GUIA DE PRACTICA FORMATIVA FASE I APOYO ADMINISTRATIVO EN SALUD

- **Denominación del Programa de Formación**: Apoyo Administrativo En Salud
- **Código del Programa de Formación:** 134508-V-1



- **Nombre del Proyecto**: Contribución a la mejora continua de los procesos administrativos en las entidades del sector salud.
- **Fase del Proyecto:** Ejecución
- **Actividad de Proyecto:** Justificar la contribución de las acciones desarrolladas en los procesos de apoyo administrativo, ejecutadas en las entidades del sector salud a criterios de calidad y normativa.
- **Competencia:**
- **210601027**-. Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico-
- **230101280**- Admitir personas al servicio según normativa de salud
- **210301091**-Procesar afiliaciones de acuerdo con normativa laboral y manual operativo

- **Resultados de Aprendizaje:**

R4-Alimentar el sistema de información de facturación en salud teniendo en cuenta tecnologías disponibles y normativa vigente 120 horas



R2. Tramitar la admisión de la persona a los servicios de salud según oferta institucional, acuerdos contractuales y normativa legal vigente**. 80 horas**
R3. verificar soportes de atención en salud teniendo en cuenta acuerdos contractuales, condiciones de aseguramiento y normativa.**80 horas**



R2. Orientar al usuario hacia la afiliación al sistema general de seguridad social integral-**60 horas**
teniendo en cuenta las condiciones socioeconómicas
R3. Afiliar al usuario en el sistema general de seguridad social integral de acuerdo con normativa vigente-**60 horas**
R4. Realizar acciones de mejora continua en el proceso de afiliación según orientaciones institucionales y política de calidad**-60 horas**



- Duración de la Guía: 460 Horas

2. PRESENTACIÓN



La gestión adecuada de la información en los procesos de facturación en salud es fundamental para garantizar la calidad, oportunidad y transparencia en la prestación de los servicios de salud. En la actualidad, las instituciones del sector salud requieren personal competente en el manejo de sistemas de información, capaz de registrar, organizar y actualizar datos de manera eficiente, utilizando las tecnologías disponibles y cumpliendo con la normativa vigente establecida para el sector.

La presente guía de aprendizaje tiene como propósito fortalecer en los aprendices las competencias necesarias para alimentar el sistema de información de facturación en salud, mediante el uso correcto de herramientas tecnológicas, procedimientos administrativos y normativas aplicables. A través de actividades teóricas y prácticas, los aprendices desarrollarán habilidades para el manejo de registros, validación de información, digitación de datos y control de procesos relacionados con la facturación de servicios de salud.

Asimismo, esta guía promoverá el trabajo colaborativo, la responsabilidad, la ética y la importancia de la confidencialidad en el manejo de la información, contribuyendo al desarrollo de competencias laborales acordes con las necesidades del sector salud y del entorno productivo actual.

FORMULACION DE ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE:



Recuerda que iniciarás la evaluación de tu área de trabajo, para realizar una matriz DOFA. Y la Fase I de tú Plan de mejoramiento. Estimado aprendiz, durante este trimestre, se realizarán actividades inherentes a la fase de Ejecución, se desarrollarán diferentes actividades de aprendizaje y se le iniciará la creación del Plan de Mejoramiento, de las respectivas áreas a intervenir de los diferentes escenarios de práctica. Debe iniciar su análisis de la empresa, en su respectiva área de trabajo. Realizar matriz DOFA. y plan de mejoramiento

(VER ANEXO 1) Las actividades serán desarrolladas con el equipo de Instructores asociados al área, y se harán de forma simultánea, siendo estas actividades integradoras y generadoras de insumos para la aplicación de los conceptos en todos los campos.

Ambiente Requerido: Escenario de práctica formativa de los diferentes ambientes correspondientes al convenio docencia-servicios establecidos con la E.S.E Hospital San Jerónimo, la clínica Zayma, E.S.E Vida Sinú y escenarios como radiólogos asociados imágenes diagnostica. Sonría y Sena, los cuales patrocinan a los aprendices en su etapa lectiva. (practicas formativas)

Las diferentes áreas de trabajo corresponden a los procesos de: facturación central y hospitalización, cartera, glosa, consulta externa, urgencias.
Gestión documental, inventario, nutrición, servicios médicos, SIAU, jurídica.

