

**PERFILES OCUPACIONALES Y
NORMAS DE COMPETENCIA
LABORAL PARA AUXILIARES EN
LAS ÁREAS DE LA SALUD**

ISBN:

Perfiles Ocupacionales y Competencias Laborales para Auxiliares en Salud

© Copyright María Alexandra Matallana, Elba Josefina Córdoba, Ruth Yeliza Rubio González, Fabián González, Mery Barragán, Hilda Cañón, Liz Dexcy Garavito, Fernando Ruiz Gómez, Sandra Patricia Varela

Nombre Director: Fernando Ruiz Gómez

Coordinador Editorial: Alfredo Duplat Ayala

Corrección de Estilo: Elba Josefina Córdoba, María Alexandra Matallana

Editor – Impresor: Javegraf

Año: 2004

Bogotá septiembre de 2004

© Copyright Ministerio de la Protección Social, Colombia

Supervisora Técnica: Mery Barragán, Programa de Apoyo a la Reforma de Salud, Ministerio de la Protección Social



Libertad y Orden

DIEGO PALACIO BETANCOURT
Ministro de la Protección Social

LUZ STELLA ARANGO DE BUITRAGO
Viceministra de Relaciones Laborales

EDUARDO JOSÉ ALVARADO
Viceministro de Salud y Bienestar

RAMIRO GUERRERO CARVAJAL
Viceministro Técnico

LUIS MANUEL NEIRA
Secretario General

JUAN CARLOS TRUJILLO
Director de Recursos Humanos

MERY BARRAGÁN
Supervisora Técnica
Programa Apoyo a la Reforma



GERARADO REMOLINA VARGAS S.J
Rector Pontificia Universidad Javeriana

JAIRO HUMBERTO CIFUENTES MADRID
Vicerrector Académico

FERNANDO RUIZ GÓMEZ
Director Centro de Proyectos para el Desarrollo
Director del Proyecto

ENRIQUE PEÑALOZA QUINTERO
Director Área Seguridad Social

MARÍA ALEXANDRA MATALLANA
Asesora Metodológica



DARIO MONTOYA MEJIA

Director General, SENA

JUAN BAYONA FERREIRA

Director Sistema Nacional de Formación Profesional

JOSÉ IGNACIO OROZCO

Coordinador Grupo Normalización

MARÍA PATRICIA ASMAR

Directora Regional Bogotá D.C.

GERARDO ARTURO ROSAS

Subdirector Centro de Servicios a la Salud Regional Distrito Capital

MESA SECTORIAL SALUD

JULIO ALBERTO RINCÓN

Presidente

ESPERANZA MORALES

Vicepresidente

ROSAURA CORTÉS

Secretaria General

PATRICIA SIATOVA

Representante ISS

ELBA J CÓRDOBA

Asesora Metodología

TABLA DE CONTENIDO

0. PRESENTACIÓN	1
1. PERFILES OCUPACIONALES Y COMPETENCIAS LABORALES PARA AUXILIARES EN SALUD	6
1.1. Objeto	6
1.2. Etapas para la construcción de la metodología.....	6
1.3. Estructura de la titulación correspondiente a cada perfil ocupacional.....	8
1.4. Componentes de una norma de competencia laboral correspondientes a cada perfil ocupacional.....	11
1.5. Descriptores de las escalas	13
1.6. Estructura de las normas de competencia.....	19
2. ANEXO TÉCNICO	21
2. 1 AUXILIAR ENFERMERÍA	23
Atender y orientar a la persona en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.....	29
Admitir al usuario en la red de servicios de salud según niveles de atención y normativa vigente.....	39
Controlar las infecciones en los usuarios y su entorno de acuerdo con las buenas prácticas sanitarias.....	46
Apoyar la definición del diagnóstico individual de acuerdo con guías de manejo y tecnología requerida.....	53
Asistir a las personas en las actividades de la vida diaria según las condiciones del usuario asignación y/o delegación del profesional, guías y protocolos vigentes.....	63
Participar en el cuidado a las personas para el mantenimiento y recuperación de las funciones de los diferentes sistemas por grupo etáreo en relación con los principios técnicos, científicos y éticos vigentes.....	77
Administrar medicamentos según delegación y de acuerdo con técnicas establecidas en relación con los principios éticos y legales vigentes.....	85
Brindar atención integral a la familia en relación al ciclo vital de acuerdo con el contexto social, político, cultural y ético.....	93
Generar actitudes y prácticas saludables en los ambientes de trabajo.....	104
Trasladar a la persona en situación de riesgo de salud a la institución según nivel de atención requerida.....	112
Esterilizar productos y artículos de acuerdo con estándares de aseguramiento de la calidad.....	121
Cuidar integralmente al usuario en condiciones críticas de salud según su estado y de	

acuerdo con criterios técnico-científicos vigentes.....	128
Atender integralmente al usuario en la unidad quirúrgica de acuerdo con guías de manejo y protocolos vigentes.....	134
Cuidar al usuario en terapia renal concertada según valoración del equipo interdisciplinario.....	140
Apoyar a las actividades de salud ocupacional de acuerdo con el programa diseñado en salud ocupacional y norma vigente.....	145
2.2. AUXILIAR SALUD PÚBLICA.....	151
Atender y orientar a la persona en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.....	156
Identificar la situación de salud individual y colectiva en relación con los factores determinantes de salud.....	164
Implementar acciones de promoción y prevención en los colectivos de acuerdo con los deberes y derechos en salud y normativa vigente.....	170
Controlar infecciones en los usuarios y su entorno de acuerdo con las buenas prácticas sanitarias.....	187
Apoyar la definición del diagnóstico individual de acuerdo con las guías de manejo y tecnología requerida.....	193
Administrar medicamentos según delegación y de acuerdo con técnicas establecidas en relación con los principios éticos y legales vigentes.....	202
Asistir a las personas en las actividades de la vida diaria según condiciones del usuario asignación y/o delegación del profesional, guías y protocolos vigentes.....	210
Atender a personas en caso de accidente y enfermedad súbita de acuerdo con los protocolos de atención de primer respondiente.....	224
Generar actitudes y prácticas saludables en los ambientes de trabajo.....	231
2.3. AUXILIAR DE SALUD ORAL.....	239
Atender y orientar a la persona en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y norma de salud.....	243
Admitir al usuario en la red de servicios de salud según niveles de atención y normativa vigente.....	252
Controlar las infecciones en los usuarios y su entorno de acuerdo con las buenas prácticas sanitarias.....	259
Apoyar el diagnóstico y tratamiento odontológico de los usuarios de acuerdo con los requerimientos de las personas y del sistema general de seguridad social en salud (SGSSS).....	266
Generar actitudes y prácticas saludables en los ambientes de trabajo.....	275

2.4. AUXILIAR DE SERVICIOS FARMACÉUTICOS.....	283
Atender y orientar a la persona en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con las políticas institucionales y normas de salud.....	288
Controlar las infecciones en los usuarios y su entorno de acuerdo con las buenas prácticas sanitarias.....	294
Dispensar medicamentos y elementos con base en las disposiciones legales vigentes.....	299
Administrar medicamentos según delegación y de acuerdo con técnicas establecidas en relación con los principios éticos y legales vigentes.....	303
Atender a personas en caso de accidente en enfermedad súbita de acuerdo con protocolos de atención del primer respondiente.....	310
Recibir y despachar medicamentos o elementos según requisitos exigidos.....	316
Negociar productos y servicios según condiciones del mercado y políticas de la empresa.....	322
Generar actitudes y prácticas saludables en los ambientes de trabajo.....	330
2.5. AUXILIAR ADMINISTRATIVO EN SALUD.....	339
Atender y orientar a las personas en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.....	343
Afiliar a la población al sistema general de seguridad social en salud según normatividad vigente.....	357
Admitir al usuario en la red de servicios de salud según niveles de atención y normativa vigente.....	365
Facturar la prestación de los servicios de salud según normatividad y contratación.....	373
Generar actitudes y prácticas saludables en los ambientes de trabajo.....	381
Manejar valores e ingresos relacionados con la operación del establecimiento.....	388
2.6. DICCIONARIO DE TAREAS	391

0. PRESENTACIÓN

El Ministerio de la Protección Social, Durante los años 2000 y 2002, a través del Programa Apoyo a la Reforma realizó cuatro proyectos en el área de los recursos humanos en salud cuyo objetivo principal fue determinar las condiciones laborales de los profesionales y demás recursos humanos que trabajaban en el sector salud. Uno de estos proyectos, el Modelo de Oferta y Demanda para los Recursos Humanos de Salud ejecutado por la Universidad de Antioquia reportó que la oferta de salud en Colombia estaba conformada por 245.980 trabajadores de los cuales el personal auxiliar era el 35,9% es decir 88.307 personas. La demanda del recurso humano auxiliar representaba 53,2% del total de recursos humanos y había una disponibilidad de 8.278 técnicos (2000).

Por otra parte, el proyecto “Plan de Largo Plazo para el Desarrollo y Fortalecimiento de los Recursos Humanos de Salud en Colombia” encontró que algunos recursos humanos auxiliares tenían la mayor demanda y menor tasa de desempleo, entre las diferentes disciplinas particularmente el recurso en enfermeras profesionales cuya tasa de desempleo del 6% era la menor de todos los recursos humanos. En términos salariales, las diferencias salariales entre algunos recursos humanos profesionales y recursos humanos auxiliares no retribuía totalmente la inversión en educación superior para algunas profesiones. El salario promedio de una auxiliar de enfermería para el año 2000 era de \$556.345.00 pesos, para un auxiliar de laboratorio \$416.611.00, mientras que para un bacteriólogo profesional con cinco años de estudio este salario promedio mensual era \$989.311.00. En cuanto al posicionamiento laboral algunos recursos humanos auxiliares, particularmente el de auxiliar de enfermería mostraba la mayor versatilidad dentro de todo el sistema conformando el 41% de la fuerza laboral en la prestación de los servicios, el 33% en las actividades de vigilancia y control, el 12 % en el manejo del aseguramiento contributivo y el 22% en el manejo del aseguramiento subsidiado. Esas cifras indican la importancia del recurso humano auxiliar en el contexto de los Recursos Humanos de Salud en Colombia. Su penetración dentro del mercado laboral y la alta demanda que las entidades de diferente nivel, que componen el sector, hacen de los Recursos Humanos Auxiliares.

De otra parte, el proyecto Plan de Largo Plazo, también realizó un análisis de la oferta educativa no formal, que es la encargada de formar la casi totalidad de los recursos humanos auxiliares en Colombia. Ante sus hallazgos encontró que habían al menos 226 instituciones formadoras de recurso humano que representaban el 40,5% del total de la oferta educativa institucional en salud, con una muy amplia participación privada cerca del 97%. La oferta Educativa no formal estaba compuesta por un total de 621 programas que era 35% del total de programas del sector salud y cada año, para el año 1999, salían 6.266 egresados de este sistema de educación no formal con un promedio de 93.5 egresados por programa.

Cuando se analizaron los diferentes indicadores de calidad la educación no formal se encontró que un 76% del cuerpo de profesores estaba conformado por profesores de la cátedra, el 59% de los profesores contaba únicamente con

formación profesional en pregrado y los profesores con maestría no llegaban al 2% del total del cuerpo docente.

Al revisar algunos indicadores de calidad se encontró que la proporción de estudiantes por sala de cómputo era 780, la de estudiantes por computador era 59 y por otra parte había 94 estudiantes en sistema de educación no formal por cada conexión a Internet.

Los anteriores resultados indicaron que existían importantes dificultades en el sistema de educación no formal en Salud, en términos de calidad de la información. Se llevó a cabo una revisión de los currículos y los diferentes programas y planes de estudio que se ofrecían en el mercado laboral. Entre los hallazgos había una muy alta variación en la intensidad horaria de los programas con rangos para el mismo programa entre 400 y 2000 horas. Segundo, existía una deficiencia de parámetros curriculares en los programas. De hecho, no era posible identificar una estructura curricular que garantizara un mínimo de contenidos acordes con los requerimientos ocupacionales y adicionalmente, limitados contenidos en aspectos críticos del sistema: Administración del Sistema, Aseguramiento, Calidad y Salud Pública. Finalmente, se encontró que existían importantes limitaciones en el manejo de herramientas de interacción y servicio a los usuarios, aspecto profundamente importante dado que la reforma de la Ley 100 de 1993 prevee un mayor acceso a la población tanto al aseguramiento como a los servicios de salud. Estos hallazgos sugirieron la necesidad, expresada en el “Plan de Largo Plazo para el Desarrollo y Fortalecimiento de los Recursos Humanos de Salud en Colombia”, de llevar a cabo una extensiva evaluación de las condiciones de los programas y la garantía de calidad que estos programas hacían en relación con los requerimientos del sistema y los requisitos del sistema de habilitación de instituciones prestadoras de servicios de salud que el país enmarcó en una búsqueda de una mayor y mejor calidad de los servicios de salud en Colombia. Las deficiencias observadas en los planes de estudio indicaron la ineficacia de la regulación de programas de formación de auxiliares por la vía de reglamentación curricular planteada por el acuerdo 16 de 1995, cinco años después de su implantación. Esto unido a las limitaciones observadas en el campo laboral propicio la necesidad de abordar una reglamentación de la formación y del trabajo a partir de un enfoque basado en competencias laborales, abordaje recomendado tanto por la Oficina Internacional del Trabajo como por la Organización Mundial de la Salud.

Para llevar a cabo este propósito, el Ministerio de Salud contrató con el Centro de Proyectos para el Desarrollo “Cendex”, de la Pontificia Universidad Javeriana un estudio cuyo objetivo principal era definir los perfiles ocupacionales críticos para el sector salud en el área de los recursos humanos auxiliares y definir una norma para la definición de competencias laborales en Colombia.

Colombia tiene una importante tradición en el análisis de los recursos humanos de salud que viene desde los estudios de recursos humanos hechos en la década de los 70 y cuyo proceso fue adicionalmente acelerado a partir del proyecto Harvard por el cual se introdujo en Colombia en la metodología de

Análisis Funcional de Tareas, cuando a partir de 1995 se llevo a cabo una recolección extensiva de todas la tareas actividades, funciones y subfunciones que desarrollaban los recursos humanos tanto a nivel auxiliar como a nivel profesional. Estos procesos fueron suficientemente validados con la participación de un número muy apreciable de las instituciones y verificados con estudios de caso en instituciones del tipo prestadoras de primer nivel, hospitales, aseguradoras, administradoras de régimen subsidiado y aseguradoras del régimen contributivo. A partir de esta experiencia se recolectó un conjunto de mas de 1700 tareas donde están contenidas la totalidad de las acciones que se requieren par la atención es en salud en Colombia. Por otro lado, el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA adoptó la metodología de Análisis Funcional bajo la cual se llevó a cabo una evaluación sobre los requerimientos generales del Sistema Nacional de Seguridad Social en Salud y se constituyó la Mesa Sectorial de Salud en la cual a través de la participación de mas de 200 organizaciones del sector, se reconstruyó mediante consenso la base de funciones primordiales para el recurso humano con el fin de generar una norma de competencia laboral. La función de ratificación de competencias laborales esta sustentada en el Artículo 19 del Decreto 933 de 2003 por el cual se delega esta función al Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA el cual además determinaría los procedimientos y diseñará la metodología e instrumentos requeridos (Artículo 21).

Para la de definición de perfiles ocupacionales con base en competencias, se integraron las dos metodologías de Análisis Funcional y Análisis Funcional de Tareas con el objetivo de ejecutar el proceso de normalización, para el efecto se tomaron en cuenta seis etapas:

1. Completar la base de datos de análisis funcional de tareas para todos los auxiliares en salud.
2. Modelamiento de perfiles con la distribución de los perfiles y sus tareas en los escenarios y tipo de organizaciones donde se desempeñan.
3. Análisis de las tareas por perfiles.
4. Definición de nuevos perfiles ocupacionales mediante el consenso de expertos integrantes de las dos metodologías y el Ministerio de la Protección Social.
5. Formulación de una norma de competencia laboral que integrara los resultados de análisis funcional y análisis funcional de tareas.
6. Propuesta de ajuste normativo.

El proyecto partió de la formulación de perfiles ocupacionales vigentes a partir del acuerdo 16 de 1997 y se agregaron algunas ocupaciones que no estaban documentadas, especialmente aquellas de tipo administrativo.

Se consolidó una subbase de datos que cubrió el total de 1.012 tareas ejecutadas por auxiliares del sector salud organizadas en entornos territoriales de grandes ciudades, ciudades intermedias y centros locales en ámbitos organizacionales de secretarías de salud, administradoras de régimen subsidiado empresas promotoras de salud y hospitales de primero, segundo y tercer nivel. Por otro lado se consideraron los ámbitos de prestación aseguramiento y administración territorial del sistema entre los principales

resultados. Se encontró un sector salud organizado con agrupaciones de tareas diferenciadas entre las acciones de aseguramiento, prestación y administración territorial se documentaron perfiles con la amplia participación de tareas, particularmente concentradas en el perfil del auxiliar de enfermería con algunas limitaciones importantes en la formación del promotor de salud. Así mismo se encontraron requerimientos muy importantes de perfiles de auxiliares administrativos en aseguramiento, prestación y administración territorial. Fue posible evidenciar la amplia superposición entre las funciones de los diferentes perfiles ocupacionales particularmente en auxiliares de laboratorio, auxiliar de enfermería, auxiliar de consultorio odontológico, auxiliar de higiene oral, promotor de salud con auxiliar de trabajo social y adicionalmente algunos perfiles con muy poca especificidad laboral como es el caso del auxiliar de higiene oral y el tecnólogo en radiología que no contaban con tareas específicas.

Cuando se analizó el consumo de tiempo laboral según grupos de tareas se encontró que existe alta correlación entre las acciones del auxiliar administrativo en prestación con el auxiliar administrativo en aseguramiento entre el auxiliar del laboratorio contra el auxiliar de enfermería y del auxiliar de higiene oral con el auxiliar de odontología. Adicionalmente, el perfil del auxiliar de imágenes diagnósticas con acciones fundamentalmente administrativas. Otros mantener gran especificidad tales como el mecánico dental y el técnico en saneamiento dental.

A partir de los hallazgos se realizó el consenso expertos en el cual se determinaron cinco perfiles básicos de auxiliares, auxiliar administrativo en salud, auxiliar de salud oral, auxiliar de enfermería, auxiliar de salud pública y auxiliar de farmacia y droguería y cuatros perfiles de técnico; técnico profesional de saneamiento ambiental, técnico profesional en imágenes diagnosticas, técnico profesional en administración territorial y técnico profesional en mecánica dental, sujetos estos últimos de la educación superior.

La competencia laboral incluye el conjunto de habilidades, destrezas, conocimientos a partir de la cual un individuo debe ser capaz de desempeñarse frente a una situación dada e incluye la capacidad de canalizar y resolver problemas imprevistos. Esta es una aproximación flexible que permite la adaptación laboral y la continua acumulación de conocimientos y destrezas con base en las actividades que se llevan a acabo en el trabajo.

Igualmente, se determina una titulación que contiene diferentes normas, elementos y cada elemento esta ligado a criterios de desempeño, campos de aplicación, conocimientos y evidencias requeridas para evaluar ese desempeño. La norma esta organizada de acuerdo con normas obligatorias, normas adicionales y contiene una escala que permite establecer las destrezas que debe lograr el trabajador en el manejo de datos de personas y cosas, habilidades consecuencias del error que puede derivarse del desempeño del trabajo del recurso humano. Con base a lo anterior se definieron titulaciones para cada uno de los cinco perfiles de auxiliares en salud las cuales hacen parte del presente proyecto.

Por último, se normalizan las diferentes condiciones de desempeño laboral, adaptación de los programas y planes de estudio así como el proceso de transición necesario para los auxiliares que actualmente se encuentran laborando.



1 PERFILES OCUPACIONALES Y COMPETENCIAS LABORALES PARA AUXILIARES EN LAS ÁREAS DE LA SALUD

1.1 Objeto

Este documento tiene como objeto presentar las normas de competencias laborales de los cinco perfiles de auxiliares en las áreas de la salud definidos por el proyecto: perfiles ocupacionales para auxiliares en las áreas de la salud.

Los perfiles ocupacionales definidos con normas de competencia laboral describen los desempeños óptimos de los auxiliares en las áreas de la salud, contruidos en consenso entre diferentes instituciones prestadoras de salud, formadoras, trabajadores y el Estado.

Cada perfil descrito contiene una serie de normas de competencia laboral que responden a actividades laborales concretas, lo que establece requisitos objetivos que aseguran que quien los cumple es competente.

La norma de competencia laboral es un estándar reconocido por trabajadores y empresarios que describe los resultados que un trabajador debe lograr en el desempeño de una función laboral, los contextos en los que ocurre ese desempeño, los conocimientos que debe tener y las evidencias que debe aplicar para demostrar su competencia. (Metodología para elaborar norma de competencia laboral, Sena 2003).

Las normas de competencia laboral de cada uno de los perfiles han sido definidas para:

- Las organizaciones que buscan ventajas competitivas con auxiliares en las áreas de la salud cualificados.
- Los trabajadores que buscan mejoramiento continuo, movilidad laboral y procesos de certificación.
- Los entes formadores que buscan pertinencia de los programas de formación.

1.2 Etapas para la construcción de la metodología

El método que se utilizó para la elaboración de los perfiles ocupacionales de auxiliares en las áreas de la salud integró dos metodologías: la de análisis funcional de tareas utilizada por el Ministerio de la Protección Social desde el año 1996 y adoptada por el Centro de Proyectos para el Desarrollo Cendex de la pontificia Universidad Javeriana y la de análisis funcional adoptada por el Sena en la estrategia de mesa sectorial. A continuación se describen las diferentes etapas que se llevaron a cabo para el ensamble de las dos metodologías:

1. Concertación para determinar necesidades y expectativas de los diferentes actores del sector: grupos focales para definición de necesidades del sector.



2. Construcción y análisis de las tareas encontradas en los desempeños actuales dentro del mercado laboral de auxiliares en las áreas de la salud: aplicación de la metodología de Análisis funcional de tareas a grupos de auxiliares en las áreas de la salud de las diferentes áreas, validación en campos laborales diferentes de cada una de las tareas elaboradas por los expertos.
3. Modelación de los perfiles mediante análisis de correspondencias múltiples en lenguaje Spad, con el fin de identificar núcleos de tareas segmentados según entorno territorial y ámbito organizacional.
4. Relación de los resultados observables y esperados del desempeño de un trabajador competente con cada una de las tareas de los perfiles definidos.
5. Construcción de los componentes normativos¹ con participación de equipos de expertos en cada una de las normas que se va a elaborar.
6. Validación técnica con grupos homólogos a la construcción: una vez construidas las normas de competencia se valida con grupos de cada una de las disciplinas.
7. Ajustes a cada una de las normas para su divulgación.

1.3 Estructura de la titulación correspondiente a cada perfil ocupacional

Cada perfil ocupacional se presenta en una estructura denominada titulación la cual presenta los siguientes datos:

1.3.1 Nivel de competencia

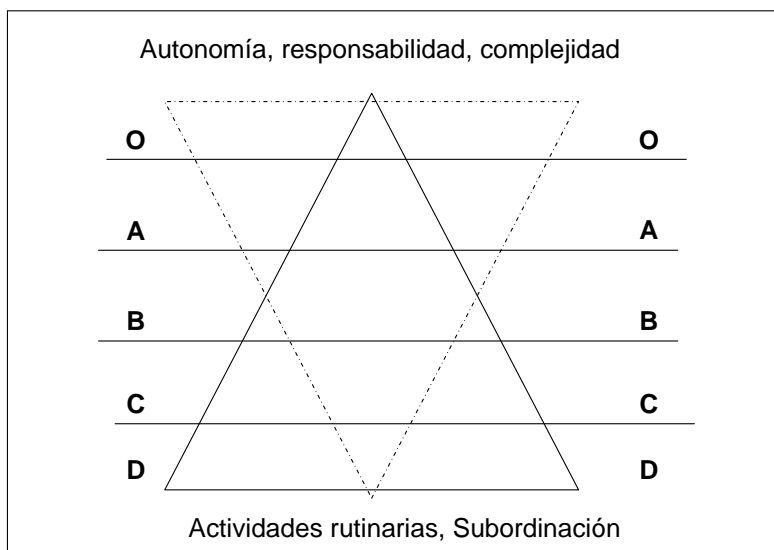
Este nivel comprende una combinación de factores que se requiere para el desempeño competente de la ocupación; la complejidad de las funciones, el grado de autonomía y responsabilidad laboral y la exigencia de conocimientos que se aplican en el desempeño.

Una titulación podrá tener uno de los niveles que corresponde a la gráfica siguiente:

¹. Componentes normativos: hace referencia a las partes de una norma de competencia laboral: 1. criterio de desempeño (resultado observable), 2. conocimientos y comprensión (se refiere a principios teorías y normas relacionadas con cada criterio de desempeño), 3. rango de aplicación (escenarios), 4 evidencias (formas de evaluación).



Diagrama 1 . Niveles de Competencias



Fuente: Metodología de elaboración de normas de competencia laboral SENA

Nivel 0: El ejercicio de las funciones de dirección y gerencia, implica nivel máximo de complejidad y máxima autonomía. Hay responsabilidad por el trabajo de otros.

Nivel A: Competencia en una alta gama de actividades laborales complejas que se desarrollan en contextos cambiantes. Tiene autonomía, responsabilidad por el trabajo de otros. Ocasionalmente maneja recursos.

Nivel B: Competencia en el desempeño de actividades laborales variadas que se desarrollan en diversos contextos. Al trabajador se le da autonomía y se le delegan responsabilidades para orientación y supervisión de otros.

Nivel C: La competencia en una variada gama de actividades laborales en contextos variables. Algunas actividades son complejas o no rutinarias, el trabajador cuenta con un nivel mínimo de autonomía para su desempeño recibiendo un alto grado de supervisión.

Nivel D: Competencia en la realización de una variada gama de actividades laborales, en su mayoría sencillas, repetitivas y de resultados predecibles, tiene un alto nivel de subordinación.

Los perfiles ocupacionales de los auxiliares en las áreas de la salud corresponden al **nivel C** descritos antes.

Para definir el nivel de cada perfil se tuvieron en cuenta también los descriptores de escalas de análisis funcional de tareas correspondientes a destrezas, habilidades y responsabilidades, grado de autonomía y consecuencia de error sobre las personas que aparecen al final de cada titulación.



Área de desempeño : actividad productiva delimitada por la misma naturaleza de trabajo donde, el conjunto de funciones que desarrollan los trabajadores tienen como propósito común producir los mismos bienes y servicios .La clasificación Nacional de Ocupaciones tiene 10 área de desempeño como Gerencia, Finanzas y administración ,Ciencias naturales aplicadas y relacionadas entre otras. Para este caso el área relacionada es la 3 que corresponde a Salud.

Área Ocupacional: Conjunto de ocupaciones homogéneas en cuanto a los sistemas, procedimientos y recursos que emplean las personas en el desempeño laboral. Para los perfiles auxiliares en las áreas de la salud encontramos la siguiente nomenclatura: 331 que se refiere al área salud que le corresponde en la CON (Clasificación Nacional de Ocupaciones). 3 a la subárea de desempeño de salud, definida como las ocupaciones en los servicios de apoyo a la salud. 1 a las ocupaciones de auxiliares de servicios de salud ese es el significado correspondiente al numeral 331

Ocupaciones: corresponde a los ámbitos institucionales o laborales en los cuales el perfil que se está presentando tiene una movilidad laboral.

Posterior a esto se especifica a quien va dirigida la norma y la justificación del nivel descrito anteriormente.

Se debe comprender que cada perfil tiene un conjunto de normas de competencia laborales obligatorias, adicionales y opcionales requeridas para cada perfil, que permiten el desarrollo de sistemas flexibles de formación y certificación de la competencia. Por ejemplo el perfil de auxiliar de enfermería tiene 9 normas obligatorias, 6 adicionales y opcionales no tiene. A continuación se explicará el significado de cada una de éstas.

Certificado de Aptitud Ocupacional: El que se otorga a quien haya culminado programas en las áreas auxiliares de la salud con una duración mínima de mil horas en una institución educativa autorizada para ofrecer la educación no formal.

Perfil Ocupacional: Es un conjunto de normas de competencia laboral que respondan al desempeño óptimo del auxiliar en las áreas de la salud.

Competencia Laboral: Es la combinación integral de conocimientos, habilidades y actitudes conducentes a un desempeño adecuado y oportuno, en el conjunto de una o más funciones laborales determinadas y en ámbitos ocupacionales propios de las instituciones.

Norma de Competencia Laboral: Es un estándar que describe los resultados que un trabajador debe lograr en el desempeño de una función laboral, los contextos en los que ocurre ese desempeño, lo que debe saber y las evidencias que debe aplicar para demostrar su competencia.



Norma de Competencia Obligatoria: Corresponde a las funciones comunes para los diferentes puestos de trabajo que cubre la ocupación; son indispensables para obtener el Certificado de Aptitudes Ocupacional.

Normas de Competencia Opcional: Corresponde a funciones específicas de un grupo de puestos de trabajo de la ocupación, permiten al estudiante optar libremente por cualquiera de ellas. Para obtener el Certificado de Aptitud Ocupacional se requiere cursar todas las obligatorias y como mínimo una de las opcionales contempladas en la estructura de la titulación.

Normas de Competencia Adicional: Corresponde a funciones que permiten la flexibilidad necesaria para satisfacer requerimientos laborales específicos de algunas entidades y trabajadores, sin convertirse en una exigencia para todos los trabajadores de la ocupación. No son necesarias para lograr el Certificado de Aptitud Ocupacional.

1.3.2 Código de la titulación

El código se encuentra al inicio de cada una de las titulaciones y está compuesto por 14 dígitos los cuales tienen cada uno un significado. A continuación se hace la explicación con un ejemplo real: Código 10332802300204 Dígito que corresponde a la titulación Auxiliar de Enfermería:

- 1 dígito que corresponde a la titulación.
- 033 Área de desempeño (Área de desempeño y apoyo al diagnóstico y tratamiento).
- 28 Dígitos que identifican a la Mesa de Salud.
- 02 Dígito que identifica el equipo de expertos que elaboró la Norma.
- 3 Nivel de cualificación.
- 002 Dígito correspondiente a la secuencia de elaboración.
- 04 Corresponde al año en que se termina de elaborar la Norma.

1.3.3 Código de la norma de competencia

El código se encuentra al inicio de cada una de las normas de competencia laboral y está compuesto por 12 dígitos los cuales tienen cada uno un significado. A continuación se hace la explicación con un ejemplo real: Código 203328100104 - atender y orientar a la persona en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud:

- 2: Es el dígito correspondiente a la norma.
- 033: Área de desempeño.
- 28: dígitos que identifican a la mesa sectorial a la que pertenece (salud).
- 001: Dígitos correspondientes a la secuencia de elaboración de la norma.
- 04: Año en el que se termina la construcción de la norma.



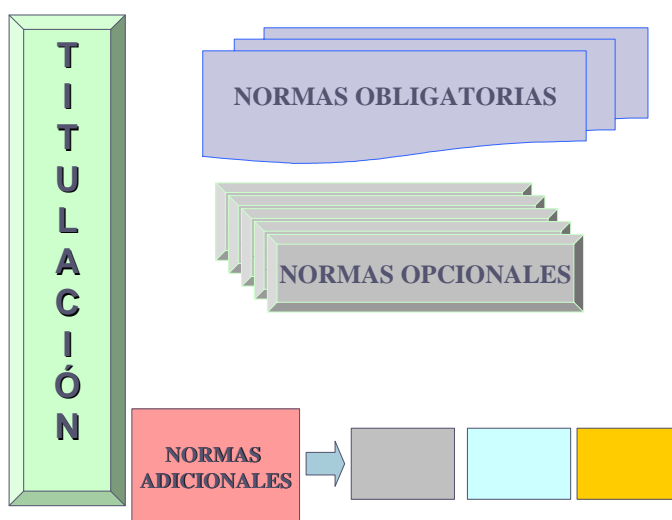
Criterios de Desempeño: Resultados que una persona debe obtener y demostrar en situaciones reales de trabajo, con los requisitos de calidad especificados.

Conocimientos y Comprensión: Conjunto de Principios, leyes y conceptos requeridos por el trabajador para lograr un desempeño competente.

Rangos de Aplicación: Descripción de los diferentes escenarios y condiciones variables, donde la persona debe ser capaz de demostrar dominio sobre el elemento de competencia.

Evidencia: Es el conjunto de pruebas que demuestran que las personas son competentes en un grupo de funciones laborales.

Diagrama 2 . Estructura de la titulación



Fuente: Mesa Sectorial Salud SENA

1.4 Componentes de una Norma de competencia laboral correspondientes a cada perfil ocupacional

Una norma de competencia está constituida por:

1. **Elementos:** es la descripción de lo que una persona debe ser capaz de hacer en el desempeño de una función productiva. una norma puede tener uno o varios elementos y cada elemento a su vez está compuesto por varios componentes normativos que se explican en el siguiente numeral.
2. **Componentes normativos para cada elemento:**



- **Tarea:** es la unidad micro del trabajo es el último nivel y la realidad del que hacer diario de un trabajador, se construye con los trabajadores en sus sitios de trabajo es decir desde un contexto de mercado laboral activo y real. Se encuentra codificada para cada criterio de desempeño con un código el cual se puede consultar en el diccionario de tareas , allí encontrará la explicación de cada una de las tareas con los materiales que debe usar el trabajador para realizar la tarea, los conocimientos, y la forma de medirla .
 - **Criterios de desempeño:** Resultados que una persona debe obtener y demostrar en situaciones reales de trabajo, con los requisitos de calidad especificados para lograr el desempeño competente.
 - **Conocimientos y comprensión:** Principios, leyes y conceptos, que el trabajador tiene que saber para lograr el desempeño competente.
 - **Rangos de aplicación:** descripción de los diferentes escenarios y condiciones variables donde la persona debe ser capaz de demostrar dominio sobre el elemento de competencia o demostración de la competencia.
 - **Evidencias:** Pruebas necesarias para evaluar y juzgar la competencia laboral de una persona, de conformidad con el desempeño descrito por las normas. Demuestran la competencia laboral de las personas.
3. **Indicadores:** estos indicadores hacen referencia a la medición de cada una de las tareas que componen la norma son de utilidad para los empleadores.
4. **Escalas:** permiten identificar y codificar los niveles de capacidad y habilidad que requiere un trabajador para desempeñar en este caso un conjunto de tareas agrupado en una norma de competencia laboral. Los rangos de complejidad en cada una de las escalas varían de 1 hasta 6 u 8 niveles, siendo el primer nivel el más bajo. Estas escalas incluyen:
- Destrezas en el manejo de datos, personas, cosas.
 - Habilidades en: razonamiento, matemáticas, lenguaje.

El nivel de responsabilidades que comprende:

- **Opciones:** que requiere el trabajador para decidir como desempeñar la tarea.
- **Consecuencias del error sobre las personas:** es decir, las consecuencias de los errores que pueden ser cometidos en la ejecución de la tarea sobre las personas involucradas en la misma.

A Continuación encontrará una guía de lo que quiere decir cada uno de los descriptores de las escalas.



1.5 Descriptores de las Escalas

1.5.1 Escala para la función de datos

Los datos deben entenderse como aquellos que suministran información, ideas, hechos y estadísticas.

Nivel Descriptor

1. **Comparación:** Selecciona, clasifica u ordena datos, personas y cosas, evaluando si las características obvias son similares o diferentes de los estándares prescritos.
2. **Copiado:** Transcribe, introduce y/o coloca datos en cartelera. Sigue con exactitud un plan específico para recopilar o procesar sistemáticamente algún tipo de información o para suministrar un servicio.
3. **Computación:** Efectúa operaciones aritméticas, elabora informes. Cumple acciones prescritas.
4. **Compilación:** Recopila, compagina o clasifica información sobre datos, personas o cosas, siguiendo un esquema pero participando activamente en su aplicación. Saca conclusiones a partir de información no compleja.
5. **Análisis:** Examina, evalúa datos, respecto a los criterios o estándares, para determinar los efectos de interacción y para tener en cuenta alternativas.
6. **Innovación:** Modifica, altera o adapta los diseños, procedimientos y métodos existentes, dentro de un marco general de teorías operacionales, principios y contextos organizacionales.
7. **Coordinación:** Decide período de tiempo, lugar y secuencia de operaciones de un proceso, un sistema o una organización y la necesidad de revisar objetivos, políticas, procedimientos, con base en el análisis de datos y en la revisión de requisitos y objetivos pertinentes. Incluye supervisión, ejecución de decisiones e informe sobre los eventos.
8. **Síntesis:** Genera nuevas direcciones a partir de intuiciones, sentimientos e ideas personales, aún sin tener en cuenta tradición, experiencia o parámetros existentes. Concibe nuevos enfoques o formulaciones de problemas y el desarrollo de soluciones o resoluciones sistemáticas, operacionales o



estéticas, fuera de los contextos teóricos, estilísticos u organizacionales existentes.

1.5.2 Escala para la función de personas

Esta escala involucra niveles de complejidad en las interacciones verbales y no verbales entre las personas y las habilidades requeridas para influir en la actitud o el comportamiento de otra persona o grupo de personas.

Nivel Descriptor

1. **Atención a las instrucciones, ayuda, servicio:** Atiende instrucciones de supervisores, compañeros, pacientes. Puede haber o no confirmación verbal.
2. **Intercambio de información:** Habla, conversa, para transmitir u obtener información o aclarar detalles de una tarea, dentro de procedimientos bien establecidos.
3. **Familiarización:** Alienta a las personas, da instrucciones, consejos y asistencia personal en lo concerniente a actividades de la vida diaria.
4. **Persuasión:** Influye en otros a favor de cierto punto de vista, servicio o producto a través de charlas o demostraciones
5. **Entretenimiento:** Distrae a individuos o grupos para relajar la tensión.
6. **Consultoría/asesoría:** Sirve como fuente de información técnica, transmite o suministra ideas para definir, clarificar, ampliar o afinar procedimientos, capacidades o especificaciones de un producto o servicio. Suministra información y consejo calificado y ayuda en la elaboración de planes y guía su implementación.
7. **Instrucción:** Enseña a otros a través de explicaciones, demostraciones, prácticas o pruebas.
8. **Trato:** Actúa o interactúa con individuos o pequeños grupos de personas para llevar a cabo procedimientos especializados de terapia o ajuste. Observa sistemáticamente los resultados del tratamiento dentro de un marco de comportamiento global. Si es necesario motiva, apoya y enseña a los individuos a cooperar con los procedimientos terapéuticos.
9. **Dirección:** Interpreta el procedimiento de trabajo para un grupo de trabajadores, asigna tareas específicas, evalúa el desempeño, promueve la eficiencia y otros valores organizativos. Toma decisiones a nivel técnico y de procedimientos.
10. **Negociación:** Intercambia ideas, información y opiniones con otros para formular políticas e iniciar programas.



11. **Control:** Se ocupa de los individuos en cuanto a su comportamiento de adaptación general a la vida con el fin de aconsejarlos, asesorarlos y guiarlos en los problemas que pueden resolverse de común acuerdo.

1.5.3 Escala para la función de cosas

Esta escala se relaciona con la interacción física y directa entre el trabajador y las cosas tangibles. Se refiere al contacto físico y a la manipulación de las mismas.

Nivel Descriptor

1. Coloca y mueve objetos sin restricción en el tipo de movimiento. incluye habilidades como escribir, caminar.
2. Coloca o manipula objetos utilizando extremidades inferiores y las manos. Requiere movimientos simples, poco control y precisión.
3. Maneja objetos utilizando manos y dedos básicamente. Requiere movimientos simples, de cantidad moderada de precisión y control.
4. Coloca, guía o manipula pequeños objetos o instrumentos, utilizando básicamente los dedos. Requiere movimientos relativamente finos de una cantidad moderada de precisión y control.
5. Coloca instrumentos delicados de manera precisa, dentro, a través o sobre un área pequeña, utilizando especialmente las yemas de los dedos. Requiere movimientos extremadamente finos y un muy alto grado de precisión y de control.
6. Coloca instrumentos delicados dentro, a través de, o sobre un área tan fina como el objeto que maneja. Utiliza especialmente las yemas de los dedos. Los movimientos son extremadamente finos, con muy alto grado de control y precisión.

1.5.4 Escala para el desarrollo del razonamiento

Esta escala se relaciona con el conocimiento y la habilidad de manejar variables.

Nivel Descriptor

1. Tener sentido común para comprender cómo llevar a cabo instrucciones simples en situaciones altamente estandarizadas.
2. Tener sentido común para comprender cómo llevar a cabo instrucciones no complicadas. Manejar variables concretas en situaciones estandarizadas.



Ministerio de la Protección Social

3. Conocer procesos relacionados con un sistema que tenga aplicación inmediata en los asuntos de los pacientes o del personal.
4. Conocer procesos interrelacionados y aplicar principios para resolver problemas prácticos, manejar variables concretas en situaciones de estandarización limitada.
5. Conocer un campo de estudio. Manejar variables, algunas abstractas pero la mayoría concretas. Interpretar y aplicar material teórico y técnico. Definir problemas, identificar recursos y limitaciones.
6. Conocer un campo de estudio de un alto grado de abstracción. Manejar un gran número de variables y aplicar investigaciones innovadoras.

1.5.5 Escala para el desarrollo matemático

Se refiere al conocimiento y habilidad para manejar operaciones y problemas matemáticos.

Nivel Descriptor

1. Reconocer, comparar y copiar números arábigos. Sumar y restar.
2. Realizar las cuatro operaciones básicas con números enteros.
3. Realizar cálculos aritméticos con fracciones decimales y porcentajes.
4. Realizar procedimientos de aritmética, álgebra y geometría en aplicaciones prácticas estándar.
5. Conocer matemáticas avanzadas y técnicas estadísticas.

1.5.6 Escala para el desarrollo del lenguaje

Se relaciona con el conocimiento y habilidad para manejar los materiales del lenguaje oral y escrito, desde instrucciones simples, hasta fuentes complejas de información e ideas.

Nivel Descriptor

1. Sigue instrucciones sencillas, da instrucciones básicas a los pacientes.
2. Copia, llena registros. Elabora listas de información.
3. Comprende oraciones no complicadas, centradas más en los eventos que en el análisis.



4. Comprende oraciones que incluyen términos técnicos comunes.
5. Comprende oraciones complejas que involucran lenguaje teórico y técnico relacionado con una disciplina específica.
6. Comprende, interpreta y discute trabajos teóricos altamente técnicos, que involucran relaciones y aplicaciones abstractas.

1.5.7 Escala para las opciones del trabajador

Representa el grado de libertad que el trabajador debe ejercer al escoger la naturaleza y la calidad de los resultados de la tarea y cómo ésta se debe desempeñar. Representa el grado de autonomía.

Nivel Descriptor

1. Todos los elementos están estandarizados, por lo que requiere poca o ninguna libertad de acción.
2. Todos los elementos, resultados, suministros y procedimientos están especificados. Se requiere que el trabajador tenga cierto grado de libertad.
3. Todos los elementos, resultados, suministros y procedimientos están especificados, pero se requiere un alto grado de libertad.
4. El resultado o el servicio está especificado, pero se requiere que el trabajador elabore sus propios métodos para realizar la tarea. Las directrices están bien definidas.
5. El resultado está especificado. Se requiere que el trabajador elabore sus propios métodos para realizar la tarea. Las directrices y el nivel mínimo de la calidad están vagamente definidos.
6. Se describen varios objetivos y resultados posibles que puedan satisfacer las necesidades técnicas y administrativas establecidas de antemano. Se requiere que el trabajador investigue los resultados posibles y los evalúe.
7. El trabajador debe crear métodos, directrices y estándares de desempeño específicos, utilizando las políticas y las metas de la institución.
8. El trabajador tiene todo el poder para tomar decisiones y determinaciones con respecto a los cursos de acción.

1.5.8 Escala para las consecuencias del error

Esta escala se refiere al grado de responsabilidad impuesto al trabajador con respecto al posible daño de las personas ocasionadas por los errores cometidos durante el desempeño de la tarea que se está midiendo. El nivel de



consecuencias se determina evaluando los errores más serios que puede cometer el trabajador calificado al desempeñar la tarea.

Esta escala no tiene en cuenta ningún daño financiero ocasionado por dichos errores.

Nivel Descriptor

1. Ningún error del trabajador en el desempeño de las tareas puede ocasionar daños a otras personas
2. El más serio error posible del trabajador en el desempeño de la tarea puede ocasionar inconvenientes físicos o mentales.
3. El más serio error del trabajador en el desempeño de la tarea puede ocasionar daños físicos y/o mentales menores que requieren poca o ninguna corrección.
4. El más serio error posible del trabajador en el desempeño de la tarea puede ocasionar daños físicos o mentales menores que requieren corrección o tratamiento.
5. El más serio error posible del trabajador en el desempeño de la tarea puede ocasionar daños físicos y mentales considerables que requieren corrección o tratamiento.
6. El más serio error posible del trabajador en el desempeño de la tarea puede ocasionar daños físicos o mentales muy graves o exponer a la persona afectada en riesgo de una leve lesión permanente.
7. El más serio error posible del trabajador en el desempeño de la tarea puede ocasionar un daño grave y permanente sin posibilidad de corrección o tratamiento.
8. El más serio error posible en el desempeño de la tarea del trabajador puede ocasionar la muerte inmediata inevitable.

A continuación, se encuentra el formato utilizado para la presentación de cada norma de competencia.



Libertad y Orden

Ministerio de la Protección Social

1.6 Estructura de normas de competencia

Nombre de la Norma de Competencia:
Elementos:
<ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3.

Nombre de la Norma de Competencia	
Elemento 1	

Tarea	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Instituciones		Conocimiento: Producto: Desempeño:

Tarea	Indicador
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2.

Escalas							
Destrezas							
Datos		Personas		Cosas		Significancia	
Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo
Habilidades							
Razonamiento		Matemáticas		Lenguaje			
Responsabilidades							
Opciones		CEP					



Libertad y Orden

Ministerio de la Protección Social

2. ANEXO TÉCNICO

2.1. AUXILIAR DE ENFERMERÍA

CODIGO: 10332802300204

Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Área de Desempeño: 3	Área Ocupacional: 331 Auxiliares de Servicios de Salud
-----------------------------	---

Ocupaciones: Auxiliar de Enfermería en: <ul style="list-style-type: none">▪ Instituciones Aseguradoras▪ Instituciones prestadoras de salud públicas y privadas▪ Sector productivo
--

Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Dirigida a:	Trabajadores y aspirantes a ingresar al Sistema de Seguridad Social en Salud que desarrollen funciones de cuidado y orientación en salud a la personas y comunidades en aspectos de promoción, prevención y rehabilitación, bajo la supervisión de un profesional en salud en los diferentes niveles de complejidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud (S.G.S.S).
Justificación del Nivel:	El Auxiliar de Enfermería provee cuidado integral básico en salud a las personas y desarrolla sus funciones de responsabilidad bajo la orientación de profesionales en salud.

Normas de Competencia Obligatorias	Elementos
1. Atender y orientar a las personas en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas vigentes.	<ol style="list-style-type: none"> 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. Admitir al usuario en la red de servicios de salud según niveles de atención y normativa vigente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recepcionar al usuario en la prestación de los servicios en relación con la comprobación de derechos contractuales. 2. Identificar el ente pagador de la población según normativa vigente. 3. Custodiar Historia Clínica en el proceso de prestación de servicios según normas vigentes.
3. Controlar las infecciones en los usuarios y su entorno de acuerdo con las buenas prácticas sanitarias.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplicar la técnica aséptica en todos los procedimientos de acuerdo con las medidas de prevención y control de la infección establecidas. 2. Efectuar procedimientos especializados de limpieza, sanitización y desinfección en equipos y artículos según manuales estandarizados de la empresa.
4. Apoyar la definición del diagnóstico individual de acuerdo con guías de manejo y tecnología requerida.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Observar la condición física y emocional de la persona de acuerdo con guías y protocolos. 2. Orientar y preparar a las personas para exámenes diagnósticos de acuerdo con guías y protocolos institucionales. 3. Tomar y remitir muestras de interés en salud pública y resultados de laboratorio ordenadas, de acuerdo con protocolos.
5. Asistir a las personas en las actividades de la vida diaria según condiciones del usuario asignación y/o	<ol style="list-style-type: none"> 1. Preparar el entorno para dar cuidado a la persona en alteración de salud según asignación y/o delegación del Profesional y guías y protocolos establecidos.



Normas de Competencia Obligatorias	Elementos
delegación del Profesional, guías y protocolos vigentes.	<ol style="list-style-type: none">2. Brindar los cuidados básicos asignados y/o delegados, de higiene, comodidad y de acuerdo con guías y protocolos establecidos.3. Asistir a la persona en las actividades de movilización según sus limitaciones y equipos requeridos.4. Asistir a la persona en las actividades de nutrición asignadas y/o delegadas por el Profesional y de acuerdo con guías y protocolos establecidos.5. Asistir a la persona en actividades de eliminación asignadas y/o delegadas por el Profesional y de acuerdo con guías y protocolos establecidos.
6. Participar en el cuidado a las personas para el mantenimiento y recuperación de las funciones de los diferentes sistemas por grupo etareo en relación con los principios técnicos científicos y éticos vigentes.	<ol style="list-style-type: none">1. Promover los hábitos saludables para el cuidado y mantenimiento de las funciones de los diferentes sistemas por grupo etareo según guías de manejo.2. Cuidar a las personas en las alteraciones y recuperación de las funciones de los diferentes sistemas de acuerdo con guías de manejo.
7. Administrar medicamentos según delegación y de acuerdo con técnicas establecidas en relación con los principios éticos y legales vigentes.	<ol style="list-style-type: none">a) Alistar los medicamentos e inmunobiológicos según delegación, teniendo en cuenta los principios de asepsia y normas técnicas.b) Aplicar los medicamentos según delegación y de acuerdo con la prescripción médica, la vía, la dosis y la hora prescrita.c) Vigilar la acción farmacéutica y reacciones adversas de los medicamentos e inmunobiológicos administrados de acuerdo con el medicamento y sensibilidad de la persona.
8. Brindar atención integral al individuo y la familia en relación al ciclo vital de acuerdo con el contexto social, político, cultural y ético	<ol style="list-style-type: none">1. Cuidar al individuo y la familia en aspecto sexual y reproductivo de la mujer, el hombre y su pareja de acuerdo con grupo etareo y guías de manejo vigente.2. Atender integralmente al niño menor de 10 años de acuerdo con los parámetros establecidos y en patologías de baja complejidad manejables en el hogar.3. Asistir integralmente al adulto mayor de acuerdo con sus necesidades, deberes, derechos y contexto sociocultural, político y ético.4. Atender integralmente al adolescente de acuerdo con las guías de manejo.
9. Generar actitudes y prácticas saludables en los ambientes de trabajo.	<ol style="list-style-type: none">1. Mantener el ambiente de trabajo en condiciones de higiene y seguridad acorde con la reglamentación empresarial.2. Ejecutar prácticas de trabajo seguras conforme a las normas técnicas y legales establecidas.3. Participar en los procedimientos para la prevención y atención de emergencias de acuerdo con las normas técnicas y legales.



Normas de Competencia Adicionales	Elementos
1. Trasladar a la persona en riesgo de salud según grado de complejidad y normas vigentes Nivel 2.	<ol style="list-style-type: none">1. Preparar el traslado de la persona del sitio de origen al sitio de destino según protocolos y manual de procedimientos.2. Monitorear a las personas durante el traslado según necesidades identificadas y guías vigentes.3. Entregar a la persona en riesgo de salud al sitio de destino según protocolos.4. Atender a la persona fallecida en la ambulancia de acuerdo con la normativa legal vigente.
2. Esterilizar productos y artículos de acuerdo con estándares de aseguramiento de la calidad.	<ol style="list-style-type: none">1. Aplicar los métodos de esterilización validados a productos y artículos cumpliendo las normas y guías técnicas vigentes.2. Ejecutar operaciones de empaque y llenado aséptico siguiendo procedimientos establecidos por la empresa.3. Realizar controles y documentación del proceso de esterilización siguiendo el procedimiento estándar validado por la empresa.
3. Cuidar integralmente al usuario en condiciones críticas de salud según su estado y de acuerdo con criterios técnico científicos vigentes.	<ol style="list-style-type: none">1. Monitorear las funciones de los diferentes sistemas de acuerdo con las condiciones previas y objetivos terapéuticos concertados.2. Asistir a la persona en estado crítico de acuerdo con sus condiciones, según protocolos y guías de manejo vigentes.
4. Atender integralmente al usuario en la Unidad Quirúrgica de acuerdo con guías de manejo y protocolos vigentes.	<ol style="list-style-type: none">1. Participar en el proceso de anestesia de acuerdo con guías de manejo y recursos disponibles.2. Participar en el proceso quirúrgico de acuerdo con las guías de manejo y protocolos vigentes.
5. Cuidado del paciente en terapia renal según valoración del equipo interdisciplinario.	<ol style="list-style-type: none">1. Atender a la persona en terapia dialítica en relación con la capacidad de autocuidado de la persona2. Atender a la persona en trasplante renal de acuerdo con la edad y adherencia al tratamiento actual.
6. Apoyar las actividades de Salud Ocupacional de acuerdo con el programa diseñado en salud ocupacional y normatividad vigente.	<ol style="list-style-type: none">1. Realizar las actividades de vigilancia epidemiológica asignadas de acuerdo con los factores de riesgo identificados y priorizados por la empresa y/o la ARP correspondiente.2. Fomentar en los trabajadores hábitos de trabajo sano y seguro de acuerdo con los lineamientos del programa de Salud Ocupacional de la empresa.

Auxiliar Enfermería

Nivel C

Nombre de la Norma de Competencia:

Atender y Orientar a la Persona en Relación con sus Necesidades y Expectativas de Acuerdo con Políticas Institucionales y Normas de Salud

Código: 20332810010204

Elementos:

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.



Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Atender y orientar a la persona en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.
Elemento 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.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	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.	La persona conoce y comprende: <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 y reportes, actas. (c, b) 8. Manejo de diferentes tipos de usuario. (d).
113.26 113.43 113.46 141.1 333.5 336.4 342.4	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.	
113.11 114.9 344.1	c) Los reportes, informes a sus colegas, superiores inmediatos de los subprocesos en que se desempeña se suministran según procedimientos establecidos y en los formatos requeridos.	
334.6 334.7 336.11	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.	

Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la 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 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.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipos de cliente: Tipos de subprocesos:	<ul style="list-style-type: none"> • Interno, Externo. • Administrativo o análisis de la situación de saludtencial. 	<p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prueba oral y escrita para evaluar conocimientos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7,8. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dos reportes según subproceso donde se desempeñe, elaborados en los últimos 15 días. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.



Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Atender y orientar a la persona en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.
Elemento 2	Interactuar con el cliente interno y externo de acuerdo con la misión, visión y políticas de servicio institucionales.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	a) La función de atención al cliente es reconocida según misión, visión, valores, políticas y principios corporativos.	1. Conocimiento sobre misión, visión, principios corporativos, organización, organigrama y portafolio de servicios. (a, b, c, d,). 2. Comunicación – Neurolinguística 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).
345.12	b) La actitud de servicio se evidencia en la interacción con el cliente interno y externo según criterios institucionales de servicio.	
243.08 254.06	c) La estructura organizacional es conocida y aplicada de acuerdo con la carta organizacional de la entidad.	
121.2	d) Las relaciones interpersonales con el equipo de trabajo se desarrollan con respeto y cortesía de acuerdo con el protocolo de servicio institucional.	
224.1 224.2 224.5	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 esta de acuerdo con los protocolos de servicio.	
121.42 121.43 153.17 431.8 433.1 433.3 433.6 433.7 433.10 433.11 451.1 451.4 452.1	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.	
115.6 461.6	h) El área de trabajo y los equipos se organizan de acuerdo con parámetros institucionales por cada turno.	



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social

Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Atender y orientar a la persona en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.
Elemento 2	Interactuar con el cliente interno y externo de acuerdo con la misión, visión y políticas de servicio institucionales.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipos de cliente:	<ul style="list-style-type: none"> • Interno • Externo 	<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
Ambientes de trabajo:	<ul style="list-style-type: none"> • Administrativa • Análisis de la situación de saludtencial 	

Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Atender y orientar a la persona en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud
Elemento 3	Brindar Información del producto o servicio conforme a requerimientos del cliente o usuario.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
412.6 362.3 333.8	a) La información requerida se ofrece de acuerdo con los protocolos institucionales y el marco legal del producto o servicio.	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).
112.2 461.1	b) La información sobre producto y servicios se suministra de manera oportuna clara y completa en relación con el portafolio institucional y manuales técnicos.	
111.6 115.43 332.7	c) La no conformidad en la oferta se reportan a quien corresponde de acuerdo con los manuales de procedimiento.	
	d) Los reportes e informes se generan veraz y oportunamente según protocolo de servicio.	
115.43	e) La toma de decisiones es oportuna en beneficio del cliente de acuerdo con las normas de procedimiento e identificación de necesidades.	

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipo de cliente:	<ul style="list-style-type: none"> • Interno. • Externo. 	<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.
Medios de información:	<ul style="list-style-type: none"> • Telefónica. • Personal. • Electrónicos. 	

Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Atender y orientar a la persona en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.
Elemento 4	Identificar las necesidades del cliente interno y externo según políticas de mercadeo y segmentación de clientes.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	a) El contacto con el cliente o usuario se desarrolla en un clima de cordialidad y respeto de acuerdo con protocolo institucional.	1. Teorías sobre servicio al cliente (b, c, d, e, f).
	b) Las necesidades del cliente se confrontan con el portafolio de servicio y la capacidad de respuesta institucional.	2. Tipos, técnicas y herramientas de mercadeo (a, c, d, e).
111.04	c) Los métodos para detectar quejas y reclamos en los usuarios son aplicados según protocolos institucionales.	3. Cómo identificar las necesidades del cliente (d, e, f).
	d) La satisfacción del cliente es identificada de acuerdo con la información obtenida por los diferentes métodos.	4. Conocimiento sobre los productos, servicios y apoyos que se ofrecen. (b, c).
	e) Los indicadores de satisfacción al cliente son establecidos según metas de mejoramiento.	5. Técnicas para escuchar y preguntar en forma efectiva. (b, c, e).
	f) Los clientes son ubicados, clasificados según régimen de acuerdo a sus necesidades, y políticas de servicio.	6. Teorías sobre el trabajo en equipo. (b hasta g).
	g) Los programas operativos son manejados según manual de procedimientos.	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
Categoría	Clases	
Tipos de cliente:	<ul style="list-style-type: none"> • Interno • Externo 	<p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estudio de caso para identificar las necesidades del usuario. • Prueba escrita para evaluar vocabulario técnico y conocimientos del 1 hasta el 12. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tres Reportes y/o formularios diligenciados de acuerdo con el manual de procedimientos en los últimos 15 días. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observación directa en el puesto de trabajo sobre la identificación y satisfacción de necesidades del usuario de acuerdo con el rango de aplicación.
Ambientes de trabajo:	<ul style="list-style-type: none"> • Administrativo • Análisis de la situación de saludtencial 	



Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Atender y orientar a la persona en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.
--	--

Tarea	Indicador
111.16	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aceptación de programa por el nivel directivo. 2. Colaboración de los usuarios del servicio.
112.2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Más del ____% de los informes presentados está listo en el tiempo previsto. 2. Menos del ____% de las dependencias no presenta el informe según el cronograma establecido.
113.11	<ol style="list-style-type: none"> 1. Más del ____% de los pacientes remitidos a otras instituciones sin dificultad. 2. ____% de remisiones atendidas / remisiones hechas a otras instituciones en ____ (período d tiempo).
113.56	<ol style="list-style-type: none"> 1. Satisfacción expresada por el paciente, por el cobro realizado. 2. Minuciosidad en la comparación de los insumos hospitalarios gastados y los registros en el kárdex y en las formulas medicas.
113.6	<ol style="list-style-type: none"> 1. Control de líquidos administrativos y eliminados se hace ____ veces en el turno de ____ horas. 2. Grado de cumplimiento en el diligenciamiento de la hoja de control de líquidos.
114.9	<ol style="list-style-type: none"> 1. Más del ____% de los informes se completa en un período específico de tiempo. 2. Menos del ____% de informes se devuelve para ser corregido o completados.
115.6	<ol style="list-style-type: none"> 1. El diligenciamiento del siniestro tarda ____ minutos. 2. Al mes se diligencian ____ avisos de siniestro. 3. El diligenciamiento es oportuno.
115.43	<ol style="list-style-type: none"> 1. Oportunidad en las remisiones no son claras y completas, y demoran el proceso. 2. Menos de ____% de las remisiones no son claras y completas, y demoran el proceso. 3. ____% de remisiones suspendidas por no encontrarse en vigencia el contrato con al entidad seleccionada
121.2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se presentan avances del programa en las reuniones periódicas. 2. Grado de satisfacción del jefe inmediato por el informe presentado.
121.42	<ol style="list-style-type: none"> 1. Más del ____% de la ropa entregada por la lavandería es correcta en ____ (periodo de tiempo). 2. Menos del ____% de la ropa en cada servicio es entregada porque no coinciden los formatos de recibo y entrega.
121.43	<ol style="list-style-type: none"> 1. Más del ____% de las piezas recogidas estuvo bien clasificada. 2. Oportunidad en la recolección de la ropa. 3. Más del ____% de las piezas de ropa se pierde por no llenar completamente los datos en los formatos.
153.17	<ol style="list-style-type: none"> 1. ____% de uso de los diferentes equipos e instrumentos y necesidad de reemplazarlos. 2. Número de equipos e instrumental solicitado que no son entregados porque el formato no contiene la información completa.
153.32	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número y tipo de medidas correctivas que responden a las sugerencias presentadas por los usuarios. 2. En (período de tiempo), se implementan las medidas, correctivas establecidas. 3. Satisfacción de la prestación de los servicios debido a la toma de medidas correctivas.
211.1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Grado de utilización de la información recibida durante la ejecución de su trabajo. 2. El trabajador recuerda ____% del contenido del curso después de ____ (período de



Tarea	Indicador
	tiempo).
222.1	<ol style="list-style-type: none"> Número de actividades divulgadas / número de actividades programadas Número de personas contactadas/ número de asistentes a la actividad Pertinencia de los medios de divulgación aplicados.
224.1	<ol style="list-style-type: none"> En las reuniones con los supervisores, se logra resolver el ____% de los problemas presentados. Satisfacción del supervisor y el personal por la intervención del jefe.
224.2	<ol style="list-style-type: none"> Grado de aceptación por parte de la autoridad competente de la alternativa escogida. Rigurosidad en el análisis de los problemas y la selección de alternativas.
224.5	<ol style="list-style-type: none"> Más del ____% de las preguntas relacionadas con el problema es respondido satisfactoriamente.
332.7	<ol style="list-style-type: none"> Grado de comprensión del estado emocional del paciente. Número de quejas solucionadas respecto al número de quejas presentadas. Satisfacción del paciente para la solución dada a la queja presentada.
333.5	<ol style="list-style-type: none"> Número de formatos de consentimientos firmados/ total de historias revisadas en un momento dado.
333.8	<ol style="list-style-type: none"> ____% usuarios que cumple con las normas de la institución, total de usuarios informados.
334.6	<ol style="list-style-type: none"> Número de personas atendidas en el servicio requerido total de personas que solicitó orientación.
334.7	<ol style="list-style-type: none"> Menos del ____% de los pacientes no fue atendido porque no oyó la llamada. Más del ____% de las historias clínicas fueron ubicadas en el consultorio asignado correctamente.
336.11	<ol style="list-style-type: none"> Número de pacientes que no recibieron tratamiento oportunamente por fallas en la información del trabajador.
336.4	<ol style="list-style-type: none"> Aceptación expresada por la familia de la visita realizada. Menos del ____% de los datos brindados no son registrados en el ficha de riesgo.
342.4	<ol style="list-style-type: none"> Registros diligenciados de manera clara, concreta y completa. Pertinencia y aporte de la información para el manejo interdisciplinario del paciente.
344.1	<ol style="list-style-type: none"> ____% de personal expuesto a riesgos ocupacionales con exámenes periódicos al día Informe de exámenes periódicos actualizado.
345.12	<ol style="list-style-type: none"> Tiempo de respuesta a las solicitudes. Pruebas tomadas. Pruebas leídas. Pruebas reportadas. Satisfacción del paciente y del médico.
362.3	<ol style="list-style-type: none"> Número de citas dadas correctamente en relación con el cumplimiento del paciente.
412.6	<ol style="list-style-type: none"> Cantidad utilizada/cantidad asignada Papelería disponible según rutina o parámetro institucional.
431.8	<ol style="list-style-type: none"> Más del ____% de los elementos utilizados y los suministros son registrados en el inventario. Menos del ____% de los suministros, materiales e instrumentos utilizados son clasificados inadecuadamente.
433.1	<ol style="list-style-type: none"> Más del ____% de las solicitudes aprobadas son cumplidas según el cronograma. Oportunidad en la aprobación de la solicitud.



Tarea	Indicador
433.10	1. Más del ____% de los equipos reparados funcionan adecuadamente después de la reparación.
433.11	1. Menos del ____% de los equipos de la institución no se revisó y sufrió daños después de ____ (período de tiempo) de uso. 2. La priorización de mantenimiento preventivo de los equipos fue bien hecha el ____% de las veces del año.
433.3	1. Menos del ____% de los datos de chequeo del equipo no son registrados. 2. Menos del ____% de los equipos no tienen hoja de vida.
433.7	1. Más del ____% de los equipos revisados no justificó la reparación. 2. Menos del ____% de los equipos con funcionamiento no fue revisado totalmente para solicitar reparación. 3. Oportunidad en la reparación de los equipos.
451.1	1. Más del ____% de los elementos solicitados al almacén son entregados a cada área. 2. Menos del ____% de las áreas no está satisfechas con el pedido entregado.
451.4	1. Atención a la solicitud de mantenimiento en ____ (período de tiempo). 2. Relación de solicitudes atendidos y solicitudes recibidas para mantenimiento.
452.1	1. Formato de solicitud de mantenimiento contiene todos los datos del equipo que va a ser reparado.
461.1	1. Oportunidad en el traslado del paciente a otra institución.
461.6	1. Disposición de las sillas está lista en ____ minutos. 2. Las sillas están listas para el uso según cronograma, en un ____% de las presentaciones del salón. 3. La disposición de las sillas corresponde a la dinámica de la reunión en un ____% de las veces.

Escalas							
Destrezas							
Datos		Personas		Cosas		Significancia	
Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo
6	1	5	1	3	1	4	1
Habilidades							
Razonamiento	Matemáticas	Lenguaje					
3	3	2					
Responsabilidades							
Opciones	CEP						
3	3						

Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia:

**Admitir al Usuario en la Red
de Servicios de Salud Según Niveles de Atención y
Normativa Vigente**

Código: 20332840030204

Elementos:

1. Recepcionar al usuario en la prestación de los servicios en relación con la comprobación de derechos contractuales.
2. Identificar el ente pagador de la población según normatividad vigente.
3. Custodiar historia clínica en el proceso de prestación de los servicios según normas vigentes.

Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Admitir al usuario en la red de servicios de salud según niveles de atención y normatividad vigente.
Elemento 1	Recepcionar al usuario en la prestación de los servicios en relación con la comprobación de derechos contractuales.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	a) La información al usuario sobre los deberes y derechos de la atención en salud se realiza según tipo y requisito de aseguramiento.	<p>La persona conoce y comprende:</p> <ol style="list-style-type: none"> Tipos de aseguramiento (a, b, c). Manual de procedimientos administrativos de la institución (a, b, c, d, e, f, g). Red de servicios de salud (a, b, c). Manejo cuotas de recuperación (e). Manejo de información por medio convencional (Manuales) (a, b, c, d, e, f, g). RIPS y documentos soportes (f, g). Sistemas de facturación: Código de barras (c). Lenguaje Técnico (a, b, c, d, e, f, g). Conceptos básico de informática y sistemas (a, b, c, d, e, f, g). Manejo de valores (e). Software de admisión. Hoja de censo (h).
331.3	b) La comprobación de los derechos contractuales se verifica siguiendo los lineamientos establecidos por tipo de aseguramiento.	
121.55	c) El usuario se ingresa a la red de servicios según entidad responsable del pago.	
334.2	d) El portafolio de clientes y servicios son manejadas según normativa institucional.	
321.4 441.2	e) Los RIPS y documentos soportes son anexados y consolidados a la cuenta de servicios de acuerdo con la red propia y adscrita.	
111.25 113.60 121.25	f) Las órdenes de prestación de servicios se elaboran según normatividad institucional.	
113.49 113.51	g) El censo de pacientes es realizado en relación con las novedades diarias.	
111.32 114.5 334.9	h) El usuario es instalado en habitación o consulta de acuerdo a la disponibilidad y criterios de servicios.	

Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Admitir al usuario en la red de servicios de salud según niveles de atención y normatividad vigente.
Elemento 1	Recepcionar al usuario en la prestación de los servicios en relación con la comprobación de derechos contractuales.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipo de Aseguradora:	<ul style="list-style-type: none"> • Sin seguro. • Con seguro. • Por evento. 	<p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejercicio de aplicación donde ubica los servicios de salud por niveles de atención. • Análisis de estudio de casos sobre: Confirmación de derechos en diferentes tipos de aseguramiento. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuenta de servicios con los respectivos documentos soportes. • Agendas de profesionales y servicios según normatividad. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actitud de servicio en el desempeño de sus funciones. • Calidad de la información brindada al usuario. • Capacidad resolutive en situaciones-problemas durante la admisión de un usuario.
Entidades:	<ul style="list-style-type: none"> • EPS. • ARS. • IPS. 	



Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Admitir al usuario en la red de servicios de salud según niveles de atención y normatividad vigente.
Elemento 2	Identificar el ente pagador de la población no asegurada según normativa vigente

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	a) La persona es identificada en relación con los grupos de focalización según la normativa vigente.	<p>La persona conoce y comprende:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ley de desplazados, programa de tercera edad, protección del ICBF, reinsertados, vinculados, copagos y cuotas moderadoras (a, b, c, d). 2. Procedimientos institucionales para encuesta prioritaria (b). 3. Base de datos de vía libre, desplazados, reinsertados, protección de la niñez desamparada (b, c). 4. Normatividad de otros.
	b) La persona es remitida a trabajo social en relación con la situación individual para encuesta prioritaria.	
321.03	c) Los documentos son verificados de acuerdo con el sistema correspondiente según el caso particular (desplazados, vía libre, etc).	
	d) Solicitar al ente correspondiente la autorización del servicio en relación con cada caso particular.	
	e) Las autorizaciones son clasificadas y archivadas por tipo de cubrimiento.	

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Instituciones:	<ul style="list-style-type: none"> • DABS. • Ministerio del Interior. • ICBF. • Personería Municipal. • Defensoría del Pueblo. 	<p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prueba oral y escrita sobre Sistema General de Seguridad Social en Salud. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagrama de flujo para cada caso. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habilidad en la formación impartida al usuario.

Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Admitir al usuario en la red de servicios de salud según niveles de atención y normativa vigente
Elemento 3	Custodiar historia clínica en el proceso de prestación de servicios según norma vigente

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
365.1 365.2 341.7	a) La apertura de la Historia Clínica es codificada según normas institucionales.	La persona conoce y comprende:
113.7 341.1 362.2 365.3 452.2	b) Los documentos de la Historia Clínica son organizados según las secuencias, normas y tecnología institucional.	5. Normativa en apertura, identificación, consecutivo (a). 6. Tipos de registros clínicos (b). 7. Epicrisis (b). 8. Métodos de archivo (e, f).
	c) La información y datos de las Historias son manejados en forma confidencial, legal y ética.	9. Mecanismos de control para la salida de la Historia Clínica (e, f). 10. Responsabilidad civil, penal, ética (c).
	d) El lenguaje técnico de la Historia Clínica es interpretado según los referentes de terminología médica.	11. Manuales de procedimiento en Historia Clínica (a hasta f). 12. Lenguaje profesional en salud (d). 13. Terminología aplicada (d).
363.1 366.1 366.2 452.2	e) La Historia Clínica es archivada según manual de procedimiento institucional.	14. Patologías, intervenciones, ayudas diagnósticas (b, c, d). 15. Procedimientos, equipos, insumos, medicamentos, diagnóstico y especialidades (f, d).
	f) Los mecanismos de control son aplicados en la custodia de la Historia Clínica según manual de procedimiento.	16. Base de datos.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipo de Registro:	<ul style="list-style-type: none"> Identificación. Especiales. Anexos. 	<p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> Un conversatorio sobre la normativa en Historia Clínica. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> Historia Clínica organizada según normativa. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> Diligenciar los formatos para custodiar la Historia Clínica. Elaborar y organizar una Historia Clínica según tecnología y normativa. Responsabilidad en el manejo de la Historia Clínica.
Historia Clínica:	<ul style="list-style-type: none"> Manual. Sistematizada. 	



