambios que ofrece el mundo moderno y globalizado.

BIBLIOGRAFÍA Y DOCUMENTOS CONSULTADOS

Labariega Villanueva Pedro G. Derecho Diplomático. Editorial Trillas

Chavarri del Rivero Tomas- protocolo internacional, Ediciones Protocolo

Valenzuela Delgado José Carlos, Las Discapacidades en el Protocolo, Ediciones Protocolo.

Marín Calahorra Francisco, El Protocolo en los actos de empresa. Editorial fragua.

Marín Calahorro Francisco, Fundamentos del protocolo en la comunicación institucional, Editorial Síntesis.

Fuente Lafuente Carlos, protocolo para eventos, Ediciones Protocolo. Otero Alvarado Ma. Teresa, Protocolo y organización de eventos, Editorial UOC.

Pagés Llergo Rebollar Beatriz, Revolución e Instituciones, Editorial Cruzada. Conferencias de los Congresos Internacionales de Protocolo:

Valencia, Palma de Mallorca, Madrid, Aguascalientes, *Zaragoza,* Roma, Bilbao.

Conferencias de los congresos Internacionales de México:

México, 2001, 2002, 2003, Tabasco 2005, México 2006, Guadalajara 2007, México 2008, 2009, 2010.

Contenido de los Estudios de Experto Universitario en Protocolo y Relaciones Interinstitucionales, Universidad Miguel Hernández, Escuela Internacional de Protocolo, Elche 2000.

Ley de ceremonial de la República de Colombia.

Ley de Ceremonial de Perú.

Convención sobre las misiones especiales, Adopción: resolución 2530 (XXIV)

De la asamblea General de la ONU 8 de diciembre de 1969.

Convención de Viena sobre Relaciones Diplomáticas, 18 de Abril de 1961. Convención de Viena sobre Relaciones Consulares.

XII CONGRESO INTERNACIONAL DE PROTOCOLO - V CONGRESO PARAGUAYO DE CEREMONIAL Y PROTOCOLO, Asunción – Paraguay año 2011.

Elaborado por: Lic. Carlina Samudio - Tec. Silvia Domínguez
Oficina de Comunicación Institucional – IPS
Años 2012

ÍNDICE

Página Nº

PORTADA.....**Pág. 1**

PRESENTACIÓ.....**Pág. 2**

CONCEPTOS.....**Pág. 3**

Capítulo Uno. Conceptos. Protocolo - Concepto Etimológico. Ceremonial.....**Pág. 4**

TIPOS DE EVENTOS.....**Pág. 5**

Capítulo Dos. De los Tipos. Ceremonias. Actos. Actos Institucionales.....**Pág. 6**

Actos Protocolares.....**Pág. 7**

Eventos. Tipos de Eventos.....**Pág. 8**

Jornadas. Foro. Debate. Panel. Congreso. Objetivos de un Congreso. ¿Quiénes organizan un Congreso?.....**Pág. 9**

Actividades de los comités. Estructuras de un Congreso. Actividades más importantes de la publicidad del congreso. Servicios adicionales que se puede ofrecer.....**Pág. 10**

La recepción en el Congreso. Actividades que se realizan al terminar el Congreso. Tipos de Eventos Empresariales. Organización de Eventos. Clasificación de Eventos.....**Pág. 11**

Detalles a tener en cuenta para un Stand. Actividades que se cumplen dentro de un Stand. Puntos a tener en cuenta para prevenir durante la feria o exposición. Conferencias y convenios. Comidas de trabajo. Almuerzo de trabajo.....**Pág. 12**

Desayuno de trabajo. Diagrama de la disposición de vajillas para el desayuno. Cena de trabajo. Vino de honor. Cóctel. Cóctel oficial. El té.....**Pág. 13**

El buffet. Espectáculo. Proceso e Importancia de un evento para la sociedad – MENSAJES.....**Pág. 14**

Tipos de mensajes. Objetivo fundamental de un evento. Aspectos básicos a analizar para organizar un evento. Aspectos a tener en cuenta en la planificación de un evento.....**Pág. 15**

Tiempo de organización. Objetivos. Planificación de las actividades. Actividades recreativas del evento. Evaluación del evento. **PRECEDENCIA.** Ley de la derecha. Ley de la proximidad. Orden lateral par e impar. Orden lineal. Orden alternado.....**Pág. 16**

Precedencia en la ubicación de la mesa. Reglas de cortesía que se deben guardar en la mesa. Protocolo del viaje en automóvil.....**Pág. 17**

Clasificación de actos y normativas a aplicar. Personalidades. Autoridades.....**Pág. 18**

EL MAESTRO DE CEREMONIAS.....**Pág. 19**

Capítulo Tres. El Maestro de Ceremonias. Características fundamentales del perfil.....**Pág. 20**

Características fundamentales del perfil.....**Pág. 21**

Avances en la utilización de tecnologías al concepto del Maestro de Ceremonias. Las condiciones que debe observar el maestro de ceremonia.....**Pág. 22 al 23**

Elementos y características del Maestro de Ceremonias.....**Pág. 24**

Bibliografía.....**Pág. 25**

Índice.....**Pág. 26**

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Técnico en Apoyo Administrativo en salud
- Código del Programa de Formación: 134507
- Nombre del Proyecto (si es formación Titulada) Desarrollo de competencias para el apoyo administrativo en salud
- Fase del Proyecto (si es formación Titulada) Fase I
- Actividad de Proyecto(si es formación Titulada) Analizar la estructura y forma de operación del Sistema General de Seguridad Social en Salud, según normatividad vigente
- Competencia:
    - Orientar personas según normativa de salud.
    - Protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo
    - Ejercicio de los derechos fundamentales del trabajo
    - Etica y paz
    - Bilinguismo
    - Herramientas informáticas
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
    - Reconocer necesidades del usuario teniendo en cuenta el marco normativo, políticas de atención y portafolio de servicios de salud.
    - Ofrecer información al usuario de acuerdo con necesidades y portafolio de servicios de salud
    - Orientar al usuario hacia los servicios de salud , teniendo en cuenta sus necesidades, condiciones de aseguramiento, derechos y deberes
    - Verificar el nivel de satisfacción de la persona de acuerdo con sus expectativas y normas técnicas.
    - Interpretar los problemas ambientales y de sst teniendo en cuenta los planes y programas establecidos por la organización y el entorno social
    - Valorar la importancia de la ciudadanía laboral con base en el estudio de los derechos humanos y fundamentales del trabajo.
    - Promover mi dignidad y la del otro a partir de los principios y valores eticos como aporte en la instauracion de una cultura de paz.
    - Establecer relaciones de crecimiento personal y comunitario a partir del bien comun como aporte para el desarrollo social.
    - Promover el uso racional de los recursos naturales a partir de criterios de sostenibilidad y sustentabilidad, etica y normativa vigente.
    - Contribuir con el fortalecimiento de la cutura de paz a partir de la dignidad humana y las estrategias para la transformacion de conflictos.
    - Comprender información básica oral y escrita en inglés acerca de sí mismo, de las personas y de su contexto inmediato en realidades presentes e historias de vida.
    - Describir a nivel básico, de forma oral y escrita en inglés personas, situaciones y lugares de acuerdo con sus costumbres y experiencias de vida
    - Seleccionar herramientas de tecnologías de la información y la comunicación (tic), de acuerdo con las necesidades identificadas

- Usar herramientas tic, de acuerdo con los requerimientos, manuales de funcionamiento, procedimientos y estándares

- Duración de la Guía: 230 horas

2. PRESENTACIÓN

El Sistema General de Seguridad Social Integral en Colombia ha sufrido una serie de modificaciones desde su implementación con la Ley 100 de 1993, en forma especial el componente de salud, considerado un derecho irrenunciable. El sistema cuenta con una dinámica propia que permite el acceso a los servicios de salud a toda la población colombiana a partir de las condiciones socio – económicas de la población y el modelo de Aseguramiento. Es muy importante por parte de los trabajadores del sector y en general por toda la población, realizar el reconocimiento de su dinámica de operación y los actores que participan en cada uno de los procesos, con el fin de transferir a los usuarios la información para garantizar los derechos y promover el compromiso con los deberes.

Les invitamos a participar activamente en el desarrollo de estas actividades con el propósito de alcanzar las competencias propias del programa de formación y obtener el reconocimiento del sector de la salud en Colombia, el cual será su futuro escenario laboral.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Con el apoyo del equipo de instructores, revise el formato denominado Reconocimiento de aprendizajes previos el cual contiene cada una de las competencias del programa de formación que adelantan. Cada competencia cuenta con los resultados de aprendizaje, que describen los saberes que se deben lograr al finalizar la formación, a través del desarrollo de las actividades de aprendizaje. Sin embargo, la metodología adoptada por el Sena permite hacer el reconocimiento de esos saberes previos en términos de conocimiento, desempeños y productos. Por lo anterior, después de leer el formato y revisar el programa de formación establezca cuales aprendizajes usted ya tiene y considera que puede evidenciarlos. Si considera que va a evidenciar los aprendizajes previos, concerté con el instructor líder su plan de evaluación. Posterior a la presentación reflexione si usted como trabajador del sector cuenta con todos los conocimientos necesarios para el desempeño idóneo o si considera que aún tiene conocimientos por adquirir.

3.2. Con el apoyo del equipo de instructores que le acompañan en la formación realice la revisión de la Constitución Política de Colombia, en forma especial los derechos fundamentales; indague la diferencia entre derechos constitucionales y derechos fundamentales. Participe activiamente en el conversatorio sobre estructura del estado Colombiano. Continuando con la lectura de la Constitución Política, organicen 6 grupos para reforzar el componente de la Estructura del estado colombiano para identificar las funciones de cada componente, resaltando el aporte al Sistema de Salud. Los grupos deben desarrollar una presentación donde evidencien lo trabajo así:

Grupo 1: Rama legislativa
Grupo 2: Rama ejecutiva
Grupo 3: Rama judicial
Grupo 4: Órganos autónomos

Grupo 5: Órganos de control
Grupo 6: Organización electoral.

3.3. Reflexione sobre los deberes y derechos consagrados en la Constitución Política y sus responsabilidades como ciudadano y futuro trabajador del sector, y resuelva el taller denominado Deberes y Derechos en Salud. El resultado del taller lo ubica en la plataforma virtual en el espacio para evidencias de aprendizaje, en el espacio denominado Taller Deberes y Derechos en Salud. Para el desarrollo de las actividades del taller, apoyese del componente de Etica y Paz.

3.4. Participe en forma activa en la presentación magistral que realiza el equipo de instructores relacionada con las características del aseguramiento en Colombia. En esta presentación es importante tener en cuenta que deben quedar claros los conceptos de Usuario, riesgo, prima, asegurador, prestador, beneficios, siniestros. Plantee preguntas que puedan surgir a partir de la lectura individual que realice en forma previa, del libro II de la Ley 100 de 1993, lectura que realizó en el tiempo del aprendizaje autónomo.

3.5. Posterior a la lectura y con las indicaciones que le oriente el instructor que le acompaña, resuelva el taller denominado Historia y evolución del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

3.6. Para revisar el concepto de calidad, observe el video que presentará el equipo de instructores y participe en el conversatoria a cerca de la calidad en salud. El video se ubica en el enlace: https://www.youtube.com/watch?v=38xadnbjPjk. Participe activamente en la presentación que realiza el equipo de instrutores sobre Calidad en salud. En forma posterior revise el material de apoyo que se encuentra en la plataforma virtual. Aclare dudas con los instructores sobre las lecturas realizadas y socialice en plenaria de grupo los siguientes conceptos:

- Mecanismos para la habilitación de servicios en salud
- Estructura del PAMEC
- Avances en la implementación del proceso de acreditación
- Como se trabaja el componente de Humanización en servicios de salud
- Mecanismos de funcionamiento del SIAU.

3.7. Posterior al ejercicio sobre conceptualización de la calidad en salud, resuelva el taller denominado Mecanismos para medición de satisfacción del usuario y ubique el resultado en la plataforma virtual en el espacio para evidencias, previa aprobación del instructor que le acompaña.

3.8. Revise el material de apoyo relacionado con los mecanismos de participación ciudadana y organicen un programa de televisión simulado denominado El noticiero de la salud. En este noticiero deberán contarles a todos los televidentes colombianos, cuales son los mecanismos de participación ciudadana en Colombia y cuales aplican al sistema de salud. Recuerden incluir los diferentes espacios con que cuenta un noticiero, incluir reportajes, entrevistas, comerciales, etc. Todo el grupo debe participar con algún papel en el noticiero. Durante los encuentros con el equipo de instructores, presentan los avances, aclaren dudas e inquietudes que surjan de la revisión del material de apoyo. Una vez la actividad se encuentre lista, concreten con el instructor la fecha de presentación y el público que asistirá.

3.9. Tenga en cuenta que para el desarrollo de las actividades aquí programadas, en forma especial para el desarrollo de las evidencias, se puede apoyar con el instructor que le acompaña en la competencia de HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS.

3.10. Despues de realizar las actividades relacionas con la estructura y forma de operación del SGSSS según normas vigentes, nos preparamos para asistir a la primera parte de la práctica de la etapa lectiva en escenarios reales por lo que le proponemos desarrollar el taller denominado Portafolio de servicios de entidades del sector salud, el cual le permitrá identificar aspectos claves de las entidades donde se desarrollarán estas prácticas.

3.11. Para el ejercicio de las prácticas de la etapa lectiva I parte, le proponemos resolver el taller Promover el uso de herramientas digitales del SGSSS, actividades que serán orientadas en el escenario de práctica siguiendo las actividades propuestas en el taller.

3.12. Resuelva el cuestionario que le entregará el equipo de instructores a partir de los conocimientos adquiridos durante el desarrollo de estas actividades.

4. Ambiente Requerido: Ambiente convencional, sala de sistemas, biblioteca, entidades de salud con convenio docente asistencial

5. Materiales:

- Computadores
- Impresora lasser
- Acceso a internet
- Papel Kraff pliego
- Marcadores permanentes
- Marcadores borrables
- Portaminas 0.7
- Repuesto portaminas 0.7
- Bombas de colores
- Papel silueta colores varios
- Cinta de enmascarar
- Vinilos
- Pinceles
- Tijeras
- Resma de papel
- Cuaderno argollado grande
- Boligrafos

6. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Resuelva el cuestionario que le entregará el equipo de instructores a partir de los conocimientos adquiridos durante el desarrollo de estas actividades **Evidencias de Desempeño** Aplicar políticas del SGSSS durante la orientación a usuarios en instituciones del sector . Taller Promover el uso de herramientas digitales del SGSSS **Evidencias de Producto:** Informe que contenga descripción del proceso de medición de satisfación de los usuarios en los escenarios de práctica.	- Aplica estrategias de mercadeo para la prestación de los servicios de salud según 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 - promueve el portafolio de servicios según políticas de la institución. - 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 - utiliza oportunamente los canales establecidos por la institución para procesar la información de la persona de acuerdo con normas técnicas de calidad.	Técnica: Formulación de preguntas. Instrumento: Cuestionario Técnica: Observación directa Instrumento: Lista de chequeo del desempeño Técnica: Elaboración de informes Instrumento: Lista de Chequeo para evaluar informes

	- 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. - 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 area territorial. - integra el plan de intervenciones colectivas como parte del plan de beneficios en salud. - registra información siguiendo principios de calidad en la información. - 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. - socializa a la persona sus derechos y deberes en el sistema general de seguridad social en salud de acuerdo con políticas institucionales. - establece relaciones interpersonales con el equipo de trabajo teniendo en cuenta principios de respeto, cortesía y asertividad. - aplica normativa vigente en materia de calidad para la prestación del servicio de acuerdo con políticas institucionales. - 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.	

7. GLOSARIO DE TÉRMINOS

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 - - o Entidad Obligada a Compensar EOC.

Afiliado: Es la calidad que adquiere la persona una vez ha realizada 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.

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 el presente decreto se inscribe en el núcleo familiar de un afiliado cotizante mediante el pago de una UPC adicional.

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 el presente decreto, así como el registro de las novedades correspondientes.

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.

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.

Aportante: Es la persona natural o jurídica que realiza los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales de sus cotizantes a cargo y quien en es el responsable de suministrar la información en la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes — PILA.

Aportes al Sistema General de Seguridad Social en Salud: Corresponde a las cotizaciones que realizan a través de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes — PILA, las personas obligadas a cotizar al Régimen Contributivo, es decir, aquellas vinculadas mediante contrato de trabajo o como servidores públicos; los pensionados; los jubilados; los independientes; los rentistas; los propietarios de las empresas, y en general todas las personas residentes en el país que no tengan vinculo legal y reglamentario con algún empleador y cuyos ingresos mensuales sean iguales o superiores a un salario mínimo mensual legal vigente.

Archivos de entrada: Son los archivos que suministra el aportante bien sea porque los entrega en archivos planos o los graba directamente en los medios electrónicos que para tal fin le suministre el operador de información.

Cotización: Es el valor a cancelar a cada uno de los subsistemas a los cuales el cotizante está obligado a aportar de acuerdo con la normatividad vigente. Se calcula multiplicando la tarifa por el Ingreso Base de Cotización.

Cotizante: Persona natural nacional o extranjera por la cual el aportante realiza sus aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales a través de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes — PILA.

Cotizantes activos: Personas que aportan al Sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales en calidad de cotizantes dependientes o independientes de acuerdo con la normatividad vigente.

Ingreso base de cotización: Corresponde al valor que de conformidad con la información sobre las novedades suministrada por el aportante, configura el monto total con el cual el cotizante aporta al Sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales.

Modalidad Asistida: Es la utilizada por aportantes que no tienen acceso a Internet o que no disponen de cuentas bancarias y el operador de información les genera un PIN para realizar el pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales en las ventanillas de los bancos o en las redes de recaudo.

Modalidad Electrónica: Es la utilizada por los aportantes vía Internet, bien sea en línea o cargando archivos planos para realizar el pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales debitando el dinero de su cuenta bancaria.

Modalidad planilla: Corresponde a la modalidad utilizada por el aportante para la liquidación y pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales a través de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes —PILA, las cuales pueden ser de manera electrónica o asistida.

