
	ATENDER Y ORIENTAR A LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD-ADMINISTRATIVO EN SALUD		Código	
			DD-PD-029	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 01	Página 1 de 49
16/07/2021	16/07/2021			

MODULO
ATENDER Y ORIENTAR A LAS PERSONAS EN
RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y
EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS
INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD Programa
Auxiliar Administrativo en salud
290 horas (teórico-práctico) Modalidad presencial

	ATENDER Y ORIENTAR A LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD-ADMINISTRATIVO EN SALUD		Código	
			DD-PD-029	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 01	Página 2 de 49
16/07/2021	16/07/2021			


1-DEFINICION

El Modulo Atender y orientar a las personas en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud consta de cuatro unidades de aprendizaje a saber:


1. Aplicar los principios y normativa del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) en cada una de las funciones de su desempeño en relación con su disciplina.
2. Interactuar con el cliente interno y externo de acuerdo con la misión, visión y políticas de servicio institucionales.
3. Brindar Información del producto o servicio conforme a requerimientos del cliente o usuario.
4. Identificar las necesidades del cliente interno y externo según políticas de mercadeo y segmentación de clientes.

2-PRESENTACION DEL MODULO


NOMBRE DEL MODULO:		
<i>Atender y orientar a las personas en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud INTENSIDAD HORARIA :290 horas teórico-practico</i>		
MODULO Atención y orientación al usuario. Intensidad horaria 290 horas teórico- práctico		
UNIDAD DE APRENDIZAJE	PRÁCTICA 60%	TEORÍA 40%
Uno: Aplicar los principios y normativa del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) en cada una de las funciones de su desempeño en relación con su disciplina.	60 horas	32 horas
Dos: Interactuar con el cliente interno y externo de acuerdo con la misión, visión y políticas de servicio institucionales.	30 horas	20 horas
Tres: Brindar información del producto o servicio conforme a requerimientos del cliente o usuario.	42 horas	30 horas
Cuatro: Identificar las necesidades del cliente interno y externo según políticas de mercadeo y segmentación de clientes.	42 horas	34 horas
TOTAL HORAS	290 HORAS (6 créditos)	

	ATENDER Y ORIENTAR A LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD-ADMINISTRATIVO EN SALUD		Código DD-PD-029	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 01	Página 3 de 49
	16/07/2021	16/07/2021		


3.PRESENTACION DE LA NORMA DE COMPETENCIA		
<p>NORMA DE COMPETENCIA: Atender y orientar a las personas en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.</p> <p>ELEMENTO 1/4: Aplicar los principios y normativa del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) en cada una de las funciones de su desempeño en relación con su disciplina.</p>		
CRITERIO DE DESEMPEÑO	CONOCIMIENTO Y COMPRENSIÓN	
<p>a) La información es suministrada al usuario de acuerdo con sus necesidades, tipo de aseguramiento, políticas institucionales y normas del SGSSS, 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 y 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.</p>	<p>La persona conoce y comprende:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 SGSSS(a, b, c, d). 6. Manejo de la base de datos institucional (c). 7. Formatos utilizados en la institución para rendir informes, reportes y actas (c, b) 8. Manejo de diferentes tipos de usuario (d). 	
RANGO DE APLICACIÓN		EVIDENCIAS REQUERIDAS
CATEGORIA	CLASES	
<p>Tipos de cliente:</p> <p>Tipos de subprocesos:</p> <p>Perfiles ocupacionales:</p>	<p>- Interno, externo.</p> <p>- Administrativo o análisis de la situación de salud.</p>	<p>Conocimiento. Prueba oral o escrita sobre:</p> <p>Conocimiento</p> <p>- Prueba oral y escrita para evaluar conocimientos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7,8.</p> <p>Producto</p> <p>- Dos reportes según subproceso donde se desempeñe, elaborados en los últimos 15 días.</p> <p>Desempeño</p> <p>- 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.</p>

	ATENDER Y ORIENTAR A LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD-ADMINISTRATIVO EN SALUD		Código DD-PD-029	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 01	Página 4 de 49
	16/07/2021	16/07/2021		


ELEMENTO DOS		
<p>NORMA DE COMPETENCIA: Atender y orientar a las personas en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.</p> <p>ELEMENTO 2/4 : Interactuar con el cliente interno y externo de acuerdo con la misión, visión y políticas de servicio institucionales.</p>		
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	CONOCIMIENTO Y COMPRENSIONES ESENCIALES	
<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> 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). 	
RANGO DE APLICACIÓN	EVIDENCIAS REQUERIDAS	
<p>CATEGORIA</p> <p>Tipos de cliente:</p> <p>Ambientes de trabajo:</p>	<p>CLASES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Interno - Externo - Administrativa - Análisis de la situación de salud. 	<p>Conocimiento. Prueba oral o escrita sobre:</p> <p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prueba escrita u oral para evaluar conocimientos: 1 hasta el 9. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> - Observación directa de la interacción con el usuario en tres momentos diferentes de acuerdo con el rango de aplicación.

	ATENDER Y ORIENTAR A LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD-ADMINISTRATIVO EN SALUD		Código DD-PD-029	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 01	Página 5 de 49
	16/07/2021	16/07/2021		


ELEMENTO TRES			
<p>NORMA DE COMPETENCIA: Atender y orientar a las personas en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.</p> <p>ELEMENTO 3/4 : Brindar información del producto o servicio conforme a requerimientos del cliente o usuario.</p>			
CRITERIO DE DESEMPEÑO		CONOCIMIENTO Y COMPRENSIONES ESENCIALES	
<p>a) La información requerida se ofrece de acuerdo con los protocolos institucionales y el marco legal del producto o servicio.</p> <p>b) La información sobre producto y servicios se suministra de manera oportuna clara y completa en relación con el portafolio institucional y manuales técnicos.</p> <p>c) La no conformidad en la oferta se reporta a quien corresponde de acuerdo con los manuales de procedimiento.</p> <p>d) Los reportes e informes se generan veraz y oportunamente según protocolo de servicio.</p> <p>e) La toma de decisiones es oportuna en beneficio del cliente de acuerdo con las normas de procedimiento e identificación de necesidades.</p>		<ol style="list-style-type: none"> 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). 	
RANGO DE APLICACIÓN		EVIDENCIAS REQUERIDAS	
<p>CATEGORIA</p> <p>Tipo de cliente:</p> <p>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 sobre:</p> <p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tres formatos institucionales diligenciados. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> - Observación de actividades de información al usuario sobre productos y servicios de salud en tres momentos distintos de acuerdo con los rangos de aplicación. 	

	ATENDER Y ORIENTAR A LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD-ADMINISTRATIVO EN SALUD		Código DD-PD-029	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 01	Página 6 de 49
	16/07/2021	16/07/2021		


ELEMENTO CUATRO		
NORMA DE COMPETENCIA: Atender y orientar a las personas en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud. ELEMENTO 4/4: Identificar las necesidades del cliente interno y externo según políticas de mercadeo y segmentación de clientes.		
CRITERIO DE DESEMPEÑO		CONOCIMIENTO Y COMPRENSIÓN
a) El contacto con el cliente o usuario se desarrolla en un clima de cordialidad y respeto de acuerdo con protocolo institucional. b) Las necesidades del cliente se confrontan con el portafolio de servicio y la capacidad de respuesta institucional. c) Los métodos para detectar quejas y reclamos en los usuarios son aplicados según protocolos institucionales. d) La satisfacción del cliente es identificada de acuerdo con la información obtenida por los diferentes métodos. e) Los indicadores de satisfacción al cliente son establecidos según metas de mejoramiento. f) Los clientes son ubicados, clasificados según régimen de acuerdo a sus necesidades y políticas de servicio. g) Los programas operativos son manejados según manual de procedimientos.		1. Teorías sobre servicio al cliente (b, c, d, e, f). 2. Tipos, técnicas y herramientas de mercadeo (a, c, d, e). 3. Como identificar las necesidades del cliente (d, e, f). 4. Conocimiento sobre los productos, servicios y apoyos que se ofrecen (b, c). 5. Técnicas para escuchar y preguntar en forma efectiva (b, c, e). 6. Teorías sobre el trabajo en equipo (b hasta g). 7. Conocimiento sobre uso y manejo de formatos institucionales (a – f). 8. Lenguaje técnico referido al producto o servicio dado (b, c, e). 9. Manejo de software operativos (f, g). 10. Manejo de base de datos, referenciación competitiva (e). 11. Mecanismos de participación social y empoderamiento (e). 12. Normas de participación social (c, d, e).
RANGO DE APLICACIÓN		EVIDENCIAS REQUERIDAS
CATEGORIA	CLASES	Conocimiento. Prueba oral o escrita sobre:
Tipos de cliente: Ambientes de trabajo:	- Interno. - Externo. - Administrativo. - Análisis de la situación de salud.	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 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.
PERFIL DEL DOCENTE:	Profesional del área de la salud o Administración.	

	ATENDER Y ORIENTAR A LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD-ADMINISTRATIVO EN SALUD		Código DD-PD-029	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 01	Página 7 de 49
	16/07/2021	16/07/2021		


4. PLANEACIÓN DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE											
UNIDAD DE APRENDIZAJE UNO	1. Aplicar los principios y normativa del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) en cada una de las funciones de su desempeño en relación con su disciplina.										
RESULTADO DE APRENDIZAJE	Al finalizar la unidad de aprendizaje o elemento se espera que el estudiante haya desarrollado los siguientes aprendizajes: <ul style="list-style-type: none"> • Aplicar los principios y normativa del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) en cada una de las funciones de su desempeño en relación con su disciplina. 										
<p style="text-align: center;">Criterios de Evaluación</p> <p>Suministra la información al usuario de acuerdo con sus necesidades, tipo de aseguramiento, políticas institucionales y normas del SGSSS, siguiendo el procedimiento establecido.</p> <p>Registra la información suministrada por el usuario en la base de datos o sistema de información utilizado en la institución siguiendo los requerimientos técnicos y procedimientos establecidos.</p> <p>Suministra los reportes e informes a sus colegas, superiores inmediatos de los subprocesos en que se desempeña según procedimientos establecidos y en los formatos requeridos.</p> <p>Orienta usuario acerca de los principios, criterios y requisitos para hacer uso de los servicios de salud en relación con los deberes y derechos en salud.</p> <p>Suministra la respuesta dada al usuario conflictivo de acuerdo con sus necesidades identificadas.</p> <p>Explica el formato de consentimiento informado de acuerdo con los servicios y procedimientos solicitados.</p>	<p style="text-align: center;">Estrategias Metodológicas</p> <p>Asesor educativo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orientación técnica sobre ley 100 y el funcionamiento del SGSSS y la normatividad legal asociada a esta actividad. • Lectura dirigida de documentos legales trascendentales en el desarrollo de las funciones de un auxiliar del área de la salud. • Planteamiento de estudio de caso sobre un proceso de negación de un servicio a un usuario en donde se ha incumplido con los derechos del usuario dentro del sistema de seguridad social. <p>Estudiante.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atento y participativo en la orientación impartida por el asesor educativo • Resuelve actividades propuestas por el asesor educativo. • Participa en las actividades de simulación de caso de la atención en salud y servicio al cliente. <p>Métodos. Técnicas didácticas activas: Talleres lectura dirigida. Estudio de caso. Simulación de procesos de atención en salud.</p>										
Técnicas e Instrumentos de Evaluación	Evidencias de Aprendizaje										
<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Técnicas</th> <th style="text-align: left;">instrumentos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Observación directa X</td> <td>Lista de chequeo X</td> </tr> <tr> <td>Formulación de preguntas X</td> <td>Cuestionario X</td> </tr> <tr> <td>Simulación de situaciones X</td> <td>Lista de chequeo X</td> </tr> <tr> <td>Entrevista</td> <td>Cuestionario</td> </tr> </tbody> </table>	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 style="text-align: center;">CONOCIMIENTO</p> <p>Prueba oral y escrita para evaluar Los contenidos técnicos del elemento de competencia.</p> <p style="text-align: center;">PRODUCTO</p> <p>Simulación de dos reportes según subproceso donde posiblemente se desempeñe elaborado con las técnicas establecidas en este elemento de competencia</p> <p style="text-align: center;">DESEMPEÑO</p> <p>En el proceso práctico se debe hacer 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</p>
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										
Escenarios o Ambientes de Aprendizaje Salón de formación, Unidades de simulación.	<p style="text-align: center;">Medios Educativos</p> <p>Televisor Tablero acfónico. Marcadores. Software de historia Clínica.</p> <p style="text-align: center;">BIBLIOGRAFIA.</p>										

	ATENDER Y ORIENTAR A LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD-ADMINISTRATIVO EN SALUD		Código	
			DD-PD-029	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 01	Página 8 de 49
16/07/2021	16/07/2021			


Wikipedia, técnicas de servicio al cliente.
Constitución política de Colombia 1991.
LEY 100 de 1993.

