GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
PROCEDIMIENTO DESARROLLO CURRICULAR
GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Tecnólogo en gestión de procesos administrativos en salud.
- Código del Programa de Formación: 121101
- Nombre del Proyecto: Un modelo de gestión para los procesos administrativos en salud.
- Fase del Proyecto: **Análisis**
- Actividad de Proyecto: Diagnóstico del estado actual de la gestión de los procesos administrativos, en instituciones del municipio de Santiago de Cali, a partir de políticas del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

- **Competencias:**
    1. Contribuir en el diseño de políticas que mejoren la calidad en los diferentes procesos de las instituciones de salud de acuerdo con lo establecido en el sistema de gestión de calidad y funciones delegadas.
    2. Realizar acciones administrativas de planes y programas en las diferentes instituciones del sistema de salud de acuerdo al perfil epidemiológico de la población objeto y delegación de funciones.
    3. Implementar acciones que fortalezcan la competitividad institucional de acuerdo con planeación, requerimientos del sector externo, necesidades identificadas y delegación.
    4. Promover la organización del talento humano de las instituciones de salud de acuerdo con política de desarrollo, norma institucional y asignación de funciones.
    5. Manejar eficientemente los recursos físicos en las entidades del sector salud según delegación y requerimientos institucionales.
    6. Desarrollar procesos administrativos y financieros en las instituciones de salud según delegación y protocolos establecidos.
    7. Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.

- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
    1. Redimensionar permanentemente su proyecto de vida de acuerdo con las circunstancias del contexto y con visión prospectiva.
    2. Generar procesos autónomos y de trabajo colaborativo permanentes, fortaleciendo el equilibrio de los componentes racionales y emocionales orientados hacia el desarrollo humano integral.
    3. Interactuar en los contextos productivos y sociales en función de los principios y valores universales.

4. Gestionar la información de acuerdo con los procedimientos establecidos y con las tecnologías de la información y la comunicación disponibles.
5. Asumir responsablemente los criterios de preservación y conservación del medio ambiente y de desarrollo sostenible, en el ejercicio de su desempeño laboral y social.
6. Caracterizar la organización según políticas institucionales y estándares de calidad vigentes.
7. Caracterizar la situación de salud en Colombia y sus factores determinantes, de acuerdo con metodologías vigentes y políticas de salud
8. Identificar los elementos de la plataforma estratégica y su relación con la atención al cliente interno y externo en salud, de acuerdo con lineamientos institucionales
9. Participar en el desarrollo de proyectos institucionales según delegación, lineamientos institucionales, necesidades identificadas y metodología establecida.
10. Actualizar la información de la gestión del talento humano acorde con políticas institucionales, normatividad y principios éticos legales vigentes.
11. Manejar inventarios según protocolo institucional y normativa vigente
12. Verificar el cumplimiento de requisitos en los procesos de referencia y contra referencia del usuario según normativa vigente y Protocolo institucional.
13. Aplicar estrategias para gestionar el proceso de aseguramiento de la población al SGSSS
14. Admitir al usuario en la red de servicios de salud según ente pagador de la cuenta, tipo de evento y contratación según protocolo institucional y normativa vigente.
15. Verificar el cumplimiento de los componentes del sistema obligatorio de garantía de la calidad en salud según tipo de institución y normas complementarias vigentes.
16. Manejar la información requerida en el sistema de gestión de calidad optimizando el uso de tics y aplicando principios éticos y legales vigentes

- Duración de la Guía: 929 horas

2. PRESENTACION

“Los desafíos que enfrentan las instituciones modernas están originados en numerosos problemas que requieren variadas soluciones. No hay un solo instrumento que mejore automática y mágicamente la gestión. Se requiere de una serie de instrumentos que, en conjunto, solucionen las dificultades que enfrentan cada organización.” Tomado textualmente del libro Modelos de gestión en salud del autor Federico Tovar, publicado en Buenos Aires, Argentina en el año 2002 y que se ha transcrito como inicio de la introducción para reflejar que la gestión es una capacidad que se necesita en todas las organizaciones, incluyendo las del sector salud, que requiere el despliegue de una serie de habilidades, conocimientos, destrezas y aptitudes para articular diferentes mecanismos que permitan el desarrollo de esta capacidad, la cual se necesita con urgencia a nivel global.