Novedades: Comprende todo hecho que afecte el monto de las cotizaciones a cargo de los aportantes o de las obligaciones económicas que estos tienen frente al sistema.

Operadores de información: Persona jurídica autorizada por la Superintendencia Financiera que liquida los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales a través de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes — PILA, de acuerdo con la información reportada por los aportantes y quien es el encargado de enviar la información de los aportes recaudados a cada una de las administradoras en las cuales se encuentran afiliados los cotizantes.

Pagadores de pensiones: Son las personas naturales o jurídicas que tienen a su cargo el pago de pensiones y que están obligadas a realizar el pago de aportes y el reporte de novedades al Sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales de sus pensionados y son los responsables de suministrar la información en la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes — PILA.

Planilla Integrada de Liquidación de Aportes — PILA: Es la ventanilla virtual que permite la autoliquidación y pago integrado de apodes al Sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales, en la cual los aportantes reportan la información para cada uno de los subsistemas en los que el cotizante está obligado a apodar.

8. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Congreso de Colombia. (16 de Febrero de 2016) Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la Salud y se dictan otras disposiciones. [Ley estatutaria 1751 de 2015]. Diario oficial 49427. El Congreso.

- Ministerio de Salud y Protección Social. (10 de octubre de 2005) Por el cual se reglamenta la afiliación de los trabajadores independientes de manera colectiva al SGSSI. [Decreto 3615 de 2005] Diario Oficial: 46.059. El Ministerio.

- Ministerio de Salud y Protección Social. (12 de julio de 2006). Por el cual se modifica el Decreto 3615. [Decreto 2313 de 2006]. Diario Oficial: 46.328. El Ministerio.

- Ministerio de Salud y Protección Social. (10 de junio de 2009). Modifica al Decreto 3615, Artículos 7, 7.8 y 7.9, 9, 12. [Decreto 2172 de 2009]. Diario Oficial: 47.376. El Ministerio.

- Ministerio de Salud y Protección Social. (04 de Marzo de 2010). Modifica al Decreto 3615, artículo 13 y el artículo 6 del Decreto 2313 de 2006. [Decreto 692 de 2010]. Diario oficial: 47.642. El Ministerio.

- Ministerio de Salud y Protección Social. (03 de diciembre de 2015). Por el cual se unificó y actualizó las reglas de afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud a través del Sistema de Afiliación Transaccional (SAT). [Decreto 2353 de 2015]. Diario Oficial: 49.715. El Ministerio.

- Ministerio de Salud y Protección Social. (18 de Marzo de 2016) Por la cual se adopta el Formulario Único de Afiliación y Registro de Novedades al Sistema General de Seguridad Social en Salud en el marco del Sistema de Afiliación Transaccional (SAT). [Resolución 974 de 2016] Diario oficial: 49.824. El Ministerio.

- Ministerio de Salud y Protección Social. (10 de mayo de 2015) Reglamenta el modelo general de operación del Planilla integral de Liquidación de Aportes PILA.[Decreto 1465 de 2005] Diario Oficial: 45.905. El Ministerio.

- Ministerio de Salud y Protección Social. (21 de mayo de 2008) Establece el Diseño y contenido para el Formulario Único o Planilla Integrada de Liquidación y pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y de aportes parafiscales. [Resolución 1747 de 2008] Diario Oficial: 46.998. El Ministerio.

- Ministerio de Salud y Protección Social. (17 de enero de 2017). Modifica resolución 1747 de 2008. [Resolución 078 de 2014] Diario Oficial: 49.049. El Ministerio.

- Ministerio de Salud y Protección Social. (10 de junio de 2016). Por la cual se unifican las reglas para el recaudo de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales.[Resolución 2388 de 2016] Diario oficial: 49.902. El Ministerio.

- Ministerio de Salud y Protección Social. (06 de Diciembre de 2016) Modifica al Decreto 780 de 2016 en lo relacionado con las reglas de aproximación, fija plazos para el pago de autoliquidación de aportes y condiciones de uso de la PILA. [Decreto 1990 de 2016]. Diario Oficial. 50.079. El Ministerio.

- Ministerio de Salud y Protección Social. (28 de Noviembre de 2016) Por la cual se modifica la Resolución 2388 de 2016 en relación con el plazo para su implementación y sus anexos técnicos. [Resolución 5858 de 2016]. Diario Oficial: 50.073. El Ministerio.

• Ministerio de Salud y Protección Social. (21 de abril de 2015) Conceptos Jurídicos 201511600273433 Aportes Sistema General de Seguridad Social Integral – contrato de prestación de servicios. Recuperado de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Concepto%20Juridico%20201511600668341%20del%202015.pdf

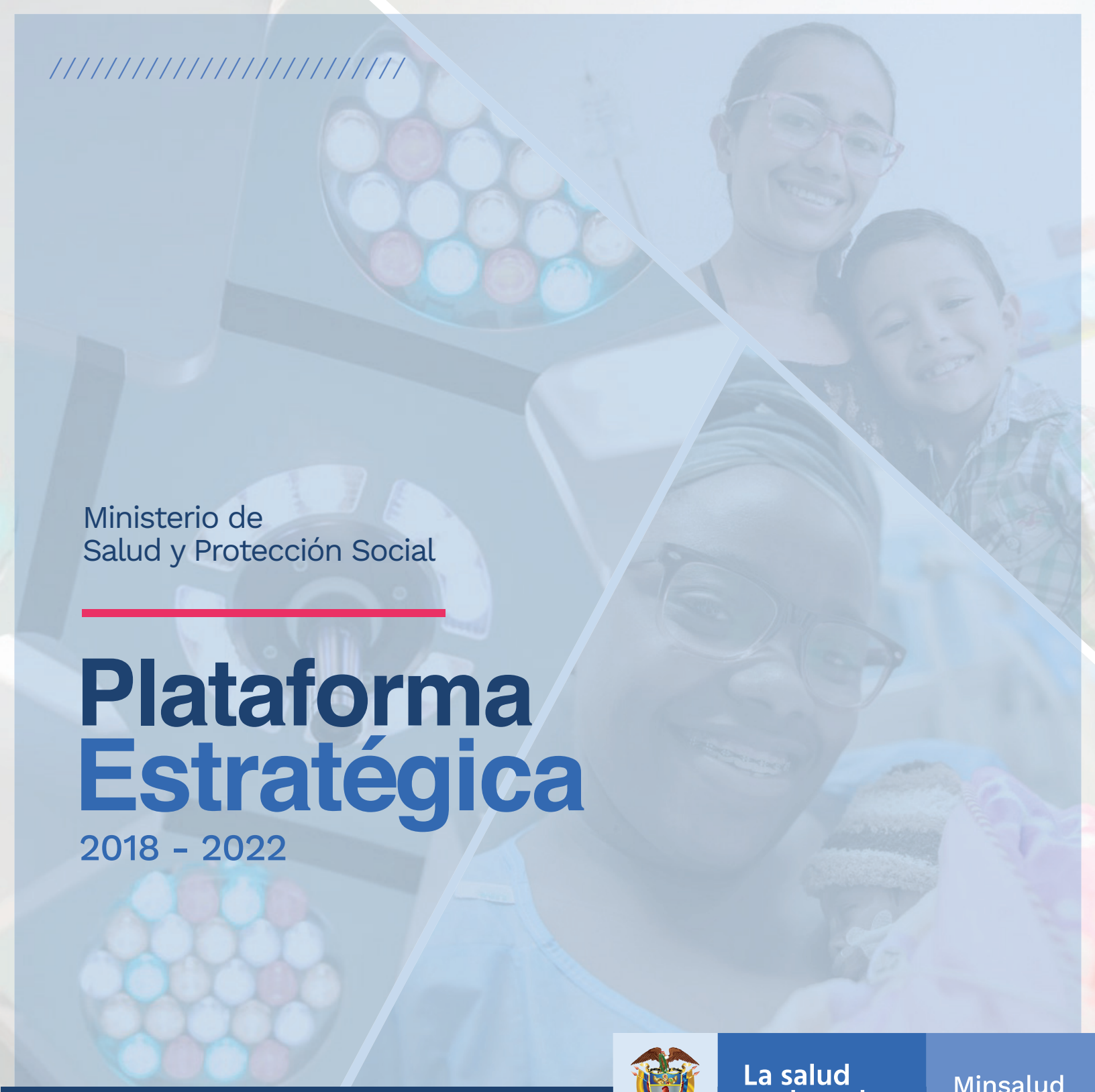
• Ministerio de Salud y Protección Social. (22 de octubre de 2015) Ingreso base de cotización a seguridad social. Memorando. [Memorando 201511600273433 del 22 de Octubre de 2015]. Recuperado de https://www.enlace-apb.com/interssi/static/resources/Normatividad/conceptos/RAD_201511600273433.pdf

9. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Estrella Izquierdo Alzate** **Gina Villate Calderon** **Carlos Andres Marín Nieto**	**Instructora** **Instructora** **Instructor**	**CGTS-Regional Valle** **CFTHS – Distrito capital** **Centro de Servicios de salud Regional Antioquia**	**04-03-2020**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					



Ministerio de
Salud y Protección Social

Plataforma Estratégica

2018 - 2022

La salud es de todos

Minsalud


CAMINO UNIVERSITARIO DISTRITAL

Ministerio de
Salud y Protección Social

Plataforma Estratégica

2018 - 2022



JUAN PABLO URIBE RESTREPO
Ministro de Salud y Protección Social

DIANA ISABEL CÁRDENAS GAMBOA
Viceministra de Protección Social

IVAN DARÍO GONZÁLEZ ORTIZ
Viceministro de Salud Pública y Prestación de Servicios

GERARDO BURGOS BERNAL
Secretario General

DESPACHO MINISTRO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

Wilson Fernando Melo Velandia
Jefe Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales

Andrea Elizabeth Hurtado Neira
Directora Jurídica

Luis Fernando Correa Serna
Jefe Oficina de Gestión Territorial Emergencias y Desastres

Dolly Esperanza Ovalle Carranza
Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación–TIC

Sandra Liliana Silva Cordero
Jefe Oficina de Control Interno

Olga Lucía Giraldo Vélez
Jefe Oficina de Calidad

Oscar Javier Siza Moreno
Jefe Oficina de Promoción Social

Ricardo Adolfo Amórtegui González
Grupo de Comunicaciones

Paola Milena Bernal Cortés
Grupo Cooperación y Relaciones Internacionales

VICEMINISTERIO DE PROTECCIÓN SOCIAL

Plinio Alejandro Bernal Ramírez
Director de Regulación de la Operación del Aseguramiento en Salud, Riesgos Laborales y Pensiones

Félix Régulo Nates Solano
Director de Regulación, Beneficios Costos y Tarifas del Aseguramiento en Salud

Anwar Rodríguez Chehade
Director de Financiamiento Sectorial

VICEMINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Aida Milena Gutiérrez Alvarez
Directora de Promoción y Prevención

Sandra Lorena Girón Vargas
Directora de Epidemiología y Demografía

Samuel García De Vargas
Director de Prestación de Servicios y Atención Primaria

Luis Gabriel Bernal Pulido
Director de Desarrollo del Talento Humano en Salud

Aurelio Enrique Mejía Mejía
Director de Medicamentos y Tecnologías en Salud

Ingrid Rosario Narváez Castro
Directora U. A. E. Fondo Nacional de Estupefacientes

SECRETARÍA GENERAL

Nohora Teresa Villabona Mujica
Subdirectora de Gestión del Talento Humano

Martha Ruby Narváez Otero
Subdirectora de Gestión de Operaciones

Margarita María Gil Garzon
Subdirectora Administrativa

Manuel José Canencio Maya
Subdirector Financiero

Lauricel Paola Brito Solano
Jefe (E) Oficina de Control Interno Disciplinario



Créditos:

Gerardo Duque Gutiérrez – Contratista,
Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales
(Asesoría, orientación y elaboración inicial del documento)

Javier Ricardo Bohórquez G. – Contratista,
Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales
(Elaboración de aportes, edición y revisión técnica)

Agradecimientos especiales:

Javier Niño Parrado – Contratista,
Grupo de Desarrollo Organizacional
(Procesamiento de encuestas y tabulación de información)

Diana Maritza González P.
(Consolidación riesgos estratégicos)

Servidores públicos y contratistas de la Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales
(Participantes en los talleres de planeación estratégica)

Servidores públicos y contratistas del Ministerio de Salud y Protección Social
(Participantes en las encuestas virtuales y entrevistas semiestructuradas)
Participantes en las encuestas virtuales de cliente externo, en representación de secretarías de salud, prestadores de servicios, aseguradores y de diferentes organizaciones públicas y privadas

Wilson Fernando Melo Velandia
Jefe Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales
(Dirección, aportes y aprobación inicial del documento)

Tabla de contenido

Presentación 8

1 Metodología utilizada 10

2 Mandato Ministerio de Salud y Protección Social 12

3 Salud en el Plan Nacional de Desarrollo 13

4 Contexto estratégico 17

5 Plataforma estratégica 20

6 Ejerciendo la coherencia institucional 26

7 Mapa estratégico 34

Anexos 36

Presentación

El Sistema General de Seguridad Social en Salud de Colombia ha consolidado importantes resultados. En primer lugar, la cobertura universal es prácticamente un objetivo cumplido: el 95% de la población se encuentra asegurada en salud. Además, el plan de beneficios –con amplios servicios, medicamentos y tecnologías– se actualiza regularmente según los avances científicos y es igual entre el régimen subsidiado y el contributivo, lo que se constituye en un avance fundamental en materia de equidad.

Sin lugar a dudas, el aumento en la cobertura en salud es uno de los logros más importantes de cualquier programa social en Colombia. Tanto así que se puede afirmar que nuestro sector contribuyó a la reducción de la pobreza multidimensional entre 2010 y 2018. De los 10,8 puntos porcentuales de disminución, 2,1 son atribuibles a la mejora en el acceso a servicios y al creciente aseguramiento financiero en salud de la población.

Son notables los avances en protección financiera, especialmente en beneficio de los hogares más vulnerables. El país se destaca en la región por su bajo gasto de bolsillo en salud; con ello, las familias colombianas no necesariamente tendrán una preocupación económica en el caso de enfermarse. A su vez, estos avances han redundado en un mejor estado de salud de la población. La mayoría de los indicadores claves, como la esperanza de vida, la mortalidad en niños y en maternas, han mejorado en los últimos años.

Colombia es igualmente reconocida en el mundo por su programa gratuito de vacunación, la vigilancia en salud pública, la respuesta ante la aparición de enfermedades transmisibles, las acciones solidarias ante fenómenos migratorios, la política farmacéutica nacional, entre otros.

No obstante estos logros, los esfuerzos para afrontar el reto de un sistema con mayor equidad, teniendo siempre como centro a las personas y al paciente, ahora se concentran en la **triple meta** que he propuesto: mejorar el estado de salud de las comunidades; una experiencia de salud digna y respetuosa; y, responsabilidad financiera, así como en **cinco ejes orientadores** para nuestra gestión: visión de largo plazo, calidad, salud pública, talento humano en salud y sostenibilidad.

En línea con lo anterior, desde el último trimestre de 2018 se construyó el nuevo Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2018-2022 "Pacto Por Colombia, Pacto por la Equidad" (hoy Ley 1955 de 2019) que para nuestro sector propone los siguientes objetivos primordiales: fortalecer la rectoría y la gobernanza en el sistema; redefinir las prioridades en salud pública y las competencias; articular a los actores en torno a la calidad y mejorar la infraestructura y dotación; reconocer, formar y lograr empleo de calidad para el talento humano; y, lograr eficiencia en el gasto optimizando los recursos financieros disponibles y generando nuevas fuentes con el aporte de todos.

Así, para continuar transformando nuestro sistema de salud, que las personas tengan más y mejores servicios, cerrar brechas y llegar a los más vulnerables, hemos propuesto acciones estratégicas como el Modelo de Acción Integral Territorial (MAITE), el Programa de Acción Integral en Hospitales (AI Hospital), el Acuerdo de Punto Final para sanear deudas acumuladas e inyectar liquidez, nuevos mecanismos de priorización y control del gasto, la implementación de subsidios parciales en el aseguramiento, más incentivos para la calidad, la depuración de las Empresas Promotoras de Salud (EPS) y la interoperabilidad de la historia clínica, entre otros ajustes e innovaciones.

Bajo este marco, le encomendé a la Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales del Ministerio liderar, desde los primeros meses de 2019, la construcción participativa de los elementos estratégicos que se exponen a continuación y que marcarán nuestro actuar durante los años más inmediatos. Este documento es producto de múltiples aportes e ideas que muchos hemos expresado durante estos meses y fue igualmente elaborado a partir de consultas a nuestros grupos de valor como secretarías de salud, prestadores de servicios, aseguradores, diferentes organizaciones públicas y privadas; y en general, actores y usuarios del sistema.

Invito en particular a los colaboradores del Ministerio de Salud y Protección Social a apropiar este documento, e incorporarlo –con el entusiasmo que nos caracteriza– en los planes, programas, proyectos y labores específicas que a diario emprenden desde sus propias dependencias en pro de una mejor salud para los habitantes de Colombia.

Juan Pablo Uribe Restrepo
Ministro de Salud y Protección Social

Bogotá, D.C., junio de 2019

1 Metodología utilizada

La consolidación de la plataforma estratégica del Ministerio de Salud y Protección Social ha sido un ejercicio eminentemente participativo, promovido desde la Alta Dirección en cabeza del Señor Ministro y con el liderazgo a la Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales.

Para su desarrollo, fueron planteadas 7 etapas, tal y como se presenta en la siguiente figura:



En un primer momento, y una vez aprobada la metodología por parte del Señor Ministro, se procedió a realizar un levantamiento actual del contexto de la organización, para ello a través de encuestas virtuales respondidas por cerca de 300 colaboradores al interior de la entidad y aproximadamente 100 usuarios, se procedió a efectuar una tabulación de información, obteniéndose alrededor de 6.000 registros (cantidad de respuestas), las cuales –junto a las entrevistas semiestructuradas efectuadas a directivos– permitieron la estructuración de la matriz FODA[1] a nivel institucional, la cual fue complementada con los resultados consolidados de las tipologías objeto de las PQRSD[2].

