

	ATENDER Y ORIENTAR A LA PERSONA EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD		Código	
			DD-PD-019	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 02	Página 1 de 43
	(15-02-2013)	(14-02-2014)		

MODULO

ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO EN LOS SERVICIOS DE SALUD
Auxiliar en enfermería y salud oral
Intensidad horaria 115 horas teórico- práctico
Modalidad presencial

ELABORÓ Diego Hernández Coordinador Académica	REVISÓ Dra. Dina Garzón Coordinación académica	COORDINÓ Ing. Fabián Meza Murillo Coordinador de Calidad	APROBÓ Dra. Yirle An Sánchez Directora General
--	---	---	---

	ATENDER Y ORIENTAR A LA PERSONA EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD.		Código	
			DD-PD-019	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 02	Página 2 de 43
	(15-02-2013)	(14-02-2014)		

1. DEFINICIÓN

El modulo de atención y orientación al usuario en los servicios de salud pertenece a la norma de competencia Atender y orientar a las personas en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas vigentes consta de 4 unidades de aprendizaje a saber:

1. Sistema General de Seguridad Social en Salud
2. Interacción con el cliente interno y externo
3. Información del producto o servicio
4. Identificación de las necesidades del cliente

COPIA NO CONTROLADA

	ATENDER Y ORIENTAR A LA PERSONA EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD.		Código DD-PD-019	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 02	Página 3 de 43
	(15-02-2013)	(14-02-2014)		

2. PRESENTACION DE LA NORMA Y SUS COMPONENTES

NORMA DE COMPETENCIA 1: Atender y orientar a las personas en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas vigentes

ELEMENTO 1: **Aplicar los principios y normativa del Sistema de Protección Social (SPS) en cada una de las funciones de su desempeño en relación con su disciplina.**

CRITERIO DE DESEMPEÑO	CONOCIMIENTO Y COMPRENSIONES ESENCIALES
a) La información es suministrada al usuario de acuerdo con sus necesidades, tipo de aseguramiento, políticas institucionales y normas del SPS, siguiendo el procedimiento establecido. b) La información suministrada por el usuario es registrada en la base de datos, o sistema de información utilizado en la institución siguiendo los requerimientos técnicos y procedimientos establecidos. c) Los reportes, informes a sus colegas, superiores inmediatos de los subprocesos en que se desempeña se suministran según procedimientos establecidos y en los formatos requeridos. d) El usuario es orientado acerca de los principios criterios y requisitos para hacer uso de los servicios de salud en relación con los deberes y derechos en salud. e) La respuesta dada al usuario conflictivo es suministrada de acuerdo con sus necesidades identificadas. f) El formato de consentimiento informado es explicado de acuerdo con los servicios y procedimientos solicitados.	La persona conoce y comprende: 1. Concepto y clasificación de necesidades de Hombre (a, b). 2. Deberes y derechos en salud, consentimiento informado (d, b). 3. Políticas de servicio institucional. (a, b). 4. Tipos de aseguramiento, requerimientos para el acceso a los servicios de salud, planes de beneficio red de prestadores. (a, b, c, d). 5. Normas de Garantía de calidad del SPS. (a, b, c, d). 6. Manejo de la base de datos institucional. (c). 7. Formatos utilizados en la institución para rendir informes y reportes, actas. (c, b) 8. Manejo de diferentes tipos de usuario (d).

RANGO DE APLICACIÓN

EVIDENCIAS REQUERIDAS

Conocimiento • Prueba oral y escrita para evaluar conocimientos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8.

Producto • Dos reportes según subproceso donde se desempeñe, elaborados en los últimos 15 días.

Desempeño • La observación directa del proceso de información y orientación al usuario en el Sistema General de Seguridad Social. En tres momentos diferentes, de acuerdo con los rangos de aplicación.

CLASES

Tipos de cliente:

CATEGORIA

Tipos de subprocesos:

ELEMENTO 2: **Interactuar con el cliente interno y externo de acuerdo con la misión, visión y políticas de servicio institucionales.**

CRITERIO DE DESEMPEÑO	CONOCIMIENTO Y COMPRENSION
a) La función de atención al cliente es reconocida según misión, visión, valores, políticas y principios corporativos. b) La actitud de servicio se evidencia en la interacción con el cliente interno y externo según criterios institucionales de servicio. c) La estructura organizacional es conocida y aplicada de acuerdo con la carta organizacional de la entidad. d) Las relaciones interpersonales con el equipo de trabajo se desarrollan con respeto y cortesía de acuerdo con el protocolo de servicio institucional e) La comunicación con el cliente interno y externo es cálida, precisa y oportuna según los protocolos de servicio. f) La imagen y presentación personal está de acuerdo con los protocolos de servicio. g) Los equipos y elementos de trabajo se utilizan de acuerdo con la capacidad tecnológica de la institución y el manual técnico de los equipos y según normas técnicas. h) El área de trabajo y los equipos se organizan de acuerdo con parámetros institucionales por cada turno	1. Conocimiento sobre misión, visión, principios corporativos, organización, organigrama y portafolio de servicios. (a, b, c, d). 2. Comunicación – Neurolingüística Técnicas, tipo, proceso errores en función de la actividad empresarial y de la optimización del servicio (c) El arte de escuchar y preguntar (a hasta h). 3. Tipos de clientes, segmentación (c, f). 4. Imagen personal, normas de urbanidad y cortesía (g). 5. Normas Técnicas de Calidad de producción o servicio. (e – h). 6. Sistema de Gestión de Calidad (b - h). 7. Interpretación de manuales de funcionamiento de equipos (h). 8. Estrategias de fidelización del cliente (a, b, c, d). 9. Desarrollo y crecimiento personal (b, c, e, f).

EVIDENCIAS REQUERIDAS

Conocimiento • Prueba escrita u oral para evaluar conocimientos: 1 hasta el 9

Desempeño

• Observación directa de la interacción con el usuario en tres momentos diferentes de acuerdo con el rango de aplicación

RANGO DE APLICACIÓN

CATEGORIA

Tipos de cliente:

Ambientes de trabajo

CLASES

• Interno • Externo • Administrativa • Análisis de la situación de salud asistencial

ELEMENTO 3: **Brindar Información del producto o servicio conforme a requerimientos del cliente o usuario.**

CRITERIO DE DESEMPEÑO	CONOCIMIENTO Y COMPRENSION
-----------------------	----------------------------

	ATENDER Y ORIENTAR A LA PERSONA EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD.		Código	
			DD-PD-019	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión	Página
	(15-02-2013)	(14-02-2014)	02	4 de 43

<p>a) La información requerida se ofrece de acuerdo con los protocolos institucionales y el marco legal del producto o servicio. b) La información sobre producto y servicios se suministra de manera oportuna clara y completa en relación con el portafolio institucional y manuales técnicos. c) La no conformidad en la oferta se reportan a quien corresponde de acuerdo con los manuales de procedimiento. d) Los reportes e informes se generan veraz y oportunamente según protocolo de servicio. e) La toma de decisiones es oportuna en beneficio del cliente de acuerdo con las normas de procedimiento e identificación de necesidades</p>	<p>1. Relaciones interpersonales humanizadas (a – e). 2. Normas legales del consumidor (a - e). 3. Marco legal y regulador propio del servicio (a – e). 4. Indicadores de tiempo, costo, calidad y productividad (a – e). 5. Políticas de servicio institucional, manuales y protocolos de servicio. (a - e). 6. Manejo del conflicto y solución de problemas (a - e). 7. Empoderamiento y facultades de respuesta (a – e). 8. Tecnología biomédica referida al tipo de servicio (a).</p>
RANGO DE APLICACIÓN	EVIDENCIAS REQUERIDAS
<p style="text-align: center;">CATEGORÍA Tipo de cliente: Medios de información:</p> <p style="text-align: center;">CLASES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interno. • Externo. • Telefónica. • Personal. • Electrónicos. 	<p>Conocimiento • Prueba oral o escrita: para evaluar conocimientos del 1 hasta el 8.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estudio de caso de situaciones reales para brindar información del producto o servicio ofertado. Producto • Tres formatos institucionales diligenciados. Desempeño • Observación de actividades de información al usuario sobre productos y servicios de salud en tres momentos distintos de acuerdo con los rangos de aplicación.
ELEMENTO 4: Identificar las necesidades del cliente interno y externo según políticas de mercadeo y segmentación de clientes.	
CRITERIO DE DESEMPEÑO	CONOCIMIENTO Y COMPRENSION
<p>a) El contacto con el cliente o usuario se desarrolla en un clima de cordialidad y respeto de acuerdo con protocolo institucional.</p> <p>b) Las necesidades del cliente se confrontan con el portafolio de servicio y la capacidad de respuesta institucional.</p> <p>c) Los métodos para detectar quejas y reclamos en los usuarios son aplicados según protocolos institucionales.</p> <p>d) La satisfacción del cliente es identificada de acuerdo con la información obtenida por los diferentes métodos.</p> <p>e) Los indicadores de satisfacción al cliente son establecidos según metas de mejoramiento.</p> <p>f) Los clientes son ubicados, clasificados según régimen de acuerdo a sus necesidades, y políticas de servicio.</p> <p>g) Los programas operativos son manejados según manual de procedimientos.</p>	<p>1. Teorías sobre servicio al cliente (b, c, d, e, f).</p> <p>2. Tipos, técnicas y herramientas de mercadeo (a, c, d, e).</p> <p>3. Cómo identificar las necesidades del cliente (d, e, f).</p> <p>4. Conocimiento sobre los productos, servicios y apoyos que se ofrecen. (b, c).</p> <p>5. Técnicas para escuchar y preguntar en forma efectiva. (b, c, e).</p> <p>6. Teorías sobre el trabajo en equipo. (b hasta g).</p> <p>7. Conocimiento sobre uso y manejo de formatos institucionales. (a – f).</p> <p>8. Lenguaje técnico referido al producto o servicio dado. (b, c, e).</p> <p>9. Manejo de software operativo (f, g).</p> <p>10. Manejo de base de datos, referenciación competitiva (e).</p> <p>11. Mecanismos de participación social y empoderamiento (e).</p> <p>12. Normas de participación social (c, d, e).</p>
RANGO DE APLICACIÓN	EVIDENCIAS REQUERIDAS
<p style="text-align: center;">CATEGORÍA</p> <p>Tipos de cliente: Ambientes de trabajo:</p> <p style="text-align: center;">CLASES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interno • Externo • Administrativo • Análisis de la situación de saludencial 	<p>Conocimiento • Estudio de caso para identificar las necesidades del usuario.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prueba escrita para evaluar vocabulario técnico y conocimientos del 1 hasta el 12. <p>Producto • Tres Reportes y/o formularios diligenciados de acuerdo con el manual de procedimientos en los últimos 15 días. Desempeño • Observación directa en el puesto de trabajo sobre la identificación y satisfacción de necesidades del usuario de acuerdo con el rango de aplicación.</p>
PERFIL DEL DOCENTE	<p>Formación disciplinar profesional en Enfermería, Odontólogo, Gerontólogo, Fisioterapeuta y/o Psicólogo.</p>