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 su 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 funcionamiento y los actores que participan en cada uno de los procesos con el fin de transferir a los usuarios la información. Este sistema por su complejidad, requiere de la cualificación del talento humano, en forma especial, para la gestión de los procesos administrativos en las instituciones, con el fin de innovar en su desarrollo y superar la crisis que lo caracteriza. Así mismo poder abordar las diferentes transformaciones que vive producto de las reformas, en busca siempre, de mejores condiciones de calidad de vida de los habitantes del territorio nacional.

Por todo lo anterior, el Sena desde su metodología, ha implementado la formación por proyectos, que busca entregar a través de las acciones de formación, problemas reales, propios de los sectores de la economía y desarrollar en los aprendices las competencias de cada programa de formación, con el fin de dar respuesta a las necesidades de los sectores de la economía, las empresas y los procesos. En este caso, desde la formación de Tecnólogos en Gestión de procesos administrativos en salud, se busca a través del proyecto formativo denominado: OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN SALUD CON ENFOQUE DE CALIDAD, la adquisición de los conocimientos, el desarrollo de las habilidades y la concepción del ser que transmita la capacidad de gestión en las organizaciones, a partir de la dinámica propia del sector y las normas que lo regulan.

Los invitamos entonces a desarrollar esta primera guía que nos permitirá identificar esa dinámica propia del sector de la salud en Colombia, las organizaciones que participan, los procesos administrativos en salud y los referentes normativos que lo dinamizan, con el apoyo de las herramientas informáticas, haciendo uso del bilingüismo como una exigencia y tendencia global, con el fin de adentrarnos en este exigente entorno de la Gestión de los procesos administrativos en salud, la cual culminará con un recorrido por diferentes entidades permitiéndonos así, aplicar en contextos reales los conocimientos adquiridos durante las acciones de formación aquí propuestas.

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial

En el componente de atención al usuario en servicios de salud, es de vital importancia tener claridad de la dinámica de operación del sistema de salud colombiano y el concepto de aseguramiento como modelo adoptado en nuestro país, para poder orientar las dudas e inquietudes que surgen en los usuarios y permitir que puedan acceder a los servicios cuando lo requieran. Así mismo es importante comprender el papel que juega el riesgo en un modelo de aseguramiento, las herramientas para caracterizar la situación de la salud en Colombia, según el perfil epidemiológico, tener claridad sobre cual es papel del talento humano que se requiere para enfrentar las complejidades de este sector y los insumos y suministros propios para la atención en salud que garantice la calidad.

Desde su experiencia adquirida a través de su participación como usuario de los servicios de salud a lo largo de su vida (individual y familiar), lo invitamos a realizar las siguientes actividades y a consignar sus reflexiones en la plataforma virtual en el espacio para foros, siguiendo las indicaciones del equipo de instructores.

3.1.1 Observe el video "Sicko" que representa diferentes escenarios globales de atención en los servicios de salud. A partir de las situaciones presentadas, reflexione a cerca de la atención a los usuarios en instituciones de salud en nuestro país, vividas por experiencia propia, de familiares, amigos o por las noticias que divulgan los medios de comunicación. Comparta en plenaria de grupo su reflexión y establezca similitudes y diferencias de la atención en salud en nuestro país, con las situaciones observadas en el video. A partir del v ideo, proponga cuál de las situaciones que observó le gustaría que se implementara en las instituciones donde usted asiste a solicitar servicios de salud y por qué.

Publique un resumen de lo analizado en el espacio virtual, denominado "Foro sobre experiencias en los servicios de salud". Tenga en cuenta las recomendaciones del foro para que realice su participación y apóyese en el instructor del área de informática en caso de que requiera, para hacer su participación.

