

DECRETA:

Artículo 1°. Prorróguese el término de duración de la Comisión Intersectorial para la efectividad de la oralidad en el régimen procesal del Trabajo y de la seguridad social, creada de conformidad con el Decreto número 1098 de 2005, hasta el día 7 de agosto del año 2006.

Artículo 2°. Modifícase el párrafo 3° del artículo 2° del Decreto 1098 del año 2005, facultando a la Comisión, para invitar a las reuniones cuando estime necesario, al Director Ejecutivo de la Administración Judicial.

Artículo 3°. Modifícase el artículo 3° del Decreto 1098 del año 2005, el cual quedará así:
Son funciones de la Comisión Intersectorial, las siguientes:

3.1. Coordinar, el seguimiento de las políticas, normas, medidas y herramientas formuladas con el propósito de hacer efectiva la aplicación de la oralidad en el Régimen Procesal del Trabajo y de la Seguridad Social.

3.2. Proponer fórmulas de consecución de recursos con el propósito de lograr la implementación de las políticas adoptadas para la efectividad de la oralidad en materia laboral.

3.3. Realizar las gestiones necesarias con Organismos de Cooperación Internacional con el fin de obtener apoyo económico y logístico en el desarrollo del objeto de la Comisión.

3.4. Modificar el reglamento interno de la comisión creada por el Decreto 1098 de 2005.

3.5. Las demás funciones inherentes a la naturaleza de la Comisión.

Artículo 4°. El presente decreto rige a partir de la fecha de su expedición.

Publíquese, comuníquese y cúmplase.

Dado en Bogotá, D. C., a 12 de octubre de 2005.

ÁLVARO URIBE VÉLEZ

Sabas Pretelt de la Vega.

El Ministro del Interior y de Justicia,

MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL

DECRETOS

DECRETO NUMERO 3616 DE 2005

(octubre 10)

por medio del cual se establecen las denominaciones de los auxiliares en las áreas de la salud, se adoptan sus perfiles ocupacionales y de formación, los requisitos básicos de calidad de sus programas y se dictan otras disposiciones.

El Presidente de la República de Colombia, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas en el numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política, en el artículo 42 de la Ley 115 de 1994 y en el Decreto 205 de 2003, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 42 de la Ley 115 de 1994, estableció con relación a la educación no formal, que la creación, organización y funcionamiento de programas y de establecimientos de educación no formal y la expedición de certificados de aptitud ocupacional será reglamentada por el Gobierno Nacional;

Que a través del Conpes Social número 2945 de 1997, se definió la creación de un "Sistema Nacional de Formación para el Trabajo" que articula la oferta de formación para el trabajo a partir de las normas de competencia laboral colombianas, con el fin de definir e implementar políticas y estrategias para el desarrollo y calificación de los recursos humanos del país, dentro de los cuales se encuentra el recurso humano en salud;

Que en mérito de lo expuesto,

DECRETA:

Artículo 1°. *Objeto.* El presente decreto tiene por objeto establecer las denominaciones del personal auxiliar en las áreas de la salud, definir sus perfiles ocupacionales y de formación y los requisitos básicos para el funcionamiento de sus programas, con el fin de garantizar la calidad en su formación.

Artículo 2°. *Definiciones.* Para efecto del presente decreto, adóptense las siguientes definiciones:

1. **Certificado de Aptitud Ocupacional:** Es el documento otorgado por una institución educativa autorizada para ofrecer educación no formal a aquellas personas que han cursado y finalizado programas en las áreas auxiliares de la salud con una duración mínima de mil (1.000) horas y máxima de mil ochocientas (1.800) horas.

2. **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.

3. **Conocimientos y comprensión:** Conjunto de principios, leyes y conceptos requeridos por el trabajador para lograr un desempeño competente.

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

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

6. **Norma de competencia laboral:** Es un estándar que describe el desempeño de un trabajador para lograr los resultados requeridos en una función laboral; los contextos en los

que ocurre ese desempeño; los conocimientos, habilidades, destrezas y las evidencias que se deben aplicar para demostrar su competencia. Se clasifica en:

6.1. **Obligatoria:** Corresponde a los estándares de las funciones comunes para los diferentes puestos de trabajo que cubre la ocupación. Es obligatoria para obtener el Certificado de Aptitud Ocupacional.

6.2. **Opcional:** Corresponde a los estándares de las funciones específicas de un grupo de puestos de trabajo de la ocupación, permite 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.

6.3. **Adicional:** Corresponde a los estándares de las funciones que permiten la flexibilidad necesaria para satisfacer requerimientos laborales específicos de algunas entidades y trabajadores, sin convertirse en una exigencia de la ocupación. No es necesaria para obtener el Certificado de Aptitud Ocupacional.

7. **Perfil ocupacional:** Es un conjunto de normas de competencia laboral que responden al desempeño óptimo del auxiliar en las áreas de la salud.

8. **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.

Artículo 3°. *Personal auxiliar en las áreas de la salud.* A partir de la entrada en vigencia del presente decreto, serán considerados como personal auxiliar en las áreas de la salud los siguientes:

1. Auxiliar en Salud Oral.
2. Auxiliar en Salud Pública.
3. Auxiliar en Enfermería.
4. Auxiliar en Servicios Farmacéuticos.
5. Auxiliar Administrativo en Salud.

Artículo 4°. *Perfiles ocupacionales.* Los perfiles ocupacionales para los auxiliares en las áreas de la salud de que trata el artículo anterior serán los señalados en el anexo técnico denominado "Perfiles ocupacionales y normas de competencia laboral para auxiliares en las áreas de la salud", que forma parte integral del presente decreto y podrá ser actualizado por el Ministerio de la Protección Social, de acuerdo con las necesidades del Sistema de Seguridad Social en Salud.

Artículo 5°. *Del certificado de aptitud ocupacional.* Los perfiles ocupacionales para el personal auxiliar en las áreas de la salud, estarán reconocidos mediante un Certificado de Aptitud Ocupacional por Competencias, al cual se antepondrá la denominación "Auxiliar en ...".

Para obtener el Certificado de Aptitud Ocupacional por Competencias se requiere haber alcanzado todas las competencias laborales obligatorias y una competencia laboral opcional de las contempladas en la estructura curricular de cada uno de los perfiles.

Parágrafo 1°. El titular del Certificado de Aptitud Ocupacional debe solicitar la correspondiente inscripción ante las Secretarías Departamentales o Distritales de Salud de la respectiva entidad territorial donde se encuentre ubicada la institución en la cual se formó.

Parágrafo 2°. Los Certificados de Aptitud Ocupacional expedidos con anterioridad a la expedición del presente decreto, serán válidos para todos los efectos, de acuerdo con la formación del auxiliar en el área de la salud.

Artículo 6°. *Componentes básicos del plan de estudios.* A partir de la entrada en vigencia del presente decreto, cada plan de estudios de los programas de educación no formal del personal auxiliar en las áreas de la salud, debe garantizar el logro de todas las normas de competencia laboral obligatoria para cada perfil ocupacional especificado en el anexo técnico que forma parte integral del presente decreto. Las normas de competencia laboral adicionales son de libre adopción y en caso de ofrecerse, deben ser incorporadas en el respectivo plan de estudios.

Los "conocimientos y comprensión" especificados en el anexo técnico que forma parte integral del presente decreto, son los contenidos básicos de formación que deben incluirse en el plan de estudios para cada una de las competencias en los respectivos perfiles ocupacionales.

Artículo 7°. *Escenarios de práctica.* Cuando el programa requiera convenios de docencia-servicio, los escenarios de práctica deberán cumplir con lo establecido en el Acuerdo 003 del 2004 del Consejo Nacional para el Desarrollo de los Recursos Humanos en Salud y en el Decreto 190 de 1996 o la norma que los modifique, adicione o sustituya.

Los criterios de desempeño, rangos de aplicación y evidencias contenidos en el anexo técnico que forma parte integral del presente decreto, deben ser tenidos en cuenta para la selección y justificación de los escenarios de práctica.

Artículo 8°. *Programas en trámite de aprobación.* Los programas que a la fecha de entrada en vigencia del presente decreto, hayan obtenido el concepto técnico de pertinencia por parte del Comité Departamental o Distrital de Recursos Humanos en Salud, podrán continuar con el trámite ante el Comité Ejecutivo Nacional de Recursos Humanos en Salud, de conformidad con las normas anteriores.

Parágrafo 1°. En caso de obtener el concepto favorable por parte del Comité Ejecutivo Nacional de Recursos Humanos en Salud y una vez obtenida la aprobación del programa por parte de la Secretaría de Educación respectiva, las instituciones podrán vincular a los alumnos y tendrán un plazo de dos (2) años para ajustar dichos programas a lo aquí señalado, de lo contrario la institución no podrá admitir nuevos estudiantes para estos programas.

Parágrafo 2°. En caso de obtener concepto no favorable por parte del Comité Ejecutivo Nacional de Recursos Humanos en Salud, las instituciones que deseen presentar nuevamente el proyecto de programa, deberán hacerlo de conformidad con lo señalado en el presente decreto.

Artículo 9°. *Transición para los programas de formación de personal auxiliar en las áreas de la salud.* Las instituciones formadoras que decidan continuar ofreciendo programas de formación de personal en las áreas auxiliares de la salud, deberán solicitar la actualización de la autorización oficial de conformidad con lo aquí establecido. Para ello, tendrán un plazo de dos (2) años contados a partir de la entrada en vigencia del presente decreto.

Para tal efecto, deben ajustar sus respectivos planes de estudios y presentarlos antes del vencimiento del plazo señalado en este artículo, ante el correspondiente Comité Departamental y/o Distrital de Bogotá, D. C. de Recursos Humanos en Salud, a fin de obtener el concepto técnico favorable del Comité Ejecutivo Nacional de Recursos Humanos en Salud o quien haga sus veces y continuar su posterior trámite ante la Secretaría de Educación de la entidad territorial correspondiente.

Parágrafo. Vencidos los términos de transición señalados en el presente decreto, las instituciones que no hayan adelantado el proceso descrito en este artículo o las que en virtud de este proceso no hayan obtenido concepto favorable por parte del Comité Ejecutivo Nacional de Recursos Humanos en Salud, no podrán admitir nuevos estudiantes, en consecuencia la correspondiente Secretaría de Educación procederá a cancelar la respectiva licencia de autorización del programa, la cual se hará efectiva una vez culminen sus estudios las personas de que trata el artículo 10 de este decreto.

Artículo 10. *Transición para las personas que actualmente cursan estudios como auxiliares en áreas de la salud.* Las personas que a la fecha de entrada en vigencia del presente decreto se encuentren cursando programas conducentes a obtener un certificado como auxiliar en áreas de la salud, podrán culminar sus estudios y se les expedirá un Certificado de Aptitud Ocupacional por parte de la institución formadora en la cual desarrolló el programa, con la denominación de los perfiles establecidos en el Acuerdo 16 de 1997 y 47 de 2001, emitidos por el Comité Ejecutivo Nacional de Recursos Humanos en Salud.

No obstante, estos estudiantes podrán solicitar la homologación de estos estudios a las instituciones formadoras una vez estas obtengan la autorización del Comité de Recursos Humanos en Salud.

Artículo 11. *Transición para los auxiliares en las áreas de la salud ya formados.* Los contenidos curriculares de los perfiles del personal auxiliar en las áreas de la salud establecidos en los Acuerdos números 16 de 1997 y 47 de 2001 expedidos por el Comité Ejecutivo Nacional de Recursos Humanos en Salud, deben reconocerse por parte de las instituciones formadoras para la obtención de la norma de competencia laboral, dentro del nuevo perfil que corresponda.

Artículo 12. *Requisitos básicos para el funcionamiento de los programas.* Para que una institución formadora pueda obtener la actualización y/o autorización de funcionamiento de los programas en las áreas auxiliares de la salud, deberá cumplir con unos requisitos básicos de calidad a saber:

1. Nombre, domicilio y naturaleza de la institución educativa.
2. Denominación del programa, de conformidad con lo establecido en el artículo 3° del presente decreto.
3. Fecha en que se iniciará el proceso de matrículas.
4. Objetivos del programa.
5. Definición del perfil del egresado: Es la descripción de competencias y capacidades que caracterizan el desempeño del auxiliar en su ocupación.
6. Plan de estudios: Es la fundamentación teórica, práctica y metodológica del programa; los principios y propósitos que orientan la formación; la estructura y organización de los contenidos curriculares acorde con el anexo técnico que forma parte integral del presente decreto. Debe contener:
 - 6.1. Duración.
 - 6.2. Identificación de los contenidos básicos de formación.
 - 6.3. Distribución del tiempo.
 - 6.4. Estrategia metodológica.
 - 6.5. Número de estudiantes por programa.
 - 6.6. Criterios de evaluación de los estudiantes.
 - 6.7. Jornada.
7. Justificación del programa. Comprende la pertinencia del programa en el marco de un contexto globalizado, en función de las necesidades reales de formación en el país y en la región donde se va a desarrollar el programa; las oportunidades potenciales o existentes de desempeño y las tendencias del ejercicio en el campo de acción específico y la coherencia con la misión y el proyecto educativo institucional.
8. Infraestructura. Comprende las características y ubicación del inmueble donde se desarrollará el programa. La institución debe tener una planta física adecuada, teniendo en cuenta: el número de estudiantes, las metodologías, las modalidades de formación, las estrategias pedagógicas, las actividades docentes, administrativas y de proyección social, destinados para el programa.

9. Organización administrativa. Corresponde a las estructuras organizativas, sistemas confiables de información y mecanismos de gestión que permiten ejecutar procesos de planeación, administración, evaluación y seguimiento de los currículos y los diferentes servicios y recursos.

10. Recursos específicos para desarrollar el programa. Son los recursos físicos que garantizan a los estudiantes y profesores condiciones que favorezcan un acceso permanente a la información, experimentación y prácticas necesarias, en correspondencia con la naturaleza, estructura y complejidad del programa y número de estudiantes.

Para tal fin, las instituciones formadoras dispondrán al menos de:

- 10.1. Número de aulas previstas.

102. Laboratorios y equipos.

10.3. Lugares de práctica.

10.4. Convenios docente asistenciales cuando se requieran - Decreto 190/1996.

10.5. Recursos bibliográficos.

10.6. Ayudas educativas.

11. Personal docente y administrativo para el desarrollo del programa. Describe la conformación de directivos y profesores, número, dedicación y niveles de formación pedagógica y profesional, así como las formas de organización e interacción de su trabajo académico, necesarios para desarrollar satisfactoriamente las actividades académicas en correspondencia con la naturaleza, modalidad, metodología, estructura y complejidad del programa y con el número de estudiantes.

La aplicación de esta condición esencial obedecerá a criterios de calidad académica y a procedimientos rigurosos en correspondencia con los estatutos y reglamentos vigentes en la institución.

El programa deberá establecer criterios de ingreso, permanencia, formación, capacitación y promoción de los directivos y profesores.

12. Reglamento de estudiantes y docentes.

13. Mecanismos de financiación: La institución deberá demostrar la disponibilidad de recursos financieros que garanticen el adecuado funcionamiento del programa y la viabilidad del cumplimiento de las condiciones mínimas de calidad que incluye el sistema de costos educativos y tarifas

14. Certificado a expedir, de conformidad con el artículo quinto del presente decreto.

Artículo 13. *Organización de las actividades de formación por créditos académicos.* Las instituciones formadoras que pretendan ofrecer programas de educación no formal en las áreas auxiliares de la salud, deben expresar el trabajo académico de los estudiantes por créditos académicos.

Parágrafo. El Ministerio de Educación Nacional reglamentará lo referente a créditos académicos, como mecanismo de evaluación de calidad y de transferencia estudiantil, dentro de los seis (6) meses siguientes a la expedición de este decreto.

Artículo 14. *Autorización y/o actualización de los programas.* La autorización y/o actualización de los programas de educación no formal en las áreas auxiliares de la salud deberá contar con el respectivo acto administrativo que expida la Secretaría de Educación, el cual tendrá una vigencia de cinco (5) años contados a partir de su ejecutoria.

Artículo 15. *Instituciones formadoras.* Las Instituciones Formadoras que pretendan ofrecer programas de auxiliares de la salud, se regirán por lo establecido en el presente decreto, por las disposiciones del Decreto 114 de 1996 o la norma que lo modifique y las demás normas reglamentarias que le sean aplicables.

Artículo 16. *Vigencia y derogatorias.* El presente decreto rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias

Publíquese y cúmplase.

Dado en Bogotá, D. C., a 10 de octubre de 2005.

ÁLVARO URIBE VÉLEZ

La Ministra de Educación Nacional.

Cecilia María Vélez White.

El Ministro de la Protección Social,

Diego Palacio Betancourt.

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

DIEGO PALACIO BETANCOURT

Ministro de la Protección Social

RAMIRO GUERRERO CARVAJAL

Viceministro Técnico

EDUARDO JOSE ALVARADO SANTANDER

Viceministro de Salud y Bienestar

JORGE LEON SÁNCHEZ MESA

Viceministro de Relaciones Laborales

LUIS MANUEL NEIRA NUÑEZ

Secretario General

JUAN CARLOS TRUJILLO DE HART

Director General de Análisis y Política de Recursos Humanos

MERY BARRAGÁN ÁVILA

Supervisora Técnica

Programa Apoyo a la Reforma de Salud

CENDEX

GERARDO REMOLINA VARGAS S.J.

Rector Pontificia Universidad Javeriana

JAIRO HUMBERTO CIFUENTES MADRID

Vicerrector Académico

FERNANDO RUIZ GOMEZ

Director Centro de Proyectos para el Desarrollo, Director del Proyecto

ENRIQUE PEÑALOZA QUINTERO

Director Área Seguridad Social

MARÍA ALEXANDRA MATALLANA GOMEZ

Directora Técnica

SENA

DARIO MONTOYA MEJÍA

Director General

JUAN BAYONA FERREIRA

Director Sistema Nacional de Formación para el Trabajo

JOSE IGNACIO OROZCO MARTÍNEZ

Coordinador Grupo Normalización de Competencias Laborales

MARÍA PATRICIA ASMAR AMADOR

Directora Regional Bogotá, D. C.

GERARDO ARTURO MEDINA ROSAS

Subdirector Centro de Servicios de Salud Regional D. C.

MESA SECTORIAL SALUD**JULIO ALBERTO RINCON RAMÍREZ**

Presidente

NOHORA CATAÑO ORDOÑEZ

Vicepresidente

ROSAURA CORTES DE TELLEZ

Secretaria General

PATRICIA SIATOVA CARO

Representante ISS

ELBA JOSEFINA CORDOBA NARVÁEZ

Asesora Metodológica

PROLOGO

Los auxiliares en salud forman parte del recurso humano y su ejercicio tiene un alto impacto en la sociedad, por lo que su formación debe apuntar al incremento de competencias que le permitan desarrollarse y desempeñarse adecuadamente dentro de un escenario comunitario y con responsabilidad en la vida y salud de las personas.

Con la promulgación de la Ley 100 de 1993 y especialmente a partir de 1996, al incrementarse el número de las IPS, EPS y ARS, se acelera la creación y el funcionamiento de programas de capacitación para auxiliares de salud, especialmente en las grandes capitales como Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla e igualmente en otros municipios y ciudades intermedias. Muchos de estos programas han iniciado sus servicios de capacitación en precarias condiciones de calidad y pertinencia.

Desde la década pasada no se renuevan los perfiles ocupacionales de este personal, los cuales deben responder y adecuarse a los cambios esenciales de la prestación de servicios de salud reglamentados por la Ley 100 de 1993. Adicionalmente, teniendo en cuenta que existe actualmente una sobreoferta de personal calificado, es pertinente planificar la oferta y demanda del recurso humano en salud.

Los aspectos señalados anteriormente afectan la calidad y competitividad del recurso de auxiliares en las áreas de la salud, por lo que es necesario intervenir en su proceso educativo, requiriéndose la formación de objetivos interdisciplinarios concertados entre la academia y los servicios en los cuales se van a desempeñar los egresados.

En este sentido procede la adopción de la propuesta del documento "Perfiles Ocupacionales y Normas de Competencia Laboral para Auxiliares en las Áreas de la Salud" que pretende direccionar y regular la formación y desempeño de auxiliares en salud, partiendo del diagnóstico descrito en los diferentes proyectos de recursos humanos realizados por el Ministerio de la Protección Social bajo el auspicio del Programa de Apoyo a la Reforma en Salud, PARS.