	ATENDER Y ORIENTAR A LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD-ADMINISTRATIVO EN SALUD		Código DD-PD-029	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 01	Página 9 de 49
	16/07/2021	16/07/2021		

4. PLANEACIÓN DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE											
UNIDAD DE APRENDIZAJE DOS	2. Interactuar con el cliente interno y externo de acuerdo con la misión, visión y políticas de servicio institucionales										
RESULTADO DE APRENDIZAJE	Obtendrá una comunicación con el cliente interno y externo cálida, precisa y oportuna según los protocolos de servicio.										
Criterios de Evaluación Reconoce la función de atención al cliente según misión, visión, valores, políticas y principios corporativos. Demuestra actitud de servicio en la interacción con el cliente interno y externo según criterios institucionales de servicio. Desarrolla las relaciones interpersonales con el equipo de trabajo con respeto y cortesía de acuerdo con el protocolo de servicio institucional. Cálido en la comunicación con el cliente interno y externo según los protocolos de servicio Tiene una imagen y presentación 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.	Estrategia metodológica: Asesor educativo. Orientación técnica sobre cómo está estructurada la misión la visión de una empresas y los demás componentes de la estructura de organizacional. Lectura dirigida de documentos legales trascendentales en el desarrollo de las funciones de un auxiliar del área de la salud. Planteamiento de estudio de caso sobre manejo de clientes e información indispensable para una eficaz orientación Estudiante. Atento y participativo en la orientación impartida por el asesor educativo Resuelve actividades propuestas por el asesor educativo. Participa en las actividades de simulación de caso de la atención en salud y servicio al cliente. Métodos. Técnicas didácticas activas: Talleres lectura dirigida. Estudio de caso. Simulación de procesos de atención en salud.										
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE										
<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Técnicas</th> <th style="text-align: left;">instrumentos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Observación directa X</td> <td>Lista de chequeo X</td> </tr> <tr> <td>Formulación de preguntas X</td> <td>Cuestionario X</td> </tr> <tr> <td>Simulación de situaciones X</td> <td>Lista de chequeo X</td> </tr> <tr> <td>Entrevista</td> <td>Cuestionario</td> </tr> </tbody> </table>	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	CONOCIMIENTO - Prueba oral y escrita para evaluar - Los contenidos técnicos del elemento de competencia. PRODUCTO Simulación de dos reportes según subproceso donde posiblemente se desempeñe elaborados con las técnicas establecidas en este elemento de competencia. DESEMPEÑO En el proceso practico se debe hacer 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
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										
Escenarios o Ambientes de Aprendizaje	Salón de formación, Unidades de simulación.										
Medios Educativos	Televisor Tablero acético. Marcadores. Software de historia Clínica. BIBLIOGRAFIA. Wikipedia, técnicas de servicio al cliente. Constitución política de Colombia 1991. LEY 100 de 1993.										
Perfil de egreso.	Obtendrá una comunicación con el cliente interno y externo cálida, precisa y oportuna según los protocolos de servicio.										

	ATENDER Y ORIENTAR A LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD-ADMINISTRATIVO EN SALUD		Código DD-PD-029	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 01	Página 10 de 49
	16/07/2021	16/07/2021		

4. UNIDAD DE APRENDIZAJE	
UNIDAD DE APRENDIZAJE TRES	3. Brindar información del producto o servicio conforme a requerimientos del cliente o usuario.
RESULTADO DE APRENDIZAJE	Brindar información sobre producto y servicios de manera oportuna clara y completa en relación con el portafolio institucional y manuales técnicos.
Criterios de Evaluación	<p>Ofrece la información requerida se ofrece de acuerdo con los protocolos institucionales y el marco legal del producto o servicio.</p> <p>Suministra información sobre productos y servicios se de manera oportuna, clara y completa en relación con el portafolio institucional y manuales técnicos.</p> <p>Reporta la no conformidad en la oferta a quien corresponde de acuerdo con los manuales de procedimiento.</p> <p>Genera los reportes e informes se generan veraz y oportunamente según protocolo de servicio.</p> <p>Toma decisiones es oportuna en beneficio del cliente de acuerdo con las normas de procedimiento e identificación de necesidades.</p>
Estrategias Metodológicas	<p>Asesor educativo.</p> <p>Orientación técnica sobre ley 100 y el funcionamiento del SGSSS y la normatividad legan asocia a esta actividad.</p> <p>Lectura dirigida de documentos legales trascendentales en el desarrollo de las funciones de un auxiliar del área de la salud.</p> <p>Planteamiento de estudio de caso sobre un proceso de negación de un servicio a un usuario en donde se ha incumplido con los derechos del usuario dentro del sistema de seguridad social.</p> <p>Estudiante.</p> <p>Atento y participativo en la orientación impartido por el asesor educativo</p> <p>Resuelve actividades propuestas por el asesor educativo.</p> <p>Participa en las actividades de simulación de caso de la atención en salud y servicio al cliente.</p> <p>Métodos.</p> <p>Técnicas didácticas activas: Talleres lectura dirigida. Estudio de caso. Simulación de procesos de atención en salud.</p>
Técnicas e Instrumentos de Evaluación	Evidencias de Aprendizaje
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>CONOCIMIENTO</p> <p>1. Estudio de caso para identificar las necesidades del usuario. 2. Prueba escrita para evaluar vocabulario técnico y conocimientos del 1 hasta el 12.</p> <p>PRODUCTO</p> <p>1. Tres reportes o formularios diligenciados de acuerdo con el manual de procedimientos en los últimos 15 días.</p> <p>DESEMPEÑO</p> <p>1. Observación directa en el puesto de trabajo sobre la identificación y satisfacción de necesidades del cliente.</p>

	ATENDER Y ORIENTAR A LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD-ADMINISTRATIVO EN SALUD		Código DD-PD-029	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 01	Página 11 de 49
	16/07/2021	16/07/2021		

Escenarios o Ambientes de Aprendizaje

Salón de formación, unidades de simulación


Medios Educativos

*Televisor
Tablerooclínico.
Marcadores.
Software de historia Clínica.*


*BIBLIOGRAFIA.
Wikipedia, técnicas de servicio al cliente.
Constitución política de Colombia 1991.
LEY 100 de 1993.*

Perfil de egreso.

Brindar información sobre producto y servicios de manera oportuna clara y completa en relación con el portafolio institucional y manuales técnicos.

	ATENDER Y ORIENTAR A LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD-ADMINISTRATIVO EN SALUD		Código DD-PD-029	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 01	Página 12 de 49
	16/07/2021	16/07/2021		

4. UNIDAD DE APRENDIZAJE	
UNIDAD DE APRENDIZAJE CUATRO	4. Identificar las necesidades del cliente interno y externo según políticas de mercadeo y segmentación de clientes.
RESULTADO DE APRENDIZAJE	Identifica las necesidades del cliente se confrontan con el portafolio de servicio y la capacidad de respuesta institucional.
Criterios de Evaluación	<p>Hace contacto con el cliente o usuario en un clima de cordialidad y respeto de acuerdo con protocolo institucional.</p> <p>Identifica las necesidades del cliente se confrontan con el portafolio de servicio y la capacidad de respuesta institucional.</p> <p>Conoce los métodos para detectar quejas y reclamos en los usuarios que son aplicados según protocolos institucionales.</p> <p>Identifica la satisfacción del cliente de acuerdo con la información obtenida por los diferentes métodos.</p> <p>Analiza los indicadores de satisfacción al cliente establecidos según metas de mejoramiento.</p> <p>Clasifica los clientes según su ubicación, según régimen de acuerdo a sus necesidades y políticas de servicio.</p>
Estrategias Metodológicas	<p>Asesor educativo.</p> <p>Orientación técnica sobre ley 100 y el funcionamiento del SGSSS y la normatividad legal asociada a esta actividad.</p> <p>Lectura dirigida de documentos legales trascendentales en el desarrollo de las funciones de un auxiliar del área de la salud.</p> <p>Planteamiento de estudio de caso sobre un proceso de negación de un servicio a un usuario en donde se ha incumplido con los derechos del usuario dentro del sistema de seguridad social.</p> <p>Estudiante.</p> <p>Atento y participativo en la orientación impartido por el asesor educativo</p> <p>Resuelve actividades propuestas por el asesor educativo.</p> <p>Participa en las actividades de simulación de caso de la atención en salud y servicio al cliente.</p> <p>Métodos.</p> <p>Técnicas didácticas activas: Talleres lectura dirigida. Estudio de caso. Simulación de procesos de atención en salud.</p>
Técnicas e Instrumentos de Evaluación	Evidencias de Aprendizaje
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>CONOCIMIENTO</p> <p>1. Estudio de caso para identificar las necesidades del usuario. 2. Prueba escrita para evaluar vocabulario técnico y conocimientos del 1 hasta el 12.</p> <p>PRODUCTO</p> <p>1. Tres reportes o formularios diligenciados de acuerdo con el manual de procedimientos en los últimos 15 días.</p> <p>DESEMPEÑO</p> <p>1. Observación directa en el puesto de trabajo sobre la identificación y satisfacción de necesidades del cliente.</p>


	ATENDER Y ORIENTAR A LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD-ADMINISTRATIVO EN SALUD		Código DD-PD-029	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 01	Página 13 de 49
	16/07/2021	16/07/2021		

Escenarios o Ambientes de Aprendizaje	Salón de formación, unidades de simulación
Medios Educativos	Televisor Tablero acético. Marcadores. Software de historia Clínica. BIBLIOGRAFIA. Wikipedia, técnicas de servicio al cliente. Constitución política de Colombia 1991. LEY 100 de 1993.

Perfil de egreso.


Identifica las necesidades del cliente se confrontan con el portafolio de servicio y la capacidad de respuesta institucional.