Ministerio de la Protección Social

Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Admitir al usuario en la red de servicios de salud según niveles de atención y normativa vigente.
--	---

Tarea	Indicador
111.25	<ol style="list-style-type: none"> 1. Buenas relaciones interpersonales. 2. Conocimientos del funcionamiento de la institución.
111.32	<ol style="list-style-type: none"> 1. Más del ____% de novedades reportadas son registradas en el formulario único de novedades y traslados. 2. El formulario identifica mínimo el ____% de variables básicas para dar curso al traslado entre -ARS-.
113.49	<ol style="list-style-type: none"> 1. Datos de identificación dados por el paciente son verificados en un ____% con los datos existentes en los registros de la institución.
113.51	<ol style="list-style-type: none"> 1. Más del ____% de los egresos es registrado en el formato de censo. 2. Menos del ____% de la información consignada en el formato de censo es innecesaria por inadecuado diligenciamiento.
113.60	<ol style="list-style-type: none"> 1. Más del ____% de los pacientes acéptala factura y la cancelan en su totalidad 2. Porcentaje de paz y salvo expedidos en relación con el número de paciente con orden de salida.
113.7	<ol style="list-style-type: none"> 1. Más del ____% de los formatos de control contiene los datos de identificación del paciente completos.
114.5	<ol style="list-style-type: none"> 1. Más del ____% de la información contenida por dicha corresponde a la establecida por núcleo familiar. 2. Identifica en su totalidad las novedades por cambio de -ARS- para actualización del sistema.
121.25	<ol style="list-style-type: none"> 1. Más del ____% de las órdenes enviadas al laboratorio son tomadas y clasificadas correctamente.
121.55	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menos del ____% de los recibos de pago presenta errores en el valor pagado.
312.4	<ol style="list-style-type: none"> 1. Más del ____% de los pacientes que ingresa para hospitalizarse, es ubicado en el servicio adecuado. 2. Oportunidad en la ubicación del paciente dentro de la institución.
331.2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Oportunidad en la ubicación del paciente en el servicio de hospitalización correspondiente.
331.3	<ol style="list-style-type: none"> 1. ____% de pacientes con registros incompletos por falta de verificación. 2. Número de pacientes satisfechos por la explicación dada del procedimiento que debe seguir.
334.3	<ol style="list-style-type: none"> 1. ____% de pacientes atendidos según orden de llegadas 2. Total de pacientes que recibió fichas.
334.9	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menos del ____% de los pacientes presenta quejas después de haber sido ubicado en el consultorio
341.1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de pacientes con historia clínica diligenciada completa.
362.2	<ol style="list-style-type: none"> 1. ____% de Historia Clínica revisadas con formatos en orden/ total Historias Clínica revisadas.



Tarea	Indicador
363.1	<ol style="list-style-type: none"> Oportunidad en la atención al paciente por ubicación correcta de la historia clínica en estadística. Más del _____% de las historias clínicas solicitadas, se encuentra en el sitio de consulta antes de _____ (período tiempo) que llegue el paciente. Menos del _____% de las historias no se solicitó por no hacer la revisión adecuada del libro de citas.
365.1	<ol style="list-style-type: none"> _____ % de registros que deben ser reasignados o recodificados/total registros.
365.3	<ol style="list-style-type: none"> Menos de _____% de los registros de la historia clínica se extravía. Más del _____% de las historias clínicas contienen los registros completos y coinciden perfectamente en los datos de paciente.
365.4	<ol style="list-style-type: none"> _____ % de pacientes atendidos en el sitio y orden correspondiente / total de pacientes atendidos.
366.1	<ol style="list-style-type: none"> _____ % de historias clínicas que no se encuentran en el sitio correspondiente dentro del archivero (en un período de tiempo o de historias revisadas). Oportunidad en el uso de la historia clínica se halla en el sitio correcto.
366.2	<ol style="list-style-type: none"> _____ % Número de historias clínicas recibidas de estadística/número de pacientes atendidos. _____ %. Historias Clínicas recibidas de estadística/número de historias clínicas entregadas a estadística.
371.13	<ol style="list-style-type: none"> Plan de tratamiento aplicado de acuerdo con el ordenado. Técnicas terapéuticas seleccionadas de acuerdo con necesidades del paciente.
441.2	<ol style="list-style-type: none"> _____ % de los reactivos vencidos o en mal estado/ número de reactivos solicitados. En un _____ % de las veces, los suministros entregados corresponde exactamente a los solicitados.
452.4	<ol style="list-style-type: none"> Más del _____ % de las historia clínicas es entregado según solicitud previa.

Escalas							
Destrezas							
Datos		Personas		Cosas		Significancia	
Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo
4	1	4	1	4	1	7	0
Habilidades							
Razonamiento	Matemáticas	Lenguaje					
3	3	2					
Responsabilidades							
Opciones	CEP						
2	2						



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social

Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia:

Controlar las Infecciones en los Usuarios y su Entorno de Acuerdo con las Buenas Prácticas Sanitarias

Código: 20332810060304

- Elementos:**
1. Aplicar la técnica aséptica en todos los procedimientos de acuerdo con las medidas de prevención y control de la infección establecidas.
 2. Efectuar procedimientos especializados de limpieza, desinfección y esterilización en equipos y artículos según manuales estandarizados de la empresa.



Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Controlar las infecciones en los usuarios y su entorno de acuerdo con las buenas prácticas sanitarias.
Elemento 1	Aplicar la técnica aséptica en todos los procedimientos de acuerdo con las medidas de prevención y control de la infección establecidas.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
374.17 431.6 431.9 451.20 451.22 451.33	a) Los principios de la técnica aséptica son aplicados en los procedimientos según protocolos.	<p>La persona conoce y comprende:</p> <ol style="list-style-type: none"> La infección (a hasta g). <ul style="list-style-type: none"> Definición. Proceso. Tipos de microorganismos. Bacteriana, viral, micótica. Mecanismos de transmisión. Período. Vocabulario: Sepsis, antisepsis. Principios de técnica aséptica (a, b, c, h) <ul style="list-style-type: none"> Concepto. Técnicas. Tipo: Médica, Quirúrgica. Aislamiento: Definición, objetivos, precauciones. Lavado de manos: Técnica. Medidas de bioseguridad según norma. Barrera. Postura de guantes, mascarilla y gorro, bata Qx, delantal protector (a, b). Infección nosocomial (e, f). <ul style="list-style-type: none"> Definición. Criterios. Origen. Causas. Proceso. Control de infección intrahospitalaria: Proceso de lavado, desinfección de instrumental. <ul style="list-style-type: none"> Comité de infección intrahospitalaria. Manejo de antimicrobianos, desinfectantes, antisépticos (d, c). Manejo de detergentes enzimáticos. Manejo interno y externo de los desechos hospitalarios (c). <ul style="list-style-type: none"> Objetivos. Clasificación. Marco Legal. Tratamiento y Reciclaje con material no infeccioso (c, d). Programa de reciclaje (c, d, h).
374.75 431.4 431.9 451.40	b) Los elementos de barrera son utilizados de acuerdo con las especificaciones de cada uno de los tipos de aislamientos.	
371.26 371.31 431.11 451.33	c) Los desechos son manejados y clasificados según las normas de manejo seguro vigentes de los desechos.	
451.18	d) Las intervenciones delegadas son manejadas con los tipos de lesión, según tipo y guías de manejo.	
	e) Los signos y síntomas de alteración de las heridas son identificados, registrados e informados oportunamente a la persona competente.	
113.55	f) La participación en las actividades programadas de vigilancia salud pública de infecciones intrahospitalarias es realizada de acuerdo con las normas y protocolos.	
111.28 121.43 121.45 121.50 431.10 451.13 451.27 453.9	g) El material estéril es manejado según protocolo	

Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Controlar las infecciones en los usuarios y su entorno de acuerdo con las buenas prácticas sanitarias.
Elemento 1	Aplicar la técnica aséptica en todos los procedimientos de acuerdo con las medidas de prevención y control de la infección establecidas.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Precauciones:	<ul style="list-style-type: none"> Estándar o habitual PS. Protocolos basados en la transmisión. Basadas en la Transmisión. 	<p>Conocimiento</p> <p>Prueba oral y escrita sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> Principios de la técnica aséptica. Precauciones de asepsia. Proceso de infección. Bioseguridad. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> Registros sobre formas establecidas en el control de infecciones y las enfermedades de notificación obligatorias. <p>Desempeño</p> <p>Observación de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Lavado de manos. Aplicación de técnica aséptica en el manejo de material. Aplicación y cumplimiento normas de bioseguridad. Curaciones en tres tipos de heridas. Observación en la participación como circulante o análisis de la situación de salud en un procedimiento. Asistir en la transmisión de materiales en un procedimiento.
Técnicas de curación:	<ul style="list-style-type: none"> Limpias. Contaminadas. 	
Desecho hospitalario:	<ul style="list-style-type: none"> Biológicos. Infecciosos. No Infecciosos. 	
Escenarios:	<ul style="list-style-type: none"> Institucional y domiciliaria. 	

Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Controlar las infecciones en los usuarios y su entorno de acuerdo con las buenas prácticas sanitarias.
Elemento 2	Efectuar procedimientos especializados de limpieza, desinfección y esterilización en equipos y artículos según manuales estandarizados de la empresa.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	a) Las partes y piezas de los equipos son removidas y ensambladas en forma cuidadosa durante el proceso de limpieza, siguiendo las instrucciones del manual de funcionamiento y normas de bioseguridad.	<p>La persona conoce y comprende:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La suciedad en relación con el tipo de equipo-artículo a limpiar (b, c, f, h). 2. Lectura e interpretación de los manuales de funcionamiento de los equipos-artículos. (a, b, c, d, e). 3. Normas de Bioseguridad y manejo del riesgo biológico. (a – f). 4. Productos químicos y su compatibilidad con las características del equipo-artículo (c, d, e). 5. Clasificación de equipos-artículos y equipos según superficies y especialidad. (a, b, c). 6. Importancia de la aplicación de buenas prácticas de manufactura (a – f). 7. El valor de la pulcritud y meticulosidad en el desempeño humano (a – f). 8. Identificación de métodos de validación de Limpieza y Sanitización (químico, físico y microbiológico) (b). 9. Los métodos de Limpieza y Sanitización (Manual, Mecánico y Automatizado) en relación con el diseño del equipo-artículo (a – f). 10. Fases para limpieza y sanitización de equipos-artículos (Inspección, Enjuague inicial, Lavado Químico, Enjuague, Secado y Lubricación. (a – f). 11. Registros de las actividades de limpieza, sanitización y desinfección de equipos y artículos (c, d, f).
	b) El funcionamiento y limpieza de los equipos es verificado después del proceso de limpieza, sanitización y desinfección y esterilización.	
431.1 431.3 432.2 451.3	c) Los métodos de limpieza, sanitización y desinfección en equipos y artículos son realizados según tipo de suciedad.	
	d) La pulcritud es reflejada en la calidad del trabajo realizado.	
	e) Las manchas de equipos y artículos son removidas según manual de funcionamiento.	
	f) Los registros de las actividades de limpieza, sanitización y desinfección son diligenciados en formatos establecidos de acuerdo con la normativa vigente.	



Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Controlar las infecciones en los usuarios y su entorno de acuerdo con las buenas prácticas sanitarias.
Elemento 2	Efectuar procedimientos especializados de limpieza, desinfección y esterilización en equipos y artículos según manuales estandarizados de la empresa.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipos de Limpieza y Sanitización, desinfección y esterilización:	<ul style="list-style-type: none"> • Química • Física 	<p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respuestas escritas a un test sobre características de las superficies de equipos y artículos en relación con productos químicos a usar. • Respuesta verbal a un caso sobre importancia de barreras de protección personal. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inspección visual de un equipo ó artículo verificado ante procedimiento estándar. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de dos limpiezas de diferentes superficies en equipos ó artículos.
Tipos de Equipos-Artículos:	<ul style="list-style-type: none"> • Farmacéuticos • Alimentarios • Medicoquirúrgico 	
Métodos de limpieza y sanitización:	<ul style="list-style-type: none"> • Manual • Mecánico • Automatizado 	



Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Controlar las infecciones en los usuarios y su entorno de acuerdo con las buenas prácticas sanitarias.
--	--

Tarea	Indicador
111.28	<ol style="list-style-type: none"> 1. ____% de accidentes de trabajo. 2. ____% de normas aplicadas. 3. No elementos de protección disponibles.
121.43	<ol style="list-style-type: none"> 1. Más del ____% de las piezas recogidas estuvo bien clasificada. 2. Oportunidad en la recolección de la ropa. 3. Más del ____% de las piezas de ropa se pierde por no llenar completamente los datos en los formatos.
121.45	<ol style="list-style-type: none"> 1. ____% de elementos recibidos que no aparece en el listado de entrega. 2. Menos del ____% de los listados de entrega en ____ (periodo de tiempo), presenta faltantes o sobrantes.
121.50	<ol style="list-style-type: none"> 1. Oportunidad en la entrega del material esterilizado a cada servicio. 2. Más del ____% de las solicitudes se entregan completamente.
113.55	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conocimientos del perfil epidemiológico el área. 2. Disponibilidad del estadístico.
371.26	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplimiento de las normas técnicas de curación de heridas. 2. Satisfacción del paciente, por la calidad del procedimiento y la actitud del trabajador de la salud. 3. La clasificación y tratamiento de las heridas fue correcta en el ____% de los pacientes atendidos.
371.31	<ol style="list-style-type: none"> 1. ____% de pacientes con complicación de herida quirúrgica. 2. Cumplimiento de protocolos de atención. 3. Disponibilidad de recursos requeridos para la curación.
374.17	<ol style="list-style-type: none"> 1. Equipo está completo antes de utilizarlo. 2. Ayuda efectiva y oportuna para la realización de cada procedimiento.
374.75	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplimiento estricto de los principios de la técnica aséptica.
431.10	<ol style="list-style-type: none"> 1. Oportunidad en la asepsia terminal de la unidad. 2. A menos de ____% de las unidades aseadas hay que repetirles el procedimiento.
431.11	<ol style="list-style-type: none"> 1. Oportunidad en la recolección de los desechos de cada servicio. 2. Más del ____% del material de desecho estuvo bien clasificado para su eliminación correcta.
431.3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menos del ____% del material para esterilizar se devuelve por inadecuada limpieza. 2. Cumplimiento con las normas del envoltura del material para llevarlo a esterilización.
431.4	<ol style="list-style-type: none"> 1. La clasificación del instrumental y la ropa fue adecuada, el ____% de las veces que se realizaron cirugías, en todas las salas de cirugía. 2. Las salas de cirugía se encuentran listas para el nuevo procedimiento ____ (período de tiempo) después del último procedimiento.
431.6	<ol style="list-style-type: none"> 1. La clasificación del instrumental y la ropa fue adecuado el ____% de las veces que se atendieron partos. 2. La sala de partos se encuentra lista para atender a la paciente ____ (período de tiempo) antes del nuevo procedimiento.



Tarea	Indicador
431.9	1. Cumplimiento del manual de procedimientos. 2. Más del ____% de las cajas preparadas tienen todo el instrumental correspondiente. Revisión minuciosa del instrumental quirúrgico.
432.2	1. Oportuna clasificación y ubicación de la ropa.
451.13	1. Más del ____% de los paquetes utilizados contiene los elementos completos. 2. Menos del ____% de los paquetes no se esteriliza adecuadamente por mala preparación o falla del autoclave.
451.18	1. Oportunidad en la preparación del equipo. 2. Más de ____ veces que se realiza el procedimiento en ____ (período de tiempo), el equipo está completo.
451.22	1. Rigurosidad al preparar el material y determinar el número de elementos necesarios. Menos del ____% de los elementos no se tiene listo al momento de realizar el procedimiento. 2. Los materiales están preparados en el tiempo esperado para realizar el tratamiento.
451.27	1. Oportunidad en la preparación de los elementos para limpiar la sala de partos.
451.3	1. Más del ____% de los elementos y los lugares aseados, se encuentra en buen estado de limpieza. 2. Satisfacción expresada por el jefe inmediato por el trabajo hecho.
451.33	1. Todos los equipos y el material están listos en el momento de realizar la consulta.
451.40	1. Número de insumos solicitados. 2. Número de normas de bioseguridad implementadas.
453.9	1. Cumplimiento del cronograma establecido para pasar por cada servicio recogiendo la ropa sucia para lavar.

Escalas							
Destrezas							
Datos		Personas		Cosas		Significancia	
Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo
5	1	4	1	3	2	7	1
Habilidades							
Razonamiento	Matemáticas	Lenguaje					
3	2	1					
Responsabilidades							
Opciones	CEP						
1	3						



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social

Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia:

Apoyar la Definición del Diagnostico Individual de Acuerdo con Guías de Manejo y Tecnología Requerida

Código: 20332810060304

Elementos:

1. Observar la condición física y emocional de la persona de acuerdo con guías y protocolos.
2. Orientar y preparar a las personas para exámenes diagnósticos de acuerdo con guías y protocolos institucionales.
3. Tomar y remitir muestras de interés en salud pública y resultados de laboratorio ordenadas, de acuerdo con protocolos.



Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Apoyar la definición del diagnóstico individual de acuerdo con guías de manejo y tecnología requerida.
Elemento 1	Observar la condición física y emocional de la persona de acuerdo con guías y protocolos.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y comprensión
338.1 341.3 341.4 341.6 341.8 361.9 361.15	a) Las características generales de la persona son descritas e informadas de acuerdo con el orden cefalocaudal y por sistemas.	1. Anatomía por planos y sistemas, fisiología del cuerpo humano (a, b, c, d). 2. Estados de conciencia (a, e). 3. Técnicas y procedimientos de signos vitales, peso y talla (b, c). 4. Tipología de personalidad (e). 5. Habilidades para vivir mejor (d).
334.3 341.3 342.18 342.22 374.89	b) Las constantes vitales son tomadas, registradas e informadas según normas de procedimiento.	6. Conceptos básicos de Funciones vitales profundas (e). 7. Formatos institucionales (f). 8. Visita domiciliaria, investigación de caso y de campo. (g).
332.10 345.38 363.2	c) El peso y la talla es tomado y registrado según técnicas establecidas.	
	d) La condición emocional es identificada mediante el diálogo.	
	e) La observación física y emocional es registrada según normas legales	
336.11	f) Las alteraciones de las constantes vitales son informadas y registradas inmediatamente según referentes alterados, a la persona y nivel correspondiente. g) Los factores de riesgo relacionados con el evento a estudiar son identificados de acuerdo con los criterios de vigilancia e salud pública.	

Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Apoyar la definición del diagnóstico individual de acuerdo con guías de manejo y tecnología requerida.
Elemento 1	Observar la condición física y emocional de la persona de acuerdo con guías y protocolos.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Ciclo vital:	<ul style="list-style-type: none"> • Niño. • Adolescente. • Adulto. • Adulto Mayor. 	<p>Conocimiento</p> <p>Prueba oral o escrita sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anatomía por sistemas. • Estados de conciencia. • Signos vitales. • Registro de formatos e informes del último mes. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Papelería institucional. • Registro último mes. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisión física y emocional del paciente. • visita domiciliaria. • Tomar y registrar en tres ocasiones los signos vitales • Pesar y tallar en dos ocasiones a un niño, adulto y adulto mayor



Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Apoyar la definición del diagnóstico individual de acuerdo con guías de manejo y tecnología requerida.
Elemento 2	Orientar y preparar a las personas para exámenes diagnósticos de acuerdo con guías y protocolos institucionales.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	a) Los signos de intolerancia y contraindicaciones a las pruebas diagnósticas son indagados, verificados y registrados según el tipo de prueba a realizar y de acuerdo con guías de manejo.	1. Deberes y derechos de las personas (a hasta i). 2. Cuidados pre-tras y post pruebas diagnósticas (b, c, d, e). • Preparación materiales. • Educación pre-tras y post pruebas diagnósticas. • Control de los resultados de exámenes con la persona tratante.
333.4	b) La información requerida es dada según la prueba diagnóstica a realizar y de acuerdo con guías de manejo.	3. Tipos de pruebas diagnósticas (a hasta f). • Hematológicas. • Químicas. • Bacteriológicas. • Hormonales. • Inmunológicas. • otras de interés en salud pública.
	c) Las restricciones de dieta y cuidados posteriores a las pruebas diagnósticas son informados de acuerdo con las guías de manejo.	Otras Pruebas: • Imagenología. • Radiación Ionizante. • Con material radioactivo. • Ultrasonido. • Biopsia. • Patológicas • Citología. • Oncológicas.
	d) Los signos y síntomas de reacción de las personas durante los procedimientos de las pruebas diagnósticas son observados, informados a la persona competente.	4. Manual de procedimientos (a, b, c, d, e, f). 5. Comunicación terapéutica (a, b, c, d, e, f). 6. Medidas de bioseguridad (e). 7. Manejo de desechos (e). 8. Manejo y disponibilidad de los diferentes formatos institucionales (f). 9. Historia clínica (f). 10. Sistema de información en salud (f). 11. Eventos de notificación obligatorias (f).
374.54	e) La persona es análisis de la situación de salud durante el procedimiento diagnóstico de acuerdo con las guías y protocolos.	
113.9 343.3 361.7 362.1	f) Las pruebas de diagnóstico son registradas según normas de registros clínicos.	
345.31 345.33	g) Los exámenes diagnósticos son tomadas de acuerdo con las normas de bioseguridad y protocolos.	
113.5 333.7 346.1 453.8 525.5	h) Las muestras y resultados son remitidas según normas de referencia y contrarreferencia.	
	i) Los elementos requeridos para la valoración son preparados y suministrados de acuerdo con el manual de procedimiento.	

Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Apoyar la definición del diagnóstico individual de acuerdo con guías de manejo y tecnología requerida.
Elemento 2	Orientar y preparar a las personas para exámenes diagnósticos de acuerdo con guías y protocolos institucionales.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipo de examen:	<ul style="list-style-type: none"> • Imagenología. • Pruebas de laboratorio. • Otros de interés en salud pública. 	<p>Conocimiento</p> <p>Prueba oral o escrita sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deberes y derechos del paciente. • Políticas institucionales. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registros Clínicos – Calidad de la información. • Disponibilidad y ordenamiento logístico. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observación directa de la orientación y preparación del paciente para valoración. • Observación diferentes horarios - Incluir hora crítica. • Actitud de servicio. • Información recibida por la persona y la familia.



Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Apoyar la definición del diagnóstico individual de acuerdo con guías de manejo y tecnología requerida.
Elemento 3	Tomar y remitir muestras de interés en salud pública y resultados de laboratorio ordenadas, de acuerdo con protocolos.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	a) La orden es verificada de acuerdo con los datos de identificación, tipo de muestra y normas institucionales.	1. Manual de procesos, procedimientos y normas existentes (a).
111.9 113.41 121.4 451.28 451.42	b) El material y equipo requerido es preparado y etiquetado de acuerdo con el tipo de muestra y protocolos establecidos.	2. Normas de bioseguridad vigentes (b). 3. Equipos y materiales por tipo de muestra a tomar (b). 4. Técnicas de comunicación (c). 5. Protocolos y procesos por tipo de muestras a tomar (c).
336.8	c) La preparación de la persona y los requisitos necesarios son explicados en relación a los protocolos del tipo de examen y/o muestra a tomar.	6. Técnicas de desinfección y asepsia (b, c, d). 7. Principios de anatomía y fisiología (d). 8. Manejo de residuos según normas nacionales (e).
345.32 345.35 345.36 345.37 351.19 451.19	d) Las muestras son tomadas en la cantidad necesaria según protocolos y normas de bioseguridad.	9. Sistema de referencia y contrarreferencia (f). 10. Registros y papelería (f, g, j).
	e) Los desechos son manejados de acuerdo con las normas de bioseguridad y ambientales vigentes.	
453.2	f) Las muestras y resultados son remitidas según normas de referencia y contrarreferencia.	
113.38	g) Las reacciones o manifestaciones clínicas del paciente son registradas e informadas a la persona pertinente.	
	h) Las medidas que el paciente deberá tener después de los exámenes o toma de muestras son informadas ampliamente.	
113.31	i) Los resultados de laboratorio son confrontados con los valores normales de acuerdo con los parámetros definidos en el laboratorio.	
113.31	j) Las alteraciones en los resultados son reportados y registrados a la persona y al jefe inmediato.	

Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Apoyar la definición del diagnóstico individual de acuerdo con guías de manejo y tecnología requerida.
Elemento 3	Tomar y remitir muestras de interés en salud pública y resultados de laboratorio ordenadas, de acuerdo con protocolos

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipo de Muestra:	<ul style="list-style-type: none"> • Coprológico. • Orina. • Sangre. • Secreción. • Especiales. • Bromatológico. 	<p>Conocimiento</p> <p>Prueba oral o escrita sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normas de bioseguridad. • Anatomía y fisiología. • Todos los Sistemas (Vascular, urinario, etc). <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad De las muestras tomadas según orden solicitada. • seguimiento a los resultados entregados. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observación directa de la relación con la persona. • Técnica de toma de muestras. • Remisión de las muestras.



Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Apoyar la definición del diagnóstico individual de acuerdo con guías de manejo y tecnología requerida.
--	--

Tarea	Indicador
111.9	<ol style="list-style-type: none"> 1. _____% de muestras identificadas. 2. _____% de registros. 3. _____% de muestras deterioradas. 4. _____% de muestras almacenadas.
113.31	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menos del _____% de los resultados de los exámenes de laboratorio no se registró en el libro.
113.38	<ol style="list-style-type: none"> 1. Oportunidad en la solicitud y toma de un examen diagnóstico.
113.41	<ol style="list-style-type: none"> 1. Todas las muestras enviadas a patología tienen la solicitud respectiva completa. 2. Oportunidad en el envío de la muestra a ser estudiada.
113.5	<ol style="list-style-type: none"> 1. Claridad del formato a ser llenado. 2. Más del _____% de los formatos contiene la información del paciente completa.
113.9	<ol style="list-style-type: none"> 1. Satisfacción del usuario por el buen trato del profesional de la salud. 2. Más del _____% de las familias del barrio fueron visitadas y sus datos no están registrados en el formato de censo.
121.44	<ol style="list-style-type: none"> 1. Relación entre los reactivos existentes y el inventario de ellos. 2. Menos del _____% de los reactivos nuevos no se registra en el formato.
332.10	<ol style="list-style-type: none"> 1. Grado de satisfacción del paciente por el apoyo brindado por el profesional de la salud.
333.4	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de muestras no procesadas por inadecuada recolección. 2. Número de muestras no recolectadas por deficiente oferta de servicios nula información al paciente.
333.7	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de pacientes que aceptan la remisión / total de pacientes remitidos. 2. Número de pacientes atendidos en la institución de referencia / total de pacientes remitidos.
336.11	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de pacientes que no recibieron tratamiento oportunamente por fallas en la información del trabajador.
336.8	<ol style="list-style-type: none"> 1. _____% de pacientes a los que se les tomó las muestras oportunamente. 2. Menos del _____% de las muestras no se tomaron porque no se encontró la solicitud en la historia clínica.
338.1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Calidad en la valoración inicial del paciente en urgencias. 2. Oportunidad en la atención de los pacientes.
341.3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menos del _____% de los motivos de la consulta expresados por los paciente, no se registraron en la historia clínica. 2. Satisfacción del paciente por la actitud del trabajador y la adecuada interpretación de su sintomatología.
341.4	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menos del _____% de los motivos de la consulta expresados por los pacientes, no se registra en la historia clínica. 2. Satisfacción del paciente por la actitud del trabajador y la adecuada interpretación de su sintomatología.
341.6	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menos del _____% de los motivos de la consulta expresados por los pacientes, no se registra en la historia clínica. 2. Satisfacción del paciente por la actitud del trabajador y la adecuada interpretación de su sintomatología.



Tarea	Indicador
341.8	<ol style="list-style-type: none"> 1. El examen físico se realiza de acuerdo con los protocolos clínicos establecidos. 2. Se registraron todos los hallazgos del examen físico en la historia clínica. 3. Satisfacción del paciente por la actitud del trabajador de la salud.
342.18	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disponibilidad de equipo para tomar signos vitales.
342.22	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menos del ____% de los pacientes valorizados no aparece registrado en la historia clínica los hallazgos de la escala de glasgow. 2. ____% de valoraciones según escala de glasgow que fueron bien calificadas.
343.3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Oportunidad en el archivo de los resultados en la historia clínica. 2. Más del ____% de los resultados de las ayudas diagnósticas, son colocados el orden correcto dentro de la historia y del paciente correspondiente.
345.31	<ol style="list-style-type: none"> 1. Más del ____% de las muestras tomadas no presenta alteraciones. 2. Menos del ____% de las muestras tomadas son escasas para la realización correcta del examen. 3. Menos del ____% de las muestras son colocadas en una solución inadecuada.
345.32	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de muestras de sangre tomadas.
345.33	<ol style="list-style-type: none"> 1. Satisfacción del paciente por la actitud del trabajador de la salud. 2. Más del ____% de las electrocardiogramas tomados son de buena calidad. 3. Cumplimiento del protocolo establecido para toma de electrocardiogramas.
345.35	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menos del ____% de las muestras de sangre no son colocadas en el sitio adecuado y se les realiza una prueba equivocada. 2. Oportunidad en la toma de la muestra. 3. Satisfacción del paciente por la actitud del trabajador de la salud.
345.36	<ol style="list-style-type: none"> 1. Más del ____% de las muestras fueron correctamente tomadas. 2. Satisfacción del paciente por la explicación brindada y el respeto del trabajador de la salud. 3. Menos del ____% de los pacientes se queja por la actitud del trabajador de la salud.
345.37	<ol style="list-style-type: none"> 1. Satisfacción del paciente por el procedimiento realizado. 2. Más del ____% de las muestras tomadas se ajusta a las normas técnicas establecidas.
345.38	<ol style="list-style-type: none"> 1. Más del ____% de la medidas antropométricas tomadas son registradas correctamente en la historia clínica.
346.1	<ol style="list-style-type: none"> 1. ____% de muestras tomadas en relación con las muestras solicitadas. 2. ____% muestras tomadas que cumplen adecuadamente con el procedimiento establecido.
361.15	<ol style="list-style-type: none"> 1. Más del ____% de las valoraciones médicas realizadas son registradas en la historia clínica. 2. Menos del ____% de las valoraciones no tiene registrada la hora y la fecha de su realización.
361.7	<ol style="list-style-type: none"> 1. Oportunidad en la ubicación de los resultados y el aviso médico. 2. Menos del ____% de los resultados de laboratorio son colocados en una historia clínica que no corresponde.
361.9	<ol style="list-style-type: none"> 1. Registros de enfermería claros, legibles, completos. 2. Número de pacientes con registros de enfermería actualizados. 3. Utilidad del registro para orientar conducta a seguir con el paciente.
362.1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Interpretación correcta de solicitudes de exámenes. 2. Leer correctamente los resultados obtenidos. 3. Sistema de referencia adecuado.
363.2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de registros corregidos/total registros incorrectos.



Tarea	Indicador
374.54	1. Preparación adecuada en el _____% de los pacientes con orden. 2. Satisfacción del paciente oír la actitud del personal de la salud.
374.89	1. Más del _____% de las tomas del tensión arterial se realizó de acuerdo con la técnica. 2. Más del _____% de los valores de la tensión arterial se registró en la historia clínica .
451.19	1. Cumplimiento en la preparación del material para que esté listo _____ (período de tiempo) antes de la toma de la muestra.
451.28	1. _____% de medios de cultivos preparados que cumplen con los requisitos mínimos.
451.42	1. _____% exámenes solicitados. 2. _____% de muestras procesadas. 3. Número de control de calidad aplicados.
452.5	1. Oportunidad en la reclamación de los resultados y su ubicación en la historia clínica correspondiente. 2. Menos del _____% de los resultados de laboratorio se extravían o se dejan en una historia clínica equivocada.
453.2	1. Oportunidad en el transporte de las muestras. 2. Cumplimiento de las normas técnicas de transporte de muestras. 3. Menos del _____% de las muestras es dejado en otro lugar, se extravían o se dañan en el transporte.
453.8	1. Oportunidad en la repartición de las placas radiográficas a los servicios. 2. Menos del _____% de las placas y sus resultados son dejados en un servicio diferente.

Escalas							
Destrezas							
Datos		Personas		Cosas		Significancia	
Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo
5	1	4	1	4	1	7	0
Habilidades							
Razonamiento		Matemáticas		Lenguaje			
3		3		1			
Responsabilidades							
Opciones		CEP					
2		4					

Auxiliar Enfermería

Nivel C

Nombre de la Norma de Competencia:

Asistir a las Personas en las Actividades de la Vida Diaria Según Condiciones del Usuario Asignación y/o Delegación del Profesional , Guías y Protocolos Vigentes

Código: 20332810080304

Elementos:

1. Preparar el entorno para dar cuidado a la persona en alteración de salud según asignación y/o delegación del profesional y guías y protocolos establecidos.
2. Brindar los cuidados básicos asignados y/o delegados, de higiene, comodidad de acuerdo con guías y protocolos establecidos.
3. Asistir a la persona en las actividades de movilización según limitaciones y equipos requeridos.
4. Asistir a la persona en las actividades de nutrición asignadas y/o delegadas por el Profesional y de acuerdo con guías y protocolos establecidos.
5. Asistir a la persona en actividades de eliminación asignadas y/o delegadas por el Profesional y de acuerdo con guías y protocolos establecidos.



Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Asistir a las personas en las actividades de la vida diaria según condiciones del usuario, asignación y/o delegación del Profesional y guías y protocolos vigentes.
Elemento 1	Preparar el entorno para dar cuidado a la persona en alteración de salud según asignación y/o delegación del Profesional y guías y protocolos establecidos.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
312.1 312.5 371.5 431.7 453.5	a) El entorno físico y emocional es preparado de acuerdo con principios de comunicación terapéutica, higiene y seguridad.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Técnicas y estrategias de comunicación: Lenguaje no verbal (a, b, c, d, e). 2. Admisión: Concepto, vías de ingreso: Consulta interna, urgencias y traslado: (d) 3. Referencia y contrarreferencia, marco legal (d). 4. Egreso: Concepto, Formas por mejoría, traslado o muerte (d). 5. Arreglo del cadáver (d). 6. Documentación en caso de egreso (d). 7. Arreglo de la Unidad Hospitalaria (a, c, i). <ul style="list-style-type: none"> • Tipos de cama. • Manual y electrónica. • Otros. • Accesorios de seguridad. • Diferentes formas de preparar la Unidad. 8. Procedimientos de higiene, limpieza y desinfección (a, b, c, d,). 9. Principios de Bioseguridad (a, b, c, d, f, g). 10. Normas de procedimientos en el mantenimiento y manejo de equipos (f, g). 11. Manuales de manejo de equipos (g). 12. El lenguaje apropiado a las diferentes necesidades de la persona (a). 13. Interacción y empatía con las personas (a). 14. Entrega de turno (i).
336.13 374.31	b) Las necesidades de seguridad son revisadas de acuerdo con protocolos institucionales y normas vigentes.	
332.4 337.6 431.2 453.1	c) La unidad es preparada y mantenida de acuerdo con las necesidades de la persona y el diagnóstico de enfermería.	
113.23 332.5 332.14 333.3 361.12 336.12 336.1	d) La atención integral de enfermería en el ingreso y egreso de los usuarios a los servicios de salud es realizada de acuerdo con protocolos institucionales.	
	e) El usuario es entrenada en el manejo del entorno de acuerdo con las necesidades y equipamiento existente.	
411.7	f) Las alteraciones del entorno son revisadas y reportadas según protocolos	
411.2 411.6 412.1 441.1 441.3 451.36 451.38 461.4 461.5	g) Los inventarios y equipos son revisados según protocolos.	
451.14 451.43	h) Los equipos son manejados con el cuidado requerido según manuales de procedimientos	
336.3 336.10	i) El recibo y entrega de turno es realizado de acuerdo con el sistema organizacional de la institución.	

Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Asistir a las personas en las actividades de la vida diaria según condiciones del usuario, asignación y/o delegación del Profesional y guías y protocolos vigentes.
Elemento 1	Preparar el entorno para dar cuidado a la persona en alteración de salud según asignación y/o delegación del Profesional y guías y protocolos establecidos

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Escenarios:	<ul style="list-style-type: none"> • Domiciliaria. • Institucional. 	<p>Conocimiento</p> <p>Prueba oral o escrita sobre</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de procedimiento de manejo de equipos e inventarios • Normatividad de inventario, bioseguridad. • Normas de referencia y contrarreferencia • Normas de bioseguridad. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación de la Unidad preparada y arreglada según normas. • Planilla de inventario diligenciada • Registros: admisión del usuario, alta del usuario, entrega de turno. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observación directa • Nivel de satisfacción del usuario atendido. • Arreglo y mantenimiento de la Unidad según necesidades de la persona. • Evolución práctica sobre habilidad y actitud de servicio. • Arreglo del cadáver. • Admisión y egreso de la persona • Recibe y orienta al usuario.
Grupos etéreos:	<ul style="list-style-type: none"> • Niños. • Adultos. • Adulto Mayor. 	
Institucional:	<ul style="list-style-type: none"> • Equipamiento. 	
Tipo de Admisión:	<ul style="list-style-type: none"> • Interna. • Externa. • Urgencias. • Traslado. 	
Tipo de Egreso:	<ul style="list-style-type: none"> • Mejoría o voluntario. • Traslado. • Remisión o muerte. 	

Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Asistir a las personas en las actividades de la vida diaria según condiciones del usuario, asignación y/o delegación del Profesional y guías y protocolos vigentes.
Elemento 2	Brindar los cuidados básicos asignados y/o delegados, de higiene, comodidad de acuerdo con guías y protocolos establecidos.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
311.2 311.3 312.10	a) La higiene corporal de la persona es realizada según sus necesidades físicas y culturales.	1. Deberes y derechos de la persona (a, b, e). 2. Medidas de seguridad para la integridad física (a, b, c, d, e, f).
311.1 312.11	b) La integridad, seguridad e intimidad de la persona es preservada durante el procedimiento de higiene de acuerdo con los derechos de la persona.	3. Aspectos físicos, químicos, biológicos y ambientales que afecten la piel (a, c). 4. Mecánica corporal (a, b). • Principios de ergonomía. • Alineación Corporal, equipo y material de apoyo.
	c) La postura corporal de la persona es mantenida en relación con la alineación anatómica y apoyos requeridos.	5. Clases de baño, equipo y precauciones (a, b). • Cara, cabeza, boca, genitales.
374.64 372.12	d) Las frecuencias en los cambios posturales son realizadas según necesidades, observaciones de los signos de compresión y guías establecidas.	6. Concepto de valores y creencias relacionadas con el aseo (a, b). 7. Medidas de protección de la piel (f). 8. Conocimiento y manejo de equipo de apoyo de seguridad y comodidad (b, d, e).
	e) El paciente es estimulado y motivado para los cambios de posición y uso de material de apoyo.	9. Comunicación terapéutica (a hasta h). 10. Registros clínicos (g).
374.44	f) La integridad de la piel es protegida de acuerdo con las medidas establecidas por el Profesional de Enfermería.	11. Cuidados higiénicos en casa según grupos etáreos (a, b, c, d, e). 12. Uso de jabones y soluciones para hidratación y lubricación de la piel (a).
341.10	g) La observación de la piel y novedades durante el baño son registradas e informadas al Profesional de Enfermería.	13. El dolor, concepto, clasificación, efectos, mecanismos Neurofisiológico (i, j). 14. Estrategias y tratamiento para el dolor: farmacológico y no farmacológicos (i). 15. Descanso y sueño.
	h) La orientación y preparación a la persona y la familia sobre cuidados e higiene es realizado según necesidades de la persona.	
	i) Las estrategias para aliviar el dolor son aplicadas según guías y protocolos establecidos.	
	j) El dolor y alteraciones de la comodidad son registrados según normas.	
	k) Las condiciones físicas y ambientales para el descanso y sueño son promovidas de acuerdo con hábitos y situación clínica del usuario.	

Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Asistir a las personas en las actividades de la vida diaria según condiciones del usuario, asignación y/o delegación del Profesional y guías y protocolos vigentes.
Elemento 2	Brindar los cuidados básicos asignados y/o delegados, de higiene, comodidad de acuerdo con guías y protocolos establecidos

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipos de Baño:	<ul style="list-style-type: none"> • Ducha. • Cama. • Genitales. • Boca. 	<p>Conocimiento</p> <p>Prueba oral o escrita sobre</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mecánica corporal. • Deberes y derechos de la persona • Cuidados específicos de piel y mucosa. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro de las actividades y reporte de las alteraciones en piel y mucosa. • Registro sobre el dolor y alteraciones de la comodidad. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observación directa sobre tres aplicaciones de técnicas de higiene: Niño, adulto, adulto mayor. • Aplicación de estrategias eficaces para alivio del dolor. • Estudio de caso con respuesta argumentada sobre manejo del dolor.
Grupos etéreos:	<ul style="list-style-type: none"> • Niños. • Adultos. • Adulto Mayor. • Persona con trastorno Mental. 	
Tipos de Masajes:	<ul style="list-style-type: none"> • De presión. • Circulares. 	



Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Asistir a las personas en las actividades de la vida diaria según condiciones del usuario, asignación y/o delegación del Profesional y guías y protocolos vigentes.
Elemento 3	Asistir a la persona en las actividades de movilización según limitaciones y equipos requeridos

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
374.69	a) Los ejercicios activos y/o pasivos son realizados de acuerdo con principios y técnicas establecidas	1. Morfología de la piel. <ul style="list-style-type: none"> • Sistema Músculo esquelético, articular y circulatorio (a, b, c, d). 2. Principios básicos de física (a, b, c, d). <ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento de los líquidos. • Corriente eléctrica. • Uso de palancas (Física). 3. Terminología sobre ejercicios y movilidad articular (a). 4. Ejercicios Tipos de ejercicios. 5. Técnica de traslado (c, f). <ul style="list-style-type: none"> • Equipos de traslado. • Precaución. • Procedimientos cama-silla-camilla. 6. Accesorios en la deambulación (d). <ul style="list-style-type: none"> • Muletas, andadores. 7. Inventario y manejo seguro de equipos (c). 8. Glosario del sistema músculo esquelético (a hasta f). 9. Intolerancia a la actividad, limitaciones de la movilidad física (e). 10. Técnicas de movilización (b, c, d, f).
371.34	b) Los masajes son realizados teniendo en cuenta la dirección, presión, área y precauciones	
332.1 332.6 334.8 336.26	c) Los diferentes traslados de la persona son realizados de acuerdo con las necesidades y equipos requeridos en relación con guías y protocolos establecidos	
353.17	d) La deambulación de la persona es asistida de acuerdo con la condición clínica y física	
312.7 333.13 371.12	e) Las actividades físicas son promovidas de acuerdo con los parámetros de vida saludable y condiciones físicas de las personas	
371.13	f) Los principios de ergonomía y mecánica corporal son aplicados en las actividades de la vida diaria	

Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Asistir a las personas en las actividades de la vida diaria según condiciones del usuario, asignación y/o delegación del Profesional y guías y protocolos vigentes.
Elemento 3	Asistir a la persona en las actividades de movilización según limitaciones y equipos requeridos.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Ejercicios:	<ul style="list-style-type: none"> • Activos. • Pasivos. 	<p>Conocimiento</p> <p>Prueba oral o escrita sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Protección de la piel: Tipos de ejercicios, contraindicaciones • Articulaciones. • Limitaciones a la actividad. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro de las observaciones de la integridad de la piel. <p>Desempeño</p> <p>Observación directa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividades de masaje, ejercicios y traslados. • Revisión de las condiciones de la piel de una persona atendida. • Grado de satisfacción de la persona frente a los ejercicios, masajes y traslado.
Traslados:	<ul style="list-style-type: none"> • Silla. • Camilla. • Automóvil. • Otros. 	
Movilización:	<ul style="list-style-type: none"> • Muletas. • Caminadores. 	
Grupos etéreos:	<ul style="list-style-type: none"> • Niños. • Adultos. • Adulto Mayor. • Persona con trastorno Mental. 	



Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Asistir a las personas en las actividades de la vida diaria según condiciones del usuario, asignación y/o delegación del Profesional y guías y protocolos vigentes.
Elemento 4	Asistir a la persona en las actividades de nutrición asignadas y/o delegadas por el Profesional y de acuerdo con guías y protocolos establecidos.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	a) La preparación física y psicológica de la persona para la alimentación es realizada en relación con la condición individual, equipo requerido y normas existentes.	1. Grupos de alimentos (d, e). <ul style="list-style-type: none"> • Funciones. • Alimentos de cada grupo. 2. Manipulación y conservación de cada grupo de alimentos (e). 3. Términos de limpieza y desinfección (f). 4. Características de cada grupo etéreo, fisiología relacionado con la alimentación y nutrición (a, g, h). 5. Guías alimentarias por grupo etéreo (e, g, h). 6. Anatomía y fisiología del sistema digestivo (a hasta i). 7. Balance de líquidos (d). 8. Control de ingesta (d). 9. Dietas. 10. Alimentación enteral. 11. Conocimiento sobre registros para el control de líquidos (e).
	b) La observación del grado de satisfacción y comportamiento de la persona durante la ingesta es informado y registrado según el protocolo establecido.	
	c) Las creencias y valores culturales con respecto a la alimentación son respetados teniendo en cuenta sus requerimientos nutricionales y condición de salud.	
113.6	d) El control y medición de la ingesta es realizado con la frecuencia y precisión ordenadas según condición de salud.	
336.23	e) El control diario de los alimentos de los siete grupos es promovido en la persona y comunidad.	
	f) La higiene y manipulación de los alimentos es promovido de acuerdo con principios de asepsia.	
	g) Los valores y comportamientos de hábitos alimenticios son promovidos de acuerdo con estilo de vida y tolerancia.	
	h) Las ayudas e instrumentos de apoyo en la educación son utilizados según guías nacionales.	
374.5	i) La dieta es orientada según la condición individual y guía de la profesional de nutrición.	



Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Asistir a las personas en las actividades de la vida diaria según condiciones del usuario, asignación y/o delegación del Profesional y guías y protocolos vigentes.
Elemento 5	Asistir a la persona en las actividades de eliminación asignadas y/o delegadas por el Profesional y de acuerdo con guías y protocolos establecidos.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	a) Los hábitos de eliminación son identificados de acuerdo con las condiciones de salud de la persona.	1. Cifras de eliminación normales (d). 2. Vías de eliminación (a, b, e).
	b) Los equipos requeridos son provistos oportunamente de acuerdo con la solicitud y necesidades de la persona.	<ul style="list-style-type: none"> • Sensible. • Insensible.
	c) Las normas de higiene en relación con las secreciones y eliminación son aplicadas según principios de asepsia y precauciones específicas de aislamiento.	3. Anatomía y fisiología de las vías de eliminación y excreción (a, d). <ul style="list-style-type: none"> • Alteraciones en la eliminación (a, b, c, e). • Balance hidroelectrolítico (d). • Membrana Celular (d).
374.63	d) El control y medición de la eliminación es realizado con la frecuencia y precisión requerida según necesidad de la persona.	<ul style="list-style-type: none"> • Regulación de los comportamientos de líquidos corporales. • Mecanismos homeostáticos.
376.04	e) Las alteraciones en la eliminación son registradas e informadas según la observación y protocolos establecidos.	4. Normas de Bioseguridad en manejo de líquidos y secreciones (c).
	f) Los cuidados de la piel alrededor de genitales, región anal y drenes son aplicados según las necesidades de la persona.	5. Medidas de capacidad y volumen y su relación (d). 6. Hoja de control de líquidos (d). 7. Terminología relacionada con la eliminación (e). 8. Uso y manejo de equipo de apoyo a la eliminación (h). 9. Técnicas de asepsia en el manejo de equipos de apoyo a la eliminación (b). 10. Medidas de protección de la piel (a, b, c, f). 11. Glosario de Términos.

Auxiliar Enfermería		Nivel C
Nombre de la Norma de Competencia	Asistir a las personas en las actividades de la vida diaria según condiciones del usuario, asignación y/o delegación del Profesional y guías y protocolos vigentes.	
Elemento 5	Asistir a la persona en las actividades de eliminación asignadas y/o delegadas por el Profesional y de acuerdo con guías y protocolos establecidos.	

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Grupos etáreos:	<ul style="list-style-type: none"> • Niños. • Adultos. • Adulto Mayor. • Persona con trastorno Mental. 	<p>Conocimiento</p> <p>Prueba oral o escrita sobre</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anatomía y fisiología del sistema urinario y digestivo. • Vías de eliminación y excreción • Cifras normales. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro de eliminación y excreción (3 días diferentes). • Balance de líquidos. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observación directa del cuidado de la persona en actividades de eliminación en diferentes situaciones y escenarios. • Verificación de las precauciones de bioseguridad en el manejo de las secreciones y eliminaciones.



Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Asistir a las personas en las actividades de la vida diaria según condiciones del usuario, asignación y/o delegación del Profesional y guías y protocolos vigentes.
--	---

Tarea	Indicador
113.23	1. Más del ____% de los cadáveres es identificado fácilmente con base en los datos de la tarjeta de registro.
311.1	1. Oportunidad en el baño del recién nacido. 2. Más del ____% de los niños bañados no presenta complicaciones con el procedimiento.
311.2	1. Satisfacción de la paciente por las indicaciones dadas y el procedimiento realizado. 2. Más del ____% de las pacientes está satisfecho por el respeto y la ética del profesional de la salud que les realizó el procedimiento.
311.3	1. Satisfacción del paciente por las indicaciones dadas. 2. ____% de pacientes que realizan bien el procedimiento posterior a la explicación brindada por el personal de salud.
312.1	1. Satisfacción del paciente por la actitud del trabajador de la salud. 2. El ____% de los pacientes se queja por falta de atención del personal de la institución.
312.11	1. ____% de pacientes expresan bienestar y comodidad.
312.5	1. Número de barreras arquitectónicas detectadas. 2. ____% de espacio accesible.
332.14	1. Número de pacientes que logran el egreso sin dificultad número de pacientes egresados en ____ (período de tiempo).
332.4	1. ____% de familiares satisfechos con la atención brindada en la fase terminal del paciente. 2. ____% de familiares que presenta quejas por atención inadecuada durante la fase terminal.
332.5	1. Satisfacción del paciente por la actitud del profesional de la salud.
332.6	1. En ____% de las intervenciones requeridas se contó con el equipo necesario. 2. En ____% de las intervenciones del equipo de salud se realizan según lo planeado.
333.3	1. Número de pacientes que no continúa tratamiento farmacológico por falta de orientación adecuada. 2. Número de tratamientos farmacológicos encontrados en el hospital después del egreso del paciente.
336.1	1. Número de casos reportados a las autoridades teniendo en cuenta las normas institucionales.
336.10	1. Oportunidad en la prestación del informe del estado de salud del paciente. 2. No todas los cambios en el estado de salud del paciente son informados en la entrega del turno. 3. Satisfacción del personal que recibe el turno por el informa completo que se presentó.
336.12	1. Número de casos que no presentan tropiezos en las trámites de egreso del cadáver de la institución.
336.13	1. ____% de notificaciones legales realizadas teniendo en cuenta la norma.
336.23	1. Más del ____% de los pacientes asignados recibe la dieta adecuada. 2. Menos del ____% de los pacientes no tiene dieta ordenada debido al inoportuno repote al servicios de nutrición.
336.26	1. Número de pacientes ubicados en otras unidades por fallas en el trámite de traslado.
336.3	1. Número de pacientes integrados en la unidad que cumplieron con los requisitos



Tarea	Indicador
	establecidos.
337.6	1. Menos del ____% de los cadáveres no son llevados a la morgue. 2. Oportunidad en el traslado del cadáver a la morgue.
353.17	1. Más del ____% de los pacientes a quienes se les prescribe dispositivos ortopédicos se adaptan a ellos.
361.12	1. ____% de notas de deceso que contienen la información completa/ total de notas de deceso revisadas.
361.16	1. Cumplimiento de las normas establecidas. 2. Más del ____% de las valoraciones de nutrición se encuentran registradas en la historia clínica. 3. Menos del ____% de las valoraciones no contienen todos los datos necesarios para evaluar la tolerancia a la dieta.
371.12	1. Evolución del paciente y su familia. 2. Satisfacción del paciente.
371.13	1. Plan de tratamiento aplicado de acuerdo con el ordenado. 2. Técnicas terapéuticas seleccionadas de acuerdo con necesidades del paciente.
371.15	1. Los signos de compresión circulatoria se vigilan en todos los pacientes y se reportan como negativos. 2. No se reportan lesiones en piel en zonas inmovilizadas.
371.34	1. Ausencia de compresión circulatoria por decúbito en pacientes que guardan reposo.
372.12	1. Número de pacientes valorados en piel. 2. Número de pacientes clasificados en riesgo. 3. ____% de pacientes con complicaciones en piel.
372.13	1. Registro completo de la orden de la historia clínica: tipo de medio físico, manera de aplicación, duración, frecuencia.
374.31	1. Las pertenencias del ____% de pacientes fallecidos, son entregadas a los familiares. 2. Oportunidad en la entrega de pertenencias.
374.44	1. Oportunidad en la lubricación del paciente. 2. Cumplimiento de las normas técnicas.
374.5	1. Cumplimiento del manual de procedimientos. 2. Menos de ____% de los pacientes presentan bronco aspiración debido al acompañamiento oportuno del profesional.
374.63	1. Cumplimiento en la realización del balance de líquidos diariamente. 2. Balance está bien realizado en todos los controles del ____% de los pacientes.
374.64	1. El ____% de los pacientes con estadía prolongada no presenta úlceras de decúbito. 2. Satisfacción del paciente por la actitud del trabajador de la salud.
374.69	1. Menos del ____% de los pacientes a quienes se les realiza ejercicios pasivos presenta contractura muscular. 2. Grado de satisfacción del paciente por la atención dada por el profesional de la salud.
411.2	1. Inadecuada esterilización que causa fallas en la presentación de servicios. 2. Elementos no esterilizados son colocados en le área descontaminada. 3. Menos de ____% del material se encuentra en mal estado cuando se utiliza.
411.6	1. Menos de ____% de oferta de servicios ítem está mal inventariados. 2. Menos de ____% ítem no está incluido en el inventario. 3. Más del ____% de las tarjetas de kárdex están actualizadas.
411.7	1. Se encuentra una relación directa entre la inspección visual de los equipos y suministros con el registro de ellos en el kárdex.
412.1	1. No se encuentran errores en el almacenamiento de los suministros.
431.2	1. Oportunidad del reporte a servicios generales sobre el número de camas desocupadas.



Tarea	Indicador
431.7	1. Menos del ____% de las veces, se debe repetir el procedimiento de limpieza por ser inadecuada. 2. Cumplimiento de las normas establecidas.
441.1	1. Más del ____% de los elementos solicitados en cada servicio, es entregado. 2. Oportunidad en la entrega de suministros.
441.3	1. El ____% de las recepciones sigue el procedimiento establecido. 2. En más del ____% se dispone de la información requerida para el proceso.
451.36	1. Los suministros requeridos están disponibles en ____ (período de tiempo).
451.38	1. Número de tratamientos de emergencia que no se pueden ejecutar por falta de medicamentos o suministros. 2. Más del ____% de medicamentos y/o suministros se vencen o se pierden por solicitud inadecuada.
451.41	1. Grado de cumplimiento en la revisión del aspirador para garantizar su uso cuando sea necesario.
451.43	1. Número de balas de oxígeno disponibles en caso de emergencia. 2. Menos del ____% de las balas de oxígeno y los manómetros en mal estado no son reportados.
453.1	1. Más del ____% de la ropa se entrega a los servicios de acuerdo con la solicitud y cumplimiento con los requisitos establecidos.
453.5	1. Satisfacción del paciente por la atención brindada por el personal del hospital. 2. Oportunidad en la recolección de las bandejas ubicadas en las habitaciones.
461.4	1. ____% de número de pedidos aprobados/ número de pedidos solicitados.
461.5	1. ____% de formatos bien diligenciados. 2. La necesidad de suministros corresponde a la lista de existencias en el ____% de las veces.

Escalas							
Destrezas							
Datos		Personas		Cosas		Significancia	
Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo
6	1	7	1	4	1	7	1
Habilidades							
Razonamiento	Matemáticas	Lenguaje					
3	3	2					
Responsabilidades							
Opciones	CEP						
2	4						



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social

Auxiliar Enfermería	Nivel C
---------------------	---------

Nombre de la Norma de Competencia:

**Participar en el Cuidado a las Personas para el
Mantenimiento y Recuperación de las Funciones de los
Diferentes Sistemas por Grupo Etéreo en Relación con los
Principios Técnicos, Científicos y Éticos Vigentes**

Código: 20332810090304

Elementos:

1. Promover hábitos saludables para el cuidado y mantenimiento de las funciones de los diferentes sistemas por grupo etéreo según guías de manejo.
2. Cuidar a las personas en las alteraciones y recuperación de las funciones de los diferentes sistemas de acuerdo con guías de manejo.



Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Participar en el cuidado a las personas para el mantenimiento y recuperación de las funciones de los diferentes sistemas por grupo etéreo en relación con los principios técnicos científicos y éticos vigentes.
Elemento 1	Promover hábitos saludables para el cuidado y mantenimiento de las funciones de los diferentes sistemas por grupo etéreo según guías de manejo

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
336.22	a) Los hábitos y patrones de las funciones son indagados a la persona y registrados de acuerdo con las guías de manejo.	<ol style="list-style-type: none"> Morbi mortalidad nacional (b, c, d) Anatomía y fisiología de los sistemas: (a hasta e). <ul style="list-style-type: none"> Músculo esquelético. Tegumentario. Digestivo y gastrointestinal. Cardiorrespiratorio y vascular. Inmunológico. Neurológico y órganos de los sentidos. Endocrino. Renal y Urinario. Reproductivo. Estructura y función. Glosario de términos. Factores de riesgo de las funciones en los diferentes sistemas por grupo etéreo (b).
374.36	b) Los factores de riesgo de las funciones en la persona son identificadas en relación con las guías de manejo.	
	c) Los factores protectores de las funciones son promovidos en la persona de acuerdo con las guías de manejo.	
332.9 333.2 333.9 336.6 371.14 372.6	d) El plan de mejoramiento frente a los factores de riesgo de la persona y la familia es concertado de acuerdo con los factores de riesgo identificados.	
451.15 371.36 371.44 374.59	e) Los primeros auxilios por sistemas afectados son aplicados de acuerdo con guías de manejo.	
		<ol style="list-style-type: none"> Factores protectores de las diferentes funciones por grupo etéreo (c). Técnica de entrevista.-, formatos y guías (d). Primeros auxilios por sistemas afectados (e). Vigilancia en Salud Pública: Estrategias de vigilancia, sistemas de vigilancia, Comité de Vigilancia epidemiológica.

Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Participar en el cuidado a las personas para el mantenimiento y recuperación de las funciones de los diferentes sistemas por grupo etéreo en relación con los principios técnicos científicos y éticos vigentes.
Elemento 1	Promover hábitos saludables para el cuidado y mantenimiento de las funciones de los diferentes sistemas por grupo etéreo según guías de manejo.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
<p>Grupos etéreos:</p> <p>Sistemas:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Niño. • Adulto. • Adulto Mayor. • Personas con trastornos mentales. • Músculo esquelético. • Tegumentario. • Digestivo y gastrointestinal. • Cardiorrespiratorio y vascular. • Inmunológico. • Neurológico y órganos de los sentidos. • Endocrino. • Renal y Urinario. • Reproductivo. 	<p>Conocimiento</p> <p>Evaluación oral o escrita sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Factores de riesgo y protectores por sistemas en las patologías más frecuentes según morbi mortalidad nacional. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro del plan de mejoramiento acordado con la persona de acuerdo con las funciones alteradas. • Registro de la indagación sobre hábitos saludables. <p>Desempeño</p> <p>Observación directa sobre la aplicación de primeros auxilios frente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisión física de un accidentado, TRIAGE. • Las alteraciones de los diferentes sistemas. • Para cuidados respiratorios. • Fractura de MMII. • Hemorragia.

Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Participar en el cuidado a las personas para el mantenimiento y recuperación de las funciones de los diferentes sistemas por grupo etéreo en relación con los principios técnicos científicos y éticos vigentes.
Elemento 2	Cuidar a las personas en las alteraciones y recuperación de las funciones de los diferentes sistemas de acuerdo con guías de manejo.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
332.11 361.2 361.13 371.29 371.30 371.32 374.16 374.21 374.37 374.53 374.55 374.58 374.78 374.83 451.39	a) Los cuidados pre- trans y postoperatorio de personas en intervenciones quirúrgicas según sistemas a intervenir son aplicados de acuerdo con guías de manejo y protocolos.	1. Cuidados de enfermería por procedimientos especiales según sistema intervenido (c). <ul style="list-style-type: none"> • Tipos y sitios, técnicas de aplicación. • Cuidados y precauciones por cada uno de los procedimientos patologías más frecuentes por sistemas alterados y su relación con la morbilidad en Colombia (a hasta d). 2. Signos y síntomas de la alteración de las diferentes funciones por sistemas. <ul style="list-style-type: none"> • Dolor. • Disfunción. 3. Cuidados de enfermería a: <ul style="list-style-type: none"> • Pacientes con alteraciones en los diferentes sistemas. • Injertos, colgajos, plastia, curaciones – osteosíntesis. • Quemaduras – PVC, cateter venenosos central. • Gastrostomía – lavado gástrico – Gastroclisis. • Colostomía. • Tubo en T – SNG – Drenes: Penrouse, Tubos y drenajes de sistema cerrado. • Traqueostomía – Oxigenoterapia. • Drenaje de torax. • Aspiración de secreciones. • Cateterismo vescical-irrigaciones. • Cistotomía, Transfusión sanguínea. 4. Medicamentos de uso más frecuentes por sistemas (a hasta d). 5. Vocabulario, Técnica por sistemas (a hasta d).
342.23 371.44	b) Los signos y síntomas de alteración de las funciones de los diferentes sistemas son indagados y registrados de acuerdo con guías de manejo.	
332.3 333.1 336.18 345.5 371.13 371.3 371.5 374.12 374.13 374.18 374.39 374.41 374.47 374.48 374.52 374.57 374.55 374.63 374.65 374.80 452.3	c) Las precauciones y cuidados a las personas en procedimientos especiales según el sistema son aplicados según la función del sistema alterado y de acuerdo con guías de manejo.	



Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
453.6		
374.22 374.38 374.42 374.46 374.57 374.62 374.63 374.68	d) Los cuidados a personas con cáncer según sistema afectado son aplicados de acuerdo con la guía de manejo.	

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Grupos etéreos:	<ul style="list-style-type: none"> Niños. Adultos. Adulto Mayor. Pacientes con alteraciones mentales. 	<p>Conocimiento</p> <p>Evaluación oral o escrita sobre</p> <ul style="list-style-type: none"> Orientación pre-trans y post operatoria a la persona Vocabulario técnico. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> Registro de los cuidados de enfermería según cada procedimiento. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> Guía de observación sobre cada uno de los procedimientos específicos relacionados en la columna de conocimientos esenciales.
Sistemas:	<ul style="list-style-type: none"> Músculo esquelético. Tegumentario. Digestivo y gastrointestinal. Cardiorrespiratorio y vascular. Inmunológico. Neurológico y órganos de los sentidos. Endocrino. Renal y Urinario. Reproductivo. 	



Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Participar en el cuidado a las personas para el mantenimiento y recuperación de las funciones de los diferentes sistemas por grupo etáreo en relación con los principios técnicos científicos y éticos vigentes.
--	--

Tarea	Indicador
332.11	<ol style="list-style-type: none"> Número de pacientes en tratamiento que presentan efectos indeseables prevenibles, por falta de información suficiente. Satisfacción del paciente por información brindada respecto al tratamiento a seguir.
332.3	<ol style="list-style-type: none"> Satisfacción del paciente por el apoyo obtenido por parte del profesional de la salud. Oportunidad de la explicación y el apoyo brindado al paciente.
332.9	<ol style="list-style-type: none"> Número de pacientes oferta de servicios familiares que se quejan por la falta de información del examen que le van a realizar. Más del ____% de los pacientes colabora en la realización del examen después de un explicación clara y precisa del procedimiento.
333.1	<ol style="list-style-type: none"> Número de procedimientos por mala presentación/ número de procedimientos ordenados.
333.9	<ol style="list-style-type: none"> ____% de pacientes que presenta recaída por no cumplir con instrucciones vs. Total de pacientes a quienes no se le dio instrucciones.
336.18	<ol style="list-style-type: none"> ____% de familiares de pacientes que colaboró en la consecución de la sangre, satisfacción de los pacientes por la información y actitud del trabajador.
336.22	<ol style="list-style-type: none"> Satisfacción expresada por los familiares y acompañantes del paciente por el apoyo y la atención brindada por el trabajador de la salud. Más del ____% de los familiares de los pacientes comprende el estado de salud del paciente después de la explicación dada.
336.6	<ol style="list-style-type: none"> ____% de pacientes que siguen las instrucciones impartidas total de pacientes a los que se le dio instrucciones.
342.23	<ol style="list-style-type: none"> Calidad del equipo de monitoreo hemodinámico. Entrenamiento del personal. Exactitud en la aplicación periódica de la escala. Precisión de la información de las condiciones transoperatorias.
345.5	<ol style="list-style-type: none"> Más del ____% de las muestras de orina tomadas con sonda, cumple con el manual de procedimientos. Satisfacción del paciente con la actitud del trabajador.
361.13	<ol style="list-style-type: none"> Diligenciamiento de formato para cada acto quirúrgico realizado.
361.2	<ol style="list-style-type: none"> Verificación de gases arteriales, oximetría y los parámetros que da el ventilador y el paciente.
371.14	<ol style="list-style-type: none"> Número de técnicas correctivas utilizadas.
371.29	<ol style="list-style-type: none"> Cumplimiento con el manual de procedimientos. Más del ____% de pacientes está listo para la cirugía-período de tiempo antes de procedimiento.
371.3	<ol style="list-style-type: none"> Cumplimiento de indicaciones. Sonda permeable. Detección temprana de complicaciones.
371.5	<ol style="list-style-type: none"> Exactitud: paso del medicamento en el tiempo indicado. Tiempo transcurrido entre la orden y el inicio de la administración. Tiempo requerido para la instalación de la bomba.



Tarea	Indicador
371.32	<ol style="list-style-type: none"> Cumplimiento del procedimiento establecido. Suficiencia de la incisión. _____ % de desgarros.
371.36	<ol style="list-style-type: none"> Oportunidad en la atención del paciente que ingresa a urgencias. Más del _____ % de los pacientes graves en el servicio de urgencias son estabilizados en _____ (período de tiempo) después de su ingreso a la institución.
371.44	<ol style="list-style-type: none"> La ayuda de emergencia brindada a los pacientes, estabiliza prontamente al _____ % de ellos. Minuciosidad en el interrogatorio y el examen físico del paciente.
372.6	<ol style="list-style-type: none"> Historia Clínica consultada. Comprensión por parte del paciente de las indicaciones del plan de tratamiento casero fuera del consultorio.
374.12	<ol style="list-style-type: none"> Simetría ventilatoria. Paciente libre de secreciones. No presencia de cianosis, signos de dificultad respiratoria.
374.13	<ol style="list-style-type: none"> _____ % de pacientes conectados a equipos especiales que no presentan complicaciones. Equipos ajustados a parámetros de los pacientes.
374.16	<ol style="list-style-type: none"> Los elementos de dotación de la sala de cirugía se encuentran listos _____ (período de tiempo) antes de la cirugía. Menos del _____ % de los elementos necesarios para la cirugía no están listos en la sala a tiempo. Satisfacción del personal de la sala por la actitud y desempeño de la circulante en la sala.
374.18	<ol style="list-style-type: none"> Funcionamiento adecuado del ventilador al momento de ser instalado. Apoyo brindado durante la instalación del equipo.
374.21	<ol style="list-style-type: none"> Más del _____ % de las muestras de sangre tomadas se hizo con el ayuno requerido. Menos del _____ % de las muestras tomadas, se hizo sin interrogar sobre el ayuno del paciente.
374.22	<ol style="list-style-type: none"> Aplicación de los principios de técnica aséptica y normas de bioseguridad. _____ % de sitios de inserción de drenajes sin signos de infección.
374.36	<ol style="list-style-type: none"> Oportunidad en la detección de señales de alerta en el estado de salud del paciente.
374.37	<ol style="list-style-type: none"> _____ % de pacientes que inicia deambulación según indicación. Número de complicaciones. Número de accidentes.
374.38	<ol style="list-style-type: none"> Menos del _____ % de los pacientes con venoclisis presenta flebitis. A menos del _____ % de los pacientes se le extravasa los líquidos. Cumplimiento riguroso de la técnica aséptica
374.39	<ol style="list-style-type: none"> Número de pacientes atendidos con monitoreo cardiorrespiratorio.
374.42	<ol style="list-style-type: none"> Oportunidad en la valoración y notificación de la saturación de oxígeno por pulso. Precisión en la valoración.
374.46	<ol style="list-style-type: none"> Menos del _____ % de pacientes con drenaje gástrico presenta distensión abdominal. Claridad y precisión en el registro de las características del drenaje.
374.48	<ol style="list-style-type: none"> Volumen/tiempo según lo ordenado.
374.52	<ol style="list-style-type: none"> Oportunidad en la realización del procedimiento. No se presentan errores en la aplicación del procedimiento.
374.55	<ol style="list-style-type: none"> Cumplimiento del proceso establecido el _____ % de las veces. No se presentan demoras en el procedimiento porque se cuenta con todo el instrumental necesario oportunamente.



Tarea	Indicador
374.57	1. Cumplimiento de normas técnicas. 2. Mezclas preparadas en concentraciones ordenadas. 3. Utilización de recursos.
374.58	1. _____% de cirugías bien realizadas por selección y preparación adecuada de los equipos y del instrumental. 2. _____% de cirugías infectadas respecto a las cirugías realizadas.
374.59	1. Cumplimiento del manual de procedimientos. 2. Oportunidad de atención del paciente en emergencia.
374.62	1. _____% de pacientes con vía aérea libre de secreciones. 2. Parámetros respiratorios dentro de parámetros fisiológicos.
374.63	1. Cumplimiento en la realización del balance de líquidos diariamente. 2. Balance está bien realizado en todos los controles del _____% de los pacientes.
374.68	1. Menos del _____% de los pacientes ostomizados presenta irritaciones alrededor del estomago. 2. Rigurosidad en la aplicación de la técnica aséptica y normas del bioseguridad.
374.47	1. _____% de líquidos y medicamentos aplicados en el tiempo determinado. 2. Diligenciamiento de hoja de control de líquidos.
374.78	1. Número de pacientes recibidos oportunamente en sala de cirugía en relación con el número de pacientes programados en cirugía.
374.80	1. Total de pacientes a quienes se les retira la infusión endovenosa/ total de pacientes con orden de retirar infusión.
374.83	1. Marcas visibles de sitios de incisión quirúrgica. 2. Errores en la localización de intervención quirúrgica.
453.6	1. Menos del _____% de las bolsas de sangre entregadas no es anotada en el libro de control. 2. _____% de las bolsas que ha cumplido estrictamente con las normas del calidad y bioseguridad.

Escalas							
Destrezas							
Datos		Personas		Cosas		Significancia	
Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo
5	1	4	1	5	1	7	1
Habilidades							
Razonamiento	Matemáticas	Lenguaje					
3	4	2					
Responsabilidades							
Opciones	CEP						
2	5						

Auxiliar Enfermería

Nivel C

Nombre de la Norma de Competencia:

Administrar Medicamentos Según Delegación y de Acuerdo con Técnicas Establecidas en Relación con los Principios Éticos y Legales Vigentes

Código: 20332810100304

Elementos:

1. Alistar los medicamentos e inmunobiológicos según delegación, teniendo en cuenta los principios de asepsia y normas técnicas.
2. Aplicar los medicamentos según delegación y de acuerdo con la prescripción médica y condición del usuario.
3. Vigilar la acción farmacéutica y reacciones adversas de los medicamentos y inmunobiológicos administrados de Acuerdo con el medicamento y sensibilidad de la persona.



Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Administrar medicamentos según delegación y de acuerdo con técnicas establecidas en relación con los principios éticos y legales vigentes.
Elemento 1	Alistar los medicamentos e inmunobiológicos según delegación, teniendo en cuenta los principios de asepsia y normas técnicas.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	a) Los medicamentos son seleccionados del sitio de almacenamiento en relación con los horarios establecidos por Comité de Farmacia y Terapéutica.	<ol style="list-style-type: none"> Medicamentos: Origen, absorción y eliminación (a). <ul style="list-style-type: none"> Formas farmacéuticas: Líquidos tópicos, sólidos. Precauciones de administración. Riesgos en la manipulación. Control legal de medicamentos de control especial. Horarios, siglas nacionales e internacionales de horarios, normas institucionales. Principios de asepsia (b, c, d, e). <ul style="list-style-type: none"> Normas de control y seguridad de los medicamentos. Clasificación de los medicamentos. Medidas de peso, volumen y capacidad (c, d). <ul style="list-style-type: none"> Conversión de medidas, regla de 3, cuatro operaciones básicas, relación peso-volumen. Formas farmacéuticas que no se pueden fraccionar (liberación retardada y cubierta entérica). Prueba de sensibilidad. Instrumentos y materiales. Jeringas de diferentes capacidades, agujas, cucharas, goteros. Precauciones, prevenciones. Conceptos básicos de estabilidad, compatibilidad, interacción del medicamentos, precauciones, técnicas de envasado (d, e). Medidas de bioseguridad, normas de manejo de residuos (d, e). Sistema de distribución y registro de medicamentos (f, g, k). Tarjeta de medicamentos, kárdex, otros Sistema de Control del medicamento (g). Normas de conservación, almacenamiento y transporte de biológicos (PAI) (j).
	b) Los medicamentos son transportados de acuerdo con los principios de técnica aséptica, control y seguridad.	
	c) La dosis del medicamento es alistada, de acuerdo con la dosis prescrita y con protocolos establecidos.	
345.17	d) Los medicamentos son reconstituídos teniendo en cuenta la estabilidad, compatibilidad de las sustancias, la interacción de los medicamentos y la técnica aséptica referenciada por el sistema farmacéutico.	
	e) Los elementos de envasado, preparación y administración son alistados y desechados de acuerdo con los medicamentos a preparar y los protocolos de manejo de residuos.	
113.24	f) La identificación de los medicamentos es verificada de acuerdo con la información en la etiqueta, tarjetas de medicamentos, kárdex y/o prescripción médica y el sistema de distribución y registro.	
	g) Los medicamentos no usados son manejados según normas de uso y manejo de medicamentos.	
	h) Las condiciones físicas y de asepsia del sitio cumplen con los principios de bioseguridad.	
	i) La solicitud de los medicamentos e inmunobiológicos es realizada en los formatos y horarios establecidos.	
	j) La red de frío de los inmunobiológicos es verificada de acuerdo con el manual de procedimientos de conservación, almacenamiento y transporte de vacunas.	
	k) El inventario de inmunobiológicos y medicamentos es verificado de acuerdo con criterios de rotación según fecha de vencimiento.	



Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Administrar medicamentos según delegación y de acuerdo con técnicas establecidas en relación con los principios éticos y legales vigentes.
Elemento 1	Alistar los medicamentos e inmunobiológicos según delegación, teniendo en cuenta los principios de asepsia y normas técnicas.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Servicios:	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios Ambulatorios. • Hospitalización y unidades quirúrgicas. • Atención Domiciliaria. • Droguería. • Farmacia Hospitalaria. • Servicios de vacunación intraextramurales. • Áreas de Emergencias y Desastres. 	<p>Conocimiento</p> <p>Prueba oral o escrita sobre</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formas farmacéuticas. • Ejercicios de unidades de medidas y diluciones, cálculo de dosis. • Manifestación física de alteración de medicamentos. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación con el nombre de la persona y el medicamento, la dosis, fecha y hora de preparación. • Ejercicios de diluciones. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • Simulación del alistamiento de una dosis de medicamentos. • Simulación del alistamiento de una prescripción médica, identificación de materiales y equipo. • Aplicación de técnica aséptica en la manipulación y preparación de medicamentos.



Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Administrar medicamentos según delegación y de acuerdo con técnicas establecidas en relación con los principios éticos y legales vigentes
Elemento 2	Aplicar los medicamentos según delegación y de acuerdo con la prescripción médica y condición del usuario.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	a) La identificación de la persona, usuario, del medicamento o vacuna es verificada antes de aplicar el medicamento o vacuna	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprensión e interpretación de lectura de las diferentes prescripciones médicas (a). <ul style="list-style-type: none"> • Precauciones, técnica y equipos de administración de medicamentos. • Tiempos de administración, intervalo de administración y organización de medicamentos (b). 2. Vías de administración, precauciones, sitios, equipos, velocidad de infusión por vía (b). 3. Compatibilidad de los medicamentos con los equipos. Ej. PVC, polietileno (c). 4. Vías de absorción, vida media de medicamentos, terapia administrada (c, d) 5. Normas del Comité de Farmacia. establecidas para duración de terapia (d, e, g). 6. Pruebas de sensibilidad (g, f). 7. Normas de registro y solicitud de medicamentos (h, j). 8. Formularios y formas internas de solicitud y reintegro de medicamentos (j). 9. Normas PAI para la administración de inmunobiológicos (a, b, h). 10. Guías técnicas para la administración de inmunobiológicos (PAI) (h).
371.4 371.9 451.20	b) La persona es informada y preparada para la administración del medicamento o vacuna, de acuerdo con la vía y características del medicamento o vacuna a administrar	
	c) El agua necesaria para la ingesta de medicamentos por vía oral es provista de acuerdo con la situación clínica de la persona o características del medicamento	
	d) Los límites de intervalo en la administración de medicamentos cumple con los rangos establecidos (30 minutos antes o después de la hora prescrita)	
	e) El pulso, la tensión arterial, la glicemia y las pruebas de coagulación sanguínea son verificadas antes y durante la administración de ciertos grupos de medicamentos como: hipoglicemiantes, anticoagulantes, cardiovasculares	
361.14	f) El registro de la administración de los medicamentos es realizado en la historia clínica y otros documentos de acuerdo con las normas vigentes institucionales	
	g) Las indicaciones y contraindicaciones para la aplicación de medicamentos e inmunobiológicos son aplicadas de acuerdo con las normas de vigilancia en salud pública.	
	h) La vacuna es aplicada teniendo en cuenta las normas de PAI vigentes	



Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Administrar medicamentos según delegación y de acuerdo con técnicas establecidas en relación con los principios éticos y legales vigentes.
Elemento 2	Aplicar los medicamentos según delegación y de acuerdo con la prescripción médica y condición del usuario.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Servicios:	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios Ambulatorios. • Hospitalización y unidades quirúrgicas. • Atención Domiciliaria. • Droguería. • Farmacia Hospitalaria. • Servicios de vacunación intraextramurales. • Áreas de Emergencias y Desastres. 	<p>Conocimiento</p> <p>Prueba oral o escrita sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vías de administración, sitio, precauciones y contraindicaciones, velocidad de administración, compatibilidad del medicamento, bioseguridad, soluciones, cuidados de enfermería, Normas de registro . <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diligenciamiento correcto en el registro de la administración de medicamentos. • Carné de inmunobiológicos diligenciados (3). <p>Desempeño</p> <p>Simulación de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de medicamento por diferentes vías (3 veces). • Administración de inmunobiológicos BCG (2 veces). • Información y educación al usuario sobre los cuidados de inmunobiológicos.



Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Administrar medicamentos según delegación y de acuerdo con técnicas establecidas en relación con los principios éticos y legales vigentes.
Elemento 3	Vigilar la acción farmacéutica y reacciones adversas de los medicamentos y inmunobiológicos administrados de acuerdo con el tipo de medicamentos y sensibilidad de la persona.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	a) La acción terapéutica del medicamento es verificada de acuerdo con el objetivo terapéutico propuesto.	1. Indicaciones farmacológicas de los grupos terapéuticos por sistemas y ciclo vital (a, b, c)
374.91	b) Los signos, síntomas y reacciones adversas son observados, identificados, registrados e informados oportunamente al jefe inmediato.	2. Reacciones adversas generales (b, c). a. Antídotos, concepto, usos e identificación de los más frecuentes (b, c).
	c) Los antídotos frente a los medicamentos que lo requieran están disponibles durante la aplicación del medicamento.	3. Reporte de incidentes relacionados con medicamentos (b).
	d) Los tiempos de mantenimiento de una terapia son confrontados de acuerdo con las especificaciones establecidos en la norma.	4. Principios éticos y normas legales relacionadas con la administración de medicamentos (e, f).
	e) La no disponibilidad de los medicamentos es informada al jefe inmediato oportunamente.	5. Normas institucionales de inventarios, almacenamiento y dar de baja, devolución de medicamentos (g).
	f) La no aceptación de la aplicación del medicamento por parte del paciente o cualquier otra causa para no administrar el medicamento es registrada e informada oportunamente al jefe inmediato.	6. Normas de Comité de Farmacia y Terapéutica (d).
	g) Los medicamentos no usados son inventariados y devueltos a la farmacia con los correspondientes documentos según normas institucionales.	7. Normas de PAI, papelería y carné de vacunación (h, i).
	h) Las reacciones, cuidados postvacunales y citas son explicados de acuerdo con protocolos vigentes.	8. Normas de carnes vigentes (i).
	i) Los registros diarios de vacuna y carné son diligenciados conforme el manual de normas vigentes.	

Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Administrar medicamentos según delegación y de acuerdo con técnicas establecidas en relación con los principios éticos y legales vigentes.
Elemento 3	Vigilar la acción farmacéutica y reacciones adversas de los medicamentos y inmunobiológicos administrados de acuerdo con el tipo de medicamentos y sensibilidad de la persona.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Servicios:	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios Ambulatorios. • Hospitalización y unidades quirúrgicas. • Atención Domiciliaria. • Droguería. • Farmacia Hospitalaria. • Servicios de vacunación intraextramurales. • Áreas de Emergencias y Desastres. 	<p>Conocimiento</p> <p>Prueba oral y escrita sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La acción terapéutica, riesgos y reacciones adversas de grupos de medicamentos de uso más frecuente por sistemas y grupo etéreo. • Relación de medicamentos con su antídoto correspondiente • Estudio de casos sobre situaciones clínicas de grupos terapéuticos de uso frecuente. <p>Producto</p> <p>Verificación de registros clínicos sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reacciones a los medicamentos. • Inventario y devolución de medicamentos. • Notificación de las reacciones del paciente a medicamentos o vacunas. <p>Desempeño</p> <p>Observación sobre :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La vigilancia en la administración y mantenimiento de medicamentos y control de inmunobiológicos (e veces). • La orientación sobre reacciones pos vacunales.



Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Administrar medicamentos según delegación y de acuerdo con técnicas establecidas en relación con los principios éticos y legales vigentes.
--	--

Tarea	Indicador
113.24	1. Más del ____% de las tarjetas guía elaboradas está completas y contienen toda la información necesaria. 2. Más del ____% de las tarjetas elaboradas corresponde exactamente a las ordenes médicas.
345.17	1. Más del ____% de las pruebas de sensibilidad fue realizada de acuerdo con las normas.
361.14	1. ____% de medicamentos registrados en relación con medicamentos administrativos. 2. ____% de medicamentos administrados oportunamente.
371.4	1. Oportunidad de aplicación de los medicamentos. 2. No se presentan errores en la administración de los medicamentos ordenados.
371.9	1. ____% de los pacientes a quienes se les aplican vacunas que no presentan complicaciones posteriores a la aplicación. 2. Cumplimiento de la técnica con el ____% de los pacientes. 3. Satisfacción de la madre por la actitud del trabajador de la salud.
374.65	1. Oportunidad en la revisión de la venoclisis en el ____% de los pacientes hospitalizados en un período de tiempo.
374.91	1. Oportunidad en la detección de reacciones adversas. 2. Cumplimiento de las normas establecidas.
451.20	1. Más del ____% de las inducciones hechas en ____ (período de tiempo), no presenta complicaciones. 2. Oportunidad en la realización de la inducción.

Escalas							
Destrezas							
Datos		Personas		Cosas		Significancia	
Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo
4	1	3	1	5	2	7	3
Habilidades							
Razonamiento		Matemáticas		Lenguaje			
3		4		3			
Responsabilidades							
Opciones		CEP					
1		6					

Auxiliar Enfermería

Nivel C

Nombre de la Norma de Competencia:

Brindar Atención Integral a la Familia en Relación al Ciclo Vital de Acuerdo con el Contexto Social, Político, Cultural y Ético

Código: 20332810110304

Elementos:

1. Cuidar al individuo y la familia en aspecto sexual y reproductivo de la mujer, el hombre y su pareja de acuerdo con grupo étnico y guías de manejo vigente.
2. Atender integralmente al niño menor de 10 años de acuerdo con los parámetros establecidos y en patologías de baja complejidad manejables en el hogar.
3. Asistir integralmente al adulto mayor de acuerdo con sus necesidades, deberes, derechos y contexto sociocultural, político y ético.
4. Atender integralmente al adolescente de acuerdo con las guías de manejo



Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Brindar atención integral a la familia en relación al ciclo vital de acuerdo con el contexto social, político, cultural y ético.
Elemento 1	Cuidar al individuo y la familia en aspecto sexual y reproductivo de la mujer, el hombre y su pareja de acuerdo con grupo étnico y guías de manejo vigente.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	a) La orientación sobre aspectos sexuales y reproductivos está acorde con los protocolos y guías de manejo.	1. Marco Legal de familia y aborto. 2. Morbi mortalidad materno infantil en Colombia (a hasta j).
	b) Los cuidados a la madre gestante son brindados de acuerdo con las guías de manejo.	3. Anatomía y fisiología de la reproducción (a, b). 4. Planificación Familiar: Métodos, efectividad y cuidados (a).
	c) Los signos y síntomas de alteraciones de la gestante son identificados, registrados e informados inmediatamente a la persona pertinente.	5. Derechos asignados por el SGSSS guías y protocolos vigentes (b, c). 6. Proceso de la gestación, cambios, molestias y prevención de las complicaciones (b, c).
113.53 312.12 312.8 332.2	d) Los cuidados en trabajo de parto y parto son brindados a la madre de acuerdo con las guías de manejo.	7. Creencias populares y asistencia a control prenatal.
181.02 312.8 312.13 342.3 342.21 343.1 361.1 361.5 361.8 361.10 374.13 451.25	e) La madre durante el parto es atendida en relación con la guía de atención y protocolos del parto.	8. Signos de alarma (b, c). 9. Parto sicoprofiláctico (b, c). 10. Trabajo de parto: Periodos, procedimientos de admisión, cuidados emocional y físico durante el parto, identificación del parto grama. Duración trabajo de parto primi-multi. Trabajo de parto verdadero y diferencias trabajo de parto falso.
113.8 312.14 342.11 342.12 342.17 345.34 374.24 374.65	f) El recién nacido es cuidado de acuerdo con las guías de manejo del recién nacido.	11. Registro de la evolución del trabajo de parto, control de las contracciones, fetocardia, sangrados, líquido amniótico (d). 12. Asistir a los profesionales en procesos como: Inducción del parto, monitoria fetal, amiotomía, analgesia peridural, preparación para la cesárea y episiotomía, alumbramiento medicamentos más usados, tacto vaginal (d, e).
342.7 342.8	g) Las alteraciones en los signos y síntomas del recién nacido son identificados, registrados y reportados a la persona pertinente.	13. Adaptación neonatal, identificación del bebé y revisión física del recién nacido, toma de muestras (f, g). 14. Lactancia materna: Importancia y técnica (j).
	h) La orientación sobre el cuidado y manejo del recién nacido en casa es dado de acuerdo con las necesidades de la madre y guía de manejo.	15. Certificados de defunción. 16. Red instituciones de apoyo. 17. Referencia y contrarreferencia.



Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	i) Los controles a la madre en post parto son realizados de acuerdo con las guías de manejo.	
	j) La orientación sobre la lactancia es dada a la madre según guías de manejo y normas vigentes	

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
<p>Tipo de Riesgo de atención de la Gestante y Parto:</p> <p>Atención parto:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bajo. • Medio. • Alto. • Espontáneo. • Instrumental. • Quirúrgico. • Cesárea. 	<p>Conocimiento</p> <p>Prueba oral o escrita sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La situación materno infantil en Colombia. • Métodos de planificación familiar. • Uso y manejo de medicamentos más frecuentes (Pitosín, sulfato de magnesio, vitamina K, metergil). <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dos registro sobre los cuidados de una gestante, los trabajos de parto y parto. • Dos registros sobre control de contracción y fetocardia. • Notas de enfermería. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observación directa de la orientación dada a una gestante, una madre en la primera consulta post parto. • Traslado de una madre a sala de parto y arreglo de la sala de partos. • Observación del desempeño en cuidados del recién nacido y al prematuro procedimientos especiales.



Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Brindar atención integral a la familia en relación al ciclo vital de acuerdo con el contexto social, político, cultural y ético.
Elemento 2	Atender integralmente al niño menor de 10 años de acuerdo con los parámetros establecidos y en patologías de baja complejidad manejables en el hogar.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	a) La orientación a la madre es realizada de acuerdo con las necesidades identificadas y derechos del niño y la familia.	<ol style="list-style-type: none"> 1. La familia como eje fundamental de la sociedad (a). <ul style="list-style-type: none"> • Etapas de desarrollo del ser humano. • Derechos del niño y la familia. • Violencia intrafamiliar. • Juego como factor de desarrollo. • Pautas de crianza. 2. Manejo de patrones de crecimiento y desarrollo (b). <ul style="list-style-type: none"> • Las tablas de peso y talla. • Conductas, estímulo. • Estimulación adecuada de crecimiento y AIEP desarrollo. 3. Nutrición por etapas de desarrollo: Minutas según edad, manipulación y preparación de alimentos, alteraciones en la alimentación, preparación y manejo de biberones según fórmulas (c, i, j). 4. Esquema de vacunación vacunas y normas PAI (d). 5. Registros institucionales: Papelería requerida según institución para registro y cuidados del niño (e). 6. Patologías de manejo en casa: IRA, EDA, infectocontagiosas, parasitismo, mal nutrición, manifestación y conductas en casa, prevención de accidentes en niños más frecuentes en casa (f, g, h). 7. Niño especial: Atención según el nivel de desarrollo parálisis cerebral y síndrome de Dawn y niño autista (h).
	b) La estimulación del niño es realizada de acuerdo con parámetros de crecimiento y desarrollo vigentes.	
	c) La dieta del niño es preparada y atendida de acuerdo con la edad y recursos.	
	d) El esquema de vacunación es verificado y orientado de acuerdo con la edad y norma vigente.	
	e) Los formatos de registros institucionales son diligenciados de acuerdo con las normas institucionales y legales.	
	f) Los signos y síntomas de las patologías frecuentes de los niños son identificadas e informadas a la persona pertinente.	
	g) Los cuidados específicos frente a la patología son aplicados de acuerdo con las guías de manejo.	
	h) El cuidado del niño especial es brindado de acuerdo con el nivel de desarrollo.	
	i) La educación requerida es impartida de acuerdo con las necesidades identificadas.	
	j) La información es impartida utilizando herramientas audiovisuales y multimedia	

Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Brindar atención integral a la familia en relación al ciclo vital de acuerdo con el contexto social, político, cultural y ético.
Elemento 2	Atender integralmente al niño menor de 10 años de acuerdo con los parámetros establecidos y en patologías de baja complejidad manejables en el hogar.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Instituciones:	<ul style="list-style-type: none"> Jardín Infantil Comunitarias: Casas vecinales, madres comunitarias, niñeras, madres sustitutas, hogares de paso. Centros de atención básica, primer nivel de complejidad. 	<p>Conocimiento</p> <p>Prueba oral y escrita sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> Etapas del desarrollo. Cuidados higiénicos y nutricionales. Esquemas de vacunación. Como prevenir los accidentes en el hogar. Cuidados de enfermería en patologías de manejo en casa. Conducta y estímulos por edad. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> Elaboración de un planeador de actividades diarias y semanales de acuerdo con la edad. <p>Desempeño</p> <p>Preparación y desarrollo de una charla a la comunidad sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> Maltrato infantil. Educación Sexual. El juego. Premio y Castigo. Autoestima Errores de crianza. <p>Preparación de biberones según fórmulas</p> <p>Preparación de una minuta</p> <ul style="list-style-type: none"> Sesión de estimulación por etapas de crecimiento y desarrollo elegida al azar (un menor de 2 años y un preescolar).



Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Brindar atención integral a la familia en relación al ciclo vital de acuerdo con el contexto social, político, cultural y ético.
Elemento 3	Asistir integralmente al adulto mayor de acuerdo con sus necesidades, deberes, derechos y contexto sociocultural, político y ético.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	a) El rol del adulto mayor es identificado en relación con sus lazos familiares y comunitarios.	1. Importancia del papel del anciano en la familia y la comunidad (a, e, g). 2. Tipos de organización familiar (a, e, g). 3. Comportamientos que se dan en las familias (a, e, g). 4. Cultura y elementos que la componen (a, e, g).
	b) Las necesidades físicas emocionales y sociales del adulto mayor son identificadas en relación con su entorno.	5. Clasificación de las necesidades (b). 6. Necesidades insatisfechas en el adulto mayor (b, d, g).
	c) La comunicación con el adulto mayor es realizada de acuerdo con las limitaciones del adulto mayor.	7. Elementos que intervienen en la comunicación (c, g). 8. Barreras existentes en la comunicación con el adulto mayor (c, g). 9. Formas exitosas de la comunicación con el adulto mayor teniendo en cuenta sus cambios y limitaciones (c, g).
	d) La planeación de las actividades con el adulto mayor es realizada de acuerdo con la guía de observación y entrevista.	10. Entrevista: Definición, pasos, precauciones (d, g). 11. Observación: Definición, características, precauciones (d, g).
	e) Las actividades culturales y de recreación del adulto mayor son realizadas de acuerdo con el tiempo libre y limitaciones físicas y aficiones.	12. Aplicación de la observación, la entrevista para detectar problemas en el adulto mayor (d, g). 13. Planeación (d, g). 14. Elementos que interviene en la recreación: Motivación para la recreación, dinámicas, atención, actividad, movimiento y coordinación (e, g)
	f) La orientación a los servicios de salud se realiza de acuerdo con la normatividad vigente.	15. Gimnasia: Precauciones, equipo, adecuaciones, recomendación: yoga, técnicas de reserción. 16. Deportes: Natación, golf (e, g). 17. Juegos de Mesa: Ajedrez, cartas, lotería, damas chinas, dominó, bingo (e, g). 18. Cultura: Música, instrumentos musicales, piano, pintura, visita a museos, manualidades (e, g).
	g) El acompañamiento permanente es realizado según las necesidades del adulto mayor.	19. Sistema de Seguridad Social para adulto mayor: Capítulo IV de la ley 100 (f).



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social

Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Brindar atención integral a la familia en relación al ciclo vital de acuerdo con el contexto social, político, cultural y ético.
Elemento 3	Asistir integralmente al adulto mayor de acuerdo con sus necesidades, deberes, derechos y contexto sociocultural, político y ético.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Escenarios:	<ul style="list-style-type: none"> • Domicilio. • Hogar. • Geriátrico. • Gerontológico. • Internación Medicina Interna. • Grupos comunitarios. 	<p>Conocimiento</p> <p>Prueba oral o escrita sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley 100 capítulo IV. • Deberes y derechos del adulto mayor. • Identificación de las características más relevantes del adulto mayor. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar dos guías de entrevista y de la observación del adulto mayor. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observación directa de la comunicación con el adulto según las barreras. • Observar la aplicación de 4 días diferentes.



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social

Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Brindar atención integral a la familia en relación al ciclo vital de acuerdo con el contexto social, político, cultural y ético.
Elemento 4	Atender integralmente al adolescente de acuerdo con las guías de manejo.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	a) El rol del adolescente en la familia es identificado de acuerdo con su núcleo familiar y comunidad.	1. Comunicación asertiva (a hasta f). 2. La adolescencia, concepto, ciclos de la adolescencia, características, cambios físicos y anatómicos, desarrollo de la personalidad, afectividad, sexualidad, autoestima, grupo social, liderazgo, manejo de la autoridad, manejo del tiempo libre (b, c, d, e, f). 3. Aspectos de la salud propias de la adolescencia: Inmunología, nutrición y cuidados de la piel (b, c, d, e, f). 4. Pensamiento complejo, inteligencia múltiples y emocional (a, c, e). 5. Manejo del conflicto y situaciones de estrés (a, b, c, e). 6. Políticas de salud para los menores de 10 años (a, b, d, g).
	b) Las necesidades físicas, económicas y sociales son identificadas de acuerdo con su entorno social.	
	c) La comunicación es realizada de acuerdo con las necesidades y carácter del adolescente.	
	d) Los hábitos de la vida diaria del adolescente son identificados de acuerdo con el desarrollo cultural y familiar.	
	e) Las habilidades de sociabilidad y liderazgo en el adolescente son identificadas de acuerdo con los parámetros personales, culturales y sociales.	
	f) Las habilidades intelectuales, motrices y deportivas del adolescente son estimuladas de acuerdo con el interés personal.	
	g) Las observaciones pertinentes sobre el adolescente son compartidas en equipos interdisciplinarios.	



Ministerio de la Protección Social

Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Brindar atención integral a la familia en relación al ciclo vital de acuerdo con el contexto social, político, cultural y ético
Elemento 4	Atender integralmente al adolescente de acuerdo con las guías de manejo.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
		<p>Conocimiento</p> <p>Prueba oral o escrita sobre:</p> <ul style="list-style-type: none">• Características de la adolescencia y desarrollo de la personalidad en el adolescente. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none">• Un ensayo sobre problemas más frecuentes en la adolescencia y sus causas. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none">• Manejo de la entrevista en 3 adolescentes en las que tendrá como resultado identificación de necesidades de cada uno.



Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Brindar atención integral a la familia en relación al ciclo vital de acuerdo con el contexto social, político, cultural y ético.
--	--

Tarea	Indicador
113.53	1. Más del ____% de los partos registrados presenta todos los datos del paciente para el informe estadístico.
113.8	1. Número de boletas de recién nacido incompletas por falta de datos en la historia clínica. 2. Número de boletas que contiene todos los datos y permite registrar el niño en la notaría.
312.12	1. Oportunidad en el traslado de la paciente a la mesa ginecológica. 2. La explicación dada a la paciente es clara en el ____% de los partos y los partos y la paciente colabora adecuadamente.
312.13	1. Satisfacción de la paciente por la actitud del trabajador de la salud. 2. Cumplimiento de la norma con el ____% de las pacientes.
312.14	1. Cumplimiento de la norma establecida con el ____% de los recién nacidos. 2. Satisfacción de la madre por la actitud del trabajador de la salud.
312.8	1. Cumplimiento de las normas establecidas en el ____% de los partos atendidos.
332.2	1. Satisfacción de la futura madre por las explicaciones dadas por el profesional de la salud.
342.11	1. Ausencia de hipertermia e hipotermia en niños. 2. Ausencia de signos y síntomas de la dificultad respiratoria. 3. Ausencia de signos y síntomas en deshidratación.
342.12	1. Revisión minuciosa de cada uno de los sistemas.
342.14	1. Cumplimiento en el proceso clínico establecido para recolección de muestras. 2. Protocolo para retención o detención del factor que intervenga en el evento. 3. Rigurosidad en la toma de muestras del factor de riesgo de consumo. 4. Cumplimiento del proceso clínico establecido. 5. En más del ____% la cantidad de muestra tomada es suficiente para el análisis físico químico.
342.17	1. Más del ____% de los recién nacidos valorados tienen diligenciado el formato completamente.
342.21	1. Rigurosidad en el control del trabajo de parto y el registro respectivo de los datos encontrados.
342.3	1. Número de pacientes complicadas que tuvieron menos de ____ controles de trabajo de parto en: ____ (período de tiempo).
342.7	1. Grado de cumplimiento en la evaluación de los reflejos del recién nacido y su registro respectivo.
342.8	1. ____% de niños con ictericia detectada precozmente/ total niños que presentan ictericia. 2. Rigurosidad en la realización del examen al recién nacido.
343.1	1. Satisfacción de los familiares por la actitud del trabajador de la salud. 2. Oportunidad en la charla con los familiares de los pacientes.
345.34	1. Cumplimiento del protocolo clínico establecido. 2. La cantidad de muestra tomada es suficiente en el ____% de los exámenes solicitados.
361.1	1. ____% de notas de enfermería bien diligenciadas respecto al total de partos atendidos.
361.10	1. ____% de controles registrados/total de controles realizados a la paciente. 2. Número de controles correctamente diligenciados/total de controles registrados.



Tarea	Indicador
361.5	1. Más del _____% de los controles de trabajo de parto son registrados en el formato establecido. 2. La nota de atención de parto contiene todos los datos necesarios para interpretar la evolución del parto y el estado de salud del paciente.
361.8	1. Registro adecuado a los cambios que presenta el líquido amniótico. 2. Número de controles de la paciente diligenciados completamente/total de registros de pacientes con ruptura de membrana.
374.24	1. _____% de pacientes que reciben y toleran el volumen indicado administrado. 2. Número de registros diligenciados.
374.65	1. Oportunidad en la revisión de la venoclisis en el _____% de los pacientes hospitalizados en un período de tiempo.
451.25	1. Los instrumentos de profilaxis y medición, se encuentran en el sitio adecuado el _____% de las veces que se requieren.

Escalas							
Destrezas							
Datos		Personas		Cosas		Significancia	
Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo
4	1	4	1	5	1	7	0
Habilidades							
Razonamiento	Matemáticas	Lenguaje					
3	3	1					
Responsabilidades							
Opciones	CEP						
2	4						

Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia:

Generar Actitudes y Prácticas Saludables en los Ambientes de Trabajo

Código: 20332810120304

Elementos:

1. Mantener el ambiente de trabajo en condiciones de higiene y seguridad acorde con la reglamentación empresarial.
2. Ejecutar prácticas de trabajo seguras conforme a las normas técnicas y legales establecidas.
3. Participar en los procedimientos para la prevención y atención de emergencias de acuerdo con las normas técnicas y legales.



Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Generar actitudes y prácticas saludables en los ambientes de trabajo.
Elemento 1	Mantener el ambiente de trabajo en condiciones de higiene y seguridad acorde con la reglamentación empresarial.

Tarea	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
341.5 345.24	a) Los factores de riesgo ocupacional son identificados e informados oportunamente por el trabajador.	1. Relación Salud-Trabajo y sus factores determinantes (a). 2. Conceptos básicos (b). <ul style="list-style-type: none"> • Riesgo. • Factor de riesgo. • Agente de riesgo. • Acto inseguro. • Condición peligrosa. 3. Clasificación y subclasificación de los factores de riesgo (b, c). <ul style="list-style-type: none"> • Físicos. • Químicos. • Vacunas. • Ergonómicos. • Psicosocial. • De seguridad. • De saneamiento. 4. Control de factores de riesgo: Fuente, medio y trabajador (a, b, c, d). 5. Factores de riesgo más frecuentes según procesos productivos (a, b, c). 6. Inspecciones de las condiciones de trabajo (a, b, c). 7. Panorama de factores y agentes de riesgo: Definición, objetivos, técnicas. (g) Mapa de riesgos. Autoreporte de condiciones de trabajo. 8. Legislación y normas de seguridad y salud ocupacional relacionadas con el proceso productivo (a, b, c, d). 9. Características y normas de seguridad relacionadas con el manejo de equipos, materiales y elementos (c, d). 10. Políticas de la empresa relacionadas con las prácticas seguras de trabajo. (g, h). 11. Reglamento de higiene y seguridad de la empresa (h).
	b) El área de trabajo se mantienen de acuerdo con las especificaciones de orden y aseo.	
	c) Los equipos y maquinaria que opera o controla están en condiciones seguras de acuerdo a lo establecido en el manual de normas de seguridad.	
	d) El tipo y cantidad de Elementos de Protección Personal y colectiva se encuentran de acuerdo con las normas técnicas.	
	e) Los elementos almacenados se encuentran dispuestos según normas de seguridad.	
	f) El área de trabajo se encuentra con la señalización de seguridad según el riesgo presente y las normatividad establecida.	
	g) La concentración ambiental del agente de riesgo es conocida y se mantiene de acuerdo con los Valores Límites Permisibles establecidos en las normas técnicas.	
	h) Las acciones de salud ocupacional son propuestas, controladas y evaluadas por el trabajador.	

Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Generar actitudes y prácticas saludables en los ambientes de trabajo.
Elemento 1	Mantener el ambiente de trabajo en condiciones de higiene y seguridad acorde con la reglamentación empresarial.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
<p>Señalización :</p> <p>Documentos:</p>	<ul style="list-style-type: none"> Preventiva, Reglamentaria, informativa y de seguridad. Ordenes de trabajo, Procedimientos operativos normalizados, reglamento de higiene y seguridad, cronograma de actividades de prevención y control de seguridad, Normas ISO18001, 14001. Normas legales Generales de Salud Ocupacional y específicas según el proceso productivo. 	<p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> Reporte actualizado de las condiciones de higiene y seguridad del puesto de trabajo. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> Observación directa de las características y condiciones de higiene y seguridad del área de trabajo y equipo utilizado. Revisión de los formatos sobre inspecciones de seguridad elaborados por el trabajador. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> Pruebas orales o escritas respondiendo a solución de problemas relacionados con la seguridad e higiene en su puesto de trabajo. (Que hacer en caso de?). Pruebas orales o escritas sobre las normas técnicas vigentes y los valores límites permisibles de los agentes de riesgo presentes en su medio laboral.



Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Generar actitudes y prácticas saludables en los ambientes de trabajo.
Elemento 2	Ejecutar prácticas de trabajo seguras conforme a las normas técnicas y legales establecidas.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimiento y Comprensión Esenciales
344.1	a) Las medidas preventivas son aplicadas conforme a las normas vigentes.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Accidente de trabajo (AT) (a – i). <ul style="list-style-type: none"> • Concepto. • Marco legal (Decreto 1295 de 1994). • Registro y notificación de accidentes de trabajo. • Análisis e investigación de accidentes de trabajo. • Responsabilidad de empleadores y trabajadores en la prevención de AT. 2. Enfermedad profesional (EP) (c). <ul style="list-style-type: none"> • Concepto. • Marco legal. • Factores que intervienen en su desarrollo. • Enfermedades profesionales más frecuentes según el proceso productivo de la empresa. • Responsabilidad de empleadores y trabajadores en la prevención de EP. 3. Equipo de protección básico y especializado según el área de trabajo y circunstancias en que las utiliza. (d, e) 4. Sistemas y métodos de trabajo seguros e Higiénicos. (a, b, c, d, f, g, h). 5. Usos y mantenimiento de los Elementos de Protección Personal (EPP) y Colectiva según proceso productivo (d, c). 6. Medidas preventivas para eliminar o controlar los factores de riesgo ocupacional (a – h). 7. Medidas de Higiene dentro del área de trabajo establecidas por la empresa (a, b, c, d, f, g). 8. Sistemas de identificación y manejo de materiales peligrosos (c, d). 9. Tipos y naturaleza de documentación y reportes (i, j).
	b) El Equipo de Protección personal utilizado para las actividades corresponde a los requerimientos establecidos en la reglamentación.	
	c) El equipo de seguridad se utiliza de acuerdo con los procedimientos establecidos en la norma.	
	d) El equipo de Protección asignado se conserva de acuerdo con las especificaciones del fabricante.	
	e) La seguridad de equipos y dispositivos es verificada de acuerdo con los parámetros del fabricante y según normas.	
	f) El funcionamiento de dispositivos de seguridad es verificado periódicamente.	
	g) Los dispositivos de seguridad son instalados e inspeccionados.	
	h) Las máquinas y equipos son operados con normas de seguridad.	
	i) El reporte de incidentes y accidentes de trabajo es diligenciado y enviado a las instancias correspondientes oportunamente.	
	j) La documentación relacionada con la afiliación y prestación de servicios de salud se encuentra vigente y disponible.	

Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Generar actitudes y prácticas saludables en los ambientes de trabajo.
Elemento 2	Ejecutar prácticas de trabajo seguras conforme a las normas técnicas y legales establecidas.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Documentos:	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Normas y procedimientos de seguridad, Reglamento de Higiene y Seguridad, Fichas toxicológicas de seguridad de productos químicos, cronograma de actividades de prevención y control de seguridad, Normas ISO18001, 14001. Normas legales Generales de Salud Ocupacional y específicas según el proceso productivo. 	<p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> Observación directa del trabajador para verificar la aplicación de normas de seguridad personal en el trabajo. Testimonios del jefe inmediato sobre prácticas de seguridad aplicadas por el trabajador. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> Revisión y análisis de un reporte con la identificación de factores de riesgo presentes en su medio laboral. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> Pruebas orales y escritas sobre: factores de riesgo presentes en su medio laboral, identificación y efectos sobre la salud del trabajador, participación del trabajador en la prevención de los riesgos.
Equipos:	<ul style="list-style-type: none"> Elementos de Protección personal y colectiva según proceso productivo. 	



Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Generar actitudes y prácticas saludables en los ambientes de trabajo
Elemento 3	Participar en los procedimientos para la prevención y atención de emergencias de acuerdo con las normas técnicas y legales.

Tarea	Criterios de Desempeño	Conocimiento y Comprensión Esenciales
	a) Las situaciones de emergencia son reportadas y comunicadas oportunamente a la instancia indicada de acuerdo con el organigrama de emergencias.	1. Conceptos generales sobre: amenaza, vulnerabilidad, riesgo, desastre. (a, b, c).
	b) El plan de evacuación de la empresa es conocido por todos los trabajadores.	2. Tipos de desastre: características, implicaciones (a, b, c).
	c) Las amenazas, la vulnerabilidad y los riesgos son conocidos por los trabajadores.	3. Plan de evacuación: definición, características, alcances, soporte organizacional, responsabilidades, simulacros, acciones educativas y divulgación. (b, c, d, f, g).
	d) Las zonas de tránsito y rutas de evacuación se encuentran señalizadas y libres de obstáculos.	4. Organigrama, responsabilidades y rol en caso de emergencias. (d, e).
	e) El sistema de alarma se encuentra en buen estado de funcionamiento.	5. Flujogramas de información y medios de comunicación a utilizar en caso de emergencias. (a, b, c, d).
	f) Los centros de atención médica se localizan verificando el nivel de atención e identificando estrategias para la atención del personal en caso de emergencia.	6. Procedimientos y responsabilidades en caso de emergencias. (a, b, c, d, f).
	g) Los recursos logísticos se identifican y verifican de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos por la empresa.	7. Principios básicos de primeros auxilios. (h).
	h) Los elementos de primeros Auxilios se encuentran en buenas condiciones de ubicación, mantenimiento y visibilidad.	8. Brigadas de emergencia: organización y funcionamiento (i, j).
	i) Los simulacros de evacuación se realizan de acuerdo con el plan de evacuación de la empresa.	
	j) Los procedimientos aplicados en situaciones de emergencia están de acuerdo con el tipo de emergencia y plan de respuesta establecida.	

Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Generar actitudes y prácticas saludables en los ambientes de trabajo.
Elemento 3	Participar en los procedimientos para la prevención y atención de emergencias de acuerdo con las normas técnicas y legales.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipos de emergencia:	<ul style="list-style-type: none"> Incendio, inundación, terremoto, derrumbe, fallas eléctricas. 	<p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> Observación directa del trabajador en situaciones de emergencia simuladas cubriendo los tipos de emergencia y formas de respuesta establecidas. Observación del trabajador aplicando principios básicos de primeros auxilios en situaciones simuladas. Observación de la señalización y demarcación de áreas y disposición de equipos de seguridad. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> Verificación del equipo seleccionado para el uso en la atención de varios tipos de emergencia. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> Prueba oral o escrita para identificar conocimientos sobre su participación en los procedimientos para la prevención y atención de desastres.
Documentos:	<ul style="list-style-type: none"> Flujograma de información, Plan de evacuación de la empresa. Listado de instituciones locales (Defensa civil, Bomberos, IPS, Comité para la prevención y atención de desastres), listado de trabajadores según cargo, área y nivel ocupacional. 	
Equipos:	<ul style="list-style-type: none"> Extintores, Botiquín de Primeros Auxilios, Equipo para evacuación y rescate. 	



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social

Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Generar actitudes y prácticas saludables en los ambientes de trabajo.
--	---

Tarea	Indicador
341.5	1. Cumplimiento de protocolos en el interrogatorio de la historia de salud ocupacional.
344.1	1. ____% De personal expuesto a riesgos ocupacionales con exámenes periódicos al día, informe de exámenes periódicos actualizado.
345.24	1. Número de casos atendidos en la institución. 2. Oportunidad de atención en el nivel requerido. 3. Pacientes remitidos/ pacientes atendidos.
345.3	1. Número de eventos. 2. La calificación del origen tarda ____ días. 3. La causa se encuentra soportada en un ____% de los casos.

Escalas							
Destrezas							
Datos		Personas		Cosas		Significancia	
Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo
4	3	4	2	3	1	7	4
Habilidades							
Razonamiento		Matemáticas		Lenguaje			
4	4	2					
Responsabilidades							
Opciones		CEP					
3	4						

Auxiliar Enfermería

Nivel C

Normas de Competencia Adicionales
--

Nombre de la Norma de Competencia:

Trasladar a la Persona en Situación de Riesgo de Salud a la Institución Según Nivel de Atención Requerida

Código: 20332830130304

Elementos:

1. Preparar el traslado de la persona del sitio de origen al sitio de destino según protocolos y manual de procedimientos.
2. Monitorear a las personas durante el traslado según necesidades identificadas y guías vigentes.
3. Entregar a la persona en riesgo de salud al sitio de destino según protocolos.
4. Atender a la persona fallecida en ambulancia de acuerdo con la normativa legal vigente.



Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Trasladar a la persona en situación de riesgo de salud a la Institución según nivel de atención requerida.
Elemento 1	Preparar el traslado de la persona del sitio de origen al sitio de destino según protocolos y manual de procedimiento.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	a) El paciente es ubicado en la camilla de acuerdo con las medidas de seguridad y requerimientos de las condiciones del paciente.	<p>La persona conoce y comprende:</p> <ol style="list-style-type: none"> Inmovilización, movilización y transporte del paciente (a). Cuidado prehospitalario: (a, c, d, e). <ul style="list-style-type: none"> Trauma cráneo encefálico. Trauma de extremidades. Politraumatizados, Trauma térmico. Reanimación cardiopulmonar. Accidente Cerebro vascular. Intoxicación. Shock hipovolémico. Diabetes. Infección respiratoria aguda. Atención de trabajo de parto. Reporte clínico de los procedimientos realizados. Pacientes psiquiátricos. Protocolos generales de radiocomunicaciones de acuerdo con condición clínica del paciente (f, g). Normas de bioseguridad (a, b,).
	b) La valoración secundaria es realizada de acuerdo con parámetros técnicos científicos vigentes.	
	c) Los datos de la valoración son analizados, comparados e interpretados de acuerdo con protocolos establecidos.	
	d) El plan de intervención es elaborado según la situación clínica del paciente y autorización pertinente.	
	e) Los datos de valoración inicial, secundaria y procedimientos realizados son informados a la central de comunicaciones.	
	f) La autorización y destino de traslado es solicitada a la central de comunicaciones.	
	g) La hora de salida es informada según protocolos a la Central.	



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social

Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Trasladar a la persona en situación de riesgo de salud a la Institución según nivel de atención requerida.
Elemento 1	Preparar el traslado de la persona del sitio de origen al sitio de destino según protocolos y manual de procedimiento.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipo de evento:	<ul style="list-style-type: none"> • Trauma. • Ginecobstetricia. • Salud Mental. • Pediatría. • Medicina Interna. • Cirugía. 	<p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prueba práctica sobre inmovilización, movilización y transporte del paciente. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro según normas en la historia clínica. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • Simulaciones de : Movilización del paciente y análisis de caso argumentado en las situaciones de emergencias frecuentes.



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social

Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Trasladar a la persona en situación de riesgo de salud a la Institución según nivel de atención requerida.
Elemento 2	Monitorear a las personas durante el traslado según necesidades identificadas y guías vigentes.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	a) El paciente es revaluado permanentemente de acuerdo con alteraciones presentadas durante el traslado.	La persona conoce y comprende: 1. Protocolos de cuidado de pacientes (a, b, c, d). 2. Procedimientos específicos de acuerdo con protocolos y situación de riesgo de salud (a, b, c, d).
	b) Los datos son registrados en relación con las novedades y evolución del paciente.	
	c) Las intervenciones al paciente son reevaluadas y mantenidas según requerimiento del paciente.	
	d) La información es reportada permanentemente a la Central de Comunicaciones.	

Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Trasladar a la persona en situación de riesgo de salud a la Institución según nivel de atención requerida.
Elemento 2	Monitorear a las personas durante el traslado según necesidades identificadas y guías vigentes.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipo de valoración.	Indirecta : <ul style="list-style-type: none"> • Monitores. Directa: <ul style="list-style-type: none"> • Observación del estado general. • Signos vitales. 	<p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Simular diferentes condiciones de pacientes para prestar los cuidados específicos. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro correcto de los datos y procedimientos realizados al paciente. <p>Desempeño</p> Prueba oral o escrita de: <ul style="list-style-type: none"> • Cuidados específicos según lesiones más frecuentes. • Uso y manejo de equipos • Medicamentos.



Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Trasladar a la persona en situación de riesgo de salud a la Institución según nivel de atención requerida.
Elemento 3	Entregar a la persona en riesgo de salud al sitio de destino según protocolos.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	a) La llegada del paciente es anunciada al servicio de la institución receptora.	<p>La persona conoce y comprende:</p> <p>1. La información requerida y necesaria en un accidente para la entrega o recibo del paciente (a, b, d, e).</p> <p>Identificación Institucional de la tripulación (c, d, f, e).</p> <p>Datos generales del caso: (a, b, c, d, e, f).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Paciente, edad, sexo, motivo de atención, descripción del estado de salud, intervenciones posibles y procedimientos, paraclínicos. • Datos de aseguramiento. • Precauciones del manejo legal de pruebas o evidencias. • Niveles de satisfacción del usuario • Documentos requeridos. <p>2. Protocolos de desechos (f) Métodos de traslado (c).</p>
	b) El ingreso a la institución de salud del paciente es comunicado a la Central de la empresa.	
	c) El manejo de la camilla, silla u otro elemento de movilización es realizada según protocolos institucionales.	
	d) La entrega del paciente es realizada según protocolos a la persona de la entidad responsable y la normatividad vigente.	
	e) Los datos del paciente y la información requerida es dada de manera clara y concreta a la persona que se responsabiliza de la recepción.	
	f) La camilla y equipos son recogidos, revisados y organizados según manual de procedimientos.	
	g) Las intervenciones no técnicas realizadas antes de abordar el paciente son evaluadas y registradas.	

Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Trasladar a la persona en situación de riesgo de salud a la Institución según nivel de atención requerida.
Elemento 3	Entregar a la persona en riesgo de salud al sitio de destino según protocolos.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
	<ul style="list-style-type: none"> • Entidad de salud. • Casa. 	<p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observación directa de la entrega y recibo de un paciente. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Historia clínica diligenciada. <p>Desempeño</p> <p>Prueba oral y escrita sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Historia clínica – registros. • Aspectos legales del manejo del paciente en riesgo de salud. • Protocolos de cuidados de enfermería según patologías.



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social

Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Trasladar a la persona en situación de riesgo de salud a la Institución según nivel de atención requerida.
Elemento 4	Atender a la persona fallecida en ambulancia de acuerdo con la normativa legal vigente.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	a) Las funciones vitales son verificadas en relación con los parámetros establecidos.	La persona conoce y comprende: 1. Normativa en caso de muerte (a, b, c). 2. Cuidado del paciente moribundo (f). 3. Trámites de certificación de defunción (d). 4. Documentos requeridos (e, f).
	b) La presunción del diagnóstico de muerte es reportada al médico.	
	c) La muerte presuntiva es informada a la central de ambulancia.	
	d) La muerte es reportada por el médico.	
	e) Los trámites pertinentes en caso de fallecimiento son informados a la familia. El paciente fallecido es valorado en el sitio y no es movilizado en la ambulancia.	

Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Trasladar a la persona en situación de riesgo de salud a la Institución según nivel de atención requerida.
Elemento 4	Atender a la persona fallecida en ambulancia de acuerdo con la normativa legal vigente.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipo de fallecimiento:	<ul style="list-style-type: none"> • Por accidente en casa. • Por homicidio o siniestro. • Durante el traslado. • Muerte natural. 	<p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observación directa del manejo del paciente. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diligenciamiento de Historia Clínica. <p>Desempeño</p> <p>Prueba oral o escrita sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aspectos legales de fallecimiento de la persona.



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social

Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia:

Esterilizar Productos y Artículos de Acuerdo con Estándares de Aseguramiento de la Calidad

Código: 20332850140304

Elementos:

1. Aplicar los métodos de esterilización validados a productos y artículos cumpliendo las normas y guías técnicas vigentes.
2. Ejecutar operaciones de empaque y llenado aséptico siguiendo procedimientos establecidos por la empresa.
3. Realizar controles y documentación del proceso de esterilización siguiendo el procedimiento estándar validado por la empresa.



Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Esterilizar productos y artículos de acuerdo con estándares de aseguramiento de la calidad.
Elemento 1	Aplicar los métodos de esterilización validados a productos y artículos cumpliendo las normas y guías técnicas vigentes.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	a) Los métodos de esterilización físicos y químicos son aplicados de acuerdo con las características del producto o artículo.	<p>La persona conoce y comprende:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Clasificación y características de microorganismos. (a-g). 2. Métodos de esterilización, usos y precauciones (a, g). 3. Manejo de equipos esterilización y esteriliza de empaque (a-g). 4. Normas de higiene y esterilización industrial en áreas de esterilización (a – g). 5. Técnicas de empaques características y usos. (a, b, c, d, e, g). 6. Tipos de productos y artículos y su compatibilidad con los métodos de esterilización. (a-g). 7. esterilización s técnicas del patrón de carga.(a, b, c, f, g). 8. Clasificación de las áreas limpias y su importancia en el control de la esterilización. (a, b, c, d, e, g). 9. Normas de técnica aséptica y estéril. (a-g). 10. Buenas Prácticas de Manufactura y su aplicabilidad en el procesamiento de productos estériles. (a-g). 11. Manuales de funcionamiento de equipos, lectura e esterilización. (a, b, c, f, g). 12. Normas y guías técnicas colombianas para manejo métodos de esterilización. (a-g).
	b) Los paquetes con productos y artículos son preparados atendiendo esterilización s técnicas del patrón de carga validado.	
	c) La carga del equipo esterilizador se realiza esterilización rigurosamente la esterilización técnicas del patrón de carga.	
	d) La esteriliza del producto o artículo estéril es verificada esteriliza las normas técnicas de empaque.	
	e) El vestuario específico y el equipo de protección personal son usados de acuerdo con las características del área y el método de esterilización utilizado.	
	f) Los equipos de esterilización son manejados de acuerdo con los manuales y procedimiento estándar.	
	g) La confiabilidad en su desempeño se evidencia en el cumplimiento de la norma y la solución oportuna a contingencias presentadas en el proceso.	

Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Esterilizar productos y artículos de acuerdo con estándares de aseguramiento de la calidad.
Elemento 1	Aplicar los métodos de esterilización validados a productos y artículos esteriliza las normas y guías técnicas vigentes.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipos de productos y artículos estériles:	<ul style="list-style-type: none"> • Alimentarios • Farmacéutico • Medicoquirúrgico 	<p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a un cuestionario escrito sobre las características de los productos que se esterilizan, empaques y la compatibilidad de estos con los métodos de esterilización que se les aplica. • Respuesta a un cuestionario escrito sobre las normas técnicas para el manejo de agentes y métodos de esterilización. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carga esterilizada en autoclave confrontada con especificaciones técnicas. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultado de dos observaciones de esterilización de cargas con método físico y químico. • Resultado de dos entrevistas a jefes inmediatos y compañeros sobre la actitud de confiabilidad frente al proceso de esterilización.
Método de esterilización:	<ul style="list-style-type: none"> • Físico • Químico 	



Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Esterilizar productos y artículos de acuerdo con estándares de aseguramiento de la calidad.
Elemento 2	Ejecutar operaciones de empaque y llenado aséptico siguiendo procedimientos establecidos por la empresa.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	a) Los controles y operaciones en las áreas asépticas son realizados de acuerdo con los procedimientos validados.	<p>La persona conoce y comprende:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistemas de apoyo crítico y su relación con el adecuado funcionamiento de las áreas asépticas (a, b, d, e). 2. Clasificación y características de las áreas asépticas y su importancia en la prevención de la contaminación de productos estériles (a, e). 3. Implicaciones para la salud de las personas con el uso de productos que no cumplen la condición estéril (a – e). 4. Operaciones de procesamiento aséptico, usos y controles: Llenado aséptico, liofilización y filtración esterilizante (a, e). 5. Funcionamiento y manejo de equipos usados en procesos asépticos: liofilizadores, cabinas de flujo laminar, filtradores esterilizantes, túneles asépticos, filtros HEPA¹ selladores de empaque y esclusas de aire (c – e). 6. Actuales prácticas de manufactura aplicadas a las áreas de procesamiento aséptico (a - e). 7. Técnica aséptica, normas de higiene y comportamiento en áreas asépticas (a, b, d, e). 8. Documentación de procesos realizados en áreas asépticas, importancia, diligenciamiento y usos (a, c, d, e). 9. El valor de la responsabilidad en el desempeño de las funciones (a – e).
	b) El acceso a las áreas de procesamiento aséptico se realiza cumpliendo las normas establecidas para higiene, vestuario, circulación y comportamiento del personal.	
	c) El equipamiento de las áreas es manejado siguiendo las indicaciones del fabricante y los procedimientos estandarizados por la empresa.	
	d) Las operaciones de procesamiento aséptico son ejecutadas según el procedimiento validado por cada tipo de producto.	
	e) El desempeño responsable durante las operaciones de procesamiento aséptico se refleja en el cumplimiento riguroso de procedimientos validados.	

¹ HEPA: Filtro de alta eficiencia para partículas del aire, con retención de partículas de 0.3 micras y eficiencia de 99.97%.

Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Esterilizar productos y artículos de acuerdo con estándares de aseguramiento de la calidad.
Elemento 2	Ejecutar operaciones de empaque y llenado aséptico siguiendo procedimientos establecidos por la empresa.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipos de productos con empaque aséptico:	<ul style="list-style-type: none"> • Farmacéuticos. • Hospitalarios. • Alimenticios. 	<p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prueba escrita sobre características de las áreas asépticas y su relación con el control de la contaminación en productos estériles. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registros de un proceso de llenado aséptico confrontado con especificaciones técnicas. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de tres observaciones durante la ejecución de operaciones de procesamiento aséptico. • Resultado de dos entrevistas con jefe inmediato y compañeros sobre actitud de compromiso con la prevención de la contaminación de los productos.
Clases de operaciones de empaque aséptico:	<ul style="list-style-type: none"> • Liofilización. • Llenado aséptico. • Empaque aséptico al vacío. 	



Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Esterilizar productos y artículos de acuerdo con estándares de aseguramiento de la calidad.
Elemento 3	Realizar controles y documentación del proceso de esterilización siguiendo el procedimiento estándar validado por la empresa.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	a) Los procesos son cumplidos siguiendo las especificaciones validadas para cada producto y método de esterilización.	<p>La persona conoce y comprende:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cadena de transmisión de los microorganismos en la contaminación de productos e infección del individuo. (a, b, c, d, e, f, i). 2. Validación del proceso de esterilización. (a-i). 3. Manejo e interpretación de indicadores vacunas, químicos y físicos. (a-i). 4. Documentación del proceso de esterilización su diligenciamiento y usos. (a-i). 5. Procesamiento, controles y diferencias de líneas de productos estériles, farmacéutica, alimenticia y hospitalaria. (a-i). 6. Interpreta las buenas prácticas de manufactura asociadas con el proceso de esterilización (a-i). 7. Puntos críticos en el proceso de esterilización identificación, registros y controles. (a, b, c, e, f, h, i).
	b) La utilización de la carga es liberada de acuerdo al cumplimiento de los parámetros validados.	
	c) La información del proceso de esterilización es registrada y analizada según procedimientos estándar de la empresa.	
	d) Los indicadores para monitorear el proceso de esterilización son utilizados siguiendo especificaciones técnicas del fabricante y de la empresa.	
	e) Las inconsistencias presentadas en el proceso de esterilización son reportadas y manejadas siguiendo procedimiento establecido.	
	f) Los puntos críticos del proceso de producción de estériles son identificados y controlados según procedimientos estandarizados de la empresa.	
	g) Los productos y artículos estériles son manipulados, transportados y almacenados siguiendo las especificaciones técnicas.	

Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Esterilizar productos y artículos de acuerdo con estándares de aseguramiento de la calidad.
Elemento 3	Realizar controles y documentación del proceso de esterilización siguiendo el procedimiento estándar validado por la empresa.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipos de indicadores usados en el proceso de esterilización:	<ul style="list-style-type: none"> • Químicos. • Microbiológicos. • Físicos. 	<p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prueba oral sobre conceptos y parámetros de validación en procesos de esterilización. • Prueba escrita sobre el proceso de transmisión de los microorganismos y su relación con la infección y contaminación. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registros durante la esterilización de 3 cargas confrontadas con procedimiento estándar. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de una observación sobre la utilización de cada tipo de control (químico, microbiológico y físico). • Resultado de dos entrevistas con el jefe inmediato y compañeros sobre cumplimiento de procedimientos de control y documentación.



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social

Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia:

Cuidar Integralmente al Usuario en Condiciones Críticas de Salud según su Estado y de Acuerdo con Criterios Técnico Científicos Vigentes

Código: 20332810150304

Elementos:

1. Monitorear las funciones de los diferentes sistemas de acuerdo con las Condiciones previas y objetivos terapéuticos concertados.
2. Asistir a la persona en estado crítico de acuerdo con sus condiciones, según protocolos y guías de manejo vigentes.



Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Cuidar integralmente al usuario en condiciones críticas de salud según su estado y de acuerdo con criterios técnico científicos vigentes.
Elemento 1	Monitorear las funciones de los diferentes sistemas de acuerdo con las condiciones previas y objetivos terapéuticos concertados.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	a) La revisión cefalocaudal es realizada y registrada permanentemente de acuerdo con parámetros establecidos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Anatomía y fisiología, cardiovascular, respiratoria, renal, neurológica, gastrointestinal, endocrino (a, b). 2. Signos y síntomas de las alteraciones más frecuentes por sistemas: (a, b). <ul style="list-style-type: none"> • Cardiovasculares- Alteración de la PA, pulso, PUC, perfusión de los tejidos. • Neurológicas: Variaciones de la conciencia, manejo del dolor. • Renal: Alteración hidro electrolítico y ácido básica. • Respiratorio: Patrón respiratorio, Saturación. • Gastrointestinal: Alteraciones de la digestión. • Endocrino: Alteraciones metabólicas. 3. Técnicas de uso, manejo y mantenimiento preventivo de equipos (c, d). 4. Normas técnicas y legales de registros clínicos y formatos institucionales (a, b, d, e, h). 5. Escalas de valoración funcional: Glasgow, Norton, Braden, TISS, Apache (f). Escala de Dolor. 6. Normas y protocolos de funcionamiento de cuidado intensivo (g). 7. Parámetros normales de exámenes de laboratorio y pruebas diagnósticas (h).
	b) Las alteraciones encontradas en la revisión cefalocaudal son informadas al profesional de enfermería de acuerdo con protocolos del servicio.	
	c) El uso y manejo de equipos es realizado de acuerdo con especificaciones técnicas.	
	d) Las señales de alarma son informadas y registradas según protocolos.	
	e) Los formatos y registros clínicos son diligenciados según protocolos institucionales, normas técnicas y legales vigentes.	
	f) Las escalas de valoración funcional son aplicadas de acuerdo con protocolos.	
	g) Las normas de funcionamiento son aplicadas de acuerdo con manuales y protocolos vigentes.	
	h) Los resultados de las pruebas de laboratorio son reportados según protocolos.	

Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Cuidar integralmente al usuario en condiciones críticas de salud según su estado y de acuerdo con criterios técnico científicos vigentes.
Elemento 1	Monitorear las funciones de los diferentes sistemas de acuerdo con las condiciones previas y objetivos terapéuticos concertados.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipo de monitoreo:	<ul style="list-style-type: none"> Invasivo. No invasivo. 	<p>Conocimiento</p> <p>Prueba oral o escrita sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> Anatomía y fisiología Cardiovascular, respiratorio, renal, neurológico, gastrointestinal, endocrino. Signos y síntomas de las alteraciones más frecuentes por sistemas Técnicas de monitoreo: Hemodinámico, presiones intracraneales, intraabdominal, saturación, gasto urinario, llenado capilar, estado de piel, sitio de venopunciones, cambio de equipos y elementos, drenajes, cantidad y dosis medicamentos, programaciones de sistemas de acceso. Balance de líquidos, constantes vitales, tipos de drenaje. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> Registros clínicos y formatos diligenciados de diferentes pacientes. <p>Desempeño</p> <p>Observación directa de los siguientes procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Colocación de elementos de monitoreo en un paciente Interpretación de alarma de monitoreo. Identificación, registro e información de alteraciones dentro de monitoreo invasivo y no invasivo de control y documentación.



Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Cuidar integralmente al usuario en condiciones críticas de salud según su estado y de acuerdo con criterios técnico científicos vigentes.
Elemento 2	Asistir a la persona en estado crítico de acuerdo con sus condiciones, según protocolos y guías de manejo vigentes.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	a) Las normas de funcionamiento son aplicadas de acuerdo con manuales, protocolos y guías vigentes.	1. Protocolos institucionales, guías de manejo, manuales acerca del funcionamiento de los servicios (a, h). 2. Principio de la comunicación terapéutica y asertiva.
	b) La comunicación terapéutica con el usuario y su familia es mantenida según guías de manejo y protocolos institucionales.	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de comunicación con el usuario en estado crítico. • Normas institucionales para comunicación con el usuario y su familia.
	c) La estimulación sensitiva, auditiva, táctil, visual y motora se realiza de acuerdo con el plan y objetivos concertados con el equipo de la Unidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Principios éticos (b, g).
	d) La interacción con el grupo interdisciplinario es realizada de acuerdo con parámetros de trabajo en equipo.	3. Trabajo en equipo (b, c, d, e). 4. Protocolos y guías de manejo del Comité de infecciones respecto a atención del usuario en estado crítico (e).
	e) La asistencia en procedimientos específicos es revisada con las medidas asépticas y normas de bioseguridad de acuerdo con guías de manejo y protocolos del Comité de infecciones.	5. Técnicas para la asistencia de procedimientos específicos (e). 6. Técnicas de asepsia y normas de bioseguridad (e). 7. Técnicas para el control de los sistemas de drenaje (f, g):
	f) La ubicación, permeabilidad y funcionamiento de los diferentes sistemas de acceso y drenaje son controlados de acuerdo con guías de manejo y protocolos.	<ul style="list-style-type: none"> • Sondas, Tubos de tórax y mediastino. • Intracraneal. • Ostomias. • Sistemas de acceso. • Catéteres centrales, línea arterial, hemofiltro. • Catéter Swan Ganz. • BCIA.
	g) Las actividades de enfermería son realizadas de acuerdo con objetivos concertados con el profesional de enfermería.	<ul style="list-style-type: none"> • Marcapasos permanentes y temporales • Tubo orotraqueal.
	h) Los formatos y registros clínicos son diligenciados según protocolos institucionales, normas técnicas y legales vigentes.	8. Actividades de enfermería de usuarios con alteración de los sistemas cardiovasculares, respiratorio, neurológico, renal, gastrointestinal, endocrino (a – h). 9. Indicaciones, presentación, efectos, vías de administración y dilución de los medicamentos más usados en el área (g). 10. Normas técnicas y legales de registros clínicos y formatos institucionales (c, e, f, g, h).

Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Cuidar integralmente al usuario en condiciones críticas de salud según su estado y de acuerdo con criterios técnico científicos vigentes.
Elemento 2	Asistir a la persona en estado crítico de acuerdo con sus condiciones, según protocolos y guías de manejo vigentes.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipos de Unidades de Cuidado Crítico:	<ul style="list-style-type: none"> • Quirúrgico. • Médico o coronario. • Neurológico. • Intermedio. • Multidisciplinario. 	<p>Conocimiento</p> <p>Evaluación oral o escrita sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anatomía y fisiología: Cardiovascular, respiratorio, renal, neurológico, gastrointestinal, endocrino. • Cuidados de enfermería al usuario con alteración por sistemas. • Actividades de enfermería al usuario con sistemas de drenaje y acceso: indicaciones, ubicación, parámetros normales, cuidados. • Precauciones, equipo, secuencia para la asistencia en procedimientos específicos. • Indicaciones, presentación, efectos y diluciones de medicamentos utilizados en el servicio. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registros clínicos diligenciados de: Notas de enfermería, control de signos vitales, control de líquidos, monitoreo hemodinámico, valoración neurológica, asistencia en procedimientos especiales, inventarios. <p>Desempeño</p> <p>Observación directa de los siguientes procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación con el usuario, familia y grupo interdisciplinario • Asistencia en procedimientos especiales: Reanimación cerebro



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
		<p>cardio pulmonar, colocación de catéteres, curación baja anestesia.</p> <ul style="list-style-type: none">• Técnica de realización de: Baño, cambios de posición, lubricación de piel, asistencia durante la nutrición y eliminación, administración de medicamentos.• Registros clínicos: Monitoreo hemodinámico, control de líquidos, signos vitales, administración de medicamentos.• Técnicas de asepsia y normas de bioseguridad.• Trabajo en equipo.



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social

Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia:

Atender Integralmente al Usuario en la Unidad Quirúrgica de Acuerdo con Guías de Manejo y Protocolos Vigentes

Código: 20332810160304

- Elementos:**
1. Participar en el proceso de anestesia de acuerdo con guías de manejo y recursos disponibles.
 2. Participar en el proceso quirúrgico de acuerdo con las guías de manejo y protocolos vigentes.



Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Atender integralmente al usuario en la unidad quirúrgica de acuerdo con guías de manejo y protocolos vigentes.
Elemento 1	Participar en el proceso de anestesia de acuerdo con las guías de manejo y recursos disponibles.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	a) Los monitores son instalados de acuerdo con los requerimientos de la persona y las especificaciones del equipo.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Anatomía y fisiología de sistema neurológico, cardiovascular y respiratorio y digestivo (a-j). 2. Normas y procedimientos administrativos de ingreso y egreso de la unidad quirúrgica (a hasta j). 3. Máquina de anestesia, monitores equipos (a). <ul style="list-style-type: none"> • Manuales técnicos de uso (b). 4. Uso y manejo de diluciones, contraindicaciones y antídotos de: (c). <ul style="list-style-type: none"> • Analgésicos, anestésicos, sedantes y relajantes, inductores del sueño. • De reanimación avanzada antiinflamatorios antieméticos y antiulcerosos. 5. Elementos para uso acceso y mantenimiento de la vía aérea (c, d, e). <ul style="list-style-type: none"> • Cánulas, máscaras, laringoscopio, hojas, sondas Nelatón, ventiladores, cánulas nasales de oxígeno, ventura, equipo de administración de oxígeno. • Catéteres vasculares. 6. Valoración de la persona en el postoperatorio inmediato <ul style="list-style-type: none"> • Test de Aldrete, Bromage, Glasgow, dolor. • Concepto y técnica de valoración. 7. Cuidados de enfermería en el pre-trans, postoperatorio mediato y tardío (f, h, i, j).
	b) Los datos y signos de alarma son registrados e informados de acuerdo con las guías de manejo y protocolos.	
	c) Los medicamentos utilizados según delegación son administrados de acuerdo con la prescripción del médico, guías y protocolos vigentes.	
	d) La máquina de anestesia, los equipos y materiales son preparados en condiciones de uso, de acuerdo con especificaciones técnicas, guías y protocolos vigentes.	
	e) Los líquidos administrados y eliminados son monitoreados y registrados según las guías de manejo.	
	f) La persona durante el periodo pos anestésico es valorada de acuerdo con escalas, guías y protocolos vigentes.	
	g) La orientación sobre autocuidado, controles y tratamiento es realizada de acuerdo con los protocolos y guías institucionales.	
	h) Los cuidados de enfermería son aplicados de acuerdo con la evolución y la recuperación de anestesia.	
	i) La unidad de recuperación es preparada de acuerdo con protocolos y recursos disponibles.	
	j) Los procedimientos especiales son asistidos a los profesionales del grupo quirúrgico según guías de manejo y protocolos vigentes.	

Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Atender integralmente al usuario en la unidad quirúrgica de acuerdo con guías de manejo y protocolos vigentes.
Elemento 1	Participar en el proceso de anestesia de acuerdo con las guías de manejo y recursos disponibles.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipo de anestesia:	<ul style="list-style-type: none"> • General. • Regional. • Peridural y raquidea. • Bloqueos. • Local. • Acupuntura. 	<p>Conocimiento</p> <p>Evaluación oral o escrita sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medicamentos utilizados para la inducción y mantenimiento de la anestesia. Tipos de anestesia. • Describir el alistamiento, los elementos a usar por tipo de anestesia. • Ejercicios de diluciones de anestésicos. • Parámetros que utiliza en la valoración postoperatoria. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registros de los signos vitales y estado de conciencia en post operatorio inmediatos (dos veces). • Instrucciones para el autocuidado. • Tipos de cirugía. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interpretación de los indicadores de un monitor instalado en un paciente en la Unidad Quirúrgica. • Preparación de una dosis de cada medicamento dada una prescripción de anestesia. • Observación de los cuidados en un paciente en recuperación. • Aplicación de un test de Aldrette en dos pacientes operados.

Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Atender integralmente al usuario en la unidad quirúrgica de acuerdo con guías de manejo y protocolos vigentes
Elemento 2	Participar en el proceso quirúrgico de acuerdo con las guías de manejo y protocolos vigentes

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	a) El quirófano los equipos y materiales requeridos y necesario son preparados según especialidad y técnica quirúrgica elegida de acuerdo con las guías y protocolos vigentes.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cuidados de enfermería en la preparación preoperatorio (c). <ul style="list-style-type: none"> • Consentimiento informado, reserva de Unidad de Cuidado Intensivo, laboratorios especiales adicionales, preexistencias. • Alergias. • Conocimiento sobre el procedimiento a realizar por parte del paciente. • Autorización de la EPS e IPS. • Tiempos de ayuno, áreas de rasurado confirmación de la identificación del paciente. (correctos) (c). 2. Posición quirúrgica. <ul style="list-style-type: none"> • Aditamentos , Protección específica • Manejo de la mesa quirúrgica (b). 3. Principio de asepsia y antisepsia (d, e, i). 4. Uso específico de jabones, soluciones desinfectantes (e). 5. Preparación del área operativa: Equipo, material y producto (h). 6. Dotación básica de un Quirófano: (a, f). <ul style="list-style-type: none"> • Mesas Quirúrgicas. • Lámparas. • Máquina de Anestesia. • Monitores. • Succionadores. • Electro bisturí. • Conexiones disponibles para oxígeno. • Vacío. • Especiales: Microscopio, carro de paro, desfibrilador, craneótomo, capnografo . • Uso y manejo de los equipos y materiales más usados. • Identificación de los equipos y material más usado: Pinzas instrumentales, Paquetes estériles por procedimiento. • Instalación de monitoreo invasivo. 7. Momentos de conteo y verificación de materiales: Formatos de conteo (g). 8. Medios de conservación y recolección de piezas quirúrgicas, muestras y líquidos corporales ((h). 9. Diligenciamiento y registro de formatos: hojas de gasto, rótulos de las muestras (i, j).
	b) El paciente es colocado de acuerdo con la intervención quirúrgica teniendo en cuenta la protección anatomo fisiológica guías y protocolos vigentes.	
	c) La preparación de la persona a intervenir es verificada de acuerdo con guías y protocolos generales y específicos.	
	d) La asepsia y antisepsia del área operatoria es realizada de acuerdo con la intervención, guía de manejo y protocolos vigentes.	
	e) Los desplazamientos y transferencias son realizados de acuerdo con principios y técnicas de asepsia.	
	f) Las máquinas y equipos de uso quirúrgico son operados según especificaciones técnicas y protocolos establecidos.	



Libertad y Orden

Ministerio de la Protección Social

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	g) El material absorbente, corto punzante e instrumental es contado en relación con guías y protocolos vigentes.	
	h) Las piezas quirúrgicas o líquidos corporales para estudio patológicos y de laboratorio son manejados en el quirófano de acuerdo con guías y protocolos vigentes.	
	i) Los registros clínicos y formatos quirúrgicos son diligenciados oportunamente y de acuerdo con guías y protocolos vigentes.	
	j) Las normas de funcionamiento, bioseguridad y técnica aséptica son aplicadas en todos los procedimientos según estándares establecidos.	
	k) Los desechos son manejados según normas técnicas y legales vigentes.	
	l) Los sistemas de drenaje son manejados según protocolos vigentes.	
	m) La interacción con el grupo interdisciplinario es realizada de acuerdo con criterios éticos.	

Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Atender integralmente al usuario en la unidad quirúrgica de acuerdo con guías de manejo y protocolos vigentes
Elemento 2	Participar en el proceso quirúrgico de acuerdo con las guías de manejo y protocolos vigentes

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipo de Cirugía	<ul style="list-style-type: none"> • General. • Ortopédica. • Ginecológica. • Cardiovascular. • Neurológica. • Plástica. • Urología. • Otorrino. • Maxilo faciales. • Oftalmología. • Pediátrica. • Torácico. 	<p>Conocimiento</p> <p>Prueba oral o escrita sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principios de técnica aséptica • Bioseguridad. • Manejo de residuos. • Normas técnicas sobre manejo de equipos y materiales de anestesia. • Uso, manejo, diluciones y contraindicaciones de los medicamentos más frecuentes en la Unidad Quirúrgica. • Cuidados de enfermería de pre-trans y posoperatorio. <p>Producto</p> <p>Verificar el diligenciamiento de los siguientes registros clínicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recuento de material usado. • Control y balance de líquidos. • Registro clínico de las intervenciones quirúrgicas (3 veces diferentes tipos de cirugía). <p>Desempeño</p> <p>Observación directa de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lavado de manos, área operatoria transferencia de material estéril, ropa, accesorios y suturas. • Postura de guantes, bata técnica abierta y cerrada. • Cuidados de enfermería aplicados en las primeras 24 horas del postoperatorio. • Alistamiento de un quirófano en diferentes tipos de cirugía, (tres especialidades).



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social

Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia:

**Cuidar al Usuario en Terapia Renal Concertada según
Valoración del Equipo Interdisciplinario**

Código: 20332810170304

- Elementos:**
1. Asistir a la persona en diálisis en relación con tipo de terapia y capacidad de autocuidado.
 2. Asistir a la persona en post-transplante renal de acuerdo con guías de manejo y protocolos.



Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Cuidar al usuario en terapia renal concertada según valoración del equipo interdisciplinario.
Elemento 1	Asistir a la persona en diálisis en relación con tipo de terapia y capacidad de autocuidado.

