PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **APOYO ADMINISTRATIVO EN SALUD**
- Código del Programa de Formación: 134508
- Ficha numero 2931468
- Nombre del Proyecto propuesta de implementación de procesos de apoyo administrativo con oportunidad y calidad humana en los servicios de salud de las entidades de salud del Departamento del cauca
- Fase del Proyecto: Ejecución
- Actividad de Proyecto: Reconocer el sistema de salud que se fundamenta en un aseguramiento público, estatal y universal, garantizando el derecho a proveer un servicio público esencial, permitiendo un ágil acceso a los servicios
- Competencia: 210301098 - Procesar el recaudo de caja de acuerdo con normativa y manual técnico
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

708728 - 1. Reconocer el procedimiento para el manejo de caja de acuerdo con políticas
708727 - 2. Comprobar requerimientos para el cobro de servicios de salud teniendo en cuenta lineamientos institucionales.
708726 - 3. Cumplir con procedimiento establecido para recepcionar pagos del usuario según tipo de aseguramiento
708725 - 4. Entregar el cierre de caja teniendo en cuenta procedimiento institucional y condiciones de seguridad.

Duración de la Guía 96 Horas

AMBIENTE REQUERIDO: Ambiente convencional, sala de sistemas, biblioteca, entidades de salud con convenio docente asistencial

MATERIALES:

- Computadores
- Impresora lasser
- Acceso a internet
- Software Salud360
- Papel Kraff pliego
- Marcadores permanentes
- Marcadores borrables
- Portaminas 0.7
- Repuesto portaminas 0.7
- Resma de papel
- Cuaderno argollado grande
- Boligrafos

2. PRESENTACIÓN

Conociendo y apropiando ya las bases normativas del Sistema General de Seguridad Social en Salud,

trabajadas hasta el momento, es necesario contar con el componente de manejo de caja de acuerdo a las políticas institucionales entendida esta como: la unidad encargada del recaudo de los valores correspondientes a los diferentes servicios ofrecidos por la entidad,
Durante el recaudo en caja se realizan 3 funciones principales:
Reconocer los procedimientos y los costos en salud.
La gestión del procedimiento de pago de acuerdo a las diferentes modalidades, efectivo, traslado, medios electrónicos entre otros.
El sistema de información asistencial, enfocado principalmente en el registro de los servicios prestados, autorizados al igual que los datos relacionados con el ente pagador y la identificación del usuario.
Por ser un componente clave dentro del proceso de facturación, cobro y recaudo, las instituciones prestadoras de servicios de salud IPS, prestan especial atención a esta área desde el cumplimiento de las normas vigentes hasta la garantía de que existen los soportes suficientes para el cobro y recaudo de los mismos. Por lo anterior le invitamos a desarrollar las siguientes actividades que le permitirán apropiar los conceptos necesarios para comprender la admisión como proceso para la prestación de los servicios de salud según portafolio institucional y normativa vigente.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial

3.1.1 Apreciado aprendiz: Inicie el desarrollo de la guía, contestando los siguientes cuestionamientos:
Desde su experiencia personal describa con sus palabras como realizan el recaudo del dinero de las ventas en una entidad que preste servicios de salud, mencione el nombre del establecimiento y en su relato explique si reciben el dinero de los servicios y demás en forma manual usando por ejemplo un cuaderno o libreta para apuntar las ventas, usan calculadora manual o con papel, registradora, solo reciben efectivo, o hay otra forma de pago, ¿cuáles identifica?, ¿el establecimiento vende a crédito? como lleva el control etc.

¿Si pudiera recomendarle algo al dueño del supermercado de cómo llevar a cabo esta actividad, que le sugiere hacer?

Socialice sus respuestas con sus compañeros e instructor de formación.

Caso (situación): Reúnase con los compañeros asignados por su instructor y analice las situaciones propuestas a continuación:

Por lo general, María se dirige a su I.P.S para una cita médica, ella se da cuenta del tamaño de la fila (parece interminable) y solamente hay dos cajas funcionando para cancelar la cuota moderadora, cuando llega a la fila se percata que las cajeras hablan muy seguido y prestan poca atención a las operaciones de la caja.