Materiales: Los requeridos para las diferentes actividades planteadas, marcadores, bolígrafos, papel bond. Devolutivos: Softwares, computadores, Televisor, Video Beam, Tablero, acceso a bases de datos.

FASE UNO:

➢ Nombre de la empresa, sector al cual pertenece (público o privado)
➢ Nivel de complejidad
➢ Nombres y apellidos completos del representante legal.
➢ Reseña histórica
➢ Plataforma estratégica
➢ Unidad de la empresa donde realiza su práctica
➢ Nombres del encargado del área donde desarrolla su práctica (Facturación. Contratación, Aseguramiento, entre otros)

FASE DOS:

➢ Los aprendices deben socializar (grupos de dos) el informe de práctica previa revisión y autorización del instructor de práctica
➢ Cada grupo entregará el informe, junto con el documento o presentaciones a socializar en medio digital, de acuerdo con la estructura recomendada en esta guía; el tiempo en el cual socializan será de 15 minutos cada aprendiz.

2. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN FECHAS DE ENTREGA



Desarrollar la estructura del trabajo hasta fase I: mes de mayo del 2026
Desarrollar la estructura del trabajo hasta fase II: mes de junio 2026
Desarrollar la estructura del trabajo de prácticas formativa realizando plan de mejora de acuerdo con la situación encontrada, hasta Bibliografía entrega y sustentación del trabajo: mes de junio del 2026

Competencia:
210601027-. REGISTRAR INFORMACIÓN DE ACUERDO CON NORMATIVA Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO-



R4-Alimentar el sistema de información de facturación en salud teniendo en cuenta tecnologías disponibles y normativa vigente





Teniendo en cuenta la descripción de la resolución y la explicación dada por el instructor, realiza un resumen, y lo socializas en clases, para determinar la importancia de esta y sus beneficios para las entidades de salud.
Técnica: Juego de roles:

Actividad 1.
a. Participa en actividad “socio drama” socializando una problemática presentada en las entidades de salud, que tengan que ver con estas resoluciones.

Ambiente requerido: Ambiente convencional, con conexión a internet.

Materiales: Computadores o celulares. Técnicas didácticas activas: estudio de **casos material de apoyo**: resolución 2284 Y 2335 de 2023 compartida por el instructor
Evidencia de conocimiento: Sustentación de la actividad
Evidencia de producto: Matriz legal.
Evidencia de desempeño: Sustentación de la actividad socio drama
Tiempo: 24 horas.

3.1 Verificar acuerdos contractuales y normatividad.

1. En salud, verificar acuerdos contractuales y la normatividad es crucial para asegurar que las operaciones se ajusten a las leyes y regulaciones vigentes. Esto implica revisar contratos, resoluciones y demás documentos legales, como el Decreto 441 de 2022 y la Resolución 2335 de 2023, para evitar incumplimientos y posibles sanciones.

2. La Resolución 2335 de 2023 del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia establece los procedimientos y aspectos técnicos para la ejecución, seguimiento y ajuste a los acuerdos de voluntades entre EPS e IPS.

Actividades de apropiación:

Actividad:2
Joven aprendiz, te invito a participar en la actividad "**sanciones a entidades de salud"**
Después de recibir la instrucción técnica del tema te invito a realizar esta actividad. Mediante una investigación realizada por cada equipo de trabajo.

1-Identifica que entidades del sector salud en Córdoba han sido sancionadas por incumplimientos de estas normas.

2-Has un listado de ellas y determina qué tipo de sanciones han tenido y por qué.

3-Que solución le darías tu como aprendiz del Técnico en Apoyo Administrativo en Salud del Sena regional Córdoba.

Actividad trabajo en equipo.
Ambiente requerido: Ambiente convencional, con conexión a internet.
Materiales: Computadores o celulares.
Material de apoyo: Lectura (Decreto 441 de 2022 y la Resolución 2335 de 2023)
Técnica: estudio de casos.
Tiempo: 24 horas.
Evidencia de conocimiento: Sustentación de la actividad
Evidencia de desempeño: Sustentación de la actividad "sanciones a entidades de **salud"-** estudio de casos.

Actividad 3



Joven aprendiz, te invito con tu equipo de trabajo, a socializar los siguientes temas.

-Tu estrategia de presentación es en forma de Juego de Roles:
Proceso de radicación de la factura electrónica de venta en salud, entidad responsable del pago, devolución de la no radicación de los soportes dentro de los 22 días hábiles.