Con la información consolidada y a través de talleres metaplán, se establece una propuesta de misión, visión y objetivos estratégicos, los cuales, aparte de incorporar los resultados de la FODA institucional, incluye los lineamientos definidos por el Señor Ministro, así como por el nuevo Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2018-2022 "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad" (Ley 1955 de 2019).

Una vez elaborada la propuesta de plataforma estratégica, se presenta el resultado al interior de la entidad, con el fin de conocer las apreciaciones de los servidores y colaboradores de la entidad al respecto, y poder así realizar una presentación formal a la Alta Dirección, en cabeza del Señor Ministro. En este escenario, el documento de propuesta de plataforma es enviado de manera virtual al interior de la entidad y se lleva a cabo un foro a través de medios electrónicos del Ministerio, situación que permite la participación de todos los colaboradores en la consolidación de esta valiosa carta de navegación de los próximos cuatro años.

Con la aprobación de la misión, visión y objetivos estratégicos, se lleva a cabo la respectiva adopción de los mismos mediante acto administrativo y se procede a la socialización al interior de la entidad, mediante actividades de alineación y coherencia institucional.

1 Existen diversas metodologías y herramientas para realizar análisis institucional y definir su contexto estratégico. Dentro de las más reconocidas está la matriz FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas).

2 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

2 Mandato Ministerio de Salud y Protección Social

OBJETO

El Ministerio de Salud y Protección Social tendrá como objeto, dentro del marco de sus competencias, formular, adoptar, dirigir, coordinar, ejecutar y evaluar la política pública en materia de salud, salud pública, y promoción social en salud, y participar en la formulación de las políticas en materia de pensiones, beneficios económicos periódicos y riesgos profesionales, lo cual se desarrollará a través de la institucionalidad que comprende el sector administrativo.

El Ministerio de Salud y Protección Social dirigirá, orientará, coordinará y evaluará el Sistema General de Seguridad Social en Salud y el Sistema General de Riesgos Profesionales, en lo de su competencia, adicionalmente formulará, establecerá y definirá los lineamientos relacionados con los sistemas de información de la Protección Social ***(Decreto 4107 de 2011, Artículo 1)***.

3 Salud en el Plan Nacional de Desarrollo

En el pacto estructural de equidad se encuentra la línea "Salud para todos con calidad y eficiencia, sostenible por todos". De manera coherente y articulada con la triple meta[3] del Señor Ministro para los próximos cuatro años, así como con los respectivos cinco ejes orientadores, el PND propone en esta línea "un pacto por construir una visión de largo plazo del sistema de salud, centrada en la atención de calidad al paciente, con acciones de salud pública consistentes con el cambio social, demográfico y epidemiológico que enfrenta Colombia y cobertura universal sostenible financieramente".

Esta línea de salud incluye unos objetivos y estrategias que fijen como objetivo central el mejoramiento del estado de salud de la población y de su experiencia en el sistema, de manera equitativa y sostenible con la capacidad de gasto del país. Dicho lo anterior, la línea en mención plantea los siguientes objetivos y estrategias principales:

Objetivo	Estrategias
1. **Fortalecer la rectoría y la gobernanza dentro del sistema de salud, tanto a nivel central, como en el territorio**	a. Rediseñar el modelo de inspección, vigilancia y control del sector, y fortalecer las capacidades en el territorio b. Mejorar la institucionalidad del sector de la salud c. Blindar en forma efectiva al sector de la salud de los riesgos de corrupción y falta de transparencia

3 A saber: i) alcanzar mejores desenlaces en salud y mayor bienestar; ii) satisfacer las expectativas de pacientes, familias y comunidades; y, iii) lograrlo con mayor eficiencia en el uso de los recursos.

Objetivo	Estrategias
4. Definir prioridades e implementar las intervenciones en salud pública, para la transformación de la calidad de vida con deberes y derechos	a. Definir prioridades en salud pública de acuerdo con la carga de la enfermedad b. Implementar intervenciones en salud pública, y liderar, monitorear y evaluar las acciones intersectoriales para la promoción de políticas saludables
3. Articular todos los agentes del sector salud en torno a la calidad	a. Robustecer los sistemas de habilitación y acreditación para prestadores y aseguradores b. Generar incentivos al desempeño para la calidad, eficiencia y el mejoramiento de los resultados en salud c. Redefinir e implementar una política de prestación de servicios garantizando la calidad y humanización de la atención con énfasis en optimizar la gestión de los hospitales públicos d. Operativizar los modelos especiales de atención desde lo local, con enfoque integral para el paciente y diferencial para las zonas rurales con población dispersa e. Incentivar herramientas que pongan a disposición información de calidad y desempeño de cara a los usuarios para empoderarlos en la toma de decisiones f. Incentivar la investigación en salud
7. Lograr más infraestructura y dotación en salud, como soporte al acceso efectivo y la calidad	a. Instituciones prestadoras de servicios de salud dotadas con infraestructura adecuada y capacidad para responder con calidad y efectividad a las necesidades de toda la población
2. Formular acuerdos para el reconocimiento, formación y empleo de calidad para los trabajadores de la salud	a. Cierre de brechas de talento humano en el sector de la salud b. Crear y desarrollar lineamientos para el cierre de brechas de cantidad, calidad y pertinencia del talento humano de la salud a nivel territorial c. Implementar estrategias de educación continua para desarrollar y fortalecer competencias de los trabajadores de la salud

Objetivo	Estrategias
4. Alcanzar la eficiencia en el gasto optimizando los recursos financieros disponibles y generando nuevos con el aporte de todos	a. Hacer más eficiente el gasto en salud, a través de la actualización del plan de beneficios (PBS) y otras medidas que hagan más eficiente el gasto en tecnologías no financiadas con cargo a la UPC. b. Incrementar las fuentes de financiación del SGSSS, a través de la creación de la contribución al sistema de salud como alternativa para extender la corresponsabilidad de la población colombiana, de acuerdo con su capacidad diferencial de pago y la adquisición de seguros privados de salud complementarios para los individuos de mayores ingresos c. Conciliar y sanear, de manera progresiva, la cartera entre los agentes del sistema de salud, generando un cambio de prácticas financieras que garantice un saneamiento definitivo y estructural de las deudas del sector.

Con el concurso de otros sectores, salud deberá trabajar en distintas líneas y estrategias intersectoriales dentro de este mismo pacto de equidad del PND, así:

Línea	Estrategias
Primero las niñas y los niños: desarrollo integral desde la primera infancia hasta la adolescencia	Prevención de embarazo adolescente, uniones tempranas
Alianza por la seguridad alimentaria y la nutrición: ciudadanos con mentes y cuerpos sanos	Alimentación adecuada y mejorar el estado nutricional de la población, con énfasis en La Guajira, Chocó y zonas dispersas Modos y estilos de vida saludable
Trabajo decente, acceso a mercados e ingresos dignos: acelerando la inclusión productiva	Ampliación de la cobertura de riesgos laborales y mejor seguridad y salud en el trabajo
Juventud naranja: todos los talentos cuentan para construir país	Servicios de salud amigables para adolescentes y jóvenes
Educación de calidad para un futuro con oportunidades para todos	Prevención de la malnutrición, competencias socioemocionales
Deporte y recreación para el desarrollo integral de los individuos y la convivencia y cohesión social	Factores protectores para la prevención de violencia intrafamiliar, consumo de sustancias, violencia y convivencia
Dignidad y felicidad para todos los adultos mayores	Envejecimiento activo

Por otro lado, el sector salud también está llamado a trabajar articuladamente en pro de otros pactos y líneas específicas del PND, así:

- Pacto por la legalidad, línea "Imperio de la ley y convivencia pacífica: justicia accesible, oportuna y en toda Colombia, para todos" (prevención del consumo de sustancias psicoactivas)
- Pacto por la construcción de paz, línea "Reparación: Colombia atiende y repara a las víctimas" (rehabilitación psicosocial)
- Pacto por la equidad de la mujer, línea "Educación y empoderamiento económico para la eliminación de las brechas de género en el mundo del trabajo" (promoción de los derechos sexuales y reproductivos, prevención de las violencias sexuales)
- Pacto por la equidad de oportunidades para grupos indígenas, negros, afros, raizales, palenqueros y, línea "Política social moderna y diferenciada para la equidad"
- Pacto por la inclusión de las personas con discapacidad
- Pacto por la sostenibilidad, línea "Sectores comprometidos con la sostenibilidad y la mitigación del cambio climático (calidad de aire, agua y suelo)"
- Pacto por el transporte y la logística, línea "Movilidad urbano-regional sostenible para la equidad y la competitividad (mitigación de la siniestralidad vial)"

Seguimiento y evaluación al PND. Finalmente es importante mencionar que las acciones específicas contempladas para sector salud en este nuevo PND, tanto en lo correspondiente al pacto estructural de equidad como a los que hacen referencia otros pactos, tendrán el debido monitoreo a través de indicadores y metas a registrarse en el Sistema de Seguimiento SINERGIA[4] del DNP, según lo dispuesto por el Título 7 de la Parte 2 del Decreto 1082 de 2015[5] (o Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional) y en el SIGOB[6].

4 Para mayores detalles sobre SINERGIA-Seguimiento, ver: **https://sinergiapp.dnp.gov.co/#HomeSeguimiento**

5 REPÚBLICA DE COLOMBIA. DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN. Decreto 1082 de 2016 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional". Bogotá, D.C.
Disponible en: **https://www.dnp.gov.co/Paginas/Normativa/Decreto-1082-de-2015.aspx**

6 El Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad (SIGOB) es una herramienta que el proyecto regional RLA del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) dispuso a la Presidencia de la República de Colombia y tiene por objetivo fortalecer las capacidades institucionales de gestión, para generar o mantener las condiciones de gobernabilidad democrática.

4 Contexto estratégico

MAPA DE ACTORES



FORTALEZAS

Para el Ministerio de Salud y Protección Social, su capacidad técnica se convierte en un elemento esencial para la prestación de servicios a los distintos grupos de valor. Esta situación le permite a la entidad operar con altos niveles de especialidad, experiencia y conocimiento en el cumplimiento de su misión.

F1	Alta capacidad técnica del talento humano, con compromiso, experiencia y servicio para direccionar las políticas en salud.
F2	Sistema de información robusto con estructura de datos amplios.
F3	Interacción permanente con los actores del sistema, promoviendo espacios de participación.
F4	Funcionalidad del sistema integrado de gestión, certificado en lo correspondiente al sistema de gestión de la calidad, sistema de gestión de seguridad de la información y sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

OPORTUNIDADES

El nuevo plan de desarrollo impone diversos retos que durante los próximos 4 años permitirán posicionar al Ministerio como entidad garante de los derechos en salud de la población colombiana y los habitantes en el territorio nacional.

O1	Lineamientos establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo a través del pacto estructural de equidad.
O2	Lineamientos establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo de legalidad y transparencia en el actuar del sector salud.
O3	Lineamientos establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo para el mejoramiento de la calidad y eficiencia en la prestación de servicios de salud.
O4	Lineamientos establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo para la atención en salud a los grupos vulnerables.
O5	Lineamientos establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo para el mejoramiento de las condiciones del talento humano en salud.
O6	Lineamientos establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo para el mejoramiento de la infraestructura hospitalaria del país.
O7	Disposición de las entidades del sector al desarrollo e implementación de estrategias para el mejoramiento y formalización de actividades de comunicación y coordinación.
O8	Lineamientos establecidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-, con el fin de consolidar el Sistema Integrado de Gestión del Ministerio en sus distintas dimensiones y sistemas de gestión.

DEBILIDADES

La operación del Ministerio requiere el mejoramiento y ampliación de la capacidad interna para afrontar los retos que el Plan Nacional de Desarrollo impone en términos de calidad y eficiencia en la prestación de servicios de la entidad a los distintos grupos de valor.

D1	Dificultades en la comunicación, articulación y trabajo en equipo entre las dependencias del Ministerio de Salud y Protección Social.
D2	Inadecuada infraestructura tecnológica que impide la interoperabilidad entre los sistemas de información, afectando la operación interna y el desempeño de la entidad.
D3	Insuficiencia de talento humano.
D4	Alta rotación del talento humano lo que genera fuga del conocimiento y falta de compromiso.
D5	Exceso de procedimientos internos.
D6	Insuficiencia de acompañamiento y liderazgo frente a las entidades territoriales y adscritas al sector salud.
D7	Insuficiencia de acciones para promover la participación ciudadana.
D8	Falta depuración de la normatividad y unificación de criterios jurídicos.
D9	Insuficiente articulación de las políticas generadas por el Ministerio.
D10	Deficiente seguimiento a la gestión institucional.

AMENAZAS

Del mismo modo que el entorno plantea nuevos retos de carácter positivo, se han identificado factores externos que en un momento pueden afectar el cumplimiento de los objetivos y la misión institucional.

A1	Dificultad en el acceso de la población no afiliada.
A2	Insuficientes recursos para el cumplimiento de la misión.
A3	Desconocimiento de derechos y deberes en salud por parte de los grupos de valor.
A4	Falta de articulación sectorial e intersectorial.
A5	Falta de claridad de las competencias de las entidades del sector.
A6	Insuficiencia en la planeación y gestión de los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
A7	Dificultades geográficas, de redes de comunicación para el acceso del Ministerio a los territorios.
A8	Insuficiencia de instrumentos regulatorios para la acción del Ministerio.
A9	Actos de corrupción en el sector.

5 Plataforma estratégica

MISIÓN

El Ministerio de Salud y Protección Social es una entidad pública del nivel central del Gobierno Nacional y cabeza del sector salud, encargada de conocer, dirigir, evaluar y orientar el sistema de seguridad social en salud, mediante la formulación de políticas, planes y programas, la coordinación intersectorial y la articulación de actores de salud con el fin de mejorar la calidad, oportunidad, accesibilidad de los servicios de salud y sostenibilidad del sistema, incrementando los niveles de satisfacción de los pacientes, familias, comunidades y habitantes del territorio nacional.

VISIÓN

El Ministerio de Salud y Protección Social, será reconocida en el 2031 por los habitantes del territorio nacional y los actores del sistema como la entidad rectora en materia de salud, que ha mejorado los niveles de calidad, oportunidad y accesibilidad a los servicios de salud y la sostenibilidad del sistema.

VALORES

Responsabilidad	Servicio	Justicia	Inclusión	Autoridad
Transparencia	Autonomía	Asertividad	Confianza	Dignidad

OBJETIVOS Y ACCIONES ESTRATÉGICAS

Con el fin de dar cumplimiento a lo expuesto en la misión y visión institucional, es necesario establecer los objetivos estratégicos de la entidad, que orientarán la actuación del ministerio en el corto y mediano plazo. En este sentido y con base en el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2018-2022 –adoptado mediante la Ley 1955 del 2019– y la participación de las distintas dependencias de la organización, se definieron 6 objetivos estratégicos con sus correspondientes acciones.

En particular, estas acciones se originan a través de 4 fuentes a saber:

- Plan Nacional de Desarrollo (PND)
- Objetivos Transformacionales (OT)[7]
- Compromisos con la Unidad de Cumplimiento (UC)[8]
- Proyectos de Inversión del ministerio (PI)

A continuación, se relacionan los objetivos estratégicos con sus correspondientes acciones estratégicas.

Objetivo estratégico 1:

Fortalecer la rectoría y gobernanza tanto a nivel sectorial como territorial del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), a través de la generación de instrumentos, lineamientos, políticas y asistencia técnica, con el fin de mejorar la capacidad institucional de los actores del sistema.

7 De manera alineada con el PND 2018-2022, el Ministro de Salud y Protección Social ha suscrito con la Consejería para la Gestión y el Cumplimiento de la Presidencia de la República unas iniciativas o prioridades transformacionales que, por su alta complejidad, importancia social y transversalidad, requieren una amplia articulación intersectorial. Así, estos objetivos contarán con un monitoreo constante articulado entre dicha Consejería y el MSPS e involucra rutinas de seguimiento, sesiones de trabajo intersectoriales y apoyo de expertos para garantizar su cumplimiento. También incluyen indicadores, productos y componentes (ruta para el cumplimiento) concretos. **(Para mayor información y conocimiento de los mismos, ver en anexo 1, los objetivos transformacionales de manera detallada, alineados con los indicadores transformacionales – SINERGIA y SIGOB)**

8 Estos compromisos son objetivos trazados por el Ministro de Salud y Protección Social en el corto plazo para atender acciones misionales y de la propia competencia del Ministerio. En este sentido, la intervención de la (ya mencionada) Consejería está enfocada en el seguimiento del reporte de avance de los objetivos trazados y el acompañamiento en la solución de los cuellos de botella cuando sean requeridos.

Acciones Estratégicas:

1.1 Diseñar e implementar el Modelo de Acción Integral Territorial (MAITE). **(OT)**

1.2 Implementar un Plan de Acción del MAITE en 5 departamentos priorizados: La Guajira, Vichada, Casanare, Guaviare y Chocó. **(UC)**

1.3. Reglamentar el uso medicinal del Cannabis y medicamentos de control especial. **(UC)**

1.4 Introducir reformas sectoriales. **(UC)**

1.5 Proteger al sector de la salud de los riesgos de corrupción y falta de transparencia. **(PND)**

Objetivo estratégico 2:

Implementar intervenciones en salud pública y promoción de políticas saludables, mediante la priorización según carga de enfermedad y el análisis, diagnóstico y particularidades del territorio y poblacionales, así como las acciones intersectoriales, con el fin de mejorar la calidad de vida y bienestar de los habitantes del territorio nacional.

Acciones Estratégicas:

2.1 Priorizar e implementar intervenciones en salud pública y liderar, monitorear y evaluar las acciones intersectoriales para la promoción de políticas saludables. **(PND)**

2.2 Estructurar e implementar la Política Integral para la Prevención y Atención del Consumo de Sustancias Psicoactivas. **(UC)**

2.3 Emprender una ruta intersectorial de atención a los niños con desnutrición aguda. **(UC)**

2.4 Entrar en la Iniciativa Regional de Eliminación de la Malaria –IREM-. **(UC)**

2.5 Implementar el Plan de Acción Alianza Colombia Vive Saludable. **(UC)**

2.6 Diseñar y emprender un Plan Nacional de Respuesta al Fenómeno Migratorio, adaptado a 15 entidades territoriales. **(UC)**

Objetivo estratégico 3:

Articular los agentes del sector salud mediante el fortalecimiento de la regulación de los mecanismos de habilitación, acreditación, la generación de incentivos, modelos integrales de atención, acceso a la infraestructura y dotación en salud, para responder con calidad, oportunidad y humanización en la prestación de servicios de salud a los habitantes del territorio nacional.