Tareas	Criterios De Desempeño	Conocimientos Y Comprensión
	a) Las normas técnicas y legales de funcionamiento de la unidad renal son aplicadas de acuerdo con manuales y protocolos vigentes.	1. Anatomía y fisiología renal. •Vocabulario del sistema. •Distribución y fisiología de los líquidos y electrolitos. •Valoración de la función Renal (d, e, f, g).
	b) Los elementos para el montaje y purgado del sistema de diálisis es alistado de acuerdo con la terapia, prescripción médica y normas técnicas de fabricación.	2. Peritoneo función y procesos de difusión y filtración test de equilibrio (d, e, f, h).
	c) Las máquinas y monitores son operados de acuerdo con las especificaciones técnicas, guías de manejo y protocolos.	3. Insuficiencia renal concepto causas manifestaciones clínicas medio de diagnostico y tratamiento dieta fármacos alteración de los sistemas asistencia de enfermería (d, e, f, g, h). •Comunicación terapéutica con el usuario y la familia.
	d) Los procedimientos específicos de diagnóstico y tratamiento son asistidos de acuerdo con las guías de manejo y terapia dialítica.	4. Normas de funcionamiento unidad renal (a). 5. Normas de bioseguridad - Técnica aséptica (a hasta i).
	e) Las actividades de enfermería son realizadas de acuerdo con el plan de atención, orden médica, protocolos y guías de manejo.	6. Manejo y uso de los siguientes equipos (manual técnico) y materiales. •Máquina de diálisis, señales de alarma, filtros, líneas arteriovenosas, monitores, señales de alarma, agujas de canulación y arteriovenosas, elementos para conexión según técnica dialítica. •Soluciones parenterales y dializantes.
	f) Las alteraciones y complicaciones durante la terapia de diálisis son identificadas e informadas de acuerdo con guías de manejo y protocolos.	•Silla de tratamiento (a, b, c, d, g). 7. Terapia de reemplazo renal: Hemodiálisis, diálisis peritoneal.
	g) El usuario y la familia son orientados de acuerdo con necesidades identificadas, protocolos y guías de manejo vigentes.	•Concepto y equipo de las vías de acceso •Injerto, Catéter vascular y peritoneal. •Asistencia de enfermería de cada una de las terapias (b, c, d, e, i).
	h) Los medicamentos de uso frecuente son administrados, según delegación, prescripción médica y guías de manejo.	8. Complicaciones más frecuentes durante el procedimiento dialítico: De la Máquina, Hemodinámicas y de las vías de acceso .drenaje: Infección, reacción de cuerpo extraño, desplazamiento, variaciones del líquido (e, f, i).
	i) Los formatos y registros clínicos son diligenciados de acuerdo con protocolos institucionales y normas técnicas y legales vigentes.	9. Técnicas educativas que facilitan el autocuidado (f, g). 10. Medicamentos de uso más frecuente: Anticoagulantes, analgésicos, antibióticos, antihipertensivos, electrolitos (b, h). 11. Normas técnicas y legales de registros clínicos y formatos institucionales (b, d, e, f, i).

Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Cuidar al usuario en terapia renal concertada según valoración del equipo interdisciplinario.
Elemento 1	Asistir a la persona en diálisis en relación con tipo de terapia y capacidad de autocuidado.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Terapia Renal	<ul style="list-style-type: none"> • Hemodiálisis. • Peritoneal. 	<p>Conocimiento</p> <p>Prueba oral o escrita sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anatomía y fisiología renal y del peritoneo. • Líquidos y electrolitos balance • Pruebas de función renal. • Insuficiencia renal crónicas, aguda • Asepsia y antisepsia. • Signos vitales alteraciones. • Asistencia de enfermería. • Manifestaciones clínicas de complicaciones. • Cuidados de enfermería. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registros clínicos del paciente durante la terapia tres veces según formatos institucionales. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observación directa de la relación humana con el usuario y el equipo interdisciplinario durante hemodiálisis y Diálisis peritoneal en tres ocasiones. • Asistir procedimientos especiales tres ocasiones. • Montaje y desmontaje de una máquina en dos ocasiones. • Conexión, funcionamiento y desconexión del sistema de terapia renal. • Orientación al usuario y familia.



Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Cuidar al usuario en terapia renal concertada según valoración del equipo interdisciplinario.
Elemento 2	Asistir a la persona en post-transplante renal de acuerdo con guías de manejo y protocolos vigentes.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	a) Los aspectos éticos y legales sobre transplante renal son reconocidos según normatividad vigente.	1. Transplante renal (a, b, c, d). <ul style="list-style-type: none"> • Tipos: Cadavérico, vivo relacionado y emocionalmente relacionado. • Definición. • Precauciones. • Requisitos, pruebas de valoración. • Equipo interdisciplinario (a, b, c, d, f). 2. Asistencia de enfermería postoperatorio mediato. <ul style="list-style-type: none"> • Valoración por sistemas. • Manifestaciones clínicas de rechazo agudo y crónico. • Reposición hídrica pruebas de laboratorio de control. • Manejo de catéteres, drenajes- PVC (b, c, d, e, f, g). 3. Técnica aséptica, Aislamiento protector, Normas de Bioseguridad (d, e, f). 4. Marco legal nacional para el transplante renal (a, f). 5. Guías de control, prevención manejo y rehabilitación del paciente renal (e, g, h). 6. Medicamentos de uso más frecuente: Inmunosupresores, anticoagulantes, antibióticos, analgésicos. Uso, efecto terapéutico y secundario (b, c, d, e, h). 7. Normas técnicas y legales de registros clínicos y formatos (b hasta h).
	b) El balance de líquidos y gasto renal es monitoreado de acuerdo con guías de manejo y protocolos vigentes.	
	c) Las manifestaciones clínicas de rechazo agudo al transplante son identificadas e informadas inmediatamente.	
	d) Las actividades de enfermería durante el post operatorio mediato son realizadas según delegación, guías de manejo y protocolos.	
	e) Las actividades de la vida diaria del usuario son apoyadas y fomentadas según plan de enfermería y guías de manejo.	
	f) La técnica aséptica es aplicada en relación con condiciones de inmunosupresión según guías y protocolos vigentes.	
	g) Las necesidades de la persona y la familia son identificadas y canalizadas de acuerdo con criterio de comunicación terapéutica.	
	h) Los formatos y registros clínicos son diligenciados de acuerdo con protocolos institucionales y normas técnicas legales vigentes.	

Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Cuidar al usuario en terapia renal concertada según valoración del equipo interdisciplinario.
Elemento 2	Asistir a la persona en post-transplante renal de acuerdo con guías de manejo y protocolos vigentes.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipos de donante:	<ul style="list-style-type: none"> • Cadáver. • Vivo. • Vivo relacionado. • Vivo emocionalmente relacionado. 	<p>Conocimiento</p> <p>Evaluación oral o escrita sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anatomía y fisiología del sistema renal. • Preparación del paciente para la realización de las diferentes pruebas diagnósticas. • Manifestaciones clínicas del rechazo agudo y crónico del transplante • Reposición hídrica. • Medicamentos inmunosupresores. • Pruebas de laboratorio de control. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registros diligenciados sobre la asistencia y controles al usuario con transplante renal en tres ocasiones. • Constantes vitales, balance de líquidos, hoja de control de gastos. <p>Desempeño</p> <p>Observación directa sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las condiciones de aislamiento protector y curación de la herida • Manejo de drenajes. • Asistencia en las actividades de la vida diaria. • Cuidado con la herida quirúrgica.

Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia:

Apoyar las Actividades de Salud Ocupacional de Acuerdo con el Programa Diseñado en Salud Ocupacional y Normativa Vigente

Código: 20332810180304

Elementos:

1. Realizar las actividades de vigilancia epidemiológica asignadas de acuerdo con los factores de riesgo identificados y priorizados por la empresa y/o ARP correspondiente.
2. Fomentar en los trabajadores hábitos de trabajo sano y seguro de acuerdo con los lineamientos del programa de Salud Ocupacional de la empresa.



Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Apoyar las actividades de Salud Ocupacional de acuerdo con el programa diseñado en salud ocupacional y normativa vigente.
Elemento 1	Realizar las actividades de vigilancia epidemiológica asignadas de acuerdo con los factores de riesgo identificados y priorizados por la empresa y/o la ARP correspondiente.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	a) Los accidentes de trabajo son reportados y vigilados de acuerdo con la normatividad vigente.	1. Técnicas educativas y de comunicación (c, d).
	b) Las enfermedades repentinas y remisiones médicas son orientadas y atendidas de acuerdo con las guías de manejo y protocolos institucionales.	2. Programas de Salud Ocupacional y Seguridad Industrial de la empresa y la ARP (a, b, c, d, e).
	c) Las campañas educativas, las pruebas de tamizaje son realizadas de acuerdo con la programación de salud ocupacional de la empresa.	3. Comité paritario de la empresa, concepto y funciones (a, c, e).
	d) Las pruebas de tamizaje son apoyadas de acuerdo con los protocolos y el Programa de Salud Ocupacional de la empresa.	4. Elementos de protección según tipo de riesgo (a, b, c, e).
	e) El sistema de información del programa de salud ocupacional es alimentado y manejado de acuerdo con el manual operativo y la normativa vigente.	5. Accidentes de trabajo: Concepto, marco legal, informe patronal de accidente de trabajo, medidas preventivas por tipo de riesgo (a, b d).
	f) Los elementos de protección laboral son distribuidos y controlados según normas técnicas y procedimiento de inventarios.	6. Formulario y papelería de reporte (d, a).
		7. Sistema de vigilancia epidemiológica (a, c, d, e).
		8. sistema de información (a, d).
		9. Primeros auxilios (b; c).
		10. Guías de manejo y protocolos para las enfermedades repentinas (b. c).
		11. Normas de inventario y almacenamiento (e).
		12. Manejo de registro (a, b, c, d, e).

Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Apoyar las actividades de Salud Ocupacional de acuerdo con el programa diseñado en salud ocupacional y normativa vigente.
Elemento 1	Realizar las actividades de vigilancia epidemiológica asignadas de acuerdo con los factores de riesgo identificados y priorizados por la empresa y/o la ARP correspondiente.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Riesgo Profesional: Factores de Riesgos:	<ul style="list-style-type: none"> • Accidente de trabajo. • Enfermedad Profesional. • Higiénicos. • De Seguridad. 	<p>Conocimiento</p> <p>Prueba oral o escrita sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normas de riesgos profesionales (Salud Ocupacional, antecedentes, que es un accidente de trabajo, notificación de los accidentes de trabajo, procedimiento. • Verificar el diligenciamiento de TPAT • Base actualizada sobre novedades de la empresa, relación con los trabajadores- salud. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diligenciamiento de tres formularios de IPAT, al azar. <p>Desempeño</p> <p>Observación directa de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una sesión educativa sobre prevención de riesgo ocupacional. • Atención de un caso de primeros auxilios. • Aplicación de técnica aséptica en un procedimiento dado.



Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Apoyar las actividades de Salud Ocupacional de acuerdo con el programa diseñado en salud ocupacional y normativa vigente.
Elemento 2	Fomentar en los trabajadores hábitos de trabajo sano y seguro de acuerdo con los lineamientos del programa de Salud Ocupacional de la empresa.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	a) Las observaciones y sugerencias de los trabajadores sobre las condiciones de higiene y seguridad del ambiente laboral son canalizados a la instancia pertinente.	1. Concepto básico de: Condiciones de trabajo sano y seguro: Riesgos, Factor de riesgo, condición subestándar, acto inseguro panorama de riesgo (a).
	b) Los procedimientos a seguir frente a ATEP son orientados de acuerdo con el marco legal y procedimientos de la empresa.	2. Métodos de control según factor de riesgo en fuente medio y trabajador: (a).
	c) Las actividades educativas individuales y colectivas son realizadas de acuerdo con necesidades identificadas y con la programación de Salud Ocupacional de la Empresa.	3. Políticas de la empresa relacionadas con prácticas seguras de trabajo (a, b).
	d) Las orientaciones sobre uso y manejo de los equipos y elementos de protección y seguridad son realizados de acuerdo con las normas técnicas del fabricante.	4. Manejo de equipos audiovisuales (c).
	e) Los cuidados de enfermería y de primeros auxilios son realizados de acuerdo con las guías de manejo.	5. Accidente de Trabajo y enfermedad profesional: Conceptos, normas legales y procedimientos de la empresa medidas preventivas por tipo de riesgo (b).
	f) Los equipos y elementos de asistencia médica son distribuidos y mantenidos de acuerdo con el manual de procedimiento.	6. Normas de seguridad relacionadas con el manejo de equipos, materiales y elementos de protección (d).
	g) Los registros y reportes de las novedades del programa de Salud Ocupacional son realizados y enviados de acuerdo con los protocolos de la empresa.	7. Guías de manejo para enfermedades relacionadas con el proceso productivo (e)
	h) La organización y el funcionamiento de la Brigada de emergencia son apoyadas según normas legales y protocolos establecidos por la empresa.	8. Equipos Médicos: Normas técnicas de uso y mantenimiento, inventario, técnicas de asepsia (f).
	i) La participación de los trabajadores en las actividades del PSOE son fomentados (promovidos) según normas legales.	9. Formato de reporte y auto reporte de accidentes e incidentes de trabajo y novedades (g).
		10. Fomento de estilos de vida saludable y autocuidado sobre: según actividad económica y grupo atareo (a, c, d, e, f).
		11. Manual de procedimientos de la empresa (f).
		12. Organigrama y funcionamiento de las brigadas de emergencia (a, c, e, g, h).
		13. Análisis de riesgo de emergencia de la empresa (a, c, d, h).
		14. Componentes del plan de evacuación (a, c, e, g, h).
		15. Programa de Salud Ocupacional: Marco legal, componentes, subprogramas, actividades, responsabilidades.

Auxiliar Enfermería	Nivel C
----------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Apoyar las actividades de Salud Ocupacional de acuerdo con el programa diseñado en salud ocupacional y normativa vigente.
Elemento 2	Fomentar en los trabajadores hábitos de trabajo sano y seguro de acuerdo con los lineamientos del programa de Salud Ocupacional de la empresa.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Procesos Productivos:	<ul style="list-style-type: none"> • Industrial. • Comercial. • Servicios. • Primario. 	<p>Conocimiento</p> <p>Prueba oral o escrita sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Factores de riesgo por el proceso productivo, métodos de control. presentados por la Fuente, el medio y los trabajadores. • Reglamento de Seguridad e Higiene de la empresa. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificación de los registros de ATEP. • Verificación del registro de los equipos, elemento y protocolos de protección de los trabajadores. <p>Desempeño</p> <p>Observación directa de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividades Educativas: Individual y Colectiva (3 sesiones). • Seguimiento a las observaciones y sugerencias dadas por los trabajadores. • Verificación de la inspección sobre aplicación de normas de seguridad de los trabajadores.

2.2. AUXILIAR DE SALUD PÚBLICA

CÓDIGO: 10332802300304



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social

Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Área de Desempeño: 3	Área Ocupacional: 331 Auxiliares de Servicios de Salud ¹
-----------------------------	--

Ocupaciones: Auxiliar de Salud Pública: <ul style="list-style-type: none">▪ Atención en Primer Nivel de Complejidad en Salud.▪ Instituciones Aseguradoras▪ Instituciones Prestadoras de Salud Públicas y Privadas
--

¹ Clasificación nacional de ocupaciones (C.N.O.) 3 corresponde al área de desempeño salud . 331 al campo ocupacional de auxiliares en salud.

Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Dirigida a:	Personas cuyas funciones están fundamentadas a orientar y fomentar en el individuo y la comunidad la adquisición de hábitos saludables y la educación acerca de los deberes y derechos frente a la participación social organizando nodos en la solución de las necesidades de salud colectiva aplicando los protocolos de vigilancia en salud pública.
Justificación del Nivel:	El Auxiliar de Salud Pública participa en la identificación de los factores de riesgo en salud de las personas y los colectivos desarrollando sus funciones de responsabilidad bajo la orientación de profesionales en salud.

Normas de Competencia Obligatorias	Elementos
1. Atender y orientar a la persona en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.	<ol style="list-style-type: none"> 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. Identificar la situación de salud individual y colectiva en relación con los factores determinantes de salud.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyar el análisis de la situación de salud del ente territorial según Metodología nacional vigente. 2. Priorizar eventos de salud a estudiar según indicadores utilizados para el análisis de la situación de salud. 3. Indagar factores determinantes que inciden en la salud de la comunidad en relación con la matriz de priorización del ente territorial.
3. Implementar acciones de Promoción y Prevención en los colectivos de acuerdo con normas vigentes.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Educar al individuo y a la comunidad acerca de los deberes y derechos en salud frente a la participación social, de acuerdo con códigos de ética y a la luz del marco legal vigente. 2. Organizar nodos para operacionalizar la red, de acuerdo con ejes temáticos establecidos. 3. Promover la intervención de la comunidad en la solución de las necesidades del desarrollo humano integral sostenible a través de las redes de apoyo. 4. Canalizar a la población al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) según normativa vigente de factores de riesgo. 5. Implementar las acciones de intervención de los factores de riesgo previstos en la norma.
4. Controlar las infecciones en los usuarios y su entorno de acuerdo con las buenas prácticas sanitarias.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplicar la técnica aséptica en todos los procedimientos de acuerdo con las medidas de prevención y control de la infección establecidas. 2. Efectuar procedimientos especializados de limpieza, sanitización y desinfección en equipos y artículos



Normas de Competencia Obligatorias	Elementos
	según manuales estandarizados de la empresa.
5. Apoyar la definición del diagnóstico individual de acuerdo con guías de manejo y tecnología requerida.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Observar la condición física y emocional de la persona de acuerdo con guías y protocolos. 2. Orientar y preparar a la persona para exámenes diagnósticos de acuerdo con guías y protocolos institucionales. 3. Tomar y remitir muestras de interés en salud pública y resultados de laboratorio ordenadas, de acuerdo con protocolos.
6. Administrar medicamentos según delegación y de acuerdo con técnicas establecidas en relación con los principios éticos y legales vigentes.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alistar los medicamentos e inmunobiológicos según delegación, teniendo en cuenta los principios de asepsia y normas técnicas. 2. Aplicar los medicamentos según delegación y de acuerdo con la prescripción médica, la vía, la dosis y la hora prescrita. 3. Vigilar la acción farmacéutica y reacciones adversas de los medicamentos e inmunobiológicos administrados de acuerdo con el medicamento y sensibilidad de la persona.
7. Asistir a las personas en las actividades de la vida diaria según asignación y/o delegación del Profesional y guías y protocolos vigentes.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Preparar el entorno para dar cuidado a la persona en alteración de salud según asignación y/o delegación del Profesional y guías y protocolos establecidos. 2. Brindar los cuidados básicos asignados y/o delegados, de higiene, comodidad y de acuerdo con guías y protocolos establecidos. 3. Análisis de la situación de salud a la persona en las actividades de movilización según sus limitaciones y equipos requeridos. 4. Análisis de la situación de salud a la persona en las actividades de nutrición asignadas y/o delegadas por el Profesional y de acuerdo con guías y protocolos establecidos. 5. Análisis de la situación de salud a la persona en actividades de eliminación asignadas y/o delegadas por el Profesional y de acuerdo con guías y protocolos establecidos.
8. Atender a personas en caso de accidente y enfermedad súbita de acuerdo con protocolos de atención de primer respondiente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informar al usuario acerca de los servicios de salud disponibles en su localidad 2. Aplicar cuidados de primer respondiente a los usuarios accidentados de acuerdo con el evento y normativa vigente.
9. Generar actitudes y prácticas saludables en el sitio de trabajo.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mantener el ambiente de trabajo en condiciones de higiene y seguridad acorde con la reglamentación empresarial. 2. Ejecutar prácticas de trabajo seguras conforme a las normas técnicas y legales establecidas. 3. Participar en los procedimientos para la prevención y atención de emergencias de acuerdo con las normas técnicas y legales.

Auxiliar Salud Pública

Nivel C

Nombre de la Norma de Competencia:

Atender y Orientar a la Persona en Relación con sus Necesidades y Expectativas de Acuerdo con Políticas Institucionales y Normas de Salud

Código: 20332810010204

Elementos:

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.



Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Atender y orientar a la persona en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.
Elemento 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.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
153.4 422.3	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.	<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 y reportes , actas .(c, b) 8. Manejo de diferentes tipos de usuario. (d).
154.16 422.1	b) La información suministrada por el usuario es registrada en la base de datos, o sistema de información utilizado en la institución siguiendo los requerimientos técnicos y procedimientos establecidos.	
	c) Los reportes, informes a sus colegas, superiores inmediatos de los subprocesos en que se desempeña se suministran según procedimientos establecidos y en los formatos requeridos.	
332.7	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.	



Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Atender y orientar a la persona en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.
Elemento 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.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipos de cliente: Tipos de subprocesos: Perfiles ocupacionales:	<ul style="list-style-type: none"> • Interno, Externo. • Administrativo o análisis de la situación de salud. 	<p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prueba oral y escrita para evaluar conocimientos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7,8. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dos reportes según subproceso donde se desempeñe, elaborados en los últimos 15 días. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.

Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Atender y orientar a la persona en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.
Elemento 2	Interactuar con el cliente interno y externo de acuerdo con la misión, visión y políticas de servicio institucionales.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	a) La función de atención al cliente es reconocida según misión, visión, valores, políticas y principios corporativos.	1. Conocimiento sobre misión, visión, principios corporativos, organización, organigrama y portafolio de servicios. (a, b, c, d,). 2. Comunicación – Neurolinguística 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).
332.4 332.5	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 esta de acuerdo con los protocolos de servicio.	
411.6 451.36 451.41	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.	
412.1 422.3 451.33 461.4	h) El área de trabajo y los equipos se organizan de acuerdo con parámetros institucionales por cada turno.	

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipos de cliente:	<ul style="list-style-type: none"> Interno Externo 	Conocimiento <ul style="list-style-type: none"> Prueba escrita u oral para evaluar conocimientos: 1 hasta el 9 Desempeño <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
Ambientes de trabajo:	<ul style="list-style-type: none"> Administrativa Análisis de la situación de salud. 	

Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Atender y orientar a la persona en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud
Elemento 3	Brindar Información del producto o servicio conforme a requerimientos del cliente o usuario.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
111.22 113.12 115.11 333.1 333.2 333.9	a) La información requerida se ofrece de acuerdo con los protocolos institucionales y el marco legal del producto o servicio.	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).
	b) La información sobre producto y servicios se suministra de manera oportuna clara y completa en relación con el portafolio institucional y manuales técnicos.	
113.11 131.9	c) La no conformidad en la oferta se reportan a quien corresponde de acuerdo con los manuales de procedimiento.	
133.6	d) Los reportes e informes se generan veraz y oportunamente según protocolo de servicio.	
461.1	e) La toma de decisiones es oportuna en beneficio del cliente de acuerdo con las normas de procedimiento e identificación de necesidades.	

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipo de cliente:	<ul style="list-style-type: none"> • Interno. • Externo. 	<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.
Medios de información:	<ul style="list-style-type: none"> • Telefónica. • Personal. • Electrónicos. 	

Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Atender y orientar a la persona en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.
Elemento 4	Identificar las necesidades del cliente interno y externo según políticas de mercadeo y segmentación de clientes.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	a) El contacto con el cliente o usuario se desarrolla en un clima de cordialidad y respeto de acuerdo con protocolo institucional.	1. Teorías sobre servicio al cliente (b, c, d, e, f).
131.15	b) Las necesidades del cliente se confrontan con el portafolio de servicio y la capacidad de respuesta institucional.	2. Tipos, técnicas y herramientas de mercadeo (a, c, d, e).
153.32	c) Los métodos para detectar quejas y reclamos en los usuarios son aplicados según protocolos institucionales.	3. Cómo identificar las necesidades del cliente (d, e, f).
	d) La satisfacción del cliente es identificada de acuerdo con la información obtenida por los diferentes métodos.	4. Conocimiento sobre los productos, servicios y apoyos que se ofrecen. (b, c).
	e) Los indicadores de satisfacción al cliente son establecidos según metas de mejoramiento.	5. Técnicas para escuchar y preguntar en forma efectiva. (b, c, e).
	f) Los clientes son ubicados, clasificados según régimen de acuerdo a sus necesidades, y políticas de servicio.	6. Teorías sobre el trabajo en equipo. (b hasta g).
	g) Los programas operativos son manejados según manual de procedimientos.	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
Categoría	Clases	
Tipos de cliente:	<ul style="list-style-type: none"> Interno. Externo. 	<p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> Estudio de caso para identificar las necesidades del usuario. Prueba escrita para evaluar vocabulario técnico y conocimientos del 1 hasta el 12. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> Tres Reportes y/o formularios diligenciados de acuerdo con el manual de procedimientos en los últimos 15 días. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> Observación directa en el puesto de trabajo sobre la identificación y satisfacción de necesidades del usuario de acuerdo con el rango de aplicación.
Ambientes de trabajo:	<ul style="list-style-type: none"> Administrativo. Análisis de la situación de salud. 	



Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Atender y orientar a la persona en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.
--	--

Tarea	Indicador
111.22	<ol style="list-style-type: none"> 1. El operativo logró una cobertura del ____% sobre el número de familias programadas. 2. Se realiza una revisión rigurosa de las fichas.
113.11	<ol style="list-style-type: none"> 1. Más del ____% de los pacientes remitidos a otras instituciones sin dificultad. 2. ____% de remisiones atendidas/remisiones hechas a otras instituciones en ____ (período d tiempo).
113.12	<ol style="list-style-type: none"> 1. Oportunidad en brindar la información requerida por otra institución. 2. La información brindada es suficiente y de buena calidad para los requerimientos de la otra institución.
115.11	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de fichas diligenciadas y entregadas en el tiempo especificado. 2. Rigurosidad en la consolidación de la información.
131.15	<ol style="list-style-type: none"> 1. Orienta de forma clara y precisa al usuario y/o institución de la pertinencia de la queja o reclamo interpuesto. 2. Atiende cordialmente al usuario que interpone quejas y reclamos.
131.9	<ol style="list-style-type: none"> 1. El estudio de la petición tarda ____ días. 2. La remisión es programada después de ____ días. 3. Se lleva a la reunión un ____% de soportes. 4. De la reunión salen conclusiones en un ____%.
133.6	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pertinencia de la información divulgada en el boletín. 2. Grado de aceptación del boletín dentro de la comunidad.
153.32	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número y tipo de medidas correctivas que responden a las sugerencias presentadas por los usuarios. 2. En (período de tiempo), se implementan las medidas, correctivas establecidas. 3. Satisfacción de la prestación de los servicios debido a la toma de medidas correctivas.
153.4	<ol style="list-style-type: none"> 1. Más de ____% de las personas convocadas a la reunión análisis de la situación de salud y participó. 2. Más de ____% de la propuesta de la comunidad es sometido y tenido en cuenta para la elaboración del plan de salud.
154.16	<ol style="list-style-type: none"> 1. Grado de cumplimiento de las diferentes personas citadas a la reunión. 2. Más del ____% de los análisis de la situación de salud participó activamente en la reunión.
332.5	<ol style="list-style-type: none"> 1. Satisfacción del paciente por la actitud del profesional de la salud.
332.7	<ol style="list-style-type: none"> 1. Grado de comprensión del estado emocional del paciente. 2. Número de quejas solucionadas respecto al número de quejas presentadas. 3. Satisfacción del paciente para la solución dada a la queja presentada.
332.9	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de pacientes oferta de servicios familiares que se quejan por la falta de información del examen que le van a realizar. 2. Más del ____% de los pacientes colabora en la realización del examen después de un explicación clara y precisa del procedimiento.
333.1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de procedimientos por mala presentación/número de procedimientos ordenados.
333.2	<ol style="list-style-type: none"> 1. ____% De errores cometidos por el acompañante en el manejo del paciente/número de acompañantes orientados en el procedimiento. 2. Número de acompañantes que se quejan por falta de información/total de acompañantes.



Tarea	Indicador
333.2	1. ____% De errores cometidos por el acompañante en el manejo del paciente/número de acompañantes orientados en el procedimiento. 2. Número de acompañantes que se quejan por falta de información/total de acompañantes.
333.9	1. ____% De pacientes que presenta recaída por no cumplir con instrucciones vs. Total de pacientes a quienes no se le dio instrucciones.
411.6	1. Menos de ____% de oferta de servicios ítem está mal inventariados. 2. Menos de ____% ítem no está incluido en el inventario. 3. Más del ____% de las tarjetas de kárdex están actualizadas.
411.7	1. Se encuentra una relación directa entre la inspección visual de los equipos y suministros con el registro de ellos en el kárdex.
412.1	1. No se encuentran errores en el almacenamiento de los suministros.
422.1	1. Funcionamiento de equipos requeridos.
422.3	1. El equipo de perifoneo se encuentra listo ____ (período de tiempo) antes de informar a la comunidad.
451.33	1. Todos los equipos y el material están listos en el momento de realizar la consulta.
451.36	1. Los suministros requeridos están disponibles en ____ (período de tiempo).
451.41	1. Grado de cumplimiento en la revisión del aspirador para garantizar su uso cuando sea necesario.
461.1	1. Oportunidad en el traslado del paciente a otra institución.
461.4	1. ____% De número de pedidos aprobados/número de pedidos solicitados.

Escalas							
Destrezas							
Datos		Personas		Cosas		Significancia	
Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo
6	1	6	1	3	1	7	1
Habilidades							
Razonamiento		Matemáticas		Lenguaje			
3	3			2			
Responsabilidades							
Opciones		CEP					
3	3						

Auxiliar Salud Pública

Nivel C

Nombre de la Norma de Competencia:

Identificar la Situación de Salud Individual y Colectiva en Relación con los Factores Determinantes de Salud

Código: 20332810190304

Elementos:

1. Apoyar el análisis de la situación de salud del ente territorial según metodología nacional vigente.
2. Priorizar eventos de salud a estudiar según indicadores utilizados para el análisis de la situación de salud.
3. Indagar factores determinantes que inciden en la salud de la comunidad en relación con la matriz de priorización del ente territorial.



Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Identificar la situación de salud individual y colectiva en relación con los factores determinantes de salud.
Elemento 1	Apoyar el análisis de la situación de salud del ente territorial según metodología nacional vigente.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	a) La comunidad, sectores y sociedad civil son convocados y organizados de acuerdo con la estructura organizacional y presencia institucional tanto pública como privada del ente territorial.	La persona conoce y comprende: 1. Metodología para el análisis de la situación de salud (e, f). 2. Estructura organizacional de los diferentes entes territoriales (a, b, c). 3. Estrategia, medios y tipos de comunicación para convocatorias. (b, c). 4. Organización y participación comunitaria. (a, b). 5. Marco legal vigente sobre participación social. (a, b). 6. Técnicas de motivación, trabajo en equipo y manejo de relaciones interpersonales. (a, b, c). 7. Proceso salud – enfermedad y sus determinantes. (a, b, c, d). 8. Estadística descriptiva. (e, d). 9. Conocimientos básicos en epidemiología. (a, b, c, d, e, f).
	b) La responsabilidad de los representantes es definida de acuerdo con las competencias de cada entidad.	
	c) Los canales de comunicación entre los actores son permanentes, abiertos y definidos según acuerdos intersectoriales.	
	d) La información pertinente de cada sector es recopilada y organizada según criterios metodológicos establecidos.	
	e) La información solicitada es analizada y verificada en relación con métodos básicos de estadística y epidemiología.	
	f) El informe preliminar es elaborado según metodología definida de Análisis de la Situación de Salud - Análisis de Situación de Salud – OPS.	

Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Identificar la situación de salud individual y colectiva en relación con los factores determinantes de salud.
Elemento 1	Apoyar el análisis de la situación de salud del ente territorial según metodología nacional vigente.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Entidades:	<ul style="list-style-type: none"> • ARS – EPS. • IPS públicas y privadas. • Entes territoriales. • Cajas de compensación. • ONG. • Comunidad organizada. • Entidades públicas del sector social y religioso. 	<p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación oral o escrita de: <ol style="list-style-type: none"> 1. Metodología de Análisis de la Situación de Salud. 2. Normas vigentes. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actas de compromiso de las sesiones de los comités interinstitucionales. • Informe preliminar y final del Análisis de situación de salud según metodología. • Registros y formatos institucionales. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observación directa de la coordinación y manejo de un grupo.
Sector:	<ul style="list-style-type: none"> • Planeación. • Educación. • Salud. • Servicios públicos. • Transporte. • Obras Públicas. • Medio Ambiente. • Agricultura. 	

Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Identificar la situación de salud individual y colectiva en relación con los factores determinantes de salud.
Elemento 2	Priorizar eventos de salud a estudiar según indicadores utilizados para el Análisis de la Situación de Salud.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	a) Los eventos de salud resultantes del Análisis de la Situación de Salud son profundizados y analizados teniendo en cuenta equidad, jerarquía y complejidad social acorde con las condiciones de las personas.	La persona conoce y comprende: <ol style="list-style-type: none"> Resultados del Análisis de la Situación de Salud (a hasta d). Estadística descriptiva: (a hasta d). <ul style="list-style-type: none"> Interpretación de indicadores. Relación entre variables. Técnicas para elaborar matriz de priorización (c, d). Normatividad vigente (a hasta e). Protocolos de vigilancia de Salud Pública (a, c). Sistema de Vigilancia y protocolos de vigilancia en salud pública (c, d).
	b) Los criterios de priorización son determinados según criterios de magnitud, gravedad, tendencia, eficiencia, posibilidades de prevención y transmisibilidad e interés público.	
	c) Los eventos de salud son organizados según lo establecido por la normatividad vigente.	
	d) Los eventos priorizados son intervenidos de acuerdo con la factibilidad de salud y variabilidad en la población.	
	e) La matriz de priorización y mapa de riesgos asociados, son elaborados y socializados según parámetros establecidos.	

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Población Objeto de programa: Tiempo: Lugar:	<ul style="list-style-type: none"> Grupos étnicos. Estrato socioeconómico Mes y año. Localidades 	Conocimiento <ul style="list-style-type: none"> Prueba oral y escrita sobre metodologías para elaboración de matrices de priorización. Producto <ul style="list-style-type: none"> Elaboración de una matriz de priorización y mapa de riesgo. Desempeño <ul style="list-style-type: none"> Sustentación de matriz de priorización.

Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Identificar la situación de salud individual y colectiva en relación con los factores determinantes de salud.
Elemento 3	Indagar factores determinantes que inciden en la salud de la comunidad en relación con la matriz de priorización del ente territorial.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	a) Los factores determinantes son analizados y profundizados en relación con la matriz de priorización y criterios técnicos de investigación.	<p>La persona conoce y comprende:</p> <ol style="list-style-type: none"> conocimientos básicos de Metodologías de investigación: (Del a al f). <ul style="list-style-type: none"> De orden cuantitativo. De orden cualitativo. Elaboración y aplicación de instrumentos de recolección, tabulación y análisis de información (Del a al f). Estadística Básica (a, b). Normas técnicas y legales vigentes (Del a al f).
	b) Las intervenciones son definidas de acuerdo con los resultados de la investigación y resultados del Análisis de la Situación de Salud del ente competente.	
	c) Las condiciones de cambio en los procesos de salud son determinados según resultados de la investigación de factores determinantes.	
	d) La vigilancia de los factores protectores y determinantes es realizada en relación con la exposición colectiva a factores del ambiente del consumo y del comportamiento.	
	e) Los resultados de la investigación de factores determinantes son confrontados con la matriz de priorización.	
	f) El informe de los resultados de la investigación es elaborado y socializado a los sectores comprometidos con el proceso en el ente territorial.	



Ministerio de la Protección Social

Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Identificar la situación de salud individual y colectiva en relación con los factores determinantes de salud.
Elemento 3	Indagar factores determinantes que inciden en la salud de la comunidad en relación con la matriz de priorización del ente territorial.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
<p>Sistemas de Vigilancia:</p> <p>Sistema de vigilancia en salud:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vigilancia alimentaria y nutricional. • Vigilancia en salud pública. • Actividades de prevención y promoción. 	<p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prueba oral o escrita de metodologías de investigación y normativa. • los factores de riesgo y protectores relacionados con la matriz. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formularios diligenciados según protocolos de los diferentes sistemas de vigilancia. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación activa en los diferentes sistemas de vigilancia.

Auxiliar Salud Pública

Nivel C

Nombre de la Norma de Competencia:

Implementar Acciones de Promoción y Prevención en los Colectivos de Acuerdo con Deberes y Derechos en Salud y la Normativa Vigente

Código: 20332810200304

Elementos:

1. Educar al individuo y a la comunidad acerca de los deberes y derechos en salud frente a la participación social, de acuerdo con códigos de ética y a la luz del marco legal vigente.
2. Organizar nodos para operacionalizar la red, de acuerdo con ejes temáticos establecidos.
3. Promover la intervención de la comunidad en la solución de las necesidades del desarrollo humano integral sostenible a través de las redes de apoyo.
4. Canalizar la población al SGSSS según normativa vigente de factores de Riesgo.
5. Implementar las acciones de intervención de los factores de riesgo previstos en la norma.



Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Implementar Acciones de Promoción y Prevención en los Colectivos de Acuerdo con Deberes y Derechos en Salud y la Normativa Vigente.
Elemento 1	Educar al individuo y a la comunidad acerca de los deberes y derechos en salud frente a la participación social de acuerdo con códigos de ética y a la luz del marco legal vigente.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	a) El grupo es caracterizado de acuerdo con su entorno socio cultural, edad y género.	1. Deberes y derechos de los individuos y la comunidad (constitución política, normal legales (b).
	b) El programa de capacitación es estructurado de acuerdo con las necesidades identificadas en el grupo.	2. Conceptos de participación social (b, d f). 3. Políticas de desarrollo humano sostenible en todas sus dimensiones (b, f).
113.40 345.25 345.26	c) Los grupos susceptibles de capacitación son convocados de acuerdo con criterios definidos previamente.	4. Métodos y técnicas de comunicación social innovadoras(b, c, d, f).
345.27 351.1 354.2 451.34	d) La capacitación es impartida utilizando metodología activas innovadoras y participativas.	5. Teorías de comportamiento humano desde lo sinérgico y lo axiológico (b, d). 6. Sociología de las comunidades (etnias, cultura, aspectos geográficos, políticos y económicos) (a, b, f).
	e) El proceso educativo es evaluado en forma activa y participativa.	7. Liderazgo (c, f, g).
113.46 154.4 154.18 451.37 453.7	f) La información y comunicación se hace mediante la utilización de herramientas audiovisuales y multimediales.	8. Ética y política (f,g). 9. Resolución de conflictos (f, g). 10. Proceso de evaluación (d, c). 11. Autoestima (d, f, g). 12. Asertividad (d, f, g).
	g) Las vivencias y experiencias de la comunidad se recuperan de acuerdo con metodologías establecidas.	13. Relaciones interpersonales (d, f, g). 14. Trabajo en equipo (d, e, f, g). 15. Manejo de medios y ayudas audiovisuales y multimediales (b, c, d). 16. Conocimiento sobre metodología de Diagnostico participativo. 17. Estrategias de información y comunicación. (b, c, e).

Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Implementar Acciones de Promoción y Prevención en los Colectivos de Acuerdo con Deberes y Derechos en Salud y la Normativa Vigente.
Elemento 1	Educar al individuo y a la comunidad acerca de los deberes y derechos en salud frente a la participación social de acuerdo con códigos de ética y a la luz del marco legal vigente.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
<p>Tipo de Población:</p> <p>Modalidades de Formación:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Organizaciones sociales, comunitarias e institucionales. • Presenciales • Desescolarizadas. 	<p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución de casos por medio de análisis crítico y aplicación de conocimientos de los deberes y derechos ciudadanos y comunitarios. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de un programa de capacitación. • Diseño de casos para solución de conflictos de la comunidad. • Diseño de material didáctico. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observación directa de una convocatoria a la comunidad, la caracterización de grupos, capacitación y evaluación.



Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Implementar Acciones de Promoción y Prevención en los Colectivos de Acuerdo con Deberes y Derechos en Salud y la Normativa Vigente.
Elemento 2	Organizar nodos para operacionalizar la red, de acuerdo con ejes temáticos establecidos.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensiones
	a) El inventario de las organizaciones públicas, otras redes o nodos privadas y comunitarias de apoyo social se realiza teniendo en cuenta el objetivo común identificado.	1. Ubicación geográfica del territorio: entorno cultural, político y religioso (a).
	b) Las organizaciones son caracterizadas según su naturaleza.	2. Aspectos legales y naturaleza jurídica de las organizaciones nacionales e internacionales(a, b, c).
	c) Las organizaciones son valoradas de acuerdo con la representación en la comunidad y función social.	3. Función básica de las instituciones sociales (a, b, c).
	d) Las organizaciones son convocadas según su función social.	4. Métodos y técnicas de comunicación (a, b, e).
	e) Los nodos son conformados de acuerdo con diferentes áreas de interés y objetivo común.	5. Relaciones interpersonales (a, b, c, d, e, f).
	f) Las actitudes y aptitudes de liderazgo se evidencian en la interacción con los diferentes actores.	6. Liderazgo(a, b, c, d, e, f).
		7. Trabajo en equipo(a, b, c, d, e).
		8. Legislación sobre participación social (a, b, c, d, e).
		9. Significado del sentido y organización de redes (d, e).
		10. Comités comunitarios de Desarrollo social (b, c, d, e).
		11. Organizaciones Sociales: Acción Comunal, Ligas de Usuarios, Juntas, Comités, Consejos de política social) (b, c, d, e).

Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Implementar Acciones de Promoción y Prevención en los Colectivos de Acuerdo con Deberes y Derechos en Salud y la Normativa Vigente.
Elemento 2	Organizar nodos para operacionalizar la red, de acuerdo con ejes temáticos establecidos.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Métodos de Información:	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta. • Observación. • Entrevista. 	<p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pruebas orales y escritos sobre redes y legislación. • Reconocimiento de mapas y gráficos locales. • Manejo del tema según nodo. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de gráficos y esquemas de red. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observación directa en el campo de acción sobre todo el desempeño en la conformación de redes y nodos. • Resolución de problemas en forma asertiva de situaciones conflicto en la comunidad.
Organizaciones:	<ul style="list-style-type: none"> • ONG organismos internacionales y nacionales. 	



Ministerio de la Protección Social

Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Implementar Acciones de Promoción y Prevención en los Colectivos de Acuerdo con Deberes y Derechos en Salud y la Normativa Vigente.
Elemento 3	Promover la intervención de la comunidad en la solución de las necesidades del desarrollo humano integral sostenible a través de las redes de apoyo.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
351.4 352.1 351.3 353.18 353.22	a) Los diferentes grupos son convocados según prioridades diagnósticas del análisis de la situación local.	1. Plan de desarrollo local (a, d, e) 2. Métodos y técnicas de comunicación social (a, d, e)
	b) Las líneas de interacción son orientadas con criterios técnicos, sociales y éticos, bien común.	3. Actitudes y aptitudes de liderazgo de grupos (a, d, e)
	c) El empoderamiento de los grupos se da en relación con la solución de las necesidades priorizadas.	4. Método y metodologías de participación local (a, d, e)
121.11	d) La intervención de las necesidades priorizadas son desarrolladas con criterios de equidad, participación y pertinencia social, responsabilidad y género.	5. Indicadores de bienestar y calidad de vida (b, d, e) 6. Manejo del conflicto y solución de problemas (b, d, e)
121.2 123.13	e) Las intervenciones son evaluadas y controladas según planes y programa propuestos y desarrollados por la comunidad	7. Grupos multidisciplinarios (a)
	f) El control de las intervenciones es realizado con la participación social	8. Conceptos de desarrollo integral sostenible en todas sus dimensiones (b, c, d, e) 9. Indicadores de gestión e impacto de los proyectos (d, e)

Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Implementar Acciones de Promoción y Prevención en los Colectivos de Acuerdo con Deberes y Derechos en Salud y la Normativa Vigente.
Elemento 3	Promover la intervención de la comunidad en la solución de las necesidades del desarrollo humano integral sostenible a través de las redes de apoyo.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Nodos temáticos:	<ul style="list-style-type: none"> • Educación. • Desarrollo social (religioso, cultural, deportivo, político, salud). • Medio Ambiente y naturaleza. • Planeación y servicios públicos. 	<p>Conocimiento</p> <p>Prueba oral y escrita sobre</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solución de casos sobre situaciones problema. • Técnicas de comunicación de personas agresivas. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseño del plan de alternativas de solución. • Informes de los resultados obtenidos en las intervenciones con la comunidad. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observación directa del manejo de reuniones y convocatorias de los diferentes actores.



Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Implementar Acciones de Promoción y Prevención en los Colectivos de Acuerdo con Deberes y Derechos en Salud y la Normativa Vigente.
Elemento 4	Canalizar la población al SGSSS según normativa vigente de factores de riesgo.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
154.1 153.22 154.5 154.11 221.2 322.1 322.2 322.4 223.3 322.3 336.4 336.8 337.7 352.3	a) Las personas son motivadas y orientadas en relación con los deberes y derechos de los servicios de la Seguridad Social en Salud.	1. Deberes y derechos en el SGSSS (a hasta e). 2. Normatividad vigentes sobre aseguramiento (a, b). 3. Referencia y contrarreferencia de la entidad (b, d). 4. Habilidades comunicativas (a, b, c, d). 5. Técnicas de visita domiciliaria (a, c). 6. Conocimiento sobre redes de servicios (a hasta d). 7. Protocolos de vigilancia en salud pública (c, d).
153.19 154.4	b) Las necesidades de salud son identificadas según metodología establecida por el ente competente.	
143.2 153.21 153.23 153.31 153.33 154.13 154.19 323.3 323.4 342.10 345.12 352.4 353.24 353.25 371.4	c) El seguimiento y control de los pacientes y eventos es realizado según protocolos de vigilancia en salud pública.	
115.43 141.2 142.12 142.23 153.14 335.4 351.2 353.23	d) El acceso de la persona al SGSSS es verificado en relación con la orientación y las remisiones diligenciadas.	
113.9 114.15 123.1 342.20	e) Los registros de las acciones y actividades son elaborados según manual de procedimientos	

Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Implementar Acciones de Promoción y Prevención en los Colectivos de Acuerdo con Deberes y Derechos en Salud y la Normativa Vigente.
Elemento 4	Canalizar la población al SGSSS según normativa vigente de factores de riesgo.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Organizaciones: Entidades:	<ul style="list-style-type: none"> • Comunitarias. • Educativas. • Comerciales. • Industriales. • De salud. • Domiciliarias. 	<p>Conocimiento</p> <p>Prueba oral o escrita sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normas vigentes sobre acceso usuarios al sistema. • Deberes y derechos en salud. • Normas de referencia y contrarreferencia en casos específicos. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de visita o registro de canalización de usuarios. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observación del dialogo o estrategia de canalización de usuarios. • Verificación de referencia y contrarreferencia de una persona.



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social

Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Implementar Acciones de Promoción y Prevención en los Colectivos de Acuerdo con Deberes y Derechos en Salud y la Normativa Vigente.
Elemento 5	Implementar las acciones de intervención de los factores de riesgos previstos en la norma.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
123.18 332.11 353.20	a) Los factores de riesgos a intervenir son verificados según programación asignada.	1. Conceptos de vigilancia en salud pública (a, c). 2. Normas y protocolos de vigilancia en Salud Pública (b, c, d).
121.60 154.3 345.22 353.5	b) Las acciones de intervención en los eventos son aplicadas según protocolos de vigilancia en salud pública vigentes.	3. Procesos y procedimientos de las instituciones (d). 4. Protocolos de vigilancia por líneas de intervención (b, c, d, e).
353.1 353.8 353.21 353.12	c) Las personas son capacitadas en la adopción de factores protectores y hábitos modificables según el evento y protocolos de vigilancia.	Mortalidad evitable.
	d) Las metas de cumplimiento son verificadas según programación establecida por el ente competente.	<ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento y Desarrollo. • Mortalidad evitable. • Salud sexual y reproductiva. • Crónicas. • Transmisibles. • Salud Ocupacional. • Salud Mental. • Discapacitados. • Ambiente. • AIEPI. • PAI normas técnico administrativas (d).
113.20 114.22 313.2 313.6 313.8	e) Los eventos que afectan la salud individual y colectiva son notificados según normas de procedimientos. f) Las acciones de seguimiento son implementadas de según cumplimiento indicadores de cada programa. g) La participación en comités de emergencia y desastres es activa y permanente.	5. Vigilancia en Salud Pública (c). 6. Vivienda Saludable Manuales (para a y c). 7. Registros y papelería por programa. 8. Comités de emergencias y desastres (g).

Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Implementar Acciones de Promoción y Prevención en los Colectivos de Acuerdo con Deberes y Derechos en Salud y la Normativa Vigente.
Elemento 5	Implementar las acciones de intervención de los factores de riesgos previstos en la norma.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Organizaciones: Entidades:	<ul style="list-style-type: none"> • Comunitarias. • Educativas. • Comerciales. • Industriales. • De Salud. • Domiciliarias. • Red Social. 	<p>Conocimiento</p> <p>Prueba oral o escrita sobre</p> <ul style="list-style-type: none"> • Generalidades de protocolos y procedimientos. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro y notificación de las acciones. • Sistemas de Información. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observación de Habilidades Comunicativas. • Oportunidad y calidad de los datos • Alistamiento elementos y equipos de las intervenciones según protocolos de vigilancia en salud pública. • Acciones de intervención delegadas para el auxiliar de enfermería según programa delegado.



Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Implementar Acciones de Promoción y Prevención en los Colectivos de Acuerdo con Deberes y Derechos en Salud y la Normativa Vigente.
--	---

Tarea	Indicador
113.20	1. Número de casos de notificación obligatoria reportados/el número de total de casos de notificación obligatoria.
113.40	1. Más del ____% de las actividades programadas se ejecutan.
113.46	1. Diseño y realización de presentaciones. Los contenidos de la presentación deben ser claros y reflejar el mensaje que se quiere transmitir.
113.9	1. Satisfacción del usuario por el buen trato del profesional de la salud. 2. Más del ____% de las familias del barrio fueron visitadas y sus datos no están registrado en el formato de censo.
114.15	1. más de ____% de soportes recolectados garantiza el cumplimiento de cobertura de población y ejecución de las actividades de cada programa. 2. Actualización de base de datos de acciones y soportes para interventoría.
114.22	1. Informe sobre notificaciones por periodo epidemiológico. 2. El calendario sobre notificaciones se cumple en más del ____%.
115.43	1. Oportunidad en las remisiones no son claras y completas, y demoran el proceso. 2. Menos de ____% de las remisiones no son claras y completas, y demoran el proceso. 3. ____% de remisiones suspendidas por no encontrarse en vigencia el contrato con al entidad seleccionada.
121.1	1. Periodicidad de la evaluación de gestión en el servicio. 2. Actualización de los registros de facturación y costos.
121.11	1. Más del ____% de las actividades programadas se ejecutó. 2. Participación activa y productiva de las partes involucradas.
121.2	1. Se presentan avances del programa en las reuniones periódicas. 2. Grado de satisfacción del jefe inmediato por el informe presentado.
121.60	1. Más del ____% de las políticas propuestas se ejecutan según planteamientos propuestos. 2. Las quejas y/o hallazgos en la confrontación de la aplicación de las políticas de salud mental no superan el ____%.
123.13	1. Más del ____% de las actividades del plan de mejoramiento garantiza el cumplimiento de las metas trazadas por el -PAB-. 2. Menos del ____% de las localidades requiere propuesta de plan de mejoramiento.
123.18	1. Más del ____% de los eventos patológicos identificados fue resuelto. 2. Respuesta oportuna a los eventos o factores identificados por el PAB.
141.2	1. Oportunidad en la entrega de la información, precisión y claridad de la información suministrada al ciudadano.
142.12	1. Paciencia para la atención al público. 2. Menos del ____% de las personas se queja por la descortesía en la atención. 3. El ____% de los usuarios del sistema dice haber sido informado.
142.23	1. Diariamente se contactan ____ -IPS-. 2. En una semana se reciben en promedio ____ portafolios. 3. El portafolio de las -IPS- llega en un promedio a los ____ días de ser solicitado.



Libertad y Orden

Ministerio de la Protección Social

Tarea	Indicador
143.2	<ol style="list-style-type: none">1. ____% es el número de pacientes a quienes se les presta el servicio requerido del número de pacientes que lo solicita.2. Oportunidad en la atención del paciente que redunde en el mejoramiento de su estado de salud.
153.14	<ol style="list-style-type: none">1. Más del ____% de la información recolectada es la pertinente para el planteamiento y desarrollo del plan de contingencia de emergencias y desastres.2. más de ____% de los instrumentos para recolección de datos contienen diligenciada la información en su totalidad.3. no es necesario realizar acopio de más información.
153.19	<ol style="list-style-type: none">1. Rigurosidad en la exposición de necesidades de información para la planeación.2. Información recolectada presenta las características más importantes y relevantes de la población objetivo.
153.21	<ol style="list-style-type: none">1. ____% de prioridades en salud cubiertas por el PAB.
153.22	<ol style="list-style-type: none">1. Cortesía en preguntar y discutir sobre los factores que afectan la relación institución-paciente.2. Interés y compromiso en la promoción a la comunidad de los servicios que ofrece la institución.
153.23	<ol style="list-style-type: none">1. Número de encuestas realizadas/total de encuestas programadas.
153.31	<ol style="list-style-type: none">1. Número de visitas realizadas a las instituciones educativas/total de institución que solicitaron visita.2. El cronograma de visitas se cumplió en un ____%.3. Menos del ____% de los escolares no fue examinado adecuadamente.
153.33	<ol style="list-style-type: none">1. Número de direcciones ratificadas.
154.1	<ol style="list-style-type: none">1. Menos del ____% de los servicios se deja porque no recibieron el material de difusión.2. Más del ____% de los servicios es de muestra gratuita y aceptación por el material entregado.
154.11	<ol style="list-style-type: none">1. Más del ____% de cronograma elaborado se cumple por la adecuada asignación del recurso humano a las actividades determinadas.
154.13	<ol style="list-style-type: none">1. Menos del ____% de las visitas programadas en el año no pudo realizarse.2. Más del ____% de la población se queja porque no se les incluyó en la programación de las visitas domiciliarias.
154.18	<ol style="list-style-type: none">1. Los factores de riesgo y necesidades de la población son los que requieren atención inmediata.2. Más del ____% de necesidades priorizadas garantiza el buen mantenimiento del estado de salud de la población.
154.19	<ol style="list-style-type: none">1. Más del ____% de las visitas programadas se ha cumplido.2. Se ha controlado en un ____% nuevos brotes que presenta la población.
154.3	<ol style="list-style-type: none">1. Más del ____% de las entidades relacionadas con el área de salud mental conoce las disposiciones acordadas y las acciones pertinentes del área.
154.4	<ol style="list-style-type: none">1. Más del ____% de los grupos funcionales se encuentra conformado por personas idóneas de acuerdo con las características específicas de cada programa.
154.5	<ol style="list-style-type: none">1. Grado de aceptación de la estrategia de difusión seleccionada por parte del equipo de salud.
221.2	<ol style="list-style-type: none">1. Grado de satisfacción de los encuestadores.
223.3	<ol style="list-style-type: none">1. Más del ____% de las actividades programadas, tienen aceptación y participación por parte de la comunidad.



Tarea	Indicador
313.2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se ha disminuido en un ____% el grado de infestación de artrópodos y roedores. 2. Número de viviendas desinfectadas.
313.6	<ol style="list-style-type: none"> 1. Más del ____% de las solicitudes recibidas tuvieron respuesta. 2. Existe un cronograma de recolección de caninos y se cumplió en un ____%.
313.8	<ol style="list-style-type: none"> 1. Más del ____% de casos de zoonosis se identifica a tiempo. 2. Más del ____% de las notificaciones es atendido dentro del tiempo mínimo requerido. 3. Más del ____% de los eventos identificados es atendido satisfactoriamente por las instituciones prestadoras de servicios.
322.1	<ol style="list-style-type: none"> 1. ____% De los pacientes que llega a la institución de acuerdo con las instrucciones brindadas.
322.2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Relación entre el número de pacientes que requieren reubicación en un servicio con el número de pacientes que solicitan los servicios.
322.3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de procedimientos efectuados fuera del horario establecido. 2. más del ____% de los pacientes expresa que entendió la información brindada respecto a los servicios que ofrece la institución. 3. Número de pacientes que no utilizan correctamente los servicios por inadecuada información.
322.4	<ol style="list-style-type: none"> 1. ____% De personas que utiliza los servicios de la institución posterior a las reuniones grupales de motivación realizadas. 2. número de preguntas resueltas a satisfacción en cada una de las reuniones.
323.3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Porcentaje de familias que utilizan los servicios que ofrece la institución, después de haber sido visitadas.
323.4	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de pacientes que requieren controles de tratamiento que son contactados. ____% de pacientes que no colabora debido a la actitud del trabajador de la salud.
332.11	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de pacientes en tratamiento que presentan efectos indeseables prevenibles, por falta de información suficiente. 2. Satisfacción del paciente por información brindada respecto al tratamiento a seguir.
333.7	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de pacientes que aceptan la remisión / total se pacientes remitidos. 2. Número de pacientes atendidos en la institución de referencia / total de pacientes remitidos.
335.4	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de pacientes remitidos ubicados en otra institución número de pacientes remitidos.
336.4	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aceptación expresada por la familia de la visita realizada. 2. Menos del ____% de los datos brindados no son registrados en el ficha de riesgo.
336.8	<ol style="list-style-type: none"> 1. ____% de pacientes a los que se les tomó las muestras oportunamente. 2. Menos del ____% de las muestras no se tomaron porque no se encontró la solicitud en la historia clínica.
342.10	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de visitas programadas número de tarjetas revisadas.
342.20	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión minuciosa de la historia clínica del paciente, los controles y la evolución de su sintomatología. 2. Menos del ____% de los pacientes no fue interrogado adecuada ni completamente. 3. Satisfacción de la paciente por la actitud del medico de la consulta.
345.12	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tiempo de respuesta a las solicitudes. 2. Pruebas tomadas. 3. Pruebas leídas. 4. Pruebas reportadas.



Tarea	Indicador
	5. Satisfacción del paciente y del médico.
345.22	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rigurosidad en la toma de muestras del factor de riesgo de consumo. 2. cumplimiento del proceso clínico establecido. 3. en más del ____% la cantidad de muestra tomada es suficiente para el análisis físico químico.
345.25	<ol style="list-style-type: none"> 1. Más del ____% de los formatos de las visitas domiciliarias a pacientes embarazadas, presenta todos los datos de control prenatal registrados. 2. Grado de satisfacción de la paciente por la visita domiciliaria realizada.
345.26	<ol style="list-style-type: none"> 1. Satisfacción de la paciente por la visita domiciliaria realizada. 2. En más de ____ visitas, se detectan signos tempranos de infección pos- parto.
345.27	<ol style="list-style-type: none"> 1. ____% de alteraciones detectadas en la valoración/total de valoraciones. 2. Número exámenes completos. 3. ____% de pruebas complementarias ordenadas. 4. ____% de coincidencia entre diagnostico clínico y resultado de pruebas complementarias.
351.1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Las ayudas educativas cumplen con los requisitos mínimos de presentación.
351.2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cartelera elaborada presenta información solicitada completa y de una forma motivante.
351.3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Más del ____% de los grupos comunitarios colabora en la organización del cronograma. 2. Grado de aceptación de los grupos comunitarios, participantes a la charla y jefe inmediato, por el cronograma presentado.
351.4	<ol style="list-style-type: none"> 1. Más del ____% de los líderes comunitarios contactados, solicitan actividades educativas después de la charla con el profesional de la salud. 2. Satisfacción expresada por los líderes respecto a la información brindada por el personal de la salud.
352.1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Más del ____% de los análisis de la situación de salud a las charlas están satisfechos con la información brindada. 2. Más del ____% de los análisis de la situación de salud comprende perfectamente las diferentes formas del participación comunitaria después de la charla. 3. Minuciosidad en la revisión de la información y explicación de la participación comunitaria en el marco de seguridad social.
352.3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se hizo divulgación de charlas a realizarse con ____ (período equipo de disección tiempo) de anticipación. 2. Se contactó al ____% de los líderes comunitarios y se les solicitó sugerencias y apoyo. 3. Se ubicó la información en el ____% de los sitios de reunión de la comunidad.
352.4	<ol style="list-style-type: none"> 1. Más del ____% de los usuarios en análisis de la situación de salud a las citas son visitados. 2. Oportunidad de la visita domiciliaria. 3. Satisfacción del usuario por la visita recibida. 4. Cumplimiento en ____% del cronograma de visitas programadas.



Tarea	Indicador
353.1	1. Más del ____% de los establecimientos públicos y privados conoce los factores de riesgo.
353.12	1. ____% De niños nuevos inscritos en el programa de crecimientos y desarrollo/total de madres análisis de la situación de salud a la charla. 2. Más del ____% de las madres habla sobre la importancia y funcionamiento del programa después de la charla.
353.18	1. Número de líderes comunitarios vinculados en la elaboración del plan local de salud.
353.20	1. Las enfermedades causadas por plaguicidas han disminuido en un ____%. 2. Las personas expuestas al mayor riesgo conocen de las campañas de educación. 3. Más del ____% de las campañas implementadas dan respuesta a los principales problemas del manejo de plaguicidas.
353.21	1. Existe una disminución en ____% de enfermedades causadas por roedores. 2. La campaña realizada logra dar respuesta a los principales problemas y necesidades de la comunidad.
353.23	1. Número de talleres realizados. 2. Calidad de las estrategias lúdico- pedagógicas utilizadas.
353.24	1. Más del ____% de las familias en riesgo es visitado por el personal de la salud. 2. Oportunidad de la visita domiciliaria. 3. Satisfacción de las familias por la visita recibida. 4. Cumplimiento del ____% de las visitas programadas. 5. Aceptación por parte de las familias del tema desarrollado en la charla.
353.25	1. Número de visitas domiciliarias realizadas.
353.5	1. Número de actividades ejecutadas/total de actividades planeadas. 2. El cronograma de actividades se cumplió en un ____%.
353.8	1. ____% De madres que responde adecuadamente a las preguntas que hace el trabajador de la salud sobre planificación familiar. 2. ____% de madres que identifica los principales métodos de planificación y sus principales características después de la capacitación con el trabajador de la salud .
354.2	1. Satisfacción del ____% de los miembros de la comunidad consultados, por la actitud del trabajador. 2. La charla preparada es oportuna para poder esclarecer dudas de la comunidad y planear actividades posteriores.
371.4	1. Oportunidad de aplicación de los medicamentos. 2. No se presentan errores en la administración de los medicamentos ordenados.
451.34	1. Más del ____% de las ayudas didácticas elaboradas son utilizadas en las sesiones educativas.
451.37	1. Más del ____% de las publicaciones solicitadas están completas. 2. Menos del ____% de las publicaciones no corresponden a la solicitud presentada.
453.7	1. Más del ____% de los equipos utilizados es guardado sin presentar daños. 2. Grado de satisfacción del coordinador y los análisis de la situación de salud, por el análisis de la situación de salud técnica brindada en la ejecución del evento.



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social

Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Implementar Acciones de Promoción y Prevención en los Colectivos de Acuerdo con Deberes y Derechos en Salud y la Normativa Vigente.
--	---

Escalas							
Destrezas							
Datos		Personas		Cosas		Significancia	
Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo
5	1	5	1	5	1	7	-
Habilidades							
Razonamiento	Matemáticas	Lenguaje					
4	4	3					
Responsabilidades							
Opciones	CEP						
4	2						

Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia:

Controlar las Infecciones en los Usuarios y su Entorno de Acuerdo con las Buenas Prácticas Sanitarias

Código: 20332810060304

Elementos:

1. Aplicar la técnica aséptica en todos los procedimientos de acuerdo con las medidas de prevención y control de la infección establecidas.
2. Efectuar procedimientos especializados de limpieza, desinfección y esterilización en equipos y artículos según manuales estandarizados de la empresa.



Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Controlar las infecciones en los usuarios y su entorno de acuerdo con las buenas prácticas sanitarias.
Elemento 1	Aplicar la técnica aséptica en todos los procedimientos de acuerdo con las medidas de prevención y control de la infección establecidas.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	a) Los principios de la técnica aséptica son aplicados en los procedimientos según protocolos.	<p>La persona conoce y comprende:</p> <ol style="list-style-type: none"> La infección (a hasta g). <ul style="list-style-type: none"> Definición. Proceso. Tipos de microorganismos. Bacteriana, viral, micótica. Mecanismos de transmisión. Período. Vocabulario: Sepsis, antisepsis. Principios de técnica aséptica (a, b, c, h) <ul style="list-style-type: none"> Concepto. Técnicas. Tipo: Médica, Quirúrgica. Aislamiento: Definición, objetivos, precauciones. Lavado de manos: Técnica. Medidas de bioseguridad según norma. Barrera. Postura de guantes, mascarilla y gorro, bata Qx, delantal protector (a, b). Infección nosocomial (e, f). <ul style="list-style-type: none"> Definición. Criterios. Origen. Causas. Proceso. Control de infección intrahospitalaria: Proceso de lavado, desinfección de instrumental. <ul style="list-style-type: none"> Comité de infección intrahospitalaria. Manejo de antimicrobianos, desinfectantes, antisépticos (d, c). Manejo de detergentes enzimáticos. Manejo interno y externo de los desechos hospitalarios (c). <ul style="list-style-type: none"> Objetivos. Clasificación. Marco Legal. Tratamiento y Reciclaje con material no infeccioso (c, d). Programa de reciclaje (c, d, h).
	b) Los elementos de barrera son utilizados de acuerdo con las especificaciones de cada uno de los tipos de aislamientos.	
431.11	c) Los desechos son manejados y clasificados según las normas de manejo seguro vigentes de los desechos.	
371.36 374.81	d) Las intervenciones delegadas son manejadas con los tipos de lesión, según tipo y guías de manejo.	
	e) Los signos y síntomas de alteración de las heridas son identificados, registrados e informados oportunamente a la persona competente.	
	f) La participación en las actividades programadas de vigilancia salud pública de infecciones intrahospitalarias es realizada de acuerdo con las normas y protocolos	
431.3 451.8 451.9 451.13 451.22	g) El material estéril es manejado según protocolo	

Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Controlar las infecciones en los usuarios y su entorno de acuerdo con las buenas prácticas sanitarias.
Elemento 1	Aplicar la técnica aséptica en todos los procedimientos de acuerdo con las medidas de prevención y control de la infección establecidas.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Precauciones:	<ul style="list-style-type: none"> Estándar o habitual PS. Protocolos basados en la transmisión. Basadas en la Transmisión. 	<p>Conocimiento</p> <p>Prueba oral y escrita sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> Principios de la técnica aséptica. Precauciones de asepsia. Proceso de infección. Bioseguridad. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> Registros sobre formas establecidas en el control de infecciones y las enfermedades de notificación obligatorias. <p>Desempeño</p> <p>Observación de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Lavado de manos. Aplicación de técnica aséptica en el manejo de material. Aplicación y cumplimiento normas de bioseguridad. Curaciones en tres tipos de heridas. Observación en la participación como circulante o análisis de la situación de salud en un procedimiento. Asistir en la transmisión de materiales en un procedimiento.
Técnicas de curación:	<ul style="list-style-type: none"> Limpias. Contaminadas. 	
Desechos hospitalarios:	<ul style="list-style-type: none"> Biológicos. Infecciosos. No Infecciosos. 	
Escenarios:	<ul style="list-style-type: none"> Institucional y domiciliaria. 	

Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Controlar las infecciones en los usuarios y su entorno de acuerdo con las buenas prácticas sanitarias.
Elemento 2	Efectuar procedimientos especializados de limpieza, desinfección y esterilización en equipos y artículos según manuales estandarizados de la empresa.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	a) Las partes y piezas de los equipos son removidas y ensambladas en forma cuidadosa durante el proceso de limpieza, siguiendo las instrucciones del manual de funcionamiento y normas de bioseguridad.	<p>La persona conoce y comprende:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La suciedad en relación con el tipo de equipo-artículo a limpiar (b, c, f, h). 2. Lectura e interpretación de los manuales de funcionamiento de los equipos-artículos. (a, b, c, d, e). 3. Normas de Bioseguridad y manejo del riesgo biológico. (a – f). 4. Productos químicos y su compatibilidad con las características del equipo-artículo (c, d, e). 5. Clasificación de equipos-artículos y equipos según superficies y especialidad.(a, b, c). 6. Importancia de la aplicación de buenas prácticas de manufactura (a – f). 7. El valor de la pulcritud y meticulosidad en el desempeño humano (a – f). 8. Identificación de métodos de validación de Limpieza y Sanitización (químico, físico y microbiológico) (b). 9. Los métodos de Limpieza y Sanitización (Manual, Mecánico y Automatizado) en relación con el diseño del equipo-artículo (a – f). 10. Fases para limpieza y sanitización de equipos-artículos (Inspección, Enjuague inicial, Lavado Químico, Enjuague, Secado y Lubricación) (a – f). 11. Registros de las actividades de limpieza, sanitización y desinfección de equipos y artículos (c, d, f).
	b) El funcionamiento y limpieza de los equipos es verificado después del proceso de limpieza, sanitización y desinfección y esterilización.	
	c) Los métodos de limpieza, sanitización y desinfección en equipos y artículos son realizados según tipo de suciedad.	
	d) La pulcritud es reflejada en la calidad del trabajo realizado.	
	e) Las manchas de equipos y artículos son removidas según manual de funcionamiento.	
	f) Los registros de las actividades de limpieza, sanitización y desinfección son diligenciados en formatos establecidos.	

Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Controlar las infecciones en los usuarios y su entorno de acuerdo con las buenas prácticas sanitarias.
Elemento 2	Efectuar procedimientos especializados de limpieza, desinfección y esterilización en equipos y artículos según manuales estandarizados de la empresa.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
<p>Tipos de Limpieza y Sanitización, desinfección y esterilización:</p> <p>Tipos de Equipos-Artículos:</p> <p>Métodos de limpieza y sanitización:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Química • Física • Farmacéuticos • Alimentarios • Medicoquirúrgico • Manual • Mecánico • Automatizado 	<p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respuestas escritas a un test sobre características de las superficies de equipos y artículos en relación con productos químicos a usar. • Respuesta verbal a un caso sobre importancia de barreras de protección personal. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inspección visual de un equipo ó artículo verificado ante procedimiento estándar. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de dos limpiezas de diferentes superficies en equipos ó artículos.

Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Controlar las infecciones en los usuarios y su entorno de acuerdo con las buenas prácticas sanitarias.
--	--

Tarea	Indicador
371.36	1. Oportunidad en la atención del paciente que ingresa a urgencias. 2. Mas del ____% de los pacientes graves en el servicio de urgencias son estabilizados en ____ (período de tiempo) después de su ingreso a al institución.
374.81	1. Oportunidad en el retiro de puntos. 2. Cumplimiento en las normas el ____% de las veces.
431.11	1. Oportunidad en la recolección de los desechos de cada servicio. 2. Más del ____% del material de desecho estuvo bien clasificado para su eliminación correcta.
431.3	1. Menos del ____% del material para esterilizar se devuelve por inadecuada limpieza. 2. Cumplimiento con las normas del envoltura del material para llevarlo a esterilización.
451.13	1. Más del ____% de los paquetes utilizados contiene los elementos completos. 2. Menos del ____% de los paquetes no se esteriliza adecuadamente por mala preparación o falla del autoclave.
451.22	1. Rigurosidad al preparar el material y determinar el número de elementos necesarios. 2. Menos del ____% de los elementos no se tiene listo al momento de realizar el procedimiento. 3. Los materiales están preparados en el tiempo esperado para realizar el tratamiento.
451.8	1. Oportunidad en la elaboración y el envío del material esterilizado.
451.9	1. Número de entregas de medicamentos a domicilio vs. Total de correspondencia recibida.

Escalas							
Destrezas							
Datos		Personas		Cosas		Significancia	
Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo
5	1	4	1	5	1	7	-
Habilidades							
Razonamiento	Matemáticas	Lenguaje					
3	2	2					
Responsabilidades							
Opciones	CEP						
2	3						

Auxiliar Salud Pública

Nivel C

Nombre de la Norma de Competencia:

Apoyar la Definición del Diagnostico Individual de Acuerdo con Guías de Manejo y Tecnología Requerida

Código: 20332810060304

Elementos:

1. Observar la condición física y emocional de la persona de acuerdo con guías y protocolos.
2. Orientar y preparar a las personas para exámenes diagnósticos de acuerdo con guías y protocolos institucionales.
3. Tomar y remitir muestras de interés en salud pública y resultados de laboratorio ordenadas, de acuerdo con protocolos.



Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Apoyar la definición del diagnóstico individual de acuerdo con guías de manejo y tecnología requerida.
Elemento 1	Observar la condición física y emocional de la persona de acuerdo con guías y protocolos.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y comprensión
341.3 341.4 341.6 341.8	a) Las características generales de la persona son descritas e informadas de acuerdo con el orden cefalocaudal y por sistemas.	1. Anatomía por planos y sistemas, fisiología del cuerpo humano (a, b, c, d). 2. Estados de conciencia (a, e). 3. Técnicas y procedimientos de signos vitales, peso y talla (b, c).
113.7 342.19 374.89	b) Las constantes vitales son tomadas, registradas e informadas según normas de procedimiento.	4. Tipología de personalidad (e). 5. Habilidades para vivir mejor (d). 6. Conceptos básicos de Funciones vitales profundas (e).
345.38	c) El peso y la talla es tomado y registrado según técnicas.	7. Formatos institucionales (f). 8. Visita domiciliaria, investigación de caso y de campo. (g).
	d) La condición emocional es identificada mediante el diálogo.	
	e) La observación física y emocional es registrada según normas legales	
	f) Las alteraciones de las constantes vitales son informadas y registradas inmediatamente según referentes alterados, a la persona nivel correspondiente.	
	g) Los factores de riesgo relacionados con el elemento a estudiar son identificados de acuerdo con los criterios de vigilancia e salud pública.	