	ATENDER Y ORIENTAR A LA PERSONA EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD.		Código	
			DD-PD-019	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 02	Página 5 de 43
	(15-02-2013)	(14-02-2014)		

3. PRESENTACION DEL MODULO

MODULO Atención y orientación al usuario en los servicios de salud	INTENSIDAD HORARIA 115 horas Teórico- Práctico		
UNIDADES DE APRENDIZAJE	PRÁCTICA 60%	TEORIA 40%	CRÉDITOS
1: Sistema General de Seguridad Social en Salud	25 horas	15 horas	
2: Interacción con el cliente interno y externo	21 horas	6 horas	
3: Información del producto o servicio	15 horas	11 horas	
4: Identificación de las necesidades del cliente	12 horas	10 horas	
	73 horas	42 horas	
	115 HORAS		2.3.

4. UNIDADES DE APRENDIZAJE

UNIDAD DE APRENDIZAJE UNO		1- Sistema General de Seguridad Social en Salud	
RESULTADO DE APRENDIZAJE			
Aplicar los principios y normativa del Sistema de Protección Social (SPS) en cada una de las funciones de su desempeño en relación con su disciplina.			
Criterios de Evaluación		Estrategias Metodológicas	
Suministra la información al usuario de acuerdo con sus necesidades, tipo de aseguramiento, políticas institucionales y normas del SPS, siguiendo el procedimiento establecido. B Registra en la base de datos la información suministrada por el usuario siguiendo los requerimientos técnicos y procedimientos establecidos. c) Suministra los reportes, informes a sus colegas, superiores inmediatos de los subprocesos en que se desempeña según procedimientos establecidos y en los formatos requeridos. d) Orienta al usuario es orientado de los principios criterios y requisitos para hacer uso de los servicios de salud en relación con los deberes y derechos en salud. e) Da respuesta al usuario conflictivo de acuerdo con sus necesidades identificadas. f) Informa y explica el formato de consentimiento de acuerdo con los servicios y procedimientos solicitados.		Docente: Explicación. Presentación de situaciones polémicas. Demostración. Formulación de preguntas. Entrevistas personales Estudiante: Análisis, manejo de equipos y máquinas. Estudio y resolución de problemas, estructuración de proyectos. Estudios de caso. Prácticas en talleres. Escenarios o Ambientes de Aprendizaje Salón de formación, Auditorio YES. Unidades de documentación e información. Medios Educativos: Guía de aprendizaje INFA Atención y orientación., TV, CPU, normas, leyes, decretos	
Técnicas e Instrumentos de Evaluación		Evidencias de Aprendizaje	
Técnicas	instrumentos	Conocimiento • Respuestas escritas a un test sobre características de las superficies de equipos y artículos en relación con productos químicos a usar. • Respuesta verbal a un caso sobre importancia de barreras de protección personal. Producto	
Observación directa X	Lista de chequeo X		
Formulación de preguntas X	Cuestionario X		
Simulación de situaciones X	Lista de chequeo X		

	ATENDER Y ORIENTAR A LA PERSONA EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD.		Código	
			DD-PD-019	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 02	Página 6 de 43
	(15-02-2013)	(14-02-2014)		

Entrevista	Cuestionario	<ul style="list-style-type: none"> • Inspección visual de un equipo o artículo verificado ante procedimiento estándar. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de dos limpiezas de diferentes superficies en equipos o artículos.
<p>Perfil de egreso. Aplicar los principios y normativa del Sistema de Protección Social (SPS) en cada una de las funciones de su desempeño en relación con su disciplina.</p>		

4.2 UNIDADES DE APRENDIZAJE	
UNIDAD DE APRENDIZAJE DOS	Interacción con el cliente interno y externo
RESULTADO DE APRENDIZAJE	
Interactuar con el cliente interno y externo de acuerdo con la misión, visión y políticas de servicio institucionales.	
<p>Criterios de Evaluación Reconoce la función de atención al cliente según misión, visión, valores, políticas y principios corporativos. Evidencia la actitud de servicio en la interacción con el cliente interno y externo según criterios institucionales de servicio. Conoce y aplica la estructura organizacional de acuerdo con la carta organizacional de la entidad. Desarrolla las relaciones interpersonales con el equipo de trabajo con respeto y cortesía de acuerdo con el protocolo de servicio institucional Desarrolla comunicación con el cliente interno y externo de manera cálida, precisa y oportuna según los protocolos de servicio. Presenta una imagen personal de acuerdo con los protocolos de servicio. Utiliza los equipos y elementos de trabajo de acuerdo con la capacidad tecnológica de la institución y el manual técnico de los equipos y según normas técnicas. Organiza el área de trabajo y los equipos de acuerdo con parámetros institucionales por cada turno</p>	<p>Estrategias Metodológicas Docente: Explicación. Presentación de situaciones polémicas. Demostración. Formulación de preguntas. Entrevistas personales Estudiante: Análisis, manejo de equipos y máquinas. Estudio y resolución de problemas, estructuración de proyectos. Estudios de caso. Prácticas en talleres. Escenarios o Ambientes de Aprendizaje Salón de formación, Auditorio YES. Unidades de documentación e información. Medios Educativos: Guía de aprendizaje INFA Atención y orientación., TV, CPU, normas, leyes, decretos</p>
Técnicas e Instrumentos de Evaluación	
Técnicas	instrumentos
Observación directa X	Lista de chequeo X
Formulación de preguntas X	Cuestionario X
Simulación de situaciones X	Lista de chequeo X
Entrevista	Cuestionario
<p>Evidencias de Aprendizaje Conocimiento • Prueba escrita u oral para evaluar conocimientos: 1 hasta el 9 Desempeño • Observación directa de la interacción con el usuario en tres momentos diferentes de acuerdo con el rango de aplicación</p>	
<p>Perfil de egreso. Interactuar con el cliente interno y externo de acuerdo con la misión, visión y políticas de servicio institucionales.</p>	

	ATENDER Y ORIENTAR A LA PERSONA EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD.		Código	
			DD-PD-019	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 02	Página 7 de 43
	(15-02-2013)	(14-02-2014)		

4. UNIDADES DE APRENDIZAJE	
UNIDAD DE APRENDIZAJE TRES	<i>Información del producto o servicio</i>
RESULTADO DE APRENDIZAJE	
Brindar Información del producto o servicio conforme a requerimientos del cliente o usuario.	
<p>Criterios de Evaluación Ofrece la información requerida de acuerdo con los protocolos institucionales y el marco legal del producto o servicio. Suministra la información sobre producto y servicios de manera oportuna clara y completa en relación con el portafolio institucional y manuales técnicos. Reporta la no conformidad en la oferta a quien corresponde de acuerdo con los manuales de procedimiento. Genera los reportes e informes veraz y oportunamente según protocolo de servicio. Toma decisiones oportuna en beneficio del cliente de acuerdo con las normas de procedimiento e identificación de necesidades</p>	<p>Estrategias Metodológicas Docente: Explicación. Presentación de situaciones polémicas. Demostración. Formulación de preguntas. Entrevistas personales Estudiante: Análisis, manejo de equipos y máquinas. Estudio y resolución de problemas, estructuración de proyectos. Estudios de caso. Prácticas en talleres. Escenarios o Ambientes de Aprendizaje Salón de formación, Auditorio YES. Unidades de documentación e información. Medios Educativos: Guía de aprendizaje INFA Atención y orientación., TV, CPU, normas, leyes, decretos</p>
Técnicas e Instrumentos de Evaluación	
Técnicas	instrumentos
Observación directa X	Lista de chequeo X
Formulación de preguntas X	Cuestionario X
Simulación de situaciones X	Lista de chequeo X
Entrevista	Cuestionario
Perfil de egreso. <i>Brindar Información del producto o servicio conforme a requerimientos del cliente o usuario.</i>	

COPIA NO

	ATENDER Y ORIENTAR A LA PERSONA EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD.		Código	
			DD-PD-019	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 02	Página 8 de 43
	(15-02-2013)	(14-02-2014)		

