PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. Identificación de la guía de aprendizaje

- **Denominación del programa de formación**: Acreditación en Salud
- **Código del programa de formación**: 33110262
- **Nombre del proyecto:** N/A
- **Fase del proyecto**: N/A
- **Actividad de proyecto**: N/A
- **Competencia**: 230101266. Orientar personas según normativa de salud
- **Resultados de aprendizaje a alcanzar**:
  230101266-1. Reconocer las normas asociadas al proceso de acreditación, de acuerdo con las características propias del sector de la salud.
  230101266-2. Realizar el proceso de autoevaluación de la institución de acuerdo con los estándares de acreditación y normas del sector de la salud.
  230101266-3. Verificar cumplimiento de los estándares de acreditación teniendo en cuenta resultados del plan de mejoramiento.
- **Duración de la guía**: 48 horas

2. Presentación

Una cordial bienvenida a este programa de formación denominado “Acreditación en Salud”, se felicita que sea parte de este nuevo proyecto personal de crecimiento. Para su desarrollo se trabaja desde diferentes actividades individuales que buscan que conozca y aplique la importancia de los procesos de acreditación en salud, logrando aportar al reconocimiento del sistema de calidad y mejora continua del mismo. Para esto, es necesario reconocer y visibilizar a los compañeros, sus características y experiencias que aportan al crecimiento del curso y de cada uno de los integrantes.

Es importante contar con la participación activa, propositiva y empática en la escucha y el diálogo permanente. Para el proceso de aprendizaje es relevante su experiencia en el sector salud, por esto no dude en relacionarla en los espacios colaborativos y autónomos que proponen las actividades. El objetivo principal es que se pueda visibilizar en la medida de lo posible, en su contexto, el crecimiento integral a nivel personal e institucional que este curso le propone, pues la evolución depende de su nivel de compromiso.

Para el desarrollo de las actividades planteadas en esta guía cuenta con el acompañamiento del instructor asignado al programa, que de forma continua y permanente lo orienta con las pautas necesarias para el logro de las actividades de aprendizaje, brindando herramientas básicas de tipo conceptual y metodológico.

Es importante que organice su tiempo con un promedio de trabajo diario de dos horas, dada la exigencia que demanda realizar las actividades mencionadas en esta guía de aprendizaje.

3. Formulación de las actividades de aprendizaje

En este apartado se describe las actividades de aprendizaje planteadas para el desarrollo de la competencia, así como la indicación respectiva para que logre la elaboración de las evidencias en un total de 48 horas.

En cada una de las actividades de este programa de formación se detalla cada una de las evidencias a presentar. La entrega de las evidencias se realiza durante las tres semanas planeadas para esta guía.

En el siguiente cuadro se observa para la competencia, el momento y las evidencias a entregar según las actividades de aprendizaje asociadas a la misma.

Semanas/ Competencia	Semana 1	Semana 2	Semana 3
230101266	Cuestionario - Respuesta de la relación entre los diferentes sistemas y subsistemas a partir de preguntas con casos contextualizados **AA1-EV01.**	Foro - Participación colaborativa para el análisis de las fortalezas y oportunidades de mejora de acuerdo con la institución dada**AA2-EV01**. Autoevaluación - Un documento conla autoevaluaciónrealizada a partir de un caso **AA2-EV02.**	Blog. Participación para la construcciónco laborativa del plande mejora **AA3-EV01**. Documento escrito - Elaboración deldocumento con el plan de mejora de acuerdo con los hallazgos generados en la autoevaluación **AA3-EV02**.

Antes de iniciar con el desarrollo de las actividades de aprendizaje para el programa virtual “Acreditación en salud” se recomienda la revisión de los documentos de apoyo para su proceso de formación; así como el desarrollo de las siguientes tareas:

- Actualice sus datos personales.
- Preséntese ante el instructor y los compañeros en el foro social.
- Revise la “Información del programa”, esto le permite comprender la metodología que orienta el desarrollo de las actividades. Tenga en cuenta que es fundamental apropiar los resultados de aprendizaje para cumplir sus expectativas a cabalidad.
- Revise el “cronograma”, el cual le facilita entender la planeación diseñada para lograr de manera secuencial los resultados de aprendizaje. Tenga en cuenta que entender los pasos y reconocer las actividades a realizar le permite tener un estimado del tiempo de dedicación y así, planear el cumplimiento de los requisitos de acuerdo con su tiempo disponible.

3.1. Actividad de aprendizaje 1. Establecer la relación entre los diferentes sistemas y subsistemas asociados al sector de la salud

Esta actividad se centra en realizar la lectura y análisis de las normas que hacen parte del sistema de seguridad social en salud y el sistema de garantía de la calidad.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del componente formativo "**Normatividad"**.