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social

Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Apoyar la definición del diagnóstico individual de acuerdo con guías de manejo y tecnología requerida.
Elemento 1	Observar la condición física y emocional de la persona de acuerdo con guías y protocolos.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Ciclo vital:	<ul style="list-style-type: none"> • Niño. • Adolescente. • Adulto. • Adulto Mayor. 	<p>Conocimiento</p> <p>Prueba oral o escrita sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anatomía por sistemas. • Estados de conciencia. • Signos vitales. • Registro de formatos e informes del último mes. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Papelería institucional. • Registro último mes. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisión física y emocional del paciente. • visita domiciliaria. • Tomar y registrar en tres ocasiones los signos vitales • Pesar y tallar en dos ocasiones a un niño, adulto y adulto mayor



Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Apoyar la definición del diagnóstico individual de acuerdo con guías de manejo y tecnología requerida.
Elemento 2	Orientar y preparar a las personas para exámenes diagnósticos de acuerdo con guías y protocolos institucionales.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	a) Los signos de intolerancia y contraindicaciones a las pruebas diagnósticas son indagados, verificados y registrados según el tipo de prueba a realizar y de acuerdo con guías de manejo.	1. Deberes y derechos de las personas (a hasta i). 2. Cuidados pre-tras y post pruebas diagnósticas (b, c, d, e). <ul style="list-style-type: none"> • Preparación materiales. • Educación pre-tras y post pruebas diagnósticas. • Control de los resultados de exámenes con la persona tratante.
211.8 333.4 335.2	b) La información requerida es dada según la prueba diagnóstica a realizar y de acuerdo con guías de manejo.	3. Tipos de pruebas diagnósticas (a hasta f). <ul style="list-style-type: none"> • Hematológicas. • Químicas. • Bacteriológicas. • Hormonales. • Inmunológicas. • otras de interés en salud pública.
	c) Las restricciones de dieta y cuidados posteriores a las pruebas diagnósticas son informados de acuerdo con las guías de manejo.	Otras Pruebas: <ul style="list-style-type: none"> • Imagenología. • Radiación Ionizante. • Con material radioactivo. • Ultrasonido. • Biopsia. • Patológicas • Citología. • Oncológicas.
	d) Los signos y síntomas de reacción de las personas durante los procedimientos de las pruebas diagnósticas son observados, informados a la persona competente.	4. Manual de procedimientos (a, b, c, d, e, f).
	e) La persona es análisis de la situación de salud durante el procedimiento diagnóstico de acuerdo con las guías y protocolos.	5. Comunicación terapéutica (a, b, c, d, e, f).
	f) Las pruebas de diagnóstico son registradas según normas de registros clínicos.	6. Medidas de bioseguridad (e).
	g) Los exámenes diagnósticos son tomadas de acuerdo con las normas de bioseguridad y protocolos.	7. Manejo de desechos (e).
	h) Las muestras y resultados son remitidas según normas de referencia y contrarreferencia.	8. Manejo y disponibilidad de los diferentes formatos institucionales (f).
374.3	i) Los elementos requeridos para la valoración son preparados y suministrados de acuerdo con el manual de procedimiento.	9. Historia clínica (f). 10. Sistema de información en salud (f). 11. Eventos de notificación obligatorias (f).

Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Apoyar la definición del diagnóstico individual de acuerdo con guías de manejo y tecnología requerida.
Elemento 2	Orientar y preparar a las personas para exámenes diagnósticos de acuerdo con guías y protocolos institucionales.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipo de examen:	<ul style="list-style-type: none"> • Imagenología. • Pruebas de laboratorio. • Otros de interés en salud pública. 	<p>Conocimiento</p> <p>Prueba oral o escrita sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deberes y derechos del paciente. • Políticas institucionales. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registros Clínicos – Calidad de la información. • Disponibilidad y ordenamiento logístico. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observación directa de la orientación y preparación del paciente para valoración. • Observación diferentes horarios - Incluir hora crítica. • Actitud de servicio. • Información recibida por la persona y la familia.



Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Apoyar la definición del diagnóstico individual de acuerdo con guías de manejo y tecnología requerida.
Elemento 3	Tomar y remitir muestras de interés en salud pública y resultados de laboratorio ordenadas, de acuerdo con protocolos.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	a) La orden es verificada de acuerdo con los datos de identificación, tipo de muestra y normas institucionales.	1. Manual de procesos, procedimientos y normas existentes (a). 2. Normas de bioseguridad vigentes (b). 3. Equipos y materiales por tipo de muestra a tomar (b). 4. Técnicas de comunicación (c). 5. Protocolos y procesos por tipo de muestras a tomar (c). 6. Técnicas de desinfección y asepsia (b, c, d). 7. Principios de anatomía y fisiología (d). 8. Manejo de residuos según normas nacionales (e). 9. Sistema de referencia y contrarreferencia (f). 10. Registros y papelería (f, g).
	b) El material y equipo requerido es preparado y etiquetado de acuerdo con el tipo de muestra y protocolos establecidos.	
336.6 336.10	c) La preparación de la persona y los requisitos necesarios son explicados en relación a los protocolos del tipo de examen y/o muestra a tomar.	
115.14	d) Las muestras son tomadas en la cantidad necesaria según protocolos y normas de bioseguridad.	
	e) Los desechos son manejados de acuerdo con las normas de bioseguridad y ambientales vigentes.	
	f) Las muestras y resultados son remitidas según normas de referencia y contrarreferencia.	
	g) Las reacciones o manifestaciones clínicas del paciente son registradas e informadas a la persona pertinente.	
333.9 333.10	h) Las medidas que el paciente deberá tener después de los exámenes o toma de muestras son informadas ampliamente.	
	i) Los resultados de laboratorio son confrontados con los valores normales de acuerdo con los parámetros definidos en el laboratorio.	
	j) Las alteraciones en los resultados son reportados y registrados a la persona y al jefe inmediato.	

Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Apoyar la definición del diagnóstico individual de acuerdo con guías de manejo y tecnología requerida.
Elemento 3	Tomar y remitir muestras de interés en salud pública y resultados de laboratorio ordenadas, de acuerdo con protocolos.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipo de Muestra:	<ul style="list-style-type: none"> • Coprológico. • Orina. • Sangre. • Secreción. • Especiales. • Bromatológico. 	<p>Conocimiento</p> <p>Prueba oral o escrita sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normas de bioseguridad. • Anatomía y fisiología. • Todos los Sistemas (Vascular, urinario, etc). <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad de las muestras tomadas según orden solicitada. • seguimiento a los resultados entregados. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observación directa de la relación con la persona. • Técnica de toma de muestras. • Remisión de las muestras.



Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Apoyar la definición del diagnóstico individual de acuerdo con guías de manejo y tecnología requerida.
--	--

Tarea	Indicador
113.7	1. Más del ____% de los formatos de control contiene los datos de identificación del paciente completos.
115.14	1. Más del ____% de los formatos de recolección de datos son entregados a las entidades relacionadas con el área de salud mental. 2. Más del ____% de los formatos son entregados con la información requerida al área de análisis y política
211.8	1. Nivel de compromiso logrado al finalizar la reunión.
333.10	1. Número de pacientes citados a nueva consulta. 2. ____% de pacientes que lograr obtener una nueva cita según indicaciones dadas.
333.4	1. Número de muestras no procesadas por inadecuada recolección. 2. Número de muestras no recolectadas por deficiente oferta de servicios nula información al paciente.
333.9	1. ____% De pacientes que presenta recaída por no cumplir con instrucciones vs. Total de pacientes a quienes no se le dio instrucciones.
335.2	1. Identificación de factores que afecten el estado de salud del paciente. 2. Remisión oportuna del paciente al centro regulador de urgencias.
336.10	1. Oportunidad en la prestación del informe del estado de salud del paciente. 2. No todas los cambios en el estado de salud del paciente son informados en la entrega del turno. 3. Satisfacción del personal que recibe el turno por el informa completo que se presentó.
336.6	1. ____% de pacientes que siguen las instrucciones impartidas total de pacientes a los que se le dio instrucciones.
341.3	1. Menos del ____% de los motivos de la consulta expresados por los paciente, no se registraron en la historia clínica. 2. Satisfacción del paciente por la actitud del trabajador y la adecuada interpretación de su sintomatología.
341.4	1. Menos del ____% de los motivos de la consulta expresados por los pacientes, no se registra en la historia clínica. 2. Satisfacción del paciente por la actitud del trabajador y la adecuada interpretación de su sintomatología.
341.6	1. Menos del ____% de los motivos de la consulta expresados por los pacientes, no se registra en la historia clínica. 2. Satisfacción del paciente por la actitud del trabajador y la adecuada interpretación de su sintomatología.
341.8	1. El examen físico se realiza de acuerdo con los protocolos clínicos establecidos. 2. Se registraron todos los hallazgos del examen físico en la historia clínica. 3. Satisfacción del paciente por la actitud del trabajador de la salud.
342.19	1. Número de cifras de signos vitales con más del ____% de errores. 2. Número de cifras de signos vitales registrados con error oferta de servicios no se registran.
345.38	1. Más del ____% de la medidas antropométricas tomadas son registradas correctamente en la historia clínica.



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social

Tarea	Indicador
374.3	1. En ____% de los pacientes trasladados, la inmovilización garantizó manejo de dolor y prevención de complicaciones.
374.89	1. Más del ____% de las tomas de la tensión arterial se realizó de acuerdo con la técnica. 2. Más del ____% de los valores de la tensión arterial se registró en la historia clínica.

Escalas							
Destrezas							
Datos		Personas		Cosas		Significancia	
Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo
4	1	4	1	5	1	7	-
Habilidades							
Razonamiento	Matemáticas	Lenguaje					
4	4	2					
Responsabilidades							
Opciones	CEP						
3	4						



Ministerio de la Protección Social

Auxiliar Salud Pública

Nivel C

Nombre de la Norma de Competencia:

Administrar Medicamentos Según Delegación y de Acuerdo con Técnicas Establecidas en Relación con los Principios Éticos y Legales Vigentes

Código: 20332810100304

Elementos:

1. Alistar los medicamentos e inmunobiológicos según delegación, teniendo en cuenta los principios de asepsia y normas técnicas.
2. Aplicar los medicamentos según delegación y de acuerdo con la prescripción médica y condición del usuario.
3. Vigilar la acción farmacéutica y reacciones adversas de los medicamentos y inmunobiológicos administrados de Acuerdo con el medicamento y sensibilidad de la persona.

Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Administrar medicamentos según delegación y de acuerdo con técnicas establecidas en relación con los principios éticos y legales vigentes.
Elemento 1	Alistar los medicamentos e inmunobiológicos según delegación, teniendo en cuenta los principios de asepsia y normas técnicas.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	a) Los medicamentos son seleccionados del sitio de almacenamiento en relación con los horarios establecidos por Comité de Farmacia y Terapéutica.	1. Medicamentos: origen, absorción y eliminación (a). <ul style="list-style-type: none"> • Formas farmacéuticas: Líquidos tópicos, sólidos. • Precauciones de administración. • Riesgos en la manipulación. • Control legal de medicamentos de control especial. • Horarios, siglas nacionales e internacionales de horarios, normas institucionales. 2. Principios de asepsia (b, c, d, e). <ul style="list-style-type: none"> • Normas de control y seguridad de los medicamentos. • Clasificación de los medicamentos. 3. Medidas de peso, volumen y capacidad (c, d). <ul style="list-style-type: none"> • Conversión de medidas, regla de 3, cuatro operaciones básicas, relación peso-volumen. • Formas farmacéuticas que no se pueden fraccionar (liberación retardada y cubierta entérica). • Prueba de sensibilidad. • Instrumentos y materiales. • Jeringas de diferentes capacidades, agujas, cucharas, goteros. • Precauciones, prevenciones. 4. Conceptos básicos de estabilidad, compatibilidad, interacción del medicamentos, precauciones, técnicas de envasado (d, e). 5. Medidas de bioseguridad, normas de manejo de residuos (d, e). 6. Sistema de distribución y registro de medicamentos (f, g, k). 7. Tarjeta de medicamentos, kárdex, otros 8. Sistema de Control del medicamento (g). 9. Normas de conservación, almacenamiento y transporte de biológicos(PAI) (j).
	b) Los medicamentos son transportados de acuerdo con los principios de técnica aséptica, control y seguridad.	
	c) La dosis del medicamento es alistada, de acuerdo con la dosis prescrita y con protocolos establecidos.	
	d) Los medicamentos son reconstituidos teniendo en cuenta la estabilidad, compatibilidad de las sustancias, la interacción de los medicamentos y la técnica aséptica referenciada por el sistema farmacéutico.	
	e) Los elementos de envasado, preparación y administración son alistados y desechados de acuerdo con los medicamentos a preparar y los protocolos de manejo de residuos.	
	f) La identificación de los medicamentos es verificada de acuerdo con la información en la etiqueta, tarjetas de medicamentos, kárdex y/o prescripción médica y el sistema de distribución y registro.	
	g) Los medicamentos no usados son manejados según normas de uso y manejo de medicamentos.	
	h) Las condiciones físicas y de asepsia del sitio cumplen con los principios de bioseguridad.	
	i) La solicitud de los medicamentos e inmunobiológicos es realizada en los formatos y horarios establecidos.	
	j) La red de frío de los inmunobiológicos es verificada de acuerdo con el manual de procedimientos de conservación, almacenamiento y transporte de vacunas.	
	k) El inventario de inmunobiológicos y medicamentos es verificado de acuerdo con criterios de rotación según fecha de vencimiento.	

Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Administrar medicamentos según delegación y de acuerdo con técnicas establecidas en relación con los principios éticos y legales vigentes.
Elemento 1	Alistar los medicamentos e inmunobiológicos según delegación, teniendo en cuenta los principios de asepsia y normas técnicas.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Servicios:	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios Ambulatorios. • Hospitalización y unidades quirúrgicas. • Atención Domiciliaria. • Droguería. • Farmacia Hospitalaria. • Servicios de vacunación intraextramurales. • Áreas de Emergencias y Desastres. 	<p>Conocimiento</p> <p>Prueba oral o escrita sobre</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formas farmacéuticas. • Ejercicios de unidades de medidas y diluciones, cálculo de dosis. • Manifestación física de alteración de medicamentos. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación con el nombre de la persona y el medicamento, la dosis, fecha y hora de preparación. • Ejercicios de diluciones. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • Simulación del alistamiento de una dosis de medicamentos. • Simulación del alistamiento de una prescripción médica, identificación de materiales y equipo. • Aplicación de técnica aséptica en la manipulación y preparación de medicamentos.



Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Administrar medicamentos según delegación y de acuerdo con técnicas establecidas en relación con los principios éticos y legales vigentes
Elemento 2	Aplicar los medicamentos según delegación y de acuerdo con la prescripción médica y condición del usuario.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
311.2 312.10	a) La identificación de la persona, usuario, del medicamento o vacuna es verificada antes de aplicar el medicamento o vacuna	<ol style="list-style-type: none"> Comprensión e interpretación de lectura de las diferentes prescripciones médicas (a). <ul style="list-style-type: none"> Precauciones, técnica y equipos de administración de medicamentos. Tiempos de administración, intervalo de administración y organización de medicamentos (b). Vías de administración, precauciones, sitios, equipos, velocidad de infusión por vía (b). Compatibilidad de los medicamentos con los equipos. Ej. PVC, polietileno (c). Vías de absorción, vida media de medicamentos, terapia administrada (c, d) Normas del Comité de Farmacia. establecidas para duración de terapia (d, e, g). Pruebas de sensibilidad (g, f). Normas de registro y solicitud de medicamentos (h, j). Formularios y formas internas de solicitud y reintegro de medicamentos (j). Normas PAI para la administración de inmunobiológicos (a, b, h). Guías técnicas para la administración de inmunobiológicos (PAI) (h).
371.11 374.44	b) La persona es informada y preparada para la administración del medicamento o vacuna, de acuerdo con la vía y características del medicamento o vacuna a administrar	
	c) El agua necesaria para la ingesta de medicamentos por vía oral es provista de acuerdo con la situación clínica de la persona o características del medicamento	
374.64	d) Los límites de intervalo en la administración de medicamentos cumple con los rangos establecidos (30 minutos antes o después de la hora prescrita)	
	e) El pulso, la tensión arterial, la glicemia y las pruebas de coagulación sanguínea son verificadas antes y durante la administración de ciertos grupos de medicamentos como: hipoglicemiantes, anticoagulantes, cardiovasculares	
	f) El registro de la administración de los medicamentos es realizado en la historia clínica y otros documentos de acuerdo con las normas vigentes institucionales	
371.10	g) Las indicaciones y contraindicaciones para la aplicación de medicamentos e inmunobiológicos son aplicadas de acuerdo con las normas de vigilancia en salud pública.	
	h) La vacuna es aplicada teniendo en cuenta las normas de PAI vigentes	



Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Administrar medicamentos según delegación y de acuerdo con técnicas establecidas en relación con los principios éticos y legales vigentes.
Elemento 2	Aplicar los medicamentos según delegación y de acuerdo con la prescripción médica y condición del usuario.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Servicios:	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios Ambulatorios. • Hospitalización y unidades quirúrgicas. • Atención Domiciliaria. • Droguería. • Farmacia Hospitalaria. • Servicios de vacunación intraextramurales. • Áreas de Emergencias y Desastres. 	<p>Conocimiento</p> <p>Prueba oral o escrita sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vías de administración, sitio, precauciones y contraindicaciones, velocidad de administración, compatibilidad del medicamento, bioseguridad, soluciones, cuidados de enfermería, Normas de registro. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diligenciamiento correcto en el registro de la administración de medicamentos. • Carné de inmunobiológicos diligenciados (3). <p>Desempeño</p> <p>Simulación de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de medicamento por diferentes vías (3 veces). • Administración de inmunobiológicos BCG (2 veces). • Información y educación al usuario sobre los cuidados de inmunobiológicos.



Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Administrar medicamentos según delegación y de acuerdo con técnicas establecidas en relación con los principios éticos y legales vigentes.
Elemento 3	Vigilar la acción farmacéutica y reacciones adversas de los medicamentos y inmunobiológicos administrados de Acuerdo con el medicamento y sensibilidad de la persona.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
374.69	a) La acción terapéutica del medicamento es verificada de acuerdo con el objetivo terapéutico propuesto.	1. Indicaciones farmacológicas de los grupos terapéuticos por sistemas y ciclo vital (a, b, c)
	b) Los signos, síntomas y reacciones adversas son observados, identificados, registrados e informados oportunamente al jefe inmediato.	2. Reacciones adversas generales (b, c). ▪ Antídotos, concepto, usos e identificación de los más frecuentes (b, c).
	c) Los antídotos frente a los medicamentos que lo requieran están disponibles durante la aplicación del medicamento.	3. Reporte de incidentes relacionados con medicamentos (b).
374.14	d) Los tiempos de mantenimiento de una terapia son confrontados de acuerdo con las especificaciones establecidos en la norma.	4. Principios éticos y normas legales relacionadas con la administración de medicamentos (e, f).
312.7	e) La no disponibilidad de los medicamentos es informada al jefe inmediato oportunamente.	5. Normas institucionales de inventarios, almacenamiento y dar de baja, devolución de medicamentos (g).
	f) La no aceptación de la aplicación del medicamento por parte del paciente o cualquier otra causa para no administrar el medicamento es registrada e informada oportunamente al jefe inmediato.	6. Normas de Comité de Farmacia y Terapéutica (d).
	g) Los medicamentos no usados son inventariados y devueltos a la farmacia con los correspondientes documentos según normas institucionales.	7. Normas de PAI, papelería y carné de vacunación (h, i).
	h) Las reacciones, cuidados postvacunales y citas son explicados de acuerdo con protocolos vigentes.	8. Normas de carnes vigentes (i).
	i) Los registros diarios de vacuna y carné son diligenciados conforme el manual de normas vigentes.	

Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Administrar medicamentos según delegación y de acuerdo con técnicas establecidas en relación con los principios éticos y legales vigentes.
Elemento 3	Vigilar la acción farmacéutica y reacciones adversas de los medicamentos y inmunobiológicos administrados de Acuerdo con el medicamento y sensibilidad de la persona.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Servicios:	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios Ambulatorios. • Hospitalización y unidades quirúrgicas. • Atención Domiciliaria. • Droguería. • Farmacia Hospitalaria. • Servicios de vacunación intraextramurales. • Áreas de Emergencias y Desastres. 	<p>Conocimiento</p> <p>Prueba oral y escrita sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La acción terapéutica, riesgos y reacciones adversas de grupos de medicamentos de uso más frecuente por sistemas y grupo etéreo. • Relación de medicamentos con su antídoto correspondiente • Estudio de casos sobre situaciones clínicas de grupos terapéuticos de uso frecuente. <p>Producto</p> <p>Verificación de registros clínicos sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reacciones a los medicamentos. • Inventario y devolución de medicamentos. • Notificación de las reacciones del paciente a medicamentos o vacunas. <p>Desempeño</p> <p>Observación sobre :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La vigilancia en la administración y mantenimiento de medicamentos y control de inmunobiológicos (e veces). • La orientación sobre reacciones pos vacunales.



Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Administrar medicamentos según delegación y de acuerdo con técnicas establecidas en relación con los principios éticos y legales vigentes.
--	--

Tarea	Indicador
311.2	1. Satisfacción de la paciente por las indicaciones dadas y el procedimiento realizado. 2. Más del ____% de las pacientes está satisfecho por el respeto y la ética del profesional de la salud que les realizó el procedimiento.
312.10	1. Comodidad al paciente con el procedimiento realizado. 2. Detección correcta de los pacientes que requieren baño en cama. 3. Aplicación de la técnica de lavado de cada una de las partes del cuerpo.
312.7	1. ____% De pacientes que inicia de ambulación precoz sin presentar complicaciones.
371.10	1. El ____% de los pacientes responde a los medios físicos para controlar la hipertermia.
371.11	1. Oportunidad en los cambios de posición. 2. Selección individualizada de los métodos de prevención. 3. Los pacientes con reposo en cama no presentan signos de úlceras por presión.
374.14	1. ____% De cumplimiento del plan de fisioterapia. 2. ____% de pacientes motivados para la realización de la actividad.
374.44	1. Oportunidad en la lubricación del paciente. 2. Cumplimiento de las normas técnicas.
374.64	1. El ____% de los pacientes con estadía prolongada no presenta úlceras de decúbito. 2. Satisfacción del paciente por la actitud del trabajador de la salud.
374.69	1. Menos del ____% de los pacientes a quienes se les realiza ejercicios pasivos presenta contractura muscular. 2. Grado de satisfacción del paciente por la atención dada por el profesional de la salud.

Escalas							
Destrezas							
Datos		Personas		Cosas		Significancia	
Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo
5	1	4	2	3	1	5	1
Habilidades							
Razonamiento	Matemáticas	Lenguaje					
3	3	1					
Responsabilidades							
Opciones	CEP						
2	5						

Auxiliar Salud Pública

Nivel C

Nombre de la Norma de Competencia:

Asistir a las Personas en las Actividades de la Vida Diaria Según Condiciones del Usuario Asignación y/o Delegación del Profesional, Guías y Protocolos Vigentes

Código: 20332810080304

Elementos:

1. Preparar el entorno para dar cuidado a la persona en alteración de salud según asignación y/o delegación del profesional y guías y protocolos establecidos.
2. Brindar los cuidados básicos asignados y/o delegados, de higiene, comodidad de acuerdo con guías y protocolos establecidos.
3. Asistir a la persona en las actividades de movilización según limitaciones y equipos requeridos.
4. Asistir a la persona en las actividades de nutrición asignadas y/o delegadas por el Profesional y de acuerdo con guías y protocolos establecidos.
5. Asistir a la persona en actividades de eliminación asignadas y/o delegadas por el Profesional y de acuerdo con guías y protocolos establecidos.



Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Asistir a las Personas en las Actividades de la Vida Diaria Según Condiciones del Usuario Asignación y/o Delegación del Profesional, Guías y Protocolos Vigentes.
Elemento 1	Preparar el entorno para dar cuidado a la persona en alteración de salud según asignación y/o delegación del profesional y guías y protocolos establecidos.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
312.1 312.5 371.5 431.7 453.5	a) El entorno físico y emocional es preparado de acuerdo con principios de comunicación terapéutica, higiene y seguridad.	1. Técnicas y estrategias de comunicación: Lenguaje no verbal (a, b, c, d, e). 2. Admisión: Concepto, vías de ingreso: Consulta interna, urgencias y traslado: (d). 3. Referencia y contrarreferencia, marco legal (d). 4. Egreso: Concepto, Formas por mejoría, traslado o muerte (d). 5. Arreglo del cadáver (d). 6. Documentación en caso de egreso (d). 7. Arreglo de la Unidad Hospitalaria (a, c, i). <ul style="list-style-type: none"> • Tipos de cama. • Manual y electrónica. • Otros. • Accesorios de seguridad. • Diferentes formas de preparar la Unidad. 8. Procedimientos de higiene, limpieza y desinfección (a, b, c, d,). 9. Principios de Bioseguridad (a, b, c, d, f, g.) 10. Normas de procedimientos en el mantenimiento y manejo de equipos (f, g). 11. Manuales de manejo de equipos (g). 12. El lenguaje apropiado a las diferentes necesidades de la persona (a). 13. Interacción y empatía con las personas (a). 14. Entrega de turno (i).
336.13 374.31	b) Las necesidades de seguridad son revisadas de acuerdo con protocolos institucionales y normas vigentes.	
332.4 337.6 431.2 453.1	c) La unidad es preparada y mantenida de acuerdo con las necesidades de la persona.	
113.23 332.5 332.14 333.3 361.12 336.12 336.1	d) La atención integral de enfermería en el ingreso y egreso de los usuarios a los servicios de salud es realizada de acuerdo con protocolos institucionales.	
	e) La persona es entrenada en el manejo del entorno de acuerdo con las necesidades y equipamiento existente.	
411.7	f) Las alteraciones del entorno son revisadas y reportadas según protocolos.	
411.2 411.6 412.1 441.1 441.3 451.36 451.38 461.4 461.5	g) Los inventarios y equipos son revisados según protocolos.	
451.14 451.43	h) Los equipos son manejados con el cuidado requerido según manuales de procedimientos.	
336.3 336.10	i) El recibo y entrega de turno es realizado de acuerdo con el sistema organizacional de la institución.	

Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Asistir a las Personas en las Actividades de la Vida Diaria Según Condiciones del Usuario Asignación y/o Delegación del Profesional, Guías y Protocolos Vigentes.
Elemento 1	Preparar el entorno para dar cuidado a la persona en alteración de salud según asignación y/o delegación del profesional y guías y protocolos establecidos.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Escenarios:	<ul style="list-style-type: none"> • Domiciliaria. • Institucional. 	<p>Conocimiento</p> <p>Prueba oral o escrita sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de procedimiento de manejo de equipos e inventarios • Normatividad de inventario, bioseguridad. • Normas de referencia y contrarreferencia • Normas de bioseguridad. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación de la Unidad preparada y arreglada según normas. • Planilla de inventario diligenciada • Registros: admisión del usuario, alta del usuario, entrega de turno. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observación directa. • Nivel de satisfacción del usuario atendido. • Arreglo y mantenimiento de la Unidad según necesidades de la persona. • Evolución práctica sobre habilidad y actitud de servicio. • Arreglo del cadáver. • Admisión y egreso de la persona. • Recibe y orienta al usuario.
Grupos etéreos:	<ul style="list-style-type: none"> • Niños. • Adultos. • Adulto Mayor. 	
Institucional:	<ul style="list-style-type: none"> • Equipamiento. 	
Tipo de admisión:	<ul style="list-style-type: none"> • Interna. • Externa. • Urgencias. • Traslado. 	
Tipo de egreso:	<ul style="list-style-type: none"> • Mejoría o voluntario. • Traslado. • Remisión o muerte. 	

Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Asistir a las Personas en las Actividades de la Vida Diaria Según Condiciones del Usuario Asignación y/o Delegación del Profesional, Guías y Protocolos Vigentes.
Elemento 2	Brindar los cuidados básicos asignados y/o delegados, de higiene, comodidad de acuerdo con guías y protocolos establecidos.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
311.2 311.3 312.10	a) La higiene corporal de la persona es realizada según sus necesidades físicas y culturales.	1. Deberes y derechos de la persona (a, b, e). 2. Medidas de seguridad para la integridad física (a, b, c, d, e, f).
311.1 312.11	b) La integridad, seguridad e intimidad de la persona es preservada durante el procedimiento de higiene de acuerdo con los derechos de la persona.	3. Aspectos físicos, químicos, biológicos y ambientales que afecten la piel (a, c). 4. Mecánica corporal (a, b). • Principios de ergonomía. • Alineación Corporal, equipo y material de apoyo.
	c) La postura corporal de la persona es mantenida en relación con la alineación anatómica y apoyos requeridos.	5. Clases de baño, equipo y precauciones (a, b). • Cara, cabeza, boca, genitales.
374.64 372.12	d) Las frecuencias en los cambios posturales son realizadas según necesidades, observaciones de los signos de compresión y guías establecidas.	6. Concepto de valores y creencias relacionadas con el aseo (a, b). 7. Medidas de protección de la piel (f). 8. Conocimiento y manejo de equipo de apoyo de seguridad y comodidad (b d, e). 9. Comunicación terapéutica (a hasta h). 10. Registros clínicos (g).
	e) El paciente es estimulado y motivado para los cambios de posición y uso de material de apoyo.	11. Cuidados higiénicos en casa según grupos etáreos (a, b, c, d, e). 12. Uso de jabones y soluciones para hidratación y lubricación de la piel (a). 13. El dolor, concepto, clasificación, efectos, mecanismos Neurofisiológico (i, j). 14. Estrategias y tratamiento para el dolor: farmacológico y no farmacológicos (i). 15. Descanso y sueño.
374.44	f) La integridad de la piel es protegida de acuerdo con las medidas establecidas por el Profesional de Enfermería.	
341.10	g) La observación de la piel y novedades durante el baño son registradas e informadas al Profesional de Enfermería.	
	h) La orientación y preparación a la persona y la familia sobre cuidados e higiene es realizado según necesidades de la persona.	
	i) Las estrategias para aliviar el dolor son aplicadas según guías y protocolos establecidos.	
	j) El dolor y alteraciones de la comodidad son registrados según normas.	
	k) Las condiciones físicas y ambientales para el descanso y sueño son promovidas de acuerdo con hábitos y situación clínica del usuario.	

Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Asistir a las Personas en las Actividades de la Vida Diaria Según Condiciones del Usuario Asignación y/o Delegación del Profesional, Guías y Protocolos Vigentes.
Elemento 2	Brindar los cuidados básicos asignados y/o delegados, de higiene, comodidad de acuerdo con guías y protocolos establecidos.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipos de Baño:	<ul style="list-style-type: none"> • Ducha. • Cama. • Genitales. • Boca. 	<p>Conocimiento</p> <p>Prueba oral o escrita sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mecánica corporal. • Deberes y derechos de la persona. • Cuidados específicos de piel y mucosa. • Estudio de caso argumentado sobre casos de aseguramiento. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro de las actividades y reporte de las alteraciones en piel y mucosa. • Registro sobre el dolor y alteraciones de la comodidad. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observación directa sobre tres aplicaciones de técnicas de higiene: Niño, adulto, adulto mayor. • Aplicación de estrategias eficaces para alivio del dolor. • Estudio de caso con respuesta argumentada sobre manejo del dolor.
Grupos etéreos:	<ul style="list-style-type: none"> • Niños. • Adultos. • Adulto Mayor. • Persona con trastorno Mental. 	
Tipos de Masajes:	<ul style="list-style-type: none"> • De presión. • Circulares. 	



Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Asistir a las Personas en las Actividades de la Vida Diaria Según Condiciones del Usuario Asignación y/o Delegación del Profesional, Guías y Protocolos Vigentes.
Elemento 3	Asistir a la persona en las actividades de movilización según limitaciones y equipos requeridos.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
374.69	a) Los ejercicios activos y/o pasivos son realizados de acuerdo con principios y técnicas establecidas.	1. Morfología de la piel. <ul style="list-style-type: none"> • Sistema Músculo esquelético, articular y circulatorio (a, b, c, d). 2. Principios básicos de física (a, b, c, d). <ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento de los líquidos. • Corriente eléctrica. • Uso de palancas (Física). 3. Terminología sobre ejercicios y movilidad articular (a). 4. Ejercicios Tipos de ejercicios. 5. Técnica de traslado (c, f). <ul style="list-style-type: none"> • Equipos de traslado. • Precaución. • Procedimientos cama-silla-camilla. 6. Accesorios en la deambulaci3n (d). <ul style="list-style-type: none"> • Muletas, andadores. 7. Inventario y manejo seguro de equipos (c) 8. Glosario del sistema músculo esquelético (a hasta f). 9. Intolerancia a la actividad, limitaciones de la movilidad física (e). Técnicas de movilización (b, c, d, f).
371.34	b) Los masajes son realizados teniendo en cuenta la direcci3n, presi3n, área y precauciones.	
332.1 332.6 334.8 336.26	c) Los diferentes traslados de la persona son realizados de acuerdo con las necesidades y equipos requeridos en relaci3n con guías y protocolos establecidos.	
353.17	d) La deambulaci3n de la persona es análisis de la situaci3n de salud de acuerdo con la condici3n clínica y física.	
312.7 333.13 371.12	e) Las actividades físicas son promovidas de acuerdo con los parámetros de vida saludable y condiciones físicas de las personas.	
371.13	f) Los principios de ergonomía y mecánica corporal son aplicados en las actividades de la vida diaria.	

Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Asistir a las Personas en las Actividades de la Vida Diaria Según Condiciones del Usuario Asignación y/o Delegación del Profesional, Guías y Protocolos Vigentes.
Elemento 3	Asistir a la persona en las actividades de movilización según limitaciones y equipos requeridos.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Ejercicios:	<ul style="list-style-type: none"> • Activos. • Pasivos. 	<p>Conocimiento</p> <p>Prueba oral o escrita sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Protección de la piel: Tipos de ejercicios, contraindicaciones. • Articulaciones. • Limitaciones a la actividad. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro de las observaciones de la integridad de la piel. <p>Desempeño</p> <p>Observación directa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividades de masaje, ejercicios y traslados. • Revisión de las condiciones de la piel de una persona atendida. • Grado de satisfacción de la persona frente a los ejercicios, masajes y traslado.
Traslados:	<ul style="list-style-type: none"> • Silla. • Camilla. • Automóvil. • Otros. 	
Movilización:	<ul style="list-style-type: none"> • Muletas. • Caminadores. 	
Grupos etéreos:	<ul style="list-style-type: none"> • Niños. • Adultos. • Adulto Mayor. • Persona con trastorno Mental. 	



Ministerio de la Protección Social

Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Asistir a las Personas en las Actividades de la Vida Diaria Según Condiciones del Usuario Asignación y/o Delegación del Profesional, Guías y Protocolos Vigentes.
Elemento 4	Asistir a la persona en las actividades de nutrición asignadas y/o delegadas por el Profesional y de acuerdo con guías y protocolos establecidos.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	a) La preparación física y psicológica de la persona para la alimentación es realizada en relación con la condición individual, equipo requerido y normas existentes.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Grupos de alimentos (d, e). <ul style="list-style-type: none"> • Funciones. • Alimentos de cada grupo. 2. Manipulación y conservación de cada grupo de alimentos (e). 3. Términos de limpieza y desinfección (f). 4. Características de cada grupo etéreo, fisiología relacionado con la alimentación y nutrición (a, g, h). 5. Guías alimentarias por grupo etéreo (e, g, h). 6. Anatomía y fisiología del sistema digestivo (a hasta i). 7. Balance de líquidos (d). 8. Control de ingesta (d). 9. Dietas. 10. Alimentación enteral. 11. Conocimiento sobre registros para el control de líquidos (e).
	b) La observación del grado de satisfacción y comportamiento de la persona durante la ingesta es informado y registrado según el protocolo establecido.	
	c) Las creencias y valores culturales con respecto a la alimentación son respetados teniendo en cuenta sus requerimientos nutricionales y condición de salud.	
113.6	d) El control y medición de la ingesta es realizado con la frecuencia y precisión ordenadas según condición de salud.	
336.23	e) El control diario de los alimentos de los siete grupos es promovido en la persona y comunidad.	
	f) La higiene y manipulación de los alimentos es promovido de acuerdo con principios de asepsia.	
	g) Los valores y comportamientos de hábitos alimenticios son promovidos de acuerdo con estilo de vida y tolerancia.	
	h) Las ayudas e instrumentos de apoyo en la educación son utilizados según guías nacionales.	
374.5	i) La dieta es orientada según la condición individual y guía de la profesional de nutrición.	

Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Asistir a las Personas en las Actividades de la Vida Diaria Según Condiciones del Usuario Asignación y/o Delegación del Profesional, Guías y Protocolos Vigentes.
Elemento 4	Asistir a la persona en las actividades de nutrición asignadas y/o delegadas por el Profesional y de acuerdo con guías y protocolos establecidos.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Guías alimentarias:	<ul style="list-style-type: none"> • Menor de 2 años. • Mayor de 2 años. • Madres gestantes. • Madres lactantes. • Adulto Mayor. • Dietas por patologías. 	<p>Conocimiento</p> <p>Prueba oral o escrita sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los siete grupos de alimentos. • Inicio dieta basado en consumo y guías alimentarias. • Menú para dieta análisis de la situación de salud de un niño, adulto y adulto mayor. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación de material de divulgación de los mensajes. • Según política nacional. • Registro de ingesta y tolerancia alimentaria. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manipulación de los alimentos. • Verificación de la divulgación de los mensajes individuales.
Especiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Nutrición Oral. • Nutrición Enteral. 	
Grupos etéreos:	<ul style="list-style-type: none"> • Niños. • Adultos. • Adulto Mayor. • Persona con trastorno Mental. 	



Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Asistir a las Personas en las Actividades de la Vida Diaria Según Condiciones del Usuario Asignación y/o Delegación del Profesional, Guías y Protocolos Vigentes.
Elemento 5	Asistir a la persona en actividades de eliminación asignadas y/o delegadas por el Profesional y de acuerdo con guías y protocolos establecidos.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	a) Los hábitos de eliminación son identificados de acuerdo con las condiciones de salud de la persona.	1. Cifras de eliminación normales (d). 2. Vías de eliminación (a, b, e). • Sensible. • Insensible. 3. Anatomía y fisiología de las vías de eliminación y excreción (a, d). • Alteraciones en la eliminación (a, b, c, e). • Balance hidroelectrolítico (d). • Membrana Celular (d). • Regulación de los comportamientos de líquidos corporales. • Mecanismos homeostáticos. 4. Normas de Bioseguridad en manejo de líquidos y secreciones (c). 5. Medidas de capacidad y volumen y su relación (d). 6. Hoja de control de líquidos (d). 7. Terminología relacionada con la eliminación (e). 8. Uso y manejo de equipo de apoyo a la eliminación (h). 9. Técnicas de asepsia en el manejo de equipos de apoyo a la eliminación (b). 10. Medidas de protección de la piel (a, b, c, f). 11. Glosario de Términos.
	b) Los equipos requeridos son provistos oportunamente de acuerdo con la solicitud y necesidades de la persona.	
	c) Las normas de higiene en relación con las secreciones y eliminación son aplicadas según principios de asepsia y precauciones específicas de aislamiento.	
374.63	d) El control y medición de la eliminación es realizado con la frecuencia y precisión requerida según necesidad de la persona.	
376.04	e) Las alteraciones en la eliminación son registradas e informadas según la observación y protocolos establecidos.	
	f) Los cuidados de la piel alrededor de genitales, región anal y drenes son aplicados según las necesidades de la persona.	

Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Asistir a las Personas en las Actividades de la Vida Diaria Según Condiciones del Usuario Asignación y/o Delegación del Profesional, Guías y Protocolos Vigentes.
Elemento 5	Asistir a la persona en actividades de eliminación asignadas y/o delegadas por el Profesional y de acuerdo con guías y protocolos establecidos.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Grupos etéreos:	<ul style="list-style-type: none"> • Niños. • Adultos. • Adulto Mayor. • Persona con trastorno Mental. 	<p>Conocimiento</p> <p>Prueba oral o escrita sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anatomía y fisiología del sistema urinario y digestivo. • Vías de eliminación y excreción. • Cifras normales. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro de eliminación y excreción (3 días diferentes). • Balance de líquidos. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observación directa del cuidado de la persona en actividades de eliminación en diferentes situaciones y escenarios. • Verificación de las precauciones de bioseguridad en el manejo de las secreciones y eliminaciones.



Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Asistir a las Personas en las Actividades de la Vida Diaria Según Condiciones del Usuario Asignación y/o Delegación del Profesional, Guías y Protocolos Vigentes.
--	---

Tarea	Indicador
113.23	1. Más del ____% de los cadáveres es identificado fácilmente con base en los datos de la tarjeta de registro.
311.1	1. Oportunidad en el baño del recién nacido. 2. Más del ____% de los niños bañados no presenta complicaciones con el procedimiento.
311.2	1. Satisfacción de la paciente por las indicaciones dadas y el procedimiento realizado. 2. Más del ____% de las pacientes está satisfecho por el respeto y la ética del profesional de la salud que les realizó el procedimiento.
311.3	1. Satisfacción del paciente por las indicaciones dadas. 2. ____% de pacientes que realizan bien el procedimiento posterior a la explicación brindada por el personal de salud.
312.1	1. Satisfacción del paciente por la actitud del trabajador de la salud. 2. El ____% de los pacientes se queja por falta de atención del personal de la institución.
312.11	1. ____% de pacientes expresan bienestar y comodidad.
312.5	1. Número de barreras arquitectónicas detectadas. 2. ____% de espacio accesible.
332.14	1. Número de pacientes que logran el egreso sin dificultad número de pacientes egresados en ____ (período de tiempo).
332.4	1. ____% de familiares satisfechos con la atención brindada en la fase terminal del paciente. 2. ____% de familiares que presenta quejas por atención inadecuada durante la fase terminal.
332.5	1. Satisfacción del paciente por la actitud del profesional de la salud.
332.6	1. En ____% de las intervenciones requeridas se contó con el equipo necesario. 2. En ____% de las intervenciones del equipo de salud se realizan según lo planeado.
333.3	1. Número de pacientes que no continúa tratamiento farmacológico por falta de orientación adecuada. 2. Número de tratamientos farmacológicos encontrados en el hospital después del egreso del paciente.
336.1	1. Número de casos reportados a las autoridades teniendo en cuenta las normas institucionales.
336.10	1. Oportunidad en la prestación del informe del estado de salud del paciente. 2. No todas los cambios en el estado de salud del paciente son informados en la entrega del turno. 3. Satisfacción del personal que recibe el turno por el informa completo que se presentó.
336.12	1. Número de casos que no presentan tropiezos en las trámites de egreso del cadáver de la institución.
336.13	1. ____% de notificaciones legales realizadas teniendo en cuenta la norma.
336.23	1. Más del ____% de los pacientes asignados recibe la dieta adecuada. 2. Menos del ____% de los pacientes no tiene dieta ordenada debido al inoportuno repote al servicios de nutrición.



Tarea	Indicador
336.26	1. Número de pacientes ubicados en otras unidades por fallas en el trámite de traslado.
336.3	1. Número de pacientes integrados en la unidad que cumplieron con los requisitos establecidos.
337.6	1. Menos del ____% de los cadáveres no son llevados a la morgue. 2. Oportunidad en el traslado del cadáver a la morgue.
353.17	1. Más del ____% de los pacientes a quienes se les prescribe dispositivos ortopédicos se adaptan a ellos.
361.12	1. ____% de notas de deceso que contienen la información completa/ total de notas de deceso revisadas.
361.16	1. Cumplimiento de las normas establecidas. 2. Más del ____% de las valoraciones de nutrición se encuentran registradas en la historia clínica. 3. Menos del ____% de las valoraciones no contienen todos los datos necesarios para evaluar la tolerancia a la dieta.
371.12	1. Evolución del paciente y su familia. 2. Satisfacción del paciente.
371.13	1. Plan de tratamiento aplicado de acuerdo con el ordenado. 2. Técnicas terapéuticas seleccionadas de acuerdo con necesidades del paciente.
371.15	1. Los signos de compresión circulatoria se vigilan en todos los pacientes y se reportan como negativos. 2. No se reportan lesiones en piel en zonas inmovilizadas.
371.34	1. Ausencia de compresión circulatoria por decúbito en pacientes que guardan reposo.
372.12	1. Número de pacientes valorados en piel. 2. Número de pacientes clasificados en riesgo. 3. ____% de pacientes con complicaciones en piel.
372.13	1. Registro completo de la orden de la historia clínica: tipo de medio físico, manera de aplicación, duración, frecuencia.
374.31	1. Las pertenencias del ____% de pacientes fallecidos, son entregadas a los familiares. 2. Oportunidad en la entrega de pertenencias.
374.44	1. Oportunidad en la lubricación del paciente. 2. Cumplimiento de las normas técnicas.
374.5	1. Cumplimiento del manual de procedimientos. 2. Menos de ____% de los pacientes presentan bronco aspiración debido al acompañamiento oportuno del profesional.
374.63	1. Cumplimiento en la realización del balance de líquidos diariamente. 2. Balance está bien realizado en todos los controles del ____% de los pacientes.
374.64	1. El ____% de los pacientes con estadía prolongada no presenta úlceras de decúbito. 2. Satisfacción del paciente por la actitud del trabajador de la salud.
374.69	1. Menos del ____% de los pacientes a quienes se les realiza ejercicios pasivos presenta contractura muscular. 2. Grado de satisfacción del paciente por la atención dada por el profesional de la salud.
411.2	1. Inadecuada esterilización que causa fallas en la presentación de servicios. 2. Elementos no esterilizados son colocados en le área descontaminada. 3. Menos de ____% del material se encuentra en mal estado cuando se utiliza.
411.6	1. Menos de ____% de oferta de servicios ítem está mal inventariados. 2. Menos de ____% ítem no está incluido en el inventario. 3. Más del ____% de las tarjetas de kárdex están actualizadas.
411.7	1. Se encuentra una relación directa entre la inspección visual de los equipos y suministros con el registro de ellos en el kárdex.



Tarea	Indicador
412.1	1. No se encuentran errores en el almacenamiento de los suministros.
431.2	1. Oportunidad del reporte a servicios generales sobre el número de camas desocupadas.
431.7	1. Menos del ____% de las veces, se debe repetir el procedimiento de limpieza por ser inadecuada. 2. Cumplimiento de las normas establecidas.
441.1	1. Más del ____% de los elementos solicitados en cada servicio, es entregado. 2. Oportunidad en la entrega de suministros.
441.3	1. El ____% de las recepciones sigue el procedimiento establecido. 2. En más del ____% se dispone de la información requerida para el proceso.
451.36	1. Los suministros requeridos están disponibles en ____ (período de tiempo).
451.38	1. Número de tratamientos de emergencia que no se pueden ejecutar por falta de medicamentos o suministros. 2. Más del ____% de medicamentos y/o suministros se vencen o se pierden por solicitud inadecuada.
451.41	1. Grado de cumplimiento en la revisión del aspirador para garantizar su uso cuando sea necesario.
451.43	1. Número de balas de oxígeno disponibles en caso de emergencia. 2. Menos del ____% de las balas de oxígeno y los manómetros en mal estado no son reportados.
453.1	1. Más del ____% de la ropa se entrega a los servicios de acuerdo con la solicitud y cumplimiento con los requisitos establecidos.
453.5	1. Satisfacción del paciente por la atención brindada por el personal del hospital. 2. Oportunidad en la recolección de las bandejas ubicadas en las habitaciones.
461.4	1. ____% de número de pedidos aprobados/ número de pedidos solicitados.
461.5	1. ____% de formatos bien diligenciados. 2. La necesidad de suministros corresponde a la lista de existencias en el ____% de las veces.

Escalas							
Destrezas							
Datos		Personas		Cosas		Significancia	
Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo
5	1	4	1	3	1	6	1
Habilidades							
Razonamiento		Matemáticas		Lenguaje			
3		3		2			
Responsabilidades							
Opciones		CEP					
2		3					

Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia:

Atender a Personas en Caso de Accidente y Enfermedad Súbita de Acuerdo con Protocolos de Atención de Primer Respondiente

Código: 20332810220404

Elementos:

1. Informar al usuario acerca de los servicios de salud disponibles en su localidad.
2. Aplicar cuidados de primer respondiente a los usuarios accidentados y enfermedad súbita de acuerdo con el evento y normativa vigente.



Ministerio de la Protección Social

Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Atender a Personas en Caso de Accidente y Enfermedad Súbita de Acuerdo con Protocolos de Atención de Primer Respondiente.
Elemento 1	Informar al usuario acerca de los servicios de salud disponibles en su localidad.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	a) Los deberes y derechos de salud de las personas son informados de acuerdo con las necesidades del usuario y el SGSSS.	1. SGSSS. Planes de beneficios POS, POSs, SOAT. Deberes y derechos en salud (a).
	b) Los servicios, recursos y horarios de las entidades de salud de su localidad, son informados de acuerdo con la disponibilidad.	2. Entidades IPS, públicas y privadas de su localidad. Servicios y horarios (b). 3. Enfermedades de notificación obligatoria. Formularios y reportes (d).
	c) Los usuarios son orientados hacia la atención pertinente en salud, de acuerdo con las necesidades y recursos disponibles.	4. Recomendaciones con el uso de medicamentos por acción farmacológica (c). 5. Comunicación asertiva.
	d) Los casos de notificación obligatoria son reportados de conformidad con la normativa vigente.	

Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Atender a Personas en Caso de Accidente y Enfermedad Súbita de Acuerdo con Protocolos de Atención de Primer Respondiente
Elemento 1	Informar al usuario acerca de los servicios de salud disponibles en su localidad.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipo:	<ul style="list-style-type: none"> • Farmacia. • Droguería. 	<p>Conocimiento</p> <p>Prueba oral o escrita sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deberes y derechos en salud • Planes de beneficio que cubren las necesidades. • Entidades IPS públicas y privadas de su localidad. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de la localidad con convenciones de las entidades de salud. • Notificaciones obligatorias registradas en archivo con anterioridad de seis meses. <p>Desempeño</p> <p>Observación directa de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orientación a usuarios sobre servicios y horarios de una entidad de salud de su localidad (3 veces).



Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Atender a Personas en Caso de Accidente y Enfermedad Súbita de Acuerdo con Protocolos de Atención de Primer Respondiente
Elemento 2	Aplicar cuidados de primer respondiente a los usuarios en caso de accidentes y enfermedad súbita de acuerdo con el evento y normativa vigente.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	a) La persona es indagada en relación con el sitio, hora, circunstancia del accidente.	1. Conocimientos básicos de anatomía y fisiología (a hasta d).
	b) La valoración inicial es realizada teniendo en cuenta lesión cervical, vía aérea permeable, ventilación, circulación y trauma de la persona según protocolos.	2. Técnicas de valoración física (b). 3. Toma de signos vitales: Equipo, Precauciones, Cifras Normales (c). 4. Como movilizarlas y transportar a los heridos y lesionados (c, d).
	c) Las prioridades de atención son establecidas de acuerdo con las lesiones sufridas y la estabilidad de los signos vitales y el mecanismo del evento.	5. Soporte vital básico (c, d). 6. Atención inicial en : • Quemaduras. • Parto en emergencia. • Intoxicaciones. • Cuerpo extraño (f, g).
	d) Las acciones como primer respondiente son aplicadas de acuerdo con la valoración inicial y según protocolo de soporte vital básico.	7. Red Pública de Urgencias (e, g).
	e) La persona es inmovilizada y transportada de acuerdo a los principios de ergonomía y seguridad.	8. Registros institucionales (e). 9. Normas de bioseguridad y técnica aséptica (d).
	f) Los usuarios en expulsivo, quemados, intoxicados y con enfermedad súbita son atendidos de acuerdo con protocolos de primer respondiente.	10. Cadena de custodia. Concepto básico (c, d). 11. Responsabilidad Legal (c, d).
	g) La persona es remitida a la entidad de salud competente.	



Ministerio de la Protección Social

Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Atender a Personas en Caso de Accidente y Enfermedad Súbita de Acuerdo con Protocolos de Atención de Primer Respondiente
Elemento 2	Atender a las personas accidentadas de acuerdo con protocolos de atención del primer respondiente.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
		<p>Conocimiento</p> <p>Prueba oral y escrita sobre:</p> <ul style="list-style-type: none">• Anatomía y fisiología.• Medidas de bioseguridad.• Precauciones generales de un accidente.• Medidas de bioseguridad y técnica aséptica.• Manejo de intoxicación. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none">• Aplicar primeros auxilios por simulación en RCP, parto.• Movilización y transporte de heridos.



Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Atender a Personas en Caso de Accidente y Enfermedad Súbita de Acuerdo con Protocolos de Atención de Primer Respondiente
--	--

Tarea	Indicador
123.1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aumento de la demanda de los servicios posterior a la implementación de nuevas estrategias de difusión. 2. Minuciosidad en el análisis y evaluación de las estrategias implantadas.
143.2	<ol style="list-style-type: none"> 1. ____% es el número de pacientes a quienes se les presta el servicio requerido del número de pacientes que lo solicita. 2. Oportunidad en la atención del paciente que redunde en el mejoramiento de su estado de salud.
322.1	<ol style="list-style-type: none"> 1. ____% De los pacientes que llega a la institución de acuerdo con las instrucciones brindadas.
335.2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación de factores que afecten el estado de salud del paciente. 2. Remisión oportuna del paciente al centro regulador de urgencias.
342.19	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de cifras de signos vitales con más del ____% de errores. 2. Número de cifras de signos vitales registrados con error oferta de servicios no se registran.
352.1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Más del ____% de los análisis de la situación de salud a las charlas están satisfechos con la información brindada. 2. Más del ____% de los análisis de la situación de salud comprende perfectamente las diferentes formas de participación comunitaria después de la charla. 3. Minuciosidad en la revisión de la información y explicación de la participación comunitaria en el marco de seguridad social.
371.15	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los signos de compresión circulatoria se vigilan en todos los pacientes y se reportan como negativos. 2. No se reportan lesiones en piel en zonas inmovilizadas.
371.36	<ol style="list-style-type: none"> 1. Oportunidad en la atención del paciente que ingresa a urgencias. 2. Mas del ____% de los pacientes graves en el servicio de urgencias son estabilizados en ____ (período de tiempo) después de su ingreso a al institución.
374.36	<ol style="list-style-type: none"> 1. Oportunidad en la detección de señales de alerta en el estado de salud del paciente.
374.4	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ningún paciente con vendajes presenta signos de compresión circulatoria. 2. El tipo de venda utilizada cumple con el objetivo indicado (compresión, sostén).
374.66	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de pacientes ayudados.
374.74	<ol style="list-style-type: none"> 1. Las maniobras son efectivas el ____% de las veces que se realizaron. 2. Cumplimiento normas del reanimación.
374.81	<ol style="list-style-type: none"> 1. Oportunidad en el retiro de puntos. 2. Cumplimiento en las normas el ____% de las veces.



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social

Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Atender a Personas en Caso de Accidente y Enfermedad Súbita de Acuerdo con Protocolos de Atención de Primer Respondiente
--	--

Escalas							
Destrezas							
Datos		Personas		Cosas		Significancia	
Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo
5	1	4	2	5	1	7	-
Habilidades							
Razonamiento		Matemáticas		Lenguaje			
4	3	2					
Responsabilidades							
Opciones		CEP					
3	4						

Auxiliar Salud Pública

Nivel C

Nombre de la Norma de Competencia:

Generar Actitudes y Prácticas Saludables en los Ambientes de Trabajo

Código: 20332810120304

- Elementos:**
1. Mantener el ambiente de trabajo en condiciones de higiene y seguridad acorde con la reglamentación empresarial.
 2. Ejecutar prácticas de trabajo seguras conforme a las normas técnicas y legales establecidas.
 3. Participar en los procedimientos para la prevención y atención de emergencias de acuerdo con las normas técnicas y legales.



Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Generar actitudes y prácticas saludables en los ambientes de trabajo.
Elemento 1	Mantener el ambiente de trabajo en condiciones de higiene y seguridad acorde con la reglamentación empresarial.

Tarea	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	a) Los factores de riesgo ocupacional son identificados e informados oportunamente por el trabajador.	1. Relación Salud-Trabajo y sus factores determinantes (a). 2. Conceptos básicos (b). <ul style="list-style-type: none"> • Riesgo. • Factor de riesgo. • Agente de riesgo. • Acto inseguro. • Condición peligrosa. 3. Clasificación y subclasificación de los factores de riesgo (b, c). <ul style="list-style-type: none"> • Físicos. • Químicos. • Biológicos. • Ergonómicos. • Psicosocial. • De seguridad. • De saneamiento. 4. Control de factores de riesgo: Fuente, medio y trabajador (a, b, c, d). 5. Factores de riesgo más frecuentes según procesos productivos (a, b, c). 6. Inspecciones de las condiciones de trabajo (a, b, c). 7. Panorama de factores y agentes de riesgo: definición, objetivos técnicas. (g). <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de riesgos. • Autoreporte de condiciones de trabajo. 8. Legislación y normas de seguridad y salud ocupacional relacionadas con el proceso productivo (a, b, c, d). 9. Características y normas de seguridad relacionadas con el manejo de equipos, materiales y elementos (c, d). 10. Políticas de la empresa relacionadas con las prácticas seguras de trabajo. (g, h). 11. Reglamento de higiene y seguridad de la empresa (h).
	b) El área de trabajo se mantiene de acuerdo con las especificaciones de orden y aseo.	
	c) Los equipos y maquinaria que opera o controla están en condiciones seguras de acuerdo a lo establecido en el manual de normas de seguridad.	
	d) El tipo y cantidad de Elementos de Protección Personal y colectiva se encuentran de acuerdo con las normas técnicas.	
	e) Los elementos almacenados se encuentran dispuestos según normas de seguridad.	
	f) El área de trabajo se encuentra con la señalización de seguridad según el riesgo presente y las normatividad establecida.	
	g) La concentración ambiental del agente de riesgo es conocida y se mantiene de acuerdo con los Valores Límites Permisibles establecidos en las normas técnicas.	
	h) Las acciones de salud ocupacional son propuestas, controladas y evaluadas por el trabajador.	

Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Generar actitudes y prácticas saludables en los ambientes de trabajo.
Elemento 1	Mantener el ambiente de trabajo en condiciones de higiene y seguridad acorde con la reglamentación empresarial.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Señalización :	<ul style="list-style-type: none"> Preventiva, Reglamentaria, informativa y de seguridad. Ordenes de trabajo, Procedimientos operativos normalizados, reglamento de higiene y seguridad, cronograma de actividades de prevención y control de seguridad, Normas ISO18001, 14001. Normas legales Generales de Salud Ocupacional y específicas según el proceso productivo. 	<p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> Pruebas orales o escritas respondiendo a solución de problemas relacionados con la seguridad e higiene en su puesto de trabajo. (Que hacer en caso de?). Pruebas orales o escritas sobre las normas técnicas vigentes y los valores límites permisibles de los agentes de riesgo presentes en su medio laboral. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> Reporte actualizado de las condiciones de higiene y seguridad del puesto de trabajo. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> Observación directa de las características y condiciones de higiene y seguridad del área de trabajo y equipo utilizado. Revisión de los formatos sobre inspecciones de seguridad elaborados por el trabajador.
Documentos:		



Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Generar actitudes y prácticas saludables en los ambientes de trabajo.
Elemento 2	Ejecutar prácticas de trabajo seguras conforme a las normas técnicas y legales establecidas.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimiento y Comprensión Esenciales
	a) Las medidas preventivas son aplicadas conforme a las normas vigentes.	1. Accidente de trabajo (AT) (a – i). <ul style="list-style-type: none"> • Concepto. • Marco legal (Decreto 1295 de 1994). • Registro y notificación de accidentes de trabajo. • Análisis e investigación de accidentes de trabajo. • Responsabilidad de empleadores y trabajadores en la prevención de AT. 2. Enfermedad profesional (EP) (c). <ul style="list-style-type: none"> • Concepto. • Marco legal. • Factores que intervienen en su desarrollo. • Enfermedades profesionales más frecuentes según el proceso productivo de la empresa. • Responsabilidad de empleadores y trabajadores en la prevención de EP. 3. Equipo de protección básico y especializado según el área de trabajo y circunstancias en que las utiliza. (d, e). 4. Sistemas y métodos de trabajo seguros e Higiénicos. (a, b, c, d, f, g, h). 5. Usos y mantenimiento de los Elementos de Protección Personal (EPP) y Colectiva según proceso productivo (d, c). 6. Medidas preventivas para eliminar o controlar los factores de riesgo ocupacional (a – h). 7. Medidas de Higiene dentro del área de trabajo establecidas por la empresa (a, b, c, d, f, g). 8. Sistemas de identificación y manejo de materiales peligrosos (c, d). 9. Tipos y naturaleza de documentación y reportes (i, j).
	b) El Equipo de Protección personal utilizado para las actividades corresponde a los requerimientos establecidos en la reglamentación.	
	c) El equipo de seguridad se utiliza de acuerdo con los procedimientos establecidos en la norma.	
	d) El equipo de Protección asignado se conserva de acuerdo con las especificaciones del fabricante.	
	e) La seguridad de equipos y dispositivos es verificada de acuerdo con los parámetros del fabricante y según normas.	
	f) El funcionamiento de dispositivos de seguridad es verificado periódicamente.	
	g) Los dispositivos de seguridad son instalados e inspeccionados.	
	h) Las máquinas y equipos son operados con normas de seguridad.	
	i) El reporte de incidentes y accidentes de trabajo es diligenciado y enviado a las instancias correspondientes oportunamente.	
	j) La documentación relacionada con la afiliación y prestación de servicios de salud se encuentra vigente y disponible.	

Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Generar actitudes y prácticas saludables en los ambientes de trabajo.
Elemento 2	Ejecutar prácticas de trabajo seguras conforme a las normas técnicas y legales establecidas.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Documentos:	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Normas y procedimientos de seguridad, Reglamento de Higiene y Seguridad, Fichas toxicológicas de seguridad de productos químicos, cronograma de actividades de prevención y control de seguridad, Normas ISO18001, 14001. Normas legales Generales de Salud Ocupacional y específicas según el proceso productivo. 	<p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> Pruebas orales y escritas sobre: factores de riesgo presentes en su medio laboral, identificación y efectos sobre la salud del trabajador, participación del trabajador en la prevención de los riesgos. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> Revisión y análisis de un reporte con la identificación de factores de riesgo presentes en su medio laboral. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> Observación directa del trabajador para verificar la aplicación de normas de seguridad personal en el trabajo. Testimonios del jefe inmediato sobre prácticas de seguridad aplicadas por el trabajador.
Equipos:	<ul style="list-style-type: none"> Elementos de Protección personal y colectiva según proceso productivo. 	



Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Generar actitudes y prácticas saludables en los ambientes de trabajo.
Elemento 3	Participar en los procedimientos para la prevención y atención de emergencias de acuerdo con las normas técnicas y legales

Tarea	Criterios de desempeño	Conocimiento y comprensión esenciales
	a) Las situaciones de emergencia son reportadas y comunicadas oportunamente a la instancia indicada de acuerdo con el organigrama de emergencias.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conceptos generales sobre: amenaza, vulnerabilidad, riesgo, desastre. (a, b, c). 2. Tipos de desastre: características, implicaciones (a, b, c). 3. Plan de evacuación: definición, características, alcances, soporte organizacional, responsabilidades, simulacros, acciones educativas y divulgación. (b, c, d, f, g). 4. Organigrama, responsabilidades y rol en caso de emergencias. (d, e). 5. Flujogramas de información y medios de comunicación a utilizar en caso de emergencias. (a, b, c, d). 6. Procedimientos y responsabilidades en caso de emergencias. (a, b, c, d, f). 7. Principios básicos de primeros auxilios. (h). 8. Brigadas de emergencia: organización y funcionamiento (i, j).
	b) El plan de evacuación de la empresa es conocido por todos los trabajadores.	
	c) Las amenazas, la vulnerabilidad y los riesgos son conocidos por los trabajadores.	
	d) Las zonas de tránsito y rutas de evacuación se encuentran señalizadas y libres de obstáculos.	
	e) El sistema de alarma se encuentra en buen estado de funcionamiento.	
	f) Los centros de atención médica se localizan verificando el nivel de atención e identificando estrategias para la atención del personal en caso de emergencia.	
	g) Los recursos logísticos se identifican y verifican de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos por la empresa.	
	h) Los elementos de primeros Auxilios se encuentran en buenas condiciones de ubicación, mantenimiento y visibilidad.	
	i) Los simulacros de evacuación se realizan de acuerdo con el plan de evacuación de la empresa.	
	j) Los procedimientos aplicados en situaciones de emergencia están de acuerdo con el tipo de emergencia y plan de respuesta establecida.	

Auxiliar Salud Pública	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Generar actitudes y prácticas saludables en los ambientes de trabajo.
Elemento 3	Participar en los procedimientos para la prevención y atención de emergencias de acuerdo con las normas técnicas y legales.

Rango de aplicación		Evidencias	
Categoría	Clases		
Tipos de emergencia:	<ul style="list-style-type: none"> Incendio, inundación, terremoto, derrumbe, fallas eléctricas. Flujograma de información, Plan de evacuación de la empresa. Listado de instituciones locales (Defensa civil, Bomberos, IPS, Comité para la prevención y atención de desastres), listado de trabajadores según cargo, área y nivel ocupacional. Extintores, Botiquín de Primeros Auxilios, Equipo para evacuación y rescate. 	<p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> Prueba oral o escrita para identificar conocimientos sobre su participación en los procedimientos para la prevención y atención de desastres. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> Verificación del equipo seleccionado para el uso en la atención de varios tipos de emergencia. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> Observación directa del trabajador en situaciones de emergencia simuladas cubriendo los tipos de emergencia y formas de respuesta establecidas. Observación del trabajador aplicando principios básicos de primeros auxilios en situaciones simuladas. Observación de la señalización y demarcación de áreas y disposición de equipos de seguridad. 	
Documentos:			
Equipos:			

2.3. AUXILIAR DE SALUD ORAL

CÓDIGO: 10332802300504



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social

Auxiliar de Salud Oral	Nivel C
-------------------------------	----------------

Área de desempeño: Salud	Área ocupacional: 331 ocupaciones auxiliares en servicios de la salud.
------------------------------------	---

Ocupaciones: Auxiliar de Salud Oral:

- Atención en primer nivel de complejidad en salud.
- Instituciones Aseguradoras.
- Instituciones prestadoras de servicios de salud públicas y privadas.

Auxiliar de Salud Oral	Nivel C
-------------------------------	----------------

Dirigida a:	Personas que realizan funciones de promoción y prevención en salud oral individual y colectiva. Igualmente asiste al profesional en funciones de diagnóstico y tratamiento odontológico. Realiza fluorización y sellantes bajo la supervisión del profesional de odontología.
Justificación del Nivel:	El Auxiliar de Salud Oral, fomenta hábitos saludables y previene la enfermedad oral individual y colectiva en funciones específicas de educación, fluorización, sellantes y participación en diagnóstico y tratamiento, bajo la supervisión del profesional de odontología.

Normas de Competencia obligatorias	Elementos
1. Atender y orientar a la persona en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.	<ol style="list-style-type: none"> 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 según protocolo institucional. 4. Identificar las necesidades del cliente interno y externo según políticas de mercadeo y segmentación de clientes.
2. Admitir al usuario en la red de servicios según niveles de atención y normatividad vigente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recepcionar al usuario en la prestación de los servicios en relación con la comprobación de derechos contractuales. 2. Identificar el ente pagador de la población no asegurada según normativa vigente. 3. Custodiar historia clínica en el proceso de prestación de servicios según normas vigentes.
3. Controlar las infecciones en los usuarios y su entorno de acuerdo con las buenas prácticas de asepsia.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplicar la técnica aséptica en todos los procedimientos de acuerdo con las medidas de prevención y control de la infección establecida por el Comité de Infecciones. 2. Efectuar procedimientos especializados de limpieza, sanitización y desinfección en equipos y artículos según manuales estandarizados de la empresa.
4. Apoyar el diagnóstico y tratamiento odontológico de los usuarios de acuerdo con los requerimientos de las personas y del SGSSS.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Preparar al usuario para la valoración y toma de radiografías orales de acuerdo con principios técnicos y de bioseguridad. 2. Realizar acciones preventivas de Salud Oral individual y colectiva de acuerdo con guías y protocolos. 3. Orientar a la persona y comunidad en la promoción y prevención de la salud oral.
5. Generar actitudes y prácticas saludables en el sitio de trabajo.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mantener el ambiente de trabajo en condiciones de higiene y seguridad acorde con la reglamentación empresarial. 2. Ejecutar prácticas de trabajo seguras conforme a las normas técnicas y legales establecidas. 3. Participar en los procedimientos para la prevención y atención de emergencias de acuerdo con las normas técnicas y legales.

Auxiliar de Salud Oral

Nivel C

Nombre de la Norma de Competencia:

Atender y Orientar a la Persona en Relación con sus Necesidades y Expectativas de Acuerdo con Políticas Institucionales y Normas de Salud

Código: 20332810010204

Elementos:

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.



Ministerio de la Protección Social

Auxiliar de Salud Oral	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Atender y orientar a la persona en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.
Elemento 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.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
111.30 111.35 321.2 322.1	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.	La persona conoce y comprende: <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 y reportes , actas .(c, b) 8. Manejo de diferentes tipos de usuario. (d).
113.30 114.16 115.3 141.1 365.4	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.	
113.39 113.54 114.10 121.13	c) Los reportes, informes a sus colegas, superiores inmediatos de los subprocesos en que se desempeña se suministran según procedimientos establecidos y en los formatos requeridos.	
111.4 332.9 333.1 333.2 333.6 333.8 334.5 336.6	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.	

Auxiliar de Salud Oral	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Atender y orientar a la persona en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.
Elemento 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.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipos de cliente: Tipos de subprocesos: Perfiles ocupacionales:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interno, Externo. ▪ Administrativo o análisis de la situación de saludtencial. 	<p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prueba oral y escrita para evaluar conocimientos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7,8. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dos reportes según subproceso donde se desempeñe, elaborados en los últimos 15 días. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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.

Auxiliar de Salud Oral	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Atender y orientar a la persona en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.
Elemento 2	Interactuar con el cliente interno y externo de acuerdo con la misión, visión y políticas de servicio institucionales.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	a) La función de atención al cliente es reconocida según misión, visión, valores, políticas y principios corporativos.	1. Conocimiento sobre misión, visión, principios corporativos, organización, organigrama y portafolio de servicios. (a,b,c,d,). 2. Comunicación – Neurolinguística 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).
	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.	
411.5	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 esta de acuerdo con los protocolos de servicio.	
411.6 411.7 461.5 461.6	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.	
114.14 153.7 433.2 433.5	h) El área de trabajo y los equipos se organizan de acuerdo con parámetros institucionales por cada turno.	

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipos de cliente:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interno. ▪ Externo. 	Conocimiento <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prueba escrita u oral para evaluar conocimientos: 1 hasta el 9. Desempeño <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.
Ambientes de trabajo:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Administrativa. ▪ Análisis de la situación de saludtencial. 	

Auxiliar de Salud Oral	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Atender y orientar a la persona en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud
Elemento 3	Brindar Información del producto o servicio conforme a requerimientos del cliente o usuario.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
133.9 322.3 333.10 334.2 345.12	a) La información requerida se ofrece de acuerdo con los protocolos institucionales y el marco legal del producto o servicio.	1. Relaciones interpersonales humanizadas (a – f). 2. Normas legales del consumidor (a - f). 3. Marco legal y regulador propio del servicio (a – f). 4. Indicadores de tiempo, costo, calidad y productividad (a – f). 5. Políticas de servicio institucional, manuales y protocolos de servicio. (a - f). 6. Manejo del conflicto y solución de problemas (a - f). 7. Empoderamiento y facultades de respuesta (a – f). 8. Tecnología biomédica referida al tipo de servicio (a).
	b) La información sobre producto y servicios se suministra de manera oportuna clara y completa en relación con el portafolio institucional y manuales técnicos.	
	c) La no conformidad en la oferta se reportan a quien corresponde de acuerdo con los manuales de procedimiento.	
	d) Los reportes e informes se generan veraz y oportunamente según protocolo de servicio.	
332.7	e) La toma de decisiones es oportuna en beneficio del cliente de acuerdo con las normas de procedimiento e identificación de necesidades.	

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipo de cliente:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interno. ▪ Externo. 	Conocimiento <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. Producto <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tres formatos institucionales diligenciados. Desempeño <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.
Medios de información:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Telefónica. ▪ Personal. ▪ Electrónicos. 	