Acciones Estratégicas:

3.1. Fortalecer integralmente los hospitales públicos (programa AI Hospital). **(OT)**

3.2. Implementar un plan de acción del Programa AI Hospital en 8 hospitales priorizados. **(UC)**

3.3. Implementar una reforma de los Hospitales Públicos. **(OT)**

3.4 Redefinir e implementar una política de prestación de servicios garantizando la calidad y humanización de la atención. (**PND)**

3.5 Actualizar el marco normativo de infraestructura física hospitalaria **(UC)**

3.6 Fortalecer la elaboración de investigaciones, estudios y evaluación de las políticas públicas en salud y protección social **(PI)**

3.7 Robustecer los sistemas de habilitación y acreditación para prestadores y aseguradores. **(PND)**

3.8 Generar incentivos al desempeño para la calidad, eficiencia y el mejoramiento de los resultados en salud. **(PND)**

3.9 Incentivar herramientas que pongan a disposición información de calidad y desempeño de cara a los usuarios para empoderarlos en la toma de decisiones. **(PND)**

Objetivo estratégico 4:

Fortalecer el talento humano en salud, mediante la generación de lineamientos de formación, incentivos, formalización y cierre de brechas, con el propósito de mejorar la calidad en la prestación de servicios en salud.

Acciones Estratégicas:

4.1 Cerrar brechas de talento humano en el sector de la salud. **(PND)**

4.2 Crear y desarrollar lineamientos para el cierre de brechas de cantidad, calidad y pertinencia del talento humano de la salud a nivel territorial. **(PND)**

4.3 Implementar estrategias de educación continua para desarrollar y fortalecer competencias de los trabajadores de la salud. **(PND)**

Objetivo estratégico 5:

Mejorar la sostenibilidad financiera del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) mediante el control de gastos, el saneamiento de deudas y el incremento de las distintas fuentes de financiamiento con el fin de garantizar la prestación de servicios en salud.

Acciones Estratégicas:

5.1 Actualizar sistemáticamente el Plan de Beneficios con cargo a la UPC. **(OT)**

5.2 Mejorar la eficiencia del gasto no Plan de Beneficios de Salud – PBS. **(OT)**

5.3 Diseñar e implementar el subsidio parcial en salud de acuerdo a la capacidad de pago. **(OT)**

5.4 Incrementar nuevas fuentes de ingresos a través de nuevos impuestos o gasto de bolsillo. **(OT)**

5.5 Estructurar e implementar un Acuerdo nacional de Punto Final para la disminución de las deudas acumuladas. **(OT)**

5.6 Estructurar e implementar un Acuerdo territorial de Punto Final para la disminución de las deudas acumuladas. **(OT)**

5.7 Fortalecer la Política Farmacéutica. **(OT)**

5.8 Reglamentar valores máximos de recobro y techos de presupuesto. **(UC)**

Objetivo estratégico 6:

Fortalecer la capacidad institucional mediante la optimización de procesos, el empoderamiento del talento humano, la articulación interna, la gestión del conocimiento, las tecnologías de la información y la comunicación y la infraestructura física con el fin de mejorar la oferta institucional a los habitantes del territorio nacional en términos de calidad y eficiencia.

Acciones Estratégicas:

6.1 Fortalecer el entorno laboral del ministerio. **(PI)**

6.2 Fortalecer los sistemas de gestión del ministerio con base en las dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. **(PI)**

6.3 Implementar el modelo de atención y servicio al ciudadano. **(PI)**

6.4 Mejorar las sedes físicas del ministerio. **(PI)**

6.5 Fortalecer el sistema de información del ministerio. **(PI)**

6.6 Fortalecer la comunicación pública y estratégica para la promoción y divulgación de los temas relacionados con salud y protección social. **(PI)**

Nota: De acuerdo con lo establecido por la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG- un tipo de riesggos son los estratégicos, entendidos estos como la posibilidad de ocurrencia de eventos que afecten los objetivos estratégicos de la organización pública y por tanto impactan toda la entidad, en este sentido en el **Anexo No. 2** se relacionan estos riesgos, los cuales han tomado como insumos los resultados obtenidos en el contexto estratégico relacionados en el presente documento.

6 Ejerciendo la coherencia institucional

Un elemento esencial en el ejercicio de consolidación de los elementos de la plataforma estratégica del Ministerio de Salud y Protección Social, es la alineación de los mismos; es decir que todos se encuentren orientados a un mismo propósito. En este sentido, a través de un análisis matricial, se ha establecido la coherencia entre los elementos estratégicos. Para ello, en un primer momento se establece el nivel de afectación de los objetivos estratégicos frente a la misión y la visión.

En las siguientes matrices, en el **eje X** aparecerán la misión y la visión desagregadas en los factores que se identifican como trascendentales en su estructura y que serán identificados en color. En el **eje Y** se relacionan los 6 objetivos estratégicos definidos para el ministerio.

En la intercepción presentada entre los elementos estratégicos se establecerá el grado de relación entre los mismos, para lo cual se deberá responder la siguiente pregunta:

"¿El Objetivo Estratégico ayuda o impide el cumplimiento del elemento desagregado de la misión o la visión?"

Si la respuesta es favorable, en la intercepción se pone el color **verde**, pero si lo impide se coloca un color **rojo**; si no presenta ningún tipo de afectación, se dejará en blanco. En este sentido, los resultados obtenidos de esta relación entre objetivos estratégicos con la misión y visión son los siguientes:

Coherencia entre los objetivos estratégicos y la misión institucional

MISIÓN	EL Ministerio de Salud y Protección Social es una entidad pública del nivel central del Gobierno Nacional y cabeza del sector salud encargada de conocer, dirigir, evaluar y orientar el sistema de seguridad social en salud, mediante la formulación de políticas, planes y programas, la coordinación intersectorial y la articulación de actores de salud con el fin de mejorar la calidad, oportunidad, accesibilidad de los servicios de salud y sostenibilidad del sistema, incrementando los niveles de satisfacción de los pacientes, familias, comunidades y habitantes del territorio nacional.		
Misión desagregada / **Objetivos estratégicos**	Conocer dirigir, evaluar y orientar el sistema de seguridad social en salud	Mediante la formulación de políticas, planes y programas, la coordinación intersectorial y la articulación de actores de salud	Con el fin de mejorar la calidad, oportunidad, accesibilidad de los servicios de salud y sostenibilidad del sistema, incrementando los niveles de satisfacción de los pacientes, familias, comunidades y habitantes del territorio nacional.
OE1. Fortalecer la rectoría y gobernanza tanto en a nivel sectorial como territorial del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), a través de la generación de instrumentos, lineamientos, políticas y asistencia técnica, con el fin de mejorar la capacidad institucional de los actores del sistema.			
OE2. Implementar intervenciones en salud pública y promoción de políticas saludables, mediante la priorización según carga de enfermedad y el análisis, diagnóstico y particularidades del territorio y poblacionales, así como las acciones intersectoriales, con el fin de mejorar la calidad de vida y bienestar de los habitantes del territorio nacional.			
OE3. Articular los agentes del sector salud mediante el fortalecimiento de la regulación de los mecanismos de habilitación, acreditación, la generación de incentivos, modelos integrales de atención, acceso a la infraestructura y dotación en salud, para responder con calidad, oportunidad y humanización en la prestación de servicios de salud a los habitantes del territorio nacional.			
OE4. Fortalecer el talento humano en salud, mediante la generación de lineamientos de formación, incentivos, formalización y cierre de brechas, con el propósito de mejorar la calidad en la prestación de servicios en salud.			
OE5. Mejorar la sostenibilidad financiera del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) mediante el control de gastos, el saneamiento de deudas y el incremento de las distintas fuentes de financiamiento, con el fin de garantizar la prestación de servicios en salud.			
OE6. Fortalecer la capacidad institucional mediante la optimización de procesos, el empoderamiento del talento humano, la articulación interna, la gestión del conocimiento, las tecnologías de la información y la comunicación y la infraestructura física, con el fin de mejorar la oferta institucional a los habitantes del territorio nacional en términos de calidad y eficiencia			

Conclusión: los objetivos estratégicos se encuentran totalmente alineados con la misión ya que presentan una afectación positiva; es decir, ayudan al cumplimiento de la misma.

Coherencia entre los objetivos estratégicos y la visión institucional

VISIÓN	El Ministerio de Salud y Protección Social, será reconocida en el 2031 por los habitantes del territorio nacional y los actores del sistema como la entidad rectora en materia de salud, que ha mejorado los niveles de calidad, oportunidad y accesibilidad a los servicios de salud y sostenibilidad del sistema.	
Visión desagregada / **Objetivos estratégicos**	conocer dirigir, evaluar y orientar el sistema de seguridad social en salud	que ha mejorado los niveles de calidad, oportunidad y accesibilidad a los servicios de salud y sostenibilidad del sistema.
OE1. Fortalecer la rectoría y gobernanza tanto en a nivel sectorial como territorial del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), a través de la generación de instrumentos, lineamientos, políticas y asistencia técnica, con el fin de mejorar la capacidad institucional de los actores del sistema.		
OE2. Implementar intervenciones en salud pública y promoción de políticas saludables, mediante la priorización según carga de enfermedad y el análisis, diagnóstico y particularidades del territorio y poblacionales, así como las acciones intersectoriales, con el fin de mejorar la calidad de vida y bienestar de los habitantes del territorio nacional.		
OE3. Articular los agentes del sector salud mediante el fortalecimiento de la regulación de los mecanismos de habilitación, acreditación, la generación de incentivos, modelos integrales de atención, acceso a la infraestructura y dotación en salud, para responder con calidad, oportunidad y humanización en la prestación de servicios de salud a los habitantes del territorio nacional.		
OE4. Fortalecer el talento humano en salud, mediante la generación de lineamientos de formación, incentivos, formalización y cierre de brechas, con el propósito de mejorar la calidad en la prestación de servicios en salud.		
OE5. Mejorar la sostenibilidad financiera del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) mediante el control de gastos, el saneamiento de deudas y el incremento de las distintas fuentes de financiamiento, con el fin de garantizar la prestación de servicios en salud.		
OE6. Fortalecer la capacidad institucional mediante la optimización de procesos, el empoderamiento del talento humano, la articulación interna, la gestión del conocimiento, las tecnologías de la información y la comunicación y la infraestructura física, con el fin de mejorar la oferta institucional a los habitantes del territorio nacional en términos de calidad y eficiencia		

Conclusión: los objetivos estratégicos se encuentran totalmente alineados con la visión ya que presentan una afectación positiva; es decir, ayudan al cumplimiento de la misma.

Igualmente, dentro de este ejercicio de coherencia es necesario, alinear los objetivos estratégicos con sus acciones estratégicos, para lo cual cada uno

de los objetivos se divide en tres ítems: la eficacia, que corresponde al o los productos que se generarán con el objetivo; la eficiencia, entendida como los medios para la generación del o los productos; y, la efectividad, que corresponde al impacto que se genera por los productos obtenidos.

De acuerdo con lo anterior, a través de un análisis matricial, en el **eje X** se relaciona el objetivo desagregado; en el **eje Y** se enuncian las acciones estratégicas. En el entendido que estas han sido concebidas desde el Plan Nacional de Desarrollo y los lineamientos impartidos por el Señor Ministro con el fin de dar cumplimiento a los objetivos estratégicos, se considera que se encuentran alineados en su totalidad. Sin embargo, a través de marcaciones se establecerá a qué ítem del objetivo se da cumplimiento con la acción estratégica. Así, los resultados obtenidos son los siguientes:

Coherencia Institucional Objetivo Estratégico 1 Vs. Acciones Estratégicas

OBJETIVO:	Fortalecer la rectoría y gobernanza tanto a nivel sectorial como territorial del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), a través de la generación de instrumentos, lineamientos, políticas y asistencia técnica, con el fin de mejorar la capacidad institucional de los actores del sistema.		
OBJETIVO ESTRATÉGICO / **ACCIÓN ESTRATÉGICA**	**EFICACIA**	**EFICIENCIA**	**EFECTIVIDAD**
	Fortalecer la rectoría y gobernanza tanto a nivel sectorial como territorial del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS),	a través de la generación de instrumentos, lineamientos, políticas y asistencia técnica,	con el fin de mejorar la capacidad institucional de los actores del sistema.
1.1 Diseñar e implementar el Modelo de Acción Integral Territorial (MAITE) (OT)	X	X	X
1.2 Implementar un Plan de Acción del MAITE en 5 departamentos priorizados: La Guajira, Vichada, Casanare, Guaviare y Chocó (UC)	X	X	X
1.3 Reglamentar el uso medicinal del Cannabis y medicamentos de control especial (UC)	X	X	X
1.4 Introducir reformas sectoriales (UC).	X	X	X

Conclusión: Las acciones estratégicas definidas se encuentran alineadas en su totalidad con los criterios de eficacia, eficiencia y efectividad establecidos en el objetivo estratégico No. 1.

Coherencia Institucional Objetivo Estratégico 2 Vs. Acciones Estratégicas

OBJETIVO:	Implementar intervenciones en salud pública y promoción de políticas saludables, mediante la priorización según carga de enfermedad y el análisis, diagnóstico y particularidades del territorio y poblacionales, así como las acciones intersectoriales, con el fin de mejorar la calidad de vida y bienestar de los habitantes del territorio nacional.		
OBJETIVO ESTRATÉGICO / **ACCIÓN ESTRATÉGICA**	**EFICACIA**	**EFICIENCIA**	**EFECTIVIDAD**
	Implementar intervenciones en salud pública y promoción de políticas saludables	mediante la priorización según carga de enfermedad y el análisis, diagnóstico y particularidades del territorio y poblacionales, así como las acciones intersectoriales,	con el fin de mejorar la calidad de vida y bienestar de los habitantes del territorio nacional.
2.1 Priorizar e implementar intervenciones en salud pública, y liderar, monitorear y evaluar las acciones intersectoriales para la promoción de políticas saludables. **(PND)**	X	X	X
2.2 Estructurar e implementar la Política Integral para la Prevención y Atención del Consumo de Sustancias Psicoactivas. **(UC)**	X	X	X
2.3 Emprender una ruta intersectorial de atención a los niños con desnutrición aguda. **(UC)**	X	X	X
2.4 Entrar en la Iniciativa Regional de Eliminación de la Malaria –IREM- **(UC)**	X	X	X
2.5 Implementar el Plan de Acción Alianza Colombia Vive Saludable. **(UC)**	X	X	X
2.6 Diseñar y emprender un Plan Nacional de Respuesta al Fenómeno Migratorio, adaptado a 15 entidades territoriales. **(UC)**	X	X	X

Conclusión: Las acciones estratégicas definidas se encuentran alineadas en su totalidad con los criterios de eficacia, eficiencia y efectividad establecidos en el objetivo estratégico No. 2.

Coherencia Institucional Objetivo Estratégico 3 Vs. Acciones Estratégicas

OBJETIVO:	Articular los agentes del sector salud mediante el fortalecimiento de la regulación de los mecanismos de habilitación, acreditación, la generación de incentivos, modelos integrales de atención, acceso a la infraestructura y dotación en salud, para responder con calidad, oportunidad y humanización en la prestación de servicios de salud a los habitantes del territorio nacional.		
OBJETIVO ESTRATÉGICO / **ACCIÓN ESTRATÉGICA**	**EFICACIA**	**EFICIENCIA**	**EFECTIVIDAD**
	Articular los agentes del sector salud	mediante el fortalecimiento de la regulación de los mecanismos de habilitación, acreditación, la generación de incentivos, modelos integrales de atención, acceso a la infraestructura y dotación en salud,	para responder con calidad, oportunidad y humanización en la prestación de servicios de salud a los habitantes del territorio nacional.
3.1. Fortalecer integralmente los hospitales públicos (programa Al Hospital). **(OT)**	X	X	X
3.2. Implementar un plan de acción del Programa Al Hospital en 8 hospitales priorizados. **(UC)**	X	X	X
3.3. Implementar una reforma de los Hospitales Públicos. **(OT)**	X	X	X
3.4 Redefinir e implementar una política de prestación de servicios garantizando la calidad y humanización de la atención. **(PND)**	X	X	X
3.5 Actualizar el marco normativo de infraestructura física hospitalaria **(UC)**	X	X	X
3.6 Fortalecer la elaboración de investigaciones, estudios y evaluación de las políticas públicas en salud y protección social **(PI)**	X	X	X
3.7 Robustecer los sistemas de habilitación y acreditación para prestadores y aseguradores. **(PND)**	X	X	X
3.8 Generar incentivos al desempeño para la calidad, eficiencia y el mejoramiento de los resultados en salud. **(PND)**	X	X	X
3.9 Incentivar herramientas que pongan a disposición información de calidad y desempeño de cara a los usuarios para empoderarlos en la toma de decisiones. **(PND)**	X	X	X

Conclusión: Las acciones estratégicas definidas se encuentran alineadas en su totalidad con los criterios de eficacia, eficiencia y efectividad establecidos en el objetivo estratégico No. 3.

Coherencia Institucional Objetivo Estratégico 4 Vs. Acciones Estratégicas

OBJETIVO:	Fortalecer el talento humano en salud, mediante la generación de lineamientos de formación, incentivos, formalización y cierre de brechas, con el propósito de mejorar la calidad en la prestación de servicios en salud.		
OBJETIVO ESTRATÉGICO / ACCIÓN ESTRATÉGICA	**EFICACIA**	**EFICIENCIA**	**EFECTIVIDAD**
	Fortalecer el talento humano en salud,	mediante la generación de lineamientos de formación, incentivos, formalización y cierre de brechas,	con el propósito de mejorar la calidad en la prestación de servicios en salud.
4.1 Cerrar brechas de talento humano en el sector de la salud. **(PND)**	X	X	X
4.2 Crear y desarrollar lineamientos para el cierre de brechas de cantidad, calidad y pertinencia del talento humano de la salud a nivel territorial. **(PND)**	X	X	X
4.3 Implementar estrategias de educación continua para desarrollar y fortalecer competencias de los trabajadores de la salud. **(PND)**	X	X	X

Conclusión: Las acciones estratégicas definidas se encuentran alineadas en su totalidad con los criterios de eficacia, eficiencia y efectividad establecidos en el objetivo estratégico No. 4.

