



PROCESO DE GESTIÓN 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: 134508 V1
- Nombre del Proyecto (si es formación Titulada) Estrategias para mejorar el acceso de los usuarios a los servicios de salud.
- Fase del Proyecto (si es formación Titulada) Ejecución
- Actividad de Proyecto(si es formación Titulada): Plantear estrategias para el acceso sin barreras a los servicios de salud durante el proceso de facturación de cobro y recaudo sin afectar el equilibrio financiero de las entidades del sector..
- Competencia:
 - Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico.
 - Procesar el recaudo de caja de acuerdo con normativa y manual técnico
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
 - RAP 1 Reconocer el proceso de facturación en salud según el marco normativo y políticas institucionales.
 - RAP 1 Reconocer el procedimiento para el manejo de caja de acuerdo con políticas institucionales.
- Duración de la Guía: 108 horas.

2. PRESENTACIÓN

- El proceso de facturación, cobro y recaudo de los servicios de salud comprende aspectos relacionados con la interpretación de la contratación hospitalaria, revisar las acciones realizadas durante la admisión, verificar los servicios de salud brindados efectivamente al usuario, el diligenciamiento de formatos y la verificación de autorizaciones, el manejo de manuales tarifarios, la interpretación de procesos institucionales; participar en la gestión de cartera, la identificación de



centros de costos, la gestión de RIPS y sistemas de información y software de facturación, entre otros. Estos componentes sin lugar a dudas, le dan al proceso una relevancia dentro del contexto financiero en las entidades del sector, por lo que requiere talento humano capaz de asumir con responsabilidad y conciencia estas acciones para que no afecten la sostenibilidad de las instituciones y no se conviertan en barreras de acceso para los usuarios en los servicios de salud.

Así mismo estos procesos contemplan un alto componente normativo lo que obliga a la lectura técnica y la continua actualización para aplicar en el desarrollo de las actividades en las entidades del sector.

Por lo anterior esta guía de aprendizaje busca desarrollar capacidades en los aprendices para que le permitan a las entidades del sector, mejores posibilidades de competitividad y la posibilidad de unificar criterios para un eficiente manejo de la facturación, el cobro y el recado sin ninguna barrera para el usuario durante el acceso a los servicios de salud, con base en lo estipulado en normas legales vigentes. Este proceso de formación seguramente contribuirá para que los aprendices también garanticen mejores condiciones de ingreso a los escenarios laborales. Así mismo contribuye para que el aprendiz logre capacidades para al trabajo autónomo sistemático y organizado.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Descripción de la(s) Actividad(es)

3.1. Actividades de reflexión inicial:

Descripción de la actividad:

El proceso de Facturación resulta del ejercicio de desarrollar acciones de registro, valorización y liquidación de los procedimientos, actividades y consumos prestados a un paciente hospitalario O ambulatorio, con el fin de garantizar el cobro. Este proceso requiere el conjunto de componentes técnicos que se refieren a la construcción de la factura como documento legal y a la parte procedimental la cual determina cada una de las acciones que se deben realizar hasta cumplir con el objetivo de construir la factura con sus respectivos soportes garantizando el cobro de los servicios prestados.

Por lo anterior le invitamos a participar de manera activa en la presentación magistral que realiza el equipo ejecutor de formación sobre la gestión por procesos y la estructura de un proceso. Al finalizar el ejercicio de presentación, aclare dudas e inquietudes.



3.1.1 En el tiempo del aprendizaje autónomo (1 hora) realice la revisión de la factura de los servicios públicos que llega en un periodo cualquiera, en la vivienda donde usted habita, y determine cómo está estructurada, que aspectos describe y si tiene algún referente normativo relacionado con esta factura. Comparta en el ambiente de formación sus apreciaciones y reflexiones y determine para qué sirve una factura, que información debe brindar y si la estructura y contenido de las mismas está reglamentada por alguna entidad.

Ambiente requerido: Caracterización de ambiente mínimo: Ambiente convencional con televisor, equipos de cómputo y conectividad.

Muebles colaborativos: mesas y sillas ergonómicas para trabajo en equipo.

Tecnologías de la información y las comunicaciones: Conectividad a internet, aplicaciones y herramientas de ofimática.