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia de conocimiento. Cuestionario - Respuesta de la relación entre los diferentes sistemas y subsistemas a partir de preguntas con casos contextualizados AA1-EV01.**

Realice la lectura y análisis de las normas que hacen parte del sistema de seguridad social en salud y en el sistema de garantía de la calidad.
Ingrese al enlace para contestar el cuestionario.
Lea cuidadosamente cada una de las preguntas y responda de manera clara, concisa y precisa. Para ello, debe:

- ✓ Analizar tranquilamente cada pregunta.
- ✓ Revisar las opciones posibles para cada respuesta.
- ✓ Seleccionar la respuesta correcta o escribir una respuesta ajustándose al contexto de la pregunta.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** participación y respuesta al cuestionario establecido en la plataforma.
- **Formato**: realización en línea a través del LMS.
- **Extensión**: no aplica.
- Para realizar el envío de la evidencia remítase al área de actividades y, ubique el enlace correspondiente al **Cuestionario - Respuesta de la relación entre los diferentes sistemas y subsistemas a partir de preguntas con casos contextualizados AA1-EV01.**

3.2 Actividad de aprendizaje 2. Realizar la autoevaluación teniendo en cuenta la normatividad obligatoria y los estándares de acreditación en una institución dada

Esta actividad centra la atención en la identificación de la autoevaluación y del sistema de acreditación, el análisis de resultados y las propuestas de mejora en una institución de salud.

Duración: 18 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del componente formativo "**Proceso de autoevaluación".**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia de desempeño. Foro - Participación colaborativa para el análisis de las fortalezas y oportunidades de mejora de acuerdo con la institución dada AA2-EV01.**

El objetivo del foro es propiciar un espacio de opinión y reflexión en el cual los participantes expresen su opinión y sugerencias frente a los procesos de calidad y acreditación, además podrá proponer cambios y mejoras según la institución evaluada. Para participar en este espacio, realice los siguientes pasos:

- Responda reflexivamente las siguientes preguntas:
  - ¿Cuáles son los mayores desafíos que identifica que debe superar para lograr un sistema de salud de alta calidad?
  - ¿Qué limitantes cree que afectan los procesos de calidad y acreditación en salud?
  - ¿Por qué es importante lograr instituciones acreditadas en salud?
  - Con base en su experiencia o a lo revisado en los materiales formativos ¿considera que la normativa vigente ayuda a cumplir con los lineamientos de acreditación internacional en las instituciones de salud del país?, justifique su respuesta.
  - ¿Considera que es importante generar un sistema único de reconocimiento de las instituciones de salud acreditadas en el país?

- Finalmente, genere su postura respondiendo la siguiente pregunta:
  ¿La acreditación de las instituciones de salud debe aplicar tanto para las IPS como para las EPS del país?, su postura debe ser argumentada, teniendo en cuenta los lineamientos normativos vistos previamente.
- Al finalizar, evidencie su participación en el foro de debate denominado “Acreditación de salud en Colombia”.
- Lea, comente y aporte al argumento presentado por al menos un compañero de este curso.
- Su intervención debe tener en cuenta el argumento principal del compañero y su complemento. Sin importar su posición (a favor o en contra), utilice argumentos que refuercen su posición y al finalizar refleje en lo posible una conclusión de las dos posturas.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** participación en el foro.
- **Formato**: caja de texto en el foro.
- **Extensión**: libre.
- Para realizar el envío de la evidencia remítase al área de actividades y, ubique el enlace correspondiente del **Foro - Participación colaborativa para el análisis de las fortalezas y oportunidades de mejora de acuerdo con la institución dada AA2-EV01.**

- **Evidencia de producto. Autoevaluación - Un documento con la autoevaluación realizada a partir de un caso AA2-EV02.**

Para la elaboración de esta evidencia debe realizar un proceso de autoevaluación de la empresa en la cual labora, si no está actualmente laborando cree un caso para la acreditación de un hospital de tercer nivel y presente la propuesta de dicho proceso.

Debe entregar un documento en PDF en el que presente el objetivo de la autoevaluación, áreas a evaluar, características de la evaluación, lineamientos, estrategias y la lista de chequeo que evidencie lo

encontrado, por lo cual este documento debe ser de mínimo tres hojas y máximo cinco, incluyendo la lista de chequeo a aplicar.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** un documento con la autoevaluación.
- **Formato**: PDF.
- **Extensión**: libre.
- Para realizar el envío de la evidencia remítase al área de actividades y, ubique el enlace correspondiente a **Autoevaluación - Un documento con la autoevaluación realizada a partir de un caso AA2-EV02.**

3.3. Actividad de aprendizaje 3. Elaborar el plan de mejoramiento teniendo en cuenta los hallazgos producto de la autoevaluación

Con esta actividad aborda los elementos correspondientes a un plan de mejora.