Tiempo: 24 horas.

Actividades de apropiación:

Actividad 4:
-Realiza un mapa mental para luego ser socializado en una mesa redonda, de la resolución 510 de 2022 modificada por la resolución 2805 de 2022, teniendo en cuenta la radicación de los soportes dentro de los 22 días hábiles siguientes a la fecha de expedición de la factura

Técnica: mesa redonda.
Ambiente requerido: Ambiente convencional, con conexión a internet.
Materiales: Computadores o celulares.
Técnica Didáctica Activa: estudio de casos
Material de apoyo: Lectura resolución 510 de 2022, modificada por la resolución 2805 de 2022
Tiempo: 24 horas.
Evidencia de conocimiento: Sustentación de la actividad
Evidencia de producto: Planes de beneficios. Resumen Resolución 2805 del 2022
Evidencia de desempeño: Sustentación de la actividad modificación de la resolución 510 del 2022.

Actividad:5

“Registrando y facturando correctamente”

Objetivo:

Aplicar el proceso de alimentación del sistema de información de facturación en salud mediante el registro correcto de usuarios, servicios y soportes, teniendo en cuenta la normativa vigente y el uso adecuado de herramientas tecnológicas.

Actividades de apropiación:



Descripción de la actividad:

Los aprendices trabajarán en grupos simulando una IPS. Cada grupo recibirá casos clínicos sencillos con información de pacientes, órdenes médicas y procedimientos realizados.

Los aprendices deberán:

Verificar los datos del usuario.
Revisar soportes y autorizaciones.
Registrar la información en un formato o software simulado de facturación.
Generar la factura del servicio prestado.
Identificar posibles errores en el proceso.
Materiales:
Computador o celular.
Formatos de facturación en salud.
Casos clínicos impresos.
Calculadora.
Simulación de software o Excel.

Evidencia de aprendizaje:
Registro correcto de datos.
Factura elaborada correctamente.
Aplicación de normas de facturación.
Técnica e instrumento de evaluación:
Técnica: Observación directa.
Instrumento: Lista de chequeo**.**
Tiempo: 20 horas.

Actividad 6: Auditoría de Errores en Facturación
Nombre de la actividad:
“Detectives de la facturación”

Objetivo:

Identificar inconsistencias y corregir errores en el sistema de información de facturación en salud de acuerdo con la normativa vigente y procedimientos establecidos.

Actividades de apropiación:

Descripción de la actividad:

El instructor entregará a cada grupo ejemplos de facturas con errores frecuentes (datos incompletos, códigos incorrectos, falta de soportes, errores en valores, autorizaciones vencidas, etc.).



Los aprendices deberán:

Revisar la información registrada.
Detectar errores administrativos y normativos.
Corregir la factura.
Explicar cómo evitar dichos errores en un entorno real.
Materiales:
Facturas simuladas con errores.
Manuales o normativa básica.
Computador o formatos impresos.
Marcadores y hojas de trabajo.

Evidencia de aprendizaje:
Identificación correcta de inconsistencias.
Corrección adecuada de errores.
Argumentación basada en normativa vigente.

Técnica e instrumento de evaluación:
Técnica: Taller práctico.
Instrumento: Rúbrica de evaluación.
Tiempo: 4 horas.

COMPETENCIA:
ADMITIR PERSONAS AL SERVICIO SEGÚN NORMATIVA DE SALUD

R2. Tramitar la admisión de la persona a los servicios de salud según oferta institucional,
acuerdos contractuales y normativa legal vigente

R3. Verificar soportes de atención en salud teniendo en cuenta acuerdos contractuales, condiciones de aseguramiento y normativa.

El sistema de salud en Colombia está regulado por el gobierno nacional, por intermedio del Ministerio de la Protección Social bajo mandato constitucional y delegado en parte al sector privado. El sistema vigente en Colombia está reglamentado por la Ley 100, expedida en 1993, la cual entre otras disposiciones reglamente el sistema de seguridad social integral. Colombia para el año 2000 se encontraba en el puesto 41 de 191 países, por su desempeño general del sistema de salud según un informe de la Organización Mundial de la Salud.
La reforma al sistema de salud tuvo como fin evitar el monopolio del estado sobre la salud y permitir el derecho de la competencia con la incorporación de empresas

prestadoras de salud. También la creación de subsidios al sector salud para cubrir a la población con menos ingresos. Los principios generales de la ley, determinan que la salud es un servicio público, que debe ser garantizado en condiciones aptas para los ciudadanos. El artículo 153 de la Ley 100 determinó que el seguro de salud debía ser compulsorio, que los proveedores de salud debían tener autonomía administrativa y que los usuarios del servicio debían tener el derecho a escoger libremente el proveedor de salud que desearan.

ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE:



Actividad N. 1

Actividades de apropiación:

- Descripción de la(s) Actividad(es): Querido aprendiz, para conocer mejor el concepto de admisiones vamos a crear un glosario de términos con todos los conceptos que usted considere hacen parte fundamental del proceso de admisiones. Esta actividad debe ser socializada con su instructor y compañeros en el ambiente de aprendizaje

- **Ambiente Requerido:** Ambiente de aprendizaje
- **Materiales:** Tablero, marcador.

  Tiempo: 80 horas.



Actividad N. 2

Actividades de apropiación:

- Descripción de la(s) Actividad(es): Querido aprendiz, luego de investigar a cerca de los niéveles de atención y complejidad, identifique como se clasifica la institución donde usted se encuentra desarrollando su práctica formativa, incluyendo además los servicios prestados.
- **Ambiente Requerido:** Ambiente de aprendizaje
- **Materiales:** Tablero, marcador.

  Material de apoyo: Normativa vigente del Sistema General de Seguridad Social Integral

Tiempo: 80 horas.

COMPETENCIA: PROCESAR AFILIACIONES DE ACUERDO CON NORMATIVA LABORAL Y MANUAL OPERATIVO

R2. Orientar al usuario hacia la afiliación al sistema general de seguridad social integral teniendo en cuenta las condiciones socioeconómicas



Actividad de Aprendizaje 1: Simulación de Orientación al Usuario
Nombre de la actividad:
"Guiando al usuario al sistema de seguridad social"

Objetivo:
Orientar correctamente a los usuarios sobre el proceso de afiliación al Sistema General de Seguridad Social Integral, teniendo en cuenta sus condiciones socioeconómicas y necesidades particulares.

Actividades de apropiación:

Descripción de la actividad:
Los aprendices realizarán una simulación donde algunos asumirán el rol de usuarios y otros de orientadores de atención en salud.
Cada usuario tendrá un caso diferente:
Persona desempleada.
Trabajador independiente.
Madre cabeza de hogar.
Adulto mayor.
Persona con bajos recursos económicos.
Trabajador formal.
El aprendiz encargado deberá:
Escuchar la situación del usuario.
Identificar el tipo de afiliación correspondiente.
Explicar requisitos y beneficios.
Orientar sobre el trámite adecuado.
Resolver dudas de manera clara y respetuosa.

Materiales:
Casos simulados impresos.
Formatos de afiliación.
Computador o celular.
Hojas de observación.

Evidencia de aprendizaje:

Orientación adecuada al usuario.
Identificación correcta del régimen de afiliación.
Comunicación clara y pertinente.
Técnica e instrumento de evaluación:
Técnica: Juego de roles.
Material de apoyo: Normativa vigente del Sistema General de Seguridad Social Integral
Instrumento: Lista de chequeo.
Tiempo: 30 horas



Actividad de Aprendizaje 2: Ruta de Afiliación Comunitaria
Nombre de la actividad:
"Construyendo la ruta de afiliación"
Objetivo:
Diseñar rutas de orientación para la afiliación al Sistema General de Seguridad Social Integral de acuerdo con diferentes contextos socioeconómicos.

Actividades de apropiación:

Descripción de la actividad:
Los aprendices trabajarán en grupos analizando diferentes perfiles de usuarios y deberán construir una ruta de atención y afiliación.
Cada grupo recibirá un caso práctico y deberá:

Analizar la situación socioeconómica del usuario.

Determinar el tipo de afiliación correspondiente.

Organizar los pasos del proceso.

Identificar documentos requeridos.

Elaborar un cartel o mapa de ruta explicativo.

Materiales:
Cartulina o papel periódico.
Marcadores.
Casos prácticos.
Normativa básica del sistema de seguridad social.

Evidencia de aprendizaje:
Ruta de afiliación organizada correctamente.