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

3.2.1 A partir del ejercicio de reflexión, organicen una lluvia de ideas, donde se presenten cuáles son las situaciones que han generado mayor insatisfacción en la atención al usuario durante la prestación de servicios de salud en Colombia, en los últimos 2 años. Documente a través de internet o diversos medios de comunicación (noticieros de televisión o radio, periódicos, revistas, páginas de internet) situaciones que se presentaron durante la lluvia de ideas.

3.2.2 Durante el tiempo del aprendizaje autónomo, realice la lectura de la Constitución Política de Colombia especialmente los artículos relacionados con el componente de salud y establezca si se vulneran derechos a los usuarios según lo presentado en la lluvia de ideas.

3.2.3 Elabore un video casero tipo documental que recoja las principales situaciones donde existe insatisfacción en los usuarios de servicios de salud según lo documentado. Para el cierre del video, presente cuales artículos de la constitución se relacionan con estas situaciones y si considera que es necesario fortalecer el componente de talento humano en las instituciones del sector para dar respuesta oportuna a las necesidades de las personas.

3.2.4 A través de conversatorios y otras técnicas didácticas activas, construya un documento (Comentario, resumen o ensayo) donde consolide sus apreciaciones acerca del impacto de la prestación de servicios de salud en las personas y la comunidad, a partir del bien común como aporte para el desarrollo social. Este documento debe ser colocado como evidencia en el espacio virtual que le asigne el equipo de instructores.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización). Identificar la dinámica de los procesos del Sistema General de Seguridad Social en Salud –SGSSS- y de las organizaciones del sector, según normas vigentes.

3.3.1 De manera individual realice la revisión de la Constitución Política de Colombia, en forma especial los derechos fundamentales. Realice una representación del derecho que seleccione, sin hacer uso de la palabra y exprese (Lenguaje no verbal) cuales son las formas más frecuentes de vulnerar el derecho seleccionado.

3.3.2 Continúen con la lectura de la Constitución Política y organicen 6 grupos para trabajar el componente de la Estructura del estado colombiano detallando las funciones de las siguientes instancias:

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.

Posterior a la lectura, cada grupo presenta las conclusiones a partir de una dinámica libre donde involucre la participación de los integrantes del grupo.

3.3.3 Reflexione sobre los deberes y derechos consagrados en la Constitución Política y sus responsabilidades como ciudadano y futuro trabajador del sector de la salud, relacionado con la salud de la población colombiana. El producto de su reflexión debe ser socializada en plenaria de grupo.

3.3.4 En el tiempo del aprendizaje autónomo realice la lectura en forma individual, del Libro II de la Ley 100 de 1993, siguiendo las recomendaciones que realice el equipo de instructores.

3.3.5 Participe en forma activa, en la presentación magistral que realiza el equipo de instructores relacionada con la introducción al Sistema General de Seguridad Social en Salud -SGSSS- y 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 según la lectura que realizó en el tiempo del aprendizaje autónomo.

3.3.6 Con la ayuda del equipo de instructores, organicen 4 grupos de trabajo y realicen una segunda lectura, en forma grupal, al Libro II de la Ley 100 de 1993. A partir de esta lectura, cada grupo asume la responsabilidad que le asigne el equipo de instructores, para desarrollar en el ambiente de formación, a través de una didáctica activa de tipo lúdica, una presentación donde socializará el proceso que les fue

asignado. En forma previa y durante los encuentros de formación, se debe presentar avances del trabajo al equipo de instructores para revisión y ajustes. Una vez consideren que la actividad está lista para presentar, concreta su ejecución. Los grupos son:

Grupo No. 1 Proceso de financiación del SGSSS

Grupo No. 2 La Administración del sistema

Grupo No 3 Prestación de servicios de salud

Grupo No. 4 Dirección, vigilancia y control en salud incluyendo los Mecanismos de Participación ciudadana

En los encuentros en el ambiente de formación realice preguntas y aclare dudas. Así mismo articule a la presentación los conceptos trabajados en la presentación magistral.