Duración: 18 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del componente formativo "**Gestión de la mejora"**.

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia de desempeño. Blog. Participación para la construcción colaborativa del plan de mejora AA3-EV01.**

Para la construcción de esta evidencia se debe hacer de manera individual, en el cual se evidencien los pasos y contenido para la presentación de un informe de hallazgos de la autoevaluación en Acreditación en Salud y el contenido de un plan de mejora.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** participación en el blog para la construcción de la autoevaluación en Acreditación en Salud del plan de mejora.
- **Formato**: Blog.
- **Extensión**: libre.
- Para realizar el envío de la evidencia remítase al menú **HERRAMIENTAS** y, ubique el botón **Blogs. Participación para la construcción colaborativa del plan de mejora AA3-EV01.**

- **Evidencia de producto. Documento escrito - Elaboración del documento con el plan de mejora de acuerdo con los hallazgos generados en la autoevaluación AA3-EV02.**

Debe construir un documento en el cual explique cada uno de los hallazgos y sus actividades, tiempos y forma de evaluar para lograr la mejora esperada. Este documento debe presentarse en Excel con un cuadro de control de seguimiento que permite identificar el proceso, así:

Área	No. conformidad /hallazgo	Plan de mejora	Actividad	Logro a corto-mediano y largo plazo	Responsable

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** un documento con el plan de mejora.
- **Formato**: Excel.
- **Extensión**: libre.
- Para realizar el envío de la evidencia remítase al área de actividades y, ubique el enlace correspondiente al **Documento escrito - Elaboración del documento con el plan de mejora de acuerdo con los hallazgos generados en la autoevaluación AA3-EV02.**

4. Actividades de evaluación

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencia de conocimiento Cuestionario - Respuesta de la relación entre los diferentes sistemas y subsistemas a partir de preguntas con casos contextualizados AA1-EV01.	Apropia la articulación entre el subsistema nacional de calidad y el sistema obligatorio de garantía de la calidad, teniendo en cuenta las características del sector salud. Identifica posibles herramientas para acreditación en salud de acuerdo con características de la institución.	**Cuestionario** IE-AA1-EV01
Evidencia de desempeño Foro - Participación colaborativa para el análisis de las fortalezas y oportunidades de mejora de acuerdo con la institución dada AA2-EV01. **Evidencia de producto** Autoevaluación - Un documento con la autoevaluación realizada a partir de un caso AA2-EV02.	Describe los hallazgos de la autoevaluación de acuerdo con la revisión del estándar. Propone plan de mejora de acuerdo con los hallazgos encontrados. Define la medida de tendencia central de acuerdo con características de la institución.	**Rúbrica** IE-AA2-EV01 **Lista de chequeo** IE-AA2-EV02
Evidencia de desempeño Blog. Participación para la construcción colaborativa del plan de mejora AA3-EV01. **Evidencia de producto** Documento escrito - Elaboración del documento con el plan de mejora de acuerdo con los hallazgos generados en la autoevaluación AA3-EV02.	Evalúa los resultados del plan de mejoramiento implementado teniendo en cuenta criterios del estándar. Realiza autocalificación del estándar de acuerdo con parámetros definidos.	**Rúbrica** IE-AA3-EV01 **Lista de chequeo** IE-AA3-EV02

5. Glosario de términos

Acreditación en salud	El Sistema Único de Acreditación en Salud es el conjunto de procesos, procedimientos y herramientas de implementación voluntaria y periódica por parte de las instituciones prestadoras de servicios de salud, las Entidades Promotoras de Salud, las Entidades Administradoras de Riesgos Laborales y las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud que presten servicios de salud ocupacional, las cuales están destinadas a comprobar el cumplimiento gradual de niveles de calidad superiores a los requisitos mínimos obligatorios para la atención en salud, bajo la dirección del Estado y la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia Nacional de Salud.
Análisis causal	Establezca las causas apoyándose para ello en las 5M, Mano de obra o talento humano, Materiales o insumos, Medicamentos, Maquinaria o equipos, Método o guías, procesos, procedimientos y medida, es decir, indicadores.
Auditoría	Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva, con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.
Auditoria interna	Es una herramienta de gestión empleada por las organizaciones para evaluar la eficacia de su sistema de gestión de calidad conforme a los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2015, con el objetivo de establecer y mejorar sus políticas, objetivos y estándares.
Autoevaluación	Es un método que consiste en el proceso mediante el cual una persona se evalúa a sí misma, es decir, identifica y pondera su desempeño en el cumplimiento de una determinada tarea o actividad, o en el modo de manejar una situación.
Calidad en salud	“Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor” (RAE, 2020). En esta definición se concibe la calidad como un atributo o característica que distingue a personas, bienes y servicios.
Competitividad	Es la capacidad de una persona u organización para desarrollar ventajas competitivas con respecto a sus competidores, obteniendo así una posición destacada en su entorno. La competitividad generalmente se basa en una ventaja competitiva, esto es, una cierta habilidad, recursos, tecnología o atributos que hacen superior al que la posee. Se trata de un concepto relativo en el que se compara el rendimiento de una persona u organización con respecto a otras.
DOFA	Herramienta administrativa de análisis que permite identificar las debilidades**,** oportunidades**,** fortalezas y amenazas que aplican las empresas para conocer sus mejores características internas y los riesgos que provienen del exterior.
Fuente de mejoramiento	Es la fuente de información cuyo análisis puede llevar a la identificación de una oportunidad de mejora.