UNIDAD DE APRENDIZAJE UNO 1. Aplicar los principios y normativa del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) en cada una de las funciones de su desempeño en relación con su disciplina. PLANEACION DE SABERES				
SABER	SABER HACER	SER		
1.2. 3.4. Concepto y clasificación de necesidades de hombre	Suministrar la información al usuario de acuerdo con sus necesidades, tipo de aseguramiento, políticas institucionales y normas del SGSSS, siguiendo el procedimiento establecido.	Responsable en el cumplimiento de los procedimientos y normas establecidos.		
5, 6, 7, 8 Deberes y derechos en salud, consentimiento informado.	Registrar la información suministrada por el usuario en la base de datos o sistema de información utilizado en la institución siguiendo los requerimientos técnicos y procedimientos establecidos.	Organizado en el proceso de atención al usuario según las necesidades.		
9.10.11.12. Políticas de servicio institucional.	Suministrar los reportes e informes a sus colegas, superiores inmediatos de los subprocesos en que se desempeña según procedimientos establecidos y en los formatos requeridos.	Puntual en el Cumplimiento de sus funciones.		
13, 14, 15, 16. Tipos de aseguramiento y requerimientos para el acceso a los servicios de salud, planes de beneficio, red de prestadores.	Orientar usuario acerca de los principios, criterios y requisitos para hacer uso de los servicios de salud en relación con los deberes y derechos en salud.	Ético en el manejo de los de la información del usuario.		
17,18, 19, 20. Normas de garantía de calidad del SGSSS.	Suministrar la respuesta dada al usuario conflictivo de acuerdo con sus necesidades identificadas.	Discreto y veraz con el manejo de la información.		
21, 22, 23, 24 Manejo de la base de datos institucional	Explicar el formato de consentimiento informado de acuerdo con los servicios y procedimientos solicitados.	Asertivo en la comunicación con el usuario.		
25, 26, 27, 28,. Formatos utilizados en la institución para rendir informes, reportes o actas.		Impecable en la imagen y presentación personal.		
29, 30, 31 32. Manejo de diferentes tipos de usuario.		Atento al escuchar al cliente.		
		Imparcial en la atención de los clientes.		
VERIFICACION INTENSIDAD HORARIA UNIDAD DE APRENDIZAJE ¼				
	<i>Descripción</i>	<i>Horas</i>	<i>Subtotal</i>	<i>Total</i>
32	Clases	X 1 hora	32 Horas	32

	ATENDER Y ORIENTAR A LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD-ADMINISTRATIVO EN SALUD		Código DD-PD-029	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 01	Página 14 de 49
	16/07/2021	16/07/2021		


ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE EVALUACION		
Norma de competencia.	<i>Atender y orientar a las personas en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.</i>	290 Horas Teórico práctico
Modulo de Formación.	<i>Aplicar los principios y normativa del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) en cada una de las funciones de su desempeño en relación con su disciplina.</i>	
Elemento 1 /.4	<i>Aplicar los principios y normativa del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) en cada una de las funciones de su desempeño en relación con su disciplina.</i>	32 horas teóricas
Unidad de Aprendizaje 1 de 4.	<i>Concepto y clasificación de necesidades de hombre</i>	
Nº de clase (de 1 hora).	1, 2, 3, 4 de 32.	NORMA OBLIGATORIA APLICA PARA EL PROGRAMA AUXILIAR ADMINISTRATIVO EN SALUD

SABER	RESULTADO DE LA CLASE	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	ESCENARIOS DE APRENDIZAJE	RECURSOS Y MEDIOS DIDÁCTICOS
<p>-Presentación del grupo y de la norma</p> <p>-Concepto y clasificación de necesidades de hombre</p>	<p>Suministra la información al usuario de acuerdo con sus necesidades, tipo de aseguramiento, políticas institucionales y normas del SGSSS, siguiendo el procedimiento establecido.</p>	<p>Asesor educativo.</p> <p>Orientación técnica sobre ley 100 y el funcionamiento del SGSSS y la normatividad legal asociada a esta actividad.</p> <p>Lectura dirigida de documentos legales trascendentales en el desarrollo de las funciones de un auxiliar del área de la salud.</p> <p>Planteamiento de estudio de caso sobre un proceso de negación de un servicio a un usuario en donde se ha incumplido con los derechos del usuario dentro del sistema de seguridad social.</p> <p>Estudiante.</p> <p>Atento y participativo en la orientación impartida por el asesor educativo</p> <p>Resuelve actividades propuestas por el asesor educativo.</p> <p>Participa en las actividades de simulación de caso de la atención en salud y servicio al cliente.</p>	<p>-Aula de clases</p> <p>Unidad de simulación</p>	<p>Televisor</p> <p>Tablero clínico.</p> <p>Marcadores.</p> <p>Software de historia Clínica.</p>

	ATENDER Y ORIENTAR A LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD-ADMINISTRATIVO EN SALUD		Código DD-PD-029	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 01	Página 15 de 49
	16/07/2021	16/07/2021		


ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE EVALUACION			
Norma de competencia.	<i>Atender y orientar a las personas en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.</i>	290 Horas Teórico practico	
Modulo de Formación.	<i>Aplicar los principios y normativa del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) en cada una de las funciones de su desempeño en relación con su disciplina.</i>		
Elemento 1/.4	<i>Aplicar los principios y normativa del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) en cada una de las funciones de su desempeño en relación con su disciplina.</i>	32 horas teóricas	
Unidad de Aprendizaje de 4.	<i>Deberes y derechos en salud, consentimiento informado.</i>		
Nº de clase (de 1 hora).	5, 6, 7, 8 de 32.	NORMA OBLIGATORIA APLICA PARA EL PROGRAMA AUXILIAR ADMINISTRATIVO EN SALUD	

SABER	RESULTADO DE LA CLASE	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	ESCENARIOS DE APRENDIZAJE	RECURSOS Y MEDIOS DIDÁCTICOS
- Deberes y derechos en salud, consentimiento informado.	<i>orienta acerca de los principios, criterios y requisitos para hacer uso de los servicios de salud en relación con los deberes y derechos en salud.</i>	<p>Asesor educativo.</p> <i>Orientación técnica sobre ley 100 y el funcionamiento del SGSSS y la normatividad legal asociada a esta actividad.</i> <p><i>Lectura dirigida de documentos legales trascendentales en el desarrollo de las funciones de un auxiliar del área de la salud.</i></p> <p><i>Planteamiento de estudio de caso sobre un proceso de negación de un servicio a un usuario en donde se ha incumplido con los derechos del usuario dentro del sistema de seguridad social.</i></p> <p>Estudiante.</p> <i>Atento y participativo en la orientación impartida por el asesor educativo</i> <i>Resuelve actividades propuestas por el asesor educativo.</i> <p><i>Participa en las actividades de simulación de caso de la atención en salud y servicio al cliente.</i></p>	-Aula de clases Unidad de simulación	<i>Televisor Tablero clínico. Marcadores. Software de historia Clínica.</i>

	ATENDER Y ORIENTAR A LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD-ADMINISTRATIVO EN SALUD		Código DD-PD-029	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 01	Página 16 de 49
	16/07/2021	16/07/2021		


ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE EVALUACION			
Norma de competencia.	<i>Atender y orientar a las personas en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.</i>	290 Horas Teórico practico	
Modulo de Formación.	<i>Aplicar los principios y normativa del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) en cada una de las funciones de su desempeño en relación con su disciplina.</i>		
Elemento 1/.4	<i>Aplicar los principios y normativa del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) en cada una de las funciones de su desempeño en relación con su disciplina.</i>	32 horas teóricas	
Unidad de Aprendizaje 1 de 4.	<i>Políticas de servicio institucional</i>		
Nº de clase (de 1 hora).	9, 10, 11, 12 de 32.	NORMA OBLIGATORIA APLICA PARA EL PROGRAMA AUXILIAR ADMINISTRATIVO EN SALUD	

SABER	RESULTADO DE LA CLASE	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	ESCENARIOS DE APRENDIZAJE	RECURSOS Y MEDIOS DIDÁCTICOS
- Políticas de servicio institucional	<i>Registra la información suministrada por el usuario en la base de datos o sistema de información utilizado en la institución siguiendo los requerimientos técnicos y procedimientos establecidos.</i>	<p>Asesor educativo.</p> <p><i>Orientación técnica sobre ley 100 y el funcionamiento del SGSSS y la normatividad legal que asocia a esta actividad.</i></p> <p><i>Lectura dirigida de documentos legales trascendentales en el desarrollo de las funciones de un auxiliar del área de la salud.</i></p> <p><i>Planteamiento de estudio de caso sobre un proceso de negación de un servicio a un usuario en donde se ha incumplido con los derechos del usuario dentro del sistema de seguridad social.</i></p> <p>Estudiante.</p> <p><i>Atento y participativo en la orientación impartida por el asesor educativo</i></p> <p><i>Resuelve actividades propuestas por el asesor educativo.</i></p> <p><i>Participa en las actividades de simulación de caso de la atención en salud y servicio al cliente.</i></p>	-Aula de clases Unidad de simulación	<p>Televisor</p> <p>Tablero acústico.</p> <p>Marcadores.</p> <p>Software de historia Clínica.</p>

	ATENDER Y ORIENTAR A LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD-ADMINISTRATIVO EN SALUD		Código DD-PD-029	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 01	Página 17 de 49
	16/07/2021	16/07/2021		


ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE EVALUACION			
Norma de competencia.	Atender y orientar a las personas en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.	290 Horas Teórico practico	
Modulo de Formación.	Aplicar los principios y normativa del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) en cada una de las funciones de su desempeño en relación con su disciplina.		
Elemento 1/.4	Aplicar los principios y normativa del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) en cada una de las funciones de su desempeño en relación con su disciplina.	32 horas tóricas	
Unidad de Aprendizaje 1 de 4.	Tipos de aseguramiento, requerimientos para el acceso a los servicios de salud, planes de beneficio red de prestadores		
Nº de clase (de 1 hora).	13, 14, 15, 16 de 32.	NORMA OBLIGATORIA APLICA PARA EL PROGRAMA AUXILIAR ADMINISTRATIVO EN SALUD	

SABER	RESULTADO DE LA CLASE	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	ESCENARIOS DE APRENDIZAJE	RECURSOS Y MEDIOS DIDÁCTICOS
- Tipos de aseguramiento, requerimientos para el acceso a los servicios de salud, planes de beneficio red de prestadores	Registra la información suministrada por el usuario en la base de datos o sistema de información utilizado en la institución siguiendo los requerimientos técnicos y procedimientos establecidos.	<p>Asesor educativo.</p> <p>Orientación técnica sobre ley 100 y el funcionamiento del SGSSS y la normatividad legal asocia a esta actividad.</p> <p>Lectura dirigida de documentos legales trascendentales en el desarrollo de las funciones de un auxiliar del área de la salud.</p> <p>Planteamiento de estudio de caso sobre un proceso de negación de un servicio a un usuario en donde se ha incumplido con los derechos del usuario dentro del sistema de seguridad social.</p> <p>Estudiante.</p> <p>Atento y participativo en la orientación impartida por el asesor educativo</p> <p>Resuelve actividades propuestas por el asesor educativo.</p> <p>Participa en las actividades de simulación de caso de la atención en salud y servicio al cliente.</p>	-Aula de clases Unidad de simulación	Televisor Tablero acético. Marcadores. Software de historia Clínica.