3.3.7 Durante el conversatorio denominado: Avances en la implementación de la Ley 100 de 1993, el equipo de instructores realizará un recorrido en el tiempo avanzando hasta la ley 789 de 2002 y el Decreto 205 de 2003, que planteó una de las reformas que ha tenido el Sistema General de Seguridad Social en Salud, transformándose en el Sistema de la Protección Social. Posterior al conversatorio, revisen el material de apoyo que le será enviado al correo y que encontrará también en la plataforma blackboard en el espacio que le indique el equipo de instructores, material denominado: Participación y control social en el Sistema de la Protección Social módulo 7. Conformen 7 grupos de trabajo, cada grupo tendrá un tema específico para desarrollarlo a través de la estrategia que escojan para socializar en plenaria de grupo. Las asignaciones son:

Grupo No. 1 Generalidades del Sistema de Protección Social – SPS –

Grupo No. 2 Derechos protegidos por el SPS

Grupo No. 3 Planificación en el SPS

Grupo No. 4 Áreas de intervención en el SPS

Grupo No. 5 Control social en el SPS

Grupo No. 6 Responsabilidades, participación y control social en la Superintendencia Nacional de salud, El ICBF, El Sena, INVIMA.

Grupo No. 7 Responsabilidades, participación y control social en Instituto Dermatológico Federico Lleras Acosta, Instituto Nacional de Cancerología, Instituto de Seguro Social, Caja Nacional de Previsión, Empresa Territorial para la Salud, Comisión de Regulación en Salud.

La actividad se complementará con preguntas que realizará el equipo de instructores, durante la sustentación.

3.3.8 Participe activamente en las presentaciones y los videos que se socializarán en plenaria de grupo por parte del equipo de instructores, relacionadas con otras reformas al SPS a través de la ley 1122 de 2007, 1438 de 2011 y la reciente ley 1751 de 2015 o Ley estatutaria de salud. En el tiempo del aprendizaje autónomo revise el material de apoyo que se encuentra en la plataforma blackboard relacionado con la Política de Atención Integral en Salud PAIS y el nuevo Modelo Integral de Atención en Salud MIAS. Elabore un folleto en el cual recoja los aspectos importantes del nuevo modelo haciendo uso de los aprendizajes alcanzados hasta el momento. El folleto debe tener las características que permitan que cualquier usuario comprenda la estructura y forma de operación de la política PAIS y el modelo MIAS para garantizar el acceso a los servicios de salud, detallando cada una de las responsabilidades de los actores del sistema según el proceso de Dirección, vigilancia y control, Aseguramiento, Financiación, Prestación de Servicios y Participación ciudadana, trabajados en la actividad 3.3.6 de esta guía, lo cual significa que es necesario incluir en el folleto las responsabilidades del Ministerio de Salud y Protección social, Las EPS, las IPS, las ESE,s y las entidades territoriales del orden departamental y municipal. Para esta actividad apóyese en los instructores del área de informática y metodología de investigación para el desarrollo de la misma.

3.3.9 Elabore una línea del tiempo desde la promulgación de la ley 100 de 1993 hasta la Ley 1751 de 2015, resaltando los cambios más significativos relacionados con la evolución del aseguramiento. Esta actividad debe ser ubicada en el enlace de evidencias en la plataforma blackboard, siguiendo lineamientos del equipo de instructores.

3.3.10 El modelo de aseguramiento tiene como principal estrategia planteada en la Ley 100 de 1993, la afiliación de la población al SGSSS, para la población según las condiciones socio económicas. Teniendo en cuenta las lecturas y demás actividades desarrollas hasta el momento, establezca una campaña que promueva la afiliación de la población a partir de las normas vigentes. Esta campaña la debe realizar con aprendices del centro de formación donde se encuentra matriculado. Tenga en cuenta hacer uso del folleto construido en la actividad 3.3.8 y de la línea del tiempo.