Habilitación	Por la cual se definen los procedimientos y condiciones que deben cumplir los prestadores de servicios de salud para habilitar los servicios y, se dictan otras disposiciones.
Indicadores	Son puntos de referencia que brindan información cualitativa o cuantitativa, conformada por uno o varios datos, constituidos por percepciones, números, hechos, opiniones o medidas, que permiten seguir el desenvolvimiento de un proceso y su evaluación, y que deben guardar relación con el mismo**.**
Manual de acreditación	Documento que especifica los estándares para el proceso y obtención de la acreditación.
Mejora continua	Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
Oportunidad de mejora	Hace referencia a todas las oportunidades de mejora que fueron identificadas en las diferentes fuentes de mejoramiento; una oportunidad de mejora debe ser redactada en infinitivo y puede estar presente en la estructura (documentos, directrices, políticas), en los procesos (conjunto de actividades que interactúan) o en el resultado (logros e indicadores).
Planeación estratégica	Es la elaboración, desarrollo y puesta en marcha de distintos planes operativos por parte de las empresas u organizaciones, con la intención de alcanzar objetivos y metas planteadas; estos planes pueden ser a corto, mediano o largo plazo.
Priorización	Son las oportunidades de mejora que se deben priorizar según variables de costo, riesgo y volumen.
Proceso afectado	Es el proceso que corresponde al mapa de procesos de la organización, involucrado en la ejecución de la oportunidad de mejora.
Tipo de riesgo	Según lo establecido en el mapa de riesgos.

6. Referentes bibliográficos

Coronado-Zarco R., Cruz-Medina E., Macías HSI, et al. (2013). El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores. *Revista Mexicana de Medicina Física y Rehabilitación*, 25(1), p. 26-33. https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=44535

Isaza, S., A. (2018). *Garantía de la calidad en salud. Cómo organizar una empresa del sector salud.* 3ra edición. Ediciones de la U.

Microsoft. (s.f.). *Crear y editar un wiki.* Microsoft SharePoint. https://support.microsoft.com/es-es/office/crear-y-editar-un-wiki-dc64f9c2-d1a2-44b5-ac59-b9d535551a32

Ministerio de Salud y Protección Social. (s.f.). ABC sobre el sistema único de acreditación en salud. https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/abc-suas.pdf

Real Academia Española (2020). Calidad en salud. Diccionario de la lengua española. https://dle.rae.es/calidad

Rodríguez, C. (2013). *Acreditación en salud, diez años de avances. Aportes a la calidad superior en las instituciones de salud en Colombia.* ICONTEC.

7. Control del documento

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia** ***(Para el SENA indicar Regional y Centro de formación)***	**Fecha**
Autor (es)	Néstor Omar Correa Preciado	Experto temático. Asesor Oficina de Calidad. Ministerio de Salud y Protección Social.	Ministerio de Salud	Agosto de 2020
	César Roberto Ocaña Poveda	Experto temático. Asesor Oficina de Calidad. Ministerio de Salud y Protección Social.	Ministerio de Salud	Agosto de 2020
	Jessica Lozano	Experto temático. Asesor Oficina de Calidad. Ministerio de Salud y Protección Social.	Ministerio de Salud	Agosto de 2020
	Viviana Ruíz Vergara	Profesional Especializado SENA	Centro de Formación de Talento Humano en Salud	Noviembre de 2020
	María Fernanda Moreno Brand	Profesional Especializado SENA	Centro de Formación de Talento Humano en Salud	Abril de 2021
	Alix Cecilia Chinchilla Rueda	Diseñadora instruccional	Centro de Gestión Industrial	Abril de 2021
	Rafael Neftalí Lizcano Reyes.	Asesor pedagógico	Centro Industrial del Diseño y la Manufactura	Diciembre de 2020
	Julia Isabel Roberto	Diseñadora y evaluadora instruccional	Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica – Regional Distrito Capital	Mayo 2020

8. Control de cambios

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del cambio
Autor (es)					