	ATENDER Y ORIENTAR A LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD-ADMINISTRATIVO EN SALUD		Código DD-PD-029	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 01	Página 18 de 49
	16/07/2021	16/07/2021		


ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE EVALUACION			
Norma de competencia.	<i>Atender y orientar a las personas en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.</i>	290 Horas Teórico practico	
Modulo de Formación.	<i>Aplicar los principios y normativa del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) en cada una de las funciones de su desempeño en relación con su disciplina.</i>		
Elemento 1/.4	<i>Aplicar los principios y normativa del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) en cada una de las funciones de su desempeño en relación con su disciplina.</i>	32 horas teóricas	
Unidad de Aprendizaje 1 de 4.	<i>Normas de garantía de calidad del SGSSS</i>		
Nº de clase (de 1 hora).	17, 18, 19, 20 de 32.	NORMA OBLIGATORIA APLICA PARA EL PROGRAMA AUXILIAR ADMINISTRATIVO EN SALUD	

SABER	RESULTADO DE LA CLASE	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	ESCENARIOS DE APRENDIZAJE	RECURSOS Y MEDIOS DIDÁCTICOS
- Normas de garantía de calidad del SGSSS	<i>Registra la información suministrada por el usuario en la base de datos o sistema de información utilizado en la institución siguiendo los requerimientos técnicos y procedimientos establecidos.</i>	<p>Asesor educativo.</p> <p><i>Orientación técnica sobre ley 100 y el funcionamiento del SGSSS y la normatividad legal que asocia a esta actividad.</i></p> <p><i>Lectura dirigida de documentos legales trascendentales en el desarrollo de las funciones de un auxiliar del área de la salud.</i></p> <p><i>Planteamiento de estudio de caso sobre un proceso de negación de un servicio a un usuario en donde se ha incumplido con los derechos del usuario dentro del sistema de seguridad social.</i></p> <p>Estudiante.</p> <p><i>Atento y participativo en la orientación impartida por el asesor educativo</i></p> <p><i>Resuelve actividades propuestas por el asesor educativo.</i></p> <p><i>Participa en las actividades de simulación de caso de la atención en salud y servicio al cliente.</i></p>	-Aula de clases Unidad de simulación	<p>Televisor</p> <p>Tablero acústico.</p> <p>Marcadores.</p> <p>Software de historia Clínica.</p>

	ATENDER Y ORIENTAR A LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD-ADMINISTRATIVO EN SALUD		Código DD-PD-029	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 01	Página 19 de 49
	16/07/2021	16/07/2021		


ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE EVALUACION			
Norma de competencia.	Atender y orientar a las personas en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.	290 Horas Teórico practico	
Modulo de Formación.	Aplicar los principios y normativa del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) en cada una de las funciones de su desempeño en relación con su disciplina.		
Elemento 1/.4	Aplicar los principios y normativa del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) en cada una de las funciones de su desempeño en relación con su disciplina.	32 horas teóricas	
Unidad de Aprendizaje 1 de 4.	Manejo de la base de datos institucional		
Nº de clase (de 1 hora).	21, 22, 23, 24 de 32.	NORMA OBLIGATORIA APLICA PARA EL PROGRAMA AUXILIAR ADMINISTRATIVO EN SALUD	

SABER	RESULTADO DE LA CLASE	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	ESCENARIOS DE APRENDIZAJE	RECURSOS Y MEDIOS DIDÁCTICOS
- Manejo de la base de datos institucional	Registra Los reportes, informes a sus colegas y superiores inmediatos de los subprocesos en que se desempeña según procedimientos establecidos y en los formatos requeridos.	<p>Asesor educativo.</p> <p>Orientación técnica sobre ley 100 y el funcionamiento del SGSSS y la normatividad legal que asocia a esta actividad.</p> <p>Lectura dirigida de documentos legales trascendentales en el desarrollo de las funciones de un auxiliar del área de la salud.</p> <p>Planteamiento de estudio de caso sobre un proceso de negación de un servicio a un usuario en donde se ha incumplido con los derechos del usuario dentro del sistema de seguridad social.</p> <p>Estudiante.</p> <p>Atento y participativo en la orientación impartida por el asesor educativo</p> <p>Resuelve actividades propuestas por el asesor educativo.</p> <p>Participa en las actividades de simulación de caso de la atención en salud y servicio al cliente.</p>	-Aula de clases Unidad de simulación	Televisor Tablero acústico. Marcadores. Software de historia Clínica.

	ATENDER Y ORIENTAR A LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD-ADMINISTRATIVO EN SALUD		Código DD-PD-029	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 01	Página 20 de 49
	16/07/2021	16/07/2021		


ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE EVALUACION			
Norma de competencia.	<i>Atender y orientar a las personas en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.</i>	290 Horas Teórico practico	
Modulo de Formación.	<i>Aplicar los principios y normativa del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) en cada una de las funciones de su desempeño en relación con su disciplina.</i>		
Elemento 1/.4	<i>Aplicar los principios y normativa del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) en cada una de las funciones de su desempeño en relación con su disciplina.</i>	32 horas teóricas	
Unidad de Aprendizaje 1 de 4.	<i>Formatos utilizados en la institución para rendir informes, reportes y actas</i>		
Nº de clase (de 1 hora).	25, 26, 27, 28 de 32.	NORMA OBLIGATORIA APLICA PARA EL PROGRAMA AUXILIAR ADMINISTRATIVO EN SALUD	

SABER	RESULTADO DE LA CLASE	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	ESCENARIOS DE APRENDIZAJE	RECURSOS Y MEDIOS DIDÁCTICOS
- Formatos utilizados en la institución para rendir informes, reportes y actas	<i>Registra la información suministrada por el usuario en la base de datos o sistema de información utilizado en la institución siguiendo los requerimientos técnicos y procedimientos establecidos.</i>	<p>Asesor educativo.</p> <p><i>Orientación técnica sobre ley 100 y el funcionamiento del SGSSS y la normatividad legal que asocia a esta actividad.</i></p> <p><i>Lectura dirigida de documentos legales trascendentales en el desarrollo de las funciones de un auxiliar del área de la salud.</i></p> <p><i>Planteamiento de estudio de caso sobre un proceso de negociación de un servicio a un usuario en donde se ha incumplido con los derechos del usuario dentro del sistema de seguridad social.</i></p> <p>Estudiante.</p> <p><i>Atento y participativo en la orientación impartida por el asesor educativo</i></p> <p><i>Resuelve actividades propuestas por el asesor educativo.</i></p> <p><i>Participa en las actividades de simulación de caso de la atención en salud y servicio al cliente.</i></p>	-Aula de clases Unidad de simulación	<p>Televisor</p> <p>Tablero acústico.</p> <p>Marcadores.</p> <p>Software de historia Clínica.</p>


	ATENDER Y ORIENTAR A LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD-ADMINISTRATIVO EN SALUD		Código DD-PD-029	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 01	Página 21 de 49
	16/07/2021	16/07/2021		

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE EVALUACION			
Norma de competencia.	<i>Atender y orientar a las personas en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.</i>	290 Horas Teórico practico	
Modulo de Formación.	<i>Aplicar los principios y normativa del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) en cada una de las funciones de su desempeño en relación con su disciplina.</i>		
Elemento 1/.4	<i>Aplicar los principios y normativa del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) en cada una de las funciones de su desempeño en relación con su disciplina.</i>	32 horas teóricas	
Unidad de Aprendizaje 1 de 4.	<i>Manejo de diferentes tipos de usuario</i>		
Nº de clase (de 1 hora).	29, 30, 21, 32 de 32.	NORMA OBLIGATORIA APLICA PARA EL PROGRAMA AUXILIAR ADMINISTRATIVO EN SALUD	

SABER	RESULTADO DE LA CLASE	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	ESCENARIOS DE APRENDIZAJE	RECURSOS Y MEDIOS DIDÁCTICOS
- Manejo de diferentes tipos de usuario	<i>Suministra la respuesta dada al usuario conflictivo de acuerdo con sus necesidades identificadas.</i>	<p>Asesor educativo.</p> <p><i>Orientación técnica sobre ley 100 y el funcionamiento del SGSSS y la normatividad legal que asocia a esta actividad.</i></p> <p><i>Lectura dirigida de documentos legales trascendentales en el desarrollo de las funciones de un auxiliar del área de la salud.</i></p> <p><i>Planteamiento de estudio de caso sobre un proceso de negociación de un servicio a un usuario en donde se ha incumplido con los derechos del usuario dentro del sistema de seguridad social.</i></p> <p>Estudiante.</p> <p><i>Atento y participativo en la orientación impartida por el asesor educativo</i></p> <p><i>Resuelve actividades propuestas por el asesor educativo.</i></p> <p><i>Participa en las actividades de simulación de caso de la atención en salud y servicio al cliente.</i></p>	-Aula de clases Unidad de simulación	<p><i>Televisor</i></p> <p><i>Tablero acústico.</i></p> <p><i>Marcadores.</i></p> <p><i>Software de historia Clínica.</i></p>


	ATENDER Y ORIENTAR A LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD-ADMINISTRATIVO EN SALUD		Código	
			DD-PD-029	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión	Página
	16/07/2021	16/07/2021	01	22 de 49

UNIDAD DE APRENDIZAJE DOS <i>2. Interactuar con el cliente interno y externo de acuerdo con la misión, visión y políticas de servicio institucionales</i>				
PLANEACION DE SABERES				
SABER	SABER HACER	SER		
1.2. 3.. Conocimiento sobre misión, visión, principios corporativos, organización, organigrama y portafolio de servicios	<i>Desarrollar acciones para el cumplimiento de la misión y la misión institucional.</i>	Responsable en el cumplimiento de los procedimientos y normas establecidos.		
4, 5, Comunicación – Neurolingüística Técnicas, tipo, proceso errores en función de la actividad empresarial y de la optimización del servicio (c) <i>El arte de escuchar y preguntar</i>	<i>Establecer comunicación asertiva con los usuarios.</i> <i>Tramitar lo errores en la prestación del servicio.</i>	Organizado en el proceso de atención al usuario según las necesidades. Puntual en el Cumplimiento de sus funciones.		
6, 7 . Tipos de clientes, segmentación	<i>Comunicar a los usuarios asertivamente.</i>	Ético en el manejo de los productos.		
8, 9. Imagen personal, normas de urbanidad y cortesía	<i>Atender los diferentes tipos de clientes. .</i>	Discreto y veraz con el manejo de la información.		
10, 11. Normas técnicas de calidad de producción o servicio	<i>Prestar la atención al usuario de acuerdo con el tipo de aseguramiento.</i>	Asertivo en la comunicación con el usuario.		
12, 13 Sistema de gestión de calidad	<i>Utilizar documentación dentro el sistema de calidad de la institución.</i>	Impecable en la imagen y presentación personal.		
14, 15 Interpretación de manuales de funcionamiento de equipos	<i>Aplicar las estrategias de fidelización a los usuarios.</i>	Atento al escuchar al cliente. Imparcial en la atención de los clientes. Preciso en la orientación de los clientes. Respetuoso de la individualidad del cliente.		
16, 17, 18. Estrategias de fidelización del cliente		Responsable en el manejo de equipos y Elementos. Respetuoso frente a las condiciones Socio-económicas y culturales de los clientes.		
19, 20 Desarrollo y crecimiento personal				
VERIFICACIÓN INTENSIDAD HORARIA UNIDAD DE APRENDIZAJE ¼				
	<i>Descripción</i>	<i>Horas</i>	<i>Subtotal</i>	<i>Total</i>
20	Clases	X 1 hora	20 Horas	20