Elementos y condiciones relacionadas con seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente: Iluminación natural adecuada en caso de que se trabaje en el día e iluminación artificial en caso de trabajar en la noche, ventilación natural y espacios amplios para guardar distancia entre los aprendices. Pasillos de circulación lo suficientemente amplios de modo que permitan el movimiento seguro. Debe cumplir con las normas de sismo resistencia, iluminación y bioseguridad.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Reflexiones y trabajo colaborativo.

Materiales de formación: Marcadores borrables, Portaminas 0.7, Repuestos portaminas 0.7, Cuaderno argollado grande, Lápiz rojo, Borrador de nata, Bolígrafos negros, Resaltadores, Tabla planillera, Resma de papel tamaño carta.

Material de apoyo: Presentación.

Duración de la actividad: 5 horas.

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



Con base en la siguiente imagen y las orientaciones dadas por el equipo de instructores, revisen en qué consiste cada una de las actividades contempladas en las entradas, el proceso de facturación y las salidas. Determine la responsabilidad del técnico en apoyo administrativo en salud en este proceso y la importancia para las entidades del sector.



3.2.1 En la presentación magistral que realiza el equipo de instructores les compartirán los manuales tarifarios más utilizados durante la facturación de servicios en salud, incluyendo la norma, el contenido y la estructura. Aclare dudas e inquietudes relacionadas con este componente.

Ambiente requerido: Caracterización de ambiente mínimo: Ambiente convencional con televisor, equipos de cómputo y conectividad.

Muebles colaborativos: mesas y sillas ergonómicas para trabajo en equipo.

Tecnologías de la información y las comunicaciones: Conectividad a internet, aplicaciones y herramientas de ofimática.

Elementos y condiciones relacionadas con seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente: Iluminación natural adecuada en caso de que se trabaje en el día e iluminación artificial en caso de trabajar en la noche, ventilación natural y espacios amplios para guardar distancia entre



los aprendices. Pasillos de circulación lo suficientemente amplios de modo que permitan el movimiento seguro. Debe cumplir con las normas de sismo resistencia, iluminación y bioseguridad.

Estrategias o técnicas didácticas activas: "Presentación magistral", Lecturas técnicas dirigidas, trabajo colaborativo.

Materiales de formación: Marcadores borrables, Portaminas 0.7, Repuestos portaminas 0.7, Cuaderno argollado grande, Lápiz rojo, Borrador de nata, Bolígrafos negros, Resaltadores, Tabla planillera, Resma de papel tamaño carta.

Material de apoyo: Presentación.

Duración de la actividad: 5 horas.

3.3. Actividades de apropiación: Simular procesos de facturación de servicios en salud promoviendo la accesibilidad de los usuarios y la recuperación de los recursos a partir de normatividad y contratación.

3.3.1 En el tiempo del aprendizaje autónomo (5 horas) realice la revisión minuciosa de cada manual e identifique la importancia de los párrafos en cada norma.

3.3.2 Con los materiales que le entrega el equipo ejecutor de la formación, Diligencie una tabla que le permita ubicar por cada uno de los manuales tarifarios en salud, la siguiente información:

Tipo de servicio (Consultas, procedimientos diagnósticos, estancias, cirugías)	Ubicación en el manual (Artículo y página)	Códigos según manual	Parágrafos que modifiquen el valor.

3.3.3 Con las tablas construidas en el punto anterior, resuelva el taller con estudios de caso denominado **Taller No. 1 – Reconocimiento de los manuales tarifarios en salud**, propuesto por el equipo ejecutor de la formación. Los estudios de caso le solicitan ubicar actividades en cada uno de los manuales tarifarios



trabajados, asignar códigos a las actividades y definir a qué servicio y especialidad pertenece cada actividad.

3.3.4 Después de reconocer el proceso de facturación descrito en el numeral 3.1.3 de esta guía, le invitamos a participar en la presentación magistral sobre fundamentos contables que realizará el equipo ejecutor de la formación, donde tendrá la oportunidad de reconocer el impacto de la facturación, cobro y recaudo en la contabilidad de las organizaciones de salud, los documentos que soportan las transacciones contables producto de la venta de servicios de salud y la participación del técnico en apoyo administrativo en salud en este importante proceso. Para el desarrollo de esta actividad tenga en cuenta las lecturas que debe realizar en el tiempo del aprendizaje autónomo (1 hora). Después de las lecturas y la presentación magistral, elabore un cuadro sinóptico donde presente las actividades del proceso de facturación, cobro y recaudo y los documentos contables que se generan en cada una de las actividades.