Auxiliar de Salud Oral	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Atender y orientar a la persona en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.
Elemento 4	Identificar las necesidades del cliente interno y externo según políticas de mercadeo y segmentación de clientes.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	a) El contacto con el cliente o usuario se desarrolla en un clima de cordialidad y respeto de acuerdo con protocolo institucional.	1. Teorías sobre servicio al cliente (b, c, d, e, f).
	b) Las necesidades del cliente se confrontan con el portafolio de servicio y la capacidad de respuesta institucional.	2. Tipos, técnicas y herramientas de mercadeo (a,c,d,e).
	c) Los métodos para detectar quejas y reclamos en los usuarios son aplicados según protocolos institucionales.	3. Cómo identificar las necesidades del cliente (d,e,f).
	d) La satisfacción del cliente es identificada de acuerdo con la información obtenida por los diferentes métodos.	4. Conocimiento sobre los productos, servicios y apoyos que se ofrecen. (b,c).
	e) Los indicadores de satisfacción al cliente son establecidos según metas de mejoramiento.	5. Técnicas para escuchar y preguntar en forma efectiva. (b,c,e).
	f) Los clientes son ubicados, clasificados según régimen de acuerdo a sus necesidades, y políticas de servicio.	6. Teorías sobre el trabajo en equipo. (b hasta g).
153.17	g) Los programas operativos son manejados según manual de procedimientos.	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
Categoría	Clases	
Tipos de cliente:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interno ▪ Externo 	<p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Estudio de caso para identificar las necesidades del usuario. ▪ Prueba escrita para evaluar vocabulario técnico y conocimientos del 1 hasta el 12. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tres Reportes y/o formularios diligenciados de acuerdo con el manual de procedimientos en los últimos 15 días. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Observación directa en el puesto de trabajo sobre la identificación y satisfacción de necesidades del usuario de acuerdo con el rango de aplicación.
Ambientes de trabajo:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Administrativo ▪ Análisis de la situación de saludtencial. 	



Auxiliar de Salud Oral	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Atender y orientar a la persona en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.
--	--

Tarea	Indicador
113.54	<ol style="list-style-type: none"> Diligenciamiento completo y legible de los registros institucionales. Consistencia entre el registro del formato con el plan de tratamiento.
121.13	<ol style="list-style-type: none"> Rigurosidad en la exposición de las peticiones recibidas.
133.9	<ol style="list-style-type: none"> Identifica más del ____% de las causas o motivos del retiro del beneficiario de la -ARS-. Régimen subsidiado reduce en un ____% los retiros de beneficiarios de la -ARS.
141.1	<ol style="list-style-type: none"> La base de datos se actualiza cada ____ días. El tiempo invertido en la actualización es de ____ minutos.
111.35	<ol style="list-style-type: none"> Población objetivo. No cumple con soportes el ____% de la población.
114.10	<ol style="list-style-type: none"> La consolidación de la información tarda ____ días. Las variables están estandarizadas en un ____%. Conocimientos del pos-s. El proceso general tarda ____ días.
111.30	<ol style="list-style-type: none"> Más del ____% de la información de la base de datos corresponde a la del archivo maestro de afiliados. Actualización de base de datos (novedades, ingresos, egresos) como mínimo en un ____%.
114.16	<ol style="list-style-type: none"> Número de reuniones por la comunidad. Razón actas/reuniones. La elaboración del acta tarda ____ días. El acta se archiva a los ____ días.
111.4	<ol style="list-style-type: none"> Más del ____% de los formularios del traslado contiene los requisitos mínimos para la aprobación de traslados. Se presentan los soportes mínimos de clasificación Sisben.
365.4	<ol style="list-style-type: none"> ____% De pacientes atendidos en el sitio y orden correspondiente/total de pacientes atendidos.
345.12	<ol style="list-style-type: none"> Tiempo de respuesta a las solicitudes. Pruebas tomadas. Pruebas leídas. Pruebas reportadas. Satisfacción del paciente y del médico.
114.14	<ol style="list-style-type: none"> Tiempo que transcurre entre la finalización de la jornada y la entrega de turno número de documentos entregados institucionalizados.
113.30	<ol style="list-style-type: none"> Menos del ____% de los pacientes no es registrado en el sistema de facturación.
113.39	<ol style="list-style-type: none"> Más del ____% de las actividades diarias realizadas se registró en el formato diario de consultas.
115.3	<ol style="list-style-type: none"> Código colocado en el carné del usuario identifica claramente el procedimiento que se va a realizar.
321.2	<ol style="list-style-type: none"> Número de pacientes que necesitó publicación en el régimen de afiliación respecto al total de pacientes registrados.



Tarea	Indicador
322.3	<ol style="list-style-type: none"> Número de procedimientos efectuados fuera del horario establecido. Más del ____% de los pacientes expresa que entendió la información brindada respecto a los servicios que ofrece la institución. Número de pacientes que no utilizan correctamente los servicios por inadecuada información.
322.1	<ol style="list-style-type: none"> ____% de los pacientes que llega a la institución de acuerdo con las instrucciones brindadas.
334.3	<ol style="list-style-type: none"> ____% De pacientes atendidos según orden de llegada, total de pacientes que recibió fichas.
334.5	<ol style="list-style-type: none"> Citas cumplidas/citas confirmadas, oportunidad en la atención requerida, satisfacción del usuario.
333.10	<ol style="list-style-type: none"> Número de pacientes citados a nueva consulta. ____% de pacientes que lograr obtener una nueva cita según indicaciones dadas.
333.2	<ol style="list-style-type: none"> ____% de errores cometidos por el acompañante en el manejo del paciente/número de acompañantes orientados en el procedimiento. Número de acompañantes que se quejan por falta de información/total de acompañantes.
333.6	<ol style="list-style-type: none"> ____% de pacientes que paga sin dificultad, total de pacientes con orden de egreso.
333.8	<ol style="list-style-type: none"> ____% usuarios que cumple con las normas de la institución, total de usuarios informados.
333.1	<ol style="list-style-type: none"> Número de procedimientos por mala presentación/número de procedimientos ordenados.
332.7	<ol style="list-style-type: none"> Grado de comprensión del estado emocional del paciente. Número de quejas solucionadas respecto al número de quejas presentadas. Satisfacción del paciente para la solución dada a la queja presentada.
332.9	<ol style="list-style-type: none"> Número de pacientes oferta de servicios familiares que se quejan por la falta de información del examen que le van a realizar. Más del ____% de los pacientes colabora en la realización del examen después de un explicación clara y precisa del procedimiento.
336.6	<ol style="list-style-type: none"> ____% de pacientes que siguen las instrucciones impartidas total de pacientes a los que se le dio instrucciones.
461.5	<ol style="list-style-type: none"> ____% De formatos bien diligenciados. La necesidad de suministros corresponde a la lista de existencias en el ____% de las veces.
153.17	<ol style="list-style-type: none"> ____% de uso de los diferentes equipos e instrumentos y necesidad de reemplazarlos. Número de equipos e instrumental solicitado que no son entregados porque el formato no contiene la información completa.
411.7	<ol style="list-style-type: none"> Se encuentra una relación directa entre la inspección visual de los equipos y suministros con el registro de ellos en el kárdex.
461.6	<ol style="list-style-type: none"> Disposición de las sillas está lista en ____ minutos. Las sillas están listas para el uso según cronograma, en un ____% de las presentaciones del salón. La disposición de las sillas corresponde a la dinámica de la reunión en un ____% de las veces.
411.6	<ol style="list-style-type: none"> Menos de ____% de oferta de servicios ítem está mal inventariados. Menos de ____% ítem no está incluido en el inventario. Más del ____% de las tarjetas de kárdex están actualizadas.



Tarea	Indicador
433.2	1. Inspección rigurosa en la cual se detectó el ____% de los daños en las instalaciones físicas. 2. Menos del ____% de los daños no se registraron, por lo tanto no se solicitó mantenimiento.
433.5	1. Minuciosidad en la inspección de los equipos. 2. Solicitud de reparación no corresponde a la necesidad real del equipo.
153.7	1. Oportunidad en la reparación de los diferentes daños encontrados.

Escalas							
Destrezas							
Datos		Personas		Cosas		Significancia	
Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo
4	1	4	1	3	1	7	-
Habilidades							
Razonamiento	Matemáticas	Lenguaje					
3	3	2					
Responsabilidades							
Opciones	CEP						
2	2						

Auxiliar de Salud Oral

Nivel C

Nombre de la Norma de Competencia:

**Admitir al Usuario en la Red
de Servicios de Salud Según Niveles de Atención y
Normativa Vigente**

Código: 20332840030204

- Elementos:**
1. Recepcionar al usuario en la prestación de los servicios en relación con la comprobación de derechos contractuales.
 2. Identificar el ente pagador de la población según normatividad vigente.
 3. Custodiar historia clínica en el proceso de prestación de los servicios según normas vigentes.



Auxiliar de Salud Oral	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Admitir al usuario en la red de servicios de salud según niveles de atención y normatividad vigente.
Elemento 1	Recepcionar al usuario en la prestación de los servicios en relación con la comprobación de derechos contractuales.

Tareas	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
	a) La información al usuario sobre los deberes y derechos de la atención en salud se realiza según tipo y requisito de aseguramiento.	La persona conoce y comprende: <ol style="list-style-type: none"> 1. Tipos de aseguramiento (a,b,c). 2. Manual de procedimientos administrativos de la institución (a,b,c,d,e,f,g). 3. Red de servicios de salud (a,b,c). 4. Manejo cuotas de recuperación (e). 5. Manejo de información por medio convencional (Manuales) (a,b,c,d,e,f,g). 6. RIPS y documentos soportes (f,g). 7. Sistemas de facturación: Código de barras (c). 8. Lenguaje Técnico (a,b,c,d,e,f,g). 9. Conceptos básico de informática y sistemas (a,b,c,d,e,f,g). 10. Manejo de valores (e). 11. Software de admisión. 12. Hoja de censo. (h).
	b) La comprobación de los derechos contractuales se verifica siguiendo los lineamientos establecidos por tipo de aseguramiento.	
	c) El usuario se ingresa a la red de servicios según entidad responsable del pago.	
	d) El portafolio de clientes y servicios son manejadas según normativa institucional.	
	e) Los RIPS y documentos soportes son anexados y consolidados a la cuenta de servicios de acuerdo con la red propia y adscrita.	
	f) Las órdenes de prestación de servicios se elaboran según normatividad institucional.	
	g) El censo de pacientes es realizado en relación con las novedades diarias.	
	h) El usuario es instalado en habitación o consulta de acuerdo a la disponibilidad y criterios de servicios.	

Auxiliar de Salud Oral	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Admitir al usuario en la red de servicios de salud según niveles de atención y normatividad vigente.
Elemento 1	Recepcionar al usuario en la prestación de los servicios en relación con la comprobación de derechos contractuales.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipo de Aseguradora:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sin seguro ▪ Con seguro ▪ Por evento 	<p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ejercicio de aplicación donde ubica los servicios de salud por niveles de atención. ▪ Análisis de estudio de casos sobre: Confirmación de derechos en diferentes tipos de aseguramiento. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuenta de servicios con los respectivos documentos soportes ▪ Agendas de profesionales y servicios según normatividad <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Actitud de servicio en el desempeño de sus funciones ▪ Calidad de la información brindada al usuario ▪ Capacidad resolutive en situaciones-problemas durante la admisión de un usuario.
Entidades:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ EPS ▪ ARS ▪ IPS 	



Auxiliar de Salud Oral	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Admitir al usuario en la red de servicios de salud según niveles de atención y normatividad vigente.
Elemento 2	Identificar el ente pagador de la población no asegurada según normativa vigente.

Tareas	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
	a) La persona es identificada en relación con los grupos de focalización según la normativa vigente.	La persona conoce y comprende: <ol style="list-style-type: none"> 1. Ley de desplazados, programa de tercera edad, protección del ICBF, reinsertados, vinculados, copagos y cuotas moderadoras (a,b,c,d). 2. Procedimientos institucionales para encuesta prioritaria (b). 3. Base de datos de vía libre, desplazados, reinsertados, protección de la niñez desamparada (b,c). 4. Normatividad de otros.
	b) La persona es remitida a trabajo social en relación con la situación individual para encuesta prioritaria	
452.2	c) Los documentos son verificados de acuerdo con el sistema correspondiente según el caso particular (desplazados, vía libre, etc).	
	d) Solicitar al ente correspondiente la autorización del servicio en relación con cada caso particular.	
	e) Las autorizaciones son clasificadas y archivadas por tipo de cubrimiento.	

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Instituciones:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ DABS. ▪ Ministerio del Interior. ▪ ICBF. ▪ Personería Municipal. ▪ Defensoría del Pueblo. 	<p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prueba oral y escrita sobre Sistema General de Seguridad Social en Salud. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diagrama de flujo para cada caso. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Habilidad en la formación impartida al usuario.



Auxiliar de Salud Oral	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Admitir al usuario en la red de servicios de salud según niveles de atención y normatividad vigente.
Elemento 3	Custodiar historia clínica en el proceso de prestación de servicios según normativa vigente

Tareas	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
	a) La apertura de la Historia Clínica es codificada según normas institucionales.	<p>La persona conoce y comprende:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Normativa en apertura, identificación, consecutivo (a). 2. Tipos de registros clínicos (b). 3. Epicrisis (b). 4. Métodos de archivo (e,f). 5. Mecanismos de control para la salida de la Historia Clínica (e,f). 6. Responsabilidad civil, penal, ética ©. 7. Manuales de procedimiento en Historia Clínica (a hasta f). 8. Lenguaje profesional en salud (d). 9. Terminología aplicada (d). 10. Patologías, intervenciones, ayudas diagnósticas (b,c,d). 11. Procedimientos, equipos, insumos, medicamentos, diagnóstico y especialidades (f,d). 12. Base de datos.
	b) Los documentos de la Historia Clínica son organizados según las secuencias, normas y tecnología institucional.	
	c) La información y datos de las Historias son manejados en forma confidencial, legal y ética.	
	d) El lenguaje técnico de la Historia Clínica es interpretado según los referentes de terminología médica.	
362.2 363.1 365.3 374.92	e) La Historia Clínica es archivada según manual de procedimiento institucional.	
	f) Los mecanismos de control son aplicados en la custodia de la Historia Clínica según manual de procedimiento.	

Auxiliar de Salud Oral	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Admitir al usuario en la red de servicios de salud según niveles de atención y normatividad vigente.
Elemento 3	Custodiar historia clínica en el proceso de prestación de servicios según normativa vigente

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipo de registro:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificación ▪ Especiales ▪ Anexos 	<p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Un conversatorio sobre la normativa en historia clínica. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Historia clínica organizada según normativa. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diligenciar los formatos para custodiar la historia clínica. ▪ Elaborar y organizar una historia clínica según tecnología y normativa. ▪ Responsabilidad en el manejo de la historia clínica.
Historia clínica:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual ▪ Sistematizada 	



Ministerio de la Protección Social

Auxiliar de Salud Oral	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Admitir al usuario en la red de servicios de salud según niveles de atención y normatividad vigente.
--	--

Tareas	Indicador
365.3	1. Menos de ____% de los registros de la historia clínica se extravía. 2. Más del ____% de las historias clínicas contienen los registros completos y coinciden perfectamente en los datos de paciente.
362.2	1. ____% De historia clínica revisadas son formatos en orden/total historia clínica revisadas.
363.1	1. Oportunidad en la atención al paciente por ubicación correcta de la historia clínica en estadística. 2. Más del ____% de las historias clínicas solicitadas, se encuentra en el sitio de consulta antes de ____ (período tiempo) que llegue el paciente. 3. Menos del ____% de las historias no se solicitó por no hacer la revisión adecuada del libro de citas.
452.2	1. La historia clínica es llevada a la caja oportunamente para su liquidación. Cumplimiento de la orden impartida.
374.92	

Escalas							
Destrezas							
Datos		Personas		Cosas		Significancia	
Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo
3	3	2	1	2	2	6	1
Habilidades							
Razonamiento	Matemáticas	Lenguaje					
3	3	1					
Responsabilidades							
Opciones	CEP						
1	2						



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social

Auxiliar de Salud Oral	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia:

Controlar las Infecciones en los Usuarios y su Entorno de Acuerdo con las Buenas Prácticas Sanitarias

Código: 20332810060304

- Elementos:**
1. Aplicar la técnica aséptica en todos los procedimientos de acuerdo con las medidas de prevención y control de la infección establecida.
 2. Efectuar procedimientos especializados de limpieza, sanitización y desinfección en equipos y artículos según manuales estandarizados de la empresa.



Auxiliar de Salud Oral	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Controlar las infecciones en los usuarios y su entorno de acuerdo con las buenas prácticas sanitarias.
Elemento 1	Aplicar la técnica aséptica en todos los procedimientos de acuerdo con las medidas de prevención y control de la infección establecida.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
374.75	a) Los principios de la técnica aséptica son aplicados en los procedimientos según protocolos.	<p>La persona conoce y comprende:</p> <ol style="list-style-type: none"> La infección (a hasta g). <ul style="list-style-type: none"> Definición. Proceso. Tipos de microorganismos. Bacteriana, viral, micótica. Mecanismos de transmisión. Período. Vocabulario: Sepsis, antisepsis. Principios de técnica aséptica (a, b, c, h) <ul style="list-style-type: none"> Concepto. Técnicas. Tipo: Médica, Quirúrgica. Aislamiento: Definición, objetivos, precauciones. Lavado de manos: Técnica. Medidas de bioseguridad. Barrera. Postura de guantes, mascarilla y gorro (a, b). Infección nosocomial (e, f). <ul style="list-style-type: none"> Definición. Criterios. Origen. Causas. Proceso. Control de infección intrahospitalaria: Proceso de lavado, desinfección de instrumental. <ul style="list-style-type: none"> Comité de infección intrahospitalaria. Manejo de antimicrobianos, desinfectantes, antisépticos (d, c). Manejo de detergentes encimáticos. Manejo interno y externo de los desechos hospitalarios (c). <ul style="list-style-type: none"> Objetivos. Clasificación. Marco Legal. Tratamiento y Reciclaje con material no infeccioso (c, d). Programa de reciclaje (c, d, h).
	b) Los elementos de barrera son utilizados de acuerdo con las especificaciones de cada uno de los tipos de aislamientos.	
451.3	c) Las precauciones de vía aérea, de gotas y de contacto son aplicadas de acuerdo con las especificaciones vigentes de cada una.	
431.11	d) Los desechos son manejados y clasificados según las normas de manejo seguro vigentes de los desechos.	
	e) Las intervenciones delegadas son manejadas de acuerdo con los tipos de lesión, las soluciones y los materiales a utilizar.	
	f) Los signos y síntomas de alteración de las heridas son identificados, registrados e informados oportunamente a la persona competente.	
	g) La participación en las actividades programadas de vigilancia salud pública de infecciones intrahospitalarias es realizada de acuerdo con las normas institucionales.	
374.58 451.13 451.40 453.4	h) Los principios de técnica aséptica y medidas de bioseguridad son aplicados en el proceso de lavado, desinfección y esterilización de instrumental	



Auxiliar de Salud Oral	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Controlar las infecciones en los usuarios y su entorno de acuerdo con las buenas prácticas sanitarias.
Elemento 1	Aplicar la técnica aséptica en todos los procedimientos de acuerdo con las medidas de prevención y control de la infección establecida.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Precauciones:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estándar o habitual PS. ▪ Protocolos basados en la transmisión. ▪ Basadas en la Transmisión PBT. 	<p>Conocimiento</p> <p>Prueba oral y escrita sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Precauciones de asepsia. ▪ Proceso de infección. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Registros sobre formas establecidas en el control de infecciones y las enfermedades de notificación obligatorias. <p>Desempeño</p> <p>Observación de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lavado de manos. ▪ Aplicación de técnica aséptica en el manejo de material. ▪ Aplicación y cumplimiento normas de bioseguridad. ▪ Tres tipos de curaciones. ▪ Observación en la participación como circulante o análisis de la situación de salud en un procedimiento.
Técnicas de curación:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Limpias. ▪ Contaminadas. 	
Residuos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Biológicos. ▪ Infecciosos. ▪ No Infecciosos. 	
Escenarios:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Institucional y domiciliaria. 	



Auxiliar de Salud Oral	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Controlar las infecciones en los usuarios y su entorno de acuerdo con las buenas prácticas sanitarias.
Elemento 2	Efectuar procedimientos especializados de limpieza, sanitización y desinfección en equipos y artículos según manuales estandarizados de la empresa.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
431.7 431.10	a) Las partes y piezas de los equipos son removidas y ensambladas en forma cuidadosa durante el proceso de limpieza, siguiendo las instrucciones del manual de funcionamiento.	<p>La persona conoce y comprende:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La suciedad en relación con el tipo de equipo-artículo a limpiar (b, c, f, h). 2. Lectura e interpretación de los manuales de funcionamiento de los equipos-artículos. (a, b, c, d, e). 3. Normas de Bioseguridad y manejo del riesgo biológico. (a – f). 4. Productos químicos y su compatibilidad con las características del equipo-artículo (c, d, e). 5. Clasificación de equipos-artículos y equipos según superficies y especialidad. (a, b, c). 6. Importancia de la aplicación de buenas prácticas de manufactura (a – f). 7. El valor de la pulcritud y meticulosidad en el desempeño humano (a – f). 8. Identificación de métodos de validación de Limpieza y Sanitización (químico, físico y microbiológico) (b). 9. Los métodos de Limpieza y Sanitización (Manual, Mecánico y Automatizado) en relación con el diseño del equipo-artículo (a – f). 10. Fases para limpieza y sanitización de equipos-artículos (Inspección, Enjuague inicial, Lavado Químico, Enjuague, Secado y Lubricación) (a – f). 11. Registros de las actividades de limpieza, sanitización y desinfección de equipos y artículos (c, d, f).
451.3	b) El funcionamiento y limpieza de los equipos es verificado después del proceso de limpieza, sanitización y desinfección.	
	c) Los métodos de limpieza, sanitización y desinfección en equipos y artículos son realizados según tipo de suciedad.	
	d) La pulcritud es reflejada en la calidad del trabajo realizado.	
431.1 431.3 431.9 451.13	e) Las manchas de equipos y artículos son removidas según manual de funcionamiento.	
	f) Los registros de las actividades de limpieza, sanitización y desinfección son diligenciados en formatos establecidos.	

Auxiliar de Salud Oral	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Controlar las infecciones en los usuarios y su entorno de acuerdo con las buenas prácticas sanitarias.
Elemento 2	Efectuar procedimientos especializados de limpieza, sanitización y desinfección en equipos y artículos según manuales estandarizados de la empresa.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
<p>Procedimientos de Limpieza y Sanitización:</p> <p>Tipos de Equipos-Artículos:</p> <p>Métodos de limpieza y sanitización:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Química ▪ Física ▪ Farmacéuticos ▪ Alimentarios ▪ Medicoquirúrgico ▪ Manual ▪ Mecánico ▪ Automatizado 	<p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Respuestas escritas a un test sobre características de las superficies de equipos y artículos en relación con productos químicos a usar. ▪ Respuesta verbal a un caso sobre importancia de barreras de protección personal. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Inspección visual de un equipo ó artículo verificado ante procedimiento estándar. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Resultados de dos limpiezas de diferentes superficies en equipos ó artículos.



Auxiliar de Salud Oral	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Controlar las infecciones en los usuarios y su entorno de acuerdo con las buenas prácticas sanitarias.
--	--

Tarea	Indicador
374.58	<ol style="list-style-type: none"> 1. ____% de cirugías bien realizadas por selección y preparación adecuada de los equipos y del instrumental. 2. ____% de cirugías infectadas respecto a las cirugías realizadas.
374.75	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplimiento estricto de los principios de la técnica aséptica.
451.13	<ol style="list-style-type: none"> 1. Más del ____% de los paquetes utilizados contiene los elementos completos. 2. Menos del ____% de los paquetes no se esteriliza adecuadamente por mala preparación o falla del autoclave.
451.3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Más del ____% de los elementos y los lugares aseados, se encuentra en buen estado de limpieza. 2. Satisfacción expresada por el jefe inmediato por el trabajo hecho.
451.40	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de insumos solicitados. 2. Número d de normas del bioseguridad implementadas.
453.4	<ol style="list-style-type: none"> 1. Oportunidad en el transporte del material para la esterilización.
431.11	<ol style="list-style-type: none"> 1. Oportunidad en la recolección de los desechos de cada servicio. 2. Más del ____% del material de desecho estuvo bien clasificado para su eliminación correcta.
431.1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menos del ____% de las veces, se debe repetir el procedimiento por inadecuada limpieza. 2. Cumplimiento de las normas establecidas.
431.7	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menos del ____% de las veces, se debe repetir el procedimiento de limpieza por ser inadecuada. 2. Cumplimiento de las normas establecidas.
431.3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menos del ____% del material para esterilizar se devuelve por inadecuada limpieza. 2. Cumplimiento con las normas de la envoltura del material para llevarlo a esterilización.
431.10	<ol style="list-style-type: none"> 1. Oportunidad en la asepsia terminal de la unidad. 2. A menos de ____% de las unidades aseadas hay que repetirles el procedimiento.
431.9	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplimiento del manual de procedimientos. 2. Más del ____% de las cajas preparadas tienen todo el instrumental correspondiente. 3. Revisión minuciosa del instrumental quirúrgico.
451.22	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rigurosidad al preparar el material y determinar el número de elementos necesarios. 2. Menos del ____ de los elementos no se tiene listo al momento de realizar el procedimiento. 3. Los materiales están preparados en el tiempo esperado para realizar el tratamiento.



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social

Auxiliar de Salud Oral	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Controlar las infecciones en los usuarios y su entorno de acuerdo con las buenas prácticas sanitarias.
--	--

Escalas							
Destrezas							
Datos		Personas		Cosas		Significancia	
Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo
2	1	2	1	3	1	7	3
Habilidades							
Razonamiento	Matemáticas	Lenguaje					
2	2	1					
Responsabilidades							
Opciones	CEP						
2	3						

Auxiliar de Salud Oral	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia:

Apoyar el Diagnóstico y Tratamiento Odontológico de los Usuarios de Acuerdo con los Requerimientos de las Personas y del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS)

Código: 20332810260404

- Elementos:**
1. Preparar al usuario para la valoración y toma de radiografías orales de acuerdo con principios técnicos y de bioseguridad.
 2. Realizar acciones preventivas de salud oral individual y colectiva de acuerdo con guías y protocolos
 3. Orientar a la persona y comunidad en la promoción de la salud y prevención de la enfermedad oral de acuerdo con guías y protocolos.

Auxiliar de Salud Oral	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Apoyar el diagnóstico y tratamiento odontológico de los usuarios de acuerdo con los requerimientos de las personas y del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS).
Elemento 1	Preparar al usuario para la valoración y toma de radiografías orales de acuerdo con principios técnicos y de bioseguridad.

Tareas	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
	a) El usuario es orientado y preparado de acuerdo con la placa radiográfica a tomar o la intervención del odontólogo.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Normas técnicas de fabricación para uso y manejo de las Unidades Odontológicas, Rayos X y otros (e). <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lámpara de fotocurado ▪ Escaler ▪ Obturador ▪ Profiflex ▪ Lámpara let resina ▪ Pieza de mano de fibra óptica ▪ Dual selec 2. Biomateriales Odontológicos (g) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Indicaciones ▪ Precauciones ▪ Contraindicaciones ▪ Actualizaciones 3. Instrumental uso y manejo (f) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Espejo ▪ Explorador ▪ Pinzas ▪ Piezas de mano 4. Deberes y derechos de la persona (a, c) 5. Comunicación terapéutica (a, d). 6. Radio - protección oral. 7. Sistema operativo de información (i). 8. Manual de procedimiento de toma de placas y revelado (b,c,f,g). 9. Cavidad Oral: Cuadrantes: caras de los dientes, convenciones para odontograma (h). 10. Odontograma, concepto, uso y diligenciamiento (h). 11. Papelería y registros odontológicos (i).
	b) Los líquidos de revelado son preparados según manual de procedimiento.	
	c) Las placas de Radiografías odontológicas son tomadas de acuerdo con medidas de bioseguridad y protocolos establecidos.	
	d) Los antecedentes patológicos y familiares son indagados de acuerdo con la técnica de entrevista.	
451.22	e) La Unidad Odontológica y de Rayos X es preparada de acuerdo con protocolos y principio de técnica aséptica y bioseguridad.	
	f) El instrumental básico es preparado de acuerdo con el procedimiento a realizar.	
	g) Los materiales son preparados de acuerdo con especificaciones técnicas del fabricante e indicaciones del odontólogo	
45132	h) El odontograma es diligenciado de acuerdo con las indicaciones del odontólogo.	

Auxiliar de Salud Oral	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Apoyar el diagnóstico y tratamiento odontológico de los usuarios de acuerdo con los requerimientos de las personas y del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS).
Elemento 1	Preparar al usuario para la valoración y toma de radiografías orales de acuerdo con principios técnicos y de bioseguridad.

Tareas	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
i)	Los registros estadísticos son elaborados de acuerdo con el sistema de Información institucional y en los términos de la normativa vigente.	
j)	Las placas odontológicas son reveladas de acuerdo con el manual de procedimiento.	

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Intramural: Extramural:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ IPS 1 y 2 nivel ▪ PAB – plan de atención básica 	<p>Conocimiento</p> <p>Prueba oral o escrita sobre</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Uso y manejo de materiales odontológicos. Procedimientos de mezcla de materiales. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Materiales listos y preparados para su uso en boca. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Instrumentar en procedimientos. ▪ Paciente preparado e informado sobre el procedimiento.



Auxiliar de Salud Oral	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Apoyar el diagnóstico y tratamiento odontológico de los usuarios de acuerdo con los requerimientos de las personas y del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS).
Elemento 2	Realizar acciones preventivas de salud oral, individual y colectiva de acuerdo con guías y protocolos.

Tareas	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
361.6 374.36	1. Las estructuras de la cavidad oral son identificadas de acuerdo con los referentes anatómicos.	La persona conoce y comprende: <ol style="list-style-type: none"> 1. Anatomía y morfología dental (a, b, c) 2. Indicaciones y contraindicaciones del manejo de fluor, sellantes y profilaxis (a, b, c). 3. Diferentes presentaciones de los sellantes (c). 4. Manejo del fluor- Precauciones de bioseguridad. 5. Manejo de desechos (a, b, c). 6. Técnica aséptica (a, b, c) 7. Formatos y registros institucionales (f).
	2. La limpieza de la cavidad oral es realizada de acuerdo con la necesidad identificada del usuario y técnicas propias del procedimiento e indicaciones y contraindicaciones.	
371.63	3. La fluorización de las estructuras dentales es realizada de acuerdo con precauciones e indicaciones y técnicas propias del procedimiento.	
	4. Los sellantes son aplicados de acuerdo con las especificaciones de cada producto en relación con las condiciones de la estructura dental de cada proceso.	
	5. Los usuarios son informados y preparados de acuerdo con el pre-post procedimiento a realizar.	
	6. Los registros y reportes de las actividades diarias son realizadas de acuerdo con normas institucionales establecidas.	

Auxiliar de Salud Oral	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Apoyar el diagnóstico y tratamiento odontológico de los usuarios de acuerdo con los requerimientos de las personas y del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS).
Elemento 2	Realizar acciones preventivas de salud oral, individual y colectiva de acuerdo con guías y protocolos.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Intramural: Extramural:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ IPS 1 y 2 nivel ▪ PAB – plan de atención básica 	<p>Conocimiento</p> <p>Prueba oral o escrita sobre</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tiempos de manipulación de cada una de los materiales a usar. ▪ Composición y efecto de cada uno de los materiales. ▪ Anatomía y fisiología. ▪ Técnica aséptica <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verificación de sellantes colocados (3). ▪ Profilaxis realizada. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Observación directa de la aplicación de una fluorización, sellantes y limpieza.



Auxiliar de Salud Oral	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Apoyar el diagnóstico y tratamiento odontológico de los usuarios de acuerdo con los requerimientos de las personas y del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS).
Elemento 3	Orientar a la persona y comunidad en la promoción de la salud y prevención de la enfermedad oral de acuerdo con guías y protocolos.

Tareas	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
	a) El programa de capacitación oral es estructurado de acuerdo con necesidades identificadas, individuales y colectivas.	1. Métodos y técnicas de comunicación social (a, b, c). 2. Relaciones interpersonales (a, b, c, e, g). 3. Comunicación asertiva (a, b, c, d). 4. Manejo de medios y ayudas audiovisuales (c). 5. Trabajo en equipo (a, f, g). 6. Nutrición: Medidas preventivas (d, e). 7. Factores de riesgo para oclusión, caries, enfermedad de las encías (e, f, g). 8. Técnicas de visita domiciliaria (d). 9. Deberes y derechos en Salud Oral (a hasta la g). 10. Técnicas de aseo, cepillado, seda dental, antisépticos orales (e). 11. Planeación del trabajo (f).
	b) La capacitación en higiene oral es impartida con la metodología activa y participativa.	
451.34 451.37 452.6 453.7	c) Las ayudas educativas son elaboradas de acuerdo con la dinámica de aprendizaje planeada y grupo etáreo.	
	d) Las visitas domiciliarias son realizadas de acuerdo con guías y protocolos.	
	e) Los hábitos de higiene, nutrición y salud oral son promulgados a la madre del niño menor de 10 años.	
	f) El cronograma de actividades comunitarias de promoción y prevención es ejecutado de acuerdo con lo planeado.	
	g) La comunidad es motivada para participar en las campañas educativas y de prevención oral.	

Auxiliar de Salud Oral	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Apoyar el diagnóstico y tratamiento odontológico de los usuarios de acuerdo con los requerimientos de las personas y del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS).
Elemento 3	Orientar a la persona y comunidad en la promoción de la salud y prevención de la enfermedad oral de acuerdo con guías y protocolos.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Intramural: Extramural:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ IPS 1 y 2 nivel ▪ PAB – plan de atención básica 	<p>Conocimiento</p> <p>Prueba oral o escrita sobre</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Factores de riesgo. ▪ Técnica de cepillado, uso de la seda dental. ▪ Soluciones antisépticas orales. ▪ Alteraciones odontológicas por malos hábitos. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cronograma ejecutado de actividades de promoción y prevención. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Desarrollo de charlas y visitas domiciliarias (2 veces) ▪ Planeación y ejecución del programa de promoción y prevención oral.



Ministerio de la Protección Social

Auxiliar de Salud Oral	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Apoyar el diagnóstico y tratamiento odontológico de los usuarios de acuerdo con los requerimientos de las personas y del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS).
--	--

Tarea	Indicador
371.33	<ol style="list-style-type: none"> 1. En más del ____% de los pacientes incapacitados a los que se les realizó higiene bucodental se previno la enfermedad oral o sistémica. 2. En el ____% de los pacientes, los procedimientos de higiene bucodental realizados permitió la ejecución de tratamiento odontológico.
374.36	<ol style="list-style-type: none"> 1. Oportunidad en la detección de señales de alerta en el estado de salud del paciente.
361.6	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menos del ____% de las alteraciones de la cavidad oral no se observa ni se registra en la historia clínica. 2. Aceptación del plan de tratamiento por parte del paciente.
451.37	<ol style="list-style-type: none"> 1. Más del ____% de las publicaciones solicitadas están completas. 2. Menos del ____% de las publicaciones no corresponden a la solicitud presentada.
451.34	<ol style="list-style-type: none"> 1. Más del ____% de las ayudas didácticas elaboradas son utilizadas en las sesiones educativas.
451.32	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menos del ____% de los materiales no es utilizado por mala preparación. 2. Promedio pérdida de tiempo del procedimiento por preparación del material no solicitado.
453.7	<ol style="list-style-type: none"> 1. Más del ____% de los equipos utilizados es guardado sin presentar daños. 2. Grado de satisfacción del coordinador y los asistentes, por la asistencia técnica brindada en la ejecución del evento.
452.6	<ol style="list-style-type: none"> 1. Más del ____ de los documentos de consulta solicitados, se tienen a disposición ____ (período de tiempo) después de la solicitud. 2. La solicitud de préstamo a otra institución, se hace ____ (tiempo después) de no encontrarlo en la biblioteca propia. 3. Más del ____% de las copias están completas y listas ____ (período de tiempo) antes de iniciar la sesión educativa.
451.22	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rigurosidad al preparar el material y determinar el número de elementos necesarios. Menos del ____ de los elementos no se tiene listo al momento de realizar el procedimiento. Los materiales están preparados en el tiempo esperado para realizar el tratamiento.



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social

Auxiliar de Salud Oral	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Apoyar el diagnóstico y tratamiento odontológico de los usuarios de acuerdo con los requerimientos de las personas y del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS).
--	--

Escalas							
Destrezas							
Datos		Personas		Cosas		Significancia	
Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo
5	1	4	1	5	1	7	1
Habilidades							
Razonamiento	Matemáticas	Lenguaje					
4	4	3					
Responsabilidades							
Opciones	CEP						
3	3						

Auxiliar de Salud Oral

Nivel C

Nombre de la Norma de Competencia:

Generar Actitudes y Prácticas Saludables en los Ambientes de Trabajo

Código: 20332810120304

- Elementos:**
1. Mantener el ambiente de trabajo en condiciones de higiene y seguridad acorde con la reglamentación empresarial.
 2. Ejecutar prácticas de trabajo seguras conforme a las normas técnicas y legales establecidas.
 3. Participar en los procedimientos para la prevención y atención de emergencias de acuerdo con las normas técnicas y legales.



Auxiliar de Salud Oral	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Generar actitudes y prácticas saludables en los ambientes de trabajo.
--	---

Tarea	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
	a) Los factores de riesgo ocupacional son identificados e informados oportunamente por el trabajador.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Relación Salud-Trabajo y sus factores determinantes (a). 2. Conceptos básicos (b) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Riesgo ▪ Factor de riesgo ▪ Agente de riesgo ▪ Acto inseguro ▪ Condición peligrosa 3. Clasificación y subclasificación de los factores de riesgo (b, c) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Físicos ▪ Químicos ▪ Biológicos ▪ Ergonómicos ▪ Psicosocial ▪ De seguridad ▪ De saneamiento 4. Control de factores de riesgo: Fuente, medio y trabajador (a, b, c, d). 5. Factores de riesgo más frecuentes según procesos productivos (a, b, c). 6. Inspecciones de las condiciones de trabajo (a, b, c). 7. Panorama de factores y agentes de riesgo: definición, objetivos, técnicas. (g) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mapa de riesgos ▪ Autoreporte de condiciones de trabajo 8. Legislación y normas de seguridad y salud ocupacional relacionadas con el proceso productivo (a, b, c, d). 9. Características y normas de seguridad relacionadas con el manejo de equipos, materiales y elementos (c, d). 10. Políticas de la empresa relacionadas con las prácticas seguras de trabajo. (g, h) 11. Reglamento de higiene y seguridad de la empresa (h).
	b) El área de trabajo se mantiene de acuerdo con las especificaciones de orden y aseo.	
	c) Los equipos y maquinaria que opera o controla están en condiciones seguras de acuerdo a lo establecido en el manual de normas de seguridad.	
	d) El tipo y cantidad de Elementos de Protección Personal y colectiva se encuentran de acuerdo con las normas técnicas.	
	e) Los elementos almacenados se encuentran dispuestos según normas de seguridad	
	f) El área de trabajo se encuentra con la señalización de seguridad según el riesgo presente y las normatividad establecida.	



Nombre de la Norma de Competencia	Generar actitudes y prácticas saludables en los ambientes de trabajo
Elemento 1	Mantener el ambiente de trabajo en condiciones de higiene y seguridad acorde con la reglamentación empresarial

Tarea	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
	g) La concentración ambiental del agente de riesgo es conocida y se mantiene de acuerdo con los Valores Límites Permisibles establecidos en las normas técnicas.	
	h) Las acciones de salud ocupacional son propuestas, controladas y evaluadas por el trabajador.	

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
<p>Señalización :</p> <p>Documentos:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Preventiva ▪ Reglamentaria, informativa y de seguridad ▪ Ordenes de trabajo. ▪ Procedimientos operativos normalizados. ▪ Reglamento de higiene y seguridad. ▪ Cronograma de actividades de prevención y control de seguridad. ▪ Normas ISO18001, 14001. ▪ Normas legales ▪ Generales de Salud Ocupacional y específicas según el proceso productivo. 	<p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reporte actualizado de las condiciones de higiene y seguridad del puesto de trabajo <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Observación directa de las características y condiciones de higiene y seguridad del área de trabajo y equipo utilizado ▪ Revisión de los formatos sobre inspecciones de seguridad elaborados por el trabajador. <p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pruebas orales o escritas respondiendo a solución de problemas relacionados con la seguridad e higiene en su puesto de trabajo. (¿Que hacer en caso de?). ▪ Pruebas orales o escritas sobre las normas técnicas vigentes y los valores límites permisibles de los agentes de riesgo presentes en su medio laboral.



Auxiliar de Salud Oral	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Generar actitudes y prácticas saludables en los ambientes de trabajo
Elemento 2	Ejecutar prácticas de trabajo seguras conforme a las normas técnicas y legales establecidas.

Tareas	Criterios de desempeño	Conocimiento y comprensión esenciales
	a) Las medidas preventivas son aplicadas conforme a las normas vigentes.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Accidente de trabajo (AT) (a – i) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Concepto. ▪ Marco legal (Decreto 1295 de 1994) ▪ Registro y notificación de accidentes de trabajo. ▪ Análisis e investigación de accidentes de trabajo. ▪ Responsabilidad de empleadores y trabajadores en la prevención de AT. 2. Enfermedad profesional (EP) (c) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Concepto ▪ Marco legal ▪ Factores que intervienen en su desarrollo ▪ Enfermedades profesionales más frecuentes según el proceso productivo de la empresa. ▪ Responsabilidad de empleadores y trabajadores en la prevención de EP. 3. Equipo de protección básico y especializado según el área de trabajo y circunstancias en que las utiliza. (d, e). 4. Sistemas y métodos de trabajo seguros e Higiénicos. (a, b, c, d, f, g, h). 5. Usos y mantenimiento de los Elementos de Protección Personal (EPP) y Colectiva según proceso productivo (d, c). 6. Medidas preventivas para eliminar o controlar los factores de riesgo ocupacional (a – h). 7. Medidas de Higiene dentro del área de trabajo establecidas por la empresa (a, b, c, d, f, g). 8. Sistemas de identificación y manejo de materiales peligrosos (c, d). 9. Tipos y naturaleza de documentación y reportes (i, j).
	b) El Equipo de Protección personal utilizado para las actividades corresponde a los requerimientos establecidos en la reglamentación	
	c) El equipo de seguridad se utiliza de acuerdo con los procedimientos establecidos en la norma.	
	d) El equipo de Protección asignado se conserva de acuerdo con las especificaciones del fabricante	
	e) La seguridad de equipos y dispositivos es verificada de acuerdo con los parámetros del fabricante y según normas.	
	f) El funcionamiento de dispositivos de seguridad es verificado periódicamente	
	g) Los dispositivos de seguridad son instalados e inspeccionados	
	h) Las máquinas y equipos son operados con normas de seguridad.	

Auxiliar de Salud Oral	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Generar actitudes y prácticas saludables en los ambientes de trabajo
Elemento 2	Ejecutar prácticas de trabajo seguras conforme a las normas técnicas y legales establecidas.

Tareas	Criterios de desempeño	Conocimiento y comprensión esenciales
	i) El reporte de incidentes y accidentes de trabajo es diligenciado y enviado a las instancias correspondientes oportunamente.	
	j) La documentación relacionada con la afiliación y prestación de servicios de salud se encuentra vigente y disponible.	

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Documentos:	Manual de Normas y procedimientos de seguridad, Reglamento de Higiene y Seguridad, Fichas toxicológicas de seguridad de productos químicos, cronograma de actividades de prevención y control de seguridad, Normas ISO18001, 14001. Normas legales Generales de Salud Ocupacional y específicas según el proceso productivo.	<p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Observación directa del trabajador para verificar la aplicación de normas de seguridad personal en el trabajo. ▪ Testimonios del jefe inmediato sobre prácticas de seguridad aplicadas por el trabajador. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisión y análisis de un reporte con la identificación de factores de riesgo presentes en su medio laboral <p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pruebas orales y escritas sobre: factores de riesgo presentes en su medio laboral, identificación y efectos sobre la salud del trabajador, participación del trabajador en la prevención de los riesgos.
Equipos:	Elementos de Protección personal y colectiva según proceso productivo	



Auxiliar de Salud Oral	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Generar actitudes y prácticas saludables en los ambientes de trabajo
Elemento 3	Participar en los procedimientos para la prevención y atención de emergencias de acuerdo con las normas técnicas y legales

Tarea	Criterios de desempeño	Conocimiento y comprensión esenciales
	a) Las situaciones de emergencia son reportadas y comunicadas oportunamente a la instancia indicada de acuerdo con el organigrama de emergencias.	1. Conceptos generales sobre: amenaza, vulnerabilidad, riesgo, desastre. (a, b, c). 2. Tipos de desastre: características, implicaciones (a, b, c). 3. Plan de evacuación: definición, características, alcances, soporte organizacional, responsabilidades, simulacros, acciones educativas y divulgación. (b, c, d, f, g). 4. Organigrama, responsabilidades y rol en caso de emergencias. (d, e). 5. Flujogramas de información y medios de comunicación a utilizar en caso de emergencias. (a, b, c, d). 6. Procedimientos y responsabilidades en caso de emergencias. (a, b, c, d, f). 7. Principios básicos de primeros auxilios. (h). 8. Brigadas de emergencia: organización y funcionamiento (i, j).
	b) El plan de evacuación de la empresa es conocido por todos los trabajadores	
	c) Las amenazas, la vulnerabilidad y los riesgos son conocidos por los trabajadores	
	d) Las zonas de tránsito y rutas de evacuación se encuentran señalizadas y libres de obstáculos	
	e) El sistema de alarma se encuentra en buen estado de funcionamiento	
	f) Los centros de atención médica se localizan verificando el nivel de atención e identificando estrategias para la atención del personal en caso de emergencia	
	g) Los recursos logísticos se identifican y verifican de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos por la empresa	
	h) Los elementos de primeros Auxilios se encuentran en buenas condiciones de ubicación, mantenimiento y visibilidad.	
	i) Los simulacros de evacuación se realizan de acuerdo con el plan de evacuación de la empresa.	
	j) Los procedimientos aplicados en situaciones de emergencia están de acuerdo con el tipo de emergencia y plan de respuesta establecida.	

Auxiliar de Salud Oral	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Generar actitudes y prácticas saludables en los ambientes de trabajo
Elemento 3	Participar en los procedimientos para la prevención y atención de emergencias de acuerdo con las normas técnicas y legales

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipos de emergencia: Documentos: Equipos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incendio, inundación, terremoto, derrumbe, fallas eléctricas. ▪ Flujograma de información, Plan de evacuación de la empresa. Listado de instituciones locales (Defensa civil, Bomberos, IPS, Comité para la prevención y atención de desastres), listado de trabajadores según cargo, área y nivel ocupacional. ▪ Extintores, Botiquín de Primeros Auxilios, Equipo para evacuación y rescate. 	<p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Observación directa del trabajador en situaciones de emergencia simuladas cubriendo los tipos de emergencia y formas de respuesta establecidas. ▪ Observación del trabajador aplicando principios básicos de primeros auxilios en situaciones simuladas ▪ Observación de la señalización y demarcación de áreas y disposición de equipos de seguridad <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verificación del equipo seleccionado para el uso en la atención de varios tipos de emergencia <p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prueba oral o escrita para identificar conocimientos sobre su participación en los procedimientos para la prevención y atención de desastres.

2.4. AUXILIAR DE SERVICIOS FARMACEÚTICOS

CÓDIGO: 10332802300404



Libertad y Orden

Ministerio de la Protección Social



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social

Auxiliar de Servicios Farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

Área de desempeño: Salud	Área ocupacional: 331 Auxiliares en servicios de la salud.
------------------------------------	---

<p>Ocupaciones: Auxiliar de farmacia Auxiliar de droguería</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Instituciones prestadoras de servicios de salud públicas y privadas.▪ Comercio.
--

Auxiliar de Servicios Farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

Dirigida a:	Trabajadores que participan en la promoción de servicios de salud de su localidad y en la dispensación de medicamentos y elementos con base en las disposiciones legales de las farmacias como también en la adquisición y control de insumos y en funciones administrativas de la Farmacia.
Justificación del Nivel:	El personal que labora en la dispensación de medicamentos y elementos en las Farmacias y Droguerías aplicando las disposiciones legales y su autonomía está limitada por las normas vigentes.

Normas de competencia obligatorias	Elementos
1. Atender y orientar a las personas en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas vigentes	<ol style="list-style-type: none"> 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. Controlar las infecciones en los usuarios y su entorno de acuerdo con las buenas prácticas Sanitarias.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplicar la técnica aséptica en todos los procedimientos de acuerdo con las medidas de prevención y control de la infección establecidas por el Comité de Infecciones 2. Efectuar procedimientos especializados de limpieza, sanitización y desinfección en equipos y artículos según manuales estandarizados de la empresa.
3. Dispensar medicamentos y elementos con base en las disposiciones legales vigentes	<ol style="list-style-type: none"> 1. Efectuar la entrega de medicamentos de acuerdo con la prescripción médica órdenes de pedidos de los servicios de salud y disposiciones legales 2. Mantener actualizado el sistema de información y registro de la Servicios Farmacéuticos.
4. Administrar medicamentos según delegación y de acuerdo con técnicas establecidas en relación con los principios éticos y legales vigentes.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alistar los medicamentos e inmunobiológicos según delegación, teniendo en cuenta los principios de asepsia y normas técnicas. 2. Aplicar los medicamentos según delegación y de acuerdo con la prescripción médica, la vía, la dosis y la hora prescrita. 3. Vigilar la acción farmacéutica y reacciones adversas de los medicamentos y inmunobiológicos administrados de acuerdo con el medicamento y sensibilidad de la persona.
5. A Atender a personas en caso de accidente en enfermedad subita de acuerdo con protocolos de atención de primer respondiente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Orientar al usuario acerca de los servicios de salud disponibles en su localidad. 2. Aplicar cuidados de primer respondiente a los usuarios accidentados y enfermedad subita de acuerdo con el evento y normativa vigente.

Auxiliar de Servicios Farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

Dirigida a:	Trabajadores que participan en la promoción de servicios de salud de su localidad y en la dispensación de medicamentos y elementos con base en las disposiciones legales de las farmacias como también en la adquisición y control de insumos y en funciones administrativas de la Farmacia.
Justificación del Nivel:	El personal que labora en la dispensación de medicamentos y elementos en las Farmacias y Droguerías aplicando las disposiciones legales y su autonomía está limitada por las normas vigentes.

Normas de competencia obligatorias	Elementos
6. Efectuar los recibos y despachos según requisiciones y documentos que soportan la actividad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar devoluciones de los objetos que no cumplen con los requisitos exigidos y las buenas prácticas de manufactura. 2. Alistar los objetos para las diferentes áreas, procesos o unidades del negocio según solicitud o pedido. 3. Verificar las entradas y salidas de los objetos de acuerdo con las instrucciones señaladas por la organización.
7. Negociar productos y servicios según condiciones del mercado y políticas de la empresa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentar a los clientes las características, beneficios y usos de los productos o servicios según el manual del fabricante. 2. Cerrar la venta de productos o servicios conforme a las políticas de ventas y los términos de negociación. 3. Acordar términos de negociación y condiciones comerciales según objetivos, estrategias y legislación comercial.
8. Generar actitudes y practicas saludables	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mantener el ambiente de trabajo en condiciones de higiene y seguridad acorde con la reglamentación empresarial. 2. Ejecutar prácticas de trabajo seguras conforme a las normas técnicas y legales establecidas. 3. Participar en los procedimientos para la prevención y atención de emergencias de acuerdo con las normas técnicas y legales.

Auxiliar de Servicios Farmacéuticos

Nivel C

Nombre de la Norma de Competencia:

Atender y Orientar a la Persona en Relación con sus Necesidades y Expectativas de Acuerdo con Políticas Institucionales y Normas de Salud

Código: 20332810010204

Elementos:

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.



Auxiliar de Servicios Farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Atender y orientar a la persona en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.
Elemento 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.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	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.	<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 y reportes , actas .(c, b) 8. Manejo de diferentes tipos de usuario. (d).
	b) La información suministrada por el usuario es registrada en la base de datos, o sistema de información utilizado en la institución siguiendo los requerimientos técnicos y procedimientos establecidos.	
	c) Los reportes, informes a sus colegas, superiores inmediatos de los subprocesos en que se desempeña se suministran según procedimientos establecidos y en los formatos requeridos.	
	d) El usuario es orientado acerca de los principios criterios y requisitos para hacer uso de los servicios de salud en relación con los deberes y derechos en salud.	
	e) La respuesta dada al usuario conflictivo es suministrada de acuerdo con sus necesidades identificadas.	
	f) El formato de consentimiento informado es explicado de acuerdo con los servicios y procedimientos solicitados.	

Auxiliar de Servicios Farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Atender y orientar a la persona en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.
Elemento 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.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipos de cliente: Tipos de subprocesos: Perfiles ocupacionales:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interno, Externo. ▪ Administrativo o análisis de la situación de salud. 	<p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prueba oral y escrita para evaluar conocimientos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7,8. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dos reportes según subproceso donde se desempeñe, elaborados en los últimos 15 días. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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.

Auxiliar de Servicios Farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Atender y orientar a la persona en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.
Elemento 2	Interactuar con el cliente interno y externo de acuerdo con la misión, visión y políticas de servicio institucionales.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	a) La función de atención al cliente es reconocida según misión, visión, valores, políticas y principios corporativos.	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).
	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 esta 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.	

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipos de cliente:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interno. ▪ Externo. 	Conocimiento <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prueba escrita u oral para evaluar conocimientos: 1 hasta el 9. Desempeño <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.
Ambientes de trabajo:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Administrativa. ▪ Análisis de la situación de salud. 	



Auxiliar de Servicios Farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Atender y orientar a la persona en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.
Elemento 3	Brindar Información del producto o servicio conforme a requerimientos del cliente o usuario.

Tareas	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
	a) La información requerida se ofrece de acuerdo con los protocolos institucionales y el marco legal del producto o servicio.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Relaciones interpersonales humanizadas (a – f). 2. Normas legales del consumidor (a - f). 3. Marco legal y regulador propio del servicio (a – f). 4. Indicadores de tiempo, costo, calidad y productividad (a – f). 5. Políticas de servicio institucional, manuales y protocolos de servicio. (a - f) 6. Manejo del conflicto y solución de problemas (a - f). 7. Empoderamiento y facultades de respuesta (a – f). 8. Tecnología biomédica referida al tipo de servicio (a).
	b) La información sobre producto y servicios se suministra de manera oportuna clara y completa en relación con el portafolio institucional y manuales técnicos.	
	c) La no conformidad en la oferta se reportan a quien corresponde de acuerdo con los manuales de procedimiento.	
	d) Los reportes e informes se generan veraz y oportunamente según protocolo de servicio.	
	e) La toma de decisiones es oportuna en beneficio del cliente de acuerdo con las normas de procedimiento e identificación de necesidades.	

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
<p>Tipo de cliente</p> <p>Medios de información:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interno ▪ Externo ▪ Telefónica ▪ Personal ▪ Electrónicos 	<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.

Auxiliar de Servicios Farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

Nombre de la 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	Identificar las necesidades del cliente interno y externo según políticas de mercadeo y segmentación de clientes.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	a) El contacto con el cliente o usuario se desarrolla en un clima de cordialidad y respeto de acuerdo con protocolo institucional.	1. Teorías sobre servicio al cliente (b, c, d, e, f).
	b) Las necesidades del cliente se confrontan con el portafolio de servicio y la capacidad de respuesta institucional.	2. Tipos, técnicas y herramientas de mercadeo (a, c, d, e).
	c) Los métodos para detectar quejas y reclamos en los usuarios son aplicados según protocolos institucionales.	3. Cómo identificar las necesidades del cliente (d, e, f).
	d) La satisfacción del cliente es identificada de acuerdo con la información obtenida por los diferentes métodos.	4. Conocimiento sobre los productos, servicios y apoyos que se ofrecen. (b, c).
	e) Los indicadores de satisfacción al cliente son establecidos según metas de mejoramiento.	5. Técnicas para escuchar y preguntar en forma efectiva. (b, c, e).
	f) Los clientes son ubicados, clasificados según régimen de acuerdo a sus necesidades, y políticas de servicio.	6. Teorías sobre el trabajo en equipo. (b hasta g).
	g) Los programas operativos son manejados según manual de procedimientos.	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
Categoría	Clases	
Tipos de cliente:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interno ▪ Externo 	<p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Estudio de caso para identificar las necesidades del usuario. ▪ Prueba escrita para evaluar vocabulario técnico y conocimientos del 1 hasta el 12. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tres Reportes y/o formularios diligenciados de acuerdo con el manual de procedimientos en los últimos 15 días. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Observación directa en el puesto de trabajo sobre la identificación y satisfacción de necesidades del usuario de acuerdo con el rango de aplicación.
Ambientes de trabajo:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Administrativo ▪ Análisis de la situación de salud. 	

Auxiliar de Servicios Farmacéuticos
--

Nivel C

Nombre de la Norma de Competencia:

Controlar las Infecciones en los Usuarios y su Entorno de Acuerdo con las Buenas Prácticas Sanitarias

Código: 20332810060304

- Elementos:**
1. Aplicar la técnica aséptica en todos los procedimientos de acuerdo con las medidas de prevención y control de la infección establecida.
 2. Efectuar procedimientos especializados de limpieza, sanitización y desinfección en equipos y artículos según manuales estandarizados de la empresa.



Auxiliar de Servicios Farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Controlar las infecciones en los usuarios y su entorno de acuerdo con las buenas prácticas sanitarias.
Elemento 1	Aplicar la técnica aséptica en todos los procedimientos de acuerdo con las medidas de prevención y control de la infección establecida.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	a) Los principios de la técnica aséptica son aplicados en los procedimientos según protocolos.	<p>La persona conoce y comprende:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La infección (a hasta g). <ul style="list-style-type: none"> ▪ Definición. ▪ Proceso. ▪ Tipos de microorganismos. ▪ Bacteriana, viral, micótica. ▪ Mecanismos de transmisión. ▪ Período. ▪ Vocabulario: Sepsis, antisepsis. 2. Principios de técnica aséptica (a, b, c, h) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Concepto. ▪ Técnicas. ▪ Tipo: Médica, Quirúrgica. ▪ Aislamiento: Definición, objetivos, precauciones. ▪ Lavado de manos: Técnica. ▪ Medidas de bioseguridad. ▪ Barrera. ▪ Postura de guantes, mascarilla y gorro (a,). 3. Infección nosocomial (e, f). <ul style="list-style-type: none"> ▪ Definición. ▪ Criterios. ▪ Origen. ▪ Causas. ▪ Proceso. 4. Control de infección intrahospitalaria: Proceso de lavado, desinfección de instrumental. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Comité de infección intrahospitalaria. ▪ Manejo de antimicrobianos, desinfectantes, antisépticos (d, c). ▪ Manejo de detergentes encimáticos. 5. Manejo interno y externo de los desechos hospitalarios (c). <ul style="list-style-type: none"> ▪ Objetivos. ▪ Clasificación. ▪ Marco Legal. ▪ Tratamiento y Reciclaje con material no infeccioso (c, d). ▪ Programa de reciclaje (c, d, h).
	b) Los elementos de barrera son utilizados de acuerdo con las especificaciones de cada uno de los tipos de aislamientos.	
	c) Las precauciones de vía aérea, de gotas y de contacto son aplicadas de acuerdo con las especificaciones vigentes de cada una.	
	d) Los desechos son manejados y clasificados según las normas de manejo seguro vigentes de los desechos.	
	e) Las intervenciones delegadas son manejadas de acuerdo con los tipos de lesión, las soluciones y los materiales a utilizar.	
	f) Los signos y síntomas de alteración de las heridas son identificados, registrados e informados oportunamente a la persona competente.	
	g) La participación en las actividades programadas de vigilancia salud pública de infecciones intrahospitalarias es realizada de acuerdo con las normas institucionales.	
	h) Los principios de técnica aséptica y medidas de bioseguridad son aplicados en el proceso de lavado, desinfección y esterilización de instrumental	



Auxiliar de Servicios Farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Controlar las infecciones en los usuarios y su entorno de acuerdo con las buenas prácticas sanitarias.
Elemento 1	Aplicar la técnica aséptica en todos los procedimientos de acuerdo con las medidas de prevención y control de la infección establecida.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Precauciones:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estándar o habitual PS. ▪ Protocolos basados en la transmisión. ▪ Basadas en la Transmisión PBT. 	<p>Conocimiento</p> <p>Prueba oral y escrita sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Precauciones de asepsia. ▪ Proceso de infección. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Registros sobre formas establecidas en el control de infecciones y las enfermedades de notificación obligatorias. <p>Desempeño</p> <p>Observación de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lavado de manos. ▪ Aplicación de técnica aséptica en el manejo de material. ▪ Aplicación y cumplimiento normas de bioseguridad. ▪ Tres tipos de curaciones. ▪ Observación en la participación como circulante o análisis de la situación de salud en un procedimiento.
Técnicas de curación:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Limpias. ▪ Contaminadas. 	
Residuos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Biológicos. ▪ Infecciosos. ▪ No Infecciosos. 	
Escenarios:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Institucional y domiciliaria. 	



Auxiliar de Servicios Farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Controlar las infecciones en los usuarios y su entorno de acuerdo con las buenas prácticas sanitarias.
Elemento 2	Efectuar procedimientos especializados de limpieza, sanitización y desinfección en equipos y artículos según manuales estandarizados de la empresa.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	a) Las partes y piezas de los equipos son removidas y ensambladas en forma cuidadosa durante el proceso de limpieza, siguiendo las instrucciones del manual de funcionamiento.	La persona conoce y comprende: <ol style="list-style-type: none"> 1. La suciedad en relación con el tipo de equipo-artículo a limpiar (b, c, f, h). 2. Lectura e interpretación de los manuales de funcionamiento de los equipos-artículos. (a, b, c, d, e). 3. Normas de Bioseguridad y manejo del riesgo biológico. (a – f). 4. Productos químicos y su compatibilidad con las características del equipo-artículo (c, d, e). 5. Clasificación de equipos-artículos y equipos según superficies y especialidad. (a, b, c). 6. Importancia de la aplicación de buenas prácticas de manufactura (a – f). 7. El valor de la pulcritud y meticulosidad en el desempeño humano (a – f). 8. Identificación de métodos de validación de Limpieza y Sanitización (químico, físico y microbiológico) (b). 9. Los métodos de Limpieza y Sanitización (Manual, Mecánico y Automatizado) en relación con el diseño del equipo-artículo (a – f). 10. Fases para limpieza y sanitización de equipos-artículos (Inspección, Enjuague inicial, Lavado Químico, Enjuague, Secado y Lubricación) (a – f). 11. Registros de las actividades de limpieza, sanitización y desinfección de equipos y artículos (c, d, f).
	b) El funcionamiento y limpieza de los equipos es verificado después del proceso de limpieza, sanitización y desinfección.	
	c) Los métodos de limpieza, sanitización y desinfección en equipos y artículos son realizados según tipo de suciedad.	
	d) La pulcritud es reflejada en la calidad del trabajo realizado.	
	e) Las manchas de equipos y artículos son removidas según manual de funcionamiento.	
	f) Los registros de las actividades de limpieza, sanitización y desinfección son diligenciados en formatos establecidos.	

Nombre de la Norma de Competencia	Controlar las infecciones en los usuarios y su entorno de acuerdo con las buenas prácticas sanitarias.
Elemento 2	Efectuar procedimientos especializados de limpieza, sanitización y desinfección en equipos y artículos según manuales estandarizados de la empresa.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Procedimientos de Limpieza y Sanitización: Tipos de Equipos-Artículos: Métodos de limpieza y sanitización:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Química ▪ Física ▪ Farmacéuticos ▪ Alimentarios ▪ Medicoquirúrgico ▪ Manual ▪ Mecánico ▪ Automatizado 	<p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Respuestas escritas a un test sobre características de las superficies de equipos y artículos en relación con productos químicos a usar. ▪ Respuesta verbal a un caso sobre importancia de barreras de protección personal. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Inspección visual de un equipo ó artículo verificado ante procedimiento estándar. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Resultados de dos limpiezas de diferentes superficies en equipos ó artículos.



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social

Auxiliar de Servicios Farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

Nombre de la Norma de Competencia:

Dispensar Medicamentos y Elementos con Base en las Disposiciones Legales Vigentes

Código: 20332820230404

- Elementos:**
1. Efectuar la entrega de los medicamentos de acuerdo con la prescripción médica, órdenes de pedido de los servicios de salud y disposiciones legales
 2. Mantener actualizado el sistema de información y registro de la Farmacia y droguería.



Auxiliar de Servicios Farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Dispensar medicamentos y elementos con base en las disposiciones legales vigentes.
Elemento 1	Efectuar la entrega de los medicamentos de acuerdo con la prescripción médica, órdenes de pedido de los servicios de salud y disposiciones legales.

Tareas	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
	a) Los requerimientos de la prescripción médica son verificados de acuerdo con la normativa vigente.	1. Requisitos legales de funcionamiento de la Farmacia y Droguería (a hasta f).
	b) Las etiquetas, rótulos y empaques de los medicamentos son verificados de acuerdo con los requerimientos de uso y vigencia establecidos en la norma.	2. Normativa sobre dispensación de medicamentos (a, b, c, d).
	c) Los medicamentos y elementos son entregados conforme a los requisitos verificación de prescripción y forma farmacéutica y de manera oportuna.	3. Principios de ética aplicado a las ventas de medicamentos (a hasta e).
	d) Las recomendaciones de uso del medicamento son suministrados de acuerdo con las indicaciones del fabricante y la prescripción médica.	4. Comunicación terapéutica (d).
	e) Los medicamentos son organizados y dispuestos siguiendo las pautas de identificación, preservación, establecidas en la institución.	5. Normativa sanitaria vigente relacionada con la dispensación de medicamentos. Listado y requisitos de EPS y ARS adscritas para dispensar medicamentos POS y no POS. Etiquetas, rótulos, empaques de medicamentos.
	f) Los procedimientos para la dispensación de medicamentos a usuarios de EPS y ARS cumplen con los requerimientos establecidos en la ley.	6. Terminología: Fármaco, principio activo, excipiente, medicamento esencial (b).
	g) Los medicamentos en el sistema de unidosis son preparados de acuerdo con los manuales de procedimiento.	7. Formas farmacéuticas: Origen, presentación, mecanismos de absorción y eliminación (c, d).
		8. Grupos farmacológicos: Indicaciones, contraindicaciones (d).
		9. Sistema de disposición de los medicamentos.
		10. Manual de procedimiento de preparación de medicamentos para el sistema de distribución de unidosis (g).



Ministerio de la Protección Social

Auxiliar de Servicios Farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Dispensar medicamentos y elementos con base en las disposiciones legales vigentes.
Elemento 1	Efectuar la entrega de los medicamentos de acuerdo con la prescripción médica, órdenes de pedido de los servicios de salud y disposiciones legales.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipo:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Farmacia - Droguería ▪ Droguería 	<p>Conocimiento</p> <p>Prueba oral o escrita sobre</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Normativa sobre funcionamiento de una Farmacia y Droguería. ▪ Terminología Formas farmacéuticas y grupos terapéuticos de caso argumentado sobre. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Control al asar de los libros de registro de tres meses hacia atrás. ▪ Disposición y organización de los medicamentos. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dispensación de tres prescripciones medicas Ubicar.



Auxiliar de Servicios Farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Dispensar medicamentos y elementos con base en las disposiciones legales vigentes.
Elemento 2	Mantener actualizado el sistema de información y registro de la Farmacia y droguería.

Tareas	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
	a) Las prescripciones médicas, los medicamentos de control son registrados de acuerdo con la frecuencia respectiva.	1. Libros de uso obligatorio (a hasta e). 2. Normativa para el diligenciamiento de cada uno (a hasta e).
	b) Los libros de uso obligatorio son provistos y diligenciados conforme a la ley.	3. Calidad y ética del registro (a hasta e) 4. Terminología. Nombre genérico, comercial (c).
	c) Los libros obligatorios son custodiados de acuerdo con la normativa vigente.	5. Grupo terapéutico de medicamentos (c y d).
	d) El sistema operativo de información de la Farmacia y Droguería es manejado de acuerdo con el manual de productos.	6. Manejo de base de datos. Kardex de medicamentos (e). 7. Manual operativo del sistema de información (e).

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipo:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Farmacia - Droguería ▪ Droguería 	<p>Conocimiento</p> <p>Prueba oral o escrita sobre</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Normativa y manejo de libros de registro obligatorios. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Libro de control diario de medicamentos. ▪ Petitorio actualizado. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manejo. ▪ Ingreso. ▪ Egreso medicamento.



Ministerio de la Protección Social

Auxiliar de Servicios Farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

Nombre de la Norma de Competencia:

Administrar Medicamentos Según Delegación y de Acuerdo con Técnicas Establecidas en Relación con los Principios Éticos y Legales Vigentes

Código: 20332810100304

Elementos:

1. Alistar los medicamentos e inmunobiológicos según delegación, teniendo en cuenta los principios de asepsia y normas técnicas.
2. Aplicar los medicamentos según delegación y de acuerdo con la prescripción médica y condición del usuario.
3. Vigilar la acción farmacéutica y reacciones adversas de los medicamentos e inmunobiológicos administrados de Acuerdo con el medicamento y sensibilidad de la persona.



Auxiliar de Servicios Farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Administrar medicamentos según delegación y de acuerdo con técnicas establecidas en relación con los principios éticos y legales vigentes.
Elemento 1	Alistar los medicamentos e inmunobiológicos según delegación, teniendo en cuenta los principios de asepsia y normas técnicas.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	a) Los medicamentos son seleccionados del sitio de almacenamiento en relación con los horarios establecidos por Comité de Farmacia y Terapéutica.	1. Medicamentos: origen, absorción y eliminación (a). <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formas farmacéuticas: Líquidos tópicos, sólidos. ▪ Precauciones de administración. ▪ Riesgos en la manipulación. ▪ Control legal de medicamentos de control especial. ▪ Horarios, siglas nacionales e internacionales de horarios, normas institucionales. 2. Principios de asepsia (b, c, d, e). <ul style="list-style-type: none"> ▪ Normas de control y seguridad de los medicamentos. ▪ Clasificación de los medicamentos. 3. Medidas de peso, volumen y capacidad (c, d). <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conversión de medidas, regla de 3, cuatro operaciones básicas, relación peso-volumen. ▪ Formas farmacéuticas que no se pueden fraccionar (liberación retardada y cubierta entérica). ▪ Prueba de sensibilidad. ▪ Instrumentos y materiales. ▪ Jeringas de diferentes capacidades, agujas, cucharas, goteros. ▪ Precauciones, prevenciones. 4. Conceptos básicos de estabilidad, compatibilidad, interacción del medicamentos, precauciones, técnicas de envasado (d, e). 5. Medidas de bioseguridad, normas de manejo de residuos (d, e). 6. Sistema de distribución y registro de medicamentos (f, g, k). 7. Tarjeta de medicamentos, kárdex, otros 8. Sistema de Control del medicamento (g). 9. Normas de conservación, almacenamiento y transporte de biológicos (PAI) (j).
	b) Los medicamentos son transportados de acuerdo con los principios de técnica aséptica, control y seguridad.	
	c) La dosis del medicamento es alistada, de acuerdo con la dosis prescrita y con protocolos establecidos.	
	d) Los medicamentos son reconstituidos teniendo en cuenta la estabilidad, compatibilidad de las sustancias, la interacción de los medicamentos y la técnica aséptica referenciada por el sistema farmacéutico.	
	e) Los elementos de envasado, preparación y administración son alistados y desechados de acuerdo con los medicamentos a preparar y los protocolos de manejo de residuos.	
	f) La identificación de los medicamentos es verificada de acuerdo con la información en la etiqueta, tarjetas de medicamentos, kárdex y/o prescripción médica y el sistema de distribución y registro.	
	g) Los medicamentos no usados son manejados según normas de uso y manejo de medicamentos.	
	h) Las condiciones físicas y de asepsia del sitio cumplen con los principios de bioseguridad.	
	i) La solicitud de los medicamentos e inmunobiológicos es realizada en los formatos y horarios establecidos.	
	j) La red de frío de los inmunobiológicos es verificada de acuerdo con el manual de procedimientos de conservación, almacenamiento y transporte de vacunas.	
	k) El inventario de inmunobiológicos y medicamentos es verificado de acuerdo con criterios de rotación según fecha de vencimiento.	

Auxiliar de Servicios Farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Administrar medicamentos según delegación y de acuerdo con técnicas establecidas en relación con los principios éticos y legales vigentes.
Elemento 1	Alistar los medicamentos e inmunobiológicos según delegación, teniendo en cuenta los principios de asepsia y normas técnicas.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Servicios:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicios Ambulatorios. ▪ Hospitalización y unidades quirúrgicas. ▪ Atención Domiciliaria. ▪ Droguería. ▪ Farmacia Hospitalaria. ▪ Servicios de vacunación intraextramurales. ▪ Áreas de Emergencias y Desastres. 	<p>Conocimiento</p> <p>Prueba oral o escrita sobre</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formas farmacéuticas. ▪ Ejercicios de unidades de medidas y diluciones, cálculo de dosis. ▪ Manifestación física de alteración de medicamentos. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificación con el nombre de la persona y el medicamento, la dosis, fecha y hora de preparación. ▪ Ejercicios de diluciones. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Simulación del alistamiento de una dosis de medicamentos. ▪ Simulación del alistamiento de una prescripción médica, identificación de materiales y equipo. ▪ Aplicación de técnica aséptica en la manipulación y preparación de medicamentos.