4. UNIDADES DE APRENDIZAJE	
UNIDAD DE APRENDIZAJE CUATRO	<i>Identificación de las necesidades del cliente</i>
RESULTADO DE APRENDIZAJE	
<i>Identificar las necesidades del cliente interno y externo según políticas de mercadeo y segmentación de clientes.</i>	
<p>Criterios de Evaluación <i>Desarrolla el contacto con el cliente o usuario en un clima de cordialidad y respeto de acuerdo con protocolo institucional. Confronta las necesidades del cliente con el portafolio de servicio y la capacidad de respuesta institucional. Aplica los métodos para detectar quejas y reclamos en los usuarios según protocolos institucionales. Identifica la satisfacción del cliente de acuerdo con la información obtenida por los diferentes métodos. Establece los indicadores de satisfacción al cliente según metas de mejoramiento. Ubica y clasifica los clientes según régimen de acuerdo a sus necesidades, y políticas de servicio. Maneja los programas operativos según manual de procedimientos.</i></p>	<p>Estrategias Metodológicas Docente: Explicación. Presentación de situaciones polémicas. Demostración. Formulación de preguntas. Entrevistas personales Estudiante: Análisis, manejo de equipos y máquinas. Estudio y resolución de problemas, estructuración de proyectos. Estudios de caso. Prácticas en talleres. Escenarios o Ambientes de Aprendizaje Salón de formación, Auditorio YES. Unidades de documentación e información. Medios Educativos: Guía de aprendizaje INFA Atención y orientación., TV, CPU, normas, leyes, decretos</p>
Técnicas e Instrumentos de Evaluación	
Técnicas	instrumentos
<i>Observación directa X</i>	<i>Lista de chequeo X</i>
<i>Formulación de preguntas X</i>	<i>Cuestionario X</i>
<i>Simulación de situaciones X</i>	<i>Lista de chequeo X</i>
<i>Entrevista</i>	<i>Cuestionario</i>
<p>Conocimiento • Estudio de caso para identificar las necesidades del usuario. • Prueba escrita para evaluar vocabulario técnico y conocimientos del 1 hasta el 12. Producto • Tres Reportes y/o formularios diligenciados de acuerdo con el manual de procedimientos en los últimos 15 días. Desempeño • Observación directa en el puesto de trabajo sobre la identificación y satisfacción de necesidades del usuario de acuerdo con el rango de aplicación.</p>	
<p>Perfil de egreso. <i>Identificar las necesidades del cliente interno y externo según políticas de mercadeo y segmentación de clientes.</i></p>	

COPIA NO

	ATENDER Y ORIENTAR A LA PERSONA EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD.		Código	
			DD-PD-019	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 02	Página 9 de 43
	(15-02-2013)	(14-02-2014)		

PLANEACIÓN DE LOS SABERES		
ELEMENTO 1. Aplicar los principios y normativa del Sistema de Protección Social en cada una de las funciones de su desempeño en relación con su disciplina		
SABER	SABER HACER	SER
<ul style="list-style-type: none"> • Principios constitucionales (Artículos 1, 45, 46, 48, y 49) • Evolución histórica de la Seguridad Social en Colombia. • Principios fundamentales y operativos de la Ley 100/93. • Fundamentos del Servicio Público. Artículo 153 Ley 100/93. • Estructura General del SPS. • Fuentes de financiamiento del SPS: Cotizaciones – Impuestos. • Plan de Beneficios del SPS. • Ley 715: competencias y recursos del sector salud en los entes territoriales. • Sistemas de gestión de calidad (ISO 9000). • Fundamentos. • Políticas y objetivos de calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Interpretar lenguaje técnico Reconocer la importancia de la evolución histórica de la Seguridad Social en Colombia. Proporcionar Una información con los principios fundamentales y operativos de la ley 100. Atender al usuario en correspondencia con los fundamentos del servicio público. • Aplicar el principio de universalidad en la atención del cliente o usuario. • Orientar al usuario conforme al principio de unidad del SPS. • Orientar al usuario aplicando el principio de participación. • Aplicar el principio de progresión racional en el ejercicio de sus funciones. • Aplicar el principio de intermediación de igualdad en la atención del usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Atento e interesado reconocer los principios constitucionales y La evolución histórica de la Seguridad Social en Colombia. • Veraz en la información en conformidad con los principios fundamentales y operativos de la ley 100. • Integro con el cliente de acuerdo con los fundamentos del servicio público. Atento al escuchar al cliente o usuario. • Imparcial en la atención de los clientes o usuarios • Preciso en la orientación al usuario. • Respetuoso de la individualidad del usuario • Equitativo en la atención del usuario. • Coherente en su actuar con los principios del SPS. • Tolerante con el usuario.
<ul style="list-style-type: none"> • Estrategias de participación social dentro del SPS. • Red de Prestación de Servicios de atención al usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Orientar al usuario con base en los principios de subsidiaridad e imprescriptibilidad. • Diligenciar reportes según protocolo de servicio. • Orientar al usuario del Régimen Contributivo. • Orientar al usuario del Régimen Subsidiado. • Orientar al usuario no afiliado. • Recibir del usuario las 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Honesto al orientar al usuario para su participación dentro del SPS. ▪ Ordenado al diligenciar sus reportes. ▪ Amable y preciso al orientar al usuario. ▪ Atento y receptivo para escuchar quejas, inquietudes o reclamos. ▪ Presto para gestionar las inconformidades del usuario en La aplicación de las normas del

	ATENDER Y ORIENTAR A LA PERSONA EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD.		Código	
			DD-PD-019	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 02	Página 10 de 43
	(15-02-2013)	(14-02-2014)		

	inquietudes, quejas o reclamos en forma verbal o escrita. <ul style="list-style-type: none"> • Canalizar las inconformidades del usuario en la aplicación de las normas del SPS • Aplicar los fundamentos del servicio público en el ejercicio de Sus funciones. 	SPS. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diligente y centrado para atender conforme los fundamentos del servicio público. 		
VERIFICACIÓN INTENSIDAD HORARIA ELEMENTO ¼				
	Descripción	Horas	Subtotal	Total
12	clases	X 1 hora	12 Horas	15
3	EPEP	X 1 hora	3 Horas	

COPIA NO CONTROLADA

	ATENDER Y ORIENTAR A LA PERSONA EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD.		Código	
			DD-PD-019	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 02	Página 11 de 43
	(15-02-2013)	(14-02-2014)		

DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE EVALUACION		
PLAN DE CLASE		
Modulo	Atención y orientación al usuario en los servicios de salud	115 horas teórico práctico
Unidad de Aprendizaje 1/4	S.G.S.S.S.	15 horas teóricas
Nº de clase (60')	1-2 /12	Auxiliar en enfermería y salud oral

CONTENIDOS	RESULTADO DE LA CLASE	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	ESCENARIOS DE APRENDIZAJE	RECURSOS Y MEDIOS DIDÁCTICOS
<ul style="list-style-type: none"> • Principios constitucionales -Art.1: Colombia estado social. -Art.45: Derecho del adolescente. -Art. 46: Estado, comunidad y familia. -Art.48: Seguridad social. -Art.49: Atención de la salud. 	Reconoce Los principios constitucionales según los artículos correspondientes.	<p style="text-align: center;">ENSEÑANZA</p> <p>Docente: Verifica la asistencia (5 minutos) Da a conocer las actividades a realizar (5 minutos) Presenta la norma de competencia 1 elemento 1 (10min) -Concerta el plan de clase (5 minutos) -Organiza equipos de 4 estudiantes. Proporciona materiales de consulta y concede 20 minutos para la identificación de los mismos en equipo. - Amplia el contenido mediante conversatorio en mesa redonda - Induce la participación de todos los estudiantes (30 minutos)</p> <p>APRENDIZAJE. ESTUDIANTE: Atento y participativo en el trabajo de equipo y en la mesa redonda, expone sus Hace preguntas al docente. Y concluye el tema con claridad en el conocimiento</p>	Salón de clase	<p>Impresos: Principios constitucionales (Artículos 1.45.46.48 y 49).</p>

	ATENDER Y ORIENTAR A LA PERSONA EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD.		Código	
			DD-PD-019	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 02	Página 12 de 43
	(15-02-2013)	(14-02-2014)		

DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE EVALUACION		
PLAN DE CLASE		
Modulo	Atención y orientación al usuario en los servicios de salud	115 horas teórico práctico
Unidad de Aprendizaje 1/4	S.G.S.S.S.	15 horas teóricas
Nº de clase (60')	3-4 /12	Auxiliar en enfermería y salud oral

CONTENIDOS	RESULTADO DE LA CLASE	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	ESCENARIOS DE APRENDIZAJE	RECURSOS Y MEDIOS DIDÁCTICOS
<ul style="list-style-type: none"> - Principios fundamentales y operativos de la Ley 100/93. • Previsión • Universalidad. • Solidaridad • Participación 	Conoce y aplica los principios fundamentales y operativos de la ley 100/93	<p style="text-align: center;">DOCENTE ENSEÑANZA</p> Verifica la asistencia (5 minutos) Organiza los estudiantes en mesa redonda. Dirige lectura Para participar de la red de preguntas (55 minutos) Agrupa las preguntas por subtemas. Da respuestas de las dudas encontradas por los estudiantes Orienta cuadro comparativo(55) <p style="text-align: center;">ESTUDIANTE APRENDIZAJE</p> Atentó y participativo en el trabajo de equipo y en la mesa redonda, expone sus Inquietudes. Hace preguntas al docente. Concluye el tema con claridad en el conocimiento	Salón de clase	<p style="text-align: center;">Impresos</p> Principios fundamentales y operativos ley 100/93

	ATENDER Y ORIENTAR A LA PERSONA EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD.		Código	
			DD-PD-019	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 02	Página 13 de 43
	(15-02-2013)	(14-02-2014)		

DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE EVALUACION		
PLAN DE CLASE		
Modulo	Atención y orientación al usuario en los servicios de salud	115 horas teórico práctico
Unidad de Aprendizaje 1/4	S.G.S.S.S.	15 horas teóricas
Nº de clase (60')	5-6 /12	Auxiliar en enfermería y salud oral