Para el diseño de estos perfiles ocupacionales con base en las competencias laborales, este estudio analizó el campo ocupacional actual del personal auxiliar de salud, determinó las áreas de desempeño y los cupos laborales existentes, analizó las funciones de las ocupaciones desde el "deber ser", de manera que se permitiera la movilidad laboral y finalmente evaluó las tendencias de las áreas de desempeño, determinando la posibilidad de transitoriedad, supresión o continuidad dentro del Sistema de Seguridad Social.

El estudio determina los perfiles ocupacionales de auxiliares en las áreas de la salud que requiere el país, define sus competencias y realiza el proceso de "normalización" en el cual quedan claramente expresados los conocimientos, la comprensión, las habilidades y destrezas que se deben adquirir para su óptimo desempeño. Asimismo, señala los diferentes escenarios en los cuales el recurso humano podrá actuar y finalmente establece los mecanismos mediante los cuales se evidencian los resultados de la formación en cuanto al conocimiento, habilidades y desempeño.

El Ministerio de la Protección Social estará atento a que los lineamientos señalados en este documento sean asimilados e implementados por las instituciones pertinentes, materializando así el mejoramiento de las condiciones de los auxiliares de las áreas de la salud y por ende la calidad en la prestación de los servicios de salud a la comunidad.

Diego Palacio Betancourt,
Ministro de la Protección Social.

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACION

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

1.1. Objeto

1.2. Etapas para la construcción de la metodología

1.3. Estructura de la titulación correspondiente a cada perfil ocupacional

1.4. Componentes de una norma de competencia laboral correspondientes a cada perfil ocupacional

1.5. Descriptores de las escalas

1.6. Estructura de normas de competencia

2. ANEXO TECNICO

2.1 AUXILIAR DE ENFERMERÍA

Atender y orientar a la persona en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud

Admitir al usuario en la red de servicios de salud según niveles de atención y normativa vigente

Controlar las infecciones en los usuarios y su entorno de acuerdo con las buenas prácticas sanitarias

Apoyar la definición del diagnóstico individual de acuerdo con guías de manejo y tecnología requerida

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

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

Administrar medicamentos según delegación y de acuerdo con técnicas establecidas en relación con los principios éticos y legales vigentes

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

Generar actitudes y prácticas saludables en los ambientes de trabajo

Trasladar a la persona en situación de riesgo de salud a la institución según nivel de atención requerida

Esterilizar productos y artículos de acuerdo con estándares de aseguramiento de la calidad

Cuidar integralmente al usuario en condiciones críticas de salud según su estado y de acuerdo con criterios técnico-científicos vigentes

Atender integralmente al usuario en la unidad quirúrgica de acuerdo con guías de manejo y protocolos vigentes

Cuidar al usuario en terapia renal concertada según valoración del equipo interdisciplinario

Apoyar a las actividades de salud ocupacional de acuerdo con el programa diseñado en salud ocupacional y normativa vigente

2.2. AUXILIAR DE SALUD PÚBLICA

Atender y orientar a la persona en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud

Identificar la situación de salud individual y colectiva en relación con los factores determinantes de salud

Implementar acciones de promoción y prevención en los colectivos de acuerdo con deberes y derechos en salud y normativa vigente

Controlar infecciones en los usuarios y su entorno de acuerdo con las buenas prácticas sanitarias

Apoyar la definición del diagnóstico individual de acuerdo con guías de manejo y tecnología requerida

Administrar medicamentos según delegación y de acuerdo con técnicas establecidas en relación con los principios éticos y legales vigentes

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

Atender a personas en caso de accidente y enfermedad súbita de acuerdo con protocolos de atención de primer respondiente

Generar actitudes y prácticas saludables en los ambientes de trabajo

2.3. AUXILIAR DE SALUD ORAL

Atender y orientar a la persona en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud

Admitir al usuario en la red de servicios de salud según niveles de atención y normativa vigente

Controlar las infecciones en los usuarios y su entorno de acuerdo con las buenas prácticas sanitarias

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)

Generar actitudes y prácticas saludables en los ambientes de trabajo

2.4. AUXILIAR DE SERVICIOS FARMACEUTICOS

Atender y orientar a la persona en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud

Controlar las infecciones en los usuarios y su entorno de acuerdo con las buenas prácticas sanitarias

Dispensar medicamentos y elementos con base en las disposiciones legales vigentes

Administrar medicamentos según delegación y de acuerdo con técnicas establecidas en relación con los principios éticos y legales vigentes

Atender a personas en caso de accidente en enfermedad súbita de acuerdo con protocolos de atención de primer respondiente

Recibir y despachar medicamentos o elementos según requisitos exigidos

Negociar productos y servicios según condiciones del mercado y políticas de la empresa

Generar actitudes y prácticas saludables en los ambientes de trabajo

2.5. AUXILIAR ADMINISTRATIVO EN SALUD

Atender y orientar a las personas en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud

Afiliar a la población al sistema general de seguridad social en salud según normatividad vigente

Admitir al usuario en la red de servicios de salud según niveles de atención y normativa vigente

Facturar la prestación de los servicios de salud según normatividad y contratación

Generar actitudes y prácticas saludables en los ambientes de trabajo

Manejar valores e ingresos relacionados con la operación del establecimiento

2.6. DICCIONARIO DE TAREAS

PRESENTACION

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, 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 había 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 propició 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 llevó a cabo una recolección extensiva de todas las 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 más de 1.700 tareas donde están contenidas la totalidad de las acciones que se requieren para 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 más 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. Asimismo 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 cuatro perfiles

de técnico; técnico profesional de saneamiento ambiental, técnico profesional en imágenes diagnósticas, 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 cabo en el trabajo.

Igualmente, se determina una titulación que contiene diferentes normas, elementos y cada elemento está ligado a criterios de desempeño, campos de aplicación, conocimientos y evidencias requeridas para evaluar ese desempeño. La norma está 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 NORMAS DE COMPETENCIA LABORAL 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, construidos 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

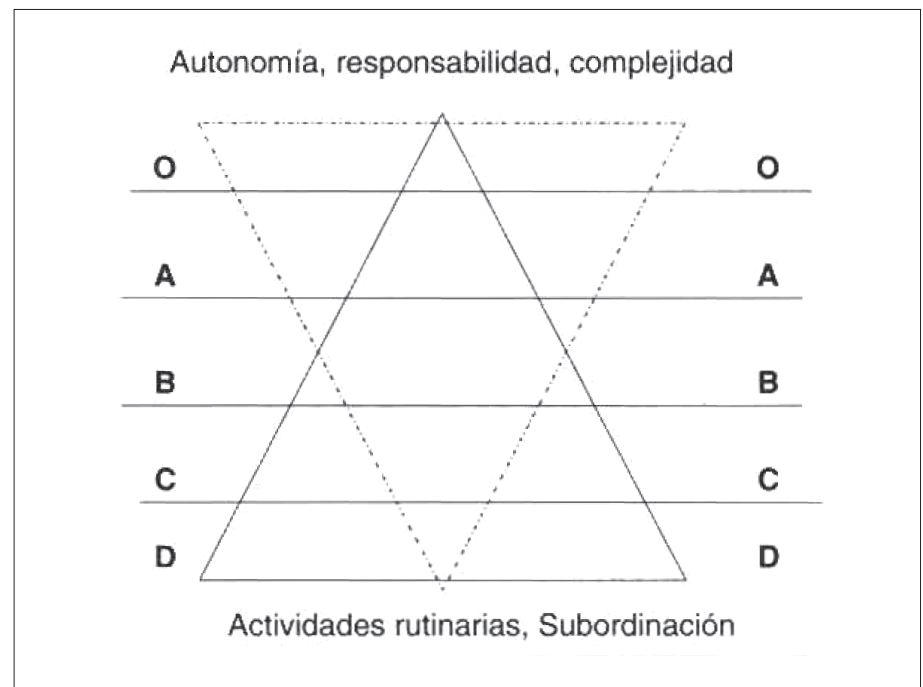
Cada perfil ocupacional se presenta en una estructura denominada titulación la cual presenta los siguientes datos:

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:

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 áreas 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 estas.

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 ofrecerla educación no formal.

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

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).

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.

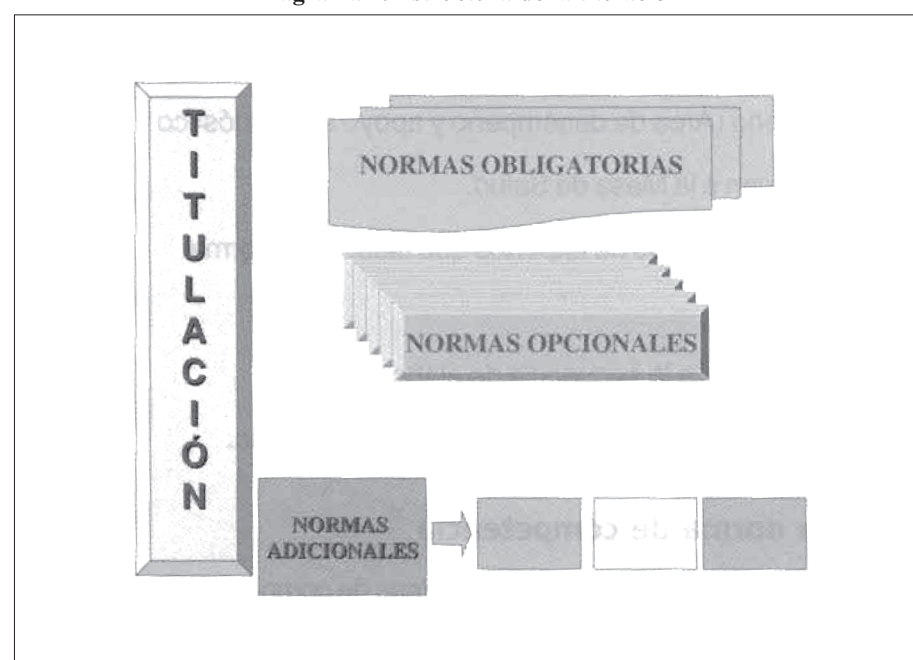
Criterios de Desempeño: Resultados que una persona debe obtener y demostrar en situaciones reales de trabajo, con los requisitos de calidad especificados.

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 quehacer 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 cómo 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. **Entretimiento:** 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.

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 esta 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.

1.6 Estructura de normas de competencia



Llegamos a todo el mundo

LE ATENDEMOS EN LOS TELEFONOS

243 8851
341 0304
341 5534
9800 915503
FAX 283 3345

CAMBIAMOS PARA SERVIRLE MEJOR A COLOMBIA Y AL MUNDO

ESTOS SON NUESTROS SERVICIOS
VENTA DE PRODUCTOS POR CORREO
SERVICIO DE CORREO NORMAL
CORREO INTERNACIONAL
CORREO PROMOCIONAL
CORREO CERTIFICADO
RESPUESTA PAGADA
POST EXPRESS
ENCOMIENDAS
FILATELIA
CORRA
FAX

Nombre de la Norma de Competencia: Elementos: 1. 2. 3.
--

Nombre de la Norma de Competencia	
Elemento 1	

Tarea	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión

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

Tarea	Indicador
1.	
2.	

Escalas							
Destrezas							
Datos		Personas		Cosas		Significancia	
Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo

Habilidades		
Razonamiento	Matemáticas	Lenguaje
Responsabilidades		
Opciones	CEP	

CONVOCATORIA A COOPERATIVAS Y ASOCIACIONES CONFORMADAS POR ENTIDADES TERRITORIALES

El Alcalde del municipio de Coromoro, departamento de Santander, dentro del marco del artículo 24 literal c) Ley 80 de 1993 y del artículo 14, Decreto 2170 de 2002, invita a las administradoras públicas cooperativas del país, que tengan la debida y comprobada capacidad técnica, financiera, administrativa y jurídica, que le permita ejecutar directamente el objeto: Construcción coliseo cubierto para el Colegio Agropecuario Rafael...; Municipio de Coromoro, departamento de Santander.

Presupuesto oficial: \$225.078.118.

Fecha apertura: Dieciocho (18) de octubre de 2005.

Hora: 8:00 a.m.

Consulta términos de referencia: (18 al 24 de octubre de 2005) lugar Secretaría Planeación Coromoro.

Presentación de Ofertas: 24 de octubre de 2005. Hora: 3:00 p.m.

Lugar: Despacho alcalde Municipal Coromoro.

Cierre: 24 de octubre de 2005. Hora: 3:00 p.m.

(DA-0003410-9)

CONVOCATORIA A COOPERATIVAS Y ASOCIACIONES CONFORMADAS POR ENTIDADES TERRITORIALES

El Alcalde del municipio de Páramo, departamento de Santander, dentro del marco del artículo 24 literal c) Ley 80 de 1993 y del artículo 14, Decreto 2170 de 2002, invita a las administraciones públicas cooperativas del país, que tengan la debida y comprobada capacidad técnica, financiera, jurídica y administrativa, que le permita ejecutar directamente el objeto a presentar ofertas:

Pavimentación K0+000 a K0+500 Tramo Vial Central San Gil-Charalá, vereda El Moral, municipio Páramo, Santander. Noventa y ocho millones quinientos dos mil novecientos sesenta y tres pesos (\$98.502.963) moneda corriente.

Programa Saneamiento Básico construcción tanques aéreos unidades sanitarias sector rural del municipio de Páramo, Santander. Ciento once millones cuatrocientos cuarenta y cinco mil trescientos trece pesos (\$111.445.313) moneda corriente.

Consulta Pre-pliegos: Trece (13) de octubre de 2005 a diecisiete (17) de octubre de 2005

Apertura convocatoria: Dieciocho (18) octubre 2005 8:00 a.m.

Consulta pliegos: Dieciocho (18) octubre 2005 a veinticinco (25) octubre 2005

Presentación de ofertas: Veinticinco (25) octubre 2005 8:00 a.m. - 4:00 p.m.

Cierre: Veinticinco (25) octubre 2005 4:00 p.m

Lugar: Secretaría de Planeación del Municipio de Páramo, Santander

(BA-0292091-8)

2. ANEXO TÉCNICO
2.1 AUXILIAR DE ENFERMERÍA
CÓDIGO: 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 las 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.

1

Normas de Competencia Obligatorias	Elementos
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 delegación del Profesional, 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. 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.

2

Normas de Competencia Obligatorias	Elementos
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.

3

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 persona 2. Atender a la persona en transplante 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

4

<p>Nombre de la Norma de Competencia:</p> <p>Atender y Orientar a la Persona en Relación con sus Necesidades y Expectativas de Acuerdo con Políticas Institucionales y Normas de Salud</p> <p>Código: 20332810010204</p>	
<p>Elementos:</p> <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. 	<p>5</p>

<p>Auxiliar Enfermería</p>		<p>Nivel C</p>
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: 1. Concepto y clasificación de necesidades de Hombre (a, b).
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.	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).
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.	6. Manejo de la base de datos institucional. (c). 7. Formatos utilizados en la institución para rendir informes y reportes, actas. (c, b)
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.	8. Manejo de diferentes tipos de usuario. (d).
	e) La respuesta dada al usuario conflictivo es suministrada de acuerdo con sus necesidades identificadas.	
	f) El formato de consentimiento informado es explicado de acuerdo con los servicios y procedimientos solicitados.	
<p>6</p>		

<p>Auxiliar Enfermería</p>		<p>Nivel C</p>
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	Evidencias
Tipos de cliente:	<ul style="list-style-type: none"> • Interno, Externo. 	<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.
Tipos de subprocesos:	<ul style="list-style-type: none"> • Administrativo o análisis de la situación de salud. 	
<p>7</p>		

<p>Auxiliar Enfermería</p>		<p>Nivel C</p>
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.).
345.12	b) La actitud de servicio se evidencia en la interacción con el cliente interno y externo según criterios institucionales de servicio.	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).
243.08 254.06	c) La estructura organizacional es conocida y aplicada de acuerdo con la carta organizacional de la entidad.	3. Tipos de clientes, segmentación (c, f). 4. Imagen personal, normas de urbanidad y cortesía (g).
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.	5. Normas Técnicas de Calidad de producción o servicio. (e – h). 6. Sistema de Gestión de Calidad (b - h).
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.	7. Interpretación de manuales de funcionamiento de equipos (h). 8. Estrategias de fidelización del cliente (a, b, c, d).
	f) La imagen y presentación personal esta de acuerdo con los protocolos de servicio.	9. Desarrollo y crecimiento personal (b, c, e, f).
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.	
<p>8</p>		

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 	Conocimiento
Ambientes de trabajo:	<ul style="list-style-type: none"> Administrativa Análisis de la situación de salud. 	<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

9

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).
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.	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).
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.	5. Políticas de servicio institucional, manuales y protocolos de servicio. (a - e).
	d) Los reportes e informes se generan veraz y oportunamente según protocolo de servicio.	6. Manejo del conflicto y solución de problemas (a - e). 7. Empoderamiento y facultades de respuesta (a - e).
115.43	e) La toma de decisiones es oportuna en beneficio del cliente de acuerdo con las normas de procedimiento e identificación de necesidades.	8. Tecnología biomédica referida al tipo de servicio (a).

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

10

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).

11

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.	

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipos de cliente:	<ul style="list-style-type: none"> Interno Externo 	Conocimiento
Ambientes de trabajo:	<ul style="list-style-type: none"> Administrativo Análisis de la situación de salud 	<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.
		Producto
		<ul style="list-style-type: none"> Tres Reportes y/o formularios diligenciados de acuerdo con el manual de procedimientos en los últimos 15 días.
		Desempeño
		<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.

12

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	1. Aceptación de programa por el nivel directivo. 2. Colaboración de los usuarios del servicio.	
112.2	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	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	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	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	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	1. El diligenciamiento del siniestro tarda ____ minutos. 2. Al mes se diligencian ____ avisos de siniestro. 3. El diligenciamiento es oportuno.	
115.43	1. Oportunidad en las remisiones no son claras y completas, y demoran el proceso. 2. Menos del ____% 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	1. Se presentan avances del programa en las reuniones periódicas. 2. Grado de satisfacción del jefe inmediato por el informe presentado.	
121.42	1. Más del ____% de la ropa entregada por la lavandería es correcta en ____ (período de tiempo). 2. Menos del ____% de la ropa en cada servicio es entregada porque no coinciden los formatos de recibo y entrega.	
121.43	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	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	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	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).	

13

Tarea	Indicador
222.1	1. Número de actividades divulgadas / número de actividades programadas 2. Número de personas contactadas/ número de asistentes a la actividad 3. Pertinencia de los medios de divulgación aplicados.
224.1	1. En las reuniones con los supervisores, se logra resolver el ____% de los problemas presentados. 2. Satisfacción del supervisor y el personal por la intervención del jefe.
224.2	1. Grado de aceptación por parte de la autoridad competente de la alternativa escogida. 2. Rigurosidad en el análisis de los problemas y la selección de alternativas.
224.5	1. Más del ____% de las preguntas relacionadas con el problema es respondido satisfactoriamente.
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.
333.5	1. Número de formatos de consentimientos firmados/ total de historias revisadas en un momento dado.
333.8	1. ____% usuarios que cumple con las normas del la institución, total de usuarios informados.
334.6	1. Número de personas atendidas en el servicio requerido total de personas que solicitó orientación.
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.
336.11	1. Número de pacientes que no recibieron tratamiento oportunamente por fallas en la información del trabajador.
336.4	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.
342.4	1. Registros diligenciados de manera clara, concreta y completa. 2. Pertinencia y aporte de la información para el manejo interdisciplinario del paciente.
344.1	1. ____% de personal expuesto a riesgos ocupacionales con exámenes periódicos al día 2. Informe de exámenes periódicos actualizado.
345.12	1. Tiempo de respuesta a las solicitudes. 2. Pruebas tomadas. 3. Pruebas leídas. 4. Pruebas reportadas. 5. Satisfacción del paciente y del médico.
362.3	1. Número de citas dadas correctamente en relación con el cumplimiento del paciente.
412.6	1. Cantidad utilizada/cantidad asignada 2. Papelería disponible según rutina o parámetro institucional.
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.
433.1	1. Más del ____% de las solicitudes aprobadas son cumplidas según el cronograma. 2. Oportunidad en la aprobación de la solicitud.
433.10	1. Más del ____% de los equipos reparados funcionan adecuadamente después de la reparación.

14

Tarea	Indicador
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					

15

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.