La cajera 1 discute con una usuaria porque dice que le está cobrando dos veces la cuota moderadora por la cita y que por tanto le está cobrando más de lo que en realidad es.
La cajera 1 termina la discusión diciendo a la usuaria, ¡Si no le parece puede cambiar de E.P.S.
En la caja 2 la empleada no pudo recibir un Copago con tarjeta porque afirma desconocer el proceso para recibirlo y que por tanto la señora debía pagar con efectivo, la señora no tenía dinero en efectivo así que la única forma de realizar el copago es con tarjeta.

Después de una (1) hora de estar en la fila y faltando solo 3 personas para que María llegara a la caja, **la cajera 1** pone el letrero en donde dice: ¡Caja Cerrada!, los clientes deben pasar a otra caja.
Cuando finalmente María puede llegar a caja se dio cuenta que la cajera guardaba dinero en su bolsillo de un pago realizado por otro cliente que no hizo fila y que pudo pagar de una vez
Por favor, responda con sus compañeros lo siguiente:

● ¿Mencione mínimo cinco (5) problemas que se presentaron en las cajas de la superficie comercial?

●Si fuera el dueño de la entidad de salud, ¿Qué reglas pondría para el manejo de las cajas para mejorar la atención al cliente?

●En su rol como usuario de la entidad de salud, ¿Cuál sería su reacción en cada una de las situaciones planteadas?

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

Para reconocer su experiencia y conocimiento en temáticas relacionadas con la ejecución de actividad de aprendizaje sobre el manejo de valores e ingresos, participe activamente en la actividad propuesta por su instructor y posteriormente resuelva los cuestionamientos solicitados, con sus compañeros de GAES.

3.2.1 Con su grupo de estudio, escriba el nombre las siguientes imágenes y de cada uno de los elementos su función en el proceso de venta.









3.2.2. Si estuviera al frente de una operación de cobro, es decir, atendiendo una caja, ordene las siguientes actividades, de acuerdo con su punto de vista:

1. Marcar cantidad a cobrar.
2. Insertar cantidad entregada por el cliente.
3. Ingresar dinero en la bandeja de billetes y monedas.
4. Devolver el cambio

3.3Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización)

3.3.1 Monedas y billetes en Colombia

Apreciado aprendiz, para recordar y reconocer los billetes y monedas circulantes en el país es preciso que ingrese a la página del Banco de la República https://www.banrep.gov.co/ y va a seguir la ruta descrita a continuación:

Dar click a “**NAVEGUE POR TEMAS”,** al dar click se despliega un menú y ubica el link de “Billetes y monedas”, tal como se evidencia en la imagen



Fuente: Banco de la República

Dar click al link de **“Billetes y monedas”** y este se despliega, al lado izquierdo, se encuentra un menú en donde va a encontrar un link “Billetes” al cual debe acceder dando click:



Una vez acceda al link de “Billetes” debe navegar por cada billete y reconocer los aspectos de seguridad (tanto los de la nueva circulación como los de vieja circulación).
Con esta información (incluido el vídeo) creará una infografía por cada billete en donde plasmará su historia, su personaje y sus características de seguridad para evitar las falsificaciones.
Estas infografías con la información sobre los billetes y sus características de seguridad, la socializará en la sesión de clase con tus compañeros e instructor.