Aplicación de criterios socioeconómicos.
Participación activa en el trabajo grupal.
Técnica e instrumento de evaluación:
Técnica: Exposición grupal.
Instrumento: Rúbrica de evaluación.
Tiempo: 30 horas

R3. Afiliar al usuario en el sistema general de seguridad social integral de acuerdo con normativa vigente.



Actividad de Aprendizaje 1: Taller Práctico de Afiliación al Sistema de Seguridad Social
Nombre de la actividad:
"Realizando el proceso de afiliación"

Objetivo:

Aplicar el proceso de afiliación de usuarios al Sistema General de Seguridad Social Integral conforme a la normativa vigente y procedimientos establecidos.

Actividades de apropiación:

Descripción de la actividad:

Los aprendices trabajarán en grupos simulando una oficina de atención al usuario. Cada grupo recibirá diferentes perfiles de usuarios con información personal y laboral.

Los aprendices deberán:

Verificar los documentos del usuario.
Identificar el régimen de afiliación correspondiente.
Diligenciar correctamente el formulario de afiliación.
Revisar que la información cumpla con la normativa vigente.
Explicar al usuario derechos, deberes y cobertura.
Casos sugeridos:
Trabajador dependiente.
Trabajador independiente.
Persona desempleada.
Adulto mayor.
Madre cabeza de hogar.
Estudiante.
Materiales:
Formularios de afiliación.

Copias simuladas de documentos.
Computador o formatos impresos.
Guía normativa básica.
Desarrollo:
Evidencia de aprendizaje:
Formularios correctamente diligenciados.
Clasificación adecuada del régimen.
Aplicación correcta de la normativa.
Técnica e instrumento de evaluación:
Técnica: Taller práctico.
Instrumento: Lista de chequeo.
Material de apoyo: Normativa vigente del Sistema General de Seguridad Social Integral
Tiempo: 30 horas



Actividad de Aprendizaje 2: Feria de Atención y Afiliación al Usuario
Nombre de la actividad:

"Afiliando con calidad y responsabilidad"

Objetivo:

Desarrollar habilidades de atención y afiliación de usuarios al Sistema General de Seguridad Social Integral mediante situaciones reales simuladas.

Actividades de apropiación:

Descripción de la actividad:

El aula se organizará como una feria de servicios de salud. Los aprendices asumirán roles de:

Usuarios.
Funcionarios de afiliación.
Supervisores de calidad.

Cada funcionario deberá:

Atender al usuario de forma cordial.
Revisar requisitos y documentos.
Registrar la afiliación.
Detectar inconsistencias.
Brindar orientación sobre el proceso.

Los supervisores evaluarán:

Claridad de la atención.
Aplicación de la normativa.
Correcto diligenciamiento.
Manejo de documentación.

Materiales:
Mesas organizadas como puntos de atención.
Formularios de afiliación.
Casos simulados.
Computador o formatos físicos.
Escarapelas para roles.
Evidencia de aprendizaje:
Atención adecuada al usuario.
Afiliaciones correctamente realizadas.
Manejo apropiado de la normativa vigente.
Técnica e instrumento de evaluación:
Técnica: Simulación.
Instrumento: Rúbrica de desempeño.
Material de apoyo: Normativa vigente del Sistema General de Seguridad Social Integral
Tiempo: 30 horas

R4. Realizar acciones de mejora continua en el proceso de afiliación según orientaciones institucionales y política de calidad

Actividad de Aprendizaje 1: Identificación y Mejora de Fallas en el Proceso de Afiliación
Nombre de la actividad:



“Mejorando el proceso de afiliación”

Objetivo:

Identificar fallas en el proceso de afiliación y proponer acciones de mejora continua de acuerdo con las orientaciones institucionales y la política de calidad.

Actividades de apropiación:

Descripción de la actividad:



Los aprendices trabajarán en grupos analizando situaciones reales o simuladas donde existan errores en el proceso de afiliación, tales como:

Documentos incompletos.
Mala atención al usuario.
Retrasos en el registro.
Información errónea.
Incumplimiento de procedimientos.

Cada grupo deberá:

Detectar las fallas presentadas.
Analizar sus posibles causas.
Proponer acciones correctivas y preventivas.
Elaborar un plan de mejora sencillo.
Socializar las soluciones planteadas.