3.3.5 La venta de servicios en salud genera desde la normatividad procesos de cobro y recaudo según las condiciones de aseguramiento del usuario. Estos conceptos están claramente definidos en la norma, la cual estará disponible en el espacio de material de apoyo. Con los lineamientos que le oriente el equipo ejecutor de la formación, realice en el tiempo de aprendizaje autónomo (1 hora), la lectura de la norma relacionada con este concepto y defina en qué casos los usuarios de servicios de salud debe realizar pagos y qué documentos contables soportan los pagos que se realicen. Resuelva dudas e inquietudes con el equipo ejecutor de la formación, relacionadas con las temáticas abordadas.

Ambiente requerido: Caracterización de ambiente mínimo: Ambiente convencional con televisor, equipos de cómputo y conectividad.

Muebles colaborativos: mesas y sillas ergonómicas para trabajo en equipo.

Tecnologías de la información y las comunicaciones: Conectividad a internet, aplicaciones y herramientas de ofimática.

Elementos y condiciones relacionadas con seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente: Iluminación natural adecuada en caso de que se trabaje en el día e iluminación artificial en caso de trabajar en la noche, ventilación natural y espacios amplios para guardar distancia entre los aprendices. Pasillos de circulación lo suficientemente amplios de modo que permitan el movimiento seguro. Debe cumplir con las normas de sismo resistencia, iluminación y bioseguridad.



Estrategias o técnicas didácticas activas: Taller No. 1 Estudios de caso para facturar servicios de salud según tipos de usuarios.

Materiales de formación: Cuaderno argollado, un bolígrafo de tinta negra, Un portaminas 0,7, dos repuestos para portaminas 0,7, un borrador de nata, un resaltador, una tabla planillera y hojas de papel bond.

Material de apoyo: Manuales tarifarios en salud

Evidencias de aprendizaje:

Evidencias de Conocimiento : Cuestionario sobre normatividad del proceso de facturación de servicio de salud, Lista de observación reconocimiento manuales tarifarios.

Instrumentos de evaluación: Cuestionario. Formulación de preguntas, Lista de observación

Duración de la actividad: 47 horas.

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento: Simular procesos de facturación de servicios en salud promoviendo la accesibilidad de los usuarios y la recuperación de los recursos a partir de normatividad y contratación.

3.4.1 Participe activamente en el taller No. 2 relacionado con las características de veracidad del dinero y las diferentes familias de denominaciones que han existido en Colombia. Para resolver el taller, apoyese en el material compartido desde la página web del Banco de la República.

3.4.2 Finalmente participe en las actividades sobre pagos compartidos y documentos del proceso de recaudo a través del taller No. 3 denominado facturación, cobro y recaudo en la prestación de servicios en salud. Sustente en plenaria de grupo cada caso propuesto y los soportes en cada situación, aclare dudas con el equipo de instructores y ubique el taller resuelto, como evidencia, en la plataforma asignada, una vez realice los ajustes y correcciones que sugiera el equipo ejecutor de la formación.

3.4.3 Con los conocimientos adquiridos hasta el momento, resuelva el cuestionario que le será entregado por el equipo ejecutor de la formación.

Ambiente requerido: Caracterización de ambiente mínimo: Ambiente convencional con televisor, equipos de cómputo y conectividad.

Muebles colaborativos: mesas y sillas ergonómicas para trabajo en equipo.

Tecnologías de la información y las comunicaciones: Conectividad a internet, aplicaciones y herramientas de ofimática.



Elementos y condiciones relacionadas con seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente: Iluminación natural adecuada en caso de que se trabaje en el día e iluminación artificial en caso de trabajar en la noche, ventilación natural y espacios amplios para guardar distancia entre los aprendices. Pasillos de circulación lo suficientemente amplios de modo que permitan el movimiento seguro. Debe cumplir con las normas de sismo resistencia, iluminación y bioseguridad.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Taller No. 2 relacionado con las características de veracidad del dinero y las diferentes familias de denominaciones.