Auxiliar de Servicios Farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Administrar medicamentos según delegación y de acuerdo con técnicas establecidas en relación con los principios éticos y legales vigentes
Elemento 2	Aplicar los medicamentos según delegación y de acuerdo con la prescripción médica y condición del usuario.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	a) La identificación de la persona, usuario, del medicamento o vacuna es verificada antes de aplicar el medicamento o vacuna	1. Comprensión e interpretación de lectura de las diferentes prescripciones médicas (a). <ul style="list-style-type: none"> ▪ Precauciones, técnica y equipos de administración de medicamentos. ▪ Tiempos de administración, intervalo de administración y organización de medicamentos (b). 2. Vías de administración, precauciones, sitios, equipos, velocidad de infusión por vía (b). 3. Compatibilidad de los medicamentos con los equipos. Ej. PVC, polietileno (c). 4. Vías de absorción, vida media de medicamentos, terapia administrada (c, d) 5. Normas del Comité de Farmacia. establecidas para duración de terapia (d, e, g). 6. Pruebas de sensibilidad (g, f). 7. Normas de registro y solicitud de medicamentos (h, i, j). 8. Formularios y formas internas de solicitud y reintegro de medicamentos (j). 9. Normas PAI para la administración de inmunobiológicos (a, b, h, i). 10. Guías técnicas para la administración de inmunobiológicos (PAI) (h).
	b) La persona es informada y preparada para la administración del medicamento o vacuna, de acuerdo con la vía y características del medicamento o vacuna a administrar	
	c) El agua necesaria para la ingesta de medicamentos por vía oral es provista de acuerdo con la situación clínica de la persona o características del medicamento	
	d) Los límites de intervalo en la administración de medicamentos cumple con los rangos establecidos (30 minutos antes o después de la hora prescrita)	
	e) El pulso, la tensión arterial, la glicemia y las pruebas de coagulación sanguínea son verificadas antes y durante la administración de ciertos grupos de medicamentos como: hipoglicemiantes, anticoagulantes, cardiovasculares	
	f) El registro de la administración de los medicamentos es realizado en la historia clínica y otros documentos de acuerdo con las normas vigentes institucionales	
	g) Las indicaciones y contraindicaciones para la aplicación de medicamentos e inmunobiológicos son aplicadas de acuerdo con las normas de vigilancia en salud pública.	
	h) La vacuna es aplicada teniendo en cuenta las normas de PAI vigentes	



Auxiliar de Servicios Farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Administrar medicamentos según delegación y de acuerdo con técnicas establecidas en relación con los principios éticos y legales vigentes.
Elemento 2	Aplicar los medicamentos según delegación y de acuerdo con la prescripción médica y condición del usuario.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Servicios:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicios Ambulatorios. ▪ Hospitalización y unidades quirúrgicas. ▪ Atención Domiciliaria. ▪ Droguería. ▪ Farmacia Hospitalaria. ▪ Servicios de vacunación intraextramurales. ▪ Áreas de Emergencias y Desastres. 	<p>Conocimiento</p> <p>Prueba oral o escrita sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vías de administración, sitio, precauciones y contraindicaciones, velocidad de administración, compatibilidad del medicamento, bioseguridad, soluciones, cuidados de enfermería, Normas de registro. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diligenciamiento correcto en el registro de la administración de medicamentos. ▪ Carné de inmunobiológicos diligenciados (3). <p>Desempeño</p> <p>Simulación de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicación de medicamento por diferentes vías (3 veces). ▪ Administración de inmunobiológicos BCG (2 veces). ▪ Información y educación al usuario sobre los cuidados de inmunobiológicos.



Auxiliar de Servicios Farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Administrar medicamentos según delegación y de acuerdo con técnicas establecidas en relación con los principios éticos y legales vigentes.
Elemento 3	Vigilar la acción farmacéutica y reacciones adversas de los medicamentos e inmunobiológicos administrados de Acuerdo con el medicamento y sensibilidad de la persona.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	a) La acción terapéutica del medicamento es verificada de acuerdo con el objetivo terapéutico propuesto.	1. Indicaciones farmacológicas de los grupos terapéuticos por sistemas y ciclo vital (a, b, c)
	b) Los signos, síntomas y reacciones adversas son observados, identificados, registrados e informados oportunamente al jefe inmediato.	2. Reacciones adversas generales (b, c). a. Antídotos, concepto, usos e identificación de los más frecuentes (b, c).
	c) Los antídotos frente a los medicamentos que lo requieran están disponibles durante la aplicación del medicamento.	3. Reporte de incidentes relacionados con medicamentos (b).
	d) Los tiempos de mantenimiento de una terapia son confrontados de acuerdo con las especificaciones establecidos en la norma.	4. Principios éticos y normas legales relacionadas con la administración de medicamentos (e, f).
	e) La no disponibilidad de los medicamentos es informada al jefe inmediato oportunamente.	5. Normas institucionales de inventarios, almacenamiento y dar de baja, devolución de medicamentos (g).
	f) La no aceptación de la aplicación del medicamento por parte del paciente o cualquier otra causa para no administrar el medicamento es registrada e informada oportunamente al jefe inmediato.	6. Normas de Comité de Farmacia y Terapéutica (d).
	g) Los medicamentos no usados son inventariados y devueltos a la farmacia con los correspondientes documentos según normas institucionales.	7. Normas de PAI, papelería y carné de vacunación (h, i).
	h) Las reacciones, cuidados postvacunales y citas son explicados de acuerdo con protocolos vigentes.	8. Normas de carnes vigentes (i).
	i) Los registros diarios de vacuna y carné son diligenciados conforme el manual de normas vigentes.	



Auxiliar de Servicios Farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Administrar medicamentos según delegación y de acuerdo con técnicas establecidas en relación con los principios éticos y legales vigentes.
Elemento 3	Vigilar la acción farmacéutica y reacciones adversas de los medicamentos e inmunobiológicos administrados de Acuerdo con el medicamento y sensibilidad de la persona.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Servicios:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicios Ambulatorios. ▪ Hospitalización y unidades quirúrgicas. ▪ Atención Domiciliaria. ▪ Droguería. ▪ Farmacia Hospitalaria. ▪ Servicios de vacunación intraextramurales. ▪ Áreas de Emergencias y Desastres. 	<p>Conocimiento</p> <p>Prueba oral y escrita sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La acción terapéutica, riesgos y reacciones adversas de grupos de medicamentos de uso más frecuente por sistemas y grupo etéreo. ▪ Relación de medicamentos con su antídoto correspondiente ▪ Estudio de casos sobre situaciones clínicas de grupos terapéuticos de uso frecuente. <p>Producto</p> <p>Verificación de registros clínicos sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reacciones a los medicamentos. ▪ Inventario y devolución de medicamentos. ▪ Notificación de las reacciones del paciente a medicamentos o vacunas. <p>Desempeño</p> <p>Observación sobre :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La vigilancia en la administración y mantenimiento de medicamentos y control de inmunobiológicos (e veces). ▪ La orientación sobre reacciones pos vacunales.

Auxiliar de Servicios Farmacéuticos
--

Nivel C

Nombre de la Norma de Competencia:

**Atender a Personas en Caso de Accidente en
Enfermedad Súbita de Acuerdo con Protocolos de
Atención de Primer Respondiente**

Código: 20332810220404

- Elementos:**
1. Orientar al usuario acerca de los servicios de salud disponibles en su localidad.
 2. Aplicar cuidados de primer respondiente a los usuarios accidentados y enfermedad súbita de acuerdo con el evento y normativa vigente.

Auxiliar de Servicios Farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Atender a personas en caso de accidente en enfermedad súbita de acuerdo con protocolos de atención de primer respondiente.
Elemento 1	Orientar al usuario acerca de los servicios de salud disponibles en su localidad.

Tareas	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
352.1	a) Los deberes y derechos de salud de las personas son informados de acuerdo con las necesidades del usuario y el SGSSS.	1. SGSSS. Planes de beneficios POS, POSs, SOAT. Deberes y derechos en salud (a). 2. Entidades IPS, públicas y privadas de su localidad. Servicios y horarios (b). 3. Comunicación asertiva. 4. Manejo ético de la información (d).
143.2 322.1	b) Los servicios, recursos y horarios de las entidades de salud de su localidad, son informados de acuerdo con la disponibilidad.	
123.1	c) Los usuarios son orientados hacia la atención pertinente en salud, de acuerdo con las necesidades y recursos disponibles.	
	d) La información del accidentado es manejada con confidencialidad y ética.	

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipo:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Farmacia - Droguería ▪ Droguería 	<p>Conocimiento</p> <p>Prueba oral o escrita sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deberes y derechos en salud. ▪ Planes de beneficio que cubren las necesidades. ▪ Entidades IPS públicas y privadas de su localidad. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mapa de la localidad con convenciones de las entidades de salud ▪ Notificaciones obligatorias registradas en archivo con anterioridad de seis meses <p>Desempeño</p> <p>Observación directa de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Orientación a usuarios sobre servicios y horarios de una entidad de salud de su localidad (3 veces).



Auxiliar de Servicios Farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Atender a personas en caso de accidente en enfermedad súbita de acuerdo con protocolos de atención de primer respondiente.
Elemento 2	Aplicar cuidados de primer respondiente a los usuarios en caso de accidentes y enfermedad súbita de acuerdo con el evento y normativa vigente.

Tareas	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
335.2	a) La persona u observador es indagada en relación con el sitio, hora, circunstancia del accidente.	1. Conocimientos básicos de anatomía y fisiología (a hasta d) 2. Técnicas de valoración física (b) 3. Toma de signos vitales: Equipo, Precauciones, Cifras Normales (c) 4. Como movilizarlas y transportar a los heridos y lesionados (c, d) 5. Soporte vital básico (c, d) 6. Atención inicial en : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Quemaduras ▪ Parto en emergencia ▪ Intoxicaciones ▪ Cuerpo extraño (f, g) ▪ Convulsiones 7. Red Pública de Urgencias (e, g). 8. Normas de bioseguridad y técnica aséptica (d). 9. Cadena de custodia. Concepto básico (c, d). 10. Responsabilidad Legal (c, d). 11. Movilización, inmovilización y transporte de heridos.
342.19 374.36	b) La valoración inicial es realizada teniendo en cuenta la lesión de la persona según protocolos de primer respondiente.	
	c) Las prioridades de atención son establecidas de acuerdo con las lesiones sospechadas, la estabilidad de los signos vitales y el mecanismo del evento.	
374.66 374.74 371.36 374.81	d) Las acciones como primer respondiente son aplicadas de acuerdo con la valoración inicial y según protocolo de soporte vital básico hasta que llegue la ayuda pertinente.	
374.4 371.15	e) La persona es inmovilizada y transportada de acuerdo a los principios de ergonomía y seguridad.	
	f) Los usuarios en expulsivo, quemados, intoxicados y con enfermedad súbita son atendidos de acuerdo con protocolos de primer respondiente.	
	g) La persona es remitida a la entidad de salud competente.	

Auxiliar de Servicios Farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Atender a personas en caso de accidente en enfermedad súbita de acuerdo con protocolos de atención de primer respondiente.
Elemento 2	Aplicar cuidados de primer respondiente a los usuarios en caso de accidentes y enfermedad súbita de acuerdo con el evento y normativa vigente.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
		<p>Conocimiento</p> <p>Prueba oral y escrita sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Anatomía y fisiología. ▪ Medidas de bioseguridad. ▪ Precauciones generales de un accidente. ▪ Medidas de bioseguridad y técnica aséptica. ▪ Manejo de intoxicación. <p>Producto</p> <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicar primeros auxilios por simulación en RCP, parto Movilización y transporte de heridos.



Auxiliar de Servicios Farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Atender a personas en caso de accidente en enfermedad súbita de acuerdo con protocolos de atención de primer respondiente.
--	--

Tarea	Indicador
123.1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aumento de la demanda de los servicios posterior a la implementación de nuevas estrategias de difusión. 2. Minuciosidad en el análisis y evaluación de las estrategias implantadas.
143.2	<ol style="list-style-type: none"> 1. _____% es el número de pacientes a quienes se les presta el servicio requerido del número de pacientes que lo solicita. 2. Oportunidad en la atención del paciente que redunde en el mejoramiento de su estado de salud.
322.1	<ol style="list-style-type: none"> 1. _____% de los pacientes que llega a la institución de acuerdo con las instrucciones brindadas.
335.2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación de factores que afecten el estado de salud del paciente. 2. Remisión oportuna del paciente al centro regulador de urgencias.
342.19	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de cifras de signos vitales con más del _____% de errores. 2. Número de cifras de signos vitales registrados con error oferta de servicios no se registran.
352.1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Más del _____% de los asistentes a las charlas están satisfechos con la información brindada. 2. Más del _____% de los asistentes comprende perfectamente las diferentes formas de participación comunitaria después de la charla. 3. Minuciosidad en la revisión de la información y explicación de la participación comunitaria en el marco de seguridad social.
371.15	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los signos de compresión circulatoria se vigilan en todos los pacientes y se reportan como negativos. 2. No se reportan lesiones en piel en zonas inmovilizadas.
371.36	<ol style="list-style-type: none"> 1. Oportunidad en la atención del paciente que ingresa a urgencias. 2. Mas del _____% de los pacientes graves en el servicio de urgencias son estabilizados en _____ (período de tiempo) después de su ingreso a al institución.
374.36	<ol style="list-style-type: none"> 1. Oportunidad en la detección de señales de alerta en el estado de salud del paciente.
374.4	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ningún paciente con vendajes presenta signos de compresión circulatoria. 2. El tipo de venda utilizada cumple con el objetivo indicado (compresión, sostén).
374.66	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de pacientes ayudados.
374.74	<ol style="list-style-type: none"> 1. Las maniobras son efectivas el _____% de las veces que se realizaron. 2. Cumplimiento normas de reanimación.
374.81	<ol style="list-style-type: none"> 1. Oportunidad en el retiro de puntos. 2. Cumplimiento en las normas el _____% de las veces.



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social

Auxiliar de Servicios Farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Atender a personas en caso de accidente en enfermedad súbita de acuerdo con protocolos de atención de primer respondiente.
--	--

Escalas							
Destrezas							
Datos		Personas		Cosas		Significancia	
Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo
3	3	2	2	1	1	4	4
Habilidades							
Razonamiento		Matemáticas		Lenguaje			
2	3	2					
Responsabilidades							
Opciones		CEP					
2	2						



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social

Auxiliar de Servicios Farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

Nombre de la Norma de Competencia:

**Recibir y Despachar Medicamentos o Elementos Según
Requisitos Exigidos**

Código: 20332810240304

- Elementos:**
1. Verificar los ingresos y egresos de los medicamentos de acuerdo con las instrucciones señaladas por la entidad.
 2. Alistar los medicamentos y/o elementos para las diferentes áreas, o unidades del negocio según solicitud o pedido.
 3. Realizar devoluciones de los medicamentos y elementos que no cumplen con los requisitos exigidos

Auxiliar de Servicios Farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Recibir y Despachar Medicamentos o Elementos según Requisitos Exigidos.
Elemento 1	Verificar los ingresos y egresos de los medicamentos de acuerdo con las instrucciones señaladas por la entidad.

Tarea	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
451.11	a) Los medicamentos y elementos recibidos y entregados están soportados con los documentos definidos por la organización.	<p>La persona conoce y comprende:</p> <ol style="list-style-type: none"> Tipos de documento de recibo y de entrega (a). Naturaleza de los objetos (a, c). Clasificación de los proveedores y clientes (h). Operaciones básicas de matemáticas (b). Tipos de documentos (a). Programación de recibos y despachos (c). Técnicas para el registro de la información de los objetos recibidos y entregados (d, f). Trámite de devoluciones (d). Rotulación de objetos (e). Manejo de objetos y código de barras (a, c, d, f). Manejo de computadoras (d, f). Técnicas de verificación y control (b). Etiquetado, objetos (e). Tipos de documentos de control (j). Radio frecuencias (b). Manejo de equipos de lectores barra (b). Intercambio electrónico de datos (d).
411.1	b) Los medicamentos y elementos son inspeccionados aplicando las técnicas de verificación v.s la información contenida en los documentos.	
411.9 412.3 451.36	c) La entrada y salida de los medicamentos y elementos es efectuada de acuerdo a la programación establecida por la organización.	
411.1	d) Los reportes de las inconsistencias presentados en el recibo y entrega de medicamentos y elementos es informada en los instrumentos señalados por la organización.	
	e) Los medicamentos y elementos recibidos son rotulados o etiquetados según instrucciones establecidas por la organización a nivel interno.	
411.6	f) Los registros de recibo y salida de los medicamentos y elementos son reportados a través de los instrumentos establecidos por la organización.	
	g) El recibo y salida de los medicamentos y elementos cumplen las especificaciones señaladas según los documentos establecidos y registrados.	
451.11	h) Los medicamentos y elementos recibidos y entregados son clasificados según clientes, procesos o unidades de negocio.	
441.2	i) La entrada y salida de los medicamentos y elementos es verificada físicamente frente a los documentos	
441.1 432.5	j) El ingreso y salida de los objetos es registrada en los instrumentos de control señalados, y en los inventarios.	



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social

Auxiliar de Servicios Farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Recibir y Despachar Medicamentos o Elementos según Requisitos Exigidos.
Elemento 1	Verificar los ingresos y egresos de los medicamentos de acuerdo con las instrucciones señaladas por la entidad.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipo de producto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Medicamentos ▪ Elementos 	<p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pruebas sobre manejo de las técnicas de verificación de los medicamentos y elementos. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entrega de medicamentos y elementos verificados según entradas y salidas. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Por observación: Proceso de verificación de las entradas y salidas de los objetos.



Auxiliar de Servicios Farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Recibir y Despachar Medicamentos o Elementos según Requisitos Exigidos.
Elemento 2	Alistar los medicamentos y/o elementos para las diferentes áreas, o unidades del negocio, según solicitud o pedido

Tareas	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
	a) Los medicamentos y objetos son ubicados de acuerdo a la localización, codificación, categorías y normas de seguridad industrial.	
111.23	b) Los medicamentos y objetos son alistados teniendo en cuenta el grado de contaminación, características y naturaleza.	
411.7 412.8 441.3	c) Los pedidos son revisados a fin de que correspondan con la documentación que los ampara para su entrega.	
461.3	d) La información de los medicamentos y elementos alistados son registrados en el instrumento señalado por la organización.	
412.1	e) El pedido es colocado en el lugar y tiempo establecido.	
441.1	f) Los medicamentos y elementos son alistados teniendo en cuenta las unidades de empaque.	

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Formas de preparación de los pedidos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual ▪ Automatizada ▪ Semiautomatizada 	<p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diferenciar las formas de alistar los pedidos de acuerdo a los tipos de productos. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entrega de los objetos armados según la clasificación de los pedidos. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Observación directa sobre formas de alistar los pedidos.



Auxiliar de Servicios Farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Recibir y Despachar Medicamentos o Elementos según Requisitos Exigidos.
Elemento 3	Realizar devoluciones de los medicamentos y elementos que no cumplen con los requisitos exigidos.

Tareas	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
a)	Las devoluciones de los medicamentos y elementos, que no cumplen con los requisitos establecidos entre las partes son tramitados en un periodo de tiempo determinado.	1. Orden de compra o pedido (a). 2. Herramientas básicas y de sistemas (b). 3. Estándares de calidad de los objetos (c). 4. Requisiciones o solicitudes de objetos (c). 5. Trámites y procesos de devolución (c). 6. Acuerdos comerciales entre clientes y proveedores (c). 7. Operaciones básicas en matemáticas (b). 8. Política de servicio al cliente (d).
b)	Los medicamentos y elementos devueltos son verificados y descargados del sistema.	
c)	Los medicamentos y elementos que no cumplen las especificaciones de calidad son devueltos al área o proceso respectivo.	
d)	Los reclamos de los diferentes clientes sobre devoluciones de los medicamentos y elementos son atendidos, cumpliendo las políticas de la organización y dando una respuesta en el tiempo establecido.	
e)	Las devoluciones son realizadas de acuerdo con los procesos y trámites establecidos.	

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipo de devolución:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nacional ▪ Internacional 	<p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prueba escrita sobre el proceso para realizar una devolución. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisión de los pedidos a ser devueltos. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Por observación del proceso de las devoluciones de los objetos.



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social

Auxiliar de Servicios Farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Recibir y Despachar Medicamentos o Elementos según Requisitos Exigidos.
--	---

Tarea	Indicador
111.23	1. Número de medicamentos en condiciones ambientales adecuadas.
411.1	1. Número de registros diarios.
411.6	1. Menos de ____% de oferta de servicios ítem está mal inventariados. 2. Menos de ____% ítem no está incluido en el inventario. 3. Más del ____% de las tarjetas de kárdex están actualizadas.
411.7	1. Se encuentra una relación directa entre la inspección visual de los equipos y suministros con el registro de ellos en el kárdex.
412.1	1. No se encuentran errores en el almacenamiento de los suministros.
412.3	1. Número de reposiciones realizadas.
441.1	1. Más del ____% de los elementos solicitados en cada servicio, es entregado. 2. Oportunidad en la entrega de suministros.
441.2	1. ____% de los reactivos vencidos o en mal estado/ número de reactivos solicitados. 2. En un ____% de las veces, los suministros entregados corresponde exactamente a los solicitados.
441.3	1. El ____% de las recepciones sigue el procedimiento establecido. 2. En más del ____% se dispone de la información requerida para el proceso.
451.1	1. Más del ____% de los elementos solicitados al almacén son entregados a cada área. 2. Menos del ____% de las áreas no está satisfechas con el pedido entregado.
451.11	1. Número de medicamentos e insumos entregados.
451.36	1. Los suministros requeridos están disponibles en ____ (período de tiempo).
461.3	1. Número de medicamentos recibidos contra número de medicamentos solicitados.



Ministerio de la Protección Social

Auxiliar de Servicios Farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

Nombre de la Norma de Competencia:

Negociar Productos y Servicios Según Condiciones del Mercado y Políticas de la Empresa

Código: 20662810250304

- Elementos:**
1. Presentar a los clientes las características, beneficios y usos de los productos o servicios según el manual del fabricante.
 2. Cerrar la venta de productos y servicios conforme a las políticas de ventas y términos de negociación.
 3. Acordar términos de negociación y condiciones comerciales según objetivos, estrategias y legislación comercial.



Auxiliar de Servicios Farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Negociar productos y servicios según condiciones del mercado y políticas de la empresa
Elemento 1	Presentar a los clientes las características, beneficios y usos de los productos o servicios según el manual del fabricante

Tareas	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
	a) Las presentaciones de productos y servicios son apoyadas en el uso de programas y navegadores que incluyen gráficos, animaciones, ventajas de productos o servicios, comparaciones de precios y catálogos.	1. Manual de productos: Características, beneficios, ventajas y objetivos (a) 2. Manual del fabricante (a). 3. Certificado de proveedores sobre el conocimiento del producto (d). 4. Demostraciones del producto (b). 5. Distribución de muestras, degustaciones (b).
	b) La información de los productos y servicios es proporcionada y reforzada con demostraciones, muestras, degustaciones y exhibiciones con el fin de obtener la decisión de compra en los diferentes mercados.	6. Check list sobre la idea del producto o servicio (e). 7. Norma ISO 9000, Norma ISO 14000 (c, d). 8. Estándares especiales HACCP, CE, ECO, label (c, d).
	c) Los productos y servicios son presentados argumentando las bondades de los mismos en cuanto a la relación calidad-precio, resistencia, duración y necesidades que satisface y resuelve. d) El conocimiento del producto a presentar es respaldado y certificado por el productor.	
	e) Las características distintivas de los productos o servicios en relación con otros, la exclusividad y lo innovador del producto o servicio son expuestos a los clientes con el fin de que estos conozcan las bondades de los productos y servicios.	



Ministerio de la Protección Social

Auxiliar de Servicios Farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Negociar productos y servicios según condiciones del mercado y políticas de la empresa
Elemento 1	Presentar a los clientes las características, beneficios y usos de los productos o servicios según el manual del fabricante

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipo de productos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Industrial ▪ Consumo y Servicios 	<p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prueba escrita sobre los factores que se deben tener en cuenta a la hora de presentar un producto o servicio. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Validación del conocimiento del producto mediante certificación del productor. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluar la metodología utilizada en la preparación de una presentación de producto.
Formas de presentación:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal ▪ Telefónica y Virtual 	



Auxiliar de Servicios Farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Negociar productos y servicios según condiciones del mercado y políticas de la empresa
Elemento 2	Cerrar la venta de productos y servicios conforme a las políticas de ventas y términos de negociación

Tareas	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
	a) Las negociaciones de productos y servicios se hacen teniendo en cuenta la planificación, la entrega de productos por cualquier medio y las formas de pago.	<p>La persona conoce y comprende:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La venta (a). 2. Factores que intervienen en la venta. (a). 3. Técnicas de venta (a, n). 4. Fases de la venta: aproximación, escucha activa, argumentación, objetivos, factores clave, objeciones, técnicas de resolución, técnicas de persuasión y el cierre (a, n, q). 5. Habilidades para hablar en público (a). 6. La comunicación: verbal y no verbal (a). 7. Barreras en la comunicación (a, q) 8. Proceso de negociación a) 9. Acertividad en la negociación (a, q). 10. Herramientas y material de apoyo en la negociación (a, l, q). 11. Estilos en la negociación (a). 12. Navegadores de Internet (a). 13. Características y beneficios de los productos y servicios (a). 14. Inglés comercial (a). 15. Sistemas de ventas: por áreas geográficas, por productos, por clientes y mixtas (b). 16. Técnicas de prospectación (a). 17. Técnicas de acercamiento y cuestionamiento (a, o). 18. Manejo de respuesta / Reacciones de los clientes (a). 19. La post-visita (a). 20. Las técnicas de cierre de ventas: AIDA, SPIN (a, n, o).
	b) Las negociaciones nacionales e internacionales son cerradas aplicando las técnicas de ventas y negociación.	
	c) La información a clientes sobre existencias, fecha de entrega, calidades y cantidades disponibles, es entregada a través del sistema de comunicación establecida.	
	d) La información sobre garantías y ayuda posventa para los productos y servicios adquiridos, es planteada en la negociación.	
	e) El ancho de la banda y el tamaño de la I.S.P, es tenido en cuenta para la presentación de negocios por la Web o negocios E-commerce.	
	f) Las negociaciones por Internet son soportadas con el sistema interno de correos que legaliza la compra y hace posible el desarrollo de compras por catalogo.	
	g) Los productos y servicios son negociados de acuerdo con las estrategias de venta y distribución adecuada al producto o servicio específico.	
	h) La argumentación y las preguntas son estructuradas de acuerdo con la situación a manejar.	
	i) La negociación es realizada en dos sentidos con los clientes y empresa para obtener la venta y adaptar el producto a las necesidades del cliente.	
	j) Las objeciones son escuchadas sin interrupción y convertidas en adecuadas técnicas de preguntas y respuestas.	
	k) Los instrumentos de carácter legal o contractual internacional que proveen la solución a los diversos negocios internacionales, los sujetos protagonistas	



Tareas	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
	y los conceptos básicos son identificados	
	l) La negociación de productos y servicios están soportadas en la identificación de motivaciones, intereses y objetivos de las partes con el apoyo de las herramientas y manuales.	
	m) Las situaciones embarazosas o de alto riesgo diferentes a las generadas por venta son manejadas con alto nivel de profesionalismo y madurez.	
	n) El cierre es logrado con la participación activa del cliente que verdaderamente desee comprar por convicción propia, luego del asesoramiento recibido en relación con el producto o servicio a través de la aplicación de las etapas y técnicas de venta.	
	o) La estrategia de negociación utilizada logra despertar el interés en el producto o servicio, reconocer la existencia de necesidades o problemas, aceptar los beneficios argumentados y tomar y ejecutar la decisión de compra.	
	p) A través de las acciones de prospecting se contacta personalmente y califica a cada una de las personas que poseen el perfil y condiciones para convertirlos en clientes.	
	q) El cierre de la venta depende de la efectividad de la presentación, el conocimiento de lo que piensa y siente el cliente y la capacidad del vendedor de escuchar, ser sincero, positivo y actuar con seguridad.	

Auxiliar de Servicios Farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Negociar productos y servicios según condiciones del mercado y políticas de la empresa
Elemento 2	Cerrar la venta de productos y servicios conforme a las políticas de ventas y términos de negociación

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Formas de preparación de los pedidos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual. ▪ Automatizada. ▪ Semiautomatizada. 	<p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Por escrito: Describir el procedimiento para negociar la oferta de un producto o servicio en un mercado específico. ▪ Mediante clínicas de ventas evaluar actitudes, aptitudes y técnicas de ventas. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisión de reportes de informes de ventas. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluar los resultados frente a los indicadores establecidos para medir la gestión de ventas. ▪ Evaluar la forma en que maneja un auditorio.
Equipos de Extracción:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual. ▪ Automatizada. ▪ Semiautomatizada. 	
Naturaleza de los objetos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Perecedera. ▪ Frágil. ▪ Peligrosa. ▪ Dimensional. ▪ Pesos especiales. 	



Auxiliar de Servicios Farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Negociar productos y servicios según condiciones del mercado y políticas de la empresa.
Elemento 3	Acordar términos de negociación y condiciones comerciales según objetivos, estrategias y legislación comercial.

Tarea	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
	a) Los términos de negociación son fijados de acuerdo con las políticas y parámetros establecidos por la organización, la legislación general, el marco legal de derechos y obligaciones mínimas de cada parte.	1. Aspectos legales de la negociación: nacionales e internacionales (a, c, d, e, f). 2. Relaciones entre fabricantes y distribuidores: Trade Marketing (b, c, d).
	b) Los contratos de coordinación y cooperación entre los diversos actores son definidos de acuerdo con las estrategias para cobertura del mercado.	3. Elementos de un contrato comercial (b, d, e). 4. Aspectos éticos en la negociación (a, f). 5. Idiomas: Inglés técnico (a, b, c, d, e, f). 6. Pólizas de cumplimiento (d, f).
	c) Los acuerdos entre productores, proveedores, distribuidores y clientes son planteados con base en los niveles de responsabilidad en cuanto a volumen de ventas, clientes, territorios, formas de entrega, traslados, costos y precios de los productos y servicios.	7. Tipos de contratos (b, d, e, f). 8. Relaciones humanas (b, c). 9. Clases de negociación (g). 10. Tipos de acuerdos comerciales: concesión, franquicia, en depósito, a término fijo, comisión (c, f).
	d) Los términos de negociación son establecidos considerando las condiciones de pago, los descuentos, las garantías, las restricciones de ventas y los niveles de riesgo en cuanto a donde y como se comprarán y venderán los productos o servicios.	11. Sociedades de intermediación (e). 12. Formas de pago y plazos nacionales e internacionales (d, e, g, h). 13. Mercado cambiario y de divisas (c, d, i). 14. Tasas internacionales: Libor, prime rate, spread (c, d, e, f, g, i).
	e) Los términos de negociación en contratos de intermediación son fijados considerando sistemas de distribución, pedidos mínimos, precios del productor y distribuidor, formas de pago y márgenes mayorista/minorista y remuneración de los intermediarios.	15. Normas cambiarias y de comercio internacional (l). 16. Costos financieros: Tasas de interés, depreciación monetaria, inflación, reevaluación, tasas de cambio (c).
	f) Los acuerdos de la negociación son establecidos con base en los aspectos legales y éticos que rigen los contratos nacionales e internacionales.	17. Cartas de crédito (d, e, g). 18. Gastos de envío: normas, reglamentaciones, derechos arancelarios, impuestos y seguros (j). 19. Manual de envíos internacionales (j)
	g) Las condiciones comerciales de negociación como la validez de la oferta, el tiempo de entrega, la forma de pago, los fletes, seguros, impuestos y garantías son fijadas dependiendo del tipo de negociación.	20. INCOTERMS (g, i, j). 21. Condiciones de despacho de los productos (g, j). 22. Contrato de compraventa internacional entre vendedor y comprador (g, h).
	h) Las condiciones comerciales de negociación como la validez de la oferta, el tiempo de entrega, la forma de pago, los fletes, seguros, impuestos y garantías son fijadas dependiendo del tipo de negociación.	
	i) Los términos de negociación en los mercados internacionales están regidos por las normas de comercio exterior según políticas gubernamentales y de las cámaras de comercio.	
	j) Los gastos de envío son acordados con base en los datos de peso y dimensiones, modo de envío, lugar de origen y lugar de destino, derechos arancelarios, impuestos y costes adicionales contenidos en el manual de envíos internacionales.	

Auxiliar de Servicios Farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Negociar productos y servicios según condiciones del mercado y políticas de la empresa.
Elemento 3	Acordar términos de negociación y condiciones comerciales según objetivos, estrategias y legislación comercial.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Magnitud de la negociación:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Local. ▪ Nacional. ▪ Internacional. 	<p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prueba escrita donde enuncie las partes de un contrato. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisión del contrato de negociación de acuerdo con los parámetros legales de negociación. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Seguimiento en el puesto de trabajo sobre los procedimientos que sigue para fijar los parámetros de negociación.
Sistemas Comerciales:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mayorista. ▪ Minorista. ▪ Agentes Comerciales. ▪ Comisionista. ▪ Corredores. ▪ Clientes. 	
Actividad Comercial:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compra. ▪ Venta. ▪ Alquiler. 	
Cobertura del Mercado:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nacional. ▪ Internacional. 	
Tipos de Productos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Industrial. ▪ Consumo. ▪ Servicios. 	
Tipos de Acuerdo Comercial:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Concesión. ▪ Franquicia. ▪ En depósito. ▪ A término fijo. ▪ Comisión. 	

Auxiliar de Servicios Farmacéuticos
--

Nivel C

Nombre de la Norma de Competencia:

Generar Actitudes y Prácticas Saludables en los Ambientes de Trabajo

Código: 20332810120304

Elementos:

1. Mantener el ambiente de trabajo en condiciones de higiene y seguridad acorde con la reglamentación empresarial.
2. Ejecutar prácticas de trabajo seguras conforme a las normas técnicas y legales establecidas.
3. Participar en los procedimientos para la prevención y atención de emergencias de acuerdo con las normas técnicas y legales.

Auxiliar de Servicios Farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Generar actitudes y prácticas saludables en los ambientes de trabajo.
Elemento 1	Mantener el ambiente de trabajo en condiciones de higiene y seguridad acorde con la reglamentación empresarial.

Tarea	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
	a) Los factores de riesgo ocupacional son identificados e informados oportunamente por el trabajador.	1. Relación Salud-Trabajo y sus factores determinantes (a)
	b) El área de trabajo se mantiene de acuerdo con las especificaciones de orden y aseo.	2. Conceptos básicos (b) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Riesgo ▪ Factor de riesgo ▪ Agente de riesgo ▪ Acto inseguro ▪ Condición peligrosa
	c) Los equipos y maquinaria que opera o controla están en condiciones seguras de acuerdo a lo establecido en el manual de normas de seguridad.	3. Clasificación y subclasificación de los factores de riesgo (b, c) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Físicos ▪ Químicos ▪ Biológicos ▪ Ergonómicos ▪ Psicosocial ▪ De seguridad ▪ De saneamiento
	d) El tipo y cantidad de Elementos de Protección Personal y colectiva se encuentran de acuerdo con las normas técnicas.	4. Control de factores de riesgo: Fuente, medio y trabajador (a, b, c, d).
	e) Los elementos almacenados se encuentran dispuestos según normas de seguridad.	5. Factores de riesgo más frecuentes según procesos productivos (a, b, c).
	f) El área de trabajo se encuentra con la señalización de seguridad según el riesgo presente y las normatividad establecida.	6. Inspecciones de las condiciones de trabajo (a, b, c)
	g) La concentración ambiental del agente de riesgo es conocida y se mantiene de acuerdo con los Valores Límites Permisibles establecidos en las normas técnicas.	7. Panorama de factores y agentes de riesgo: definición, objetivos, técnicas. (g)
	h) Las acciones de salud ocupacional son propuestas, controladas y evaluadas por el trabajador.	Mapa de riesgos. Autoreporte de condiciones de trabajo.
		8. Legislación y normas de seguridad y salud ocupacional relacionadas con el proceso productivo (a, b, c, d).
		9. Características y normas de seguridad relacionadas con el manejo de equipos, materiales y elementos (c, d).
		10. Políticas de la empresa relacionadas con las prácticas seguras de trabajo. (g, h).
		11. Reglamento de higiene y seguridad de la empresa (h).

Auxiliar de Servicios Farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Generar actitudes y prácticas saludables en los ambientes de trabajo.
Elemento 1	Mantener el ambiente de trabajo en condiciones de higiene y seguridad acorde con la reglamentación empresarial.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Señalización :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Preventiva, Reglamentaria, informativa y de seguridad 	<p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reporte actualizado de las condiciones de higiene y seguridad del puesto de trabajo. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Observación directa de las características y condiciones de higiene y seguridad del área de trabajo y equipo utilizado ▪ Revisión de los formatos sobre inspecciones de seguridad elaborados por el trabajador. <p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pruebas orales o escritas respondiendo a solución de problemas relacionados con la seguridad e higiene en su puesto de trabajo. (Que hacer en caso de?). ▪ Pruebas orales o escritas sobre las normas técnicas vigentes y los valores límites permisibles de los agentes de riesgo presentes en su medio laboral.
Documentos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ordenes de trabajo, Procedimientos operativos normalizados, reglamento de higiene y seguridad, cronograma de actividades de prevención y control de seguridad, Normas ISO18001, 14001. Normas legales Generales de Salud Ocupacional y específicas según el proceso productivo. 	

Auxiliar de Servicios Farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Generar actitudes y prácticas saludables en los ambientes de trabajo.
Elemento 2	Ejecutar prácticas de trabajo seguras conforme a las normas técnicas y legales establecidas.

Tarea	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
	a) Las medidas preventivas son aplicadas conforme a las normas vigentes.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Accidente de trabajo (AT) (a – i) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Concepto ▪ Marco legal (Decreto 1295 de 1994) ▪ Registro y notificación de accidentes de trabajo. ▪ Análisis e investigación de accidentes de trabajo ▪ Responsabilidad de empleadores y trabajadores en la prevención de AT. 2. Enfermedad profesional (EP) (c) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Concepto ▪ Marco legal ▪ Factores que intervienen en su desarrollo ▪ Enfermedades profesionales más frecuentes según el proceso productivo de la empresa. ▪ Responsabilidad de empleadores y trabajadores en la prevención de EP. 3. Equipo de protección básico y especializado según el área de trabajo y circunstancias en que las utiliza. (d, e). 4. Sistemas y métodos de trabajo seguros e Higiénicos. (a, b, c, d, f, g, h). 5. Usos y mantenimiento de los Elementos de Protección Personal (EPP) y colectiva según proceso productivo (d, c). 6. Medidas preventivas para eliminar o controlar los factores de riesgo ocupacional (a – h). 7. Medidas de Higiene dentro del área de trabajo establecidas por la empresa (a, b, c, d, f, g). 8. Sistemas de identificación y manejo de materiales peligrosos (c, d). 9. Tipos y naturaleza de documentación y reportes (i, j).
	b) El Equipo de Protección personal utilizado para las actividades corresponde a los requerimientos establecidos en la reglamentación.	
	c) El equipo de seguridad se utiliza de acuerdo con los procedimientos establecidos en la norma.	
	d) El equipo de Protección asignado se conserva de acuerdo con las especificaciones del fabricante.	
	e) La seguridad de equipos y dispositivos es verificada de acuerdo con los parámetros del fabricante y según normas.	
	f) El funcionamiento de dispositivos de seguridad es verificado periódicamente.	
	g) Los dispositivos de seguridad son instalados e inspeccionados.	
	h) Las máquinas y equipos son operados con normas de seguridad.	
	i) El reporte de incidentes y accidentes de trabajo es diligenciado y enviado a las instancias correspondientes oportunamente.	
	j) La documentación relacionada con la afiliación y prestación de servicios de salud se encuentra vigente y disponible.	



Ministerio de la Protección Social

Tareas	Criterios de desempeño	Conocimiento y Comprensión Esenciales
	k) Las medidas preventivas son aplicadas conforme a las normas vigentes.	10. Accidente de trabajo (AT) (a – i)
	l) El Equipo de Protección personal utilizado para las actividades corresponde a los requerimientos establecidos en la reglamentación.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Concepto ▪ Marco legal (Decreto 1295 de 1994) ▪ Registro y notificación de accidentes de trabajo. ▪ Análisis e investigación de accidentes de trabajo ▪ Responsabilidad de empleadores y trabajadores en la prevención de AT.
	m) El equipo de seguridad se utiliza de acuerdo con los procedimientos establecidos en la norma.	11. Enfermedad profesional (EP) (c)
	n) El equipo de Protección asignado se conserva de acuerdo con las especificaciones del fabricante.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Concepto ▪ Marco legal ▪ Factores que intervienen en su desarrollo ▪ Enfermedades profesionales más frecuentes según el proceso productivo de la empresa. ▪ Responsabilidad de empleadores y trabajadores en la prevención de EP.
	o) La seguridad de equipos y dispositivos es verificada de acuerdo con los parámetros del fabricante y según normas.	12. Equipo de protección básico y especializado según el área de trabajo y circunstancias en que las utiliza. (d, e).
	p) El funcionamiento de dispositivos de seguridad es verificado periódicamente.	13. Sistemas y métodos de trabajo seguros e Higiénicos. (a, b, c, d, f, g, h).
	q) Los dispositivos de seguridad son instalados e inspeccionados.	14. Usos y mantenimiento de los Elementos de Protección Personal (EPP) y colectiva según proceso productivo (d, c).
	r) Las máquinas y equipos son operados con normas de seguridad.	15. Medidas preventivas para eliminar o controlar los factores de riesgo ocupacional (a – h).
	s) El reporte de incidentes y accidentes de trabajo es diligenciado y enviado a las instancias correspondientes oportunamente.	16. Medidas de Higiene dentro del área de trabajo establecidas por la empresa (a, b, c, d, f, g).
	t) La documentación relacionada con la afiliación y prestación de servicios de salud se encuentra vigente y disponible.	17. Sistemas de identificación y manejo de materiales peligrosos (c, d). 18. Tipos y naturaleza de documentación y reportes (i, j).



Auxiliar de Servicios Farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Generar actitudes y prácticas saludables en los ambientes de trabajo.
Elemento 3	Participar en los procedimientos para la prevención y atención de emergencias de acuerdo con las normas técnicas y legales.

Tarea	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
	a) Las situaciones de emergencia son reportadas y comunicadas oportunamente a la instancia indicada de acuerdo con el organigrama de emergencias.	1. Conceptos generales sobre: amenaza, vulnerabilidad, riesgo, desastre. (a, b, c) 2. Tipos de desastre: características, implicaciones (a, b, c) 3. Plan de evacuación: definición, características, alcances, soporte organizacional, responsabilidades, simulacros, acciones educativas y divulgación. (b, c, d, f, g) 4. Organigrama, responsabilidades y rol en caso de emergencias. (d, e) 5. Flujogramas de información y medios de comunicación a utilizar en caso de emergencias. (a, b, c, d) 6. Procedimientos y responsabilidades en caso de emergencias. (a, b, c, d, f) 7. Principios básicos de primeros auxilios. (h) 8. Brigadas de emergencia: organización y funcionamiento (i, j)
	b) El plan de evacuación de la empresa es conocido por todos los trabajadores.	
	c) Las amenazas, la vulnerabilidad y los riesgos son conocidos por los trabajadores.	
	d) Las zonas de tránsito y rutas de evacuación se encuentran señalizadas y libres de obstáculos.	
	e) El sistema de alarma se encuentra en buen estado de funcionamiento.	
	f) Los centros de atención médica se localizan verificando el nivel de atención e identificando estrategias para la atención del personal en caso de emergencia	
	g) Los recursos logísticos se identifican y verifican de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos por la empresa	
	h) Los elementos de primeros Auxilios se encuentran en buenas condiciones de ubicación, mantenimiento y visibilidad.	
	i) Los simulacros de evacuación se realizan de acuerdo con el plan de evacuación de la empresa.	
	j) Los procedimientos aplicados en situaciones de emergencia están de acuerdo con el tipo de emergencia y plan de respuesta establecida.	

Auxiliar de Servicios Farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Generar actitudes y prácticas saludables en los ambientes de trabajo.
Elemento 3	Participar en los procedimientos para la prevención y atención de emergencias de acuerdo con las normas técnicas y legales.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipos de emergencia:	<ul style="list-style-type: none"> Incendio, inundación, terremoto, derrumbe, fallas eléctricas. 	<p>Desempeño:</p> <ul style="list-style-type: none"> Observación directa del trabajador en situaciones de emergencia simuladas cubriendo los tipos de emergencia y formas de respuesta establecidas. Observación del trabajador aplicando principios básicos de primeros auxilios en situaciones simuladas. Observación de la señalización y demarcación de áreas y disposición de equipos de seguridad. <p>Producto:</p> <ul style="list-style-type: none"> Verificación del equipo seleccionado para el uso en la atención de varios tipos de emergencia <p>Conocimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> Prueba oral o escrita para identificar conocimientos sobre su participación en los procedimientos para la prevención y atención de desastres.
Documentos:	<ul style="list-style-type: none"> Flujograma de información, Plan de evacuación de la empresa. Listado de instituciones locales (Defensa civil, Bomberos, IPS, Comité para la prevención y atención de desastres), listado de trabajadores según cargo, área y nivel ocupacional. 	
Equipos:	<ul style="list-style-type: none"> Extintores, Botiquín de Primeros Auxilios, Equipo para evacuación y rescate. 	

2.5. AUXILIAR ADMINISTRATIVO EN SALUD

CÓDIGO: 10332801300104



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social

Auxiliar Administrativo en Salud	Nivel C
---	----------------

Área de Desempeño:	Área Ocupacional: 331 Ocupaciones Auxiliares en Servicios de la Salud.
---------------------------	---

Ocupaciones: <ul style="list-style-type: none">▪ Auxiliar de Ingreso y Recaudo.▪ Auxiliar de Cuentas Médicas.▪ Auxiliar de Cobranza y Facturación.▪ Auxiliar de Admisión y Facturas.▪ Promotor Atención al Usuario.▪ Auxiliar Administrativo en Salud.
--



Ministerio de la Protección Social

Auxiliar Administrativo en Salud	Nivel C
---	----------------

Dirigida a:	Trabajadores y aspirantes a ingresar al sector de la salud que hacen admisión, facturación y orientación a los usuarios en la prestación de los servicios de salud tanto en IPS públicas como privadas
Justificación del Nivel:	El personal que labora aplica y controla los requisitos de ingreso según estándares y su autonomía está limitada por los diferentes protocolos que limitan la toma de decisiones

Normas de Competencia Obligatorias	Elementos
1. Atender y orientar a las personas en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud	<ol style="list-style-type: none"> 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. Afiliar a la población al sistema general de seguridad social en salud según normatividad vigente	<ol style="list-style-type: none"> 1. Afiliar y registrar población al régimen contributivo según normativa vigente 2. Afiliar a la población al régimen subsidiado según criterios de libre elección y normativa vigente
3. Admitir al usuario en la red de servicios según niveles de atención y normativa vigente	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recepcionar al usuario en la prestación de los servicios en relación con la comprobación de derechos contractuales 2. Identificar el ente pagador de la población no asegurada según normativa vigente 3. Custodiar historia clínica en el proceso de prestación de servicios según normas vigentes
4. Facturar la prestación de los servicios de salud según normatividad y contratación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Liquidar los servicios generados en la atención del usuario según normatividad y contratación. 2. Generar documentos contables para cobrar la prestación del servicio según las condiciones contractuales.
5. Generar actitudes y prácticas saludables en el sitio de trabajo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mantener el ambiente de trabajo en condiciones de higiene y seguridad acorde con la reglamentación empresarial. 2. Ejecutar prácticas de trabajo seguras conforme a las normas técnicas y legales establecidas. 3. Participar en los procedimientos para la prevención y atención de emergencias de acuerdo con las normas técnicas y legales.
6. Manejar valores e ingresos relacionados con las operaciones del establecimiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplir procedimientos establecidos para el manejo de valores 2. Realizar cobro de conformidad con los procedimientos establecidos



Nombre de la 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

Código: 20332810010204

Elementos:

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.



Ministerio de la Protección Social

Auxiliar Administrativo en Salud	Nivel C
---	----------------

Nombre de la 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 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.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
132.1 132.5 132.10 133.1 322.3 332.12 334.2	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.	La persona conoce y comprende: 1. Concepto y clasificación de necesidades de Hombre (a,b). 2. Deberes y derechos en salud, consentimiento informado (d, b). 3. Políticas de servicio institucional.(a,b). 4. Tipos de aseguramiento, requerimientos para el acceso a los servicios de salud, planes de beneficio red de prestadores. (a,b,c,d,). 5. Normas de Garantía de calidad del SGSSS.(a,b,c,d.). 6. Manejo de la base de datos institucional. (c). 7. Formatos utilizados en la institución para rendir informes y reportes , actas .(c, b) 8. Manejo de diferentes tipos de usuario. (d).
113.35 113.3 113.33 113.51	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.	
113.11 113.17 114.11 114.14 114.13 113.36 113.39 112.2 114.16	c) Los reportes, informes a sus colegas, superiores inmediatos de los subprocesos en que se desempeña se suministran según procedimientos establecidos y en los formatos requeridos.	
322.2 422.5 333.10 331.3 334.10 362.3 461.1	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.	
322.1 333.5 336.25	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.	



Ministerio de la Protección Social

Auxiliar Administrativo en Salud	Nivel C
---	----------------

Nombre de la 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 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.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipos de cliente: Tipos de subprocesos: Perfiles ocupacionales:	<ul style="list-style-type: none"> • Interno, Externo. • Administrativo o análisis de la situación de saludtencial. 	<p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prueba oral y escrita para evaluar conocimientos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7,8. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dos reportes según subproceso donde se desempeñe, elaborados en los últimos 15 días. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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.



Ministerio de la Protección Social

Auxiliar Administrativo en Salud	Nivel C
---	----------------

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

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
332.1	a) La función de atención al cliente es reconocida según misión, visión, valores, políticas y principios corporativos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conocimiento sobre misión, visión, principios corporativos, organización, organigrama y portafolio de servicios. (a,b,c,d,). 2. Comunicación – Neurolinguística 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).
332.7 332.1 336.23 337.4 336.24 336.8	b) La actitud de servicio se evidencia en la interacción con el cliente interno y externo según criterios institucionales de servicio.	
335.4 333.6 453.10	c) La estructura organizacional es conocida y aplicada de acuerdo con la carta organizacional de la entidad.	
211.1	d) Las relaciones interpersonales con el equipo de trabajo se desarrollan con respeto y cortesía de acuerdo con el protocolo de servicio institucional.	
211.8 211.5 332.5 333.2	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 esta de acuerdo con los protocolos de servicio.	
412.1 153.7 431.8 433.2 433.3 433.5 433.6 433.7 433.9 433.10 433.11 451.4 452.01	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.	
412.6 411.6 411.7 451.1 451.2 451.03 451.33 461.4 461.5	h) El área de trabajo y los equipos se organizan de acuerdo con parámetros institucionales por cada turno.	



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social

Auxiliar Administrativo en Salud	Nivel C
---	----------------

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

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipos de cliente:	<ul style="list-style-type: none">▪ Interno▪ Externo	Conocimiento <ul style="list-style-type: none">▪ Prueba escrita u oral para evaluar conocimientos: 1 hasta el 9. Desempeño <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.
Ambientes de trabajo:	<ul style="list-style-type: none">▪ Administrativa▪ Análisis de la situación de saludtencial.	



Ministerio de la Protección Social

Auxiliar Administrativo en Salud	Nivel C
---	----------------

Nombre de la 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 3	Brindar Información del producto o servicio conforme a requerimientos del cliente o usuario.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
133.9 332.3 353.13 336.10 334.6 334.2 334.4	a) La información requerida se ofrece de acuerdo con los protocolos institucionales y el marco legal del producto o servicio.	1. Relaciones interpersonales humanizadas (a – f). 2. Normas legales del consumidor (a - f). 3. Marco legal y regulador propio del servicio (a – f). 4. Indicadores de tiempo, costo, calidad y productividad (a – f). 5. Políticas de servicio institucional, manuales y protocolos de servicio. (a - f). 6. Manejo del conflicto y solución de problemas (a - f). 7. Empoderamiento y facultades de respuesta (a – f). 8. Tecnología biomédica referida al tipo de servicio (a).
142.23 333.8	b) La información sobre producto y servicios se suministra de manera oportuna clara y completa en relación con el portafolio institucional y manuales técnicos.	
121.6	c) La no conformidad en la oferta se reportan a quien corresponde de acuerdo con los manuales de procedimiento.	
	d) Los reportes e informes se generan veraz y oportunamente según protocolo de servicio.	
131.10 332.7	e) La toma de decisiones es oportuna en beneficio del cliente de acuerdo con las normas de procedimiento e identificación de necesidades.	



Ministerio de la Protección Social

Auxiliar Administrativo en Salud	Nivel C
---	----------------

Nombre de la 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 3	Brindar Información del producto o servicio conforme a requerimientos del cliente o usuario.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipo de cliente:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interno. ▪ Externo. 	<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.
Medios de información:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Telefónica. ▪ Personal. ▪ Electrónicos. 	



Ministerio de la Protección Social

Auxiliar Administrativo en Salud	Nivel C
---	----------------

Nombre de la 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	Identificar las necesidades del cliente interno y externo según políticas de mercadeo y segmentación de clientes.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	a) El contacto con el cliente o usuario se desarrolla en un clima de cordialidad y respeto de acuerdo con protocolo institucional.	1. Teorías sobre servicio al cliente (b, c, d, e, f).
	b) Las necesidades del cliente se confrontan con el portafolio de servicio y la capacidad de respuesta institucional.	2. Tipos, técnicas y herramientas de mercadeo (a, c, d, e).
352.2 121.9	c) Los métodos para detectar quejas y reclamos en los usuarios son aplicados según protocolos institucionales.	3. Cómo identificar las necesidades del cliente (d, e, f).
	d) La satisfacción del cliente es identificada de acuerdo con la información obtenida por los diferentes métodos.	4. Conocimiento sobre los productos, servicios y apoyos que se ofrecen. (b, c).
	e) Los indicadores de satisfacción al cliente son establecidos según metas de mejoramiento.	5. Técnicas para escuchar y preguntar en forma efectiva. (b, c, e).
	f) Los clientes son ubicados, clasificados según régimen de acuerdo a sus necesidades, y políticas de servicio.	6. Teorías sobre el trabajo en equipo. (b hasta g).
	g) Los programas operativos son manejados según manual de procedimientos.	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
Categoría	Clases	
Tipos de cliente:	<ul style="list-style-type: none"> Interno. Externo. 	<p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> Estudio de caso para identificar las necesidades del usuario. Prueba escrita para evaluar vocabulario técnico y conocimientos del 1 hasta el 12. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> Tres Reportes y/o formularios diligenciados de acuerdo con el manual de procedimientos en los últimos 15 días. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> Observación directa en el puesto de trabajo sobre la identificación y satisfacción de necesidades del usuario de acuerdo con el rango de aplicación.
Ambientes de trabajo:	<ul style="list-style-type: none"> Administrativo. Análisis de la situación de saludtencial. 	



Ministerio de la Protección Social

Auxiliar Administrativo en Salud	Nivel C
---	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Atender y orientar al usuario en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.
--	--

Tarea	Indicador
112.2	<ol style="list-style-type: none"> Más del ____ % de los informes presentados está listo en el tiempo previsto. Menos del ____% de las dependencias no presenta el informe según el cronograma establecido.
113.11	<ol style="list-style-type: none"> Más del ____% de los pacientes remitidos a otras instituciones sin dificultad. ____% de remisiones atendidas/remisiones hechas a otras instituciones en ____ (período d tiempo).
113.17	<ol style="list-style-type: none"> Número de actas por reunión. ____ días se demora en tener actas en limpio.
113.3	<ol style="list-style-type: none"> Más del ____% de las variables definidas en la base de datos son actualizadas. Se presentan menos del ____% de errores en la información ingresada al sistema. La actualización del sistema se realiza dentro de los parámetros de tiempo mínimos y máximos establecidos. Más del ____% de los formatos son digitados en la base de datos.
113.33	<ol style="list-style-type: none"> Existe una base de datos donde están todos los proveedores, con términos de contrato, niveles de atención y tarifas. Informe de oferentes de servicios.
113.35	<ol style="list-style-type: none"> Confiablez de la información registrada, oportunidad de actualización.
113.36	<ol style="list-style-type: none"> El acta es entregada oportunamente. El acta contiene el ____% de los puntos claves de la reunión. El acta es clara en un ____%. El acta es concisa en un ____%. La presentación del acta es buena en un ____%.
113.39	<ol style="list-style-type: none"> Más del ____% de las actividades diarias realizadas se registró en el formato diario de consultas.
113.51	<ol style="list-style-type: none"> Más del ____% de los egresos es registrado en el formato de censo. Menos del ____% de la información consignada en el formato de censo es innecesaria por inadecuado diligenciamiento.
114.11	<ol style="list-style-type: none"> La elaboración del informe tarda ____ días. Se presenta informe cada ____ días. El informe es claro en un ____%. El informe es inconciso en un ____%
114.13	<ol style="list-style-type: none"> El reporte se genera en ____ días. El envío a sede principal tarda ____ días. El reporte contiene el ____% de la información necesaria. El reporte es ____% claro.
114.14	<ol style="list-style-type: none"> Tiempo que transcurre entre la finalización de la jornada y la entrega de turno Número de documentos entregados institucionalizados.
114.16	<ol style="list-style-type: none"> Número de reuniones por la comunidad. Razón actas/reuniones. La elaboración del acta tarda ____ días. El acta se archiva a los ____ días.



Ministerio de la Protección Social

Tarea	Indicador
121.6	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar más del ____% de las cuentas médicas. 2. Presentar reporte de hallazgos dentro de los parámetros de tiempo mínimos para realizar auditoría.
121.9	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de acciones implementadas. 2. En el área problema se emite un informe cada ____ días. Después de la solución, se han colocado ____ quejas por la misma razón. El ____% de los pacientes se muestra satisfecho con la solución. Se diseñaron ____ instrumentos para hacer seguimiento.
131.10	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de quejas presentadas. 2. ____% de quejas se resuelven. 3. Promedio de días para resolver una queja.
132.1	<ol style="list-style-type: none"> 1. ____% de remisiones autorizadas directamente. 2. ____% de remisiones enviadas a coordinador médico. 3. Número de solicitudes recibidas. 4. Remisiones urgentes se resuelven en ____ horas. 5. Remisiones no urgentes se resuelven en ____ días.
132.10	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de casos recibidos. 2. El ____% de casos es rechazado. 3. ____ minutos demora la remisión de documentación.
132.5	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de remisiones analizadas. 2. El ____% se autoriza. 3. El ____% se remite a comité. 4. ____ horas o ____ días que se demora la autorización.
133.1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adecuada orientación al usuario.
133.9	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identifica más del ____% de las causas o motivos del retiro del beneficiario de la -ARS-. 2. Régimen subsidiado reduce en un ____% los retiros de beneficiarios de la -ARS-.
142.23	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diariamente se contactan ____ -IPS-. 2. En una semana se reciben en promedio ____ portafolios. 3. El portafolio de las -IPS- llega en un promedio a los ____ días de ser solicitado.
153.7	<ol style="list-style-type: none"> 1. Oportunidad en la reparación de los diferentes daños encontrados.
211.1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Grado de utilización de la información recibida durante la ejecución de su trabajo. 2. El trabajador recuerda ____% del contenido del curso después de ____ (período de tiempo).
211.5	<ol style="list-style-type: none"> 1. Coherencia en los pasos del procedimiento. 2. ____% inferior a ____ que no contiene las explicaciones. 3. ____% inferior a ____ de los nuevos empleados que cometen error.
211.8	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nivel de compromiso logrado al finalizar la reunión.
322.1	<ol style="list-style-type: none"> 1. ____% De los pacientes que llega a la institución de acuerdo con las instrucciones brindadas.
322.2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Relación entre el número de pacientes que requieren reubicación en un servicio con el número de pacientes que solicitan los servicios.
322.3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de procedimientos efectuados fuera del horario establecido. 2. Más del ____% de los pacientes expresa que entendió la información brindada respecto a los servicios que ofrece la institución. 3. Número de pacientes que no utilizan correctamente los servicios por inadecuada información.
331.3	<ol style="list-style-type: none"> 1. ____% De pacientes con registros incompletos por falta de verificación. 2. Número de pacientes satisfechos por la explicación dada del procedimiento que debe



Ministerio de la Protección Social

Tarea	Indicador
	seguir.
332.1	1. Número de incidentes y accidentes que se presentan en el trabajo de los pacientes. 2. Número de pacientes que se quejan de la atención y la actitud del trabajador de la salud
332.12	1. Número de citas confirmadas para exámenes número de exámenes solicitadas. 2. Número de procedimientos no realizados por trámite inadecuados.
332.3	1. Satisfacción del paciente por el apoyo obtenido por parte del profesional de la salud. 2. Oportunidad de la explicación y el apoyo brindado al paciente.
332.5	1. Satisfacción del paciente por la actitud del profesional de la salud.
332.7	1. Grado de comprensión del estado emocional del paciente. 2. Número de quejas solucionadas respecto al número de quejas presentadas. 3. Satisfacción del paciente para la solución dada a la queja presentada.
332.9	1. Número de pacientes oferta de servicios familiares que se quejan por la falta de información del examen que le van a realizar. 2. Más del ____% de los pacientes colabora en la realización del examen después de un explicación clara y precisa del procedimiento.
333.10	1. Número de pacientes citados a nueva consulta. 2. ____% de pacientes que lograr obtener una nueva cita según indicaciones dadas.
333.2	1. ____% De errores cometidos por el acompañante en el manejo del paciente/número de acompañantes orientados en el procedimiento. 2. Número de acompañantes que se quejan por falta de información/total de acompañantes.
333.5	1. Número de formatos de consentimientos firmados/total de historias revisadas en un momento dado.
333.6	1. ____% de pacientes que paga sin dificultad, total de pacientes con orden de egreso.
333.8	1. ____% usuarios que cumple con las normas del la institución. 2. Total de usuarios informados.
334.10	1. Número de fórmulas recepcionadas. 2. Número de instrucciones realizadas.
334.2	1. Número de usuarios con diagnóstico de desnutrición o riesgo/número de usuarios inscritos en plan nacional. 2. Reporte mensual de población valorada. 3. Estado nutricional de usuarios inscritos en los programas, cumplimiento en la entrega de resultados, satisfacción del usuario con la atención en el servicio.
334.4	1. ____% De quejas sobre la atención en el servicio.
334.6	1. Número de personas atendidas en el servicio requerido total de personas que solicitó orientación.
335.4	1. Número de pacientes remitidos ubicados en otra institución número de pacientes remitidos.
336.10	1. Oportunidad en la prestación del informe del estado de salud del paciente. 2. No todos los cambios en el estado de salud del paciente son informados en la entrega del turno. 3. Satisfacción del personal que recibe el turno por el informa completo que se presentó.
336.23	1. Más del ____% de los pacientes asignados recibe la dieta adecuada. 2. Menos del ____% de los pacientes no tiene dieta ordenada debido al inoportuno repote al servicios de nutrición.
336.24	1. Más del ____% de las interconsultas es atendido oportunamente. 2. Más del ____% de los formatos de interconsultas tiene todos los datos del paciente. 3. Menos de ____% de las interconsultas no eran necesarias.



Ministerio de la Protección Social

Tarea	Indicador
336.25	1. Número de pacientes que no puede continuar el tratamiento por no haber informado oportunamente a la familia sobre la falta de medicamentos.
336.8	1. _____% de pacientes a los que se les tomó las muestras oportunamente. 2. Menos del _____% de las muestras no se tomaron porque no se encontró la solicitud en la historia clínica.
337.4	1. Número de pacientes que son llevado a la puerta, que no presentan inconvenientes. 2. Número llevados por egreso a la puerta. 3. Satisfacción del paciente por la actitud del trabajador de la salud.
345.33	1. Satisfacción del paciente por la actitud del trabajador de la salud. 2. Más del _____% de las electrocardiogramas tomados son de buena calidad. 3. Cumplimiento del protocolo establecido para toma de electrocardiogramas.
352.2	1. Satisfacción expresada por pacientes familiares por la actitud del trabajador de la salud. 2. Más del _____% de los usuarios informados, comprendió el procedimiento, las normas y aclararon dudas sobre la evaluación de los servicios de salud. 3. Oportunidad de la temática explicada.
353.13	1. Más del _____% de los familiares responsables del paciente conoce el manejo de los elementos de uso personal. 2. Más del _____% de los pacientes cuentan con elementos de uso personal.
362.3	1. Número de citas dadas correctamente en relación con el cumplimiento del paciente.
411.6	1. Menos de _____% de oferta de servicios ítem está mal inventariados. 2. Menos de _____% ítem no está incluido en el inventario. 3. Más del _____% de las tarjetas de kárdex están actualizadas.
411.7	1. Se encuentra una relación directa entre la inspección visual de los equipos y suministros con el registro de ellos en el kárdex.
412.1	1. No se encuentran errores en el almacenamiento de los suministros.
412.6	1. Cantidad utilizada/cantidad asignada. 2. Papelería disponible según rutina o parámetro institucional.
422.5	1. La revisión del estado de las luces se hace _____ veces en (semanas, meses, años) para mantenerlas funcionando bien.
431.8	1. Más del _____% de los elementos utilizados y los suministros son registrados en el inventario. 2. Menos del _____% de los suministros, materiales e instrumentos utilizados son clasificados inadecuadamente.
433.10	1. Más del _____% de los equipos reparados funcionan adecuadamente después de la reparación.
433.11	1. Menos del _____% de los equipos de la institución no se revisó y sufrió daños después de _____ (período de tiempo) de uso. 2. La priorización de mantenimiento preventivo de los equipos fue bien hecha el _____% de las veces del año.
433.2	1. Inspección rigurosa en la cual se detectó el _____% de los daños en las instalaciones físicas. 2. Menos del _____% de los daños no se registraron, por lo tanto no se solicitó mantenimiento.
433.3	1. Menos del _____% de los datos de chequeo del equipo no son registrados. 2. Menos del _____% de los equipos no tienen hoja de vida.
433.5	1. Minuciosidad en la inspección de los equipos. 2. Solicitud de reparación no corresponde a la necesidad real del equipo.



Ministerio de la Protección Social

Tarea	Indicador
433.6	<ol style="list-style-type: none">Más del ____% de los lugares deteriorados fueron reportados en el informe.Satisfacción por la priorización hecha de las necesidades.Descripción exacta de los daños en las instalaciones.
433.7	<ol style="list-style-type: none">Más del ____% de los equipos revisados no justificó la reparación.Menos del ____% de los equipos con funcionamiento no fue revisado totalmente para solicitar reparación.Oportunidad en la reparación de los equipos.
433.9	<ol style="list-style-type: none">Más del ____% de las solicitudes de mantenimiento del vehículo son pertinentes.Menos del ____% de las fallas o arreglos del vehículo, no están registrados en la carpeta.
451.1	<ol style="list-style-type: none">Más del ____% de los elementos solicitados al almacén son entregados a cada área.Menos del ____% de las áreas no está satisfechas con el pedido entregado.
451.10	<ol style="list-style-type: none">Informe de entrega de formularios.A más del ____% de los promotores les entregaron formularios e insumos para la labor de mercadeo.
451.2	<ol style="list-style-type: none">Metros cuadrados modificados.
451.20	<ol style="list-style-type: none">Más del ____% de las inducciones hechas en ____ (período de tiempo), no presenta complicaciones.Oportunidad en la realización de la inducción.
451.33	<ol style="list-style-type: none">Todos los equipos y el material están listos en el momento de realizar la consulta.
451.36	<ol style="list-style-type: none">Los suministros requeridos están disponibles en ____ (período de tiempo).
451.41	<ol style="list-style-type: none">Grado de cumplimiento en la revisión del aspirador para garantizar su uso cuando sea necesario.
453.10	<ol style="list-style-type: none">Satisfacción del paciente por atención recibida al ingreso por el personal de la institución.Más del ____% de los pacientes que ingresan son ubicados en el servicio que corresponde para la atención de su patología.Oportunidad en el ingreso del paciente.
461.1	<ol style="list-style-type: none">Oportunidad en el traslado del paciente a otra institución.
461.4	<ol style="list-style-type: none">____% De número de pedidos aprobados/número de pedidos solicitados.
461.5	<ol style="list-style-type: none">____% De formatos bien diligenciados.La necesidad de suministros corresponde a la lista de existencias en el ____% de las veces.



Ministerio de la Protección Social

Auxiliar Administrativo en Salud	Nivel C
---	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Atender y orientar al usuario en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.
--	--

Escalas							
Destrezas							
Datos		Personas		Cosas		Significancia	
Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo
6	1	7	1	4	1	7	1
Habilidades							
Razonamiento	Matemáticas	Lenguaje					
3.07	2.98	2.25					
Responsabilidades							
Opciones	CEP						
2.60	2.83						



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social

Auxiliar Administrativo en Salud

Nivel C

Nombre de la Norma de Competencia:

Afiliar a la Población al Sistema General de Seguridad Social en Salud Según Normatividad Vigente

Código: 20332840020204

Elementos:

1. Afiliar la población al régimen contributivo según normativa vigente.
2. Afiliar a la población al régimen subsidiado según criterios de libre elección y normativa vigente.



Ministerio de la Protección Social

Auxiliar Administrativo en Salud	Nivel C
---	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Afiliar a la Población al Sistema General de Seguridad Social en Salud Según Normatividad Vigente.
Elemento 1	Afiliar la población al régimen contributivo según normativa vigente

Tarea	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
132.2 132.3 132.4 132.6 133.10	a) Los deberes y derechos en la prestación de los servicios de salud son informados según normatividad del régimen contributivo.	<p>La persona conoce y comprende:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las Políticas internacionales y Nacionales en Salud (a hasta f) 2. Estructura del Sistema General de seguridad social en salud en Colombia (a hasta F) 3. Teoría de Seguros, Riesgo y Aseguramiento (a hasta f) 4. Normatividad vigente referente a la afiliación y registro al régimen contributivo (a hasta f) 5. Deberes y derechos con el aseguramiento al régimen contributivo(a hasta f) 6. Identificación de los formularios y formas de afiliación (a hasta f) 7. Conocimientos básicos de informática y software institucional sobre Sistema de Estimación de Ingresos (SEI) (a hasta la f) 8. Planes de beneficio al régimen contributivo de la (d, f) POS c -AIU- ECAT-SOAT –PAB 9. Los conceptos básico de informática y manejo software institucional sobre Sistema de Estimación de Ingresos (SEI) (a hasta f) 10. El procedimiento para la utilización de la red prestadora de servicios de salud en el régimen contributivo (a)
	b) El formulario de afiliación es diligenciado según instructivo y normas.	
	c) El diligenciamiento de la autoliquidación de afiliados a la EPS es revisada según manuales de afiliación individual o colectiva.	
114.4	d) Los datos de afiliación y recaudo son registrados en el sistema de información de la EPS.	
115.20 111.8 111.32	e) Las novedades de afiliación son registradas permanentemente según normas de procedimiento.	
132.7	f) La red de prestación de servicios de la EPS informada en relación con ubicación y portafolio de servicios.	



Ministerio de la Protección Social

Auxiliar Administrativo en Salud	Nivel C
---	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Afiliar a la Población al Sistema General de Seguridad Social en Salud Según Normatividad Vigente.
Elemento 1	Afiliar la población al régimen contributivo según normativa vigente

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipos de Usuarios: Clases de tecnología utilizada:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Independiente ▪ Dependiente ▪ Manual ▪ Tecnología de información y comunicación (TIC) 	<p>Conocimiento:</p> <p>Prueba oral o escrita sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Políticas Internacionales y Nacionales en salud. ▪ Conceptos de Seguro, Riesgo y Aseguramiento. ▪ Estructura del Sistema General de Seguridad Social en Salud en Colombia. ▪ Formas de afiliación y porcentajes de cotización al régimen contributivo. ▪ Deberes y derechos con el aseguramiento al régimen contributivo. ▪ Planes de beneficios del aseguramiento al régimen contributivo <p>Producto:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dos formularios de afiliación al régimen contributivo de personas independientes o pensionadas debidamente diligenciados ▪ Dos formularios de afiliación al régimen contributivo de personas dependientes, debidamente diligenciados ▪ Un formulario de novedades en el SGSSS debidamente diligenciado. <p>Desempeño:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Observación directa del proceso de afiliación al régimen contributivo en una EPS o entidad aseguradora en tres momentos distintos de acuerdo con el rango de aplicación.



Ministerio de la Protección Social

Auxiliar Administrativo en Salud	Nivel C
---	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Afiliar a la Población al Sistema General de Seguridad Social en Salud Según Normatividad Vigente.
Elemento 2	Afiliar la población al régimen subsidiado según criterios de libre elección y normativa vigente.