16

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.	La persona conoce y comprende:
331.3	b) La comprobación de los derechos contractuales se verifica siguiendo los lineamientos establecidos por tipo de aseguramiento.	1. Tipos de aseguramiento (a, b, c).
121.55	c) El usuario se ingresa a la red de servicios según entidad responsable del pago.	2. Manual de procedimientos administrativos de la institución (a, b, c, d, e, f, g).
334.2	d) El portafolio de clientes y servicios son manejadas según normatividad institucional.	3. Red de servicios de salud (a, b, c).
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.	4. Manejo cuotas de recuperación (e).
111.25 113.60 121.25	f) Las órdenes de prestación de servicios se elaboran según normatividad institucional.	5. Manejo de información por medio convencional (Manuales) (a, b, c, d, e, f, g).
113.49 113.51	g) El censo de pacientes es realizado en relación con las novedades diarias.	6. RIPS y documentos soportes (f, g).
111.32 114.5 334.9	h) El usuario es instalado en habitación o consulta de acuerdo a la disponibilidad y criterios de servicios.	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).

17

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. 	Conocimiento <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. Producto <ul style="list-style-type: none"> Cuenta de servicios con los respectivos documentos soportes. Agendas de profesionales y servicios según normatividad. Desempeño <ul style="list-style-type: none"> Actitud de servicio en el desempeño de sus funciones. Calidad de la información brindada al usuario. Capacidad resolutoria en situaciones-problemas durante la admisión de un usuario.
Entidades:	<ul style="list-style-type: none"> EPS. ARS. IPS. 	

18

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 normatividad vigente	
Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	a) La persona es identificada en relación con los grupos de focalización según la normatividad vigente.	La persona conoce y comprende:
	b) La persona es remitida a trabajo social en relación con la situación individual para encuesta prioritaria.	1. Ley de desplazados, programa de tercera edad, protección del ICBF, reinsertados, vinculados, copagos y cuotas moderadoras (a, b, c, d).
321.03	c) Los documentos son verificados de acuerdo con el sistema correspondiente según el caso particular (desplazados, vía libre, etc).	2. Procedimientos institucionales para encuesta prioritaria (b).
	d) Solicitar al ente correspondiente la autorización del servicio en relación con cada caso particular.	3. Base de datos de vía libre, desplazados, reinsertados, protección de la niñez desamparada (b, c).
	e) Las autorizaciones son clasificadas y archivadas por tipo de cubrimiento.	4. Normatividad de otros.
Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Instituciones:	<ul style="list-style-type: none"> DABS. Ministerio del Interior. ICBF. Personería Municipal. Defensoría del Pueblo. 	Conocimiento <ul style="list-style-type: none"> Prueba oral y escrita sobre Sistema General de Seguridad Social en Salud. Producto <ul style="list-style-type: none"> Diagrama de flujo para cada caso. Desempeño <ul style="list-style-type: none"> Habilidad en la formación impartida al usuario.

19

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 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).
	c) La información y datos de las Historias son manejados en forma confidencial, legal y ética.	6. Tipos de registros clínicos (b).
	d) El lenguaje técnico de la Historia Clínica es interpretado según los referentes de terminología médica.	7. Epicrisis (b).
363.1 366.1 366.2 452.2	e) La Historia Clínica es archivada según manual de procedimiento institucional.	8. Métodos de archivo (e, f).
	f) Los mecanismos de control son aplicados en la custodia de la Historia Clínica según manual de procedimiento.	9. Mecanismos de control para la salida de la Historia Clínica (e, f).
		10. Responsabilidad civil, penal, ética (c).
		11. Manuales de procedimiento en Historia Clínica (a hasta f).
		12. Lenguaje profesional en salud (d).
		13. Terminología aplicada (d).
		14. Patologías, intervenciones, ayudas diagnósticas (b, c, d).
		15. Procedimientos, equipos, insumos, medicamentos, diagnóstico y especialidades (f, d).
		16. Base de datos.
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 normatividad en Historia Clínica. Producto <ul style="list-style-type: none"> Historia Clínica organizada según normatividad. Desempeño <ul style="list-style-type: none"> Diligenciar los formatos para custodiar la Historia Clínica. Elaborar y organizar una Historia Clínica según tecnología y normatividad. Responsabilidad en el manejo de la Historia Clínica.
Historia Clínica:	<ul style="list-style-type: none"> Manual. Sistematizada. 	

20

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	1. Buenas relaciones interpersonales. 2. Conocimientos del funcionamiento de la institución.	
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-.	
113.49	1. Datos de identificación dados por el paciente son verificados en un ____% con los datos existentes en los registros de la institución.	
113.51	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	1. Más del ____% de los pacientes acepta 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	1. Más del ____% de los formatos de control contiene los datos de identificación del paciente completos.	
114.5	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	1. Más del ____% de las órdenes enviadas al laboratorio son tomadas y clasificadas correctamente.	
121.55	1. Menos del ____% de los recibos de pago presenta errores en el valor pagado.	
312.4	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	1. Oportunidad en la ubicación del paciente en el servicio de hospitalización correspondiente.	
331.3	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	1. ____% de pacientes atendidos según orden de llegadaf 2. Total de pacientes que recibió fichas.	
334.9	1. Menos del ____% de los pacientes presenta quejas después de haber sido ubicado en el consultoriof	
341.1	1. Número de pacientes con historia clínica diligenciada completa.	
362.2	1. ____% de Historia Clínica revisadas con formatos en orden/ total Historias 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.	
365.1	1. ____% de registros que deben ser reasignados o recodificados/total registros.	

21

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.
365.4	1. ____% de pacientes atendidos en el sitio y orden correspondiente / total de pacientes atendidos.
366.1	1. ____% de historias clínicas que no se encuentran en el sitio correspondiente dentro del archivador (en un período de tiempo o de historias revisadas). 2. Oportunidad en el uso de la historia clínica se halla en el sitio correcto.
366.2	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.
371.13	1. Plan de tratamiento aplicado de acuerdo con el ordenado. 2. Técnicas terapéuticas seleccionadas de acuerdo con necesidades del paciente.
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.
452.4	1. 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	3	2				
Responsabilidades							
Opciones		CEP					
2	2						

22

Nombre de la Norma de Competencia:	
Controlar las Infecciones en los Usuarios y su Entorno de Acuerdo con las Buenas Prácticas Sanitarias	
Código: 20332810060304	
Auxiliar Enfermería	Nivel C
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.	

23

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.	La persona conoce y comprende: 1. La infección (a hasta g). • Definición. • Proceso. • Tipos de microorganismos. • Bacteriana, viral, micótica. • Mecanismos de transmisión. • Período. • Vocabulario: Sepsis, antisepsis.
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.	2. Principios de técnica aséptica (a, b, c, h) • 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).
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.	3. Infección nosocomial (e, f). • Definición. • Criterios. • Origen. • Causas. • Proceso.
451.18	d) Las intervenciones delegadas son manejadas con los tipos de lesión, según tipo y guías de manejo.	4. Control de infección intrahospitalaria: Proceso de lavado, desinfección de instrumental. • Comité de infección intrahospitalaria. • Manejo de antimicrobianos, desinfectantes, antisépticos (d, c). • Manejo de detergentes enzimáticos.
	e) Los signos y síntomas de alteración de las heridas son identificados, registrados e informados oportunamente a la persona competente.	5. Manejo interno y externo de los desechos hospitalarios (c). • Objetivos. • Clasificación. • Marco Legal. • Tratamiento y Reciclaje con material no infeccioso (c, d). • Programa de reciclaje (c, d, h).
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	

24

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		
Categoría	Clases	Evidencias
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. 	

25

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.	La persona conoce y comprende: <ol style="list-style-type: none"> La suciedad en relación con el tipo de equipo-artículo a limpiar (b, c, f, h). Lectura e interpretación de los manuales de funcionamiento de los equipos-artículos. (a, b, c, d, e). Normas de Bioseguridad y manejo del riesgo biológico. (a - f). Productos químicos y su compatibilidad con las características del equipo-artículo (c, d, e). Clasificación de equipos-artículos y equipos según superficies y especialidad. (a, b, c). Importancia de la aplicación de buenas prácticas de manufactura (a - f). El valor de la pulcritud y meticulosidad en el desempeño humano (a - f). Identificación de métodos de validación de Limpieza y Sanitización (químico, físico y microbiológico) (b). Los métodos de Limpieza y Sanitización (Manual, Mecánico y Automatizado) en relación con el diseño del equipo-artículo (a - f). Fases para limpieza y sanitización de equipos-artículos (Inspección, Enjuague inicial, Lavado Químico, Enjuague, Secado y Lubricación. (a - f). 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.	

26

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		
Categoría	Clases	Evidencias
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 	

27

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

28

Tarea	Indicador
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

29

Nombre de la Norma de Competencia:	
Apoyar la Definición del Diagnóstico Individual de Acuerdo con Guías de Manejo y Tecnología Requerida	
Código: 20332810010204	
Elementos:	<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.

30

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 y salud pública.	

31

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. 	Conocimiento Prueba oral o escrita sobre: <ul style="list-style-type: none"> Anatomía por sistemas. Estados de conciencia. Signos vitales. Registro de formatos e informes del último mes. Producto <ul style="list-style-type: none"> Papelería institucional. Registro último mes. Desempeño <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.

32

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).
333.4	b) La información requerida es dada según la prueba diagnóstica a realizar y de acuerdo con guías de manejo.	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.
	c) Las restricciones de dieta y cuidados posteriores a las pruebas diagnósticas son informados de acuerdo con las guías de manejo.	3. Tipos de pruebas diagnósticas (a hasta f). • Hematológicas. • Químicas. • Bacteriológicas. • Hormonales. • Inmunológicas. • otras de interés en salud pública. Otras Pruebas: • Imagenología. • Radiación ionizante. • Con material radioactivo. • Ultrasonido. • Biopsia. • Patológicas • Citología. • Oncológicas.
374.54	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).
345.31 345.33	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).
113.9 343.3 361.7 362.1	f) Las pruebas de diagnóstico son registradas según normas de registros clínicos.	6. Medidas de bioseguridad (e).
113.5 333.7 346.1 453.8 525.5	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).
	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).

33

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. 	Conocimiento Prueba oral o escrita sobre: <ul style="list-style-type: none"> • Deberes y derechos del paciente. • Políticas institucionales. Producto <ul style="list-style-type: none"> • Registros Clínicos – Calidad de la información. • Disponibilidad y ordenamiento logístico. Desempeño <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.

34

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).
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.	3. Equipos y materiales por tipo de muestra a tomar (b).
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.	4. Técnicas de comunicación (c).
	e) Los desechos son manejados de acuerdo con las normas de bioseguridad y ambientales vigentes.	5. Protocolos y procesos por tipo de muestras a tomar (c).
453.2	f) Las muestras y resultados son remitidas según normas de referencia y contrarreferencia.	6. Técnicas de desinfección y asepsia (b, c, d).
113.38	g) Las reacciones o manifestaciones clínicas del paciente son registradas e informadas a la persona pertinente.	7. Principios de anatomía y fisiología (d).
	h) Las medidas que el paciente deberá tener después de los exámenes o toma de muestras son informadas ampliamente.	8. Manejo de residuos según normas nacionales (e).
113.31	i) Los resultados de laboratorio son confrontados con los valores normales de acuerdo con los parámetros definidos en el laboratorio.	9. Sistema de referencia y contrarreferencia (f).
113.31	j) Las alteraciones en los resultados son reportados y registrados ala persona y al jefe inmediato.	10. Registros y papelería (f, g, j).

35

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. 	Conocimiento Prueba oral o escrita sobre: <ul style="list-style-type: none"> • Normas de bioseguridad. • Anatomía y fisiología. • Todos los Sistemas (Vascular, urinario, etc). Producto <ul style="list-style-type: none"> • Calidad De las muestras tomadas según orden solicitada. • seguimiento a los resultados entregados. Desempeño <ul style="list-style-type: none"> • Observación directa de la relación con la persona. • Técnica de toma de muestras. • Remisión de las muestras.

36

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	1. _____% de muestras identificadas. 2. _____% de registros. 3. _____% de muestras deterioradas. 4. _____% de muestras almacenadas.	
113.31	1. Menos del _____% de los resultados de los exámenes de laboratorio no se registró en el libro.	
113.38	1. Oportunidad en la solicitud y toma de un examen diagnóstico.	
113.41	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	1. Claridad del formato a ser llenado. 2. Más del _____% de los formatos contiene la información del paciente completa.	
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 registrados en el formato de censo.	
121.44	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	1. Grado de satisfacción del paciente por el apoyo brindado por el profesional de la salud.	
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.	
333.7	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.	
336.11	1. Número de pacientes que no recibieron tratamiento oportunamente por fallas en la información del trabajador.	
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.	
338.1	1. Calidad en la valoración inicial del paciente en urgencias. 2. Oportunidad en la atención de los pacientes.	
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.	

37

Tarea	Indicador
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.
342.18	1. Disponibilidad de equipo para tomar signos vitales.
342.22	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	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	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	1. Número de muestras de sangre tomadas.
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.
345.35	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	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	1. Satisfacción del paciente por el procedimiento realizado. 2. Más del _____% de las muestras tomadas se ajusta a las normas técnicas establecidas.
345.38	1. Más del _____% de la medidas antropométricas tomadas son registradas correctamente en la historia clínica.
346.1	1. _____% de muestras tomadas en relación con las muestras solicitadas. 2. _____% muestras tomadas que cumplen adecuadamente con el procedimiento establecido.
361.15	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	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	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	1. Interpretación correcta de solicitudes de exámenes. 2. Leer correctamente los resultados obtenidos. 3. Sistema de referencia adecuado.
363.2	1. Número de registros corregidos/total registros incorrectos.
374.54	1. Preparación adecuada en el _____% de los pacientes con orden. 2. Satisfacción del paciente oír la actitud del personal de la salud.

38

Tarea	Indicador
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	3	1	3	1	3	1
Responsabilidades							
Opciones		CEP					
2	4	2	4	2	4	2	4

39

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:	<ol style="list-style-type: none"> 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. Brindar los cuidados básicos asignados y/o delegados, de higiene, comodidad de acuerdo con guías y protocolos establecidos. Asistir a la persona en las actividades de movilización según limitaciones y equipos requeridos. Asistir a la persona en las actividades de nutrición asignadas y/o delegadas por el Profesional y de acuerdo con guías y protocolos establecidos. Asistir a la persona en actividades de eliminación asignadas y/o delegadas por el Profesional y de acuerdo con guías y protocolos establecidos.

40

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.	1. Técnicas y estrategias de comunicación: Lenguaje no verbal (a, b, c, d, e).
336.13 374.31	b) Las necesidades de seguridad son revisadas de acuerdo con protocolos institucionales y normas vigentes.	2. Admisión: Concepto, vías de ingreso: Consulta interna, urgencias y traslado: (d)
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.	3. Referencia y contrarreferencia, marco legal (d).
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.	4. Egreso: Concepto, Formas por mejoría, traslado o muerte (d).
	e) El usuario es entrenado en el manejo del entorno de acuerdo con las necesidades y equipamiento existente.	5. Arreglo del cadáver (d).
411.7	f) Las alteraciones del entorno son revisadas y reportadas según protocolos.	6. Documentación en caso de egreso (d).
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.	7. Arreglo de la Unidad Hospitalaria (a, c, i).
451.14 451.43	h) Los equipos son manejados con el cuidado requerido según manuales de procedimientos.	• Tipos de cama.
336.3 336.10	i) El recibo y entrega de turno es realizado de acuerdo con el sistema organizacional de la institución.	• 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).

41

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:	• Domiciliaria. • Institucional.	Conocimiento
Grupos etéreos:	• Niños. • Adultos. • Adulto Mayor.	Prueba oral o escrita sobre
Institucional:	• Equipamiento.	• Manual de procedimiento de manejo de equipos e inventarios
Tipo de Admisión:	• Interna. • Externa. • Urgencias. • Traslado.	• Normatividad de inventario, bioseguridad.
Tipo de Egreso:	• Mejoría o voluntario. • Traslado. • Remisión o muerte.	• Normas de referencia y contrarreferencia
		• Normas de bioseguridad.
		Producto
		• Presentación de la Unidad preparada y arreglada según normas.
		• Planilla de inventario diligenciada
		• Registros: admisión del usuario, alta del usuario, entrega de turno.
		Desempeño
		• 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.

42

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).
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.	2. Medidas de seguridad para la integridad física (a, b, c, d, e, f).
	c) La postura corporal de la persona es mantenida en relación con la alineación anatómica y apoyos requeridos.	3. Aspectos físicos, químicos, biológicos y ambientales que afectan la piel (a, c).
374.64 372.12	d) Las frecuencias en los cambios posturales son realizadas según necesidades, observaciones de los signos de compresión y guías establecidas.	4. Mecánica corporal (a, b).
	e) El paciente es estimulado y motivado para los cambios de posición y uso de material de apoyo.	• Principios de ergonomía.
374.44	f) La integridad de la piel es protegida de acuerdo con las medidas establecidas por el Profesional de Enfermería.	• Alineación Corporal, equipo y material de apoyo.
341.10	g) La observación de la piel y novedades durante el baño son registradas e informadas al Profesional de Enfermería.	5. Clases de baño, equipo y precauciones (a, b).
	h) La orientación y preparación a la persona y la familia sobre cuidados e higiene es realizado según necesidades de la persona.	• Cara, cabeza, boca, genitales.
	i) Las estrategias para aliviar el dolor son aplicadas según guías y protocolos establecidos.	6. Concepto de valores y creencias relacionadas con el aseo (a, b).
	j) El dolor y alteraciones de la comodidad son registrados según normas.	7. Medidas de protección de la piel (f).
	k) Las condiciones físicas y ambientales para el descanso y sueño son promovidas de acuerdo con hábitos y situación clínica del usuario.	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).
		11. Cuidados higiénicos en casa según grupos etéreos (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.

43

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:	• Ducha. • Cama. • Genitales. • Boca.	Conocimiento
Grupos etéreos:	• Niños. • Adultos. • Adulto Mayor. • Persona con trastorno Mental.	Prueba oral o escrita sobre
Tipos de Masajes:	• De presión. • Circulares.	• Mecánica corporal.
		• Deberes y derechos de la persona.
		• Cuidados específicos de piel y mucosa.
		Producto
		• Registro de las actividades y reporte de las alteraciones en piel y mucosa.
		• Registro sobre el dolor y alteraciones de la comodidad.
		Desempeño
		• 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.

44

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. • Sistema Músculo esquelético, articular y circulatorio (a, b, c, d).
371.34	b) Los masajes son realizados teniendo en cuenta la dirección, presión, área y precauciones	2. Principios básicos de física (a, b, c, d). • Comportamiento de los líquidos. • Corriente eléctrica. • Uso de palancas (Física).
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	3. Terminología sobre ejercicios y movilidad articular (a). 4. Ejercicios Tipos de ejercicios.
353.17	d) La deambulación de la persona es asistida de acuerdo con la condición clínica y física	5. Técnica de traslado (c, f). • Equipos de traslado. • Precaución.
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	• Procedimientos cama-silla-camilla. 6. Accesorios en la deambulación (d). • Muletas, andadores.
371.13	f) Los principios de ergonomía y mecánica corporal son aplicados en las actividades de la vida diaria	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).

45

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:	• Activos. • Pasivos.	Conocimiento
Traslados:	• Silla. • Camilla. • Automóvil. • Otros.	Prueba oral o escrita sobre: • Protección de la piel: Tipos de ejercicios, contraindicaciones • Articulaciones. • Limitaciones a la actividad.
Movilización:	• Muletas. • Caminadores.	Producto
Grupos etéreos:	• Niños. • Adultos. • Adulto Mayor. • Persona con trastorno Mental.	• Registro de las observaciones de la integridad de la piel. Desempeño
		Observación directa: • 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.

46

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). • Funciones. • Alimentos de cada grupo.
	b) La observación del grado de satisfacción y comportamiento de la persona durante la ingesta es informado y registrado según el protocolo establecido.	2. Manipulación y conservación de cada grupo de alimentos (e). 3. Términos de limpieza y desinfección (f).
	c) Las creencias y valores culturales con respecto a la alimentación son respetados teniendo en cuenta sus requerimientos nutricionales y condición de salud.	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).
113.6	d) El control y medición de la ingesta es realizado con la frecuencia y precisión ordenadas según condición de salud.	6. Anatomía y fisiología del sistema digestivo (a hasta i).
336.23	e) El control diario de los alimentos de los siete grupos es promovido en la persona y comunidad.	7. Balance de líquidos (d). 8. Control de ingesta (d). 9. Dietas. 10. Alimentación enteral.
	f) La higiene y manipulación de los alimentos es promovido de acuerdo con principios de asepsia.	11. Conocimiento sobre registros para el control de líquidos (e).
	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.	