3.3.2 Medios de pago

Con sus compañeros de GAES realizarán una investigación completa que incluya: ¿Qué es y cómo funciona?, ventajas, desventajas, características, elementos de seguridad, etc, de los siguientes medios de pago:

- Dinero en efectivo.
- Tarjeta de débito
- Tarjeta de crédito.
- Bonos Sodexo y Big Pass
- Códigos QR
- NEQUI O DAVIPLATA
- PSE
- Cheque
- Otros (si conoce otros adicionales a los propuestos)

Con la investigación de los anteriores medios de pago deberán desarrollar un mapa mental por cada medio de pago en donde integren imágenes y texto, que debe ser muy concreto y sencillo.
El mapa mental lo deberás socializar en la sesión de clase en compañía de tus compañeros y el instructor

3.3.3 Procedimiento para recibir tarjetas débito y crédito en Datafono:

De manera atenta observe los vídeos que a continuación se relacionan, y a partir de ellos o de otros elementos o

videos que ustedes investiguen y que les permita complementar la información, con su grupo GAES diseñará un plegable de orientación sobre: ¿Cómo se utiliza el datafono para pagos con tarjeta de crédito y débito?, incluya el paso a paso (procedimiento) de cómo se realiza esta actividad.
El plegable debe ser muy creativo y colorido, con texto muy concreto e imágenes de apoyo.

Curso manejo de datafono https://www.youtube.com/watch?v=aGH7wlOzze8
Aprende a realizar pagos sin contacto https://www.youtube.com/watch?v=HEV-aF8Irlk
Vender con código QR https://www.youtube.com/watch?v=SPxsgpZ6ni0GFPI-F-135 V01

3.3.4 Procedimiento para recibir otros medios de pago en caja y actividades del Cajero

Con su grupo GAES, investigará a través de medios escritos, videos o entrevistas con personas que han realizado la labor de cajeros en punto de venta de un establecimiento de salud, sobre el paso a paso para recibir pagos en efectivo, bonos, pagos electrónicos (Daviplata, Nequi u otros), con la información recolectada plasmará en un documento el procedimiento correspondiente para las diferentes formas de pago que investigó, se pide creatividad y claridad en la información presentada.
Estos procedimientos serán socializados en la sesión de formación para afianzar sus conocimientos.

Los cajeros de entidades de salud, además de realizar actividades de recaudo como lo hemos revisado enlas actividades anteriores, deben realizar otras funciones adicionales que les permite ejecutar su labor de una manera más eficiente. Es así como individualmente observará el siguiente grupo de videos del “Curso de Cajero Autoservicio”, estos videos son cortos y explican situaciones a tener en cuenta en esta operación comercial.
https://www.youtube.com/playlist?list=PL2oWJN587vJroNAfEQYP2ajjOA5k8hh2H (Copiar el link en el navegador deben aparecer 23 videos consecutivos, debe disponer de 45 minutos para observarlos todos)
Después de haber observado los videos del curso de cajero, con su grupo GAES realice una infografía, en donde exponga los aspectos más relevantes del material y del trabajo como cajero en punto de venta.

3.3.5 Conceptos básicos: Caja, Terminal punto de venta (TPV) y factura

En los establecimientos comerciales se utilizan máquinas para el proceso transaccional que facilitan las actividades de recaudo de dinero. Las terminales punto de venta (TPV) es la tecnología que permite gestionar el proceso de venta, mediante el uso de códigos de referencia leídos con sistema de lectura laser.

3.3.6 Arqueo de Caja

El arqueo de caja es el recuento de todas las transacciones de dinero en un periodo determinado (tanto pagos/cobros en efectivo como los realizados con tarjeta). Este recuento tiene como principal propósito comprobar si se ha contabilizado todo el dinero recibido y si el saldo que muestra se corresponde con el efectivo existente dentro de la TPV denominado saldo de caja. Es aconsejable que se realice una vez al día. Ese dinero está continuamente expuesto al público y, por lo tanto, más expuesto al robo, pérdida o a un simple descuido al contabilizarlo. Por lo tanto, hay que ser cuidadosos al comparar el saldo de caja con el dinero existente en la caja.
Un comercio comienza la jornada de trabajo con una determinada cantidad de efectivo en la caja. Este importe está destinado a dar cambio a los primeros clientes del día y para abonar a cualquier gasto imprevisto que pueda surgir, etc. Durante el día, se realizan ventas a través de múltiples medios de pago: dinero en efectivo, tarjetas de crédito o débito, cheches, vales, etc. que hacen del arqueo de caja un asunto de rutina de un establecimiento de venta al público. El arqueo se realiza una vez al día en cada cambio de turno, o al cierre del comercio, aunque también se puede hacer de manera sorpresiva.
La operación es:

CANTIDAD DE DINERO AL COMENZAR EL DIA + VENTAS REALIZADAS- PAGOS=CANTIDAD DE DINERO EN CAJA

3.3.6.1 “Arqueo de Caja”

Observe el video: “Formato de Arqueo de Caja” https://www.youtube.com/watch?v=CdEvlX99xvg
Con el uso de estos dos elementos de apoyo y los demás que usted investigue, realice lo siguiente:
Con su grupo de estudio crearan en un archivo de Excel, que incluya en una hoja el procedimiento de arqueo de caja y su paso a paso (flujograma), tenga en cuenta el material educativo suministrado. De otra parte, en el mismo archivo y en otra hoja, diseñe el formato de arqueo de caja, en ese formato realice un ejemplo (deberá registrar discriminado los billetes y monedas de circulación en Colombia y tener en cuenta el espacio para tarjetas

crédito y débito y los bonos vistos en la guía)
Socializará el documento de Excel elaborado a su instructor en la sesión de formación.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia de conocimiento: Cuestionario con preguntas a partir de los conocimientos adquiridos durante el desarrollo de estas actividades **Evidencias de Desempeño:** Crear una infografía por cada billete en donde plasmará su historia, su personaje y sus características de seguridad para evitar las falsificaciones. Elaborar Mapa mental por cada medio de pago en donde integren imágenes y texto. Diseñar un plegable de orientación sobre: ¿Cómo se utiliza el datafono para pagos con tarjeta de crédito y débito?, **Evidencias de Producto:** Infografía de los billetes utilizados en Colombia. Plegable utilización de datafono Mapa mental medios de pago.	Apropia el procedimiento institucional para el manejo de valores de acuerdo con normas técnicas. comprende el valor de la divisa. Establece el valor a cobrar a partir de la comprobación de requisitos. Realiza el cobro de servicios de salud teniendo en cuenta las etapas del proceso y normativa institucional	Técnica: Formulación de preguntas. Instrumento: Cuestionario Técnica: Observación directa Instrumento: Lista de chequeo del desempeño Técnica: Desarrollo de actividades colaborativas Instrumento: Lista de chequeo frecuencias trabajo colaborativo.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

ENTIDADES FINANCIERAS: son intermediarios del mercado financiero y pueden ser: Bancos o
CAJAS DE AHORROS, intermediarios que administran y prestan dinero; empresas financieras, que son otro tipo de intermediarios financieros, que sin ser bancos, ofrecen préstamos o facilidades de financiamiento en dinero.
CONCILIACIÓN BANCARÍA: Es un proceso que permite confrontar y conciliar los valores que la empresa tiene registrados, de una cuenta de ahorros o corriente, con los valores que el banco suministra por medio del extracto bancario.
ARQUEO DE CAJA: El Arqueo de Caja consiste en el análisis de las transacciones del efectivo, durante un lapso determinado, con el objeto de comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo recibido y por tanto el Saldo que arroja esta cuenta, corresponde con lo que se encuentra físicamente en Caja en dinero efectivo, cheques o vales. Sirve también para saber si los controles internos se están llevando adecuadamente.
REEMBOLSO DE CAJA MENOR: Es un procedimiento en el cual el responsable del fondo de caja menor, hace entrega de los soportes de los gastos incurridos para que le sea rembolsado su valor