3.3.11 Teniendo en cuenta que el primer componente del Modelo de Atención Integral en Salud – MIAS – es la caracterización tanto territorial como poblacional, revise en compañía del equipo de instructores las herramientas ASIS y SIVIGILA al igual que el Plan territorial en Salud de su municipio para que establezca la caracterización de su región y el perfil epidemiológico de la población. Para este taller deberá utilizar herramientas estadísticas y realizar operaciones matemáticas para lo cual contará con el apoyo de instructores que le acompañaran. Producto de este taller presenta la caracterización territorial con especial énfasis en el perfil epidemiológico.

3.3.12 Todas las instituciones que conforman el Sistema de Salud en Colombia, trabajan en la implementación de políticas de calidad a través de la mejora continua y que garanticen un servicio de salud que promueva la seguridad del paciente. En este sentido, el estado ha legislado sobre la calidad creando el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud a través del Decreto 1011 de 2006. En

el tiempo del aprendizaje autónomo, realicen en forma individual la lectura de este referente ubicado en la plataforma virtual en el espacio de material de apoyo. Posterior a la lectura, participe en la presentación magistral que realizará el equipo de instructores sobre los componentes del sistema y su relación con la condición del ser humano. En este espacio tendrán la oportunidad de observar los siguientes vídeos:

✓ Carrera sin final

✓ Alma salsera.

3.3.13 A partir de la observación de estos videos y la presentación magistral, intervenga en el conversatorio a cerca de factores intrínsecos y extrínsecos que motivan las actuaciones de las personas hacia los escenarios de calidad. En forma posterior, en el tiempo del aprendizaje autónomo, revisen las siguientes definiciones, establecidas en los referentes normativos revisados:

✓ Atención en salud

✓ Calidad de la atención en salud

✓ Condiciones de capacidad tecnológica y científica

✓ Unidad sectorial de normalización en salud

✓ Accesibilidad

✓ Oportunidad

✓ Seguridad

✓ Pertinencia y continuidad

3.3.14 Conformen 4 grupos de trabajo y a partir de la lectura del Decreto 1011 de 2006, definan la responsabilidad en cada uno de los siguientes procesos y las entidades que participan. Sustente esta actividad en plenaria de grupo y aclare las dudas que hasta el momento surjan:

✓ Grupo No. 1 El Sistema Único de Habilitación.

✓ Grupo No. 2. La Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención de Salud.

✓ Grupo No. 3. El Sistema Único de Acreditación.

✓ Grupo No. 4. El Sistema de Información para la Calidad.

3.3.15 Con el acompañamiento del equipo de instructores asignados, revise la Ley 1164 de 2007 o Ley de talento Humano en salud y el componente de Talento humano establecido en la Resolución 2003 de 2014

que establece el proceso de habilitación en instituciones de salud. Producto de esta revisión, identifique las condiciones de formación que deben cumplir las personas que laboran en los servicios de salud, los requisitos que deben cumplir y los mecanismos que permiten verificar el cumplimiento de estos requisitos. Apóyese en el instructor de informática para lograr búsquedas virtuales en otras entidades y verificar cómo funcionan las áreas de talento humano en EPS, IPS, entidades territoriales y el Ministerio de salud y Protección Social.

3.3.16 Para complementar la actividad anterior, durante la visita virtual que realice a las entidades asignadas, revise la plataforma estratégica de cada una, el mapa de procesos en el cual deberá identificar donde están ubicados los procesos administrativos en salud que se han identificado a lo largo de la formación. Identifique además la política de calidad, los códigos de ética y de buen gobierno, la planta de cargos y los mecanismos para establecer necesidades de personal.

3.3.17 Indague en las entidades del sector que está trabajando y a través de búsquedas en Internet, como se gestionan los costos en salud y participe del taller sobre conceptos básicos de costos en salud donde podrá contar con el apoyo del equipo de instructores para que aclare conceptos.