47

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.	

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Guías alimentarias:	• Menor de 2 años. • Mayor de 2 años. • Madres gestantes. • Madres lactantes. • Adulto Mayor. • Dietas por patologías.	Conocimiento
Especiales:	• Nutrición Oral. • Nutrición Enteral.	Prueba oral o escrita sobre • Los siete grupos de alimentos. • Inicio dieta basado en consumo y guías alimentarias. • Menú para dieta asistida de un niño, adulto y adulto mayor.
Grupos etéreos:	• Niños. • Adultos. • Adulto Mayor. • Persona con trastorno Mental.	Producto
		• Presentación de material de divulgación de los mensajes según política nacional. • Registro de ingesta y tolerancia alimentaria. Desempeño
		• Manipulación de los alimentos. • Verificación de la divulgación de los mensajes individuales.

48

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).
	b) Los equipos requeridos son provistos oportunamente de acuerdo con la solicitud y necesidades de la persona.	2. Vías de eliminación (a, b, e). • 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). • Alteraciones en la eliminación (a, b, c, e). • Balance hidroelectrolítico (d). • Membrana Celular (d). • Regulación de los comportamientos de líquidos corporales. • Mecanismos homeostáticos.
374.63	d) El control y medición de la eliminación es realizado con la frecuencia y precisión requerida según necesidad de la persona.	4. Normas de Bioseguridad en manejo de líquidos y secreciones (c).
376.04	e) Las alteraciones en la eliminación son registradas e informadas según la observación y protocolos establecidos.	5. Medidas de capacidad y volumen y su relación (d).
	f) Los cuidados de la piel alrededor de genitales, región anal y drenes son aplicados según las necesidades de la persona.	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 informe 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.
431.7	1. Menos del ____% de las veces, se debe repetir el procedimiento de limpieza por ser

Tarea	Indicador
	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						

53

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.

54

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.	1. Morbi mortalidad nacional (b, c, d) 2. Anatomía y fisiología de los sistemas: (a hasta e). • Músculo esquelético. • Tegumentario. • Digestivo y gastrointestinal. • Cardiorrespiratorio y vascular.
374.36	b) Los factores de riesgo de las funciones en la persona son identificadas en relación con las guías de manejo.	• Inmunológico. • Neurológico y órganos de los sentidos.
	c) Los factores protectores de las funciones son promovidos en la persona de acuerdo con las guías de manejo.	• Endocrino. • Renal y Urinario.
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.	• Reproductivo. • Estructura y función. • Glosario de términos.
451.15 371.36 371.44 374.59	e) Los primeros auxilios por sistemas afectados son aplicados de acuerdo con guías de manejo.	3. Factores de riesgo de las funciones en los diferentes sistemas por grupo etéreo (b). 4. Factores protectores de las diferentes funciones por grupo etéreo (c). 5. Técnica de entrevista., formatos y guías (d). 6. Primeros auxilios por sistemas afectados (e). 7. Vigilancia en Salud Pública: Estrategias de vigilancia, sistemas de vigilancia, Comité de Vigilancia epidemiológica.

55

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
Grupos etéreos:	• Niño. • Adulto. • Adulto Mayor. • Personas con trastornos mentales.
Sistemas:	• Músculo esquelético. • Tegumentario. • Digestivo y gastrointestinal. • Cardiorrespiratorio y vascular. • Inmunológico. • Neurológico y órganos de los sentidos. • Endocrino. • Renal y Urinario. • Reproductivo.
	Conocimiento Evaluación oral o escrita sobre: • Factores de riesgo y protectores por sistemas en las patologías más frecuentes según morbi mortalidad nacional. Producto • Registro del plan de mejoramiento acordado con la persona de acuerdo con las funciones alteradas. • Registro de la indagación sobre hábitos saludables. Desempeño Observación directa sobre la aplicación de primeros auxilios frente a: • Revisión física de un accidentado, TRIAGE. • Las alteraciones de los diferentes sistemas. • Para cuidados respiratorios. • Fractura de MMII. • Hemorragia.

56

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 venosos 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 vesical-irrigaciones. Cistomía, Transfusión sanguínea. 4. Medicamentos de uso más frecuentes por sistemas (a hasta d). 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.	
332.3 333.1 336.18 345.5 371.13 371.3 371.5 374.12 374.13 374.18 374.39 374.41 374.47 374.48 374.52 374.57 374.55 374.63 374.65 374.80 452.3 453.6	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.	

57

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
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. 	Conocimiento Evaluación oral o escrita sobre <ul style="list-style-type: none"> Orientación pre-trans y post operatoria a la persona Vocabulario técnico.
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. 	Producto <ul style="list-style-type: none"> Registro de los cuidados de enfermería según cada procedimiento. Desempeño <ul style="list-style-type: none"> Guía de observación sobre cada uno de los procedimientos específicos relacionados en la columna de conocimientos esenciales.

58

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.
--	--

Tarea	Indicador
332.11	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.
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.
332.9	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.
333.1	1. Número de procedimientos por mala presentación/ número de procedimientos ordenados.
333.9	1. ____% de pacientes que presenta recaída por no cumplir con instrucciones vs. Total de pacientes a quienes no se le dio instrucciones.
336.18	1. ____% 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	1. Satisfacción expresada por los familiares y acompañantes del paciente por el apoyo y la atención brindada por el trabajador de la salud. 2. Más del ____% de los familiares de los pacientes comprende el estado de salud del paciente después de la explicación dada.
336.6	1. ____% de pacientes que siguen las instrucciones impartidas total de pacientes a los que se le dio instrucciones.
342.23	1. Calidad del equipo de monitoreo hemodinámico. 2. Entrenamiento del personal. 3. Exactitud en la aplicación periódica de la escala. 4. Precisión de la información de las condiciones transoperatorias.
345.5	1. Más del ____% de las muestras de orina tomadas con sonda, cumple con el manual de procedimientos. 2. Satisfacción del paciente con la actitud del trabajador.
361.13	1. Diligenciamiento de formato para cada acto quirúrgico realizado.
361.2	1. Verificación de gases arteriales, oximetría y los parámetros que da el ventilador y el paciente.
371.14	1. Número de técnicas correctivas utilizadas.
371.29	1. Cumplimiento con el manual de procedimientos. 2. Más del ____% de pacientes está listo para la cirugía-período de tiempo antes de procedimiento.
371.3	1. Cumplimiento de indicaciones. 2. Sonda permeable. 3. Detección temprana de complicaciones.
371.5	1. Exactitud: paso del medicamento en el tiempo indicado. 2. Tiempo transcurrido entre la orden y el inicio de la administración. 3. Tiempo requerido para la instalación de la bomba.

59

Tarea	Indicador
371.32	1. Cumplimiento del procedimiento establecido. 2. Suficiencia de la incisión. 3. ____% de desgarros.
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.
371.44	1. La ayuda de emergencia brindada a los pacientes, estabiliza prontamente al ____% de ellos. 2. Minuciosidad en el interrogatorio y el examen físico del paciente.
372.6	1. Historia Clínica consultada. 2. Comprensión por parte del paciente de las indicaciones del plan de tratamiento casero fuera del consultorio.
374.12	1. Simetría ventilatoria. 2. Paciente libre de secreciones. 3. No presencia de cianosis, signos de dificultad respiratoria.
374.13	1. ____% de pacientes conectados a equipos especiales que no presentan complicaciones. 2. Equipos ajustados a parámetros de los pacientes.
374.16	1. Los elementos de dotación de la sala de cirugía se encuentran listos ____ (período de tiempo) antes de la cirugía. 2. Menos del ____% de los elementos necesarios para la cirugía no está listos en la sala a tiempo. 3. Satisfacción del personal de la sala por la actitud y desempeño de la circulante en la sala.
374.18	1. Funcionamiento adecuado del ventilador al momento de ser instalado. 2. Apoyo brindado durante la instalación del equipo.
374.21	1. Más del ____% de las muestras de sangre tomadas se hizo con el ayuno requerido. 2. Menos del ____% de las muestras tomadas, se hizo sin interrogar sobre el ayuno del paciente.
374.22	1. Aplicación de los principios de técnica aséptica y normas del bioseguridad. 2. ____% de sitios de inserción de drenajes sin signos de infección.
374.36	1. Oportunidad en la detección de señales de alerta en el estado de salud del paciente.
374.37	1. ____% de pacientes que inicia deambulacion según indicación. 2. Número de complicaciones. 3. Número de accidentes.
374.38	1. Menos del ____% de los pacientes con venoclisis presenta flebitis. 2. A menos del ____% de los pacientes se le extrava los líquidos. 3. Cumplimiento riguroso de la técnica aséptica
374.39	1. Número de pacientes atendidos con monitoreo cardiorrespiratorio.
374.42	1. Oportunidad en la valoración y notificación de la saturación de oxígeno por pulso. 2. Precisión en la valoración.
374.46	1. Menos del ____% de pacientes con drenaje gástrico presenta distensión abdominal. 2. Claridad y precisión en el registro de las características del drenaje.
374.48	1. Volumen/tiempo según lo ordenado.
374.52	1. Oportunidad en la realización del procedimiento. 2. No se presentan errores en la aplicación del procedimiento.
374.55	1. Cumplimiento del proceso establecido el ____% de las veces. 2. No se presentan demoras en el procedimiento porque se cuenta con todo el instrumental necesario oportunamente.

60

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 estómago. 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						

61

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:	<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 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.

62

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.	1. Medicamentos: Origen, absorción y eliminación (a). • Formas farmacéuticas: Líquidos tópicos, sólidos. • Precauciones de administración. • Riesgos en la manipulación. • Control legal de medicamentos de control especial.
	b) Los medicamentos son transportados de acuerdo con los principios de técnica aséptica, control y seguridad.	• Horarios, siglas nacionales e internacionales de horarios, normas institucionales.
	c) La dosis del medicamento es alistada, de acuerdo con la dosis prescrita y con protocolos establecidos.	2. Principios de asepsia (b, c, d, e). • Normas de control y seguridad de los medicamentos. • Clasificación de los medicamentos.
345.17	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.	3. Medidas de peso, volumen y capacidad (c, d). • 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.
	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.	4. Conceptos básicos de estabilidad, compatibilidad, interacción del medicamentos, precauciones, técnicas de envasado (d, e).
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.	

63

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	k) El inventario de inmunobiológicos y medicamentos es verificado de acuerdo con criterios de rotación según fecha de vencimiento.	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).

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.

64

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	1. Comprensión e interpretación de lectura de las diferentes prescripciones médicas (a).
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	<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).
	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	2. Vías de administración, precauciones, sitios, equipos, velocidad de infusión por vía (b).
	d) Los límites de intervalo en la administración de medicamentos cumple con los rangos establecidos (30 minutos antes o después de la hora prescrita)	3. Compatibilidad de los medicamentos con los equipos. Ej. PVC, polietileno (c).
	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	4. Vías de absorción, vida media de medicamentos, terapia administrada (c, d)
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	5. Normas del Comité de Farmacia, establecidas para duración de terapia (d, e, g).
	g) Las indicaciones y contraindicaciones para la aplicación de medicamentos e inmunobiológicos son aplicadas de acuerdo con las normas de vigilancia en salud pública.	6. Pruebas de sensibilidad (g, f).
	h) La vacuna es aplicada teniendo en cuenta las normas de PAI vigentes	7. Normas de registro y solicitud de medicamentos (h, i).
		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).

65

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.

66

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 e 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).
	c) Los antídotos frente a los medicamentos que lo requieran están disponibles durante la aplicación del medicamento.	<ul style="list-style-type: none"> a. Antídotos, concepto, usos e identificación de los más frecuentes (b, c).
	d) Los tiempos de mantenimiento de una terapia son confrontados de acuerdo con las especificaciones establecidos en la norma.	3. Reporte de incidentes relacionados con medicamentos (b).
	e) La no disponibilidad de los medicamentos es informada al jefe inmediato oportunamente.	4. Principios éticos y normas legales relacionadas con la administración de medicamentos (e, f).
	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.	5. Normas institucionales de inventarios, almacenamiento y dar de baja, devolución de medicamentos (g).
	g) Los medicamentos no usados son inventariados y devueltos a la farmacia con los correspondientes documentos según normas institucionales.	6. Normas de Comité de Farmacia y Terapéutica (d).
	h) Las reacciones, cuidados postvacunales y citas son explicados de acuerdo con protocolos vigentes.	7. Normas de PAI, papelería y carné de vacunación (h, i).
	i) Los registros diarios de vacuna y carné son diligenciados conforme el manual de normas vigentes.	8. Normas de carnes vigentes (i).

67

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 e 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.

68

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						

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:	<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 etéreo 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 etéreo 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).
	c) Los signos y síntomas de alteraciones de la gestante son identificados, registrados e informados inmediatamente a la persona pertinente.	4. Planificación Familiar: Métodos, efectividad y cuidados (a). 5. Derechos asignados por el SGSSS guías y protocolos vigentes (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.	6. Proceso de la gestación, cambios, molestias y prevención de las complicaciones (b, c). 7. Creencias populares y asistencia a control prenatal. 8. Signos de alarma (b, c). 9. Parto sicoprofiláctico (b, c). 10. Trabajo de parto: Períodos, 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.
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.	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, anmiotomía, analgesia peridural, preparación para la cesárea y episiotomía, alumbramiento medicamentos más usados, tacto vaginal (d, e).
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.	13. Adaptación neonatal, identificación del bebé y revisión física del recién nacido, toma de muestras (f, g).
342.7 342.8	g) Las alteraciones en los signos y síntomas del recién nacido son identificados, registrados y reportados a la persona pertinente.	
	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.	

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.	toma de muestras (f, g). 14. Lactancia materna: Importancia y técnica (j).
	j) La orientación sobre la lactancia es dada a la madre según guías de manejo y normas vigentes.	15. Certificados de defunción. 16. Red instituciones de apoyo. 17. Referencia y contrarreferencia.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipo de Riesgo de atención de I a Gestante y Parto:	<ul style="list-style-type: none"> • Bajo. • Medio. • Alto. 	<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 (Pitosin, 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.
Atención parto:	<ul style="list-style-type: none"> • Espontáneo. • Instrumental. • Quirúrgico. • Cesárea. 	

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.	1. La familia como eje fundamental de la sociedad (a). • Etapas de desarrollo del ser humano. • Derechos del niño y la familia. • Violencia intrafamiliar.
b)	La estimulación del niño es realizada de acuerdo con parámetros de crecimiento y desarrollo vigentes.	• Juego como factor de desarrollo. • Pautas de crianza.
c)	La dieta del niño es preparada y atendida de acuerdo con la edad y recursos.	2. Manejo de patrones de crecimiento y desarrollo (b). • Las tablas de peso y talla. • Conductas, estímulo.
d)	El esquema de vacunación es verificado y orientado de acuerdo con la edad y norma vigente.	• Estimulación adecuada de crecimiento y AIEP desarrollo.
e)	Los formatos de registros institucionales son diligenciados de acuerdo con las normas institucionales y legales.	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).
f)	Los signos y síntomas de las patologías frecuentes de los niños son identificadas e informadas a la persona pertinente.	4. Esquema de vacunación vacunas y normas PAI (d).
g)	Los cuidados específicos frente a la patología son aplicados de acuerdo con las guías de manejo.	5. Registros institucionales: Papelería requerida según institución para registro y cuidados del niño (e).
h)	El cuidado del niño especial es brindado de acuerdo con el nivel de desarrollo.	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).
i)	La educación requerida es impartida de acuerdo con las necesidades identificadas.	7. Niño especial: Atención según el nivel de desarrollo parálisis cerebral y síndrome de Dawn y niño autista (h).
j)	La información es impartida utilizando herramientas audiovisuales y multimedia.	

73

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, 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).

74

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).
b)	Las necesidades físicas emocionales y sociales del adulto mayor son identificadas en relación con su entorno.	2. Tipos de organización familiar (a, e, g).
c)	La comunicación con el adulto mayor es realizada de acuerdo con las limitaciones del adulto mayor.	3. Comportamientos que se dan en las familias (a, e, g).
d)	La planeación de las actividades con el adulto mayor es realizada de acuerdo con la guía de observación y entrevista.	4. Cultura y elementos que la componen (a, e, g).
e)	Las actividades culturales y de recreación del adulto mayor son realizadas de acuerdo con el tiempo libre y limitaciones físicas y aficiones.	5. Clasificación de las necesidades (b).
f)	La orientación a los servicios de salud se realiza de acuerdo con la normatividad vigente.	6. Necesidades insatisfechas en el adulto mayor (b, d, g).
g)	El acompañamiento permanente es realizado según las necesidades 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).
		10. Entrevista: Definición, pasos, precauciones (d, g).
		11. Observación: Definición, características, precauciones (d, g).
		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)
		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).
		19. Sistema de Seguridad Social para adulto mayor: Capítulo IV de la ley 100 (f).

75

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.

76

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).
	b) Las necesidades físicas, económicas y sociales son identificadas de acuerdo con su entorno social.	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).
	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.	3. Aspectos de la salud propias de la adolescencia: Inmunología, nutrición y cuidados de la piel (b, c, d, e, f).
	f) Las habilidades intelectuales, motrices y deportivas del adolescente son estimuladas de acuerdo con el interés personal.	4. Pensamiento complejo, inteligencia múltiples y emocional (a, c, e).
	g) Las observaciones pertinentes sobre el adolescente son compartidas en equipos interdisciplinarios.	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).

77

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	
Instituciones	? Colegios ? Centros de atención básica Primer nivel de complejidad	Conocimiento Prueba oral o escrita sobre: • Características de la adolescencia y desarrollo de la personalidad en el adolescente. Producto • Un ensayo sobre problemas más frecuentes en la adolescencia y sus causas. Desempeño • Manejo de la entrevista en 3 adolescentes en las que tendrá como resultado identificación de necesidades de cada uno.

78

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.

79

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						

80

Nombre de la Norma de Competencia: Generar Actitudes y Prácticas Saludables en los Ambientes de Trabajo Código: 20332810120304	
Elementos:	<ol style="list-style-type: none"> Mantener el ambiente de trabajo en condiciones de higiene y seguridad acorde con la reglamentación empresarial. Ejecutar prácticas de trabajo seguras conforme a las normas técnicas y legales establecidas. Participar en los procedimientos para la prevención y atención de emergencias de acuerdo con las normas técnicas y legales.

81

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

82

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	Clases	Evidencias
Categoría		
Señalización :	<ul style="list-style-type: none"> Preventiva, Reglamentaria, informativa y de seguridad. 	Conocimiento <ul style="list-style-type: none"> Reporte actualizado de las condiciones de higiene y seguridad del puesto de trabajo.
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. 	Producto <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. Desempeño <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. Pruebas orales o escritas sobre las normas técnicas vigentes y los valores límites permisibles de los agentes de riesgo presentes en su medio laboral.

83

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	Conocimientos y Comprensión
344.1	<ol style="list-style-type: none"> Las medidas preventivas son aplicadas conforme a las normas vigentes. El Equipo de Protección personal utilizado para las actividades corresponde a los requerimientos establecidos en la reglamentación. El equipo de seguridad se utiliza de acuerdo con los procedimientos establecidos en la norma. El equipo de Protección asignado se conserva de acuerdo con las especificaciones del fabricante. La seguridad de equipos y dispositivos es verificada de acuerdo con los parámetros del fabricante y según normas. El funcionamiento de dispositivos de seguridad es verificado periódicamente. Los dispositivos de seguridad son instalados e inspeccionados. Las máquinas y equipos son operados con normas de seguridad. El reporte de incidentes y accidentes de trabajo es diligenciado y enviado a las instancias correspondientes oportunamente. La documentación relacionada con la afiliación y prestación de servicios de salud se encuentra vigente y disponible. 	<ol style="list-style-type: none"> 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. 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. Equipo de protección básico y especializado según el área de trabajo y circunstancias en que las utiliza. (d, e) Sistemas y métodos de trabajo seguros e Higiénicos. (a, b, c, d, f, g, h). Usos y mantenimiento de los Elementos de Protección Personal (EPP) y Colectiva según proceso productivo (d, c). Medidas preventivas para eliminar o controlar los factores de riesgo ocupacional (a – h). Medidas de Higiene dentro del área de trabajo establecidas por la empresa (a, b, c, d, f, g). Sistemas de identificación y manejo de materiales peligrosos (c, d). Tipos y naturaleza de documentación y reportes (i, j).