	ATENDER Y ORIENTAR A LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD-ADMINISTRATIVO EN SALUD		Código DD-PD-029	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 01	Página 23 de 49
	16/07/2021	16/07/2021		


ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE EVALUACION		
Norma de competencia.	<i>Atender y orientar a las personas en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.</i>	290 Horas Teórico practico
Modulo de Formación.	<i>Interactuar con el cliente interno y externo de acuerdo con la misión, visión y políticas de servicio institucionales</i>	
Elemento 2 /4	<i>Interactuar con el cliente interno y externo de acuerdo con la misión, visión y políticas de servicio institucionales</i>	20 horas teóricas
Unidad de Aprendizaje 1 de 4.	<i>Conocimiento sobre misión, visión, principios corporativos, organización, organigrama y portafolio de servicios</i>	
Nº de clase (de 1 hora).	1, 2, 3, 4 de 20.	NORMA OBLIGATORIA APLICA PARA EL PROGRAMA AUXILIAR ADMINISTRATIVO EN SALUD

SABER	RESULTADO DE LA CLASE	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	ESCENARIOS DE APRENDIZAJE	RECURSOS Y MEDIOS DIDÁCTICOS
<p>-Presentación del grupo y de la norma</p> <p>- Conocimiento sobre misión, visión, principios corporativos, organización, organigrama y portafolio de servicios</p>	<p>Desarrollar acciones para el cumplimiento de la misión y la misión institucional.</p>	<p>Asesor educativo.</p> <p>Orientación técnica sobre cómo está estructurada la misión la visión de una empresa y los demás componentes de la estructura de organizacional.</p> <p>Lectura dirigida de documentos legales trascendentales en el desarrollo de las funciones de un auxiliar del área de la salud.</p> <p>Planteamiento de estudio de caso sobre manejo de clientes e información indispensable para una eficaz orientación</p> <p>Estudiante.</p> <p>Atento y participativo en la orientación impartida por el asesor educativo.</p> <p>Resuelve actividades propuestas por el asesor educativo.</p> <p>Participa en las actividades de simulación de caso de la atención en salud y servicio al cliente.</p>	<p>-Aula de clases</p> <p>Unidad de simulación</p>	<p>Televisor</p> <p>Tablero acético.</p> <p>Marcadores.</p> <p>Software de historia Clínica.</p>

	ATENDER Y ORIENTAR A LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD-ADMINISTRATIVO EN SALUD		Código DD-PD-029	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 01	Página 24 de 49
	16/07/2021	16/07/2021		


ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE EVALUACION			
Norma de competencia.	<i>Atender y orientar a las personas en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.</i>	290 Horas Teórico práctico	
Modulo de Formación.	<i>Interactuar con el cliente interno y externo de acuerdo con la misión, visión y políticas de servicio institucionales</i>		
Elemento 2 /4	<i>Interactuar con el cliente interno y externo de acuerdo con la misión, visión y políticas de servicio institucionales</i>	20 horas teóricas	
Unidad de Aprendizaje 1 de 4.	<i>Comunicación – Neurolingüística Técnicas, tipo, proceso errores en función de la actividad empresarial y de la optimización del servicio, El arte de escuchar y preguntar</i> <i>Tipos de clientes, segmentación</i>		
Nº de clase (de 1 hora).	5, 6, 7 de 20.	NORMA OBLIGATORIA APLICA PARA EL PROGRAMA AUXILIAR ADMINISTRATIVO EN SALUD	

SABER	RESULTADO DE LA CLASE	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	ESCENARIOS DE APRENDIZAJE	RECURSOS Y MEDIOS DIDÁCTICOS
<p>- Comunicación – Neurolingüística Técnicas, tipo, proceso errores en función de la actividad empresarial y de la optimización del servicio, El arte de escuchar y preguntar</p> <p>- Tipos de clientes, segmentación</p>	<p>Establecer comunicación asertiva con los usuarios.</p> <p>Atender los diferentes tipos de clientes.</p>	<p>Asesor educativo.</p> <p>Orientación técnica sobre cómo está estructurada la misión la visión de una empresa y los demás componentes de la estructura de organizacional.</p> <p>Lectura dirigida de documentos legales trascendentales en el desarrollo de las funciones de un auxiliar del área de la salud.</p> <p>Planteamiento de estudio de caso sobre manejo de clientes e información indispensable para una eficaz orientación</p> <p>Estudiante.</p> <p>Atento y participativo en la orientación impartida por el asesor educativo.</p> <p>Resuelve actividades propuestas por el asesor educativo.</p> <p>Participa en las actividades de simulación de caso de la atención en salud y servicio al cliente.</p>	<p>-Aula de clases</p> <p>Unidad de simulación</p>	<p>Televisor</p> <p>Tablero acético.</p> <p>Marcadores.</p> <p>Software de historia Clínica.</p>

	ATENDER Y ORIENTAR A LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD-ADMINISTRATIVO EN SALUD		Código	
			DD-PD-029	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 01	Página 25 de 49
	16/07/2021	16/07/2021		


ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE EVALUACION			
Norma de competencia.	<i>Atender y orientar a las personas en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.</i>	290 Horas Teórico práctico	
Modulo de Formación.	<i>Interactuar con el cliente interno y externo de acuerdo con la misión, visión y políticas de servicio institucionales</i>		
Elemento 2 /4	<i>Interactuar con el cliente interno y externo de acuerdo con la misión, visión y políticas de servicio institucionales</i>	20 horas teóricas	
Unidad de Aprendizaje 1 de 4.	<i>Imagen personal, normas de urbanidad y cortesía Normas técnicas de calidad de producción o servicio</i>		
Nº de clase (de 1 hora).	8, 9, 10 de 20.	NORMA OBLIGATORIA APLICA PARA EL PROGRAMA AUXILIAR ADMINISTRATIVO EN SALUD	

SABER	RESULTADO DE LA CLASE	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	ESCENARIOS DE APRENDIZAJE	RECURSOS Y MEDIOS DIDÁCTICOS
<p>- Imagen personal, normas de urbanidad y cortesía</p> <p>- Normas técnicas de calidad de producción o servicio</p>	<p>Establecer comunicación asertiva con los usuarios</p> <p>Tramitar lo errores en la prestación del servicio</p>	<p>Asesor educativo.</p> <p>Orientación técnica sobre cómo está estructurada la misión de una empresas y los demás componentes de la estructura de organizacional.</p> <p>Lectura dirigida de documentos legales trascendentales en el desarrollo de las funciones de un auxiliar del área de la salud.</p> <p>Planteamiento de estudio de caso sobre manejo de clientes e información indispensable para una eficaz orientación</p> <p>Estudiante.</p> <p>Atento y participativo en la orientación impartida por el asesor educativo.</p> <p>Resuelve actividades propuestas por el asesor educativo.</p> <p>Participa en las actividades de simulación de caso de la atención en salud y servicio al cliente.</p>	<p>-Aula de clases</p> <p>Unidad de simulación</p>	<p>Televisor</p> <p>Tablero acético.</p> <p>Marcadores.</p> <p>Software de historia Clínica.</p>

	ATENDER Y ORIENTAR A LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD-ADMINISTRATIVO EN SALUD		Código DD-PD-029	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 01	Página 26 de 49
	16/07/2021	16/07/2021		


ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE EVALUACION			
Norma de competencia.	<i>Atender y orientar a las personas en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.</i>	290 Horas Teórico practico	
Modulo de Formación.	<i>Interactuar con el cliente interno y externo de acuerdo con la misión, visión y políticas de servicio institucionales</i>		
Elemento 2 /4	<i>Interactuar con el cliente interno y externo de acuerdo con la misión, visión y políticas de servicio institucionales</i>	20 horas teóricas	
Unidad de Aprendizaje 1 de 4.	<i>Sistema de gestión de calidad</i> <i>Interpretación de manuales de funcionamiento de equipos</i>		
Nº de clase (de 1 hora).	11, 12, 13 de 20.	NORMA OBLIGATORIA APLICA PARA EL PROGRAMA AUXILIAR ADMINISTRATIVO EN SALUD	

SABER	RESULTADO DE LA CLASE	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	ESCENARIOS DE APRENDIZAJE	RECURSOS Y MEDIOS DIDÁCTICOS
<p>- Sistema de gestión de calidad</p> <p>- Interpretación de manuales de funcionamiento de equipos</p>	<p>Utilizar documentación dentro el sistema de calidad de la institución.</p> <p>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.</p>	<p>Asesor educativo.</p> <p>Orientación técnica sobre cómo está estructurada la misión la visión de una empresas y los demás componentes de la estructura de organizacional.</p> <p>Lectura dirigida de documentos legales trascendentales en el desarrollo de las funciones de un auxiliar del área de la salud.</p> <p>Planteamiento de estudio de caso sobre manejo de clientes e información indispensable para una eficaz orientación</p> <p>Estudiante.</p> <p>Atento y participativo en la orientación impartida por el asesor educativo.</p> <p>Resuelve actividades propuestas por el asesor educativo.</p> <p>Participa en las actividades de simulación de caso de la atención en salud y servicio al cliente.</p>	<p>-Aula de clases</p> <p>Unidad de simulación</p>	<p>Televisor</p> <p>Tablero acústico.</p> <p>Marcadores.</p> <p>Software de historia Clínica.</p>

	ATENDER Y ORIENTAR A LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD-ADMINISTRATIVO EN SALUD		Código DD-PD-029	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 01	Página 27 de 49
	16/07/2021	16/07/2021		


ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE EVALUACION			
Norma de competencia.	<i>Atender y orientar a las personas en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.</i>	290 Horas Teórico práctico	
Modulo de Formación.	<i>Interactuar con el cliente interno y externo de acuerdo con la misión, visión y políticas de servicio institucionales</i>		
Elemento 2 /4	<i>Interactuar con el cliente interno y externo de acuerdo con la misión, visión y políticas de servicio institucionales</i>	20 horas teóricas	
Unidad de Aprendizaje 1 de 4.	<i>Estrategias de fidelización del cliente</i>		
Nº de clase (de 1 hora).	14, 15, 16 de 20.	NORMA OBLIGATORIA APLICA PARA EL PROGRAMA AUXILIAR ADMINISTRATIVO EN SALUD	

SABER	RESULTADO DE LA CLASE	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	ESCENARIOS DE APRENDIZAJE	RECURSOS Y MEDIOS DIDÁCTICOS
- Estrategias de fidelización del cliente	Aplicar las estrategias de fidelización a los usuarios..	<p>Asesor educativo.</p> <p>Orientación técnica sobre cómo está estructurada la misión la visión de una empresas y los demás componentes de la estructura de organizacional.</p> <p>Lectura dirigida de documentos legales trascendentales en el desarrollo de las funciones de un auxiliar del área de la salud.</p> <p>Planteamiento de estudio de caso sobre manejo de clientes e información indispensable para una eficaz orientación</p> <p>Estudiante.</p> <p>Atento y participativo en la orientación impartida por el asesor educativo.</p> <p>Resuelve actividades propuestas por el asesor educativo.</p> <p>Participa en las actividades de simulación de caso de la atención en salud y servicio al cliente.</p>	-Aula de clases Unidad de simulación	<p>Televisor</p> <p>Tablero acético.</p> <p>Marcadores.</p> <p>Software de historia Clínica.</p>


	ATENDER Y ORIENTAR A LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD-ADMINISTRATIVO EN SALUD		Código	
			DD-PD-029	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 01	Página 28 de 49
	16/07/2021	16/07/2021		