Coherencia Institucional Objetivo Estratégico 5 Vs. Acciones Estratégicas

OBJETIVO:	Mejorar la sostenibilidad financiera del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) mediante el control de gastos, el saneamiento de deudas y el incremento de las distintas fuentes de financiamiento, con el fin de garantizar la prestación de servicios en salud.		
OBJETIVO ESTRATÉGICO / ACCIÓN ESTRATÉGICA	**EFICACIA**	**EFICIENCIA**	**EFECTIVIDAD**
	Mejorar la sostenibilidad financiera del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS)	mediante el control de gastos, el saneamiento de deudas, el incremento de las distintas fuentes de financiamiento,	con el fin de garantizar la prestación de servicios en salud.
5.1 Actualizar sistemáticamente el Plan de Beneficios con cargo a la UPC. **(OT)**	X	X	X
5.2 Mejorar la eficiencia del gasto no "Plan de Beneficios de Salud" – PBS. **(OT)**	X	X	X
5.3 Diseñar e implementar el subsidio parcial en salud de acuerdo a la capacidad de pago. **(OT)**	X	X	X
5.4 Incrementar nuevas fuentes de ingresos a través de nuevos impuestos o gasto de bolsillo. **(OT)**	X	X	X
5.5 Estructurar e implementar un Acuerdo nacional de Punto Final para la disminución de las deudas acumuladas. **(OT)**	X	X	X
5.6 Estructurar e implementar un Acuerdo territorial de Punto Final. para la disminución de las deudas acumuladas. **(OT)**	X	X	X
5.7 Fortalecer la Política Farmacéutica. **(OT)**	X	X	X
5.8 Reglamentar valores máximos de recobro y techos de presupuesto. **(UC)**	X	X	X

Conclusión: Las acciones estratégicas definidas se encuentran alineadas en su totalidad con los criterios de eficacia, eficiencia y efectividad establecidos en el objetivo estratégico No. 5.

Coherencia Institucional Objetivo Estratégico 6 Vs. Acciones Estratégicas

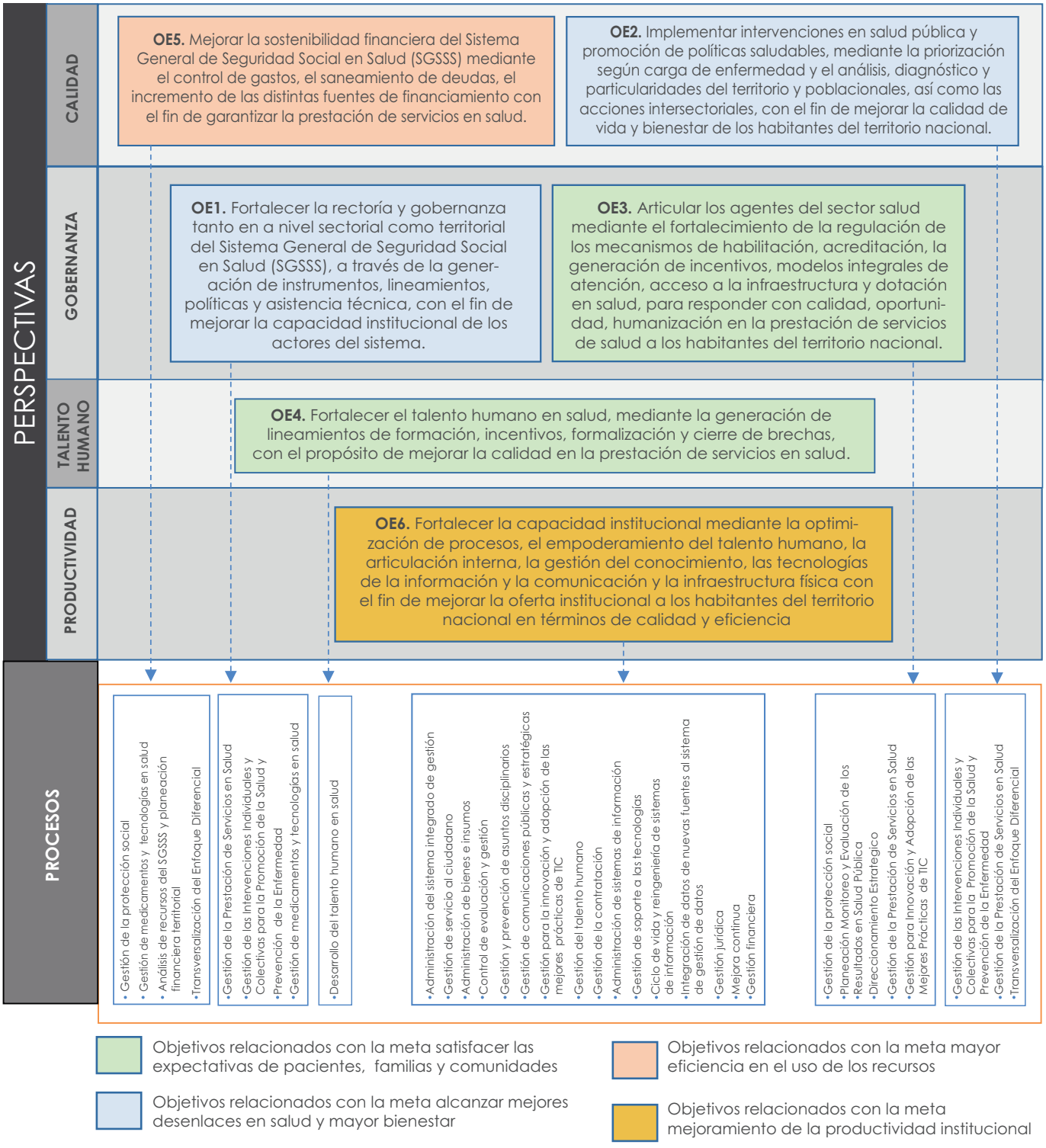
OBJETIVO:	Fortalecer la capacidad institucional mediante la optimización de procesos, el empoderamiento del talento humano, la articulación interna, la gestión del conocimiento, las tecnologías de la información y la comunicación y la infraestructura física con el fin de mejorar la oferta institucional a los habitantes del territorio nacional en términos de calidad y eficiencia		
OBJETIVO ESTRATÉGICO / **ACCIÓN ESTRATÉGICA**	**EFICACIA**	**EFICIENCIA**	**EFECTIVIDAD**
	Fortalecer la capacidad institucional	mediante la optimización de procesos, el empoderamiento del talento humano, la articulación interna, la gestión del conocimiento, las tecnologías de la información y la comunicación y la infraestructura física,	con el fin de mejorar la oferta institucional a los habitantes del territorio nacional en términos de calidad y eficiencia
6.1 Fortalecer el entorno laboral del ministerio. **(PI)**	X	X	X
6.2 Fortalecer los sistemas de gestión del ministerio con base en las dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. **(PI)**	X	X	X
6.3 Implementar el modelo de servicio al ciudadano. **(PI)**	X	X	X
6.4 Mejorar las sedes físicas del ministerio. **(PI)**	X	X	X
6.5 Fortalecer el sistema de información del ministerio. **(PI)**	X	X	X
6.6 Fortalecer la comunicación pública y estratégica para la promoción y divulgación de los temas relacionados con salud y protección social. **(PI)**	X	X	X

Conclusión: Las acciones estratégicas definidas se encuentran alineadas en su totalidad con los criterios de eficacia, eficiencia y efectividad establecidos en el objetivo estratégico No. 6.

7 Mapa estratégico

Orientado a establecer el nivel de relación de los objetivos frente a las perspectivas institucionales, las cuales se basan en la triple meta establecida por el Señor Ministro y a las que les ha sido adicionada una cuarta perspectiva denominada productividad con el fin de considerar los aspectos internos organizacionales. Así mismo, se busca identificar la relación de los objetivos estratégicos con los procesos establecidos en el mapa de procesos.

Mapa Estratégico Ministerio de Salud y Protección Social 2018 - 2022



Anexo 1

OBJETIVOS TRANSFORMACIONALES ALINEADOS CON INDICADORES TRANSFORMACIONALES – SINERGIA y SIGOB

(Viene de la referencia 7, relacionada en la página 21)

a. Fortalecimiento hospitales: Mejorar el desempeño de los 922 hospitales públicos del país pasando del 55,09% al 70% en el indicador de gestión de desempeño global de los hospitales públicos del país.

Indicador de desempeño	Producto	Camino al cumplimiento (Componentes Principales)	Indicador de Desempeño	Fórmula de Cálculo	2019	2020	2021	2022	Dependencia
Proyectos de inversión en infraestructura física con dificultades en su ejecución con solución determinada. Línea Base: 10% Meta: 90%	Estrategia de fortalecimiento integral de los hospitales públicos implementada.	1. Diagnóstico y determinación de la situación actual 2. Elaboración de plan de acción 3. Ejecución y seguimiento del plan de acción 4. Revisión ya ajuste al plan de acción							
Reducir el número de hospitales en riesgo financiero medio y alto Línea Base: 200 **Meta: 160**	*Reforma de los Hospitales Públicos implementada*	1. Reformar el marco normativo aplicable a los Hospitales Públicos – (Decreto 1876 de 1994) 2. Elaborar e implementar un Estatuto Laboral específico 3. Estructurar las Redes Integradas Regionales 4. Definir un nuevo modelo de financiamiento para Hospitales Públicos 5. Fortalecer la infraestructura	Reducir el número de hospitales en riesgo financiero medio y alto Línea Base: 200 Meta: 160	Sumatoria de Empresas Sociales del Estado - ESE del nivel territorial categorizadas en riesgo financiero medio o alto por el Ministerio de Salud y Protección Social.	190	180	170	160	Dirección de Prestación de Servicios y Atención Primaria
Porcentaje de avances de cumplimiento del plan de trabajo firmado con los departamentos en el marco del Modelo de Acción Integral Territorial. Línea Base: 3% **Meta: 90%**	*Modelo de Acción Integral Territorial (MAITE) Implementado*	1. Construir y adoptar los modelos MAITE 2. Fomentar la apropiación, priorización y articulación a través de planes de trabajo 3. Ejecutar y Monitorear los planes 4. Evaluar, adecuar y ajustar los modelos	Porcentaje de avance en el cumplimiento del plan de trabajo firmado con los departamentos en el marco del Modelo de Acción Integral Territorial - MAITE Línea Base: 3% Meta: 90%	Indicador ponderado por las líneas de trabajo priorizadas por el departamento, por lo cual constituye un indicador compuesto, cuyo resultado es: Tipo de indicador: Promedio ponderado (expresada en porcentaje) Se refiere al avance en el cumplimiento global del plan de trabajo del departamento, de acuerdo a las líneas de trabajo definitivas. La estimación se hace de acuerdo a: $IF_{1j} = \sum_{i=1}^{j} W_j GC_j$ Donde: Wj: Participación de la línea o área respecto al plan de trabajo establecido para el MAITE del departamento o distrito GEj: Grado de cumplimiento de los compromisos de cada línea del plan de trabajo para el MAITE del departamento o distrito	15%	40%	60%	80%	Dirección de Prestación de Servicios y Atención Primaria

b. Disminución la deuda de las EPS: Disminuir los pasivos de las EPS con los prestadores a través del valor pagado por los mecanismos financieros definidos por el acuerdo de punto final (Meta se establecerá en enero, con base en las negociaciones del Acuerdo de Punto Final)

Indicador de desempeño	Producto	Camino al cumplimiento (Componentes Principales)	Indicador de Desempeño	Fórmula de Cálculo	2019	2020	2021	2022	Dependencia
% recobros por concepto de tecnologías no PBS del régimen contributivo con corte a 31 de diciembre de 2018 saneados (fecha de corte para ley de punto final) LB: 0 **Meta: Sanear el 100%**	*Estrategia para el acuerdo Nacional de punto final implementada*	**Deuda Nacional** 1. Valorar la Deuda nacional 2. Clasificar las deudas reconocibles y no reconocibles 3. Definir el marco normativo 4. Desarrollar mecanismos financieros para pagar y administrar la deuda Nacional 5. Establecer un consenso entre gobierno y los actores sobre la ruta de acción para racionalizar el gasto y optimizar el uso del recurso en salud para el cuatrienio (micro y macro) 6. Firmar el pacto entre los actores (EPS, IPS y proveedores) 7. Implementar el acuerdo (para esto se debe definir fuente de financiamiento de manera consistente con la regla fiscal) 8. Construir e iniciar la implementación de un mecanismo de seguimiento	Porcentaje de recobros por concepto de servicios y tecnologías no financiados con cargo a la UPC del Régimen Contributivo prestados a 31 de diciembre de 2019, saneados	(Recobros por concepto de servicios y tecnologías no financiados con cargo a la UPC del Régimen Contributivo prestados a 31 de Dic) / (Recobros por concepto de servicios y tecnologías no financiados con cargo a la UPC del Régimen Contributivo prestados a 31 de Dic) * 100	25%	50%	75%	100%	Dirección de Financiamiento Sectorial
% de reducción de deudas por pagar de las entidades territoriales por concepto de tecnologías no PBS LB: 0 **Meta: Reducción del 60%**	*Estrategia para el acuerdo Territorial de punto final implementada*	**Deuda Territorial** 1. Desarrollar una metodología para identificar la deuda territorial 2. Valorar la deuda territorial con base a la implementación de la metodología 3. Diseñar mecanismos financieros 4. Definir un marco normativo para fijar las reglas de saneamiento y re-centralizar el NPBS del régimen subsidiado (Existe la posibilidad de no que no se incluya la reforma a la Ley 715 en el Plan. En caso de no incluirse sería necesario buscar una alternativa) 5. Habilitar las regalías para el pago de deudas territoriales (Ya fue aprobado) 6. Implementar el plan de saneamiento por parte de las entidades territoriales (Estamos supeditados a las decisiones autónomas de la entidades territoriales para usar los recursos para este fin) 7. Construir e iniciar la implementación del mecanismo de seguimiento	Porcentaje de cuentas por pagar de las Entidades Territoriales por concepto de tecnologías no financiados con cargo a la UPC del régimen subsidiado prestados a 31 de diciembre de 2019 saneadas	(Valor de cuentas por pagar por concepto de servicios y tecnologías no financiadas a cargo a la UPC del régimen subsidiado que han sido pagadas) / (Valor de cuentas por pagar por concepto de servicios y tecnologías no financiadas con cargo a la UPC del régimen subsidiado) * 100	10%	40%	50%	60%	Dirección de Financiamiento Sectorial

c. Ahorro en gastos de recobro: Lograr un ahorro de 1,85 Billones en control de gastos de recobros

Indicador de desempeño	Producto	Camino al cumplimiento (Componentes Principales)	Indicador de Desempeño	Fórmula de Cálculo	2019	2020	2021	2022	Dependencia
Valor de la actualización de PBS (191 mil millones/ 95 mil millones para el régimen contributivo a **800 mil millones** / 400 mil millones para el régimen contributivo)	*Plan de beneficios con cargo a la UPC actualizados sistemáticamente*	1. Elaborar la matriz borrador de priorización de tecnologías en salud (diciembre 2018) 2. Concertar con la comunidad médica la matriz 3. Concertar el valor de la senda de las evaluaciones con MHCP 4. Publicar la priorización 5. Iniciar evaluaciones con IETS (Contrato) 6. Concertar la disponibilidad presupuestal 2020 para actualización y evaluaciones.	Valor de la actualización de Plan de Beneficios de Salud	Valor aprobado en la comisión asesora de beneficios, costos, tarifas y condiciones de operación del aseguramiento en salud para la actualización de la Unidad de Pago por Capitación de la siguiente vigencia	200	200	200	200	Dirección de Beneficios, Costos y Tarifas del Aseguramiento en Salud
Ahorro en miles de millones en el gasto por recobros como consecuencia de acciones de política farmacéutica **Meta: 800 mil millones**	*Política farmacéutica fortalecida*	1. Hacer control directo de precios de medicamentos 2. Realizar compras centralizadas de medicamentos de alto costo (acción recurrente, 2 compras centralizadas anuales) 3. Reglamentar la puerta de entrada, con precios basados en valor terapéutico 4. Desarrollar acuerdos de riesgo compartido entre el regulador y el laboratorio 5. Implementar estrategia de uso racional de medicamentos por parte de los médicos	Ahorro en el gasto por recobros como consecuencia de acciones de política farmacéutica	{∑_(i=1)^n ⟦[(Precio de referencia nacional antes de regulación ajustado a IPC-Precio máximo de venta establecido por acto administrativo vigente ajustado a IPC) ⟧ *Unidades comercializadas en el periodo de medición] + ∑_(j=1)^N ⟦[(Percentil 25 del Precio de referencia internacional de los medicamentos negociados o adquiridos centralizadamente - Precio de negociación o compra centralizada de medicamentos) ⟧ *Unidades adquiridas o negociadas en el periodo de medición]} / 1.000.000.000	200	400	600	800	Dirección de Medicamentos y Tecnologías en Salud
Ahorro al sistema de salud por valores máximos de recobro en el régimen contributivo. LB: 0 **Meta: 250 mil millones**	*Estrategia de valores máximos de recobro implementada*	1. Incluir los mecanismos de pago como valores máximos de recobro 2. Expedir resolución de metodología VMR (Valores Máximos de Recobro) 3. Establecer mecanismos de pago de no PBS que incentiven la gestión del riesgo 4. Generar de rutas centralizadas de diagnóstico y atención de huérfanas	Ahorro al sistema de salud por valores máximos de recobro en el régimen contributivo	Ahorro por la aplicación de la medida de Valores Máximos de Recobro (Valor por unidad mínima de concentración Percentil 10 para medicamentos monopólicos y Percentil 25 para competidores)	20	130	100	0	Dirección de Beneficios, Costos y Tarifas del Aseguramiento en Salud

d. Ingresos adicionales: Contar con ingresos adicionales de 1,45 Billones, resultado de mayor recaudo de gasto privado, nuevas fuentes de contribución y reducción de la evasión.