84

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. 	

85

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.	

Tareas	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).
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.	

86

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. 	

87

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						

88

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:	<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 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.	La persona conoce y comprende: 1. Inmovilización, movilización y transporte del paciente (a).
	b) La valoración secundaria es realizada de acuerdo con parámetros técnicos científicos vigentes.	2. Cuidado prehospitalario: (a, c, d, e). • Trauma craneo encefálico. • Trauma de extremidades. • Politraumatizados, Trauma térmico. • Reanimación cardiopulmonar. • Accidente Cerebro vascular. • Intoxicación. • Shock hipovolémico. • Diabetes.
	c) Los datos de la valoración son analizados, comparados e interpretados de acuerdo con protocolos establecidos.	• Infección respiratoria aguda. • Atención de trabajo de parto. • Reporte clínico de los procedimientos realizados. • Pacientes psiquiátricos.
	d) El plan de intervención es elaborado según la situación clínica del paciente y autorización pertinente.	3. Protocolos generales de radiocomunicaciones de acuerdo con condición clínica del paciente (f, g).
	e) Los datos de valoración inicial, secundaria y procedimientos realizados son informados a la central de comunicaciones.	4. Normas de bioseguridad (a, b,).
	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.	

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. • Ginec obstetricia. • 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.

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).
	b) Los datos son registrados en relación con las novedades y evolución del paciente.	2. Procedimientos específicos de acuerdo con protocolos y situación de riesgo de salud (a, b, c, d).
	c) Las intervenciones al paciente son reevaluadas y mantenidas según requerimiento del paciente.	
	d) La información es reportada permanentemente a la Central de Comunicaciones.	

Rango de aplicación

Categoría	Clases	Evidencias
Tipo de valoración.	<p>Indirecta :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitores. <p>Directa:</p> <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> <p>Prueba oral o escrita de:</p> <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.	La persona conoce y comprende:
	b) El ingreso a la institución de salud del paciente es comunicado a la Central de la empresa.	1. La información requerida y necesaria en un accidente para la entrega o recibo del paciente (a, b, d, e).
	c) El manejo de la camilla, silla u otro elemento de movilización es realizada según protocolos institucionales.	Identificación Institucional de la tripulación (c, d, f, e).
	d) La entrega del paciente es realizada según protocolos a la persona de la entidad responsable y la normatividad vigente.	Datos generales del caso: (a, b, c, d, e, f).
	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.	<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.
	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.	2. Protocolos de desechos (f) Métodos de traslado (c).

93

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.

94

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:
	b) La presunción del diagnóstico de muerte es reportada al médico.	1. Normativa en caso de muerte (a, b, c).
	c) La muerte presuntiva es informada a la central de ambulancia.	2. Cuidado del paciente moribundo (f).
	d) La muerte es reportada por el médico.	3. Trámites de certificación de defunción (d).
	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.	4. Documentos requeridos (e, f).

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.

95

Nombre de la Norma de Competencia:
Esterilizar Productos y Artículos de Acuerdo con Estándares de Aseguramiento de la Calidad

Código: 20332850140304

Elementos:	<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.
-------------------	--

96

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 esteril 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 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 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 esteril 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.	

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 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 	

98

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, filtros 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%.

99

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. 	

100

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.	La persona conoce y comprende:
b)	La utilización de la carga es liberada de acuerdo al cumplimiento de los parámetros validados.	1. Cadena de transmisión de los microorganismos en la contaminación de productos e infección del individuo. (a, b, c, d, e, f, i).
c)	La información del proceso de esterilización es registrada y analizada según procedimientos estándar de la empresa.	2. Validación del proceso de esterilización. (a-i).
d)	Los indicadores para monitorear el proceso de esterilización son utilizados siguiendo especificaciones técnicas del fabricante y de la empresa.	3. Manejo e interpretación de indicadores vacunas, químicos y físicos. (a-i).
e)	Las inconsistencias presentadas en el proceso de esterilización son reportadas y manejadas siguiendo procedimiento establecido.	4. Documentación del proceso de esterilización su diligenciamiento y usos. (a-i).
f)	Los puntos críticos del proceso de producción de estériles son identificados y controlados según procedimientos estandarizados de la empresa.	5. Procesamiento, controles y diferencias de líneas de productos estériles, farmacéutica, alimenticia y hospitalaria. (a-i).
g)	Los productos y artículos estériles son manipulados, transportados y almacenados siguiendo las especificaciones técnicas.	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).

101

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.

102

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:	<ol style="list-style-type: none"> Monitorear las funciones de los diferentes sistemas de acuerdo con las Condiciones previas y objetivos terapéuticos concertados. Asistir a la persona en estado crítico de acuerdo con sus condiciones, según protocolos y guías de manejo vigentes.

103

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.	1. Anatomía y fisiología, cardiovascular, respiratoria, renal, neurológica, gastrointestinal, endocrino (a, b).
b)	Las alteraciones encontradas en la revisión cefalocaudal son informadas al profesional de enfermería de acuerdo con protocolos del servicio.	2. Signos y síntomas de las alteraciones más frecuentes por sistemas: (a, b).
c)	El uso y manejo de equipos es realizado de acuerdo con especificaciones técnicas.	<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.
d)	Las señales de alarma son informadas y registradas según protocolos.	3. Técnicas de uso, manejo y mantenimiento preventivo de equipos (c, d).
e)	Los formatos y registros clínicos son diligenciados según protocolos institucionales, normas técnicas y legales vigentes.	4. Normas técnicas y legales de registros clínicos y formatos institucionales (a, b, d, e, h).
f)	Las escalas de valoración funcional son aplicadas de acuerdo con protocolos.	5. Escalas de valoración funcional: Glasgow, Norton, Braden, TISS, Apache (f). Escala de Dolor.
g)	Las normas de funcionamiento son aplicadas de acuerdo con manuales y protocolos vigentes.	6. Normas y protocolos de funcionamiento de cuidado intensivo (g).
h)	Los resultados de las pruebas de laboratorio son reportados según protocolos.	7. Parámetros normales de exámenes de laboratorio y pruebas diagnósticas (h).

104

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. Balace 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).
	b) La comunicación terapéutica con el usuario y su familia es mantenida según guías de manejo y protocolos institucionales.	2. Principio de la comunicación terapéutica y asertiva. • Técnicas de comunicación con el usuario en estado crítico.
	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.	• Normas institucionales para comunicación con el usuario y su familia. • 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).
	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.	4. Protocolos y guías de manejo del Comité de infecciones respecto a atención del usuario en estado crítico (e).
	f) La ubicación, permeabilidad y funcionamiento de los diferentes sistemas de acceso y drenaje son controlados de acuerdo con guías de manejo y protocolos.	5. Técnicas para la asistencia de procedimientos específicos (e). 6. Técnicas de asepsia y normas de bioseguridad (e).
	g) Las actividades de enfermería son realizadas de acuerdo con objetivos concertados con el profesional de enfermería.	7. Técnicas para el control de los sistemas de drenaje (f, g): • Sondas, Tubos de tórax y mediastino. • Intracraneal. • Ostomias. • Sistemas de acceso. • Catéteres centrales, línea arterial, hemofiltro.

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	h) Los formatos y registros clínicos son diligenciados según protocolos institucionales, normas técnicas y legales vigentes.	<ul style="list-style-type: none"> Catéter Swan Ganz. BCIA. Marcapasos permanentes y temporales Tubo orotraqueal. <p>8. Actividades de enfermería de usuarios con alteración de los sistemas cardiovasculares, respiratorio, neurológico, renal, gastrointestinal, endocrino (a - h).</p> <p>9. Indicaciones, presentación, efectos, vías de administración y dilución de los medicamentos más usados en el área (g).</p> <p>10. Normas técnicas y legales de registros clínicos y formatos institucionales (c, e, f, g, h).</p>

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

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
		<p>signos vitales, control de líquidos, monitoreo hemodinámico, valoración neurológica, asistencia en procedimientos especiales, inventarios.</p> <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 cardio pulmonar, colocación de catéteres, curación baja anestesia. 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.

<p>Nombre de la Norma de Competencia:</p> <p>Atender Integralmente al Usuario en la Unidad Quirúrgica de Acuerdo con Guías de Manejo y Protocolos Vigentes</p> <p>Código: 20332810160304</p>	
Elementos:	<ol style="list-style-type: none"> Participar en el proceso de anestesia de acuerdo con guías de manejo y recursos disponibles. Participar en el proceso quirúrgico de acuerdo con las guías de manejo y protocolos vigentes.

109

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.	1. Anatomía y fisiología de sistema neurológico, cardiovascular y respiratorio y digestivo (a-j).
	b) Los datos y signos de alarma son registrados e informados de acuerdo con las guías de manejo y protocolos.	2. Normas y procedimientos administrativos de ingreso y egreso de la unidad quirúrgica (a hasta j).
	c) Los medicamentos utilizados según delegación son administrados de acuerdo con la prescripción del medico, guías y protocolos vigentes.	3. Máquina de anestesia, monitores equipos (a).
	d) La máquina de anestesia, los equipos y materiales son preparados en condiciones de uso, de acuerdo con especificaciones técnicas, guías y protocolos vigentes.	4. Manuales técnicos de uso (b).
	e) Los líquidos administrados y eliminados son monitoreados y registrados según las guías de manejo.	5. Uso y manejo de diluciones, contraindicaciones y antídotos de: (c).
	f) La persona durante el periodo pos anestésico es valorada de acuerdo con escalas, guías y protocolos vigentes.	6. Analgésicos, anestésicos, sedantes y relajantes, inductores del sueño.
	g) La orientación sobre autocuidado, controles y tratamiento es realizada de acuerdo con los protocolos y guías institucionales.	7. De reanimación avanzada antiinflamatorios antieméticos y antiulcerosos.
	h) Los cuidados de enfermería son aplicados de acuerdo con la evolución y la recuperación de anestesia.	8. Elementos para uso acceso y mantenimiento de la vía aérea (c, d, e).
	i) La unidad de recuperación es preparada de acuerdo con protocolos y recursos disponibles.	9. Cánulas, máscaras, laringoscopio, hojas, sondas Nelatón, ventiladores, cánulas nasales de oxígeno, ventura, equipo de administración de oxígeno.
	j) Los procedimientos especiales son asistidos a los profesionales del grupo quirúrgico según guías de manejo y protocolos vigentes.	10. Catéteres vasculares.
		11. Valoración de la persona en el postoperatorio inmediato
		12. Test de Aldrete, Bromage, Glasgow, dolor.
		13. Concepto y técnica de valoración.
		14. Cuidados de enfermería en el pre-trans, postoperatorio mediato y tardío (f, h, i, j).

110

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 raquídea. 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.

111

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.	1. Cuidados de enfermería en la preparación preoperatorio (c).
	b) El paciente es colocado de acuerdo con la intervención quirúrgica teniendo en cuenta la protección anatomo fisiológica guías y protocolos vigentes.	2. Consentimiento informado, reserva de Unidad de Cuidado Intensivo, laboratorios especiales adicionales, preexistencias.
	c) La preparación de la persona a intervenir es verificada de acuerdo con guías y protocolos generales y específicos.	3. Alergias.
	d) La asepsia y antisepsia del área operatoria es realizada de acuerdo con la intervención, guía de manejo y protocolos vigentes.	4. Conocimiento sobre el procedimiento a realizar por parte del paciente.
	e) Los desplazamientos y transferencias son realizados de acuerdo con principios y técnicas de asepsia.	5. Autorización de la EPS e IPS.
	f) Las máquinas y equipos de uso quirúrgico son operados según especificaciones técnicas y protocolos establecidos.	6. Tiempos de ayuno, áreas de rasurado confirmación de la identificación del paciente. (correctos) (c).
		7. Posición quirúrgica.
		8. Aditamentos, Protección específica
		9. Manejo de la mesa quirúrgica (b).
		10. Principio de asepsia y antisepsia (d, e, i).
		11. Uso específico de jabones, soluciones desinfectantes (e).
		12. Preparación del área operativa: Equipo, material y producto (h).
		13. Dotación básica de un Quirófano: (a, f).
		14. Mesas Quirúrgicas.
		15. Lámparas.
		16. Máquina de Anestesia.
		17. Monitores.
		18. Succionadores.
		19. Electro bisturí.
		20. Conexiones disponibles para oxígeno.
		21. Vacío.
		22. Especiales: Microscopio, carro de paro, desfibrilador, craneótomo, capnógrafo.
		23. Uso y manejo de los equipos y materiales más usados.
		24. Identificación de los equipos y material más usado: Pinzas instrumentales, Paquetes estériles por procedimiento.
		25. Instalación de monitoreo invasivo.
		26. Momentos de conteo y verificación de materiales: Formatos de conteo (g).
		27. Medios de conservación y recolección de piezas quirúrgicas, muestras y líquidos corporales (h).
		28. Diligenciamiento y registro de formatos: hojas de gasto, rótulos de las muestras (i, j).

112

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.	

113

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).

114

Nombre de la Norma de Competencia:
Cuidar al Usuario en Terapia Renal Concertada según Valoración del Equipo Interdisciplinario

Código: 20332810010204

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.

115

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.	<p>1. Anatomía y fisiología renal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vocabulario del sistema. • Distribución y fisiología de los líquidos y electrolitos.
	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.	<p>• Valoración de la función Renal (d, e, f, g).</p> <p>2. Peritoneo función y procesos de difusión y filtración test de equilibrio (d, e, f, h).</p>
	c) Las máquinas y monitores son operados de acuerdo con las especificaciones técnicas, guías de manejo y protocolos.	<p>3. Insuficiencia renal concepto causas manifestaciones clínicas medio de diagnóstico y tratamiento dieta fármacos alteración de los sistemas asistencia de enfermería (d, e, f, g, h).</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.	<p>4. Normas de funcionamiento unidad renal (a).</p> <p>5. Normas de bioseguridad - Técnica aséptica (a hasta i).</p>
	e) Las actividades de enfermería son realizadas de acuerdo con el plan de atención, orden médica, protocolos y guías de manejo.	<p>6. Manejo y uso de los siguientes equipos (manual técnico) y materiales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Máquina de diálisis, señales de alarma, filtros, líneas arteriovenosas, monitores, señales de alarma, agujas de canulación y arteriovenosas, elementos para conexión según técnica dialítica.
	f) Las alteraciones y complicaciones durante la terapia de diálisis son identificadas e informadas de acuerdo con guías de manejo y protocolos.	<ul style="list-style-type: none"> • Soluciones parenterales y dializantes. • Silla de tratamiento (a, b, c, d, g).
	g) El usuario y la familia son orientados de acuerdo con necesidades identificadas, protocolos y guías de manejo vigentes.	<p>7. Terapia de reemplazo renal: Hemodiálisis, diálisis peritoneal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto y equipo de las vías de acceso • Injerto, Catéter vascular y peritoneal.
	h) Los medicamentos de uso frecuente son administrados, según delegación, prescripción médica y guías de manejo.	

116

i)	Los formatos y registros clínicos son diligenciados de acuerdo con protocolos institucionales y normas técnicas y legales vigentes.	<ul style="list-style-type: none"> • Asistencia de enfermería de cada una de las terapias (b, c, d, e, i). <p>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).</p> <p>9. Técnicas educativas que facilitan el autocuidado (f, g).</p> <p>10. Medicamentos de uso más frecuente: Anticoagulantes, analgésicos, antibióticos, antihipertensivos, electrolitos (b, h).</p> <p>11. Normas técnicas y legales de registros clínicos y formatos institucionales (b, d, e, f, i).</p>
----	---	--

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.

117

		<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.
--	--	--

118

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).
b)	El balance de líquidos y gasto renal es monitoreado de acuerdo con guías de manejo y protocolos vigentes.	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).
c)	Las manifestaciones clínicas de rechazo agudo al transplante son identificadas e informadas inmediatamente.	3. Técnica aséptica, Aislamiento protector, Normas de Bioseguridad (d, e, f).
d)	Las actividades de enfermería durante el post operatorio mediato son realizadas según delegación, guías de manejo y protocolos.	4. Marco legal nacional para el transplante renal (a, f).
e)	Las actividades de la vida diaria del usuario son apoyadas y fomentadas según plan de enfermería y guías de manejo.	5. Guías de control, prevención manejo y rehabilitación del paciente renal (e, g, h).
f)	La técnica aséptica es aplicada en relación con condiciones de inmunosupresión según guías y protocolos vigentes.	6. Medicamentos de uso más frecuente: Inmunosupresores, anticoagulantes, antibióticos, analgésicos. Uso, efecto terapéutico y secundario (b, c, d, e, h).
g)	Las necesidades de la persona y la familia son identificadas y canalizadas de acuerdo con criterio de comunicación terapéutica.	7. Normas técnicas y legales de registros clínicos y formatos (b hasta h).
h)	Los formatos y registros clínicos son diligenciados de acuerdo con protocolos institucionales y normas técnicas legales vigentes.	

119

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	Clases	Evidencias
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.

120

<p>Nombre de la Norma de Competencia:</p> <p>Apoyar las Actividades de Salud Ocupacional de Acuerdo con el Programa Diseñado en Salud Ocupacional y Normativa Vigente</p> <p>Código: 20332810180304</p>	
Elementos:	<ol style="list-style-type: none"> Realizar las actividades de vigilancia epidemiológica asignadas de acuerdo con los factores de riesgo identificados y priorizados por la empresa y/o ARP correspondiente. Fomentar en los trabajadores hábitos de trabajo sano y seguro de acuerdo con los lineamientos del programa de Salud Ocupacional de la empresa.

121

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).

122

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:	<ul style="list-style-type: none"> Accidente de trabajo. Enfermedad Profesional. 	<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.
Factores de Riesgos:	<ul style="list-style-type: none"> Higiénicos. De Seguridad. 	

123

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.

124

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.

125

**2.2. AUXILIAR SALUD PÚBLICA
CODIGO: 10332802300304**

Auxiliar Salud Pública Nivel C

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

Ocupaciones: Auxiliar de Salud Pública:

- 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.

126

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"> 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. Interactuar con el cliente interno y externo de acuerdo con la misión, visión y políticas de servicio institucionales. Brindar información del producto o servicio conforme a requerimientos del cliente o usuario. 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"> Apoyar el análisis de la situación de salud del ente territorial según Metodología nacional vigente. Priorizar eventos de salud a estudiar según indicadores utilizados para el análisis de la situación de salud. 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"> 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. Organizar nodos para operacionalizar la red, de acuerdo con ejes temáticos establecidos. Promover la intervención de la comunidad en la solución de las necesidades del desarrollo humano integral sostenible a través de las redes de apoyo. Canalizar a la población al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) según normativa vigente de factores de riesgo. 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"> Aplicar la técnica aséptica en todos los procedimientos de acuerdo con las medidas de prevención y control de la infección establecidas. Efectuar procedimientos especializados de limpieza, sanitización y desinfección en equipos y artículos según manuales estandarizados de la empresa.

127

Normas de Competencia Obligatorias	Elementos
5. Apoyar la definición del diagnóstico individual de acuerdo con guías de manejo y tecnología requerida.	<ol style="list-style-type: none"> Observar la condición física y emocional de la persona de acuerdo con guías y protocolos. Orientar y preparar a la persona para exámenes diagnósticos de acuerdo con guías y protocolos institucionales. 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"> Alistar los medicamentos e inmunobiológicos según delegación, teniendo en cuenta los principios de asepsia y normas técnicas. Aplicar los medicamentos según delegación y de acuerdo con la prescripción médica, la vía, la dosis y la hora prescrita. Vigilar la acción farmacéutica y reacciones adversas de los medicamentos y 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"> 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. Brindar los cuidados básicos asignados y/o delegados, de higiene, comodidad y de acuerdo con guías y protocolos establecidos. Análisis de la situación de salud a la persona en las actividades de movilización según sus limitaciones y equipos requeridos. 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. 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"> Informar al usuario acerca de los servicios de salud disponibles en su localidad 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"> Mantener el ambiente de trabajo en condiciones de higiene y seguridad acorde con la reglamentación empresarial. Ejecutar prácticas de trabajo seguras conforme a las normas técnicas y legales establecidas. Participar en los procedimientos para la prevención y atención de emergencias de acuerdo con las normas técnicas y legales.