Materiales:
Casos prácticos impresos.
Formatos de análisis.
Cartulina o papel periódico.
Marcadores.
Evidencia de aprendizaje:
Identificación adecuada de fallas.
Propuesta de acciones de mejora coherentes.
Participación activa en el análisis.
Técnica e instrumento de evaluación:
Técnica: Estudio de caso.
Material de apoyo: Normativa vigente del Sistema General de Seguridad Social Integral
Instrumento: Rúbrica de evaluación.
Tiempo: 30 horas

Actividad de Aprendizaje 2: Auditoría Simulada del Proceso de Afiliación
Nombre de la actividad:
“Auditores de calidad en afiliación”



Objetivo:
Evaluar el cumplimiento de los procedimientos de afiliación y aplicar acciones de mejora continua según políticas institucionales de calidad.

Actividades de apropiación:



Descripción de la actividad:
Los aprendices realizarán una auditoría simulada al proceso de afiliación desarrollado por otro grupo.
Cada equipo deberá:

Revisar formularios y procedimientos realizados.
Verificar cumplimiento de requisitos y normativa.
Identificar inconsistencias o errores.
Registrar hallazgos en un formato de auditoría.
Recomendar acciones de mejora.

Posteriormente, los grupos auditados deberán corregir las fallas encontradas.

Materiales:
Formularios de afiliación diligenciados.
Lista de chequeo de calidad.
Formato de auditoría.
Computador o documentos impresos.
Evidencia de aprendizaje:
Registro de auditoría diligenciado.
Identificación correcta de hallazgos.
Aplicación de acciones correctivas.
Técnica e instrumento de evaluación:
Técnica: Auditoría simulada.
Material de apoyo: Normativa vigente del Sistema General de Seguridad Social Integral
Instrumento: Lista de chequeo.
Tiempo: 30 horas

ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Fase del proyecto formativo	Actividad proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Ejecución	Justificar la contribución de las acciones desarrolladas en los procesos de apoyo administrativo, ejecutadas en las entidades del sector salud a criterios de calidad y normativa.	Identificación y mejora de fallas en el proceso de afiliación Auditoría simulada del proceso de afiliación	Análisis de casos prácticos. Plan de mejora elaborado. Socialización de propuestas de solución. Formato de auditoría diligenciado. Registro de hallazgos encontrados. Aplicación de acciones de mejora.	Identifica correctamente las fallas en el proceso de afiliación. Propone acciones correctivas y preventivas coherentes. Aplica orientaciones institucionales y políticas de calidad. Trabaja de forma colaborativa y organizada. Verifica el cumplimiento de procedimientos de afiliación. Identifica inconsistencias en la documentación. Propone acciones de mejora continua según normativa vigente. Demuestra responsabilidad y objetividad durante la auditoría.	**Técnica:** Estudio de caso. **Instrumento:** Rúbrica de evaluación y lista de chequeo. **Técnica:** Observación directa y simulación. **Instrumento:** Lista de chequeo y formato de auditoría. Socialización Sociodramas simulación



2. GLOSARIO DE TERMINOS:

Acción correctiva: medida implementada para solucionar un problema o error detectado en un proceso.

Acción preventiva: estrategia aplicada para evitar la aparición de errores o fallas futuras.

Afiliación: proceso mediante el cual una persona es inscrita al Sistema General de Seguridad Social Integral.

Afiliado: persona registrada y activa dentro del sistema de seguridad social.

Atención al usuario: servicio orientado a brindar información, orientación y solución a las necesidades del usuario.

Auditoría: evaluación realizada para verificar el cumplimiento de normas y procedimientos establecidos.

Base de datos: conjunto organizado de información almacenada digitalmente.

Calidad: cumplimiento de estándares que garantizan eficiencia y satisfacción en la prestación del servicio.

Cobertura en salud: garantía de acceso a servicios médicos para la población afiliada.

Comunicación asertiva: forma clara, respetuosa y efectiva de transmitir información.

Confidencialidad: protección y reserva de la información personal del usuario.

Corrección de inconsistencias: proceso de ajuste de errores encontrados en registros o documentos.

Criterios de calidad: parámetros utilizados para evaluar la eficiencia y efectividad de un proceso.

Digitación: ingreso de información al sistema mediante herramientas tecnológicas.

Documento soporte: archivo o requisito que respalda un trámite o proceso administrativo.

EPS: Entidad Promotora de Salud encargada de administrar la afiliación y prestación de servicios en salud.