Indicador de desempeño	Producto	Camino al cumplimiento (Componentes Principales)	Indicador de Desempeño	Fórmula de Cálculo	2019	2020	2021	2022	Dependencia
Población con capacidad de pago parcial que es solidaria con la financiación del SGSSS (%) LB: 0% **Meta: 5%**	Gasto privado de los hogares de acuerdo a la capacidad de pago aumentado	1. Diseño e implementación de esquemas de sensibilización respecto a la solidaridad en el financiamiento. 2. Creación de una contribución solidaria para la población con capacidad de pago parcial para afiliarse al régimen subsidiado. (Existe la posibilidad que en el plan de desarrollo no se apruebe dicho artículo, es necesario buscar alternativas) 3. Diseño del esquema de focalización de potenciales beneficiarios de la contribución solidaria 4. Diseñar el esquema administrativo y operativo para la implementación del esquema de contribución de la población con capacidad de pago parcial. 5. Implementar el esquema administrativo y operativo	Porcentaje de población con capacidad de pago parcial que es solidaria con la financiación del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS)	*(Número de personas con subsidio parcial en salud) / (Total afiliados al RS) * 100*	n.a	1,2%	3%	**5%**	Dirección de Financiamiento Sectorial
Ingresos adicionales por nuevos impuestos o mayor recaudo (miles de millones) Meta: 750 mil millones	Fuentes de ingreso a través de nuevos impuestos y reducción de evasión de las fuentes del sistema de seguridad	1. Ajustar la metodología de cálculo de cuotas moderadoras y copagos para tecnologías financiadas con cargo a la UPC y las que no se financian a través de este mecanismo, buscando mayor progresividad y cofinanciación de la población con capacidad de pago. 2. Incentivar la demanda de seguros voluntarios en salud con el fin de que las personas con capacidad de pago puedan cubrir parte de sus gastos en salud.	Ingresos adicionales por nuevos impuestos o mayor recaudo	Fórmula de cálculo: suma de los ingresos adicionales asociados a nuevas fuentes de ingreso o modificación de copagos y cuotas moderadoras.	100	300	500	750	Dirección de Beneficios, Costos y Tarifas del Aseguramiento en Salud

Anexo 2

RIESGOS ESTRATÉGICOS

(Viene de la Nota de la página 25)

Objetivo estratégico	Riesgo estratégico	causas	consecuencias	Valoración Riesgo inherente	Controles	Evaluación Riesgo Residual	Acción estratégica	Oportunidad
1.Fortalecer la rectoría y gobernanza tanto en a nivel sectorial como territorial del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), a través de la generación de instrumentos, lineamientos, políticas y asistencia técnica, con el fin de mejorar la capacidad institucional de los actores del sistema.	**Riesgo 1 Inadecuadas estrategias de gobernanza orientadas a garantizar la adopción de políticas, lineamientos e instrumentos del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS)en las entidades del sector y del territorio**	Débil liderazgo del MSPS como ente rector del Sistema de Salud Insuficientes mecanismos o estrategias de gobernanza orientadas a posicionar la rectoría y gobernanza del MSPS en el nivel central y territorio	Adopción parcial o nula de políticas, lineamientos e instrumentos del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) Incumplimientos legales y reglamentarios Incumplimiento de objetivos en el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS)en las entidades del sector y del territorio	ALTO	Implementación de mecanismos de participación activa y social en la formulación de políticas, lineamientos e instrumentos del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) con las entidades del sector y territorio Desarrollo del comité sectorial de desempeño	MODERADO	1.1 Diseñar e implementar el Modelo de Acción Integral Territorial (MAITE). (OT) 1.2 Implementar un Plan de Acción del MAITE en 5 departamentos priorizados: La Guajira, Vichada, Casanare, Guaviare y Chocó. (UC) 1.3. Reglamentar el uso medicinal del Cannabis y medicamentos de control especial. (UC) 1.4 Introducir reformas sectoriales. (UC) 1.5 Proteger al sector de la salud de los riesgos de corrupción y falta de transparencia. (PND)	Formular planes sectoriales en temáticas de gobernanza en común. Diseñar mecanismos y canales de comunicaciones sectorial y territorial.

Objetivo estratégico	Riesgo estratégico	causas	consecuencias	Valoración Riesgo inherente	Controles	Evaluación Riesgo Residual	Acción estratégica	Oportunidad
2. Implementar intervenciones en salud pública y promoción de políticas saludables, mediante la priorización según carga de enfermedad y el análisis, diagnóstico y particularidades del territorio y poblacionales, así como las acciones intersectoriales, con el fin de mejorar la calidad de vida y bienestar de los habitantes del territorio nacional.	**Riesgo 2 Insuficiente cobertura en la implementación de las intervenciones en salud pública y la promoción de políticas saludables en el territorio nacional**	Débiles mecanismos de priorización de las intervenciones en salud pública a nivel sectorial Insuficientes mecanismos de monitoreo y evaluación de las acciones intersectoriales para la promoción de políticas saludables	Adopción parcial o nula de políticas, lineamientos e instrumentos del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) Incumplimientos legales y reglamentarios Incumplimiento de objetivos en el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) en las entidades del sector y del territorio Incumplimientos legales y reglamentarios Sanciones Insatisfacción de los usuarios Quejas y Reclamos	ALTO	Implementación del Plan Decenal de Salud Pública Implementación de Programas y planes de promoción en salud y prevención de la enfermedad	MODERADO	2.1 Priorizar e implementar intervenciones en salud pública y liderar, monitorear y evaluar las acciones intersectoriales para la promoción de políticas saludables. (PND) 2.2 Estructurar e implementar la Política Integral para la Prevención y Atención del Consumo de Sustancias Psicoactivas. (UC) 2.3 Emprender una ruta intersectorial de atención a los niños con desnutrición aguda. (UC) 2.4 Entrar en la Iniciativa Regional de Eliminación de la Malaria –IREM-. (UC) 2.5 Implementar el Plan de Acción Alianza Colombia Vive Saludable. (UC) 2.6 Diseñar y emprender un Plan Nacional de Respuesta al Fenómeno Migratorio, adaptado a 15 entidades territoriales. (UC)	Actualizar políticas, planes y programas con base en el nuevo Plan de Gobierno

Objetivo estratégico	Riesgo estratégico	causas	consecuencias	Valoración Riesgo inherente	Controles	Evaluación Riesgo Residual	Acción estratégica	Oportunidad
3. Articular los agentes del sector salud mediante el fortalecimiento de la regulación de los mecanismos de habilitación, acreditación, la generación de incentivos, modelos integrales de atención, acceso a la infraestructura y dotación en salud, para responder con calidad, oportunidad, humanización en la prestación de servicios de salud a los habitantes del territorio nacional.	**Riesgo 3** **Inadecuados modelos y estándares de calidad orientados a la oportunidad, humanización en la prestación de servicios de salud**	Falta de articulación de los diferentes actores en la implementación de los estándares de calidad en salud Desactualización de los mecanismos de regulación a la implementación y cumplimiento de los estándares de calidad en salud	Adopción parcial o nula de políticas, lineamientos e instrumentos del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) Incumplimientos legales y reglamentarios Sanciones Insatisfacción de los usuarios Quejas y Reclamos Incumplimiento de objetivos en el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) en las entidades del sector y del territorio	ALTO	Implementación de guías y estándares de acreditación y habilitación Implementación del Modelo de humanización en la prestación del servicio	MODERADO	3.1 Fortalecer integralmente los hospitales públicos (programa Al Hospital). (OT) 3.2. Implementar un plan de acción del Programa Al Hospital en 8 hospitales priorizados. (UC) 3.3. Implementar una reforma de los Hospitales Públicos. (OT) 3.4 Redefinir e implementar una política de prestación de servicios garantizando la calidad y humanización de la atención. (PND) 3.5 Actualizar el marco normativo de infraestructura física hospitalaria (UC) 3.6 Fortalecer la elaboración de investigaciones, estudios y evaluación de las políticas públicas en salud y protección social (PI) 3.7 Robustecer los sistemas de habilitación y acreditación para prestadores y aseguradores. (PND) 3.8 Generar incentivos al desempeño para la calidad, eficiencia y el mejoramiento de los resultados en salud. (PND) 3.9 Incentivar herramientas que pongan a disposición información de calidad y desempeño de cara a los usuarios para empoderarlos en la toma de decisiones. (PND)	Ampliar la cobertura en la implementación de los modelos de calidad y humanización en la prestación de servicios de salud. Fortalecer los mecanismos de incentivos y modelos integrales de atención en salud

Objetivo estratégico	Riesgo estratégico	causas	consecuencias	Valoración Riesgo inherente	Controles	Evaluación Riesgo Residual	Acción estratégica	Oportunidad
4. Fortalecer el talento humano en salud, mediante la generación de lineamientos de formación, incentivos, formalización y cierre de brechas, con el propósito de mejorar la calidad en la prestación de servicios en salud.	**Riesgo 4** **Inadecuado diseño e implementación del modelo de operación del Talento Humano en Salud**	Insuficientes lineamientos de formación, incentivos, formalización del Talento Humano en Salud Insuficientes recursos operativos y financieros para apalancar la implementación de los lineamientos en materia de Talento Humano en salud	Adopción parcial o nula de políticas, lineamientos e instrumentos del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) Incumplimientos legales y reglamentarios Pérdida de calidad en la prestación de los servicios en salud	ALTO	Implementación de lineamientos operativos en: Docencia Servicio en los Programas de Formación del Área de la Salud Análisis de Pertinencia de Nuevos Programas de Educación Superior del Área de la Salud Información y Conocimiento del Talento Humano en Salud Servicio Social Obligatorio	MODERADO	4.1 Cerrar brechas de talento humano en el sector de la salud. (PND) 4.2 Crear y desarrollar lineamientos para el cierre de brechas de cantidad, calidad y pertinencia del talento humano de la salud a nivel territorial. (PND) 4.3 Implementar estrategias de educación continua para desarrollar y fortalecer competencias de los trabajadores de la salud. (PND)	Actualizar le modelo de operación del Talento Humano en Salud en el MSPS

Objetivo estratégico	Riesgo estratégico	causas	consecuencias	Valoración Riesgo inherente	Controles	Evaluación Riesgo Residual	Acción estratégica	Oportunidad
5.Mejorar las sostenibilidad financiera del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), mediante el control de gastos, el saneamiento de deudas, el incremento de las distintas fuentes de financiamiento con el fin de garantizar la prestación de servicios en salud.	**Riesgo 5** **Insostenibilidad financiera del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS)**	Desactualización de normativa interna en materia financiera Débil/ parcial implementación del modelo de control de gastos y saneamiento de deudas Insuficientes mecanismos de control y seguimiento financiero en el sector y territorio	Suspensión en la prestación del servicio Adopción parcial o nula de políticas, lineamientos e instrumentos del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) Incumplimientos legales y reglamentarios Sanciones Insatisfacción de los usuarios Quejas y Reclamos Incumplimiento de objetivos en el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS)en las entidades del sector y del territorio	EXTREMO	Implementación de lineamientos operativos orientados a: La Sostenibilidad financiera. Implementación de Planes financieros territoriales de salud. Saneamiento financiero del sector.	ALTO	Actualizar sistemáticamente el Plan de Beneficios con cargo a la UPC. (OT) 5.2 Mejorar la eficiencia del gasto no Plan de Beneficios de Salud – PBS. (OT) 5.3 Diseñar e implementar el subsidio parcial en salud de acuerdo a la capacidad de pago. (OT) 5.4 Incrementar nuevas fuentes de ingresos a través de nuevos impuestos o gasto de bolsillo. (OT) 5.5 Estructurar e implementar un Acuerdo nacional de Punto Final para la disminución de las deudas acumuladas. (OT) 5.6 Estructurar e implementar un Acuerdo territorial de Punto Final para la disminución de las deudas acumuladas. (OT) 5.7 Fortalecer la Política Farmacéutica. (OT) 5.8 Reglamentar valores máximos de recobro y techos de presupuesto. (UC)	Establecer modelo/ estrategia de nuevas fuentes de financiamiento

Objetivo estratégico	Riesgo estratégico	causas	consecuencias	Valoración Riesgo inherente	Controles	Evaluación Riesgo Residual	Acción estratégica	Oportunidad
6.Fortalecer la capacidad institucional mediante la optimización de procesos, el empoderamiento del talento humano, la articulación interna, la gestión del conocimiento, las tecnologías de la información y la comunicación y la infraestructura física con el fin de mejorar la oferta institucional de servicios a los habitantes del territorio nacional en términos de calidad y eficiencia	**Riesgo 6** **Inadecuado desarrollo institucional para la calidad y eficiencia en la prestación de los servicios del MSPS**	Desactualización normativa Dificultades en la comunicación, articulación y trabajo en equipo entre las dependencias del MSPS. Inadecuada infraestructura tecnológica que impide la interoperabilidad entre los sistemas de información, Insuficiencia de talento humano. Alta Rotación del talento humano Exceso de procedimientos internos. Insuficiente articulación de las políticas generadas por el Ministerio. Deficiente seguimiento a la gestión institucional.	Incumplimientos legales y reglamentarios Incumplimiento de objetivos en el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS)en las entidades del sector y del territorio Mejoras inefi-caces en la gestión Sanciones Insatisfacción de los usuarios Quejas y Reclamos	ALTO	Desarrollo, implementación y evaluación de los sistemas integrados de gestión Implementación de procesos y procedimientos Trámites u otros procedimientos administrativos	MODERADO	6.1 Fortalecer el entorno laboral del ministerio. (PI) 6.2 Fortalecer los sistemas de gestión del ministerio con base en las dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. (PI) 6.3 Implementar el modelo de atención y servicio al ciudadano. (PI) 6.4 Mejorar las sedes físicas del ministerio. (PI) 6.5 Fortalecer el sistema de información del ministerio. (PI) 6.6 Fortalecer la comunicación pública y estratégica para la promoción y divulgación de los temas relacionados con salud y protección social. (PI)	Actualización de la plataforma estratégica institucional Definición de modelo de cadena de valor en los procesos misionales Definición del modelo institucional de servicio


CAMINO UNIVERSITARIO DISTRI



La salud es de todos

Minsalud

Carrera 13 No. 32 - 76 Bogotá D.C.
Teléfono: 330 5000
Línea de atención al usuario desde Bogotá: (57-1) 589 3750
Resto del país: 018000960020

www.minsalud.gov.co

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **Técnico en Asistencia Administrativa**
- Código del Programa de Formación: 134101 V1
- Nombre del Proyecto: **Suministrar Apoyo a los Procedimientos en las Unidades Administrativas de Mipymes**
- Fase del Proyecto: I - Análisis
- Actividad de Proyecto **Identificar los procedimientos administrativos y tipos de clientes de las MIPYMES mediante el uso de herramientas ofimáticas y análisis de información.**

- **Competencia 1:** *Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa*
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar competencia 1:
- 21060102001: Reconocer la organización, tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente
- 21060102002 Preparar la participación en las reuniones de la organización, teniendo en cuenta el objeto, las responsabilidades asignadas y las políticas institucionales.
- 21060102003 Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.
- 21060102004 Utilizar medios y tecnología disponible en los protocolos de atención a clientes y usuarios de acuerdo a políticas organizacionales, normativa y recursos disponibles.
- 21060102005 Participar en las reuniones organizacionales, teniendo en cuenta el protocolo y políticas.
- 21060102006 Verificar la aplicación de atención y servicio al cliente, cara a cara, y a través de medios tecnológicos, de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.
- 21060102007 Identificar las no conformidades respecto a la realización del evento, de acuerdo con el propósito, objetivo y plan.
- 21060102008 Aplicar acciones de mejora frente a situaciones relacionadas con el servicio, de acuerdo con políticas organizacionales y normativa vigente.

- ***Competencia 2:*** *Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico Fase I (96 horas).*
- Resultados de aprendizaje a alcanzar en la competencia 2:
- 21060102701 Reconocer los sistemas de información de acuerdo a la disponibilidad y las necesidades de la organización.
- 21060102702 Utilizar recursos tencológicos de la unidad administrativa de acuerdo a las

tecnologías disponibles.

- **Competencia 3:** *Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de la información (48)*
- Resultados de aprendizaje a alcanzar competencia 3:
- 22050104601: Seleccionar herramientas de tecnologías de la información y la comunicación TIC de acuerdo con las necesidades identificadas.
- 22050104602: Usar herramientas TIC de acuerdo con los requerimientos, manuales de funcionamiento, procedimientos y estándares.
- 22050104603: Verificar los resultados obtenidos de acuerdo con los requerimientos.
- 22050104604: Implementar buenas prácticas de uso de acuerdo con la tecnología empleada.

- **Competencia 4:** *Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo. (48)*
- Resultados de aprendizaje a alcanzar competencia 4:
- 24020152401 Interpretar el sentido de la comunicación como medio de expresión social, cultural, laboral y artística.
- 24020152402 Decodificar mensajes comunicativos en situaciones de la vida social y laboral, teniendo en cuenta el contexto de la comunicación.
- 24020152403 Validar la importancia de los procesos comunicativos teniendo en cuenta criterios de lógica y Racionalidad.
- 24020152404 Aplicar acciones de mejoramiento en el desarrollo de procesos comunicativos según requerimientos del contexto.

- Duración de la guía: **336 horas.**

2. PRESENTACIÓN:

A través del desarrollo de las actividades planteadas en esta guía se busca identificar las fortalezas y debilidades de cada uno de los miembros que integran los equipos de trabajo, afianzando los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación profesional integral, sensibilizando y sobre todo motivando a los aprendices en su inicio de emprendimiento hacia un camino que le permita mejorar la calidad de vida y entregar al país nuevas personas íntegras que continúen con el proceso de educar desde una perspectiva de emprendimiento.