128

<p>Nombre de la Norma de Competencia:</p> <p>Atender y Orientar a la Persona en Relación con sus Necesidades y Expectativas de Acuerdo con Políticas Institucionales y Normas de Salud</p> <p>Código: 20332810010204</p>	
Elementos:	<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.

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

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.	<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).
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.	

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.	
Rango de aplicación		
Categoría	Clases	Evidencias
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 salud. 	

133

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).
	b) La información sobre producto y servicios se suministra de manera oportuna clara y completa en relación con el portafolio institucional y manuales técnicos.	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).
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. 	

134

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).

135

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.	
Rango de aplicación		
Categoría	Clases	Evidencias
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. 	

136

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	1. El operativo logró una cobertura del ____% sobre el número de familias programadas. 2. Se realiza una revisión rigurosa de las fichas.	
113.11	1. Más del ____% de los pacientes remitidos a otras instituciones sin dificultad. 2. ____% de remisiones atendidas/remisiones hechas a otras instituciones en ____ (período de tiempo).	
113.12	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	1. Número de fichas diligenciadas y entregadas en el tiempo especificado. 2. Rigurosidad en la consolidación de la información.	
131.15	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	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	1. Pertinencia de la información divulgada en el boletín. 2. Grado de aceptación del boletín dentro de la comunidad.	
153.32	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	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	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	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.	
333.1	1. Número de procedimientos por mala presentación/número de procedimientos ordenados.	
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.	

137

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

138

Nombre de la Norma de Competencia:	
Identificar la Situación de Salud Individual y Colectiva en Relación con los Factores Determinantes de Salud	
Código: 20332840030204	
Elementos:	<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.

139

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.	

140

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		
Categoría	Clases	Evidencias
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"> Metodología de Análisis de la Situación de Salud. 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. 	

141

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

142

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.	La persona conoce y comprende: <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.	
Rango de aplicación		
Categoría	Clases	Evidencias
Sistemas de Vigilancia:	<ul style="list-style-type: none"> Vigilancia alimentaria y nutricional. 	<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.
Sistema de vigilancia en salud:	<ul style="list-style-type: none"> Vigilancia en salud pública. Actividades de prevención y promoción. 	

143

Nombre de la Norma de Competencia:	
<p>Implementar Acciones de Promoción y Prevención en los Colectivos de Acuerdo con Deberes y Derechos en Salud y la Normativa Vigente</p> <p>Código: 20332810060304</p>	
Elementos:	<ol style="list-style-type: none"> 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. Organizar nodos para operacionalizar la red, de acuerdo con ejes temáticos establecidos. Promover la intervención de la comunidad en la solución de las necesidades del desarrollo humano integral sostenible a través de las redes de apoyo. Canalizar la población al SGSSS según normativa vigente de factores de Riesgo. Implementar las acciones de intervención de los factores de riesgo previstos en la norma.

144

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).
113.40 345.25 345.26	c) Los grupos susceptibles de capacitación son convocados de acuerdo con criterios definidos previamente.	3. Políticas de desarrollo humano sostenible en todas sus dimensiones (b, f).
345.27 351.1 354.2 451.34	d) La capacitación es impartida utilizando metodología activas innovadoras y participativas.	4. Métodos y técnicas de comunicación social innovadoras(b, c, d, f).
	e) El proceso educativo es evaluado en forma activa y participativa.	5. Teorías de comportamiento humano desde lo sinérgico y lo axiológico (b, d).
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.	6. Sociología de las comunidades (etnias, cultura, aspectos geográficos, políticos y económicos) (a, b, f).
	g) Las vivencias y experiencias de la comunidad se recuperan de acuerdo con metodologías establecidas.	7. Liderazgo (c, f, g).
		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).
		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 Diagnóstico participativo.
		17. Estrategias de información y comunicación. (b, c, e).

145

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	
Tipo de Población:	• Organizaciones sociales, comunitarias e institucionales.	Conocimiento • Resolución de casos por medio de análisis crítico y aplicación de conocimientos de los deberes y derechos ciudadanos y comunitarios.
Modalidades de Formación:	• Presenciales. • Desescolarizadas.	Producto • Elaboración de un programa de capacitación. • Diseño de casos para solución de conflictos de la comunidad. • Diseño de material didáctico.
		Desempeño • Observación directa de una convocatoria a la comunidad, la caracterización de grupos, capacitación y evaluación.

146

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).

147

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:	• Encuesta. • Observación. • Entrevista.	Conocimiento • Pruebas orales y escritos sobre redes y legislación. • Reconocimiento de mapas y gráficos locales. • Manejo del tema según nodo.
Organizaciones:	• ONG organismos internacionales y nacionales.	Producto • Elaboración de gráficos y esquemas de red.
		Desempeño • 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.

148

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).
	b) Las líneas de interacción son orientadas con criterios técnicos, sociales y éticos, bien común.	2. Métodos y técnicas de comunicación social (a, d, e).
	c) El empoderamiento de los grupos se da en relación con la solución de las necesidades priorizadas.	3. Actitudes y aptitudes de liderazgo de grupos (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.	4. Método y metodologías de participación local (a, d, e).
121.2 123.13	e) Las intervenciones son evaluadas y controladas según planes y programa propuestos y desarrollados por la comunidad.	5. Indicadores de bienestar y calidad de vida (b, d, e).
	f) El control de las intervenciones es realizado con la participación social.	6. Manejo del conflicto y solución de problemas (b, d, e).
		7. Grupos multidisciplinarios (a).
		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).

149

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.

150

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).
153.19 154.4	b) Las necesidades de salud son identificadas según metodología establecida por el ente competente.	2. Normatividad vigentes sobre aseguramiento (a, b).
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.	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).

151

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
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	
Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Organizaciones:	<ul style="list-style-type: none"> Comunitarias. 	<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.
Entidades:	<ul style="list-style-type: none"> Educativas. Comerciales. Industriales. De salud. Domiciliarias. 	

152

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. • Crecimiento y Desarrollo. • Mortalidad evitable. • Salud sexual y reproductiva. • Crónicas.
	d) Las metas de cumplimiento son verificadas según programación establecida por el ente competente.	• 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.	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).
	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.	

153

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:	• Comunitarias.	Conocimiento Prueba oral o escrita sobre: • Generalidades de protocolos y procedimientos. Producto • Registro y notificación de las acciones. • Sistemas de Información. Desempeño • 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.
Entidades:	• Educativas. • Comerciales. • Industriales. • De Salud. • Domiciliarias. • Red Social.	

154

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 meras 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.

155

Tarea	Indicador
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.
143.2	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	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	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	1. ____% de prioridades en salud cubiertas por el PAB.
153.22	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	1. Número de encuestas realizadas/total de encuestas programadas.
153.31	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	1. Número de direcciones ratificadas.
154.1	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	1. Más del ____% de cronograma elaborado se cumple por la adecuada asignación del recurso humano a las actividades determinadas.
154.13	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	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	1. Más del ____% de las visitas programadas se ha cumplido.

156

Tarea	Indicador
	2. Se ha controlado en un ____% nuevos brotes que presenta la población.
154.3	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	1. Más del ____% de los grupos funcionales se encuentra conformado por personas idóneas de acuerdo con las características específicas de cada programa.
154.5	1. Grado de aceptación de la estrategia de difusión seleccionada por parte del equipo de salud.
221.2	1. Grado de satisfacción de los encuestadores.
223.3	1. Más del ____% de las actividades programadas, tienen aceptación y participación por parte de la comunidad.
313.2	1. Se ha disminuido en un ____% el grado de infestación de artrópodos y roedores. 2. Número de viviendas desinfectadas.
313.6	1. Más del ____% de las solicitudes recibidas tuvieron respuesta. 2. Existe un cronograma de recolección de caninos y se cumplió en un ____%.
313.8	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	1. ____% De los pacientes que llega a la institución de acuerdo con las instrucciones brindadas.
322.2	1. Relación entre el número de pacientes que requieren reubicación en un servicio con el número de pacientes que solicitan los servicios.
322.3	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	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	1. Porcentaje de familias que utilizan los servicios que ofrece la institución, después de haber sido visitadas.
323.4	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	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	1. Número de pacientes que aceptan la remisión / total se pacientes remitidos. 2. mero de pacientes atendidos en la institución de referencia / total de pacientes remitidos.

157

Tarea	Indicador
335.4	1. Número de pacientes remitidos ubicados en otra institución número de pacientes remitidos.
336.4	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	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	1. Número de visitas programadas número de tarjetas revisadas.
342.20	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	1. Tiempo de respuesta a las solicitudes. 2. Pruebas tomadas. 3. Pruebas leídas. 4. Pruebas reportadas. 5. Satisfacción del paciente y del médico.
345.22	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	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	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	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	1. Las ayudas educativas cumplen con los requisitos mínimos de presentación.
351.2	1. Cartelera elaborada presenta información solicitada completa y de una forma motivante.
351.3	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	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.

158

Tarea	Indicador
352.1	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	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	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.
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 ____%.

159

Tarea	Indicador
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 la análisis de la situación de salud técnica brindada en la ejecución del evento.

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						

160

<p>Nombre de la Norma de Competencia:</p> <p>Controlar las Infecciones en los Usuarios y su Entorno de Acuerdo con las Buenas Prácticas Sanitarias</p> <p>Código: 20332810060304</p>	
Elementos:	<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, 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.	La persona conoce y comprende: <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 según norma. • Barrera. • Postura de guantes, mascarilla y gorro, bata Qx, delantal protector (a, b). 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 enzimáticos. 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). <ul style="list-style-type: none"> • 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> Prueba oral y escrita sobre: <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> Observación de: <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.	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. ases 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		
Categoría	Clases	Evidencias
Tipos de Limpieza y Sanitización, desinfección y esterilización:	<ul style="list-style-type: none"> Química. Física. 	Conocimiento <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. Producto <ul style="list-style-type: none"> Inspección visual de un equipo ó artículo verificado ante procedimiento estándar. Desempeño <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. 	

165

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	<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. 	
374.81	<ol style="list-style-type: none"> Oportunidad en el retiro de puntos. Cumplimiento en las normas el ____% de las veces. 	
431.11	<ol style="list-style-type: none"> Oportunidad en la recolección de los desechos de cada servicio. Más del ____% del material de desecho estuvo bien clasificado para su eliminación correcta. 	
431.3	<ol style="list-style-type: none"> Menos del ____% del material para esterilizar se devuelve por inadecuada limpieza. Cumplimiento con las normas del envoltura del material para llevarlo a esterilización. 	
451.13	<ol style="list-style-type: none"> Más del ____% de los paquetes utilizados contiene los elementos completos. Menos del ____% de los paquetes no se esteriliza adecuadamente por mala preparación o falla del autoclave. 	
451.22	<ol style="list-style-type: none"> 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. 	
451.8	<ol style="list-style-type: none"> Oportunidad en la elaboración y el envío del material esterilizado. 	
451.9	<ol style="list-style-type: none"> Número de entregas de medicamentos a domicilio vs. Total de correspondencia recibida. 	
Escalas		
Destrezas		
Datos	Personas	Cosas
Máximo	Mínimo	Máximo
5	1	4
Mínimo	Máximo	Mínimo
1	4	1
Significancia		
Máximo	Mínimo	Máximo
7	1	5
Mínimo	Máximo	Mínimo
1	7	1
Habilidades		
Razonamiento	Matemáticas	Lenguaje
3	2	2
Responsabilidades		
Opciones	CEP	
2	3	

166

Nombre de la Norma de Competencia:	
Apoyar la Definición del Diagnóstico Individual de Acuerdo con Guías de Manejo y Tecnología Requerida	
Código: 20332810060304	
Elementos:	<ol style="list-style-type: none"> Observar la condición física y emocional de la persona de acuerdo con guías y protocolos. Orientar y preparar a las personas para exámenes diagnósticos de acuerdo con guías y protocolos institucionales. Tomar y remitir muestras de interés en salud pública y resultados de laboratorio ordenadas, de acuerdo con protocolos.

167

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	Crterios de Desempeño	Conocimientos y comprensión
341.3	a) Las características generales de la persona son descritas e informadas de acuerdo con el orden cefalocaudal y por sistemas.	<ol style="list-style-type: none"> Anatomía por planos y sistemas, fisiología del cuerpo humano (a, b, c, d). Estados de conciencia (a, e).
341.4		
341.6		
341.8		
113.7	b) Las constantes vitales son tomadas, registradas e informadas según normas de procedimiento.	<ol style="list-style-type: none"> Técnicas y procedimientos de signos vitales, peso y talla (b, c).
342.19		
374.89		
345.38	c) El peso y la talla es tomado y registrado según técnicas.	<ol style="list-style-type: none"> Tipología de personalidad (e). Habilidades para vivir mejor (d).
	d) La condición emocional es identificada mediante el diálogo.	<ol style="list-style-type: none"> Conceptos básicos de Funciones vitales profundas (e).
	e) La observación física y emocional es registrada según normas legales.	<ol style="list-style-type: none"> Formatos institucionales (f).
	f) Las alteraciones de las constantes vitales son informadas y registradas inmediatamente según referentes alterados, a la persona nivel correspondiente.	<ol style="list-style-type: none"> Visita domiciliaria, investigación de caso y de campo (g).
	g) Los factores de riesgo relacionados con el elemento a estudiar son identificados de acuerdo con los criterios de vigilancia e salud pública.	

168

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.

169

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).
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.	2. Cuidados pre-tras y postpruebas diagnósticas (b, c, d, e).
	c) Las restricciones de dieta y cuidados posteriores a las pruebas diagnósticas son informados de acuerdo con las guías de manejo.	• Preparación materiales.
	d) Los signos y síntomas de reacción de las personas durante los procedimientos de las pruebas diagnósticas son observados, informados a la persona competente.	• Educación pre-tras y postpruebas diagnósticas.
	e) La persona es análisis de la situación de salud durante el procedimiento diagnóstico de acuerdo con las guías y protocolos.	• Control de los resultados de exámenes con la persona tratante.
	f) Las pruebas de diagnóstico son registradas según normas de registros clínicos.	3. Tipos de pruebas diagnósticas (a hasta f).
	g) Los exámenes diagnósticos son tomadas de acuerdo con las normas de bioseguridad y protocolos.	• Hematológicas.
	h) Las muestras y resultados son remitidas según normas de referencia y contrarreferencia.	• Químicas.
374.3	i) Los elementos requeridos para la valoración son preparados y suministrados de acuerdo con el manual de procedimiento.	• Bacteriológicas.
		• Hormonales.
		• Inmunológicas.
		• Otras de interés en salud pública.
		Otras Pruebas:
		• Imagenología.
		• Radiación Ionizante.
		• Con material radioactivo.
		• Ultrasonido.
		• Biopsia.
		• Patológicas
		• Citología.
		• Oncológicas.
		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).

170

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.

171

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).
	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).
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.	3. Equipos y materiales por tipo de muestra a tomar (b).
115.14	d) Las muestras son tomadas en la cantidad necesaria según protocolos y normas de bioseguridad.	4. Técnicas de comunicación (c).
	e) Los desechos son manejados de acuerdo con las normas de bioseguridad y ambientales vigentes.	5. Protocolos y procesos por tipo de muestras a tomar (c).
	f) Las muestras y resultados son remitidas según normas de referencia y contrarreferencia.	6. Técnicas de desinfección y asepsia (b, c, d).
	g) Las reacciones o manifestaciones clínicas del paciente son registradas e informadas a la persona pertinente.	7. Principios de anatomía y fisiología (d).
333.9 333.10	h) Las medidas que el paciente deberá tener después de los exámenes o toma de muestras son informadas ampliamente.	8. Manejo de residuos según normas nacionales (e).
	i) Los resultados de laboratorio son confrontados con los valores normales de acuerdo con los parámetros definidos en el laboratorio.	9. Sistema de referencia y contrarreferencia (f).
	j) Las alteraciones en los resultados son reportados y registrados ala persona y al jefe inmediato.	10. Registros y papelería (f, g).

172

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.

173

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.	

174

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

175

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:	<ol style="list-style-type: none"> Alistar los medicamentos e inmunobiológicos según delegación, teniendo en cuenta los principios de asepsia y normas técnicas. Aplicar los medicamentos según delegación y de acuerdo con la prescripción médica y condición del usuario. Vigilar la acción farmacéutica y reacciones adversas de los medicamentos y inmunobiológicos administrados de Acuerdo con el medicamento y sensibilidad de la persona.

176

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). • Formas farmacéuticas: Líquidos tópicos, sólidos. • Precauciones de administración. • Riesgos en la manipulación. • Control legal de medicamentos de control especial.
	b) Los medicamentos son transportados de acuerdo con los principios de técnica aséptica, control y seguridad.	• Horarios, siglas nacionales e internacionales de horarios, normas institucionales.
	c) La dosis del medicamento es alistada, de acuerdo con la dosis prescrita y con protocolos establecidos.	2. Principios de asepsia (b, c, d, e). • Normas de control y seguridad de los medicamentos. • Clasificación de los medicamentos.
	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.	3. Medidas de peso, volumen y capacidad (c, d). • 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.
	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.	4. Conceptos básicos de estabilidad, compatibilidad, interacción del medicamento, precauciones, técnicas de envasado (d, e). 5. Medidas de bioseguridad, normas de manejo de residuos (d, e).
	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.	6. Sistema de distribución y registro de medicamentos (f, g, k).
	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.	

177

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	j) La red de frío de los inmunobiológicos 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.	7. Tarjeta de medicamentos, kárdex, otros 8. Sistema de Control del medicamento (g). 9. Normas de conservación, almacenamiento y transporte de biológicos (PAI) (j).

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.

178

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.	1. Comprensión e interpretación de lectura de las diferentes prescripciones médicas (a). • Precauciones, técnica y equipos de administración de medicamentos.
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.	• Tiempos de administración, intervalo de administración y organización de medicamentos (b).
	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.	2. Vías de administración, precauciones, sitios, equipos, velocidad de infusión por vía (b).
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).	3. Compatibilidad de los medicamentos con los equipos. Ej. PVC, polietileno (c). 4. Vías de absorción, vida media de medicamentos, terapia administrada (c, d)
	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.	5. Normas del Comité de Farmacia, establecidas para duración de terapia (d, e, g). 6. Pruebas de sensibilidad (g, f).
	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.	7. Normas de registro y solicitud de medicamentos (h, i). 8. Formularios y formas internas de solicitud y reintegro de medicamentos (j).
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.	9. Normas PAI para la administración de inmunobiológicos (a, b, h).
	h) La vacuna es aplicada teniendo en cuenta las normas de PAI vigentes.	10. Guías técnicas para la administración de inmunobiológicos (PAI) (h).

179

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.

180

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 (j).
	i) Los registros diarios de vacuna y carné son diligenciados conforme el manual de normas vigentes.	

181

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	Conocimiento
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>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.

182

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
5	1	4	2	3	1
Habilidades					
Razonamiento	Matemáticas	Lenguaje			
3	3	1			
Responsabilidades					
Opciones	CEP				
2	5				

183

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:	<ol style="list-style-type: none"> 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. Brindar los cuidados básicos asignados y/o delegados, de higiene, comodidad de acuerdo con guías y protocolos establecidos. Asistir a la persona en las actividades de movilización según limitaciones y equipos requeridos. Asistir a la persona en las actividades de nutrición asignadas y/o delegadas por el Profesional y de acuerdo con guías y protocolos establecidos. Asistir a la persona en actividades de eliminación asignadas y/o delegadas por el Profesional y de acuerdo con guías y protocolos establecidos.