CONTENIDOS	RESULTADO DE LA CLASE	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	ESCENARIOS DE APRENDIZAJE	RECURSOS Y MEDIOS DIDÁCTICOS
<ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos del Servicio Público. Artículo 153 Ley 100/93. - Equidad - Obligatoriedad - Protección integral - Libre escogencia - Autonomía de las instituciones. - Descentralización administrativa - Participación social - Concertación - Calidad 	Identifica y aplica los principios fundamentales del servicio al público para su orientación.	<p style="text-align: center;">DOCENTE ENSEÑANZA</p> <p>Verifica la asistencia (5 minutos)</p> <p>Organiza los estudiantes en mesa redonda dirige lectura dirigida Para participar de la red de preguntas (60 minutos).</p> <p>Agrupar las preguntas por subtemas Da respuestas de las dudas encontradas por los estudiantes Orienta cuadro comparativo(55)</p> <p style="text-align: center;">ESTUDIANTE APRENDIZAJE:</p> <p>Atento y participativo en el Trabajo de equipo y en la mesa redonda, expone</p>	Salón de formación	<p>Impresos:</p> <p>Fundamentos del servicio público. Artículo 153 ley 100/93</p> <p>Documento de preguntas.</p>

	ATENDER Y ORIENTAR A LA PERSONA EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD.		Código	
			DD-PD-019	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 02	Página 14 de 43
	(15-02-2013)	(14-02-2014)		

		sus Inquietudes. Hace preguntas al docente. Y concluye el tema con claridad en el conocimiento		
--	--	---	--	--

E.P. E.P. N° 1
Unidad de aprendizaje uno

Modulo de Formación	Atención y orientación al usuario en la red de servicios de salud.
Objetivo del E.P.E.P.	Realizar simulación para retroalimentar de manera autónoma las 3 clases anteriores
E.P.E.P. (de 1 horas)	1-2/3 Auxiliar en enfermería y salud oral

CONTENIDOS	RESULTADO DEL EPEP	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	ESCENARIOS DE APRENDIZAJE	RECURSOS Y MEDIOS DIDÁCTICOS
Principios constitucionales (Artículos 1, 45, 46, 48, y 49). Principios fundamentales y operativos de la Ley 100/93 • Fundamentos del Servicio Público. Artículo 153 Ley 100/93	1. Evidenciar mediante presentación de trabajo escrito cuales son los principios constitucionales contenidos en los artículos 1, 45, 46,48 y 49. Principios fundamentales y operativos de la ley 100/93 2. .Evidenciar aprendizaje mediante •Simulación donde se brinde Atención al usuario sobre los principios fundamentales y operativos de la ley 100.	ESTUDIANTE Realiza el E.P.E.P. de manera personalizada o en equipo según previa concertación con el docente. Alista el auto cuestionario para ser discutido en la próxima clase Presenta su trabajo escrito sobre principios constitucionales Artículos 1.45, 46,48 y 49 y principios fundamentales y operativos de la ley 100/93.	Biblioteca, informática, sala de estudio.	Impresos: Principios constitucionales (Artículos 1, 45, 46, 48, y 49). Principios fundamentales y operativos de la Ley 100/93 Fundamentos del Servicio Público. Artículo 153 Ley 100/93 E PEP No. 1

	ATENDER Y ORIENTAR A LA PERSONA EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD.		Código	
			DD-PD-019	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 02	Página 15 de 43
	(15-02-2013)	(14-02-2014)		

DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE EVALUACION		
PLAN DE CLASE		
Modulo	Atención y orientación al usuario en los servicios de salud	115 horas teórico práctico
Unidad de Aprendizaje 1/4	S.G.S.S.S.	15 horas teóricas
Nº de clase (60')	7-8 /12	Auxiliar en enfermería y salud oral

CONTENIDOS	RESULTADO DE LA CLASE	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	ESCENARIOS DE APRENDIZAJE	RECURSOS Y MEDIOS DIDÁCTICOS
<ul style="list-style-type: none"> • Estructura General del Sistema de Protección Social. • Fuentes de financiamiento del SPS: Cotizaciones – Impuestos 	<p>Identifica, maneja y aplica la estructura general del Sistema de Protección Social.</p> <p>Reconoce y aplica el manejo de las fuentes de financiamiento cotizaciones e impuestos del SPS.</p>	<p>DOCENTE ENSEÑANZA</p> <p>Verifica la asistencia (5 minutos).</p> <p>-Concreta el plan de clase (5 minutos)</p> <p>Da a conocer las actividades a realizar (5 minutos)</p> <p>-Organiza equipos de 4 estudiantes. Proporciona materiales de consulta y concede 45 minutos para la identificación de los mismos en equipo, plantea taller.</p> <p>- Amplia el contenido mediante conversatorio en mesa redonda</p> <p>- Induce la participación de todos los estudiantes mediante juego de roles (60 minutos)</p>	Salón de clase	<p>Impresos:</p> <p>Estructura General del Sistema de Protección Social. Fuentes de financiamiento del SPS.</p>

	ATENDER Y ORIENTAR A LA PERSONA EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD.		Código	
			DD-PD-019	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 02	Página 16 de 43
	(15-02-2013)	(14-02-2014)		

		ESTUDIANTE APRENDIZAJE:		
		Participa en el trabajo de equipo y en la mesa redonda, expone sus inquietudes. Docente concluye el tema con claridad en el conocimiento Recibe los EPEP		

COPIA NO CONTROLADA

	ATENDER Y ORIENTAR A LA PERSONA EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD.		Código	
			DD-PD-019	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 02	Página 17 de 43
	(15-02-2013)	(14-02-2014)		

DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE EVALUACION		
PLAN DE CLASE		
Modulo	Atención y orientación al usuario en los servicios de salud	115 horas teórico-práctico
Unidad de Aprendizaje 1/4	S.G.S.S.S.	15 horas teóricas
Nº de clase (60')	9-10 /12	Auxiliar en enfermería y salud oral

CONTENIDOS	RESULTADO DE LA CLASE	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	ESCENARIOS DE APRENDIZAJE	RECURSOS Y MEDIOS DIDÁCTICOS
<ul style="list-style-type: none"> - Ley 715: competencias y recursos del sector salud en los entes territoriales - Deberes y derechos en salud - Normativa vigente del SGSSS. 	<p>Interpreta y reconoce la ley 715 de competencias y recursos del sector salud en los entes territoriales.</p> <p>Identifica los derechos y deberes en salud.</p>	<p>DOCENTE ENSEÑANZA</p> <p>Verifica la asistencia (5 minutos).</p> <p>Da a conocer las actividades a realizar (5 minutos).</p> <p>-Concerta el plan de clase (5 minutos)</p> <p>-Organiza equipos de 4 estudiantes.</p> <p>Proporciona materiales de consulta y concede 50 minutos para la identificación de los mismos en equipo.</p> <p>plantea elaboración de cuadro comparativo de los cambios que propone la normatividad vigente a la</p>	Salón de clase	<p>Impresos de:</p> <p>Ley 715: competencias y recursos del sector salud en los entes territoriales.</p> <p>Deberes y derechos en salud.</p>

	ATENDER Y ORIENTAR A LA PERSONA EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD.		Código	
			DD-PD-019	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 02	Página 18 de 43
	(15-02-2013)	(14-02-2014)		

		prestación de servicio de salud - Amplia el contenido mediante conversatorio en mesa redonda. -Induciendo la participación de todos los estudiantes (55 minutos) ESTUDIANTE APRENDIZAJE Atento y participativo en el trabajo de equipo y en la mesa redonda, expone sus inquietudes. Docente aclara dudas sobre el conocimiento.		
--	--	--	--	--

COPIA NO CONTROLADA

	ATENDER Y ORIENTAR A LA PERSONA EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD.		Código	
			DD-PD-019	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 02	Página 19 de 43
	(15-02-2013)	(14-02-2014)		

DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE EVALUACION		
PLAN DE CLASE		
Modulo	Atención y orientación al usuario en los servicios de salud	115 horas teórico-práctico
Unidad de Aprendizaje 1/4	S.G.S.S.S.	15 horas teóricas
Nº de clase (60')	11-12 /12	Auxiliar en enfermería y salud oral

CONTENIDOS	RESULTADO DE LA CLASE	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	ESCENARIOS DE APRENDIZAJE	RECURSOS Y MEDIOS DIDÁCTICOS
Tipos de aseguramiento del SPS	Identifica y maneja los diferentes tipos de aseguramiento del SPS	<p style="text-align: center;">DOCENTE ENSEÑANZA</p> <p>Verifica la asistencia (5 minutos).</p> <p>-Da a conocer las actividades a realizar (5 minutos).</p> <p>-Concerta el plan de clase (5 minutos).</p> <p>-Organiza equipos de 4 estudiantes.</p> <p>Proporciona materiales de consulta y concede 50 minutos para la identificación.</p> <p>- Amplia el contenido mediante la explicación magistral de los tipos de usuarios dentro del SPS</p> <p>- Induce la participación de todos los estudiantes</p>	Salón de clase	Impresos: Tipos de aseguramiento del SPS.