Teniendo en cuenta que la fase del proyecto de formación que abordaran durante el trimestre se centra en el Análisis aplicado en las competencias Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa, Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de información y Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo. Aplicadas a su proyecto de formación **SUMINISTRAR APOYO A LOS PROCEDIMIENTOS EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE MIPYMES.**

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE.

- **Reflexión inicial:**

  Mediante la formación por proyectos que implementa el SENA se hace énfasis en su responsabilidad como actor principal de su proceso de formación integral, teniendo en cuenta sus habilidades y destrezas aplicadas en su desempeño en el ámbito laboral como miembro principal para la generación de soluciones apoyando los procesos administrativos en las MIPYMES.

  Para el logro de lo anterior, usted en su rol de aprendiz irá adquiriendo unas bases a través del desarrollo de las siguientes competencias: Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa, Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de la información y Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo. Todo ello aplicado al apoyo de los procedimientos administrativos de las MIPYMES. De tal forma que le permita aportar no solo al desarrollo de las mismas, sino también al desarrollo económico del país, desde su quehacer como Técnico en Asistencia Administrativa.

- **Actividad de Reflexión:**
  Identificar la importancia de su programa de formación, respecto al sector productivo, frente a la formación de competencias, habilidades y destrezas como formación para el trabajo en el sector productivo.

- **Descripción de la Actividad:**
  - Conforme equipos de cuatro (4) aprendices.
  - Elabore un cuadro comparativo en un documento digital o manual, donde a través de las preguntas: Qué?, por qué? y para qué? es importante el conocimiento que se ha de adquirir durante su formación en el programa Técnico en Asistencia Administrativa y la importancia que este tiene con las MYPIMES.
  - Socialice su cuadro comparativo con los compañeros de formación orientados por el instructor.
  - Consulte material de apoyo para la reflexión inicial.

Ambiente Requerido: ambiente de formación, mesas sillas, computadores, conexión a internet.

Materiales: lápices, colores, esferos, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, etc.

- **Situación Problémica:**

En Colombia la mayoría de las MIPYME, son creadas a nivel familiar o por una idea de un emprendedor, y uno de los problemas que más adolecen estas microempresas es el hecho un bajo desarrollo tecnológico ausencia de protocolos de servicio al cliente, así como falta de procesos de comunicación asertiva.

De acuerdo a lo anterior, planteamos el siguiente problema a solucionar: ¿cómo mejorar en las MIPYMES el correcto servicio al cliente y sus respectivos protocolos, el aprovechamiento de las TIC, y la comunicación asertiva en cada uno de los procedimientos organizacionales?

- **Actividades de Contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:**

  Teniendo en cuenta el objetivo de la presente guía de aprendizaje, en la cual como Técnicos en Asistencia Administrativa usted deberá desarrollar competencias orientadas a fortalecer los procedimientos administrativos dentro de las MIPYMES, para lo cual se plantean diferentes actividades que vayan orientadas al desarrollo de las mismas.

  - **Actividad 1 contextualización.**
    Identificar los procesos y procedimientos de las empresas, teniendo en cuenta la calidad de servicio al cliente y la actividad económica de la empresa.

    Descripción de la Actividad:
    - Conforme equipos de trabajo de 4 aprendices.
    - Elabore un mapa mental donde se identifiquen los procesos y procedimientos implicados en la estructura organizacional de la empresa. Seguidamente, marque en cada uno de ellos, el nivel de atención al cliente que requieren en las áreas correspondientes, estableciendo prioridades y diferenciando el cliente interno del externo.
    - Socialice con sus compañeros el trabajo realizado con la orientación del instructor(a)

    Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.
    Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, entre otros.

  - **Actividad 2 contextualización.**

    Indicar las características del servicio al cliente adecuado en las Mipymes, teniendo en cuenta las herramientas tecnológicas y las fuentes de comunicación utilizadas.

    - Analice el estudio de caso dispuesto en material de apoyo para esta actividad..
    - Conformar equipos de 4 aprendices.
    - Realice el análisis del estudio de caso presentado y plasmarlo en una cartelera en donde se

identifiquen los aspectos administrativos que favorecieron el éxito de la Mipyme, en los aspectos anteriormente indicados.

- A continuación, cada uno de los equipos socializará a sus compañeros el análisis realizado sobre el tema.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.
Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, entre otros.

- **Actividades de apropiación:**

La actividad propuesta de forma general para esta guía de aprendizaje es:

Utilizar las Tecnologías de la información para elaborar el protocolo de servicio al Cliente de las mipyme, enfocados en las técnicas de comunicación organizacionales, de acuerdo con los procedimientos administrativos.

Para la elaboración de esta actividad cada uno de sus instructores(as) que acompañan el proceso del trimestre, darán orientaciones precisas respecto a la forma cómo deben hacer entrega de estas evidencias. Es importante estar atento a las mismas.

Proceso de Aprendizaje (subactividades):

Descripción de la(s) Actividad(es)

- **SubActividad 1 Competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa.**

- Actividad 1 Atender Clientes:

Evidenciar los aspectos más relevantes de la atención al cliente en las microempresas, teniendo en cuenta los protocolos de atención y la actividad económica.

Descripción de la actividad:

- Esta actividad se debe realizar de forma individual
- En hojas reciclables elabore un mapa conceptual donde establezca en qué consiste la atención al cliente.

- ¿Qué es servicio?
- Tipos y clasificación de clientes
- Características del servicio al cliente.
- Esta evidencia debe ser presentada al instructor(a) para ser evaluada y luego incluirla en el portafolio de evidencias.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.
Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas reciclables, pliegos de papel, entre otros.

- **Actividad 2 Competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa.**

Identificar los elementos que integran el triángulo del servicio con base en la estrategia del servicio diseñada para la MIPYMES.

Descripción de la actividad:

- Conforme equipos de cuatro aprendices.
- Realice una presentación, utilizando herramientas ofimáticas donde evidencie, cuales son los elementos que integran el triángulo del servicio al cliente.
- Caracterice cada uno de lo elementos de forma clara y objetiva, de acuerdo a su importancia.
- Tenga en cuenta que dichos aspectos van enfocado a los procesos y procedimientos administrativos.
- Al finalizar la actividad, el material elaborado debe ser socializado con los compañeros y al instructor.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.

Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, entre otros.

- **Actividad 3 Competencia: *Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa.***

Elaborar un protocolo de servicio al cliente para las mypimes, teniendo en cuenta la actividad económica, estructura organizacional y tipos de clientes.

Descripción de la actividad:

- La actividad se desarrollará en equipos de 4 aprendices.
- Elabore un guion de atención al cliente en procesador de texto, tanto de forma personalizada como telefónica.
- Realicen un juego de roles en donde se aplique el guion realizado para la aplicación de los protocolos de servicio al cliente. Tenga en cuenta los pasos que se aplican en dicho protocolo como lo son la recepción al cliente, presentación, indagación del servicio que requiere, la comunicación verbal y no verbal, así como los demás aspectos involucrados en este proceso.
- Socialice su actividad en ambiente de aprendizaje a sus compañeros e instructor.

- **Actividad 4 Competencia: *Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa.***

  - Determinar los tipos de reuniones organizacionales, en función de la empresa, así como sus características, tipos de reuniones, protocolo y etiqueta en la misma.

  - Descripción de la actividad:

Por equipos de trabajo, elaboren un Brochure por cada tipo de eventos empresariales que se apliquen en las Mipyme. Tenga en cuenta que dentro de los eventos empresariales se incluyen: reuniones de trabajo, lanzamientos de productos, seminarios, foros, simposios, talleres de capacitación y demás.

De igual forma por equipos de trabajo, escojan uno de los eventos, y en ambiente de formación, realicen la simulación del evento que escogieron; elaboren toda la documentación relacionada con dicho evento como lo es, las invitaciones, certificados y memorias del evento, en función de las Mipyme.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet y establecimiento requerido de acuerdo a las características del evento.

Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, USB, entre otros.

- **Actividad 1 Competencias: *Registrar la información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico fase I* & *Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de***

la información

Identificar los recursos tecnológicos de las MYPIMES, teniendo en cuenta su estructura, actividad económica, tipo de clientes y estrategias comunicativas.

- Esta actividad se debe realizar en parejas.
- Consulte a cerca de los diferentes recursos ofimáticos y periféricos utilizados en una empresa, su estructura, características y utilidad en el trabajo. Tenga en cuenta los sistemas operativos utilizados actualmente, así como el software.
- Elabore un collage utilizando papel, revistas, periódicos, recortes cuya temática represente recursos tecnológicos (software, hardware) básicos con los cuales debe contar una MIPYME teniendo en cuenta los aspectos descritos anteriormente.
- Realice una socialización del collage.
- Esta evidencia debe ser presentada y sustentada al instructor(a) en el ambiente de formación.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.
Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas reciclables, pliegos de papel, entre otros.

- **Actividad 2 Competencia:** ***Registrar la información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico fase I*** **&** ***Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de la información***

Elaborar informes utilizando herramientas ofimáticas de acuerdo a la actividad económica de la empresa y las tecnologías disponibles.

- Esta actividad se debe realizar de manera individual.
- Indague sobre las diferentes herramientas ofimáticas y cada una de sus funciones principales como lo es los procesadores de texto, hojas de cálculo, presentaciones y bases de datos.
- Elabore un informe en el que integre las herramientas ofimáticas básicas como hojas de cálculo de Excel, presentaciones en Power Point o prezi, procesador de texto Word en el que describa las características del servicio al cliente y la comunicación organizacional.
- Socialice en ambiente de aprendizaje el informe, junto con sus compañeros.
- Esta evidencia debe ser presentada al instructor(a) en forma digital

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.

Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas reciclables, pliegos de papel, entre otros.

- **Actividad 3 Competencia: *Registrar la información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico fase I* & *Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de la información***

  Interpretar los métodos de recolección, organización y procesamiento de información organizacional haciendo uso de la tecnología disponible.

  - Esta actividad se debe realizar de forma individual.
  - Consulte acerca de las herramientas tecnológicas existentes para recopilación de información como formularios en google, share point, type form, for desk, formsite o la herramienta que considere pertinente; su manejo ventajas y desventajas.
  - Seleccione una de las plataformas y elabore un formulario que permita captura de información.
  - Recolecte y clasifique información de tipos de clientes por medio de formularios en google; en hojas de cálculo debe clasificar e interpretar información aplicando filtros, funciones de búsqueda y referencia y tablas dinámicas.

  Esta evidencia debe ser presentada al instructor(a) en el ambiente de formación o en la plataforma BlackBoard

- **Actividad 4 Competencia: *Registrar la información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico fase I* & *Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de la información***

  Determinar las técnicas para la consolidación de información, acorde con los recursos tecnológicos existentes en la MIPYME.

  - Esta actividad se debe realizar de forma individual
  - Consulte en bases de datos bibliográficas, terminología referente a bases de datos, cloud, y almacenamiento y clasificación de archivos en forma digital.
  - Elabore un mapa mental en el cual identifique terminología acorde a bases de datos y su estructura, utilizando herramientas como Cmap Tools, GoConqr u otra herramienta de su elección.
  - Debe sustentar el mapa mental ante el instructor.
  - Esta evidencia debe ser presentada al instructor(a) en archivo digital y enviada a la plataforma BlackBoard para ser evaluada.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.

Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas reciclables, pliegos de papel, entre otros.

- **Actividad 5 Competencia: *Registrar la información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico fase I* & *Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de la información***

  Informar acerca de los hallazgos de recursos y utilidades de las herramientas tecnológicas necesarias en las Mipyme, en función de su actividad económica, servicio al cliente y comunicación.

  Descripción de la actividad:

  - Esta actividad se debe realizar en grupos de máximo 5 aprendices.
  - Consulte sobre las técnicas de elaboración de informes, así como los mínimos recursos tecnológicos necesarios en las Mipyme y cada una de sus características. teniendo en cuenta los procedimientos de servicio al cliente y comunicación Elabore un informe que evidencie los requerimientos de herramientas tecnológicas y de los procedimientos de servicio al cliente y comunicación.
  - Elabore un informe que evidencie los requerimientos de herramientas tecnológicas y de los procedimientos de servicio al cliente y comunicación
  - Sustente en el ambiente de aprendizaje elaborando una presentación en Power Point o Prezi.
  - Esta evidencia debe ser presentada al instructor(a) en archivo digital y física, además debe ser enviada a la plataforma BlackBoard para ser evaluada.

  Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.

  Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas reciclables, pliegos de papel, entre otros.

- **Actividad 1 Competencia: Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.**

  Identificar los elementos de la comunicación, tipos de comunicación empresarial, lenguaje verbal y no verbal como medios de expresión en la atención del servicio al cliente dentro de las Mipyme.

Descripción de la actividad:

- La actividad se realiza de forma individual
- Elabore un mapa conceptual sobre los elementos de la comunicación empresarial, lenguaje verbal y no verbal como medios de expresión en la atención del servicio a cliente dentro de las Mipyme (puede utilizarse una plantilla tecnológica para la elaboración de mapas conceptuales)
- En el ambiente de aprendizaje se debe socializar lo elaborado.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet y establecimiento requerido de acuerdo a las características del evento.

Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, entre otros.

- **Actividad 2 Competencia: Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.**

Determinar la importancia del servicio al cliente y el desarrollo tecnológico dentro de las Mipyme, teniendo como base los procesos de comunicación asertivos.

Descripción de la actividad:

- La actividad se realiza por equipos de trabajo.
- Consulte a cerca de las técnicas y características de la comunicación empresarial, factores como ética empresarial y las habilidades comunicativas en las personas.
- Realice un debate (los aprendices deben consultar sobre la importancia del servicio al cliente y el desarrollo tecnológico dentro de las Mipyme, teniendo como base la comunicación asertiva.)
- Se debe establecer las reglas del debate.
- Asignar un moderador
- Elabore preguntas que generen controversia
- Establezca límites de tiempo
- Al final del mismo se debe fijar la conclusión del tema en un acta, sobre lo que se debatió.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet y establecimiento requerido de acuerdo a las características del evento.

Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, USB, entre otros.

- **Actividad 3 Competencia: Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.**

  Consultar a cerca de los diferentes medios de comunicación utilizados por las Mipyme en la atención del servicio al cliente teniendo como base las herramientas informáticas utilizadas en sus procedimientos administrativos.

  Descripción de la actividad:

  - La actividad se realiza de forma individual
  - Investigue a cerca de los diferentes medios de comunicación que se utilizan en las empresas; tenga en cuenta que debe diferenciarlos de la comunicación interna como la externa. Actualmente se utilizan herramientas tecnológicas para el desarrollo de dicha comunicación, por lo cual, indague, cuales son las más utilizadas.
  - Elabore un friso sobre los diferentes medios de comunicación utilizados por las mipyme en la atención del servicio al cliente teniendo como base las herramientas informáticas utilizadas en sus procesos y procedimientos administrativos. utilizando láminas de cartulina y recortes de revistas
  - Socialice en ambiente de aprendizaje de los frisos elaborados.

  Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.

  Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, USB, entre otros.

4. ACTIVIDADES DE TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO:

Con la realización de las siguientes actividades, se busca evidenciar a través de los diferentes ejercicios planteados la aplicación de lo aprendido en el transcurso del trimestre de las diferentes competencias. De acuerdo a lo anterior se plantean las siguientes actividades:

- **Actividad de transferencia 1: Servicio Al cliente.**

Realizar un evento en el cual aplique las normas de etiqueta y protocolo de acuerdo a la actividad económica de la MIPYME.

Descripción de la actividad:

- La actividad se realiza de forma grupal
- Tenga en cuenta la temática desarrollada a lo largo de su formación y apóyese en los equipos de trabajo propuestos para la realización de esta actividad.
- Realice un evento o reunión empresarial en donde evidencie la etiqueta y protocolo del servicio al cliente (El instructor dará las instrucciones necesarias para la realización del evento)
- Es importante que cada aprendiz esté atento a las indicaciones dadas por el instructor(a).
- Elabore los documentos relacionados y actas que se desprenden de la realización de la actividad.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet, auditorio o salón de acuerdo a los requerimientos del evento.

Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, USB, entre otros.

- **Actividad de Transferencia 2. *Registrar la información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico fase I* & TIC**

Recomendar un software que le permita a la Mipyme llevar a cabo el seguimiento de sus procesos y procedimientos para su mejora continua.

Descripción de la actividad:

- La actividad se realiza de forma grupal
- Consulte acerca de sistemas CRM para el manejo de atención al cliente y sus procesos de comunicación
- Emplee un aplicativo de software que les permita a las Mipyme una mejora continua de sus procesos y procedimientos
- Socialice la cartilla en el ambiente de formación.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.

Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, USB, entre otros.

- **Actividad de Transferencia3. Comunicación**

Elaborar estrategias de comunicación empresarial teniendo en cuenta la comunicación verbal y no verbal.

Descripción de la actividad:

- La actividad se realiza de forma grupal
- Realice una cartilla utilizando una herramienta tecnológica en donde se evidencie estrategias de comunicación verbal y no verbal que contribuyan a la comunicación asertiva dentro de las mipymes.
- Socialice la cartilla en el ambiente de formación.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.

Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, USB, entre otros.

5. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia las técnicas e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa	**Criterios de Evaluación**	**Técnicas e Instrumentos de Evaluación**
Evidencias de Conocimiento : Responde cuestionario de los diferentes protocolos y técnicas de atención a los diferentes clientes. **Evidencias de Desempeño** Realiza un juego de roles donde aplique los protocolos de atención a clientes internos y externos en los procedimientos administrativos. **Evidencias de Producto:** Elabora libreta de calificaciones de clientes de una unidad	• Reconoce los diferentes tipos de clientes de acuerdo a la política institucional. • Aplica el protocolo en la atención y el servicio de acuerdo con la ocasión, el lugar y las personalidades que intervienen en ella. • Participa en la planeación y organización de eventos de acuerdo con el organigrama y normas institucionales. • Elabora documentos relacionados con la atención y servicio a los clientes, aplicando	Observación sistemática: Lista de chequeo, valoración de actitudes. Estudio de caso y resolución de problemas: cuestionario. Proyectos: cuestionarios, lista de chequeo. Situaciones orales de evaluación: socialización, diálogo, debate. Ejercicios prácticos: mapa conceptual, mapa mental, Portafolio de evidencias, ensayo. Pruebas escritas: Examen teórico, examen práctico, pruebas de

administrativa de las mipyme.	las normas técnicas y las políticas de la organización. • Elabora el registro de los clientes y usuarios que ingresa a la organización, especificando el objetivo de su visita, con el fin de contar con una base de datos. • Apoya la realización de los eventos, teniendo en cuenta sus etapas; el objetivo. •Evalúa la atención y el servicio prestado usando la libreta de calificaciones, teniendo en cuenta las políticas de la organización. •Participa de manera proactiva en la realización del trabajo en equipo, demostrando actitud y liderazgos positivos durante el desarrollo de las actividades. •Utiliza equipos de reproducción de documentos de acuerdo a las necesidades de la unidad administrativa. •Participa de manera proactiva en la realización del trabajo en equipo, demostrando actitud y liderazgos positivos durante el desarrollo de las actividades.	selección múltiple, pruebas de respuestas alternativas.