Materiales de formación: Cuaderno argollado, un bolígrafo de tinta negra, Un portaminas 0,7, dos repuestos para portaminas 0,7, un borrador de nata, un resaltador, una tabla planillera y hojas de papel bond.

Material de apoyo: Talleres practicos.

Evidencias de aprendizaje:

Evidencias de desempeño: Lista de observación en el desarrollo de talleres sobre proceso de facturación, cobro y recaudo de servicios de salud.

Instrumentos de evaluación: Lista de observación para la simulación.

Duración de la actividad: 47 horas.

.4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Fase Evaluación	Plantear estrategias para el acceso sin barreras a los servicios de salud durante el proceso de facturación de cobro y recaudo sin afectar el	Apropiar el proceso de facturación, cobro y recaudo en salud según normatividad.	Evidencias de Conocimiento : Cuestionario sobre normatividad del proceso de facturación de servicios de salud.	Apropia el alcance de la facturación en salud como proceso teniendo en cuenta la normatividad vigente	Evidencias de Conocimiento : Cuestionario. Formulación de preguntas Lista de observación reconocimiento



	equilibrio financiero de las entidades del sector.		<p>Taller con Reconocimiento de los manuales tarifarios</p> <p>Evidencias de Desempeño</p> <p>Lista de observación en el desarrollo de talleres sobre proceso de facturación, cobro y recaudo de servicios de salud</p>	<p>Describe la estructura de los manuales tarifarios a partir de sus características y objetivos</p> <p>Comprende las diferencias entre los manuales tarifarios teniendo en cuenta la estructura.</p> <p>Determina las relaciones entre aseguradores y prestadores de servicios de salud de acuerdo con el tipo de contratación</p> <p>Apropia el procedimiento institucional para el manejo de valores de acuerdo con normas técnicas.</p> <p>Comprende el valor de la divisa de acuerdo con la dinámica cambiaria</p>	<p>manuales tarifarios</p> <p>Evidencias de Desempeño</p> <p>Técnica</p> <p>Estudio de caso</p> <p>Instrumento</p> <p>Lista de observación para la simulación</p>
--	--	--	--	---	--



5. GLOSARIO DE TÉRMINOS:

- **Actividad:** es un conjunto de tareas elementales, homogéneas desde el punto de vista de sus comportamientos de costos y de eficiencia, realizadas por un individuo o un grupo, que utilizan una experiencia específica, efectuadas a partir de un conjunto de entradas que permiten suministrar una salida a un usuario interno o externo.
- **Actividad en salud:** Es la utilización de un recurso particular bien sea físico, humano o tecnológico dentro del proceso de promoción y fomento de la salud; prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de la enfermedad.
- **Exploración quirúrgica:** Es la intervención que se practica con fines diagnósticos o para valorar la efectividad del tratamiento.
- **Factura o documento equivalente:** Es el documento que representa el soporte legal de cobro de un prestador de servicios de salud a una entidad responsable del pago de servicios de salud, por venta de bienes o servicios suministrados o prestados por el prestador, que debe cumplir los requisitos exigidos por la DIAN, dando cuenta de la transacción efectuada.
- **Factura como título valor:** “el artículo 1º de la citada Ley que modificó el artículo 772 del código de comercio, define la factura así: “factura es un título valor que el vendedor o prestador del servicio podrá librar y entregar o remitir al comprador o beneficiario del servicio” (Ley 1231 de 2008).
- **Intervención quirúrgica:** Es la operación instrumental cruenta, que se practica para el diagnóstico o tratamiento de las enfermedades, el embarazo o accidentes.
- **Intervención múltiple:** Son los practicados al mismo paciente, en un acto quirúrgico, por uno o más cirujanos.
- **Intervenciones o procedimientos bilaterales:** Son las intervenciones iguales que se practican en un mismo acto quirúrgico, en órganos pares o elementos anatómicos de los dos miembros superiores o inferiores o hernias.
- **Modelo de atención:** Comprende el enfoque aplicado en la organización de la prestación del servicio, la integralidad de las acciones, y la consiguiente orientación de las actividades de salud. De él se deriva la forma como se organizan los establecimientos y recursos para la atención de la



salud desde la perspectiva del servicio a las personas, e incluye las funciones asistenciales y logísticas, como la puerta de entrada al sistema, su capacidad resolutive, la responsabilidad sobre las personas que demandan servicios, así como el proceso de referencia y contrarreferencia.