	ATENDER Y ORIENTAR A LA PERSONA EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD.		Código	
			DD-PD-019	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 02	Página 20 de 43
	(15-02-2013)	(14-02-2014)		

		<p>(55minutos) en plenaria.</p> <p>Docente aclara dudas sobre los temas asociados.</p> <p>APRENDIZAJE. ESTUDIANTE:</p> <p>Atento y participativo en el trabajo de equipo y en la mesa redonda, expone sus inquietudes.</p>		
--	--	---	--	--

COPIA NO CONTROLADA

	ATENDER Y ORIENTAR A LA PERSONA EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD.		Código	
			DD-PD-019	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 02	Página 21 de 43
	(15-02-2013)	(14-02-2014)		

E.P. E.P. N° 3
Unidad de aprendizaje uno

Modulo de Formación	Atención Y Orientación al usuario en los servicios de salud		
Objetivo del E.P.E.P.	Realizar auto cuestionario para retroalimentar de manera autónoma las 7 clases anteriores		
E.P.E.P. (de 1 hora)	3 /3	Auxiliar en Servicios farmacéuticos	

CONOCIMIENTO Y COMPRENSION	RESULTADO DEL EPEP	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	ESCENARIOS DE APRENDIZAJE	RECURSOS Y MEDIOS DIDÁCTICOS
Estructura General del SGSSS • Fuentes de financiamiento del SGSSS: Cotizaciones – Impuestos • Ley 715: competencias y recursos del sector salud en los entes territoriales	1.Evidenciar mediante presentación de un autocuestionario la estructura general del SCSSS, y fuentes de financiamiento , cotizaciones e impuestos del SGSSS 2. Evidenciar mediante un trabajo escrito las competencias y recursos del sector salud en los entes territoriales contemplados en la Ley 715.	ESTUDIANTE: Realiza el E.P.E.P. De manera personalizada o en equipo según previa concertación con el docente. Alista el auto cuestionario para ser discutido en la próxima clase Presenta su trabajo escrito sobre competencias y recursos del sector salud en los entes territoriales contemplados en la Ley 715.	Biblioteca, informática, sala de estudio.	Impresos: Estructura General del SGSSS • Fuentes de financiamiento del SGSSS: Cotizaciones – Impuestos • Ley 715: competencias y recursos del sector salud en los entes territoriales

	ATENDER Y ORIENTAR A LA PERSONA EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD.		Código	
			DD-PD-019	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 02	Página 22 de 43
	(15-02-2013)	(14-02-2014)		

PRESENTACION DE EVIDENCIAS

Norma de competencia	Atender y orientar a las personas en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas vigentes	115 horas Teórico-Práctico
Modulo de Formación	Atención y orientación al usuario en los servicios de salud	
Elemento 1 de 4	ELEMENTO 1: Aplicar los principios y normativa del Sistema de Protección Social (SPS) en cada una de las funciones de su desempeño en relación con su disciplina.	
Unidad de Aprendizaje 1 de 4	S.G.S.S.S.	15 horas Teóricas
Nº de clase (de 1 hora)	Auxiliar en enfermería y salud oral	

EVIDENCIA	RESULTADO DE APRENDIZAJE	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	ESCENARIOS DE APRENDIZAJE	RECURSOS Y MEDIOS DIDÁCTICOS
Conocimiento • Prueba oral y escrita para evaluar conocimientos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7,8.		DOCENTE: ESTUDIANTE:	Salón de formación	Durante el desarrollo de las clases ellos están entregando los resultados de las clases y con base en ello se realiza el auto diagnostico. Guía de la prueba de conocimiento (conversatorio)

	ATENDER Y ORIENTAR A LA PERSONA EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD.		Código	
			DD-PD-019	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 02	Página 23 de 43
	(15-02-2013)	(14-02-2014)		

PLANEACIÓN DE LOS SABERES				
ELEMENTO 2. Interactuar con el cliente interno y externo de acuerdo con la misión, visión y políticas de servicio interinstitucionales				
SABER	SABER HACER	SER		
<ul style="list-style-type: none"> • Conceptos sobre misión, visión y valores corporativos • Manual de funciones y principios corporativos de la institución • Estrategias institucionales de mercadeo • Estructura organizacional: organigrama, línea jerárquica e importancia de niveles jerárquicos • Cadena de valor • Características del clima organizacional • Procesos y procedimientos institucionales según áreas de desempeño y disciplina • Reglamento interno de la institución • Normas legales y administrativas sobre manejo de elementos de trabajo (Ley 734) • Manual de funcionamiento de equipos 	<ul style="list-style-type: none"> • Atender al cliente o usuario de acuerdo con la visión, misión y objetivos estratégicos • Aplicar los valores corporativos en la atención al usuario • Cumplir con las normas y procedimientos de atención al usuario definidos por la Institución • Ejercer las funciones de su cargo según las normas de su disciplina • Interactuar con el equipo de trabajo según protocolo del servicio • Mantener el conducto regular en el ejercicio de sus funciones • Cumplir con los horarios establecidos por la Institución para su cargo • Cumplir con las normas de presentación personal definidas por la Institución • Utilizar equipos y elementos según normas técnicas • Mantener los equipos y elementos en orden según parámetros de la Institución 	<ul style="list-style-type: none"> • Demuestra sentido de pertenencia Institucional • Cordial con el equipo de trabajo • Creativo al realizar acciones en el área de trabajo • Ordenado en el diligenciamiento de documentos • Colaborador con el equipo de trabajo • Puntual en el cumplimiento de sus funciones • Respetuoso con la estructura jerárquica • Su imagen personal es acorde con las normas institucionales • Coherente en su actuar con la información que maneja • Responsable en el manejo de equipos y elementos 		
VERIFICACIÓN INTENSIDAD HORARIA ELEMENTO 2/4				
	Descripción	Horas	Subtotal	Total
5	Clases	X 1 hora	5 Horas	6
2	EPEP	X 30 minutos	1 Hora	

	ATENDER Y ORIENTAR A LA PERSONA EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD.		Código	
			DD-PD-019	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 02	Página 24 de 43
	(15-02-2013)	(14-02-2014)		

DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE ENSEÑANA APRENDIZAJE EVALUACION		
PLAN DE CLASE		
Módulo de Formación	Atención y orientación al usuario en los servicios de salud	115 horas teórico practico
Unidad de Aprendizaje 2 de 4	Interacción con el cliente interno y externo	6 horas teóricas
Nº de clase (de 1 hora)	1-2/6	Auxiliar en enfermería y salud oral

CONOCIMIENTO Y COMPRENSION	RESULTADO DE LA CLASE	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	ESCENARIOS DE APRENDIZAJE	RECURSOS Y MEDIOS DIDÁCTICOS
Presentación de la unidad de aprendizaje • Conceptos sobre misión, visión y valores corporativos • Manual de funciones y principios corporativos de la institución • Estrategias institucionales de mercadeo • Estructura organizacional: organigrama, línea jerárquica e importancia de niveles jerárquicos • Cadena de valor • Características del clima organizacional • Procesos y procedimientos institucionales según áreas de desempeño y disciplina • Reglamento interno de la institución • Normas legales y administrativas sobre manejo de elementos de trabajo (Ley 734) • Manual de funcionamiento de equipo	Conocer el saber, hacer. Conocer las evidencias requeridas. Conocer el cronograma y estrategias metodológicas a realizar.	DOCENTE ENSEÑANZA Presentación del docente (10 min). Llamado a lista y firma de inasistencia (5 min). Presentación de la unidad de aprendizaje. (25 min). Elaboración de taller de estructura corporativa y procedimientos de una organización.(40) Orienta a los estudiantes sobre bibliografía asignada sobre las temáticas de la unidad.(30 min) Estimula la Auto evaluación, entrega las guías para la próxima clase. ESTUDIANTE APRENDIZAJE: Atento y participativo utilizando las guías, Lee siguiendo las recomendaciones del docente , recibe las guías de la próxima clase y se compromete a trabajar sus contenido	Aula de clase	Norma 1 elemento 2 (biblioteca) Marcador Tablero borrador

	ATENDER Y ORIENTAR A LA PERSONA EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD.		Código	
			DD-PD-019	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 02	Página 25 de 43
	(15-02-2013)	(14-02-2014)		

DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE ENSEÑANA APRENDIZAJE EVALUACION			
PLAN DE CLASE			
Módulo de Formación	Atención y orientación al usuario en los servicios de salud	115 horas teórico practico	
Unidad de Aprendizaje 2 de 4	Interacción con el cliente interno y externo	6 horas teóricas	
Nº de clase (de 1 hora)	3 /6	Auxiliar en enfermería y salud oral	

CONOCIMIENTO Y COMPRENSION	RESULTADO DE LA CLASE	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	ESCENARIOS DE APRENDIZAJE	RECURSOS Y MEDIOS DIDÁCTICOS
<ul style="list-style-type: none"> • Conceptos sobre misión, visión y valores corporativos • Manual de funciones y principios corporativos de la institución • Estrategias institucionales de mercadeo 	<p>Diferenciar la misión de la visión y cuál es su función en la empresa.</p> <p>Identificar los tipos de estrategias de mercadeo.</p> <p>Conocer un manual de funciones.</p>	<p>DOCENTE ENSEÑANZA: Llamado a lista 05 minutos. Pre saberes 15 minutos. Lectura dirigida, en la cual se realizara mesa redonda y la participación de todos los aprendices. 50 minutos. Retroalimentación de los saberes vistos. 55 minutos.</p> <p>ESTUDIANTE APRENDIZAJE: Realiza lectura dirigida según indicación del docente, participa de forma dinámica, atenta y cooperativa a los ejemplos que se pidan en la clase.</p>	Aula de clase	<p>Marcador Tablero Borrador</p> <p>Norma 1 elemento 2 (biblioteca)</p> <p>Guía 1</p> <p>Material de apoyo (guía 1)</p>

	ATENDER Y ORIENTAR A LA PERSONA EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD.		Código	
			DD-PD-019	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 02	Página 26 de 43
	(15-02-2013)	(14-02-2014)		

DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE ENSEÑANA APRENDIZAJE EVALUACION		
PLAN DE CLASE		
Módulo de Formación	Atención y orientación al usuario en los servicios de salud	115 horas teórico práctico
Unidad de Aprendizaje 2 de 4	Interacción con el cliente interno y externo	6 horas teóricas
Nº de clase (de 1 hora)	4 /6	Auxiliar en enfermería y salud oral

CONOCIMIENTO Y COMPRENSION	RESULTADO DE LA CLASE	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	ESCENARIOS DE APRENDIZAJE	RECURSOS Y MEDIOS DIDÁCTICOS
Estructura organizacional: organigrama, línea jerárquica e importancia de niveles jerárquicos • Cadena de valor • Características del clima organizacional	Conocer los tipos de estructura organizacional	<p style="text-align: center;">DOCENTE ENSEÑANZA</p> Llamado a lista 05 minutos. Pre saberes 15 minutos. Entrega lectura a los grupos (3 personas) y con base en la lectura realizar una estructura organizacional. El docente apoya todo el proceso y se socializa el producto realizado 60 minutos. Retroalimentación 10 minutos.	Aula de clase	Marcador Tablero Borrador Norma 1 elemento 2 (biblioteca) Guía 2 Material de apoyo (guía 2)
		<p style="text-align: center;">ESTUDIANTE APRENDIZAJE</p> Se organiza en los grupos. Distribuye las tareas Realiza la estructura organizacional. Socializa el caso. Atento, dinámico y participativo.		