Evidencias de Aprendizaje competencia: Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento	**Criterios de Evaluación**	**Técnicas e Instrumentos de Evaluación**

técnico.		
Evidencias de Conocimiento : Responde cuestionario referente al uso de los diferentes periféricos usados como herramientas de apoyo al manejo de la información. **Evidencias de Desempeño** Tabula y grafica información recolectada empleando los medios tecnológicos utilizando hojas de cálculo. **Evidencias de Producto:** Presenta informe utilizando herramientas ofimáticas y software especializado de tipos de clientes.	• Utiliza equipos de reproducción de documentos de acuerdo a las necesidades de la unidad administrativa. • Elabora documentos de trabajo haciendo uso de las funcionalidades de los procesadores de texto. • Utiliza las hojas de cálculo de acuerdo a los parámetros y funcionalidades del software. • Tabula datos teniendo en cuenta las funciones estadísticas. • Elabora gráficos haciendo uso de las hojas de cálculo. • Organiza la información de acuerdo con la política institucional.	• Observación • Lista de chequeo • Portafolio de evidencias • Evaluación de conocimiento • Mapas conceptuales • Observación • Mapa mental • Carpeta de evidencias • Evaluación de desempeño • Hoja de cotejo • Reportes • Carpeta de evidencias • Proyecto productivo. • Lista de chequeo con evidencias de visitas y/o salidas empresariales.

Evidencias de Aprendizaje competencia: **Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información.**	**Criterios de Evaluación**	**Técnicas e Instrumentos de Evaluación**
Evidencias de Conocimiento Responde cuestionario dando atención a situaciones propias de las funciones de la empresa, interactuando con las aplicaciones	Reconoce características de equipos TIC, tipos de software y servicios de internet, de acuerdo con la tecnología a utilizar. Elige herramientas TIC de	• Observación • Lista de chequeo • Portafolio de evidencias • Evaluación de conocimiento

ofimáticas. **Evidencias de Desempeño** Elabora documentos y plantillas para atender procedimientos administrativos en las organizaciones.	acuerdo con las necesidades de información y comunicación. Maneja Computadores, periféricos, tabletas y equipos celulares, de acuerdo con las funcionalidades y manuales de uso. Aplica funcionalidades de sistema operativo de acuerdo con las necesidades de administración de los recursos del equipo. Maneja procesador de texto, hoja de cálculo.	• Mapas conceptuales • Observación • Mapa mental • Carpeta de evidencias • Evaluación de desempeño • Hoja de cotejo • Reportes • Carpeta de evidencias • Proyecto productivo. • Lista de chequeo con evidencias de visitas y/o salidas empresariales.

Evidencias de Aprendizaje competencia: Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.	**Criterios de Evaluación**	**Técnicas e Instrumentos de Evaluación**
Evidencias de Conocimiento : Elabora mapa mental sobre las características de la comunicación humana aplicada al entorno laboral. **Evidencias de Desempeño** Realiza conversatorio sobre procedimientos de comunicación asertiva en las diferentes áreas y niveles de desempeño laboral dentro de las unidades	• Reconoce la importancia, naturaleza y características de la comunicación humana, según el contexto en el que se desarrolla. • Utiliza el lenguaje según el destinatario, el propósito, el contexto y el contenido. • Usa el léxico con precisión y propiedad en los procesos de comunicación relacionados con el área de desempeño laboral.	• Observación • Lista de chequeo • Portafolio de evidencias • Evaluación de conocimiento • Mapas conceptuales • Observación • Mapa mental • Carpeta de evidencias • Evaluación de desempeño

administrativas. **Evidencias de Producto:** Entrega propuesta sobre acciones de mejora comunicacional del entorno laboral y personal dentro de las mipyme.	• Redacta textos con cohesión y coherencia siguiendo pautas de progresión temática. • Emplea en la elaboración de textos estructuras textuales básicas • Emplea para la producción de textos normatividad vigente. • Identifica los diferentes tipos de textos teniendo en cuenta su intencionalidad.	• Hoja de cotejo • Reportes • Carpeta de evidencias • Proyecto productivo. • Lista de chequeo con evidencias de visitas y/o salidas empresariales.

6. GLOSARIO DE TÉRMINOS

ASERTIVIDAD: es la capacidad de solucionar problemas estratégicos y poder diferenciar la agresividad y pasividad, debemos ser consistentes tener las ideas claras, equilibradas para poder llegar a ser asertivos dando a conocer nuestro punto de vista.

AUDITORÍA: es el mecanismo que tiene una compañía para revisar si cumple con el requerimiento legal e interno según su reglamento interno, para brindar un buen servicio.

BUZÓN DE SUGERENCIAS: está diseñado para que los consumidores sin necesidad de escribir su nombre o sepan quién es da la opinión de cómo le parece el servicio o lo atención prestada en el establecimiento.

CRM (Gestión de relaciones con los clientes) es un término de la industria de la información que se aplica a metodologías, software y, en general, a las capacidades de Internet que ayudan a una empresa a gestionar las relaciones con sus clientes de una manera organizada.

CADENA DE SATISFACCIÓN: es utilizada en las empresas como medio de medir las capacidades de sus colaboradores el sentido de pertenencia con la organización para así poder brindarles a los clientes lealtad a la marca.

CICLO DE SERVICIO: Es la cadena que forma todos los momentos de verdad que el cliente ha tenido la oportunidad de vivirlos, esto ayuda también a las personas que prestan un servicio para mejorarlo y conocer las necesidades del cliente.

CLIENTE: es la persona que adquiere nuestros productos o servicios, con la finalidad de suplir una necesidad que para él es básica e importante en ese momento. Ellos son los más importantes de nuestra empresa gracias a ellos es la productividad.

COMPETITIVIDAD: es la capacidad de un negocio o empresa para crear estrategias que lo ayuden a adquirir una posición vanguardista en el mercado. Se destaca la habilidad, recurso o conocimiento que dispone una empresa de la cual carecen sus competidores.

CULTURA ORGANIZACIONAL: es el conjunto de normas que se tengan en una organización en todas sus áreas basadas en respeto, valores, ética, integridad, actitudes, hábitos todo esto genera una persona íntegra y un ambiente laboral bueno.

DISPOSICIÓN: es tener el espacio y tiempo suficiente para realizar una actividad o brindando un servicio al cliente eficiente, solucionando cualquier problema o inquietud que puede tener este sobre nuestro producto o servicio.

EMPODERAMIENTO: el proceso que realiza una persona para ganar poder, autoridad e influencia sobre otros, para esto es necesario tener poder de decisión, acceso a la información, habilidad para ejercer efectivamente.

ESTÁNDARES: permiten controlar las operaciones o procesos que se realizan en la organización, teniendo el conocimiento cada una de las personas que trabajan en ella de sus actividades.

ENCUESTA: son un tipo de preguntas verbal o escrita que se relaciona a un grupo de personas determinado para obtener información sobre un tema específico para investigación, cuando es de forma escrita se usa entrevista y de forma escrita se realiza por medio de cuestionario.

ESTRATEGIA: es la técnica que tiene una organización para desarrollar ciertas actividades que mejoren el proceso de servicio con un objetivo fijo la satisfacción del cliente.

ÉTICA: ser correcto y actuar bajo una normas o principios individuales y sociales que cada uno de nosotros vamos creando porque en el ambiente interno y externo de la organización de va creando.

GARANTÍA DE LA CALIDAD: comprende todas aquellas actividades de una empresa u organismo para conseguir y demostrar la calidad en ésta.

GESTIÓN: es la dirección o administración de un negocio, que lo guía hacia un mismo camino lo cual lo puede llevar a la excelencia.

INSATISFACCIÓN: Es cuando un cliente no se siente satisfecho con el servicio o producto que le están brindando la empresa, ya sea por su mala atención o el desempeño del producto no alcanza a sus expectativas frente a su necesidad.

MISIÓN: compromiso moral que tiene una organización o persona para poder llevar a cabo la función o deber moral que una persona o colectividad consideran necesario para cumplir con su compromiso con la sociedad.

MOMENTO DE VERDAD: es el contacto físico que tiene el cliente con la organización donde sabemos cómo se prestara el servicio a cada uno de los clientes.

MOMENTO ESTELAR: esto se lleva a cabo cuando el cliente ya tiene lo que estaba buscando, llevándose una buena imagen de la empresa y del servicio que se prestó.

MOMENTO CRÍTICO: se llama así cuando el usuario se lleva una mala imagen de la empresa o negocio al que está acudiendo llenándolo de insatisfacción y enojo en algunos casos.

ORGANIZACIÓN: es actividad relacionada a cumplir un mismo objeto con una actividad destinado para cada una de las personas que la conforman estableciéndoles tareas, roles o labores definidas para el área asignada.

QUEJAS: es la forma en que tiene el cliente de mostrar su inconformidad con un servicio o producto que esté adquiriendo. También lo toman como modo de protesta.

RESARCIMIENTO: se usa cuando al prestar un servicio se incumple con las obligaciones adquiridas ya, las cuales pueden ser penales o contractuales. Brindando seguridad que el compromiso se contraído.

REINGENIERÍA: se utiliza cuando los procesos no funcionan bien y necesitan comenzar de nuevo planteando nuevas alternativas. Es hacer lo que se está haciendo pero hacerlo bien.

SERVICIO: es la combinación de varias cualidades (intangibles) como desempeño, esfuerzo, atención y otros tangibles como un trato amable, un obsequio, los muebles de la sala de recibo entre otros.

SERVUCCIÓN: la unión de servicio al cliente, calidad y satisfacción es lo que nos conlleva a un cliente satisfecho.

SISTEMA: es la forma de manejar las normas o procedimientos con un orden lógico para la empresa, para ordenar el funcionamiento de una colectividad.

VALOR AGREGADO: son las características que le dan a un producto o servicio que lo hace ser diferente a la competencia, esto hace darle un mayor valor que le brinda a la empresa o negocio diferenciarse en el mercado.

VISIÓN: es donde la empresa se ve a corto, mediano y largo plazo haciendo una proyección de su futuro sin dejar de lado las necesidades, expectativas y cambio de los clientes.

AULA DIGITAL: Son aulas proveídas por equipos informáticos, con un número variable de ordenadores (generalmente entre 15 - 25, conectados en red local).

APRENDIZAJES BÁSICOS: Aprendizajes esenciales para el desarrollo y bienestar de las personas en los diferentes momentos o fases de su existencia.

COMPETENCIA: Saber orientado a la acción eficaz, fundamentado en una integración dinámica de conocimientos y valores, y desarrollado mediante tipos de tareas que permiten una adaptación ajustada y constructiva a diferentes situaciones en distintos contextos.

COMPETENCIAS VIRTUALES: Serían el conjunto de conocimientos y habilidades que se necesitan para poder desempeñar tareas relacionadas con la sociedad de la información y el conocimiento. Implican capacidades cognitivas, reflexivas y analíticas y evaluativos.

CUESTIONARIO: Instrumento idóneo que nos posibilita obtener gran cantidad de datos a partir de una muestra amplia y genera resultados estadísticos. Es uno de los instrumentos más utilizados en el ámbito de las Ciencias de la Educación.

E- LEARNING: Es un nuevo concepto traducido por "enseñanza a distancia" intenta explicar que se trata de no enseñar de cualquier forma, sino de dotar a las personas de las competencias necesarias para vivir y trabajar en la sociedad de la información en redes y que todos puedan acceder a la cultura digital buscando aprender a aprender, consolidar su personalidad, desarrollar las capacidades genéricas, aprender durante toda la vida y afrontar los retos de la sociedad de la información y usar las TIC ante estos permanentes procesos formativos. Una manera pues, diferente de entender el proceso de enseñanza-aprendizaje

HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN TELEMÁTICA: Chat, mail... Las herramientas de comunicación telemática permiten la interacción entre dos o más personas utilizando entre dos o más personas utilizando un equipo informático. En la actualidad su manejo es imprescindible en los procesos de enseñanza-aprendizaje, sobre todo en la enseñanza a distancia.
Estas herramientas pueden ser:
Síncronas, cuando los interlocutores coinciden en el tiempo, como son el Chat, la mensajería instantánea, la videoconferencia...
Asíncronas, cuando los interlocutores no coinciden en el tiempo, como son el correo electrónico, los foros de debate, las listas de distribución...

HERRAMIENTAS VIRTUALES: Denominamos herramienta virtual a la aplicación empleada para la construcción de otros programas o aplicaciones. Son pues, como un paquete de software integrado que ofrece algunos o la totalidad de los aspectos de preparación, distribución e interacción de información y permite que estos aspectos sean accesibles vía redes.

OFIMÁTICA: Es la automatización, mediante sistemas electrónicos de las comunicaciones y procesos administrativos. En educación podemos usar los programas ofimáticos para producir

contenidos - tanto desde el profesorado como desde el alumnado- y para fomentar el trabajo en equipo.

PLATAFORMAS EDUCATIVAS DIGITALES: Son aplicaciones que facilitan la creación de entornos de enseñanza y aprendizaje integrando materiales didácticos y herramientas de comunicación, colaboración y gestión educativas. Las herramientas incluidas en la plataforma dan soporte a profesores y estudiantes para optimizar distintas fases del proceso de enseñanza aprendizaje cuando este tiene lugar en la red.

WEB. 2.0.: Es un conjunto de aplicaciones que con independencia de los planteamientos psicopedagógicos que sustenten la acción docente apuestan por el buen uso didáctico de las TIC y enriquece los procesos de enseñanza y aprendizaje. Además, situados en esta sociedad de la información que exige una fuerte disminución de las prácticas memorísticas/reproductoras en favor de las metodologías socio constructivistas centradas en los estudiantes y en el aprendizaje autónomo y colaborativo, los entornos sociales para la interacción que ofrecen las aplicaciones de la Web 2.0 constituyen un instrumento idóneo para ello (*Dr. Pere Marquès Graells, 2007*).

WEBQUEST: Según su creador Bernie Dodge, una Webquets es "una actividad de investigación en la que la información con la que interactúan los alumnos proviene total o parcialmente de recursos de Internet". Una Webquest es una actividad didáctica en la que se propone una tarea a los alumnos y un proceso para llevarla a cabo, durante el cual tendrán que utilizar, analizar y comprender determinada información para construir sus propias ideas

WIKIS: es un sitio web cuyas páginas pueden ser editadas por sus usuarios a través del navegador web. Los usuarios pueden crear, modificar o borrar un mismo texto que comparte. El ejemplo más conocido de wiki es la Wikipedia. Se trata de una enciclopedia colaborativa, elaborada y mantenida por sus visitantes. En Wikipedia podemos realizar búsquedas de términos o conceptos. El botón "Editar" es el que diferencia las Wiki de otros sitios web, permitiéndonos participar en la elaboración de su contenido.

7. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS Y CIBERGRAFÍA:

www.marketing-xxi.com/departamento-de-atencion-al-cliente-104.htm

https://tunegocioonline.weebly.com/bibliografiacutea.html

https://tunegocioonline.weebly.com/bibliografiacutea.html

https://www.gestiopolis.com/como-mejorar-la-calidad-en-el-servicio-al-cliente/

https://www.getabstract.com/es/resumen/estrategia/en-busca-de-la-excelencia/14565/

https://www.marketingdeservicios.com/

http://office.microsoft.com/video.aspx?assetid=ES010201893&vwidth=884&vheight=540&CTT=11&Origin=).

http://www.aulaclic.es/excel-2013/

http://www.aulaclic.es/word-2013/

www.recursossa.com/Documentos/1_2_3.htm

www.actualicese.com.co

www.esl-lab.com

www.englishpod.com

www.bbcinenglish.com

http://webpages.ull.es/users/manarea/Documentos/sitiosweb.pdf

http://webpages.ull.es/users/manarea/guiadidacticawebs.pdf

http://tecnologiaedu.us.es/bibliovir/pdf/SALINAS.pdf

- **AGUADED, J.I. y PÉREZ RODRÍGUEZ, M.A. (2001b): Nuevas corrientes comunicativas, nuevos escenarios didácticos. Comunicar: Revista científica iberoamericana de comunicación y educación, 16, 120-130.**
- **BALLESTEROS, C y LÓPEZ MENESES. (2002): El correo electrónico: una experiencia colaborativa para la formación y el desarrollo profesional de los docentes. En Aguilar, M y otros.**
- **GORKA, P y CASTAÑO, C. (2006): Sistemas wikis para la enseñanza. En Cabero, J y Román, P. (Coords): E-actividades. Un referente básico para la formación en Internet. Sevilla, Eduforma (MAD), 169-181.**

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Andrés Paiba R. Juan Carlos Osorio	Instructor Instructor	SENA – CGA SENA – CGA	

	Rafael Naranjo **Nidia Peña** **Ma. Deisy Sánchez**	**Instructor** **Instructor** **IInstructor**	**SENA - CGA** **SENA - CGA** **SENA - CGA**	

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

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**	**Razón del Cambio**
Autor (es)	**Andrés Paiba**	**Instructor**	**SENA - CGA**	**14 de noviembre 2017**	**Ajuste a las actividades de acuerdo al procedimiento de desarrollo curricular.**
	Andrés Paiba Rodríguez	**Instructor**	**Centro de Gestión Administrativa – Distrito Capital**	**26 de diciembre 2019**	**Actualización de formato y organización de actividades referente a las competencias Registrar Información y TIC.**