184

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).
336.13 374.31	b) Las necesidades de seguridad son revisadas de acuerdo con protocolos institucionales y normas vigentes.	2. Admisión: Concepto, vías de ingreso: Consulta interna, urgencias y traslado: (d).
332.4 337.6 431.2 453.1	c) La unidad es preparada y mantenida de acuerdo con las necesidades de la persona.	3. Referencia y contrarreferencia, marco legal (d).
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.	4. Egreso: Concepto, Formas por mejoría, traslado o muerte (d).
	e) La persona es entrenada en el manejo del entorno de acuerdo con las necesidades y equipamiento existente.	5. Arreglo del cadáver (d).
411.7	f) Las alteraciones del entorno son revisadas y reportadas según protocolos.	6. Documentación en caso de egreso (d).
411.2 411.6 412.1 441.1 441.3 451.36 451.38 461.4 461.5 451.14 451.43	g) Los inventarios y equipos son revisados según protocolos.	7. Arreglo de la Unidad Hospitalaria (a, c, i).
	h) Lo equipos son manejados con el cuidado requerido según manuales de procedimientos.	8. Tipos de cama.
		9. Manual y electrónica.
		10. Otros.
		11. Accesorios de seguridad.
		12. Diferentes formas de preparar la Unidad.
		13. Procedimientos de higiene, limpieza y desinfección (a, b, c, d).
		14. Principios de Bioseguridad (a, b, c, d, f, g).
		15. Normas de procedimientos en el mantenimiento y manejo de equipos (f, g).
		16. Manuales de manejo de equipos (g).
		17. El lenguaje apropiado a las diferentes necesidades de la persona (a).
		18. Interacción y empatía con las personas (a).
		19. Entrega de turno (i).

185

336.3 336.10	i) El recibo y entrega de turno es realizado de acuerdo con el sistema organizacional de la institución.	
-----------------	--	--

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Escenarios:	<ul style="list-style-type: none"> Domiciliaria. Institucional. 	Conocimiento
Grupos etéreos:	<ul style="list-style-type: none"> Niños. Adultos. Adulto Mayor. 	Prueba oral o escrita sobre: <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.
Institucional:	<ul style="list-style-type: none"> Equipamiento. 	Producto
Tipo de admisión:	<ul style="list-style-type: none"> Interna. Externa. Urgencias. Traslado. 	<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.
Tipo de egreso:	<ul style="list-style-type: none"> Mejoría o voluntario. Traslado. Remisión o muerte. 	Desempeño
		<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.

186

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

187

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. 	Conocimiento
Grupos etéreos:	<ul style="list-style-type: none"> Niños. Adultos. Adulto Mayor. Persona con trastorno Mental. 	Prueba oral o escrita sobre: <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.
Tipos de Masajes:	<ul style="list-style-type: none"> De presión. Circulares. 	Producto
		<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.
		Desempeño
		<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.

188

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. • Sistema Músculo esquelético, articular y circulatorio (a, b, c, d).
371.34	b) Los masajes son realizados teniendo en cuenta la dirección, presión, área y precauciones.	2- Principios básicos de física (a, b, c, d). • Comportamiento de los líquidos. • Corriente eléctrica.
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.	3. Terminología sobre ejercicios y movilidad articular (a). 4. Ejercicios Tipos de ejercicios. 5. Técnica de traslado (c, f). • Equipos de traslado. • Precaución. • Procedimientos cama-silla-camilla.
353.17	d) La deambulación de la persona es análisis de la situación de salud de acuerdo con la condición clínica y física.	6. Accesorios en la deambulación (d). • Muletas, andadores.
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.	7. Inventario y manejo seguro de equipos (c).
371.13	f) Los principios de ergonomía y mecánica corporal son aplicados en las actividades de la vida diaria.	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).

189

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:	• Activos. • Pasivos.	Conocimiento Prueba oral o escrita sobre:
Traslados:	• Silla. • Camilla. • Automóvil. • Otros.	• Protección de la piel: Tipos de ejercicios, contraindicaciones. • Articulaciones. • Limitaciones a la actividad.
Movilización:	• Muletas. • Caminadores.	Producto • Registro de las observaciones de la integridad de la piel.
Grupos etéreos:	• Niños. • Adultos. • Adulto Mayor. • Persona con trastorno Mental.	Desempeño Observación directa: • 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.

190

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.	1. Grupos de alimentos (d, e). • Funciones. • Alimentos de cada grupo.
	b) La observación del grado de satisfacción y comportamiento de la persona durante la ingesta es informado y registrado según el protocolo establecido.	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).
	c) Las creencias y valores culturales con respecto a la alimentación son respetados teniendo en cuenta sus requerimientos nutricionales y condición de salud.	6. Anatomía y fisiología del sistema digestivo (a hasta i). 7. Balance de líquidos (d). 8. Control de ingesta (d). 9. Dietas.
113.6	d) El control y medición de la ingesta es realizado con la frecuencia y precisión ordenadas según condición de salud.	10. Alimentación enteral. 11. Conocimiento sobre registros para el control de líquidos (e).
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.	

191

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:	• Menor de 2 años. • Mayor de 2 años. • Madres gestantes. • Madres lactantes. • Adulto Mayor. • Dietas por patologías.	Conocimiento Prueba oral o escrita sobre:
Especiales:	• Nutrición Oral. • Nutrición Enteral.	• 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.
Grupos etéreos:	• Niños. • Adultos. • Adulto Mayor. • Persona con trastorno Mental.	Producto • Presentación de material de divulgación de los mensajes. • Según política nacional. • Registro de ingesta y tolerancia alimentaria.
		Desempeño • Manipulación de los alimentos. • Verificación de la divulgación de los mensajes individuales.

192

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.
	b) Los equipos requeridos son provistos oportunamente de acuerdo con la solicitud y necesidades de la persona.	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.
	c) Las normas de higiene en relación con las secreciones y eliminación son aplicadas según principios de asepsia y precauciones específicas de aislamiento.	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.
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.	

193

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	Clases	Evidencias
Categoría	Clases	Conocimiento
Grupos etéreos:	• Niños. • Adultos. • Adulto Mayor. • Persona con trastorno Mental.	Prueba oral o escrita sobre: • Anatomía y fisiología del sistema urinario y digestivo. • Vías de eliminación y excreción. • Cifras normales. Producto • Registro de eliminación y excreción (3 días diferentes). • Balance de líquidos. Desempeño • 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.

194

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.	

195

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.
412.1	1. No se encuentran errores en el almacenamiento de los suministros.

196

Tarea	Indicador
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.

197

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.
--	---

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						

198

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: 20332810110304	
Elementos:	<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 y enfermedad súbita de acuerdo con el evento y normativa vigente.

199

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).
c)	Los usuarios son orientados hacia la atención pertinente en salud, de acuerdo con las necesidades y recursos disponibles.	3. Enfermedades de notificación obligatoria. Formularios y reportes (d).
d)	Los casos de notificación obligatoria son reportados de conformidad con la normativa vigente.	4. Recomendaciones con el uso de medicamentos por acción farmacológica (c).
		5. Comunicación asertiva.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipo:	<ul style="list-style-type: none"> • Farmacia. • Droguería. 	Conocimiento Prueba oral o escrita sobre: <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. Producto <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. Desempeño Observación directa de: <ul style="list-style-type: none"> • Orientación a usuarios sobre servicios y horarios de una entidad de salud de su localidad.

200

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). 7. Red Pública de Urgencias (e, g.).
d)	Las acciones como primer respondiente son aplicadas de acuerdo con la valoración inicial y según protocolo de soporte vital básico.	8. Registros institucionales (e). 9. Normas de bioseguridad y técnica aséptica (d).
e)	La persona es inmovilizada y transportada de acuerdo a los principios de ergonomía y seguridad.	10. Cadena de custodia. Concepto básico (c, d).
f)	Los usuarios en expulsivo, quemados, intoxicados y con enfermedad súbita son atendidos de acuerdo con protocolos de primer respondiente.	11. Responsabilidad Legal (c, d).
g)	La persona es remitida a la entidad de salud competente.	

201

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	
Todos los grupos poblacionales	Red social	<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.

202

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	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	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	1. ____% De los pacientes que llega a la institución de acuerdo con las instrucciones brindadas.
335.2	1. Identificación de factores que afecten el estado de salud del paciente. 2. Remisión oportuna del paciente al centro regulador de urgencias.
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.
352.1	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	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	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 la institución.
374.36	1. Oportunidad en la detección de señales de alerta en el estado de salud del paciente.
374.4	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	1. Número de pacientes ayudados.
374.74	1. Las maniobras son efectivas el ____% de las veces que se realizaron. 2. Cumplimiento normas del reanimación.
374.81	1. Oportunidad en el retiro de puntos. 2. Cumplimiento en las normas el ____% de las veces.

203

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						

204

Nombre de la Norma de Competencia:	
Generar Actitudes y Prácticas Saludables en los Ambientes de Trabajo	
Código: 20332810120304	
Elementos:	<ol style="list-style-type: none"> Mantener el ambiente de trabajo en condiciones de higiene y seguridad acorde con la reglamentación empresarial. Ejecutar prácticas de trabajo seguras conforme a las normas técnicas y legales establecidas. Participar en los procedimientos para la prevención y atención de emergencias de acuerdo con las normas técnicas y legales.

205

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). • Riesgo. • Factor de riesgo. • Agente de riesgo. • Acto inseguro. • Condición peligrosa.
	b) El área de trabajo se mantiene de acuerdo con las especificaciones de orden y aseo.	3. Clasificación y subclasificación de los factores de riesgo (b, c). • Físicos. • Químicos. • Biológicos. • Ergonómicos. • Psicosocial. • De seguridad. • De saneamiento.
	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.	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.
	d) El tipo y cantidad de Elementos de Protección Personal y colectiva se encuentran de acuerdo con las normas técnicas.	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).
	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.	

206

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:	• Preventiva, Reglamentaria, informativa y de seguridad.	Conocimiento • Pruebas orales o escritas respondiendo a solución de problemas relacionados con la seguridad e higiene en su puesto de trabajo (Qué 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:	• 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.	Producto • Reporte actualizado de las condiciones de higiene y seguridad del puesto de trabajo. Desempeño • 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.

207

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
	a) Las medidas preventivas son aplicadas conforme a las normas vigentes.	1. Accidente de trabajo (AT) (a – i). • 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.
	b) El Equipo de Protección personal utilizado para las actividades corresponde a los requerimientos establecidos en la reglamentación.	2. Enfermedad profesional (EP) (c). • 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.
	c) El equipo de seguridad se utiliza de acuerdo con los procedimientos establecidos en la norma.	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).
	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.	

208

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. 	

209

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
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.	

210

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. 	<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:	<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. 	

211

2.3 AUXILIAR DE SALUD ORAL

CÓDIGO: 10332802300504

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.

212

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. 	

213

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:	<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.

214

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.	

215

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

216

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).
	b) La actitud de servicio se evidencia en la interacción con el cliente interno y externo según criterios institucionales de servicio.	2. Comunicación – Neurolinguística
	c) La estructura organizacional es conocida y aplicada de acuerdo con la carta organizacional de la entidad.	Técnicas, tipo, proceso errores en función de la actividad empresarial y de la optimización del servicio (c)
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.	El arte de escuchar y preguntar (a hasta h).
	e) La comunicación con el cliente interno y externo es cálida, precisa y oportuna según los protocolos de servicio.	3. Tipos de clientes, segmentación (c, f).
	f) La imagen y presentación personal esta de acuerdo con los protocolos de servicio.	4. Imagen personal, normas de urbanidad y cortesía (g).
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.	5. Normas Técnicas de Calidad de producción o servicio. (e – h). 6. Sistema de Gestión de Calidad (b - h).
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.	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).

217

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 - e). 2. Normas legales del consumidor (a - e). 3. Marco legal y regulador propio del servicio (a - e).
	b) La información sobre producto y servicios se suministra de manera oportuna clara y completa en relación con el portafolio institucional y manuales técnicos.	4. Indicadores de tiempo, costo, calidad y productividad (a - e). 5. Políticas de servicio institucional, manuales y protocolos de servicio. (a - e).
	c) La no conformidad en la oferta se reportan a quien corresponde de acuerdo con los manuales de procedimiento.	6. Manejo del conflicto y solución de problemas (a - e). 7. Empoderamiento y facultades de respuesta (a - e).
	d) Los reportes e informes se generan veraz y oportunamente según protocolo de servicio.	8. Tecnología biomédica referida al tipo de servicio (a).
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	Conocimiento
Tipo de cliente:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interno. ▪ Externo. 	<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.
Medios de información:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Telefónica. ▪ Personal. ▪ Electrónicos. 	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.

219

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.	
Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	Conocimiento
Tipos de cliente:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interno. ▪ Externo. 	<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 saludencial. 	

218

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).

220

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.	
Rango de aplicación		
Categoría	Clases	
Tipos de cliente:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interno. ▪ Externo. 	
Ambientes de trabajo:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Administrativo. ▪ Análisis de la situación de salud. 	
Evidencias		
Conocimiento		
<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. 		
Producto		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tres Reportes y/o formularios diligenciados de acuerdo con el manual de procedimientos en los últimos 15 días. 		
Desempeño		
<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. 		

221

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	1. Diligenciamiento completo y legible de los registros institucionales. 2. Consistencia entre el registro del formato con el plan de tratamiento.	
121.13	1. Rigurosidad en la exposición de las peticiones recibidas.	
133.9	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-.	
141.1	1. La base de datos se actualiza cada ____ días. 2. El tiempo invertido en la actualización es de ____ minutos.	
111.35	1. Población objetivo. 2. No cumple con soportes el ____% de la población.	
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.	
111.30	1. Más del ____% de la información de la base de datos corresponde a la del archivo maestro de afiliados. 2. Actualización de base de datos (novedades, ingresos, egresos) como mínimo en un ____%.	
114.16	1. Número de reuniones por la comunidad. 2. Razón actas/reuniones. 3. La elaboración del acta tarda ____ días. 4. El acta se archiva a los ____ días.	
111.4	1. Más del ____% de los formularios del traslado contiene los requisitos mínimos para la aprobación de traslados. 2. Se presentan los soportes mínimos de clasificación Sisbén.	
365.4	1. ____% De pacientes atendidos en el sitio y orden correspondiente/total de pacientes atendidos.	
345.12	1. Tiempo de respuesta a las solicitudes. 2. Pruebas tomadas. 3. Pruebas leídas. 4. Pruebas reportadas. 5. Satisfacción del paciente y del médico.	
114.14	1. Tiempo que transcurre entre la finalización de la jornada y la entrega de turno número de documentos entregados institucionalizados.	
113.30	1. Menos del ____% de los pacientes no es registrado en el sistema de facturación.	
113.39	1. Más del ____% de las actividades diarias realizadas se registró en el formato diario de consultas.	
115.3	1. Código colocado en el carné del usuario identifica claramente el procedimiento que se va a realizar.	
321.2	1. Número de pacientes que necesitó publicación en el régimen de afiliación respecto al total de pacientes registrados.	

222

Tarea	Indicador
322.3	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.
322.1	1. ____% de los pacientes que llega a la institución de acuerdo con las instrucciones brindadas.
334.3	1. ____% De pacientes atendidos según orden de llegada, total de pacientes que recibió fichas.
334.5	1. Citas cumplidas/citas confirmadas, oportunidad en la atención requerida, satisfacción del usuario.
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.
333.6	1. ____% de pacientes que paga sin dificultad, total de pacientes con orden de egreso.
333.8	1. ____% usuarios que cumple con las normas de la institución, total de usuarios informados.
333.1	1. Número de procedimientos por mala presentación/número de procedimientos ordenados.
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.
336.6	1. ____% de pacientes que siguen las instrucciones impartidas total de pacientes a los que se le dio instrucciones.
461.5	1. ____% De formatos bien diligenciados. 2. La necesidad de suministros corresponde a la lista de existencias en el ____% de las veces.
153.17	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.
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.
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.
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.

223

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	3	2				
Responsabilidades							
Opciones		CEP					
2	2						

224

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:	<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 normatividad vigente. 3. Custodiar historia clínica en el proceso de prestación de los servicios según normas vigentes.

225

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:
	b) La comprobación de los derechos contractuales se verifica siguiendo los lineamientos establecidos por tipo de aseguramiento.	1. Tipos de aseguramiento (a, b, c).
	c) El usuario se ingresa a la red de servicios según entidad responsable del pago.	2. Manual de procedimientos administrativos de la institución (a, b, c, d, e, f, g).
	d) El portafolio de clientes y servicios son manejadas según normatividad institucional.	3. Red de servicios de salud (a, b, c).
	e) Los RIPS y documentos soportes son anexados y consolidados a la cuenta de servicios de acuerdo con la red propia y adscrita.	4. Manejo cuotas de recuperación (e).
	f) Las órdenes de prestación de servicios se elaboran según normatividad institucional.	5. Manejo de información por medio convencional (Manuales) (a, b, c, d, e, f, g).
	g) El censo de pacientes es realizado en relación con las novedades diarias.	6. RIPS y documentos soportes (f, g).
	h) El usuario es instalado en habitación o consulta de acuerdo a la disponibilidad y criterios de servicios.	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).

226

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. 	Conocimiento <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.
Entidades:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ EPS. ▪ ARS. ▪ IPS. 	Producto <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuenta de servicios con los respectivos documentos soportes. ▪ Agendas de profesionales y servicios según normatividad. Desempeño <ul style="list-style-type: none"> ▪ Actitud de servicio en el desempeño de sus funciones. ▪ Calidad de la información brindada al usuario. ▪ Capacidad resolutoria en situaciones-problemas durante la admisión de un usuario.

227

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:
	b) La persona es remitida a trabajo social en relación con la situación individual para encuesta prioritaria.	1. Ley de desplazados, programa de tercera edad, protección del ICBF, reinsertados, vinculados, copagos y cuotas moderadoras (a, b, c, d).
452.2	c) Los documentos son verificados de acuerdo con el sistema correspondiente según el caso particular (desplazados, vía libre, etc).	2. Procedimientos institucionales para encuesta prioritaria (b).
	d) Solicitar al ente correspondiente la autorización del servicio en relación con cada caso particular.	3. Base de datos de vía libre, desplazados, reinsertados, protección de la niñez desamparada (b, c).
	e) Las autorizaciones son clasificadas y archivadas por tipo de cubrimiento.	4. Normatividad de otros.
Rango de aplicación	Evidencias	
Categoría	Clases	
Instituciones:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ DABS. ▪ Ministerio del Interior. ▪ ICBF. ▪ Personería Municipal. ▪ Defensoría del Pueblo. 	Conocimiento <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prueba oral y escrita sobre Sistema General de Seguridad Social en Salud. Producto <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diagrama de flujo para cada caso. Desempeño <ul style="list-style-type: none"> ▪ Habilidad en la formación impartida al usuario.

228

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 normatividad vigente.

Tareas	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
	a) La apertura de la Historia Clínica es codificada según normas institucionales.	La persona conoce y comprende:
	b) Los documentos de la Historia Clínica son organizados según las secuencias, normas y tecnología institucional.	1. Normativa en apertura, identificación, consecutivo (a).
	c) La información y datos de las Historias son manejados en forma confidencial, legal y ética.	2. Tipos de registros clínicos (b).
	d) El lenguaje técnico de la Historia Clínica es interpretado según los referentes de terminología médica.	3. Epicrisis (b).
362.2	e) La Historia Clínica es archivada según manual de procedimiento institucional.	4. Métodos de archivo (e,f).
363.1		5. Mecanismos de control para la salida de la Historia Clínica (e, f).
365.3		6. Responsabilidad civil, penal, ética ©.
374.92		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).
	f) Los mecanismos de control son aplicados en la custodia de la Historia Clínica según manual de procedimiento.	11. Procedimientos, equipos, insumos, medicamentos, diagnóstico y especialidades (f, d).
		12. Base de datos.

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.
Historia clínica:	<ul style="list-style-type: none"> Manual. Sistematizada. 	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.

229

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					

230

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.

231

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.	La persona conoce y comprende:
	b) Los elementos de barrera son utilizados de acuerdo con las especificaciones de cada uno de los tipos de aislamientos.	1. La infección (a hasta g).
451.3	c) Las precauciones de vía aérea, de gotas y de contacto son aplicadas de acuerdo con las especificaciones vigentes de cada una.	<ul style="list-style-type: none"> Definición. Proceso. Tipos de microorganismos. Bacteriana, viral, micótica. Mecanismos de transmisión. Periodo. Vocabulario: Sepsis, antiseptis.
431.11	d) Los desechos son manejados y clasificados según las normas de manejo seguro vigentes de los desechos.	2. Principios de técnica aséptica (a, b, c, h)
	e) Las intervenciones delegadas son manejadas de acuerdo con los tipos de lesión, las soluciones y los materiales a utilizar.	<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).
	f) Los signos y síntomas de alteración de las heridas son identificados, registrados e informados oportunamente a la persona competente.	3. Infección nosocomial (e, f).
	g) La participación en las actividades programadas de vigilancia salud pública de infecciones intrahospitalarias es realizada de acuerdo con las normas institucionales.	<ul style="list-style-type: none"> Definición. Criterios. Origen. Causas. Proceso.
374.58	h) Los principios de técnica aséptica y medidas de bioseguridad son aplicados en el proceso de lavado, desinfección y esterilización de instrumental.	4. Control de infección intrahospitalaria: Proceso de lavado, desinfección de instrumental.
451.13		<ul style="list-style-type: none"> Comité de infección intrahospitalaria. Manejo de antimicrobianos, desinfectantes, antisépticos (d, c). Manejo de detergentes encimáticos.
451.40		5. Manejo interno y externo de los desechos hospitalarios (c).
453.4		<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).