3.3.18 Los procesos de calidad, han sido abordados en las organizaciones del sector desde diversas familias de normas, incluyendo el Sistema obligatorio de garantía de calidad. Entre las normas existen las ISO, NTC, GP y los modelos estándar de control interno conocidos como MECI para las entidades públicas. Con el apoyo del equipo de instructores, participen en los diferentes talleres que se han organizado con el fin de reconocer cómo estructurar un modelo de gestión para la calidad en organizaciones de salud, teniendo en cuenta que el enfoque debe apuntar hacia la seguridad por el paciente. El producto de los talleres debe ser la caracterización de los procesos administrativos en organizaciones del sector (EPS – IPS - Entidad Territorial Departamental y municipal) desde las normas legales y las características de los sistemas de gestión de calidad que promuevan el acceso y la garantía de la prestación de los servicios de salud a los usuarios. Tenga en cuenta que se encuentra acompañado de un equipo de instructores que le proporcionarán los materiales de apoyo, el acompañamiento técnico y que en cada encuentro se deben presentar avances de la caracterización de los procesos, se aclararán dudas e inquietudes que surjan y se definirá la estructura y formato del documento final a entregar.

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento.

3.4.1 Para culminar este ejercicio de formación que nos permita la caracterización de los procesos del Sistema General de Seguridad Social en Salud y los procesos administrativos en las entidades del sector, es necesario realizar un recorrido a través de la técnica de observación participante en entidades del sector como EPS, IPS, entidades territoriales Municipales o Departamentales según la disponibilidad, donde aplicarán unas listas de chequeo y realizarán las encuestas que prepararán en forma previa con el equipo de instructores para verificar si lo establecido en los referentes normativos para estos procesos se aplica y si se encuentra en los manuales de procesos y procedimientos. Así mismo podremos evidenciar el nivel de despliegue de la plataforma estratégica al interior de las organizaciones, la implementación de las políticas

de calidad en los procesos, y los niveles de conocimiento de los funcionarios sobre las últimas reformas del sector. Tenga en cuenta que durante este trabajo de campo estará acompañado del equipo de instructores, quienes le brindarán una inducción antes de iniciar el trabajo de campo, le aclararán dudas durante el desarrollo de las actividades propuestas (aplicación de las listas de chequeo y entrevistas), y con quienes revisarán la plataforma estratégica de la organización donde asistirán en forma previa. Durante el trabajo de campo deberán construir y documentar la caracterización de los procesos administrativos en salud en las entidades donde se desarrolle el trabajo de campo.

3.4.2 Como parte del proceso de atención al usuario que garantice el acceso a los servicios de salud, es necesario también garantizar las condiciones que permitan la recuperación económica del prestador de los servicios, es decir garantizar la posibilidad del cobro y recaudo de los ingresos por concepto de venta de servicios. Este proceso depende de la relación que se ha generado entre aseguradores y prestadores y los mecanismos que documenten la prestación de los servicios. Por lo anterior, el proceso de admisiones en prestadores de servicios de salud es de vital importancia para el componente de facturación. Con el acompañamiento del equipo de instructores revisen los referentes normativos que soportan las relaciones entre aseguradores y prestadores e incluyan el proceso de admisión y facturación como parte del trabajo de campo descrito en el numeral anterior.

3.4.3 Haciendo uso de la técnica de seminario investigativo, Organicen un evento donde incluyan como invitados funcionarios de las diferentes organizaciones del sector donde realizaron el trabajo de campo de la actividad anterior (EPS – IPS – ESE´s - Entidad Territorial Departamental y Municipal) para que socialicen la caracterización de los procesos del SGSSS desarrollados en la primera parte de esta guía y la caracterización de los procesos administrativos en las organizaciones, con enfoque de calidad, desarrollados en la segunda parte de la guía la cual complementaron con el trabajo de campo. Tenga en cuenta que, durante la presentación en el evento, es necesario relacionar los referentes normativos y los documentos que apoyaron la construcción de la caracterización de los procesos administrativos en salud, documentación que se organizó según criterios en el taller de metodología de investigación. Las presentaciones que requiera organizar para el seminario deberán ser construidas con el apoyo del equipo de instructores técnicos y transversales que han apoyado la formación.