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE EVALUACION			
Norma de competencia.	<i>Atender y orientar a las personas en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.</i>	290 Horas Teórico práctico	
Modulo de Formación.	<i>Interactuar con el cliente interno y externo de acuerdo con la misión, visión y políticas de servicio institucionales</i>		
Elemento 2 /4	<i>Interactuar con el cliente interno y externo de acuerdo con la misión, visión y políticas de servicio institucionales</i>	20 horas teóricas	
Unidad de Aprendizaje 1 de 4.	<i>Desarrollo y crecimiento personal</i>		
Nº de clase (de 1 hora).	17, 18, 19 20 de 20.	NORMA OBLIGATORIA APLICA PARA EL PROGRAMA AUXILIAR ADMINISTRATIVO EN SALUD	

SABER	RESULTADO DE LA CLASE	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	ESCENARIOS DE APRENDIZAJE	RECURSOS Y MEDIOS DIDÁCTICOS
<p>- Desarrollo y crecimiento personal</p>	<p>Desarrollar las relaciones interpersonales con el equipo de trabajo con respeto y cortesía de acuerdo con el protocolo de servicio institucional.</p>	<p>Asesor educativo.</p> <p>Orientación técnica sobre cómo está estructurada la misión la visión de una empresas y los demás componentes de la estructura de organizacional.</p> <p>Lectura dirigida de documentos legales trascendentales en el desarrollo de las funciones de un auxiliar del área de la salud.</p> <p>Planteamiento de estudio de caso sobre manejo de clientes e información indispensable para una eficaz orientación</p> <p>Estudiante.</p> <p>Atento y participativo en la orientación impartida por el asesor educativo.</p> <p>Resuelve actividades propuestas por el asesor educativo.</p> <p>Participa en las actividades de simulación de caso de la atención en salud y servicio al cliente.</p>	<p>-Aula de clases Unidad de simulación</p>	<p>Televisor Tablero aclinico. Marcadores. Software de historia Clínica.</p>


	ATENDER Y ORIENTAR A LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD-ADMINISTRATIVO EN SALUD		Código DD-PD-029	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión	Página
	16/07/2021	16/07/2021	01	29 de 49

UNIDAD DE APRENDIZAJE DOS 3. Brindar información del producto o servicio conforme a requerimientos del cliente o usuario.				
PLANEACION DE SABERES				
SABER	SABER HACER		SER	
1, 2, 3, 4 Relaciones interpersonales humanizadas	Atender a los usuarios dentro del sistema general de seguridad en salud.		Responsable en el cumplimiento de los procedimientos y normas establecidos.	
5, 6, 7, 8 Normas legales del consumidor	Utilizar los deberes del usuario para la atención efectiva.		Organizado en el proceso de atención al usuario según las necesidades.	
9, 10, 11, 12 Marco legal y regulador propio del servicio	Utilizar los derechos de los usuarios para la atención efectiva.		Puntual en el cumplimiento de sus funciones.	
13, 14, 15, 16 Indicadores de tiempo, costo, calidad y productividad	Prestar la atención al usuario de acuerdo con el tipo de aseguramiento.		Ético en el manejo de los de la información del usuario.	
17, 18, 19 Políticas de servicio institucional, manuales y protocolos de servicio	Utilizar documentación dentro el sistema de calidad de la institución.		Discreto y veraz con el manejo de la información.	
20, 21, 22, 23 Manejo del conflicto y solución de problemas	Atender a los usuarios en los diferentes tipos de atención.		Asertivo en la comunicación con el usuario.	
24, 25, 26, 27 Empoderamiento y facultades de respuesta			Impecable en la imagen y presentación personal.	
28, 29, 30 Tecnología biomédica referida al tipo de servicio			Atento al escuchar al cliente.	
			Imparcial en la atención de los clientes.	
			Preciso en la orientación de los clientes.	
			Respetuoso de la individualidad del cliente.	
VERIFICACION INTENSIDAD HORARIA UNIDAD DE APRENDIZAJE ¼				
	<i>Descripción</i>	<i>Horas</i>	<i>Subtotal</i>	<i>Total</i>
30	Clases	X 1 hora	30 Horas	30

	ATENDER Y ORIENTAR A LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD-ADMINISTRATIVO EN SALUD		Código	
			DD-PD-029	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 01	Página 30 de 49
	16/07/2021	16/07/2021		


ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE EVALUACION		
Norma de competencia.	<i>Atender y orientar a las personas en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.</i>	290 Horas Teórico práctico
Modulo de Formación.	<i>Brindar información del producto o servicio conforme a requerimientos del cliente o usuario.</i>	
Elemento 3 /4	<i>Brindar información del producto o servicio conforme a requerimientos del cliente o usuario.</i>	30 horas teóricas
Unidad de Aprendizaje 1 de 4.	<i>Relaciones interpersonales humanizadas</i>	
Nº de clase (de 1 hora).	1, 2, 3, 4 de 30.	NORMA OBLIGATORIA APLICA PARA EL PROGRAMA AUXILIAR ADMINISTRATIVO EN SALUD

SABER	RESULTADO DE LA CLASE	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	ESCENARIOS DE APRENDIZAJE	RECURSOS Y MEDIOS DIDÁCTICOS
<p>-Presentación del grupo y de la norma</p> <p>-Relaciones interpersonales humanizadas</p>	<p><i>Desarrollar las relaciones interpersonales humanizadas con los usuarios.</i></p>	<p>Asesor educativo.</p> <p>Orientación técnica sobre ley 100 y el funcionamiento del SGSSS y la normatividad legal que asocia a esta actividad.</p> <p>Lectura dirigida de documentos legales trascendentales en el desarrollo de las funciones de un auxiliar del área de la salud.</p> <p>Planteamiento de estudio de caso sobre un proceso de negación de un servicio a un usuario en donde se ha incumplido con los derechos del usuario dentro del sistema de seguridad social.</p> <p>Estudiante.</p> <p>Atento y participativo en la orientación impartida por el asesor educativo.</p> <p>Resuelve actividades propuestas por el asesor educativo.</p> <p>Participa en las actividades de simulación de caso de la atención en salud y servicio al cliente.</p>	<p>-Aula de clases</p> <p>-Unidad de simulación</p>	<p>Televisor</p> <p>Tablero acústico.</p> <p>Marcadores.</p> <p>Software de historia Clínica.</p>

	ATENDER Y ORIENTAR A LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD-ADMINISTRATIVO EN SALUD		Código	
			DD-PD-029	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 01	Página 31 de 49
	16/07/2021	16/07/2021		


ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE EVALUACION			
Norma de competencia.	<i>Atender y orientar a las personas en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.</i>	290 Horas Teórico práctico	
Modulo de Formación.	<i>Brindar información del producto o servicio conforme a requerimientos del cliente o usuario.</i>		
Elemento 3/4	<i>Brindar información del producto o servicio conforme a requerimientos del cliente o usuario.</i>	30 horas teóricas	
Unidad de Aprendizaje 1 de 4.	<i>Normas legales del consumidor</i>		
Nº de clase (de 1 hora).	5, 6, 7, 8 de 30.	NORMA OBLIGATORIA APLICA PARA EL PROGRAMA AUXILIAR ADMINISTRATIVO EN SALUD	

SABER	RESULTADO DE LA CLASE	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	ESCENARIOS DE APRENDIZAJE	RECURSOS Y MEDIOS DIDÁCTICOS
<p>- Normas legales del consumidor</p>	<p><i>Ofrecer la información requerida de acuerdo con los protocolos institucionales y el marco legal del producto o servicio.</i></p>	<p><i>Asesor educativo.</i></p> <p><i>Orientación técnica sobre ley 100 y el funcionamiento del SGSSS y la normatividad legal que asocia a esta actividad.</i></p> <p><i>Lectura dirigida de documentos legales trascendentales en el desarrollo de las funciones de un auxiliar del área de la salud.</i></p> <p><i>Planteamiento de estudio de caso sobre un proceso de negación de un servicio a un usuario en donde se ha incumplido con los derechos del usuario dentro del sistema de seguridad social.</i></p> <p>Estudiante.</p> <p><i>Atento y participativo en la orientación impartida por el asesor educativo.</i></p> <p><i>Resuelve actividades propuestas por el asesor educativo.</i></p> <p><i>Participa en las actividades de simulación de caso de la atención en salud y servicio al cliente.</i></p>	<p>-Aula de clases</p> <p>-Unidad de simulación</p>	<p><i>Televisor</i></p> <p><i>Tablero acústico.</i></p> <p><i>Marcadores.</i></p> <p><i>Software de historia Clínica.</i></p>

	ATENDER Y ORIENTAR A LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD-ADMINISTRATIVO EN SALUD		Código DD-PD-029	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 01	Página 32 de 49
	16/07/2021	16/07/2021		


ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE EVALUACION			
Norma de competencia.	<i>Atender y orientar a las personas en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.</i>	290 Horas Teórico práctico	
Modulo de Formación.	<i>Brindar información del producto o servicio conforme a requerimientos del cliente o usuario.</i>		
Elemento 3 /4	<i>Brindar información del producto o servicio conforme a requerimientos del cliente o usuario.</i>	30 horas teóricas	
Unidad de Aprendizaje 1 de 4.	<i>Marco legal y regulador propio del servicio</i>		
Nº de clase (de 1 hora).	9, 10, 11, 12 de 30.	NORMA OBLIGATORIA APLICA PARA EL PROGRAMA AUXILIAR ADMINISTRATIVO EN SALUD	

SABER	RESULTADO DE LA CLASE	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	ESCENARIOS DE APRENDIZAJE	RECURSOS Y MEDIOS DIDÁCTICOS
- Marco legal y regulador propio del servicio	<i>Ofrecer la información requerida de acuerdo con los protocolos institucionales y el marco legal del producto o servicio.</i>	<p><i>Asesor educativo.</i></p> <p><i>Orientación técnica sobre ley 100 y el funcionamiento del SGSSS y la normatividad legal que asocia a esta actividad.</i></p> <p><i>Lectura dirigida de documentos legales trascendentales en el desarrollo de las funciones de un auxiliar del área de la salud.</i></p> <p><i>Planteamiento de estudio de caso sobre un proceso de negación de un servicio a un usuario en donde se ha incumplido con los derechos del usuario dentro del sistema de seguridad social.</i></p> <p>Estudiante.</p> <p><i>Atento y participativo en la orientación impartida por el asesor educativo.</i></p> <p><i>Resuelve actividades propuestas por el asesor educativo.</i></p> <p><i>Participa en las actividades de simulación de caso de la atención en salud y servicio al cliente.</i></p>	<p><i>-Aula de clases</i></p> <p><i>-Unidad de simulación</i></p>	<p><i>Televisor</i></p> <p><i>Tablero acústico.</i></p> <p><i>Marcadores.</i></p> <p><i>Software de historia Clínica.</i></p>

	ATENDER Y ORIENTAR A LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD-ADMINISTRATIVO EN SALUD		Código DD-PD-029	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 01	Página 33 de 49
	16/07/2021	16/07/2021		


ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE EVALUACION			
Norma de competencia.	<i>Atender y orientar a las personas en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.</i>	290 Horas Teórico práctico	
Modulo de Formación.	<i>Brindar información del producto o servicio conforme a requerimientos del cliente o usuario.</i>		
Elemento 3 /4	<i>Brindar información del producto o servicio conforme a requerimientos del cliente o usuario.</i>	30 horas teóricas	
Unidad de Aprendizaje 1 de 4.	<i>Indicadores de tiempo, costo, calidad y productividad</i>		
Nº de clase (de 1 hora).	13, 14, 15, 16 de 30.	NORMA OBLIGATORIA APLICA PARA EL PROGRAMA AUXILIAR ADMINISTRATIVO EN SALUD	

SABER	RESULTADO DE LA CLASE	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	ESCENARIOS DE APRENDIZAJE	RECURSOS Y MEDIOS DIDÁCTICOS
- Indicadores de tiempo, costo, calidad y productividad arco legal y regulador propio del servicio	<i>Utilizar documentación dentro del sistema de calidad de la institución</i>	<p><i>Asesor educativo.</i></p> <p><i>Orientación técnica sobre ley 100 y el funcionamiento del SGSSS y la normatividad legal que asocia a esta actividad.</i></p> <p><i>Lectura dirigida de documentos legales trascendentales en el desarrollo de las funciones de un auxiliar del área de la salud.</i></p> <p><i>Planteamiento de estudio de caso sobre un proceso de negación de un servicio a un usuario en donde se ha incumplido con los derechos del usuario dentro del sistema de seguridad social.</i></p> <p>Estudiante.</p> <p><i>Atento y participativo en la orientación impartida por el asesor educativo.</i></p> <p><i>Resuelve actividades propuestas por el asesor educativo.</i></p> <p><i>Participa en las actividades de simulación de caso de la atención en salud y servicio al cliente.</i></p>	-Aula de clases -Unidad de simulación	Televisor Tablero acústico. Marcadores. Software de historia Clínica.