	ATENDER Y ORIENTAR A LA PERSONA EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD.		Código	
			DD-PD-019	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 02	Página 27 de 43
	(15-02-2013)	(14-02-2014)		

DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE ENSEÑANA APRENDIZAJE EVALUACION		
PLAN DE CLASE		
Módulo de Formación	Atención y orientación al usuario en los servicios de salud	115 horas teórico práctico
Unidad de Aprendizaje 2 de 4	Interacción con el cliente interno y externo	6 horas teóricas
Nº de clase (de 1 hora)	5/ 6	Auxiliar en enfermería y salud oral

CONOCIMIENTO Y COMPRENSION	RESULTADO DE LA CLASE	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	ESCENARIOS DE APRENDIZAJE	RECURSOS Y MEDIOS DIDÁCTICOS
<ul style="list-style-type: none"> • Conceptos sobre misión, visión y valores corporativos • Manual de funciones y principios corporativos de la institución • Estrategias institucionales de mercadeo Estructura organizacional: organigrama, línea jerárquica e importancia de niveles jerárquicos • Cadena de valor • Características del clima organizacional 	<p>Diferenciar la misión de la visión y cuál es su función en la empresa.</p> <p>Identificar los tipos de estrategias de mercadeo.</p> <p>Conocer un manual de funciones.</p> <p>Conocer los tipos de estructura organizacional</p>	<p>DOCENTE ENSEÑANZA Llamada a lista 05 minutos. Pre saberes y retroalimentación 15 minutos. Con base en las lecturas pasadas y los ejemplos dados en grupos de tres personas, deben de crear una empresa de salud (cualquiera), y aplicar todos los saberes vistos hasta el momento 70 minutos.</p> <p>ESTUDIANTE APRENDIZAJE Se organiza en el grupo de trabajo. Realiza la planeación estratégica de la empresa aplicando los saberes vistos hasta el momento. Atento, dinámico, participativo.</p>	Aula de clase	<p>Marcador Tablero borrador Norma 1 elemento 2 (biblioteca)</p> <p>Guía 1 y 2.</p>

	ATENDER Y ORIENTAR A LA PERSONA EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD.		Código	
			DD-PD-019	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 02	Página 28 de 43
	(15-02-2013)	(14-02-2014)		

DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE ENSEÑANA APRENDIZAJE EVALUACION			
PLAN DE CLASE			
Módulo de Formación	Atención y orientación al usuario en los servicios de salud	115 horas teórico práctico	
Unidad de Aprendizaje 2 de 4	Interacción con el cliente interno y externo	6 horas teóricas	
Nº de clase (de 1 hora)	6/6	Auxiliar en enfermería y salud oral	

CONOCIMIENTO Y COMPRENSION	RESULTADO DE LA CLASE	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	ESCENARIOS DE APRENDIZAJE	RECURSOS Y MEDIOS DIDÁCTICOS
<ul style="list-style-type: none"> • Conceptos sobre misión, visión y valores corporativos • Manual de funciones y principios corporativos de la institución • Estrategias institucionales de mercadeo Estructura organizacional: organigrama, línea jerárquica e importancia de niveles jerárquicos • Cadena de valor • Características del clima organizacional. -Procesos y procedimientos institucionales según áreas de desempeño y disciplina 	Diferenciar la misión de la visión y cuál es su función en la empresa. Identificar los tipos de estrategias de mercadeo. Conocer un manual de funciones. Conocer los tipos de estructura organizacional	DOCENTE ENSEÑANZA Llamado a lista Retroalimentación Se socializa el trabajo realizado por los grupos s aclaran dudas y sacan conclusiones del tema. Con base en los trabajos se sacan definiciones más representativas de los saberes para realizar un glosario Retroalimentación ESTUDIANTE APRENDIZAJE: Socializa el trabajo, emite inquietudes y dudas. Participa. Realiza glosario.	Aula de clase	Marcador Tablero borrador Norma 1 elemento 2 (biblioteca) Guía 1 y 2.

	ATENDER Y ORIENTAR A LA PERSONA EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD.		Código	
			DD-PD-019	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 02	Página 29 de 43
	(15-02-2013)	(14-02-2014)		

PLANEACION DE LOS SABERES		
ELEMENTO 3. Brindar Información del producto o servicio conforme a requerimientos del cliente o usuario.		
SABER	SABER HACER	SER
<ul style="list-style-type: none"> • Concepto de cliente o usuario • Cliente interno • Cliente externo • Concepto de servicio al cliente • Características del servicio al cliente • Etapas en la prestación de los servicios • Tipos de cliente • Gestión Humana en las empresas del servicio • Concepto de mercado • Segmentación del mercado (mercado relacionado) • Expectativas y necesidades del cliente • Indicadores de calidad en la prestación del servicio • Momentos de verdad (Check in - Check out) • Valor agregado • Concepto de comunicación • Técnicas de comunicación asertiva • Estrategias para desarrollar una imagen telefónica efectiva 	<ul style="list-style-type: none"> • Atender al usuario con base en la segmentación del mercado que ofrece la institución • Aplicar métodos proactivos que permitan identificar las necesidades del cliente o usuario • Aplicar métodos reactivos que permitan conocer las inconformidades del cliente o usuario • Canalizar los resultados obtenidos en la aplicación de los métodos proactivos y reactivos • Interpretar los resultados sobre nivel de satisfacción del usuario con el fin de mejorar la atención del usuario • Ofrecer información confiable, suficiente y oportuna • Atender personalmente al usuario según protocolo del servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Respetuoso con sus clientes • Cordial y amable en la prestación del servicio • Tolerante con el cliente o usuario • Responsable en la aplicación de los métodos proactivos y reactivos • Interesado por la información obtenida del usuario • Agradece la participación del usuario • Imparcial en el manejo y reporte de los resultados obtenidos • Diligente en la prestación del servicio • Establece contacto visual con el usuario • Responsable en la oferta de servicios • Prudente al dar información al usuario • Veraz en el manejo de la información
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad instalada (capacidad de respuesta- portafolio de servicios) • Manejo de conflictos y solución de problemas • Toma de decisiones • Acceso y consulta de la base de datos • Métodos e instrumentos de identificación de satisfacción del cliente • Procedimientos institucionales para el manejo de la información del usuario 	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar información al usuario previa verificación de la capacidad de respuesta de la Institución • Ofrecer información clara y oportuna al usuario con base en el portafolio de servicios • Consultar bases de datos (Sistemas de Información) 	

	ATENDER Y ORIENTAR A LA PERSONA EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD.		Código	
			DD-PD-019	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 02	Página 30 de 43
	(15-02-2013)	(14-02-2014)		

VERIFICACIÓN INTENSIDAD HORARIA ELEMENTO 3/4				
	Descripción	Horas	Subtotal	Total
9	clases	X 1 hora	9 Horas	11 horas
2	EPEP	X 1 /2 hora	1 Hora	

COPIA NO CONTROLADA

	ATENDER Y ORIENTAR A LA PERSONA EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD.		Código	
			DD-PD-019	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 02	Página 31 de 43
	(15-02-2013)	(14-02-2014)		

DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE ENSEÑANA APRENDIZAJE EVALUACION		
PLAN DE CLASE		
Módulo de Formación	Atención y orientación al usuario en los servicios de salud	115 horas teórico práctico
Unidad de Aprendizaje 3 de 4	Información del producto o servicio	9 horas teóricas
Nº de clase (de 1 hora)	1,/9	Auxiliar en enfermería y salud oral

CONOCIMIENTO Y COMPRENSION	RESULTADO DE LA CLASE	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	ESCENARIOS DE APRENDIZAJE	RECURSOS Y MEDIOS DIDÁCTICOS
<ul style="list-style-type: none"> • Concepto de cliente o usuario • Cliente interno • Cliente externo • Concepto de servicio al cliente • Características del servicio al cliente 	Entender las definiciones de conceptos	<p style="text-align: center;">DOCENTE ENSEÑANZA</p> <p>Tomar asistencia y consigna la inasistencia. 5 min. Explica la definición de cliente, (interno y externo), servicio al cliente y sus características (50 minutos) Retroalimentación y aclaración de dudas 20 minutos</p> <p style="text-align: center;">ESTUDIANTE APRENDIZAJE</p> <p>Atento, participativo en la presentación de los diferentes tipos de clientes.</p>	Salón VIP	Video Beam Tablero, borrador, marcador. Guía 1 pág. 1-6