3.4.4 Presente un documento con las características que trabajaron en el taller de investigación, donde evidencie el resultado de la caracterización de los procesos administrativos en salud, el cual ubicará en el enlace de la plataforma blackboard destinado para las evidencias. El resumen y las conclusiones del documento se deben presentar en inglés y en español.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Construcción y sustentación de la Línea del tiempo desde la promulgación de la ley 100 de 1993 hasta la Ley 1751 de 2015, resaltando los cambios más significativos relacionados con la evolución del aseguramiento. Caracterización de los procesos del SGSSS y los procesos administrativos en salud en entidades del sector, presentado a través del seminario investigativo. **Evidencias de Desempeño:** Participación en la construcción de la Caracterización de los procesos administrativos en organizaciones del sector (EPS – IPS - Entidad Territorial Departamental y municipal) desde las normas legales y las características de los sistemas de gestión de calidad que promuevan el acceso y la garantía de la prestación de los servicios de salud a los usuarios. Gestión para el desarrollo del Seminario investigativo	✓ Interpreta políticas institucionales de acuerdo con los lineamientos de la organización ✓ Identifica necesidades de las personas según procesos del sector ✓ Relaciona las políticas institucionales con las necesidades de las personas para ofrecer respuestas. ✓ Propone respuestas a las necesidades de las personas según políticas institucionales y normas vigentes. ✓ Desarrolla estrategias que permitan a las personas interiorizar la Plataforma estratégica de la organización ✓ Participa en el diseño de estrategias de información dirigidas a la comunidad sobre el uso de los servicios teniendo en cuenta características socioculturales. ✓ Establece comunicación asertiva y eficaz en la socialización de la plataforma estratégica según lineamientos institucionales. ✓ Desarrolla estrategias institucionales de mercadeo según necesidades de la institución, del cliente y aplicando tendencias actuales. ✓ Implementa estrategias de mercadeo según políticas institucionales y necesidades del cliente ✓ Participa en la implementación de técnicas de ventas, fortaleciendo sus habilidades en el área comercial según delegación. ✓ Aplica metodologías para el desarrollo de proyectos según delegación ✓ Gestiona la información de los proyectos según las tecnologías de la información y las comunicaciones utilizadas por la institución. Calidad de vida personal y social según proyecto de vida y principios institucionales. ✓ Identifica la metodología de proyectos como eje fundamental para el avance de las instituciones en salud. ✓ Participa en la ejecución de proyectos teniendo en cuenta las políticas la institución. ✓ Evalúa el cumplimiento de las fases del proyecto de acuerdo con los resultados obtenidos y el impacto en la comunidad. ✓ Verifica el cumplimiento de	**Técnica: Formulación de preguntas** **Instrumento: cuestionario** **Técnica Seminario investigativo y observación participante** **Instrumento: Lista de chequeo de frecuencias de trabajo colaborativo** **Técnica: Elaboración de folletos.** **Instrumento: Lista de chequeo de frecuencias de trabajo colaborativo**

con funcionarios de las empresas de sector para socializar la caracterización de los procesos administrativos en salud con enfoque de calidad. **Evidencias de Producto:** Documento con las características de la metodología de investigación con el resultado de la caracterización de los procesos administrativos en salud.	las estrategias a partir de indicadores implementados. ✓ Establece el impacto al cierre de los proyectos y planes ✓ Sustenta informes de las estrategias y su impacto. ✓ Interpreta políticas de calidad a partir de normas técnicas. ✓ Argumenta la importancia del empoderamiento de la plataforma estratégica según lineamientos institucionales ✓ Realiza propuestas de mejoramiento de la plataforma estratégica y del portafolio de ✓ Servicios de acuerdo con lineamientos de la institución. ✓ Demuestra compromiso en el mejoramiento del clima organizacional en su área de trabajo según principios éticos ✓ Sustenta propuestas de proyectos que mejoren las necesidades identificadas según contexto y responda a las objeciones que se presenten. Analiza los procesos del SIAU y sus respuestas, para presentar planes de mejora. ✓ Describe los componentes del Sistema General De Seguridad Social Integral según normatividad ✓ Cumple con los principios normativos básicos del trabajo interdisciplinario, interinstitucional e intersectorial ✓ Establece las fuentes de financiamiento en salud según tipo de aseguramiento ✓ Lista los deberes y derechos de la población según normas en salud ✓ Describe los planes de mejoramiento en salud según normas ✓ Define los tipos de institución en salud según niveles de complejidad ✓ Define los componentes del sistema obligatorio de garantía de la calidad ✓ Define la importancia del portafolio de servicios según tipo de mercado ✓ Argumenta la importancia en la red de prestadores de servicios de salud ✓ Analiza la satisfacción del cliente de acuerdo con la información obtenida por los diferentes métodos. ✓ Verifica los indicadores de satisfacción al cliente según metas de mejoramiento. ✓ Analiza los indicadores de calidad de acuerdo con la información obtenida ✓ Verifica y ajusta los procedimientos en los	