	ATENDER Y ORIENTAR A LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD-ADMINISTRATIVO EN SALUD		Código DD-PD-029	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 01	Página 34 de 49
	16/07/2021	16/07/2021		


ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE EVALUACION			
Norma de competencia.	<i>Atender y orientar a las personas en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.</i>	290 Horas Teórico práctico	
Modulo de Formación.	<i>Brindar información del producto o servicio conforme a requerimientos del cliente o usuario.</i>		
Elemento 3 /4	<i>Brindar información del producto o servicio conforme a requerimientos del cliente o usuario.</i>	30 horas teóricas	
Unidad de Aprendizaje 1 de 4.	<i>Políticas de servicio institucional, manuales y protocolos de servicio</i>		
Nº de clase (de 1 hora).	17, 18, 19 de 30.	NORMA OBLIGATORIA APLICA PARA EL PROGRAMA AUXILIAR ADMINISTRATIVO EN SALUD	

SABER	RESULTADO DE LA CLASE	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	ESCENARIOS DE APRENDIZAJE	RECURSOS Y MEDIOS DIDÁCTICOS
<p>- Políticas de servicio institucional, manuales y protocolos de servicio</p>	<p>Ofrecer la información requerida de acuerdo con los protocolos institucionales y el marco legal del producto o servicio.</p>	<p>Asesor educativo.</p> <p>Orientación técnica sobre ley 100 y el funcionamiento del SGSSS y la normatividad legal que asocia a esta actividad.</p> <p>Lectura dirigida de documentos legales trascendentales en el desarrollo de las funciones de un auxiliar del área de la salud.</p> <p>Planteamiento de estudio de caso sobre un proceso de negociación de un servicio a un usuario en donde se ha incumplido con los derechos del usuario dentro del sistema de seguridad social.</p> <p>Estudiante.</p> <p>Atento y participativo en la orientación impartida por el asesor educativo.</p> <p>Resuelve actividades propuestas por el asesor educativo.</p> <p>Participa en las actividades de simulación de caso de la atención en salud y servicio al cliente.</p>	<p>-Aula de clases</p> <p>-Unidad de simulación</p>	<p>Televisor</p> <p>Tablero acústico.</p> <p>Marcadores.</p> <p>Software de historia Clínica.</p>

	ATENDER Y ORIENTAR A LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD-ADMINISTRATIVO EN SALUD		Código	
			DD-PD-029	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 01	Página 35 de 49
	16/07/2021	16/07/2021		


ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE EVALUACION		
Norma de competencia.	<i>Atender y orientar a las personas en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.</i>	290 Horas Teórico práctico
Modulo de Formación.	<i>Brindar información del producto o servicio conforme a requerimientos del cliente o usuario.</i>	
Elemento 3 /4	<i>Brindar información del producto o servicio conforme a requerimientos del cliente o usuario.</i>	30 horas teóricas
Unidad de Aprendizaje 1 de 4.	<i>Manejo del conflicto y solución de problemas</i>	
Nº de clase (de 1 hora).	20, 21, 22, 23 de 30.	NORMA OBLIGATORIA APLICA PARA EL PROGRAMA AUXILIAR ADMINISTRATIVO EN SALUD

SABER	RESULTADO DE LA CLASE	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	ESCENARIOS DE APRENDIZAJE	RECURSOS Y MEDIOS DIDÁCTICOS
- Manejo del conflicto y solución de problemas	<i>Reportar la no conformidad en la oferta a quien corresponde de acuerdo con los manuales de procedimiento.</i>	<p><i>Asesor educativo.</i></p> <p><i>Orientación técnica sobre ley 100 y el funcionamiento del SGSSS y la normatividad legal que asocia a esta actividad.</i></p> <p><i>Lectura dirigida de documentos legales trascendentales en el desarrollo de las funciones de un auxiliar del área de la salud.</i></p> <p><i>Planteamiento de estudio de caso sobre un proceso de negación de un servicio a un usuario en donde se ha incumplido con los derechos del usuario dentro del sistema de seguridad social.</i></p> <p>Estudiante.</p> <p><i>Atento y participativo en la orientación impartida por el asesor educativo.</i></p> <p><i>Resuelve actividades propuestas por el asesor educativo.</i></p> <p><i>Participa en las actividades de simulación de caso de la atención en salud y servicio al cliente.</i></p>	<p><i>-Aula de clases</i></p> <p><i>-Unidad de simulación</i></p>	<p><i>Televisor</i></p> <p><i>Tablero acfínico.</i></p> <p><i>Marcadores.</i></p> <p><i>Software de historia Clínica.</i></p>

	ATENDER Y ORIENTAR A LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD-ADMINISTRATIVO EN SALUD		Código DD-PD-029	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 01	Página 36 de 49
	16/07/2021	16/07/2021		


ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE EVALUACION			
Norma de competencia.	<i>Atender y orientar a las personas en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.</i>	290 Horas Teórico práctico	
Modulo de Formación.	<i>Brindar información del producto o servicio conforme a requerimientos del cliente o usuario.</i>		
Elemento 3 /4	<i>Brindar información del producto o servicio conforme a requerimientos del cliente o usuario.</i>	30 horas teóricas	
Unidad de Aprendizaje 1 de 4.	<i>Empoderamiento y facultades de respuesta</i>		
Nº de clase (de 1 hora).	24, 25, 26, 27 de 30.	NORMA OBLIGATORIA APLICA PARA EL PROGRAMA AUXILIAR ADMINISTRATIVO EN SALUD	

SABER	RESULTADO DE LA CLASE	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	ESCENARIOS DE APRENDIZAJE	RECURSOS Y MEDIOS DIDÁCTICOS
- Empoderamiento y facultades de respuesta	<i>Atender a los usuarios en los diferentes tipos de atención.</i>	<p><i>Asesor educativo.</i></p> <p><i>Orientación técnica sobre ley 100 y el funcionamiento del SGSSS y la normatividad legal que asocia a esta actividad.</i></p> <p><i>Lectura dirigida de documentos legales trascendentales en el desarrollo de las funciones de un auxiliar del área de la salud.</i></p> <p><i>Planteamiento de estudio de caso sobre un proceso de negociación de un servicio a un usuario en donde se ha incumplido con los derechos del usuario dentro del sistema de seguridad social.</i></p> <p>Estudiante.</p> <p><i>Atento y participativo en la orientación impartida por el asesor educativo.</i></p> <p><i>Resuelve actividades propuestas por el asesor educativo.</i></p> <p><i>Participa en las actividades de simulación de caso de la atención en salud y servicio al cliente.</i></p>	<p><i>-Aula de clases</i></p> <p><i>-Unidad de simulación</i></p>	<p><i>Televisor</i></p> <p><i>Tablero acústico.</i></p> <p><i>Marcadores.</i></p> <p><i>Software de historia Clínica.</i></p>


	ATENDER Y ORIENTAR A LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD-ADMINISTRATIVO EN SALUD		Código DD-PD-029	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 01	Página 37 de 49
	16/07/2021	16/07/2021		

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE EVALUACION		
Norma de competencia.	<i>Atender y orientar a las personas en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.</i>	290 Horas Teórico práctico
Modulo de Formación.	<i>Brindar información del producto o servicio conforme a requerimientos del cliente o usuario.</i>	
Elemento 3 /4	<i>Brindar información del producto o servicio conforme a requerimientos del cliente o usuario.</i>	30 horas teóricas
Unidad de Aprendizaje 1 de 4.	<i>Empoderamiento y facultades de respuesta</i>	
Nº de clase (de 1 hora).	28, 29, 30 de 30.	NORMA OBLIGATORIA APLICA PARA EL PROGRAMA AUXILIAR ADMINISTRATIVO EN SALUD

SABER	RESULTADO DE LA CLASE	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	ESCENARIOS DE APRENDIZAJE	RECURSOS Y MEDIOS DIDÁCTICOS
- Tecnología biomédica referida al tipo de servicio	Utilizar documentación dentro del sistema de calidad de la institución.	<p>Asesor educativo.</p> <p>Orientación técnica sobre ley 100 y el funcionamiento del SGSSS y la normatividad legal que asocia a esta actividad.</p> <p>Lectura dirigida de documentos legales trascendentales en el desarrollo de las funciones de un auxiliar del área de la salud.</p> <p>Planteamiento de estudio de caso sobre un proceso de negociación de un servicio a un usuario en donde se ha incumplido con los derechos del usuario dentro del sistema de seguridad social.</p> <p>Estudiante.</p> <p>Atento y participativo en la orientación impartida por el asesor educativo.</p> <p>Resuelve actividades propuestas por el asesor educativo.</p> <p>Participa en las actividades de simulación de caso de la atención en salud y servicio al cliente.</p>	<p>-Aula de clases</p> <p>-Unidad de simulación</p>	<p>Televisor</p> <p>Tablero acfínico.</p> <p>Marcadores.</p> <p>Software de historia Clínica.</p>


	ATENDER Y ORIENTAR A LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD-ADMINISTRATIVO EN SALUD		Código DD-PD-029	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 01	Página 38 de 49
	16/07/2021	16/07/2021		

UNIDAD DE APRENDIZAJE DOS 4. Identificar las necesidades del cliente interno y externo según políticas de mercadeo y segmentación de clientes.						
PLANEACIÓN DE SABERES						
SABER	SABER HACER	SER				
1,2, 3 Teorías sobre servicio al cliente	<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. • 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 Información0029 	<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. 				
4, 5, 6 Tipos, técnicas y herramientas de mercadeo						
7, 8, 9 Como identificar las necesidades del cliente						
10, 11, 12 Conocimiento sobre los productos, servicios y apoyos que se ofrecen						
13, 14, 15 Técnicas para escuchar y preguntar en forma efectiva						
16, 17, 18 Teorías sobre el trabajo en equipo						
19, 20, 21 Conocimiento sobre uso y manejo de formatos institucionales						
22,23, 24 Lenguaje técnico referido al producto o servicio dado						
25, 26, 27 Manejo de software operativos						
28, 29, 30 Manejo de base de datos, referenciación competitiva						
31, 32 Mecanismos de participación social y empoderamiento 33, 34 Normas de participación social						
VERIFICACION INTENSIDAD HORARIA UNIDAD DE APRENDIZAJE ¼						
	Descripción	Horas	Subtotal	Total		
34	Clases	X 1 hora	34 Horas	34		

	ATENDER Y ORIENTAR A LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD-ADMINISTRATIVO EN SALUD		Código	
			DD-PD-029	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 01	Página 39 de 49
	16/07/2021	16/07/2021		


ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE EVALUACION			
PLAN DE CLASE			
Módulo de Formación	Atención y orientación al usuario en los servicios de salud.		290 horas teórico práctico
Unidad de Aprendizaje 4 de 4	Identificar las necesidades del cliente interno y externo según políticas de mercadeo y segmentación de clientes.		34 horas
Nº de clase (de horas)	1, 2, 3 de 34	Auxiliar Administrativo en salud	

CONTENIDOS	RESULTADO DE LA CLASE	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	ESCENARIOS DE APRENDIZAJE	RECURSOS Y MEDIOS DIDÁCTICOS
Teorías sobre servicio al cliente.	Conocer las teorías sobre servicio al cliente.	<p>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.</p> <p>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).</p> <p>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</p>	- Aula de clases -Unidad de simulación	Televisor Tablero acético. Marcadores.