	ATENDER Y ORIENTAR A LA PERSONA EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD.		Código	
			DD-PD-019	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 02	Página 32 de 43
	(15-02-2013)	(14-02-2014)		

DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE ENSEÑANA APRENDIZAJE EVALUACION		
PLAN DE CLASE		
Módulo de Formación	Atención y orientación al usuario en los servicios de salud	115 horas teórico práctico
Unidad de Aprendizaje 3 de 4	Información del producto o servicio	9 horas teóricas
Nº de clase (de 1 hora)	3,4,/9	Auxiliar en enfermería y salud oral

CONOCIMIENTO Y COMPRESION	RESULTADO DE LA CLASE	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	ESCENARIOS DE APRENDIZAJE	RECURSOS Y MEDIOS DIDÁCTICOS
<ul style="list-style-type: none"> • Etapa en la prestación de los servicios • Tipos de cliente 	Comprender las etapas y tipos de cliente	DOCENTE: ENSEÑANZA Tomar asistencia y consigna la inasistencia. 5 min. Realiza grupos de 3 personas y reparte material diferente acerca de los tipos de clientes (15 minutos) Cada grupo socializa el tema que le corresponde 70 minutos ESTUDIANTE: APRENDIZAJE Atento , participativo	Salón de clase	Tablero, borrador, marcador. Guía 2 pág. 7-12

	ATENDER Y ORIENTAR A LA PERSONA EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD.		Código	
			DD-PD-019	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 02	Página 33 de 43
	(15-02-2013)	(14-02-2014)		

DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE ENSEÑANA APRENDIZAJE EVALUACION		
PLAN DE CLASE		
Módulo de Formación	Atención y orientación al usuario en los servicios de salud	115 horas teórico práctico
Unidad de Aprendizaje 3 de 4	Información del producto o servicio	11 horas teóricas
Nº de clase (de 1 hora)	5,6 /9	Auxiliar en enfermería y salud oral

CONOCIMIENTO Y COMPRENSIÓN	RESULTADO DE LA CLASE	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	ESCENARIOS DE APRENDIZAJE	RECURSOS Y MEDIOS DIDÁCTICOS
<ul style="list-style-type: none"> • Concepto de mercado 	Identifica las las clases de mercado	<p style="text-align: center;">DOCENTE ENSEÑANZA</p> <p>Tomar asistencia y consigna la inasistencia. 5 min. Realiza lluvia de preguntas de las clases 1 y 2 (15 minutos) Realiza mesa redonda y socializa las características de mercado (50 minutos) Aclaración de dudas (20 minutos)</p> <p style="text-align: center;">ESTUDIANTE APRENDIZAJE</p> <p>Atento , participativo</p>	Salón de clase	Tablero, borrador, marcador. Guía 3 pág. 13-16

	ATENDER Y ORIENTAR A LA PERSONA EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD.		Código	
			DD-PD-019	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 02	Página 34 de 43
	(15-02-2013)	(14-02-2014)		

DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE ENSEÑANA APRENDIZAJE EVALUACION		
PLAN DE CLASE		
Módulo de Formación	Atención y orientación al usuario en los servicios de salud	115 horas teórico práctico
Unidad de Aprendizaje 3 de 4	Información del producto o servicio	11 horas teóricas
Nº de clase (de 1 hora)	7,8 /9	Auxiliar en enfermería y salud oral

CONOCIMIENTO Y COMPRENSIÓN	RESULTADO DE LA CLASE	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	ESCENARIOS DE APRENDIZAJE	RECURSOS Y MEDIOS DIDÁCTICOS
<ul style="list-style-type: none"> • Expectativas y necesidades del cliente • Indicadores de calidad en la prestación del servicio <p>Valor agregado</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto de comunicación • Técnicas de comunicación asertiva • Estrategias para desarrollar una imagen telefónica efectiva 	Identifica las expectativas necesidades del cliente y cuáles son los indicadores de calidad	<p>DOCENTE: ENSEÑANZA Tomar asistencia y consigna la inasistencia. 5 min. Organiza grupos de trabajo para la realización de una cartelera según tema propuesto (expectativas y necesidades del cliente e indicadores de calidad) para su posterior exposición (85 minutos)</p> <p>ESTUDIANTE: APRENDIZAJE Atento , participativo</p>	Salón de clase	Cartulina marcadores Guía 4 pág. 17-21

	ATENDER Y ORIENTAR A LA PERSONA EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD.		Código	
			DD-PD-019	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 02	Página 35 de 43
	(15-02-2013)	(14-02-2014)		

DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE ENSEÑANA APRENDIZAJE EVALUACION		
PLAN DE CLASE		
Módulo de Formación	Atención y orientación al usuario en los servicios de salud	115 horas teórico práctico
Unidad de Aprendizaje 3 de 4	Información del producto o servicio	11 horas teóricas
Nº de clase (de 1 hora)	9/9	Auxiliar en enfermería y salud oral

CONOCIMIENTO Y COMPRENSION	RESULTADO DE LA CLASE	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	ESCENARIOS DE APRENDIZAJE	RECURSOS Y MEDIOS DIDÁCTICOS
<ul style="list-style-type: none"> • Expectativas y necesidades del cliente • Indicadores de calidad en la prestación del servicio • Momentos de verdad (Check in - Check out) 	Identifica las expectativas necesidades del cliente y cuales son los indicadores de calidad y los momento de verdad	<p style="text-align: center;">DOCENTE ENSEÑANZA</p> Tomar asistencia y consigna la inasistencia. 5 min. Socializa con los estudiantes los temas de la clase 4 (45 minutos) Explica los momentos de verdad (30 minutos)	Salón de clase	Cartulina Marcadores tablero borrador Guía 4 y 5 pág. 17-22
		<p style="text-align: center;">ESTUDIANTE APRENDIZAJE</p> Atento , participativo		

	ATENDER Y ORIENTAR A LA PERSONA EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD.		Código	
			DD-PD-019	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 02	Página 36 de 43
	(15-02-2013)	(14-02-2014)		

PRESENTACION DE EVIDENCIAS

Unidad de aprendizaje tres

Norma de competencia	Atender y orientar a las personas en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas vigentes	115 horas Teórico-practico
Modulo de Formación	Atención Y Orientación al usuario en los servicios de salud	
Elemento 3 de 4	Brindar Información del producto o servicio conforme a requerimientos del cliente o usuario.	
Unidad de Aprendizaje 3 de 4	Información del producto o servicio	11 horas Teóricas
Nº de clase (de 1 hora)	Auxiliar en enfermería y salud oral	

EVIDENCIA	RESULTADO DE APRENDIZAJE	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	ESCENARIOS DE APRENDIZAJE	RECURSOS Y MEDIOS DIDÁCTICOS
Conocimiento . • Prueba oral o escrita: para evaluar conocimientos del 1 hasta el 8. • Estudio de caso de situaciones reales para brindar información del producto o servicio ofertado. .	Aplicar estrategias para mantener niveles altos de satisfacción al cliente	DOCENTE: ESTUDIANTE:	Salón de formación	Durante el desarrollo de las clases ellos están entregando los resultados de las clases y con base en ello se realiza el auto diagnostico. Guía de la prueba de conocimiento (conversatorio)

	ATENDER Y ORIENTAR A LA PERSONA EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD.		Código	
			DD-PD-019	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 02	Página 37 de 43
	(15-02-2013)	(14-02-2014)		

PLANEACIÓN DE LOS SABERES				
ELEMENTO 4. Identificar las necesidades del cliente interno y externo según políticas de mercadeo y segmentación de clientes				
SABER	SABER HACER	SER		
<ul style="list-style-type: none"> • Concepto de cliente o usuario • Cliente interno • Cliente externo • Concepto de servicio al cliente • Características del servicio al cliente • Etapas en la prestación de los servicios • Tipos de cliente • Gestión Humana en las empresas del servicio • Concepto de mercado • Segmentación del mercado (mercado relacionado) • Expectativas y necesidades del cliente • Indicadores de calidad en la prestación del servicio • Momentos de verdad (Check in - Check out) • Valor agregado • Concepto de comunicación • Técnicas de comunicación asertiva • Estrategias para desarrollar una imagen telefónica efectiva 	<ul style="list-style-type: none"> • Atender al usuario con base en la segmentación del mercado que ofrece la institución • Aplicar métodos proactivos que permitan identificar las necesidades del cliente o usuario • Aplicar métodos reactivos que permitan conocer las inconformidades del cliente o usuario • Canalizar los resultados obtenidos en la aplicación de los métodos proactivos y reactivos • Interpretar los resultados sobre nivel de satisfacción del usuario con el fin de mejorar la atención del usuario • Ofrecer información confiable, suficiente y oportuna • Atender personalmente al usuario según protocolo del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Respetuoso con sus clientes • Cordial y amable en la prestación del servicio • Tolerante con el cliente o usuario • Responsable en la aplicación de los métodos proactivos y reactivos • Interesado por la información obtenida del usuario • Agradece la participación del usuario • Imparcial en el manejo y reporte de los resultados obtenidos • Diligente en la prestación del servicio • Establece contacto visual con el usuario • Responsable en la oferta de servicios • Prudente al dar información al usuario • Veraz en el manejo de la información. 		
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad instalada (capacidad de respuesta- portafolio de servicios) • Manejo de conflictos y solución de problemas • Toma de decisiones • Acceso y consulta de la base de datos • Métodos e instrumentos de identificación de satisfacción del cliente • Procedimientos institucionales para el manejo de la información del usuario 	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar información al usuario previa verificación de la capacidad de respuesta de la Institución • Ofrecer información clara y oportuna al usuario con base en el portafolio de servicios • Consultar bases de datos (Sistemas de Información) 			
VERIFICACIÓN INTENSIDAD HORARIA ELEMENTO 1/4				
	Descripción	Horas	Subtotal	Total
9	clases	X 1 hora	9 Horas	11 horas
2	EPEP	X 1 hora	2 Horas	