	cuales participa de acuerdo con los estándares de calidad definidos por la normatividad vigente y por la organización ✓ Compara la calidad observada y la calidad esperada de acuerdo a las normas técnicas, científicas y administrativas.	

5. GLOSARIO DE TERMINOS

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.

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

• Ley estatutaria 1751 . Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la Salud y se dictan otras disposiciones. [Congreso de la republica de Colombia]. D. O.NO. 49427. 16 de Febrero de 2016

• Decreto 3615. Por el cual se reglamenta la afiliación de los trabajadores independientes de manera colectiva al SGSSI. [Ministerio de Salud y Protección Social.] D.O.No. 46.059. Del 10 de octubre de 2005.

• Decreto 2313 de 2006. Por el cual se modifica el Decreto 3615. [Ministerio de Salud y Protección Social]. D.O. No 46.328. Del 12 de julio de 2006

• Decreto 2172 de 2009 . Modifica al Decreto 3615, Artículos 7, 7.8 y 7.9, 9, 12. [Ministerio de Salud y Protección Social]. D. O No 47.376. del 10 de junio de 2009.

• Decreto 692 de 2010 Modifica al Decreto 3615, artículo 13 y el artículo 6 del Decreto 2313 de 2006. [Ministerio de Salud y Protección Social]. D.O No. 47.642. Del 04 de Marzo de 2010.

•Decreto 2353 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). [El Ministerio. Ministerio de Salud y Protección Social.] D.O No 49.715. del 03 de diciembre de 2015.

• Resolución 974 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). [Ministerio de Salud y Protección Social] D.O. No. 49.824. del 18 de Marzo de 2016.

•Decreto 1465 de 2005. Reglamenta el modelo general de operación del Planilla integral de Liquidación de Aportes PILA][Ministerio de Salud y Protección Social.] D.O. No. 45.905. del 10 de mayo de 2015.

• Resolución 1747 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. [Ministerio de Salud y Protección Social] D.O. No. 46.998.del 21 de mayo de 2008

•Resolución 078 de 2014. Modifica resolución 1747 de 2008.[Ministerio de Salud y Protección Social.] D.O. No. 49.049. Del 17 de enero de 2017.

• Resolución 2388 de 2016. Por la cual se unifican las reglas para el recaudo de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales.[Ministerio de Salud y Protección Social.] D. O. No. 49.902. Del 10 de junio de 2016.

• Decreto 1990 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. [Ministerio de Salud y Protección Social]. D.O. No.50.079. Del 06 de Diciembre de 2016.

• Resolución 5858 de 2016. Por la cual se modifica la Resolución 2388 de 2016 en relación con el plazo para su implementación y sus anexos técnicos. [Ministerio de Salud y Protección Social]. D. O. No. 50.073. Del 28 de Noviembre de 2016.

• 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

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Estrella Izquierdo Álzate	Instructora	CGTS	Abril 2017
	Sonia Bedoya Manrique	Instructora	CGTS	Abril 2017
	Jesús Antonio Sandoval	Instructor	CGTS	Abril 2017
	Julio Cesar Jaramillo M	Instructor	CGTS	Abril 2017

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

Autor (es)	Sonia Bedoya Manrique Julio cesar Jaramillo M.	Instructora Instructor	CGTS CGTS	Junio 2017	**Cambios sugeridos por la pedagoga.**