Facturación en salud: proceso administrativo mediante el cual se cobran los servicios prestados en salud.

Formato de afiliación: documento utilizado para registrar los datos del usuario en el sistema.

Gestión administrativa: organización y control de procesos para garantizar eficiencia institucional.

Indicador de calidad: herramienta utilizada para medir resultados y desempeño de un proceso.

Mejora continua: proceso permanente de optimización de actividades y servicios.

Normativa vigente: conjunto de leyes, normas y reglamentos actualmente aplicables.

Orientación al usuario: proceso de brindar información clara y apoyo al usuario sobre trámites y servicios.

Plan de mejora: estrategia organizada para solucionar fallas y optimizar procesos.

Política de calidad: lineamientos institucionales orientados al mejoramiento del servicio.

Procedimiento administrativo: conjunto de pasos organizados para ejecutar una actividad institucional.

Régimen contributivo: sistema de afiliación para personas con capacidad de pago y trabajadores formales.

Régimen subsidiado: sistema de afiliación dirigido a población vulnerable o sin capacidad de pago.

Seguridad social integral: sistema que garantiza servicios de salud, pensión y riesgos laborales a la población.

Sistema de información: plataforma tecnológica utilizada para registrar, almacenar y procesar datos.

Soporte documental: evidencia física o digital requerida para validar información o trámites.

Supervisión: seguimiento realizado para verificar el cumplimiento de actividades y normas.

Usuario: persona que accede o solicita servicios dentro del sistema de salud.

Validación de datos: verificación de la exactitud y veracidad de la información registrada.

Verificación documental: revisión de documentos para confirmar cumplimiento de requisitos.

3. REFERENTES BIBLIOGRÁFICO

- Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia
- SENA - Servicio Nacional de Aprendizaje
- Superintendencia Nacional de Salud
- Normativa vigente del Sistema General de Seguridad Social Integral.

CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Luz Estella Vásquez Soto**	**Instructora red salud**	**CCIT**	**11-mayo 2026**

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

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**	**Razón del Cambio**
Autor					

Observaciones para los Aprendices al Momento de Presentar sus Actividades

- Presentar las actividades de forma ordenada, clara y completa.
- Utilizar vocabulario técnico acorde con el área de salud y atención al usuario.
- Demostrar responsabilidad y puntualidad en la entrega de las evidencias.
- Participar activamente en las actividades grupales y socializaciones.
- Aplicar correctamente la normativa vigente relacionada con afiliación y facturación en salud.
- Mantener buena actitud, respeto y trabajo colaborativo durante el desarrollo de las actividades.
- Verificar que los formatos y documentos estén correctamente diligenciados antes de entregarlos.
- Sustentar las respuestas y propuestas de mejora de manera coherente y argumentada.
- Utilizar adecuadamente las herramientas tecnológicas y sistemas de información disponibles.
- Cuidar la presentación personal y el lenguaje utilizado en las simulaciones de atención al usuario.
- Demostrar ética profesional y confidencialidad en el manejo de la información.
- Tener en cuenta las orientaciones dadas por el instructor para el desarrollo de cada actividad.
- Revisar ortografía y redacción en los trabajos escritos.
- Cumplir con los criterios de evaluación establecidos para cada evidencia de aprendizaje.
- Mostrar disposición para recibir retroalimentación y realizar mejoras en el proceso formativo.

ANEXO 1

ESTRUCTURA PARA PRESENTACIÓN DE TRABAJO DE PRÁCTICA

- ➢ **Portada**
- ➢ **Introducción**
- ➢ **Objetivos**
- ➢ **Presentación institucional**
- ➢ **Reseña histórica**
- ➢ **Portafolio de servicios**
- ➢ **Plataforma estratégica**
- ➢ **Mapa de Procesos**
- ➢ **Marco de Referencia (Teórico, Conceptual, Legal)**
- ➢ **Unidad de práctica**
- ➢ **Instrumento Matriz DOFA**
- ➢ **Plan de mejora**
- ➢ **Conclusiones**
- ➢ **Recomendaciones**
- ➢ **Bibliografía**

OBSERVACIONES: LOS TRABAJOS PRESENTADOS SE PASARÁN POR PLAGIUM NORMAS APA PARA PRESENTAR TRABAJOS INCLUYENDO TABLAS FIGURAS Y CITACIONES. ENTREGAR DIGITAL CON LOGO SENA