	ATENDER Y ORIENTAR A LA PERSONA EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD.		Código	
			DD-PD-019	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 02	Página 38 de 43
	(15-02-2013)	(14-02-2014)		

DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE EVALUACIÓN		
PLAN DE CLASE		
Módulo de Formación	Atención y orientación al usuario en los servicios de salud.	115 horas teórico práctico
Unidad de Aprendizaje 4 de 4	Identifica las necesidades del cliente interno y externo.	10 horas
Nº de clase (de 1.5 horas)	1,2 de 10	Auxiliar en enfermería y salud oral

CONTENIDOS	RESULTADO DE LA CLASE	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	ESCENARIOS DE APRENDIZAJE	RECURSOS Y MEDIOS DIDÁCTICOS
Componentes de la norma de competencia elemento 4. Teorías sobre servicio al cliente. Tipos, técnicas y herramientas de mercadeo.	Conocer las teorías sobre servicio al cliente. Identificar los tipos, técnicas y herramientas de mercadeo.	DOCENTE ENSEÑANZA: Llamado a lista y reporte de inasistencias (5 minutos) Presenta la norma de competencia 1 elemento 4 establece fechas de presentación de evidencia. Socialización de las teorías sobre servicio al cliente por medio de lectura dirigida (45 minutos). Orienta a los estudiantes sobre tipos, técnicas y herramientas de mercadeo. (20 min). Estimula la Auto evaluación, entrega las guías para la próxima clase. (20 minutos). ESTUDIANTE APRENDIZAJE Atento y participativo utilizando las guías, Lee siguiendo las recomendaciones del docente, recibe las guías de la próxima clase y se compromete a trabajar sus contenidos	Aula de clase.	Guía 4 clases 1 de teorías.

	ATENDER Y ORIENTAR A LA PERSONA EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD.		Código	
			DD-PD-019	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 02	Página 39 de 43
	(15-02-2013)	(14-02-2014)		

DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE EVALUACIÓN		
PLAN DE CLASE		
Módulo de Formación	Atención y orientación al usuario en los servicios de salud.	115 horas teórico práctico
Unidad de Aprendizaje 4 de 4	Identificación de las necesidades del cliente	10 horas
Nº de clase (de 1.5 horas)	3-4 de 10	Auxiliar en enfermería y salud oral

CONTENIDOS	RESULTADO DE LA CLASE	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	ESCENARIOS DE APRENDIZAJE	RECURSOS Y MEDIOS DIDÁCTICOS
3-4. Como identificar las necesidades del cliente. Conocimiento sobre los productos, servicios y apoyos que se ofrecen.	Identificar las necesidades del cliente. Conocer los productos, servicios y apoyos que se ofrecen en la empresa.	DOCENTE ENSEÑANZA: Llamado a lista y reporte de inasistencias (05 minutos) El docente explica mediante clase teórica como identificar las necesidades del cliente. (35 minutos.) Mediante lectura dirigida los estudiantes conocen sobre los productos, servicios y apoyos que se ofrecen en una empresa. (30 minutos). Retroalimentación, responde dudas e inquietudes sobre los temas. (20 minutos). ESTUDIANTE APRENDIZAJE Atento y participativo, activo durante la clase y la lectura dirigida.	Aula de clase	Guía 4 clase 2.

	ATENDER Y ORIENTAR A LA PERSONA EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD.		Código	
			DD-PD-019	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 02	Página 40 de 43
	(15-02-2013)	(14-02-2014)		

DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE EVALUACIÓN		
PLAN DE CLASE		
Módulo de Formación	Atención y orientación al usuario en los servicios de salud.	115 horas teórico práctico
Unidad de Aprendizaje 4 de 4	Identificación de las necesidades del cliente	10 horas
Nº de clase (de 1.5 horas)	5-6 de 10	Auxiliar en enfermería y salud oral

CONTENIDOS	RESULTADO DE LA CLASE	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	ESCENARIOS DE APRENDIZAJE	RECURSOS Y MEDIOS DIDÁCTICOS
<p>Técnicas para escuchar y preguntar en forma efectiva.</p> <p>Teorías sobre el trabajo en equipo.</p>	<p>Identificar las técnicas para escuchar y preguntar de manera efectiva.</p> <p>Conocer las teorías sobre el trabajo en equipo.</p>	<p>DOCENTE ENSEÑANZA: Llamado a lista y reporte de inasistencias (05 minutos) Mediante grupos de trabajo se realiza socio drama sobre las técnicas para escuchar y preguntar de manera efectiva. (30 minutos). Lectura dirigida sobre las teorías del trabajo en equipo. (35 minutos). Retroalimentación y observaciones de la clase. (20 minutos). Entrega el epep y explica la metodología.</p> <p>ESTUDIANTE APRENDIZAJE Activo durante el socio-drama. Atento y participativo durante la lectura dirigida. Recibe el epep y registra fecha de entrega.</p>	Aula de clase.	Guía 4 clase 3.

	ATENDER Y ORIENTAR A LA PERSONA EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD.		Código	
			DD-PD-019	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 02	Página 41 de 43
	(15-02-2013)	(14-02-2014)		

E.P. E.P. Nº 1-1

Módulo de Formación	Atención Y Orientación al usuario en los servicios de salud.	
Objetivo del E.P.E.P.	Ampliar el conocimiento sobre los temas tratados en las clases anteriores	
E.P.E.P. (de 2 horas)	1 de 1	Auxiliar en enfermería y salud oral

CONTENIDOS	RESULTADO DEL EPEP	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	ESCENARIOS DE APRENDIZAJE	RECURSOS Y MEDIOS DIDÁCTICOS
Técnicas para escuchar y preguntar en forma efectiva. Teorías sobre el trabajo en equipo.	Implementar el trabajo en equipo en las actividades.	ESTUDIANTE: Realiza el E.P.E.P. En grupos de cuatro personas establece las ventajas de trabajo en equipo y realiza socio drama ante sus compañeros.	Espacio elegido por el estudiante.	Guía 4 Atender al usuario, clase 3.

COPIA NO CONTROLADA

	ATENDER Y ORIENTAR A LA PERSONA EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD.		Código	
			DD-PD-019	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 02	Página 42 de 43
	(15-02-2013)	(14-02-2014)		

DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE EVALUACIÓN		
PLAN DE CLASE		
Módulo de Formación	Atención y orientación al usuario en los servicios de salud.	115 horas teórico práctico
Unidad de Aprendizaje 4 de 4	Identificación de las necesidades del cliente	10 horas
Nº de clase (de 1.5 horas)	7,8 de 10	Auxiliar en enfermería y salud oral

CONTENIDOS	RESULTADO DE LA CLASE	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	ESCENARIOS DE APRENDIZAJE	RECURSOS Y MEDIOS DIDÁCTICOS
<p>Conocimiento sobre uso y manejo de formatos institucionales.</p> <p>Lenguaje técnico referido al producto o servicio dado.</p> <p>Manejo de software operativos.</p>	<p>Conocer el uso y manejo de los formatos institucionales.</p> <p>Identificar el lenguaje técnico referido al producto o servicio brindado.</p> <p>Conocer el manejo del software operativo.</p>	<p>DOCENTE ENSEÑANZA: Llamado a lista y reporte de inasistencias (10 minutos) Recibe y revisa el epep emite valoración. Realiza la lista de conocimiento por medio de un cuestionario en parejas, sobre los temas vistos en las clases anteriores. (60 minutos.) Retroalimentación del taller, responde dudas e inquietudes. (20 minutos).</p> <p>ESTUDIANTE APRENDIZAJE: Atento, participativo y activo durante el desarrollo del cuestionario. Presenta el EPEP.</p>	Aula de clase.	<p>Guía 4 clase 4.</p> <p>Taller.</p>

	ATENDER Y ORIENTAR A LA PERSONA EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD.		Código	
			DD-PD-019	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 02	Página 43 de 43
	(15-02-2013)	(14-02-2014)		

DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE EVALUACIÓN		
PLAN DE CLASE		
Módulo de Formación	Atención y orientación al usuario en los servicios de salud.	115 horas teórico práctico
Unidad de Aprendizaje 4 de 4	Identificación de las necesidades del cliente	10 horas
Nº de clase (de 1.5 horas)	9-10 de 10	Auxiliar en enfermería y salud oral

CONTENIDOS	RESULTADO DE LA CLASE	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	ESCENARIOS DE APRENDIZAJE	RECURSOS Y MEDIOS DIDÁCTICOS
<p>Manejo de base de datos, referenciación competitiva.</p> <p>Mecanismos de participación social y empoderamiento</p> <p>Normas de participación social.</p>	<p>Reconocer el manejo de la base de datos.</p> <p>Conocer los mecanismos de participación social y empoderamiento.</p> <p>Identificar las normas de participación social.</p>	<p>DOCENTE ENSEÑANZA: Llamado a lista y reporte de inasistencias (05 minutos). Mediante clase práctica explica el manejo de la base de datos. (30 minutos). Realiza lectura dirigida y socialización sobre mecanismos y normas de participación social. (35 minutos). Retroalimentación, responde dudas e inquietudes. (20 minutos). Presentación de evidencia de conocimiento y de producto. Entrega la unidad ante coordinación del programa, y firma registro de evidencia.</p> <p>ESTUDIANTE APRENDIZAJE: Atento, productivo y participativo durante la clase. Firma el registro de evidencia teniendo en cuenta la valoración del docente.</p>	<p>Aula de clase.</p> <p>Salón de sistemas.</p>	<p>Guía 4 de la clase 5.</p>