	ATENDER Y ORIENTAR A LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD-ADMINISTRATIVO EN SALUD		Código	
			DD-PD-029	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 01	Página 40 de 49
	16/07/2021	16/07/2021		


DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE EVALUACIÓN		
PLAN DE CLASE		
Módulo de Formación	Atención y orientación al usuario en los servicios de salud.	290 horas teórico práctico
Unidad de Aprendizaje 4 de 4	Identificación de las necesidades del cliente	34 horas
Nº de clase (de horas)	4, 5 6 de 34	Auxiliar Administrativo en salud

CONTENIDOS	RESULTADO DE LA CLASE	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	ESCENARIOS DE APRENDIZAJE	RECURSOS Y MEDIOS DIDÁCTICOS
4, 5, 6 Tipos, técnicas y herramientas de mercadeo	Identificar los tipos, técnicas y herramientas de mercadeo.	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 clases -Unidad de simulación	Televisor Tablero acético. Marcadores.

	ATENDER Y ORIENTAR A LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD-ADMINISTRATIVO EN SALUD		Código	
			DD-PD-029	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 01	Página 41 de 49
	16/07/2021	16/07/2021		


DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE EVALUACIÓN		
PLAN DE CLASE		
Módulo de Formación	Atención y orientación al usuario en los servicios de salud.	290 horas teórico práctico
Unidad de Aprendizaje 4 de 4	Identificación de las necesidades del cliente	34 horas
Nº de clase (de horas)	7, 8, 9 de 34	Auxiliar Administrativo en salud

CONTENIDOS	RESULTADO DE LA CLASE	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	ESCENARIOS DE APRENDIZAJE	RECURSOS Y MEDIOS DIDÁCTICOS
7, 8, 9 Como identificar las necesidades del cliente	Identificar las necesidades del cliente.	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 clases -Unidad de simulación	Televisor Tablero acético. Marcadores.

	ATENDER Y ORIENTAR A LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD-ADMINISTRATIVO EN SALUD		Código	
			DD-PD-029	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 01	Página 42 de 49
	16/07/2021	16/07/2021		

DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE EVALUACIÓN		
PLAN DE CLASE		
Módulo de Formación	Atención y orientación al usuario en los servicios de salud.	290 horas teórico práctico
Unidad de Aprendizaje 4 de 4	Identificación de las necesidades del cliente	34 horas
Nº de clase (de horas)	10, 11, 12 de 34	Auxiliar Administrativo en salud

CONTENIDOS	RESULTADO DE LA CLASE	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	ESCENARIOS DE APRENDIZAJE	RECURSOS Y MEDIOS DIDÁCTICOS
10, 11, 12 <i>Conocimiento sobre los productos, servicios y apoyos que se ofrecen</i>	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 clases -Unidad de simulación	Televisor Tablero acústico. Marcadores.


	ATENDER Y ORIENTAR A LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD-ADMINISTRATIVO EN SALUD		Código	
			DD-PD-029	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 01	Página 43 de 49
16/07/2021	16/07/2021			

DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE EVALUACIÓN

PLAN DE CLASE

Módulo de Formación	Atención y orientación al usuario en los servicios de salud.	290 horas teórico práctico
Unidad de Aprendizaje 4 de 4	Identificación de las necesidades del cliente	34 horas
Nº de clase (de horas)	13, 14, 15 de 34	Auxiliar Administrativo en salud

CONTENIDOS	RESULTADO DE LA CLASE	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	ESCENARIOS DE APRENDIZAJE	RECURSOS Y MEDIOS DIDÁCTICOS
13, 14, 15 <i>Técnicas para escuchar y preguntar en forma efectiva</i>	Identificar las Técnicas para Escuchar y preguntar de manera efectiva.	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 clases -Unidad de simulación	Televisor Tablero acústico. Marcadores.


	ATENDER Y ORIENTAR A LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD-ADMINISTRATIVO EN SALUD		Código	
			DD-PD-029	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 01	Página 44 de 49
	16/07/2021	16/07/2021		

DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE EVALUACIÓN

PLAN DE CLASE


Módulo de Formación	Atención y orientación al usuario en los servicios de salud.	290 horas teórico práctico
Unidad de Aprendizaje 4 de 4	Identificación de las necesidades del cliente	34 horas
Nº de clase (de horas)	16, 17, 18 de 34	Auxiliar Administrativo en salud

CONTENIDOS	RESULTADO DE LA CLASE	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	ESCENARIOS DE APRENDIZAJE	RECURSOS Y MEDIOS DIDÁCTICOS
16, 17, 18 Teorías sobre el trabajo en equipo	Conocer las teorías sobre el trabajo en equipo.	<p>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).</p> <p>ESTUDIANTE APRENDIZAJE Atento y participativo, activo durante la clase y la lectura dirigida.</p>	Aula de clases -Unidad de simulación	Televisor Tablero acústico. Marcadores.

	ATENDER Y ORIENTAR A LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD-ADMINISTRATIVO EN SALUD		Código	
			DD-PD-029	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 01	Página 45 de 49
	16/07/2021	16/07/2021		


DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE EVALUACIÓN		
PLAN DE CLASE		
Módulo de Formación	Atención y orientación al usuario en los servicios de salud.	290 horas teórico práctico
Unidad de Aprendizaje 4 de 4	Identificación de las necesidades del cliente	34 horas
Nº de clase (de horas)	19, 20, 21 de 34	Auxiliar Administrativo en salud

CONTENIDOS	RESULTADO DE LA CLASE	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	ESCENARIOS DE APRENDIZAJE	RECURSOS Y MEDIOS DIDÁCTICOS
19, 20, 21 <i>Conocimiento sobre uso y manejo de formatos institucionales</i>	Conocer el uso y manejo de los formatos institucionales.	<p>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).</p> <p>ESTUDIANTE APRENDIZAJE Atento y participativo, activo durante la clase y la lectura dirigida.</p>	Aula de clases -Unidad de simulación	Televisor Tablero acústico. Marcadores.

	ATENDER Y ORIENTAR A LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD-ADMINISTRATIVO EN SALUD		Código	
			DD-PD-029	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 01	Página 46 de 49
	16/07/2021	16/07/2021		


DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE EVALUACIÓN		
PLAN DE CLASE		
Módulo de Formación	Atención y orientación al usuario en los servicios de salud.	290 horas teórico práctico
Unidad de Aprendizaje 4 de 4	Identificación de las necesidades del cliente	34 horas
Nº de clase (de horas)	22, 23, 24 de 34	Auxiliar Administrativo en salud

CONTENIDOS	RESULTADO DE LA CLASE	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	ESCENARIOS DE APRENDIZAJE	RECURSOS Y MEDIOS DIDÁCTICOS
22,23, 24 <i>Lenguaje técnico referido al producto o servicio dado</i>	Identificar el lenguaje técnico referido al producto o servicio brindado.	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 clases -Unidad de simulación	Televisor Tablero acústico. Marcadores.

	ATENDER Y ORIENTAR A LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD-ADMINISTRATIVO EN SALUD		Código	
			DD-PD-029	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 01	Página 47 de 49
	16/07/2021	16/07/2021		


DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE EVALUACIÓN		
PLAN DE CLASE		
Módulo de Formación	Atención y orientación al usuario en los servicios de salud.	290 horas teórico práctico
Unidad de Aprendizaje 4 de 4	Identificación de las necesidades del cliente	34 horas
Nº de clase (de horas)	25, 26, 27 de 34	Auxiliar Administrativo en salud

CONTENIDOS	RESULTADO DE LA CLASE	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	ESCENARIOS DE APRENDIZAJE	RECURSOS Y MEDIOS DIDÁCTICOS
25, 26, 27 Manejo de software operativos	Conocer el manejo del software operativo.	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 clases -Unidad de simulación	Televisor Tablero acústico. Marcadores.

	ATENDER Y ORIENTAR A LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD-ADMINISTRATIVO EN SALUD		Código	
			DD-PD-029	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 01	Página 48 de 49
	16/07/2021	16/07/2021		

DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE EVALUACIÓN		
PLAN DE CLASE		
Módulo de Formación	Atención y orientación al usuario en los servicios de salud.	290 horas teórico práctico
Unidad de Aprendizaje 4 de 4	Identificación de las necesidades del cliente	34 horas
Nº de clase (de horas)	28, 29, 30 de 34	Auxiliar Administrativo en salud

CONTENIDOS	RESULTADO DE LA CLASE	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	ESCENARIOS DE APRENDIZAJE	RECURSOS Y MEDIOS DIDÁCTICOS
28, 29, 30 Manejo de base de datos, referenciación competitiva	Reconocer el manejo de la base de datos.	<p>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).</p> <p>ESTUDIANTE APRENDIZAJE Atento y participativo, activo durante la clase y la lectura dirigida.</p>	Aula de clases -Unidad de simulación	Televisor Tablero acústico. Marcadores.

	ATENDER Y ORIENTAR A LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y NORMAS DE SALUD-ADMINISTRATIVO EN SALUD		Código DD-PD-029	
	Fecha de Emisión	Fecha de Actualización	Versión 01	Página 49 de 49
	16/07/2021	16/07/2021		

DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE EVALUACIÓN		
PLAN DE CLASE		
Módulo de Formación	Atención y orientación al usuario en los servicios de salud.	290 horas teórico práctico
Unidad de Aprendizaje 4 de 4	Identificación de las necesidades del cliente	34 horas
Nº de clase (de horas) 1.5	31, 32, 33, 34 de 34	Auxiliar Administrativo en salud

CONTENIDOS	RESULTADO DE LA CLASE	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	ESCENARIOS DE APRENDIZAJE	RECURSOS Y MEDIOS DIDÁCTICOS
31, 32 <i>Mecanismos de participación social y Empoderamiento</i> 33, 34 <i>Normas de participación social</i>	Conocer los mecanismos de participación social y empoderamiento. Identificar las normas de participación social.	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 clases -Unidad de simulación	Televisor Tablero acústico. Marcadores.