- **Proceso:** Secuencia de actividades lógicamente relacionadas que emplean recursos de la organización, a los cuales se les agrega valor, para dar resultados o productos definidos para un usuario interno o externo, en apoyo de los objetivos de la Empresa. Es todo lo que se puede describir con verbos en la vida de la Empresa: ensamblar, cualificar, montar, preparar un presupuesto, etc.
- **Procedimiento:** Son las descripciones pormenorizadas de una actividad u operación. Son las guías para la ejecución permanente de una misma tarea, y, por sus características especiales, requieren otras explicaciones (cómo se hace en la práctica diaria). Pueden relacionarse con diversos aspectos: técnicos, administrativos, de enfermería, de atención médica y otros.
- **Procedimiento de salud:** Es la secuencia lógica de un conjunto de actividades dentro del proceso de promoción y fomento de la salud; prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de la enfermedad.
- **Procedimiento médico quirúrgico.** Es la operación manual y/o instrumental incruenta, total o parcial, que se practican para el diagnóstico o tratamiento de la enfermedad, el embarazo o accidente.
- **Procedimiento clínico:** Es el conjunto de actividades no quirúrgicas, que se practican para el diagnóstico, tratamiento o alivio de la enfermedad o accidente.
- **Región operatoria:** Es la parte del cuerpo humano sobre la cual se practica una intervención quirúrgica o procedimiento.
- **Vía de acceso:** Es la entrada quirúrgica a un órgano o región, para la realización de una intervención quirúrgica.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Construya o cite documentos de apoyo para el desarrollo de la guía, según lo establecido en la guía de desarrollo curricular



- Congreso de la República. (2008, 17 de julio). Ley 1231 de 2008. Por la cual se unifica la factura como título valor como mecanismo de financiación para el micro, pequeño y mediano empresario, y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial n.º 47.053. Ubicado en http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1231_2008.html
- Consejo Directivo del Instituto de Seguros Sociales. (2001, 19 de diciembre). Acuerdo No. 256 de 2001. Por el cual se aprueba el "Manual de tarifas" de la entidad promotora de salud del seguro social "EPSISS". Diario Oficial n.º 44.662 http://simudatsaludrisaralda.co/normatividad/manuales/2001_Acuerdo_256.pdf
- Leuro, M. y Oviedo, I. T. (2012). Facturación & auditoría de cuentas en salud. Ecoediciones. <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/02/Facturacio%CC%81n-yauditori%CC%81a-de-cuentas-en-salud-5ta-Edicio%CC%81n.pdf>
- Ministerio de Salud y Protección Social. (1996, 31 de diciembre). Decreto 2423 de 1996. Por el cual se determina la nomenclatura y clasificación de los procedimientos médicos, quirúrgicos y hospitalarios del Manual Tarifario y se dictan otras disposiciones. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/decreto-2423-de-1996.pdf>
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2016). Anexos técnicos 1 y 2 Decreto 780 de 2016. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/anexo-tecnico1-decreto780-de-2016.pdf>

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

Nombre		Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Estrella Izquierdo Alzate	Instructora G19	Centro de Gestión Tecnológica de servicios -CGTS Regional Valle	03-08-2023
	Claudia Lineth Rojas Gamboa	Instructora G12	Centro de Talento Humano en Salud DC	03-08-2023



	Maryieth Vergara Torrenegra	Instructora G13	Centro de Comercio y Servicios Regional Atlántico	03-08-2023
	Carlos Andrés Marín Nieto	Instructor G17	Centro de Servicios de salud Regional Antioquia	03-08-2023
	Ruth Mireya Suarez Porras	Asesora Diseño Curricular	Centro de Talento Humano en Salud DC.	03-08-2023

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Luz Adriana Cardenas	Instructora	Centro de Gestión Tecnológica de servicios - CGTS Regional Valle.	05/02/2025	Ajustes técnicos en guía de aprendizaje y planeación pedagógica, formatos institucionales
	Jesús Antonio Sandoval Córdoba	Instructor			