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- ✓ Ministerio de Salud y Protección Social. (07 de diciembre de 2007) Artículo 6 Capitulo II, Artículo 20 y 21 capitulo IV. Por medio del cual se regulan algunos aspectos de las relaciones entre los prestadores de servicios de salud y las entidades responsables del pago de los servicios de salud de la población a su cargo. [Decreto 4747 de 2007]. DO: 46.835. El Ministerio.
- ✓ Ministerio de Salud y Protección Social. (14 de Agosto de 2008) Por medio de la cual se definen los formatos, mecanismos de envío, procedimientos y términos a ser implementados en las relaciones entre prestadores de servicios de salud y entidades responsables del pago de servicios de salud, definidos en el Decreto 4747 de 2007. [Resolución 3047 de 2008]. DO: 47.272. El ministerio.
- ✓ LEGIS EDITORES Normatividad contable, Plan Único de Cuentas, Colombia última edición.
- ✓ CONTABILIDAD GENERAL ”Enfoque práctico con aplicaciones informáticas, autor: Hernando Díaz, editorial Pearson Prentice Hall, última edición. capítulo 5 Activos corrientes: caja, bancos…página 91

- ✓ CONTABILIDAD PRESENTACION DE ESTADOS FINANCIEROS autor: Eduardo Godoy Ramírez, editorial

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**FRANCISCO MORALES GALVEZ**	**Instructor**	**Centro de Comercio y Servicios**	**26/07/2024**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN

PROFESIONAL INTEGRAL FORMATO

GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Técnico en Apoyo Administrativo en salud
- Código del Programa de Formación: 134507
- Nombre del Proyecto (si es formación Titulada) Desarrollo de competencias para el apoyo administrativo en salud
- Fase del Proyecto (si es formación Titulada) Fase I
- Actividad de Proyecto(si es formación Titulada) Analizar la estructura y forma de operación del Sistema General de Seguridad Social en Salud, según normatividad vigente
- Competencia:
  - Orientar personas según normativa de salud.
  - Protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo
  - Ejercicio de los derechos fundamentales del trabajo
  - Etica y paz
  - Bilinguismo
  - Herramientas informáticas
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  - Reconocer necesidades del usuario teniendo en cuenta el marco normativo, políticas

de atención y portafolio de servicios de salud.

- Ofrecer información al usuario de acuerdo con necesidades y portafolio de servicios de salud
- Orientar al usuario hacia los servicios de salud , teniendo en cuenta sus necesidades, condiciones de aseguramiento, derechos y deberes
- Verificar el nivel de satisfacción de la persona de acuerdo con sus expectativas y normas técnicas.
- Interpretar los problemas ambientales y de sst teniendo en cuenta los planes y programas establecidos por la organización y el entorno social
- Valorar la importancia de la ciudadanía laboral con base en el estudio de los derechos humanos y fundamentales del trabajo.
- Promover mi dignidad y la del otro a partir de los principios y valores eticos como aporte en la instauracion de una cultura de paz.
- Establecer relaciones de crecimiento personal y comunitario a partir del bien comun como aporte para el desarrollo social.
- Promover el uso racional de los recursos naturales a partir de criterios de sostenibilidad y sustentabilidad, etica y normativa vigente.
- Contribuir con el fortalecimiento de la cutura de paz a partir de la dignidad humana y las estrategias para la transformacion de conflictos.
- Comprender información básica oral y escrita en inglés acerca de sí mismo, de las personas y de su contexto inmediato en realidades presentes e historias de vida.
- Describir a nivel básico, de forma oral y escrita en inglés personas, situaciones y lugares de acuerdo con sus costumbres y experiencias de vida
- Seleccionar herramientas de tecnologías de la información y la comunicación (tic), de acuerdo con las necesidades identificadas

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

- Duración de la Guía: 230 horas

2. PRESENTACIÓN

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

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

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

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

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

Grupo 1: Rama legislativa
Grupo 2: Rama ejecutiva
Grupo 3: Rama judicial
Grupo 4: Órganos autónomos
Grupo 5: Órganos de control

Grupo 6: Organización electoral.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5. Materiales:

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

6. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Resuelva el cuestionario que le entregará el equipo de instructores a partir de los conocimientos adquiridos durante el desarrollo de estas actividades **Evidencias de Desempeño** Aplicar políticas del SGSSS durante la orientación a usuarios en instituciones del sector . Taller Promover el uso de herramientas digitales del SGSSS **Evidencias de Producto:** Informe que contenga descripción del proceso de medición de satisfación de los usuarios en los escenarios de práctica.	− Aplica estrategias de mercadeo para la prestación de los servicios de salud según políticas institucionales − brinda trato humanizado a la persona según políticas de calidad − conserva una imagen personal acorde con las necesidades del servicio y políticas institucionales. − asume las responsabilidades de su desempeño en relación con su perfil y manual de funciones. − aplica la plataforma estratégica y estructura de la organización de acuerdo con lineamientos institucionales establecidos −promueve el portafolio de servicios según políticas de la institución. − demuestra actitud de servicio según criterios de empoderamiento institucional. − direcciona a la persona hacia las instancias correspondientes de acuerdo con sus necesidades. −confronta las necesidades del cliente con el portafolio de servicios y la capacidad de respuesta institucional según normatividad − utiliza oportunamente los canales establecidos por la institución para procesar la información de la persona de acuerdo con normas técnicas de calidad. − orienta a la persona suministrando información de forma clara, cálida,	Técnica: Formulación de preguntas. Instrumento: Cuestionario Técnica: Observación directa Instrumento: Lista de chequeo del desempeño Técnica: Elaboración de informes Instrumento: Lista de Chequeo para evaluar informes

	respetuosa, teniendo en cuenta sus expectativas y las políticas institucionales - hace uso de los sistemas de información en salud durante la atención al usuario. - identifica las rutas integrales de atención en salud según normatividad. - reconoce las redes integradas de prestadores de servicios de salud según nivel de complejidad y area territorial. - integra el plan de intervenciones colectivas como parte del plan de beneficios en salud. - registra información siguiendo principios de calidad en la información. - orienta usuarios a partir de la información contenida en políticas públicas del sector salud. - orienta a la persona con base en lineamientos del sistema general de seguridad social en salud. - socializa a la persona sus derechos y deberes en el sistema general de seguridad social en salud de acuerdo con políticas institucionales. - establece relaciones interpersonales con el equipo de trabajo teniendo en cuenta principios de respeto, cortesía y asertividad. - aplica normativa vigente en materia de calidad para la prestación del servicio de acuerdo con políticas institucionales. - canaliza las inconformidades del cliente externo según normas del sgsss y protocolos institucionales - propone estrategias que mejoren el servicio y la satisfacción de la persona según requerimientos del sistema de calidad.	

7. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Afiliación: Es el acto de ingreso al Sistema General de Seguridad Social en Salud que se realiza a través del registro en el Sistema de Afiliación Transaccional, por una única vez, y de la inscripción en una Entidad Promotora de Salud - - o Entidad Obligada a Compensar EOC.

Afiliado: Es la calidad que adquiere la persona una vez ha realizada la afiliación y que otorga el derecho a los servicios de salud del plan de beneficios que brinda el Sistema General de Seguridad Social en Salud y, cuando cotiza, a las prestaciones económicas.

Afiliado adicional: Es la persona que, por no cumplir los requisitos para ser cotizante o beneficiario en el régimen contributivo, conforme a lo previsto en el presente decreto se inscribe en el núcleo familiar de un afiliado cotizante mediante el pago de una UPC adicional.

Afiliado cabeza de familia: Es la persona que pertenece al régimen subsidiado responsable de realizar su afiliación y la de su núcleo familiar, según lo previsto en el presente decreto, así como el registro de las novedades correspondientes.

Movilidad: Es el cambio de pertenencia a un régimen dentro de la misma EPS para LOS afiliados en el Sistema General de Seguridad Social en Salud focalizados en los niveles I y II del SISBÉN y algunas poblaciones especiales.

Novedades: Son los cambios que afectan el estado de la afiliación, la condición del afiliado, la pertenencia a un régimen o la inscripción a una EPS y las actualizaciones de los datos de los afiliados.

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

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

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

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

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

Cotizantes activos: Personas que aportan al Sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales en calidad decotizantes 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 SeguridadSocial 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 PlanillaIntegrada de Liquidación de Aportes — PILA.

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

8. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

9. CONTROL DEL DOCUMENTO

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

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					