Tarea	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
132.2 132.3 132.4 132.6 133.10 141.6	a) Los deberes y derechos en la prestación de los servicios son informados según normativa del régimen subsidiado.	<p>La persona conoce y comprende:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Conceptos sobre: Derechos fundamentales constitucionales y necesidades básicas (a hasta j) 2. La focalización del gasto social en Colombia (b hasta j) 3. Sistema de identificación de beneficiarios en programas sociales de Estado (SISBEN) 4. Normas vigentes de afiliación al régimen subsidiado (a hasta h) 5. Deberes y derechos con el aseguramiento al régimen subsidiado (a hasta j) 6. Responsabilidades con la utilización del carné de beneficiario del régimen subsidiado (j) 7. Normas de contratación del Aseguramiento entre ARS y entes territoriales (a hasta h) 8. Responsabilidades de la ARS (c hasta j) 9. Planes de Beneficios del Régimen Subsidiado (a) 10. El procedimiento para la utilización del servicios en la red de prestadores del régimen subsidiado (a hasta j)
	b) La autorización del ente territorial a la ARS es verificada según manual de procedimientos.	
133.7 1142.14 114.20	c) Los listados de ARS autorizadas son comunicados a la población seleccionada.	
121.51 111.33	d) La población seleccionada y priorizada es verificada con la base de datos legalmente establecidos evitando la multifiliación	
111.1 111.19	e) Los formularios o instrumentos de afiliación son diligenciados por las personas seleccionadas y priorizadas según instructivo y normas	
	f) La población seleccionada y priorizada elige su ARS autorizada	
142.2 115.9 115.4 115.38	g) Las afiliaciones son consolidadas y/o reportadas a la Secretaría de Salud o municipios que autorizan los cupos de afiliación.	
	h) La población afiliada es certificada por la Secretaría de Salud a la respectiva ARS elegida	
113.18 412.5 141.4 113.47 113.35 114.6 114.10 113.13 451.6	i) Los carnés de prestación de servicios son expedidos y entregados a cada uno de los afiliados zonificados por cada ARS y en términos de Ley.	
113.26 131.8 131.13	j) Los reportes de quejas, reclamos y derechos de petición son elaborados de acuerdo con los conceptos emitidos por el experto consultado.	



Auxiliar Administrativo en Salud	Nivel C
---	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Afiliar a la Población al Sistema General de Seguridad Social en Salud Según Normatividad Vigente.
Elemento 2	Afiliar la población al régimen subsidiado según criterios de libre elección y normativa vigente.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
<p>Ambiente de trabajo :</p> <p>Clases de tecnología utilizada:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ARS ▪ Secretarías locales de salud. ▪ Manual ▪ Tecnología de Información y Comunicación (TIC) 	<p>Conocimiento:</p> <p>Prueba oral o escrita sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Derechos fundamentales Constitucionales y necesidades básicas. ▪ Formas de focalización del gasto social en Colombia. ▪ El SISBEN y sus beneficios. ▪ Normatividad del proceso de afiliación al régimen subsidiado. ▪ Deberes y derechos de los usuarios al régimen subsidiado ▪ Planes de beneficios del régimen subsidiado ▪ Responsabilidades de las ARS ▪ Formas de acceder a los servicios en la red de prestadores. <p>Producto:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dos formularios de afiliación de beneficiarios del régimen subsidiado debidamente diligenciados ▪ 5 carné expedidos y entregados a los beneficiarios del régimen subsidiado en el tiempo establecido por la Ley. <p>Desempeño:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Observación directa del proceso de afiliación al régimen subsidiado en una ARS o en el ente territorial, en tres momentos distintos, de acuerdo con el rango de aplicación.



Ministerio de la Protección Social

Auxiliar Administrativo en Salud	Nivel C
---	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Afiliar a la Población al Sistema General de Seguridad Social en Salud Según Normatividad Vigente.
--	--

Tarea	Indicador
111.18	1. Número de operativos de interventoría de campo realizada de acuerdo con los recursos económicos asignados.
132.2	1. Número de solicitudes recibidas. 2. Los pacientes son clasificados en un _____ % 3. El proceso de clasificación toma en cuenta el _____ % de las variables.
114.20	1. El formulario contiene más del _____ % de las variables mínimas requeridas para dar inicio al proceso de traslado. 2. Más del _____ % de los formularios de traslado de -ARS- se encuentra autorizado.
131.13	1. Recibe más del _____ % de respuestas por parte del juzgado de las tutelas interpuestas a la entidad. 2. Se brinda respuesta oportuna a las partes implicadas de la tutela interpuesta. 3. Todas las tutelas se encuentran relacionadas en el libro radicador.
131.8	1. Identifica causas, partes implicadas y responsabilidades. 2. Brinda información clara y precisa de los eventos relacionados en la tutela a la sede central de la -ARS- o al juzgado. 3. Más del _____ % de las tutelas es tramitados directamente por la dirección departamental. 4. Envío de información al juzgado o a la sede central de la -ARS-. Dentro de los tiempos mínimos y máximos establecidos por la ley.
113.26	1. Número de quejas, reclamos, tutelas, derechos de petición. 2. Número de reportes.
412.5	1. Número de carnés recibidos. 2. Número de grupos familiares. 3. Promedio carnés por grupo familiar. 4. La organización de carnés _____ días.
113.47	1. Oportunidad en la entrega de los reportes adecuadamente diligenciados.
114.6	1. Más del _____ % de los carnés corresponde a la zona
451.6	1. El número de carnés es suficiente frente al número de afiliados.
113.13	1. Número de formatos diligenciados. 2. Correspondencia en número de formatos y carnés. 3. _____ minutos tarda el diligenciamiento del formato.
113.18	1. Número de carnés elaborados. 2. _____ % de carnés son entregados. 3. _____ % de carnés no son entregados.
114.10	1. La consolidación de la información tarda _____ días. 2. Las variables están estandarizadas en un _____ %. 3. Conocimientos del POS-S. 4. El proceso general tarda _____ días.
115.9	1. El _____ % de la población de la base de datos no posee soportes. 2. La base de datos está depurada en un _____ %. 3. La base de datos se entrega cada _____ días. 4. La base de datos se entrega _____ días antes de lo previsto.
141.4	1. Número de carnés entregados.



Ministerio de la Protección Social

Tarea	Indicador
	2. El ____% de los carnés no pudo ser entregado por diferentes motivos.
141.6	1. Más de ____% de las personas relacionadas se acercó a reclamar el carné después de fijado el edicto.
114.4	1. Los municipios reportan más del ____% de información que permite mantener actualizado el archivo y/o la base de datos. 2. Identifica disponibilidad de cupos.
142.2	1. La información se presta al ente dentro del tiempo establecido. 2. En el informe se presenta como mínimo el ____% de las variables requeridas por el ente para manejo de novedades. 3. La presentación del informe es clara y de forma organizada.
111.32	1. Más del ____% de novedades reportadas son registradas en el formulario único de novedades y traslados. 2. El formulario identifica mínimo el ____% de variables básicas para dar curso al traslado entre -ARS-.
115.38	1. Se envían formatos cada ____ meses. 2. El formato es claro en un ____% 3. El formato incluye el ____% de los carnés para entrega.
142.14	1. Las estrategias de mercadeo se dan a conocer en un ____% dentro de los tiempos mínimos y máximos establecidos. 2. Más del ____% de las sedes seccionales es informada de las estrategias de mercadeo. 3. El plan de mercadeo contiene información básica y clara que permite identificar variables básicas para auditoría.
115.4	1. Número de solicitudes o autorizaciones. 2. Cada ____ días se consolida la información. 3. Cada ____ días se envía la información. 4. Número de consolidados enviados.
111.19	1. ____ minutos tarda la comprobación de derechos. 2. ____ minutos tarda la recepción de documentación.
132.7	1. Adecuada generación de la orden de autorización, adecuada orientación a la usuario del proceso que continúa.
115.20	1. Adecuado y fidedigno cumplimiento de los requisitos de informar de las novedades. 2. Oportunidad en la entrega de los informes de novedades a las entidades de control.
132.3	1. Determinar adecuadamente el monto a cancelar por parte del usuario.
111.33	1. Adecuada actualización de la información del afiliado.
133.10	1. Adecuado diligenciamiento de formularios, efectividad de traslados.
133.7	1. Se ubican ____ afiliados al día. 2. Se visita ____ afiliados al día. 3. La visita tarda ____ minutos. 4. Se entrega la información a usuarios en un ____%.
132.4	1. ____% de casos no POS-S recibidos. 2. ____% al mes se remite a recursos de subsidio a la oferta. 3. ____ días se demora la remisión no urgente. 4. ____ horas se demora la remisión urgente.
132.6	1. Adecuada generación de la orden de autorización. 2. Adecuada orientación a la usuario del proceso que continúa. 3. Consignación adecuada de la información requerida para el seguimiento al paciente de alto costo.
121.15	1. La cuenta de cobro contiene los datos mínimos exigidos para generar el pago. 2. A más del ____% de los servicios prestados se le generó cuenta de cobro dentro de los parámetros mínimos y máximos de tiempo establecidos por la institución.



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social

Tarea	Indicador
	3. Menos del _____% de las cuentas de cobro es devuelto por presentar inconsistencia.
113.35	1. Confiabilidad de la información registrada, oportunidad de actualización.

Escalas							
Destrezas							
Datos		Personas		Cosas		Significancia	
Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo
5	1	4	1	3	1	7	1
Habilidades							
Razonamiento	Matemáticas	Lenguaje					
3.06	2.88	2.48					
Responsabilidades							
Opciones	CEP						
2.29	2.92						



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social

Auxiliar Administrativo en Salud

Nivel C

Nombre de la Norma de Competencia:

**Admitir al Usuario en la Red
de Servicios de Salud según Niveles de Atención y
Normativa Vigente**

Código: 20332840030204

Elementos:

1. Recepcionar al usuario en la prestación de los servicios en relación con la comprobación de derechos contractuales.
2. Identificar el ente pagador de la población según normativa vigente.
3. Custodiar historia clínica en el proceso de prestación de los servicios según normas vigentes.



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social

Auxiliar Administrativo en Salud	Nivel C
---	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Admitir al Usuario en la Red de Servicios de Salud según Niveles de Atención y Normativa Vigente.
Elemento 1	Recepcionar al usuario en la prestación de los servicios en relación con la comprobación de derechos contractuales.

Tarea	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
132.4 141.5 334.3 333.7	a) La información al usuario sobre los deberes y derechos de la atención en salud se realiza según tipo y requisito de aseguramiento.	<p>La persona conoce y comprende:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tipos de aseguramiento (a, b, c) 2. Manual de procedimientos administrativos de la institución (a, b, c, d, e, f, g) 3. Red de servicios de salud (a, b, c) 4. Manejo cuotas de recuperación (e) 5. Manejo de información por medio convencional (Manuales) (a, b, c, d, e, f, g) 6. RIPS y documentos soportes (f, g) 7. Sistemas de facturación: Código de barras (c) 8. Lenguaje Técnico (a, b, c, d, e, f, g) 9. Conceptos básico de informática y sistemas (a, b, c, d, e, f, g) 10. Manejo de valores (e) 11. Software de admisión 12. Hoja de censo.(h)
114.26 131.20 132.9	b) La comprobación de los derechos contractuales se verifica siguiendo los lineamientos establecidos por tipo de aseguramiento.	
321.2 115.41	c) El usuario se ingresa a la red de servicios según entidad responsable del pago.	
	d) El portafolio de clientes y servicios son manejadas según normativa institucional.	
121.62 121.20 114.25	e) Los RIPS y documentos soportes son anexados y consolidados a la cuenta de servicios de acuerdo con la red propia y adscrita.	
131.20 132.4 132.6 133.7 333.10 332.5 333.7 333.11 336.24 336.23	f) Las órdenes de prestación de servicios se elaboran según normatividad institucional.	
147.11 336.27 335.3 362.3 461.1	g) El censo de pacientes es realizado en relación con las novedades diarias.	
115.22 115.44 332.5 331.1 334.5 334.7 336.3 336.26 337.2	h) El usuario es instalado en habitación o consulta de acuerdo a la disponibilidad y criterios de servicios.	



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social

Auxiliar Administrativo en Salud	Nivel C
---	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Admitir al Usuario en la Red de Servicios de Salud según Niveles de Atención y Normativa Vigente.
Elemento 1	Recepcionar al usuario en la prestación de los servicios en relación con la comprobación de derechos contractuales.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipo de Aseguradora:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sin seguro ▪ Con seguro ▪ Por evento 	<p>Conocimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ejercicio de aplicación donde ubica los servicios de salud por niveles de atención ▪ Análisis de estudio de casos sobre: Confirmación de derechos en diferentes tipos de aseguramiento <p>Producto:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuenta de servicios con los respectivos documentos soportes ▪ Agendas de profesionales y servicios según normatividad <p>Desempeño:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Actitud de servicio en el desempeño de sus funciones ▪ Calidad de la información brindada al usuario ▪ Capacidad resolutive en situaciones-problemas durante la admisión de un usuario.
Entidades:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ EPS ▪ ARS ▪ IPS (TIC) 	

Auxiliar Administrativo en Salud	Nivel C
---	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Admitir al Usuario en la Red de Servicios de Salud según Niveles de Atención y Normativa Vigente.
Elemento 2	Identificar el ente pagador de la población según normativa vigente.

Tarea	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
114.23	a) La persona es identificada en relación con los grupos de focalización según la normativa vigente.	<p>La persona conoce y comprende:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ley de desplazados, programa de tercera edad, protección del ICBF, reinsertados, vinculados, copagos y cuotas moderadoras (a, b, c, d) 2. Procedimientos institucionales para encuesta prioritaria (b) 3. Base de datos de vía libre, desplazados, reinsertados, protección de la niñez desamparada (b, c) 4. Normatividad de otros
132.8 153.30 332.9	b) La persona es remitida a trabajo social en relación con la situación individual para encuesta prioritaria	
321.1 113.15 114.23	c) Los documentos son verificados de acuerdo con el sistema correspondiente según el caso particular (desplazados, vía libre, etc.).	
115.17 114.23	d) Solicitar al ente correspondiente la autorización del servicio en relación con cada caso particular.	
	e) Las autorizaciones son clasificadas y archivadas por tipo de cubrimiento.	

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Instituciones:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ DABS ▪ Ministerio del Interior ▪ ICBF ▪ Personería Municipal ▪ Defensoría del Pueblo 	<p>Conocimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prueba oral y escrita sobre Sistema General de Seguridad Social en Salud <p>Producto:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diagrama de flujo para cada caso <p>Desempeño:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Habilidad en la formación impartida al usuario
Entidades:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ EPS ▪ ARS ▪ IPS (TIC) 	

Auxiliar Administrativo en Salud	Nivel C
---	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Admitir al Usuario en la Red de Servicios de Salud según Niveles de Atención y Normativa Vigente.
Elemento 3	Custodiar historia clínica en el proceso de prestación de los servicios según normas vigentes.

Tarea	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
113.34 113.52 365.4	a) La apertura de la Historia Clínica es codificada según normas institucionales.	La persona conoce y comprende: <ol style="list-style-type: none"> 1. Normativa en apertura, identificación, consecutivo (a). 2. Tipos de registros clínicos (b). 3. Epicrisis (b). 4. Métodos de archivo (e, f). 5. Mecanismos de control para la salida de la Historia Clínica (e, f). 6. Responsabilidad civil, penal, ética ©. 7. Manuales de procedimiento en Historia Clínica (a hasta f). 8. Lenguaje profesional en salud (d). 9. Terminología aplicada (d). 10. Patologías, intervenciones, ayudas diagnósticas (b, c, d). 11. Procedimientos, equipos, insumos, medicamentos, diagnóstico y especialidades (f, d) 12. Base de datos.
114.1 331.2 361.7 362.1 362.2 363.2 365.2 365.3	b) Los documentos de la Historia Clínica son organizados según las secuencias, normas y tecnología institucional.	
	c) La información y datos de las Historias son manejados en forma confidencial, legal y ética.	
	d) El lenguaje técnico de la Historia Clínica es interpretado según los referentes de terminología médica.	
114.1 366.2 374.92	e) La Historia Clínica es archivada según manual de procedimiento institucional.	
363.1 366.3 452.2 452.4 132.6	f) Los mecanismos de control son aplicados en la custodia de la Historia Clínica según manual de procedimiento.	

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipo de registro:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificación ▪ Especiales ▪ Anexos 	Conocimiento: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Un conversatorio sobre la normativa en Historia Clínica. Producto: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Historia Clínica organizada según normativa. Desempeño: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diligenciar los formatos para custodiar la Historia Clínica. ▪ Elaborar y organizar una Historia Clínica según tecnología y normativa. ▪ Responsabilidad en el manejo de la Historia Clínica.
Historia clínica:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual ▪ Sistematizada 	

Auxiliar Administrativo en Salud	Nivel C
---	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Admitir al Usuario en la Red de Servicios de Salud según Niveles de Atención y Normativa Vigente.
--	---

Tarea	Indicador
114.26	<ol style="list-style-type: none"> Número de autorizaciones recibidas. La relación de autorizaciones se actualiza cada ____ días. El proceso de actualización tarda ____ horas. Existe disponibilidad de información en un ____%
114.1	<ol style="list-style-type: none"> Número de soporte recibido. Se archivan soportes cada ____ días. Los soportes se archivan bien en un ____%
115.17	<ol style="list-style-type: none"> Las solicitudes se envían cada ____ días. Se envía un mínimo de ____ solicitudes.
113.34	<ol style="list-style-type: none"> Cada ____ días se ingresan datos de pacientes. Mensualmente, la base de datos se actualiza ____ veces. Los datos ingresados sirven para hacer seguimiento en un ____%
131.20	<ol style="list-style-type: none"> Más del ____% de los problemas identificados se priorizan, se definen correctivos y se asignan responsables.
153.30	<ol style="list-style-type: none"> Rigurosidad en la entrevista realizada a la familia, que permite una adecuada clasificación de los usuarios al sistema de seguridad social.
121.20	<ol style="list-style-type: none"> Cantidad de RIPS evaluados frente a la cantidad recibida. Oportunidad en el aviso a las entidades de control de los resultados. Sistema de información actualizado de RIPS sin errores.
141.5	<ol style="list-style-type: none"> Se envía comunicado a los ____ días de la decisión. En el mes se envían ____ comunicados. El contenido del comunicado es conciso en un ____% El contenido del comunicado es claro en un ____% Se posee un formato preestablecido.
132.8	<ol style="list-style-type: none"> Número de casos de alta complejidad. El tiempo gastado por exposición es de ____ minutos. El promedio de ayudas diagnósticas por curso es de ____
132.9	<ol style="list-style-type: none"> Número de pacientes informados. ____ días se demora la comunicación al usuario.
114.23	<ol style="list-style-type: none"> Número de solicitudes por municipio. ____% se considera prioritaria. Número de casos no autorizados. ____% del total no es autorizado.
113.15	<ol style="list-style-type: none"> Oportunidad en el informe mensual de autorización menos de ____ días. Oportunidad en el informe diario.
365.4	<ol style="list-style-type: none"> ____% De pacientes atendidos en el sitio y orden correspondiente/total de pacientes atendidos.
365.3	<ol style="list-style-type: none"> Menos de ____% de los registros de la historia clínica se extravía. Más del ____% de las historias clínicas contienen los registros completos y coinciden perfectamente en los datos de paciente.
113.44	<ol style="list-style-type: none"> ____% De pacientes censados/ total de pacientes hospitalizados.
115.22	<ol style="list-style-type: none"> ____% De pacientes hospitalizados sin cuenta de hospitalización abierta / ____% total de pacientes hospitalizados.

Tarea	Indicador
113.52	1. Más del ____% de los registros está completo y corresponde al paciente en mención.
321.2	1. Número de pacientes que necesitó publicación en el régimen de afiliación respecto al total de pacientes registrados.
331.2	1. Oportunidad en la ubicación del paciente en el servicio de hospitalización correspondiente.
334.3	1. ____% De pacientes atendidos según orden de llegada, total de pacientes que recibió fichas.
334.7	1. Menos del ____% de los pacientes no fue atendido porque no oyó la llamada. 2. Más del ____% de las historias clínicas fueron ubicadas en el consultorio asignado correctamente.
333.11	1. ____% de pacientes que se queja por no haber recibido instrucciones. 2. Más del ____% de las pacientes explica correctamente las opciones de tratamiento. 3. ____% de pacientes que participó en la toma de decisión del tratamiento motivados por la charla / total de pacientes orientados
333.7	1. Número de pacientes que aceptan la remisión / total se pacientes remitidos. 2. Número de pacientes atendidos en la institución de referencia / total de pacientes remitidos.
336.3	1. Número de pacientes integrados en la unidad que cumplieron con los requisitos establecidos.
337.2	1. ____% de pacientes trasladadas sin que se presenten situaciones de riesgo. 2. Oportunidad en el traslado de la paciente a la sala de partos.
362.1	1. Interpretación correcta de solicitudes de exámenes. 2. Leer correctamente los resultados obtenidos. 3. Sistema de referencia adecuado.
362.2	1. ____% De historias clínicas revisadas con formatos en orden/total de historia clínica revisada.
366.2	1. ____% de Historias Clínicas que no se encuentra en el sitio correspondiente dentro del archivador (en un periodo de tiempo oferta de servicios de ____ Historias revisadas). 2. Oportunidad en el uso de la Historia Clínica si se halla en el sitio correcto.
366.3	1. ____% Número de Historias Clínicas recibidas de estadística/número de pacientes atendidos. 2. ____% Historias Clínicas recibidas de estadística/número de historias clínicas entregadas a estadística.
361.7	1. Oportunidad en la ubicación de los resultados y el aviso médico. 2. Menos del ____% de los resultados de laboratorio son colocados en una historia clínica que no corresponde.
363.2	1. Número de registros corregidos/total registros incorrectos.
363.1	1. Oportunidad en la atención al paciente por ubicación correcta de la historia clínica en estadística. 2. Más del ____% de las historias clínicas solicitadas, se encuentra en el sitio de consulta antes de ____ (período tiempo) que llegue el paciente. 3. Menos del ____% de las historias no se solicitó por no hacer la revisión adecuada del libro de citas.
452.4	1. Más del ____% de las historia clínicas es entregado según solicitud previa.
452.2	1. La historia clínica es llevada a la caja oportunamente para su liquidación. 2. Cumplimiento de la orden impartida.
374.92	1. ____% Número de Historias Clínicas recibidas de estadística/número de pacientes atendidos. 2. ____% Historias Clínicas recibidas de estadística/ número de historias clínicas

Tarea	Indicador
	entregadas a estadística.
121.62	1. Informe trimestral de las actividades y procedimientos de protección específica. 2. Revisión de RIPS
365.2	1. Número de historias completas/número de historias revisadas. 2. Oportunidad en el envío/entrega de historias de los pacientes dados de alta.
115.44	1. Tiempo promedio en la asignación de cama. 2. Tiempo promedio entre la asignación y ubicación del paciente.
336.27	1. Información en el sistema de pacientes nuevos actualizada, número de ingresos por día.
114.25	1. Porcentaje de RIPS recibidos vs. los esperados 2. RIPS alimentando la base de datos.
334.5	1. Citas cumplidas/citas confirmadas 2. Oportunidad en la atención requerida 3. Satisfacción del usuario.
335.3	1. Actas elaboradas con información completa 2. Demandas a la institución relacionadas con trámite de remisión 3. Número de remisiones dadas de baja.
115.41	1. Satisfacción del usuario 2. Tiempo promedio en la consecución de la autorización.
321.1	1. Número de solicitudes aprobadas 2. Número de solicitudes recibidas 3. Población especial cubierta/ población de cobertura asignada.
362.3	Número de citas dadas correctamente en relación con el cumplimiento del paciente.
132.4	1. _____% de casos no POS-S recibidos. 2. _____% al mes se remite a recursos de subsidio a la oferta. 3. _____% días se demora la remisión no urgente. 4. _____ horas se demora la remisión urgente.
132.6	1. Adecuada generación de la orden de autorización. 2. Adecuada orientación a la usuario del proceso que continúa. 3. Consignación adecuada de la información requerida para el seguimiento al paciente de alto costo.
133.7	1. Se ubican _____ afiliados al día. 2. Se visita _____ afiliados al día. 3. La visita tarda _____ minutos. 4. Se entrega la información a usuarios en un _____%.

Escalas							
Destrezas							
Datos		Personas		Cosas		Significancia	
Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo
5	1	6	1	4	1	7	0
Habilidades							
Razonamiento		Matemáticas		Lenguaje			
3.05		2.70		2.11			
Responsabilidades							
Opciones		CEP					
2.09		2.98					



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social

Auxiliar Administrativo en Salud

Nivel C

Nombre de la Norma de Competencia:

**Facturar la Prestación de los Servicios de Salud según
Normatividad y Contratación**

Código: 20332810040204

Elementos:

1. Liquidar los servicios generados en la atención del usuario según normatividad y contratación.
2. Generar documentos contables para cobrar la prestación del servicio según las condiciones contractuales.



Ministerio de la Protección Social

Auxiliar Administrativo en Salud	Nivel C
---	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Facturar la prestación de los servicios de salud según normatividad y contratación.
Elemento 1	Liquidar los servicios generados en la atención del usuario según normatividad y contratación.

Tarea	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
121.5 115.36 114.7 441.2	a) Las actividades realizadas al usuario son cargadas en el aplicativo de facturación según normatividad.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Legislación (a – j) Ley 100. (S.G.S.S.S) 2. Normatividad Tarifaria (b, c) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Decreto 2423/96.Manual Tarifario S0AT ▪ Acuerdo 209/99 ISS ▪ Mapipos: ▪ Cups: Compendio único de Prestación de Servicios de salud. 3. Normas Contables (d, e) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Principios Básicos. ▪ Impuestos: IVA, Retención, ICA. 4. Sistemas de Información (a, b, c, j) <ul style="list-style-type: none"> ▪ RIPS: Registro individual de prestación de servicios. 5. Lenguaje Profesional en el área de la Salud(Terminología Médica) (i) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prefijos, Sufijos y Raíces en terminología. ▪ Planos corporales y Topografía Anatómica. ▪ Anatomía por Sistemas. ▪ Abreviaturas. ▪ Medicamentos. 6. Terminología aplicada (i) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Patologías. Intervenciones, ayudas diagnósticas. ▪ Procedimientos, equipos, insumos, medicamentos, diagnósticos, Especialidades. 7. Glosas (c, d) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Causas ▪ Manejo administrativo. 8. Contratación, Convenios y Planes. (a – g). 9. Manejo del sistema operacional del aplicativo de facturación. (a, b, h, i, j). 10. Centros de Costos por Unidades productivas. (f) 11. Operaciones básicas de matemáticas (d). 12. Código de Barras (a, c. h).
121.38 113.42	b) Los procedimientos e intervenciones realizados al paciente están contemplados según la modalidad y régimen contratado.	
121.7 121.17	c) Los soportes administrativos y técnicos son identificados en cada prestación del servicio.	
121.8 121.7 115.31	d) Los procedimientos e intervenciones se liquidan con base en el manual tarifario y normas técnicas.	
121.59	e) La liquidación de los servicios de salud se hace según contratación entre la empresa administradora y prestadora.	
114.7 114.8 115.6 115.31	f) Los procedimientos incluidos en cada Plan de Beneficios se identifican, clasifican y direccionan según normatividad y responsable del pago.	
115.19 115.31	g) Los procedimientos son manejados y cargados por niveles de atención y grupos quirúrgicos.	
113.28	h) Los software de facturación son manejados según las normas de operación de cada uno.	
	i) El dominio del lenguaje técnico es utilizado según manuales de facturación en salud	
115.3 121.21 123.8	j) La información es registrada de acuerdo con códigos de prestación del servicio.	



Ministerio de la Protección Social

Auxiliar Administrativo en Salud	Nivel C
---	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Facturar la prestación de los servicios de salud según normatividad y contratación.
Elemento 1	Liquidar los servicios generados en la atención del usuario según normatividad y contratación.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Manuales tarifarios: Tipo de Contratación: Documentos: Instituciones:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ SOAT ▪ ISS ▪ Particular ▪ Evento ▪ Capitación ▪ Clínicos ▪ Administrativos ▪ Privadas ▪ Empresas Sociales del Estado 	<p>Conocimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Solución de casos de facturación con argumentación y aplicación de las normas vigentes. ▪ Test para identificar la terminología de las especialidades. <p>Producto:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Liquidar servicios de salud por cada plan de beneficio (POS-C, POS-S, SOAT, PC, ISS, ECAT, ATEP, PMP). <p>Desempeño:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisión de notas de cargos y liquidaciones identificando los referentes legislativos que originan la atención. ▪ Manejo de las opciones del aplicativo con casos de admisión, prestación del servicio y egreso.



Ministerio de la Protección Social

Auxiliar Administrativo en Salud	Nivel C
---	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Facturar la prestación de los servicios de salud según normatividad y contratación.
Elemento 2	Generar documentos contables para cobrar la prestación del servicio según las condiciones contractuales.

Tarea	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
121.13	a) Los procedimientos e intervenciones se facturan utilizando el software de facturación, los manuales tarifarios y los manuales de Procedimientos e Intervenciones. (MAPIPOS), reglamentarios.	1. Facturación (a – h) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tipos de facturas. ▪ Normas legales de facturación.
121.5	9. Los procedimientos e intervenciones se facturan con todas las normas contables y tributarias establecidas.	2. Archivo de documentos. (d, e) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Normas de archivo en salud.
121.47	10. La factura final se compara con la liquidación previa.	3. Tipos de empresas <ul style="list-style-type: none"> ▪ Públicas. ▪ Privadas.
111.3 114.2 114.3	11. Las facturas se guardan y protegen de acuerdo a las normas de archivo.	4. Conceptos de terminología contable: (a – h) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Notas debito. ▪ Notas crédito. ▪ Notas de ajuste. ▪ Comprobantes de pago y pagarés.
114.27 113.37 115.37 113.60	12. La cuenta y los soportes se organizan físicamente según los requisitos particulares del contrato.	5. Responsabilidad fiscal de los funcionarios de facturación. (k)
121.35	13. Los documentos son entregados a Tesorería según mecanismos de control institucionales.	6. Ciclo de Caja (a – b) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ingresos ▪ Solidez ▪ Control
121.18 115.37 114.17 115.10	14. La información que generan los servicios se recopila y organiza según manual de normas.	7. Proceso de cierre una cuenta (saldar cuenta) (a -d). <ul style="list-style-type: none"> ▪ Contabilidad Básica ▪ Cómo elaborar comprobantes ▪ Cómo generar informes
121.53 115.37	15. La información es manejada de manera confiable, veraz y oportuna en relación con criterios éticos y legales vigentes.	8. Modificar un crédito.(ampliar)



Ministerio de la Protección Social

Auxiliar Administrativo en Salud	Nivel C
---	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Facturar la prestación de los servicios de salud según normatividad y contratación.
Elemento 2	Generar documentos contables para cobrar la prestación del servicio según las condiciones contractuales.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Registro:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nota Débito ▪ Nota Crédito ▪ Nota de ajuste 	<p>Conocimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informática básica ▪ Bases de datos ▪ Software ▪ Secretariado y archivo <p>Producto:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Factura según plan de beneficios (POS-C, POS-S, SOAT, PC, ISS, ECAT, ATEP, PMP) y otras <p>Desempeño:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Realiza la factura con principios contables. ▪ Realiza la factura evidenciando principios éticos.
Documento Contable:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimientos ▪ Medicamentos) 	
Consulta:		



Ministerio de la Protección Social

Auxiliar Administrativo en Salud	Nivel C
---	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Facturar la prestación de los servicios de salud según normatividad y contratación.
--	---

Tarea	Indicador
121.21	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se diligencia más del ____% de las variables relacionadas en el formato. 2. A más del ____% de la población afiliada se indaga para identificación de factores de riesgo.
121.18	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de cuentas recibidas. 2. La elaboración del informe tarda ____ horas. 3. Mensualmente se presenta un promedio de ____ informes.
121.59	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de solicitudes. 2. De las solicitudes el ____% no es de alto costo. 3. El tiempo que tarda la revisión es de ____ horas.
115.6	<ol style="list-style-type: none"> 1. El diligenciamiento del siniestro tarda ____ minutos. 2. Al mes se diligencian ____ avisos de siniestro. 3. El diligenciamiento es oportuno.
114.27	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de documentos contables por caso. 2. Los documentos son archivados cada ____ días. 3. El proceso de revisión al archivo tarda ____ horas. 4. La información se encuentra disponible en un ____%
121.35	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de cuentas de cobro. 2. Se realiza seguimiento a cada cuenta de cobro cada ____ días. 3. Un ____% de cuentas sobrepasa los 90 días. 4. El promedio de días para pagar una cuenta de cobro es de ____.
123.8	<ol style="list-style-type: none"> 1. El informe es claro y tiene la información más relevante de las inconsistencias encontradas. 2. Más del ____% de la información relacionada en el informe corresponde a los resultados encontrados.
121.7	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de cuentas recibidas. 2. Menos del ____% de las cuentas contiene glosas. 3. Por concepto de glosas se deja de ejecutar el ____% del presupuesto.
121.8	<ol style="list-style-type: none"> 1. La revisión por procedimiento tarda ____ días. 2. Existe una correspondencia del ____% 3. Los valores se encuentran en un ____% por encima del valor contratado.
115.31	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rigurosidad en la revisión de la información. 2. Las cuentas poseen más del ____% de los soportes mínimos requeridos.
121.47	<ol style="list-style-type: none"> 1. La revisión de cuentas tarda ____ minutos. 2. Existe un formato para hacer revisión de cuentas. 3. El ____% de las facturas no reúne requisitos. 4. El ____% de las facturas autorizadas, se devuelve por otra de dependencia.
113.28	<ol style="list-style-type: none"> 1. En más del ____% de las cuentas digitadas se identifican todas las variables que componen la base de datos
113.37	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menos del ____ de los formatos de glosas y liquidación es rechazado en contabilidad o tesorería por falta de información.
113.42	<ol style="list-style-type: none"> 1. La elaboración del acta tarda ____ minutos. 2. Se envía acta cada ____ días.
121.17	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de glosas emitidas.



Ministerio de la Protección Social

Tarea	Indicador
	2. Menos del ____% de las glosas emitidas no tenía sustentación.
121.13	1. Rigurosidad en la exposición de las peticiones recibidas.
111.3	1. Número de constancias por contrato. 2. Número de constancias recibidas. 3. Cada ____ meses se requieren los soportes de cobro.
115.3	1. Código colocado en el carné del usuario identifica claramente el procedimiento que se va a realizar.
114.3	1. Número de informes recibidos. 2. Se archivan informes cada ____ días. 3. Se remiten informes cada ____ días. 4. Número de informes por -IPS-.
121.53	1. La IPS presenta alternativas de solución a más del ____% de los requerimientos realizados.
114.2	1. Existe una base con los soportes contables de la ARS
114.7	1. Se archiva cada ____ días.
114.8	1. ____% de cuentas pagadas realmente/ total de cuentas generadas.
113.60	1. Más del ____% de los pacientes acéptala factura y la cancelan en su totalidad. 2. Porcentaje de paz y salvo expedidos en relación con el número de paciente con orden de salida.
115.36	1. Satisfacción del usuario por la coordinación y claridad de las cuentas. 2. Menos del ____% de los servicios o elementos brindados al paciente no se cobran por no existir certificación de su gasto.
115.10	1. ____% de entrega diaria de facturas/total de facturas realizadas.
121.25	1. Más del ____% de las órdenes enviadas al laboratorio son tomadas y clasificadas correctamente.
441.2	1. ____% de los reactivos vencidos o en mal estado/ número de reactivos solicitados. 2. En un ____% de las veces, los suministros entregados corresponde exactamente a los solicitados.
115.19	1. Oportunidad en los reportes entregados. 2. Reportes con información consistente.
115.37	1. Solicitudes adecuadamente atendidas.
114.17	1. Cargo de estancia de pacientes actualizada en el sistema de información de pacientes. 2. Tiempo promedio de facturación por paciente.
121.38	1. Clasificación adecuada de las glosas recibidas.
121.15	1. La cuenta de cobro contiene los datos mínimos exigidos para generar el pago. 2. A más del ____% de los servicios prestados se le generó cuenta de cobro dentro de los parámetros mínimos y máximos de tiempo establecidos por la institución. 3. Menos del ____% de las cuentas de cobro es devuelto por presentar inconsistencia.



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social

Nombre de la Norma de Competencia	Facturar la prestación de los servicios de salud según normatividad y contratación.
--	---

Escalas							
Destrezas							
Datos		Personas		Cosas		Significancia	
Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo
6	2	6	1	3	1	7	1
Habilidades							
Razonamiento	Matemáticas	Lenguaje					
3.39	3.04	2.66					
Responsabilidades							
Opciones	CEP						
2.73	2.01						



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social

Auxiliar Administrativo en Salud

Nivel C

Nombre de la Norma de Competencia:

Generar Actitudes y Prácticas Saludables en los Ambientes de Trabajo

Código: 20332810120304

Elementos:

1. Mantener el ambiente de trabajo en condiciones de higiene y seguridad acorde con la reglamentación empresarial.
2. Ejecutar prácticas de trabajo seguras conforme a las normas técnicas y legales establecidas.
3. Participar en los procedimientos para la prevención y atención de emergencias de acuerdo con las normas técnicas y legales.



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social

Auxiliar Administrativo en Salud	Nivel C
---	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Generar actitudes y prácticas saludables en los ambientes de trabajo
Elemento 1	Mantener el ambiente de trabajo en condiciones de higiene y seguridad acorde con la reglamentación empresarial.

Tarea	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
	a) Los factores de riesgo ocupacional son identificados e informados oportunamente por el trabajador	1. Relación Salud-Trabajo y sus factores determinantes (a). 2. Conceptos básicos (b). <ul style="list-style-type: none"> ▪ Riesgo ▪ Factor de riesgo ▪ Agente de riesgo ▪ Acto inseguro ▪ Condición peligrosa 3. Clasificación y subclasificación de los factores de riesgo (b, c). <ul style="list-style-type: none"> ▪ Físicos ▪ Químicos ▪ Biológicos ▪ Ergonómicos ▪ Psicosocial ▪ De seguridad ▪ De saneamiento 4. Control de factores de riesgo: Fuente, medio y trabajador (a, b, c, d). 5. Factores de riesgo más frecuentes según procesos productivos (a, b, c). 6. Inspecciones de las condiciones de trabajo (a, b, c). 7. Panorama de factores y agentes de riesgo: definición, objetivos, Técnicas. (g) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mapa de riesgos. ▪ Autoreporte de condiciones de trabajo. 8. Legislación y normas de seguridad y salud ocupacional relacionadas con el proceso productivo (a, b, c, d). 9. Características y normas de seguridad relacionadas con el manejo de equipos, materiales y elementos (c, d). 10. Políticas de la empresa relacionadas con las prácticas seguras de trabajo. (g, h). 11. Reglamento de higiene y seguridad de la empresa (h).
	b) El área de trabajo se mantienen de acuerdo con las especificaciones de orden y aseo	
	c) Los equipos y maquinaria que opera o controla están en condiciones seguras de acuerdo a lo establecido en el manual de normas de seguridad.	
	d) El tipo y cantidad de Elementos de Protección Personal y colectiva se encuentran de acuerdo con las normas técnicas	
	e) Los elementos almacenados se encuentran dispuestos según normas de seguridad	
	f) El área de trabajo se encuentra con la señalización de seguridad según el riesgo presente y las normatividad establecida.	
	g) La concentración ambiental del agente de riesgo es conocida y se mantiene de acuerdo con los Valores Límites Permisibles establecidos en las normas técnicas.	
	h) Las acciones de salud ocupacional son propuestas, controladas y evaluadas por el trabajador.	



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social

Auxiliar Administrativo en Salud	Nivel C
---	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Generar actitudes y prácticas saludables en los ambientes de trabajo
Elemento 1	Mantener el ambiente de trabajo en condiciones de higiene y seguridad acorde con la reglamentación empresarial.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Señalización : Documentos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Preventiva, Reglamentaria, informativa y de seguridad ▪ Ordenes de trabajo, Procedimientos operativos normalizados, reglamento de higiene y seguridad, cronograma de actividades de prevención y control de seguridad, Normas ISO18001, 14001. Normas legales Generales de Salud Ocupacional y específicas según el proceso productivo. 	<p>Conocimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pruebas orales o escritas respondiendo a solución de problemas relacionados con la seguridad e higiene en su puesto de trabajo. (Que hacer en caso de?). ▪ Pruebas orales o escritas sobre las normas técnicas vigentes y los valores límites permisibles de los agentes de riesgo presentes en su medio laboral. <p>Producto:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reporte actualizado de las condiciones de higiene y seguridad del puesto de trabajo. <p>Desempeño:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Observación directa de las características y condiciones de higiene y seguridad del área de trabajo y equipo utilizado. ▪ Revisión de los formatos sobre inspecciones de seguridad elaborados por el trabajador.



Ministerio de la Protección Social

Auxiliar Administrativo en Salud	Nivel C
---	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Generar actitudes y prácticas saludables en los ambientes de trabajo
Elemento 2	Ejecutar prácticas de trabajo seguras conforme a las normas técnicas y legales establecidas.

Tarea	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
	a) Las medidas preventivas son aplicadas conforme a las normas vigentes	1. Accidente de trabajo (AT) (a – i) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Concepto ▪ Marco legal (Decreto 1295 de 1994) ▪ Registro y notificación de accidentes de trabajo. ▪ Análisis e investigación de accidentes de trabajo. ▪ Responsabilidad de empleadores y trabajadores en la prevención de AT. 2. Enfermedad profesional (EP) (c) concepto <ul style="list-style-type: none"> ▪ Marco legal ▪ Factores que intervienen en su desarrollo ▪ Enfermedades profesionales más frecuentes según el proceso productivo de la empresa. ▪ Responsabilidad de empleadores y trabajadores en la prevención de EP. 3. Equipo de protección básico y especializado según el área de trabajo y circunstancias en que las utiliza. (d, e) 4. Sistemas y métodos de trabajo seguros e Higiénicos. (a, b, c, d, f, g, h). 5. Usos y mantenimiento de los Elementos de Protección Personal (EPP) y Colectiva según proceso productivo (d, c). 6. Medidas preventivas para eliminar o controlar los factores de riesgo ocupacional (a – h). 7. Medidas de Higiene dentro del área de trabajo establecidas por la empresa (a, b, c, d, f, g). 8. Sistemas de identificación y manejo de materiales peligrosos (c, d). 9. Tipos y naturaleza de documentación y reportes (i, j).



Ministerio de la Protección Social

Auxiliar Administrativo en Salud	Nivel C
---	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Generar actitudes y prácticas saludables en los ambientes de trabajo
Elemento 2	Ejecutar prácticas de trabajo seguras conforme a las normas técnicas y legales establecidas.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Documentos:	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Normas y procedimientos de seguridad, Reglamento de Higiene y Seguridad, Fichas toxicológicas de seguridad de productos químicos, cronograma de actividades de prevención y control de seguridad, Normas ISO18001, 14001. Normas legales Generales de Salud Ocupacional y específicas según el proceso productivo. 	<p>Conocimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> Pruebas orales y escritas sobre: factores de riesgo presentes en su medio laboral, identificación y efectos sobre la salud del trabajador, participación del trabajador en la prevención de los riesgos. <p>Producto:</p> <ul style="list-style-type: none"> Revisión y análisis de un reporte con la identificación de factores de riesgo presentes en su medio laboral <p>Desempeño:</p> <ul style="list-style-type: none"> Observación directa del trabajador para verificar la aplicación de normas de seguridad personal en el trabajo. Testimonios del jefe inmediato sobre prácticas de seguridad aplicadas por el trabajador.
Equipos:	<ul style="list-style-type: none"> Elementos de Protección personal y colectiva según proceso productivo 	



Ministerio de la Protección Social

Auxiliar Administrativo en Salud	Nivel C
---	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Generar actitudes y prácticas saludables en los ambientes de trabajo
Elemento 3	Participar en los procedimientos para la prevención y atención de emergencias de acuerdo con las normas técnicas y legales.

Tarea	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
	a) Las situaciones de emergencia son reportadas y comunicadas oportunamente a la instancia indicada de acuerdo con el organigrama de emergencias	1. Conceptos generales sobre: amenaza, vulnerabilidad, riesgo, desastre. (a, b, c) 2. Tipos de desastre: características, implicaciones (a, b, c) 3. Plan de evacuación: definición, características, alcances, soporte organizacional, responsabilidades, simulacros, acciones educativas y divulgación. (b, c, d, f, g) 4. Organigrama, responsabilidades y rol en caso de emergencias. (d, e) 5. Flujogramas de información y medios de comunicación a utilizar en caso de emergencias. (a, b, c, d) 6. Procedimientos y responsabilidades en caso de emergencias. (a, b, c, d, f) 7. Principios básicos de primeros auxilios. (h) 8. Brigadas de emergencia: organización y funcionamiento (i, j)
	b) El plan de evacuación de la empresa es conocido por todos los trabajadores	
	c) Las amenazas, la vulnerabilidad y los riesgos son conocidos por los trabajadores	
	d) Las zonas de tránsito y rutas de evacuación se encuentran señalizadas y libres de obstáculos	
	e) El sistema de alarma se encuentra en buen estado de funcionamiento	
	f) Los centros de atención médica se localizan verificando el nivel de atención e identificando estrategias para la atención del personal en caso de emergencia	
	g) Los recursos logísticos se identifican y verifican de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos por la empresa	
	h) Los elementos de primeros Auxilios se encuentran en buenas condiciones de ubicación, mantenimiento y visibilidad.	
	i) Los simulacros de evacuación se realizan de acuerdo con el plan de evacuación de la empresa.	
	j) Los procedimientos aplicados en situaciones de emergencia están de acuerdo con el tipo de emergencia y plan de respuesta establecida	



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social

Auxiliar Administrativo en Salud	Nivel C
---	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Generar actitudes y prácticas saludables en los ambientes de trabajo
Elemento 3	Participar en los procedimientos para la prevención y atención de emergencias de acuerdo con las normas técnicas y legales.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipos de emergencia:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incendio, inundación, terremoto, derrumbe, fallas eléctricas. 	<p>Conocimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prueba oral y escrita sobre Sistema General de Seguridad Social en Salud <p>Producto:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diagrama de flujo para cada caso <p>Desempeño:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Observación directa del trabajador en situaciones de emergencia simuladas cubriendo los tipos de emergencia y formas de respuesta establecidas. ▪ Observación del trabajador aplicando principios básicos de primeros auxilios en situaciones simuladas ▪ Observación de la señalización y demarcación de áreas y disposición de equipos de seguridad.
Documentos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Flujograma de información, Plan de evacuación de la empresa. Listado de instituciones locales (Defensa civil, Bomberos, IPS, Comité para la prevención y atención de desastres), listado de trabajadores según cargo, área y nivel ocupacional. 	
Equipos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Extintores, Botiquín de Primeros Auxilios, Equipo para evacuación y rescate. 	



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social

Auxiliar Administrativo en Salud

Nivel C

Nombre de la Norma de Competencia:

Manejar Valores e Ingresos Relacionados con la Operación del Establecimiento

Código: 20331410050204

- Elementos:**
1. Cumplir procedimientos establecidos para el manejo de valores
 2. Realizar cobro de conformidad con los procedimientos establecidos



Ministerio de la Protección Social

Auxiliar Administrativo en Salud	Nivel C
---	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Manejar valores e ingresos relacionados con la operación del establecimiento.
Elemento 1	Cumplir procedimientos establecidos para el manejo de valores

Tarea	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
	La persona es competente cuando:	
	a) Los valores se controlan según política de la empresa	1. Interpretación de manual de procedimientos (a,b,c,d,e)
	b) La divisas se cambian cumpliendo normativa legal vigente	2. Interpretación de protocolo de servicios ©
	c) Las cajillas de seguridad se entregan cumpliendo con la normativa vigente	3. Normativa sobre cambio de divisas (b)
	d) Los reportes se elaboran según procedimientos establecidos	4. Elaboración de reportes (d,e)
	e) La remisión de fondos se realiza cumpliendo las normas de control establecidas	5. Normas de seguridad (a,b,c,e)
		6. Manejo de sistemas operativos (d)
		7. Lenguaje técnico (a,b,c,d,e)
		8. Conversión de divisas (b,d,e)
		9. Operación básica de matemáticas (b,e)

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Reportes: Ventas, remisión de fondos, divisas.		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formato de Remisión de Fondos (2). ▪ Ejercicio sobre conversión de divisas (1).



Ministerio de la Protección Social

Auxiliar Administrativo en Salud	Nivel C
---	----------------

Nombre de la Norma de Competencia	Manejar valores e ingresos relacionados con la operación del establecimiento.
Elemento 2	Realizar el cobro de conformidad con los procedimientos establecidos

Tarea	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
	La persona es competente cuando:	
	a) Las cuentas se elaboran de acuerdo con el manual de procedimientos	1. Interpretación de manual de procedimientos (a, b, c, d, e) 2. elaboración de cuentas (a, b,) 3. Manejo de sistemas operativos (a, b, c,) 4. Lenguaje técnico (a, b, c, d, e) 5. Operaciones básicas de matemáticas (a, b, c, d, e) 6. Tipos de pago (c, d, e) 7. Interpretación de políticas de cobro (a, b, c, e)
	b) Las facturas se consolidan con el procedimiento establecido	
	c) Los consumos se cobran según folios del usuario	
	d) El pago se recibe conforme al protocolo establecido	
	e) Los inconvenientes presentados se solucionan de acuerdo con normas establecidas	

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipos de Cuentas: Tipos de pago:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manuales, Sistematizadas ▪ Efectivo, cheque, tarjetas electrónicas, voucher, cuentas internas, cuentas por cobrar, bonos de pago, divisas. 	



Libertad y Orden

Ministerio de la Protección Social

2.6. DICCIONARIO DE TAREAS

CD Anexo



Libertad y Orden

Ministerio de la Protección Social

Instituciones y personas participantes en la elaboración de la norma de competencia

Personas participantes en la elaboración de la norma

NOMBRE	INSTITUCIÓN
ABELARDO GARCÍA MORALES	ATM – AMBULANCIAS Y TRANSPORTES MÉDICOS
ADELA PRADA	CLÍNICA DE OCCIDENTE
ADOLFO LEÓN RENGIFO	HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL VALLE
ADRIANA GÓMEZ CACERES	CLÍNICA NUESTRA SEÑORA DE LOS REMEDIOS CALI
ADRIANA ZABALA	UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR
AIDA MARLENE GARCÍA	SENA REGIONAL VALLE
AIDA VICTORIA ANGEL	PROASEPSIS LTDA
ALBA DUQUE	SENA – MEDELLÍN
ALBA LUZ GARCÍA	FRESENIUS MEDICAL CARE
ALEXANDRA CUELLAR	STR TEQUENDAMA REGIONAL VALLE
ALEXANDRA PORRAS	INS – EPIDEMIOLOGÍA
ALEXANDRA ROA	FUNDACION UNIVERSITARIA DEL AREA ANDINA
ALICIA VARGAS ROMERO	MINISTERIO DE EDUCACIÓN
ALVARO MARTINEZ	GESTION INDUSTRIAL
ALVARO PAREDES	MINISTERIO DE SALUD
AMALIA DE GONZALEZ	H.L.P - CÚCUTA
AMPARO ARANGÓN	ISS REGIONAL VALLE
ANA CRISTINA GARCÍA	MINISTERIO DE SALUD
ANA EUGENIA ARANGO	SURAMERICANA DE SEGUROS S.A. – MEDELLÍN
ANA LIDA GARAVITO	UNIVERSIDAD JAVERIANA
ANA LIRIA MORENO	GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA
ANA MARIA PEÑUELA POVEDA	SECRETARIA Distrital DE SALUD DE BOGOTA
ANA MILENA MORA	ISS CRUV
ANA VICTORIA CASTAÑO	CLÍNICA SAN PEDRO CLAVER BOGOTA
ANDRÉS FANDIÑO	SECRETARIA SALUD MUNICIPAL CALI
ANDRES FERNÁNDEZ	IMBANACO – CALI
ANGELA GARCÍA	CEDEP
ANGELA GRANADA	CLINICA COLSANITAS REGIONAL VALLE
ANGELA HELENA RUIJU	HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN VICENTE DE PAUL
ANGELICA MARIA PEREZ	FUNDACION UNIVERSITARIA DEL AREA ANDINA
ANGELICA RESTREPO	SALUD TOTAL – CALI
ASOCIACIÓN DE USUARIOS	CENTRO DERMATOLÓGICO FEDERICO LLERAS BOGOTA
AURA CLAUDIA SIERRA	SENA CENTRO DE SERVICIOS A LA SALUD BOGOTA
AURA LETICIA CEVALLOS	DOCENTE SENA.
BEATRIZ ALARCÓN	HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL VALLE
BLANCA CABEZAS	HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL VALLE
BLEDELMIRO CUBAQUE RINCÓN	ASOCIACIÓN DE USUARIOS REGIMEN SUBSIDIADO
CARLOS EDUARDO BERNAL	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD – BOGOTA
CARLOS EDUARDO MEJIA	CENTRO DERMATOLÓGICO FEDERICO LLERAS ACOSTA
CARLOS FIGUEROA	CRU CUNDINAMARCA
CARLOS G. CORREDOR	SENA
CARMEN C. LASPRILLA	SEGURO SOCIAL REGIONAL VALLE
CARMEN DE ALTAMAR	CODETEC REGIONAL ATLÁNTICO
CARMEN ROSA SECO DE LÓPEZ	SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD – BOGOTA
CARMEN S. BARRERA	CAFESALUD CUCUTA
CAROLINA PERILLA	EDENV
CECILIA GUERRA	UNINORTE REGIONAL ATLÁNTICO
CECILIA ROCHA	UNIVERSIDAD METROPOLITANA
CESAR HERRERA	JEFE PRODUCTOS ESTERILES. LABORATORIO FARMACEUTICO TECNOQUIMICAS
CLARA CUADROS	ESE IMSALUD – CUCUTA
CLARA ELISA. INCHIMA B.	FRESENIUS MEDICAL CARE REGIONAL VALLE
CLAUDIA LINARES	DOCENTE SENA
CLAUDIA P. ARDILA	PROFAMILIA BARRANQUILLA
CLAUDIA SILENIA NIÑO REY	HOSPITAL VISTA HERMOSA I NIVEL E.S.E – BOGOTA
CLAUDIA VALENCIA	UNIVERSIDAD DEL VALLLE
CONSTANZA GARCÍA	SENA CENTRO DE SERVICIOS A LA SALUD BOGOTA
CONSUELO AVELLANEDA	CEADS
CONSUELO CLAVIJO	JEFA CONTROL DE CALIDAD LABORATORIO BAXTER
CORONEL (R) EUGENIO ALARCON	DEFENSA CIVIL COLOMBIANA
DIANA PARDO	HOSPITAL SOLEDA
DIANA SOLER	CLÍNICA PALERMO
DORA ELENA PEÑA B.	CLÍNICA DE LOS REMEDIOS
DORA RATIVA ALBERTO	CLÍNICA REINA SOFÍA
DORIAN BARANDICA	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS - VALLE
DORIS VARGAS	CLÍNICA SEBASTIAN DE BELALCAZAR
EDGAR VELANDIA	FASECOLDA CAMARA TÉCNICA DE RIESGOS PROFESIONALES
EDUARDO GONZALEZ	GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA
ELVIRA PULIDO	FUNDACIÓN SANTAFÉ DE BOGIOTA
EMERY ZAPATA	CENTRO MÉDICO IMBANACO

Personas participantes en la elaboración de la norma

NOMBRE	INSTITUCIÓN
EMMA MANZANO	HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL VALLE
ERIKA JOHANA MÉNDEZ	HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN IGNACIO
ERNESTO M. SALGADO	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
ESPERANZA LONDOÑO	STR VALLE DE LILI
ESPERANZA MORALES	ANEC
ESPERANZA RAMÍREZ	SENA – CALI
ESTRELLA IZQUIERDO	HOSPITAL JOAQUIN PAZ BORRERO - VALLE
FABIO GALVIS	COLSUBSIDIO
FABIO H. GALVIS M.	COLSUBSIDIO
FABIOLA CORREDOR	HOSPITAL TUNAL
FABRICIO AYALA SANTANA	HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL VALLE
FANY ESPERANZA GARCÍA	UNIVERSIDAD LIBRE
FRANCELIA PERLAZA	(en blanco)
FRANCIA E. SUAREZ	STR CL OCCIDENTE REGIONAL VALLE
FRANCISCO ARCHER	SENA BOGOTA –MESA RECURSOS HUMANOS
FREDDY H. MARTÍNEZ	FRESENIUS MEDICAL CARE
GILMA T. CATANO	COMFENALCO
GLADYS ESPINOSA	SECRETARIA DE SALUD DE BOGOTA
GLADYS LEAL	CEADS
GLADYS RAMÍREZ	GERENTE ESE – CUCUTA
GLORIA A. VELA	SECRETARIA SALUD MUNICIPAL CALI
GLORIA BAUTISTA	ESE HEVA
GLORIA GALEANO OSSA	HOSPITAL UNIVERITARIO DEL VALLE
GLORIA INÉS NUÑEZ	HOSPITAL KENNEDY
GLORIA INÉS SUARÉZ	HOSPITAL PSIQUIATRICO REGIONAL VALLE
GLORIA ZULMA SANCHEZ	(en blanco)
GUILLERMINA BACCA	SENA CENTRO DE SERVICIOS A LA SALUD BOGOTA
GUISELLA OLIVERA	MINISTERIO DE EDUCACIÓN
HERNANDO BAQUERO	FUNDACIÓN SANTAFÉ
HILDA MARÍA CAÑÓN	UNIVERSIDAD JAVERIANA
HILDA MARIA PABÓN	CLINICA SANTA ANA CÚCUTA
HILDA VARGAS	GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA
HNA. VICTORIA PICO LAMUS	CLÍNICA PALERMO
HUGO HOLMAN OSORIO	MARIA AUSILIADORA
ILIA GOMEZ	CLÍNICA COLSANITAS REGIONAL VALLE
ILVAR MUÑOZ	UNIVERSIDAD NACIONAL
INGRID GARCIA VELÁSQUEZ	INSTITUTO NACIONAL DE SALUD
ISABEL ARIAS	ENFERMERA - ESE CUCUTA
ISABEL DIAZ ERAZO	CENTRO MÉDICO IMBANACO
ISABEL GARRIDO	SOS EPS CALI
IVAN DARIO ROJAS	ESC ENFERMERIA VALLE
IVAN GIRALDO	CLINICA DE LOS REMEDIOS
IVONNE BOHADA	CENTRO CARDIOLÓGICO CUCUTA
JANET LEON RAMIREZ	CLINICA NUEVA BOGOTA D.C.
JANETH SÁNCHEZ	INSTITUTO DE ORTOPEdia INFANTIL ROOSEVELT
JASBLEHIDY LIZARAZO	GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA
JAVIER F. MEDINA	GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA
JAVIER TREJOS	IMBANACO – CALI
JESUS CASTAÑEDA	MINISTERIO DE TRABAJO
JESÚS EDUARDO LOIZA	AUXILIAR DE INGRESOS – CALI
JHON HERNÁNDEZ	HOSPITAL SOLEDAD
JHON TÉLLEZ	AUXILIAR DE SERVICIOS AL CLIENTE CALI
JORGE ARÉVALO	CLÍNICA SAN PEDRO CLAVER
JORGE ARTURO SUAREZ SUAREZ	GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA
JOSÉ ARTURO MORALES	GRUPO URMEDICAS
JOSE FERNANDO SÁNCHEZ ORTIZ	GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA
JOSE OCTAVIO LOPEZ	CRU DISTRITO
JUAN JOSÉ MUÑOZ	GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA
JUAN PABLO GARCIA	ASOCEPI BOGOTA
JUDTIH PARDO	ARP ISS REGIONAL VALLE
JULIA FABIOLA GOMEZ	SENA REGIONAL VALLE
JULIAN A. GRANDE B.	EMCALI
JULIANA ROCIO FORERO	CAPRECOM
JULIO ALBERTO RINCÓN RAMÍREZ	COSESAM
LAURA INÉS ESCOBAR	HOSPITAL INFANTIL ANTIOQUIA
LEIDY ROMIRA MOSQUERA	CLÍNICA SEBASTIÁN DE BELALCAZAR – COLSANITAS
LIBARDO DUARTE	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA
LILIA BECERRA	SENA REGIONAL BOGOTA
LILIA EDITH LÓPEZ	SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD

Personas participantes en la elaboración de la norma

NOMBRE	INSTITUCIÓN
LILIANA CAICEDO	CLINICA SEBASTIAN DE BELALCAZAR
LILIANA FORERO	ISS EPS CUCUTA
LILIANA TENORIO	UNIVERSIDAD DEL VALLE
LISBETH CORTES	UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI
LUCY ARIAS	UNILIBRE REGIONAL VALLE
LUCY E. SALINAS O.	MINISTERIO DE EDUCACIÓN
LUIS EDUARDO BELEÑO	CRUZ ROJA COLOMBIANA
LUIS FERNANDO CORREA	MINISTERIO DE SALUD
LUIS FERNANDO HERRERA ROJAS	SECRETARIA DE EDUCACIÓN DISTRITAL
LUZ ANGELA PERALTA	ENFERMERA COMFENALCO
LUZ AYDEE SANCHEZ	CLÍNICA DE LOS REMEDIOS
LUZ E. DRESZER	GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA
LUZ ELENA MONSALVE	MINISTERIO DE SALUD
LUZ ELENA RESTREPO	HOSPITAL PABLO TOBON URIBE – MEDELLÍN
LUZ ELENA URIBE	EDENV – USACA
LUZ ELVIRA DUQUE	CENTRO DE CAPACITACIÓN MARIA AUXILIADORA
LUZ ESNEDY PINO	MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL
LUZ M.YANCE	ANEC REGIONAL ATLÁNTICO
LUZ MARINA ALFONSO	FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL AREA ANDINA
LUZ MARINA GUERRERO	FRESENIUS MEDICAL CARE
LUZ MARINA MUÑOZ	SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD
LUZ MARINA PEREZ PEREZ	CONVENIO SURATEP SENA REGIONAL ANTIOQUIA
LUZ PATRICIA DIAZ	UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA
LUZ STELLA LOPEZ	SENA – CALI
LUZ STELLA RANCEL	SENA BARRANQUILLA
LUZ STELLA RANGEL	UNIVERSIDAD DE ATLÁNTICO
LUZ STELLA ZULUAGA MEZA	SENA
MABEL SALADO	SENA BARRANQUILLA
MANUEL FLORES	LA SALADA ANTIOQUIA
MARCO A. NAVARRO	HOSPITAL ERASMO MENDEZ
MARGARITA DE GUILLOT	CAPRECOM
MARGARITA MORA	CLINICA REINA SOFIA
MARIA CECILIA GALINDO	SENA BOGOTA – CONTABILIDAD
MARÍA CLAUDIA RODRÍGUEZ	HOSPITAL ERASMO MENDEZ
MARIA CRISTINA DE TABORDA	O.P.S
MARÍA CRISTINA ROJAS	CEADS
MARIA DEL CARMEN AHUMADA	GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA
MARIA DEL CARMEN PIMENTEL	SECRETARIA DE SALUD DE CUNDINAMARCA
MARIA DEL SOCORRO SANTACRUZ BEDOYA	SENA CENTRO DE SERVICIOS A LA SALUD BOGOTA
MARIA ELBA BAUTISTA	SENA CENTRO DE SERVICIOS A LA SALUD BOGOTA
MARIA ELENA MOSQUERA	FUNDACIÓN VALLE DE LILI
MARIA ELENA RAMÍREZ	SUSALUD – ANTIOQUIA
MARÍA ELSY CELIS	FRESENIUS MEDICAL CARE
MARIA EUGENIA SUÁREZ	JEFA CENTRAL DE ESTERILIZACIÓN. CLINICA SEBASTIÁN DE BELALCAZAR.
MARIA EUGENIA VANEGAS	ASESORA CONTABLE - ANTIOQUIA
MARIA FERNANDA MOLINA	VALLE DE LILI REGIONAL VALLE
MARIA GISLAINER C.	COORD.. QUEJAS Y RECLAMOS
MARIA HELENA MORENO	SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL
MARIA HELENA TAMAYO BUSTAMANTE	SENA – BOGOTA
MARÍA ISABEL MELO	CEDEP
MARÍA JOSEFINA VELEZ	SENA REGIONAL ATLÁNTICO
MARIA JULIANA ARAUJO	CENTRO DERMATOLÓGICO FEDERICO LLERAS ACOSTA
MARIA LIGIA CRUZ BARÓN	SENA CENTRO DE SERVICIOS A LA SALUD BOGOTA
MARIA MERCEDES MESA LÓPEZ	CLÍNICA LAS VEGAS – MEDELLÍN
MARIA NANCY FLOREZ	SALUD TOTAL – CALI
MARIA NANCY FLOREZ LOZANO	SALUD TOTAL E.P.S. – CALI
MARIA PATRICIA GONZÁLEZ	SECRETARIA Distrital DE SALUD BOGOTA
MARIA PRAXEDIS ALMANZA	SENA CENTRO DE SERVICIOS A LA SALUD
MARÍA STELLA DAZA	ISS ANDES CENTRO INCA
MARÍA STELLA MUNERA	CENTRO MÉDICO IMBANACO
MARIA TERESA BUITRAGO	SECRETARIA Distrital DE SALUD
MARIA TERESA MONTOYA M.	HOSPITAL PABLO TOBON URIBE – ANTIOQUIA
MARIA TERESA RUBIANO CIFUENTES	HOSPITAL KENNEDY III NIVEL
MARÍA VICTORIA ASTUDILLO	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
MARIA VICTORIA GONZALEZ	CLINICA REINA SOFÍA
MARIA VICTORIA ROCHA	DIRECCIÓN GENERAL SANIDAD MILITAR
MARIA YISEL CASTRO V.	CENSALUD
MARÍA YOLANDA LAGOS	CENSALUD ZARZAR
MARIBELL PASTAS	CLÍNICA COMFANDI TEQUENDAMA

Personas participantes en la elaboración de la norma

NOMBRE	INSTITUCIÓN
MARINA OBANDO R	SENA CENTRO DE SERVICIOS A LA SALUD BOGOTA
MARIO SANTAMARÍA SANDOVAL	COLEGIO COLOMBIANO DE MEDICO DE URGENCIAS – ISS
MARLEN CHINGANA	COMFENALCO REGIONAL VALLE
MARLENE PATINO NIÑO	CAPRECOM E.P.S.
MARTHA AMELIA FRANCO MARTÍNEZ	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD BOGOTA
MARTHA BERENICE SALAS	HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL ANTIOQUIA
MARTHA CECILIA TRIANA	UNIVERSIDAD NACIONAL
MARTHA CECILIA URIBE	SENA - VALLE
MARTHA E. SERRANO	SECRETARIA DE EDUCACIÓN
MARTHA ELENA CELIS	SERVICIO SECCIONAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER
MARTHA EUGENIA URIBE	SECRETARIA SALUD MUNICIPAL CALI
MARTHA RESTREPO	SALUDTOTAL CALI
MARTHA RINCON	SENA REGIONAL ATLÁNTICO
MARTHA VALDIVIESO	ACOFAEN
MARYLU NIÑO	HOSPITAL MILITAR
MARYLUZ SÁNCHEZ	ESE POLONUEVO REGIONAL ATLÁNTICO
MAURICIO J. VERA	INS – EPIDEMIOLOGIA
MAYOR RICARDO HERRERA	DIRECCIÓN SANIDAD EJERCITO
MELANIA RÍOS	CENTRO DERMATOLÓGICO FEDERICO LLERAS
MERY BARRAGÁN	MINISTERIO DE SALUD – (PARS)
MERY CONSTANZA GARCIA	UNIVERSIDAD NACIONAL
MILDRED EZPELETA	SENA MESA HOTELERÍA
MILDRETH CARROLL	UNIDAD SIMÓN BOLÍVAR REGIONAL ATLÁNTICO
MIRIAM ARIAS ARCILA	HOSPITAL PABLO TOBON URIBE – MEDELLÍN
MIRIAM ENDARA NEIRA	SENA – BOGOTA
MIRYAM GAVIRIA	ASTIN CALI
MÓNICA AGRAY	HOSPITAL EL TUNAL
MÓNICA BORRERO	HOSPITAL NAZARETH REG. ATLÁNTICO
MÓNICA MARÍA RAMÍREZ	CENSALUD BUGA
MÓNICA MÁRIA URIBE	CLÍNICA COLSANITAS REGIONAL VALLE
MYRIAM ARIAS	HOSPITAL PABLO TOBON URIBE – MEDELLÍN
MYRIAM CUERVO	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS REGIONAL VALLE
MYRIAM GONZALEZ	HOSPITAL TUNAL
NANCY MONTOYA	JEFA CENTRAL ESTERILIZACIÓN. CENTRO MEDICO IMBANACO
NANCY SOFÍA MANRIQUE	CLÍNICA PALERMO
NELSON J. MALDONADO	CEADS
NESTOR ROMERO	ARTES GRAFICAS BOGOTA
NILFER ECHEVERRI B	CLÍNICA COMFANDI TEQUENDAMA CALI
NINFA TORO M.	CLÍNICA MEDELLÍN
NOHRA CATANO	UNIVERSIDAD NACIONAL BOGOTA
NORA ARBOLEDA	CAA HPS ISS – ANTIOQUIA
NORMA DE DEEB	SENA ASESOR CGH
NORMA GALLARDO O.	ESE HEQC OCAÑA
NUBIA LOPEZ	CAJANAL EPS CUCUTA
NYDIA GARZÓN	OPAD
OMAR PAZOS	SUBDIRECTOR TÉCNICO . LABORATORIO FARMACÉUTICO GENFAR
PATRICIA CASTILLO	FASECOLDA CAMARA TÉCNICA DE RIESGOS PROFESIONALES
PATRICIA MOLINA	CLINICA NUEVA BOGOTA D.C.
PATRICIA SIATOVA	A.R.P SEGURO SOCIAL
PAULA LOPEZ	FASECOLDA CAMARA TÉCNICA DE RIESGOS PROFESIONALES
PIEDAD CADAVID	HOSPITAL UNIVERSITARIO SANVICENTE DE PAUL-ANTIOQUIA
PIEDAD CECILIA RESTREPO	HOSPITAL PABLO TOBON URIBE – MEDELLÍN
PRISCILA PARRA	COMPENSAR BOGOTA
RAFAEL PENAGOS	CUERPO DE BOMBEROS DE BOGOTA
RAQUEL RESTREPO	UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
RAUL LAGOS F.	SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD – BOGOTA
RICARDO CASTAÑO	STR OCCIDENTE REGIONAL VALLE
RICARDO GONZALEZ LEON	SERVIENTREGA BOGOTA
ROGELIO DURAN	GESTION INDUSTRIAL
ROSA INES VELEZ OSORIO	SENA – ANTIOQUIA
ROSA ISABEL PATIÑO	UNIVERSIDAD DEL BOSQUE BOGOTA
ROSA MARIA SOLARTE	CLÍNICA DE OCCIDENTE
ROSA MARIA VARGAS	CAIM SANTANDER
ROSA PÉREZ	INSTITUTO TÉCNICO CARL-ROS REGIONAL ATLÁNTICO
ROSABEL RUBIANO DE TAPIAS	MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL
RUTH MALDONADO	SENA CALI
RUTH YELITZA RUBIO GONZALEZ	SENA
SANDRA FIORELLA SOTO	DEFENSA CIVIL COLOMBIANA
SANDRA L. OSSA	HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL VALLE

Personas participantes en la elaboración de la norma

NOMBRE	INSTITUCIÓN
SANDRA MILENA RODAS	SECRETARIA SALUD PUBLICA MUNICIPAL CALI
SANDRA P. CAÑAS	HOSPITAL PATIOS CUCUTA
SANDRA SOTO	SALUD TOTAL EPS - VALLE
SARA DE DEVIA	SENA REGIONAL ATLÁNTICO
SHIRLEY ALVAREZ	HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL VALLE
SOLANGE ARIAS A.	EDENV
SONIA ACOSTA UHIA	UNIVERSIDAD NACIONAL BOGOTA
SONIA CASTILLO	GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA
SONIA ESPERANZA REBOLLO SASTOQUE	SECRETARIA Distrital DE SALUD BOGOTA
SORAYA CHALELA	MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL
TERESA GALVIS	ESE EMSALUD – CUCUTA
TERESA SOTO	UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL BARRANQUILLA
TRANSITO SALAMANCA	SENA CENTRO DE SERVICIOS A LA SALUD BOGOTA
VERÓNICA RAMÍREZ PUYO	SUSALUD – MEDELLÍN
VIANNY RIVERA	HOSPITAL SAN NORBERTO
VICTORIA E. MOLINA	UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA
VICTORIA EUGENIA ZAPATA DIEZ	CONFENALCO ANTIOQUIA
VICTORIA PICO LAMUS	CLÍNICA PALERMO
VICTORIA RAMÓN	HOSPITAL SAN NORBERTO – CÚCUTA
VILMA POLO CORDOBA	MINISTERIO DE SALUD – BOGOTA
WILLIAM ALVAREZ	UES VALLE DEL CAUCA
WILLIAM PEDRAZA	MINISTERIO DE COMUNICACIONES
YANETH BRITO	CLÍNICA DE LOS REMEDIOS
YANETH DUARTE	SUPERINTENDENCIA DE SALUD
YELITZA RUBIO G.	SENA CENTRO DE SERVICIOS A LA SALUD
YOLANDA MUÑOZ	FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CIENCIAS DE LA SALUD - FUCS
ZORAIDA SALAZAR	SENA BOGOTA – ASESORA METODOLOGICA MESA FINANCIEROS