232

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. 	

233

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.	La persona conoce y comprende:
451.3	b) El funcionamiento y limpieza de los equipos es verificado después del proceso de limpieza, sanitización y desinfección.	<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).
	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.	

234

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	
Procedimientos de Limpieza y Sanitización:	<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 	

235

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	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	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. Figurosidad 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.

236

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						

237

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: 20332810060304	
Elementos:	<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 de la salud y prevención de la enfermedad oral de acuerdo con guías y protocolos.

238

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

239

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

240

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	a) Las estructuras de la cavidad oral son identificadas de acuerdo con los referentes anatómicos.	La persona conoce y comprende:
	b) 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.	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).
371.63	c) La fluorización de las estructuras dentales es realizada de acuerdo con precauciones e indicaciones y técnicas propias del procedimiento.	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).
	d) Los sellantes son aplicados de acuerdo con las especificaciones de cada producto en relación con las condiciones de la estructura dental de cada proceso.	
	e) Los usuarios son informados y preparados de acuerdo con el pre-post procedimiento a realizar.	
	f) Los registros y reportes de las actividades diarias son realizadas de acuerdo con normas institucionales establecidas.	

241

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:	<ul style="list-style-type: none"> IPS 1 y 2 nivel 	Conocimiento Prueba oral o escrita sobre: <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. Producto <ul style="list-style-type: none"> Verificación de sellantes colocados (3). Profilaxis realizada. Desempeño <ul style="list-style-type: none"> Observación directa de la aplicación de una fluorización, sellantes y limpieza.
Extramural:	<ul style="list-style-type: none"> PAB – plan de atención básica 	

242

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).
	b) La capacitación en higiene oral es impartida con la metodología activa y participativa.	2. Relaciones interpersonales (a, b, c, e, g). 3. Comunicación asertiva (a, b, c, d). 4. Manejo de medios y ayudas audiovisuales (c).
451.34 451.37 452.6 453.7	c) Las ayudas educativas son elaboradas de acuerdo con la dinámica de aprendizaje planeada y grupo etéreo.	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).
	d) Las visitas domiciliarias son realizadas de acuerdo con guías y protocolos.	10. Técnicas de aseo, cepillado, seda dental, antisépticos orales (e).
	e) Los hábitos de higiene, nutrición y salud oral son promulgados a la madre del niño menor de 10 años.	11. Planeación del trabajo (f).
	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.	

243

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:	<ul style="list-style-type: none"> IPS 1 y 2 nivel 	Conocimiento Prueba oral o escrita sobre: <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. Producto <ul style="list-style-type: none"> Cronograma ejecutado de actividades de promoción y prevención. Desempeño <ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de charlas y visitas domiciliarias (2 veces) Planeación y ejecución del programa de promoción y prevención oral.
Extramural:	<ul style="list-style-type: none"> PAB – plan de atención básica 	

244

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	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	1. Oportunidad en la detección de señales de alerta en el estado de salud del paciente.
361.6	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	1. Más del ____% de las publicaciones solicitadas están completas. 2. Menos del ____% de las publicaciones no corresponden a la solicitud presentada.
451.34	1. Más del ____% de las ayudas didácticas elaboradas son utilizadas en las sesiones educativas.
451.32	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	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	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	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.

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

245

Nombre de la Norma de Competencia:
Generar Actitudes y Prácticas Saludables en los Ambientes de Trabajo
Código: 20332810120304

Elementos:	<ol style="list-style-type: none"> Mantener el ambiente de trabajo en condiciones de higiene y seguridad acorde con la reglamentación empresarial. Ejecutar prácticas de trabajo seguras conforme a las normas técnicas y legales establecidas. Participar en los procedimientos para la prevención y atención de emergencias de acuerdo con las normas técnicas y legales.
-------------------	--

246

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
b)	El área de trabajo se mantiene de acuerdo con las especificaciones de orden y aseo.	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
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.	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).
d)	El tipo y cantidad de Elementos de Protección Personal y colectiva se encuentran de acuerdo con las normas técnicas.	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
e)	Los elementos almacenados se encuentran dispuestos según normas de seguridad	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).
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.	

247

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Señalización :	<ul style="list-style-type: none"> Preventiva Reglamentaria, informativa y de seguridad 	Producto <ul style="list-style-type: none"> Reporte actualizado de las condiciones de higiene y seguridad del puesto de trabajo
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. 	Desempeño <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. Conocimiento <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. Pruebas orales o escritas sobre las normas técnicas vigentes y los valores límites permisibles de los agentes de riesgo presentes en su medio laboral.

248

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). 10. Sistemas de identificación y manejo de materiales peligrosos (c, d). 11. 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.	

249

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		
Categoría	Clases	Evidencias
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.	Desempeño <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. Producto <ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisión y análisis de un reporte con la identificación de factores de riesgo presentes en su medio laboral. Conocimiento <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.	

250

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.	

251

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		
Categoría	Clases	Evidencias
Tipos de emergencia:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incendio, inundación, terremoto, derrumbe, fallas eléctricas. 	Desempeño <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. Producto <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verificación del equipo seleccionado para el uso en la atención de varios tipos de emergencia. Conocimiento <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. 	

252

2.4 AUXILIAR DE SERVICIOS FARMACÉUTICOS
CÓDIGO: 10332802300404

Auxiliar de Servicios Farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

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

Ocupaciones: Auxiliar de farmacia
Auxiliar de droguería

- 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	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.	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.

253

Normas de competencia obligatorias	Elementos
3. Dispensar medicamentos y elementos con base en las disposiciones legales vigentes.	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.	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.	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.
6. Efectuar los recibos y despachos según requisiciones y documentos que soportan la actividad.	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.	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.	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.

254

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.
-------------------	--

255

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.	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).
	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.	

256

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:	<ul style="list-style-type: none"> Interno, Externo. 	<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.
Tipos de subprocesos:	<ul style="list-style-type: none"> Administrativo o análisis de la situación de salud. 	
Perfiles ocupacionales:		

257

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,).
	b) La actitud de servicio se evidencia en la interacción con el cliente interno y externo según criterios institucionales de servicio.	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).
	c) La estructura organizacional es conocida y aplicada de acuerdo con la carta organizacional de la entidad.	3. Tipos de clientes, segmentación (c,f).
	d) Las relaciones interpersonales con el equipo de trabajo se desarrollan con respeto y cortesía de acuerdo con el protocolo de servicio institucional.	4. Imagen personal, normas de urbanidad y cortesía (g).
	e) La comunicación con el cliente interno y externo es cálida, precisa y oportuna según los protocolos de servicio.	5. Normas Técnicas de Calidad de producción o servicio. (e – h).
	f) La imagen y presentación personal esta de acuerdo con los protocolos de servicio.	6. Sistema de Gestión de Calidad (b - h).
	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.	7. Interpretación de manuales de funcionamiento de equipos (h).
	h) El área de trabajo y los equipos se organizan de acuerdo con parámetros institucionales por cada turno.	8. Estrategias de fidelización del cliente (a,b,c,d).
		9. Desarrollo y crecimiento personal (b,c,e,f).

258

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.

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 salud. 	

259

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

Rango de aplicación		Evidencias
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 	

260

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).

261

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.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipos de cliente:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interno ▪ Externo 	Conocimiento <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.
Ambientes de trabajo:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Administrativo ▪ Análisis de la situación de salud. 	Producto <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tres Reportes y/o formularios diligenciados de acuerdo con el manual de procedimientos en los últimos 15 días. Desempeño <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.

262

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.

263

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.	La persona conoce y comprende: 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.
	b) Los elementos de barrera son utilizados de acuerdo con las especificaciones de cada uno de los tipos de aislamientos.	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,).
	c) Las precauciones de vía aérea, de gotas y de contacto son aplicadas de acuerdo con las especificaciones vigentes de cada una.	3. Infección nosocomial (e, f). <ul style="list-style-type: none"> ▪ Definición. ▪ Criterios. ▪ Origen. ▪ Causas. ▪ Proceso.
	d) Los desechos son manejados y clasificados según las normas de manejo seguro vigentes de los desechos.	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.
	e) Las intervenciones delegadas son manejadas de acuerdo con los tipos de lesión, las soluciones y los materiales a utilizar.	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).
	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	

264

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. 	Conocimiento Prueba oral y escrita sobre: <ul style="list-style-type: none"> Precauciones de asepsia. Proceso de infección.
Técnicas de curación:	<ul style="list-style-type: none"> Limpias. Contaminadas. 	Producto <ul style="list-style-type: none"> Registros sobre formas establecidas en el control de infecciones y las enfermedades de notificación obligatorias.
Residuos:	<ul style="list-style-type: none"> Biológicos. Infecciosos. No Infecciosos. 	Desempeño Observación de: <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.
Escenarios:	<ul style="list-style-type: none"> Institucional y domiciliaria. 	

265

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"> La suciedad en relación con el tipo de equipo-artículo a limpiar (b, c, f, h). Lectura e interpretación de los manuales de funcionamiento de los equipos-artículos. (a, b, c, d, e). Normas de Bioseguridad y manejo del riesgo biológico. (a - f). Productos químicos y su compatibilidad con las características del equipo-artículo (c, d, e). Clasificación de equipos-artículos y equipos según superficies y especialidad. (a, b, c). Importancia de la aplicación de buenas prácticas de manufactura (a - f). El valor de la pulcritud y meticulosidad en el desempeño humano (a - f). Identificación de métodos de validación de Limpieza y Sanitización (químico, físico y microbiológico) (b). Los métodos de Limpieza y Sanitización (Manual, Mecánico y Automatizado) en relación con el diseño del equipo-artículo (a - f). Fases para limpieza y sanitización de equipos-artículos (Inspección, Enjuague inicial, Lavado Químico, Enjuague, Secado y Lubricación) (a - f). 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.	

266

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.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Procedimientos de Limpieza y Sanitización:	<ul style="list-style-type: none"> Química Física 	Conocimiento <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.
Tipos de Equipos-Artículos:	<ul style="list-style-type: none"> Farmacéuticos Alimentarios Medicoquirúrgico 	Producto <ul style="list-style-type: none"> Inspección visual de un equipo ó artículo verificado ante procedimiento estándar.
Métodos de limpieza y sanitización:	<ul style="list-style-type: none"> Manual Mecánico Automatizado 	Desempeño <ul style="list-style-type: none"> Resultados de dos limpiezas de diferentes superficies en equipos ó artículos.

267

Nombre de la Norma de Competencia:**Dispensar Medicamentos y Elementos con Base en las Disposiciones Legales Vigentes****Código: 20332820230404**

Elementos:	<ol style="list-style-type: none"> Efectuar la entrega de los medicamentos de acuerdo con la prescripción médica, órdenes de pedido de los servicios de salud y disposiciones legales Mantener actualizado el sistema de información y registro de la Farmacia y droguería.
-------------------	---

268

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).

269

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.

270

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).
	b) Los libros de uso obligatorio son provistos y diligenciados conforme a la ley.	2. Normativa para el diligenciamiento de cada uno (a hasta e).
	c) Los libros obligatorios son custodiados de acuerdo con la normativa vigente.	3. Calidad y ética del registro (a hasta e)
	d) El sistema operativo de información de la Farmacia y Droguería es manejado de acuerdo con el manual de productos.	4. Terminología. Nombre genérico, comercial (c).
		5. Grupo terapéutico de medicamentos (c y d).
		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.

271

Nombre de la Norma de Competencia:	
<p>Administrar Medicamentos Según Delegación y de Acuerdo con Técnicas Establecidas en Relación con los Principios Éticos y Legales Vigentes</p> <p>Código: 20332810100304</p>	
Elementos:	<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 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.

272

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). ▪ Formas farmacéuticas: Líquidos tópicos, sólidos. ▪ Precauciones de administración. ▪ Riesgos en la manipulación. ▪ Control legal de medicamentos de control especial.
	b) Los medicamentos son transportados de acuerdo con los principios de técnica aséptica, control y seguridad.	▪ Horarios, siglas nacionales e internacionales de horarios, normas institucionales.
	c) La dosis del medicamento es alistada, de acuerdo con la dosis prescrita y con protocolos establecidos.	2. Principios de asepsia (b, c, d, e). ▪ Normas de control y seguridad de los medicamentos. ▪ Clasificación de los medicamentos.
	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.	3. Medidas de peso, volumen y capacidad (c, d). ▪ Conversión de medidas, regla de 3, cuatro operaciones básicas, relación peso-volumen. ▪ Formas farmacéuticas que no se pueden fraccionar (liberación retardada y cubierta entérica).
	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.	▪ Prueba de sensibilidad. ▪ Instrumentos y materiales. ▪ Jeringas de diferentes capacidades, agujas, cucharas, goteros. ▪ Precauciones, prevenciones.
	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.	4. Conceptos básicos de estabilidad, compatibilidad, interacción del medicamento, precauciones, técnicas de envasado (d, e).
	g) Los medicamentos no usados son manejados según normas de uso y manejo de medicamentos.	5. Medidas de bioseguridad, normas de manejo de residuos (d, e).
	h) Las condiciones físicas y de asepsia del sitio cumplen con los principios de bioseguridad.	6. Sistema de distribución y registro de medicamentos (f, g, k).
	i) La solicitud de los medicamentos e inmunobiológicos es realizada en los formatos y horarios establecidos.	7. Tarjeta de medicamentos, kárdex, otros
	j) La red de frío de los inmunobiológicos es verificada de acuerdo con el manual de procedimientos de conservación, almacenamiento y transporte de vacunas.	8. Sistema de Control del medicamento (g).
	k) El inventario de inmunobiológicos y medicamentos es verificado de acuerdo con criterios de rotación según fecha de vencimiento.	9. Normas de conservación, almacenamiento y transporte de biológicos (PAI) (j).

273

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.

274

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). ▪ Precauciones, técnica y equipos de administración de medicamentos. ▪ Tiempos de administración, intervalo de administración y organización de medicamentos (b).
	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	2. Vías de administración, precauciones, sitios, equipos, velocidad de infusión por vía (b).
	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	3. Compatibilidad de los medicamentos con los equipos. Ej. PVC, polietileno (c).
	d) Los límites de intervalo en la administración de medicamentos cumple con los rangos establecidos (30 minutos antes o después de la hora prescrita)	4. Vías de absorción, vida media de medicamentos, terapia administrada (c, d)
	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	5. Normas del Comité de Farmacia, establecidas para duración de terapia (d, e, g).
	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	6. Pruebas de sensibilidad (g, f).
	g) Las indicaciones y contraindicaciones para la aplicación de medicamentos e inmunobiológicos son aplicadas de acuerdo con las normas de vigilancia en salud pública.	7. Normas de registro y solicitud de medicamentos (h, i, j).
	h) La vacuna es aplicada teniendo en cuenta las normas de PAI vigentes.	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).

275

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.

276

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 (j).
	i) Los registros diarios de vacuna y carné son diligenciados conforme el manual de normas vigentes.	

277

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 étnico. ▪ 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.

278

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:	<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 súbita de acuerdo con el evento y normativa vigente.
-------------------	--

279

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.	<ol style="list-style-type: none"> 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 .

280

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)
342.19 374.36	b) La valoración inicial es realizada teniendo en cuenta la lesión de la persona según protocolos de primer respondiente.	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 sospechadas, 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) ▪ Convulsiones
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.	7. Red Pública de Urgencias (e, g). 8. Normas de bioseguridad y técnica aséptica (d).
374.4 371.15	e) La persona es inmovilizada y transportada de acuerdo a los principios de ergonomía y seguridad.	9. Cadena de custodia. Concepto básico (c, d).
	f) Los usuarios en expulsivo, quemados, intoxicados y con enfermedad súbita son atendidos de acuerdo con protocolos de primer respondiente.	10. Responsabilidad Legal (c, d). 11. Movilización, inmovilización y transporte de heridos.
	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	
Institución	? Farmacia-Droguería ? ? Servicios ambulatorios hospitalarios y unidades quirúrgicas ? Atención domiciliaria. ? Áreas de emergencias y desastres	Conocimiento Prueba oral y escrita sobre: ▪ Anatomía y fisiología. ▪ Medidas de bioseguridad. ▪ Precauciones generales de un accidente. ▪ Medidas de bioseguridad y técnica aséptica. ▪ Manejo de intoxicación. Producto Desempeño ▪ 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	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	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	1. ____% de los pacientes que llega a la institución de acuerdo con las instrucciones brindadas.
335.2	1. Identificación de factores que afecten el estado de salud del paciente. 2. Remisión oportuna del paciente al centro regulador de urgencias.
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.
352.1	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	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	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	1. Oportunidad en la detección de señales de alerta en el estado de salud del paciente.
374.4	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	1. Número de pacientes ayudados.
374.74	1. Las maniobras son efectivas el ____% de las veces que se realizaron. 2. Cumplimiento normas de reanimación.
374.81	1. Oportunidad en el retiro de puntos. 2. Cumplimiento en las normas el ____% de las 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.
--	--

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	2				
Responsabilidades							
Opciones		CEP					
2	2						

<p>Nombre de la Norma de Competencia:</p> <p>Recibir y Despachar Medicamentos o Elementos Según Requisitos Exigidos</p> <p>Código: 20332810240304</p>	
Elementos:	<ol style="list-style-type: none"> 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.

285

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.	La persona conoce y comprende: <ol style="list-style-type: none"> 1. Tipos de documento de recibo y de entrega (a). 2. Naturaleza de los objetos (a, c). 3. Clasificación de los proveedores y clientes (h). 4. Operaciones básicas de matemáticas (b). 5. Tipos de documentos (a). 6. Programación de recibos y despachos (c). 7. Técnicas para el registro de la información de los objetos recibidos y entregados (d, f). 8. Tramite de devoluciones (d). 9. Rotulación de objetos (e). 10. Manejo de objetos y código de barras (a, c, d, f). 11. Manejo de computadoras (d, f). 12. Técnicas de verificación y control (b). 13. Etiquetado, objetos (e). 14. Tipos de documentos de control (j). 15. Radio frecuencias (b). 16. Manejo de equipos de lectores barra (b). 17. 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.	

286

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	Conocimiento
Tipo de producto:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Medicamentos ▪ Elementos 	<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.

287

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.	? Estándares de calidad de los objetos (a,e,f).
111.23	b) Los medicamentos y objetos son alistados teniendo en cuenta el grado de contaminación, características y naturaleza.	? Trámites y procesos de devolución (d).
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	Conocimiento
Formas de preparación de los pedidos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual. ▪ Automatizada. ▪ Semiautomatizada. 	<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.

288

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).
b)	Los medicamentos y elementos devueltos son verificados y descargados del sistema.	3. Estándares de calidad de los objetos (c). 4. Requisiciones o solicitudes de objetos (c).
c)	Los medicamentos y elementos que no cumplen las especificaciones de calidad son devueltos al área o proceso respectivo.	5. Trámites y procesos de devolución (c). 6. Acuerdos comerciales entre clientes y proveedores (c).
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.	7. Operaciones básicas en matemáticas (b). 8. Política de servicio al cliente (d).
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.

289

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.

290

Nombre de la Norma de Competencia:

Negociar Productos y Servicios Según Condiciones del Mercado y Políticas de la Empresa
Código: 20662810250304

Elementos	<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 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.
------------------	--

291

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).
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.	5. Distribución de muestras, degustaciones (b). 6. Check list sobre la idea del producto o servicio (e). 7. Norma ISO 9000, Norma ISO 14000 (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.	8. Estándares especiales HACCP, CE, ECO, label (c, d).
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.	

292

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 	Conocimiento <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.
Formas de presentación:	<ul style="list-style-type: none"> Personal Telefónica y Virtual 	Producto <ul style="list-style-type: none"> Validación del conocimiento del producto mediante certificación del productor.
		Desempeño <ul style="list-style-type: none"> Evaluar la metodología utilizada en la preparación de una presentación de producto.

293

Tareas	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
	k) Los instrumentos de carácter legal o contractual internacional que proveen la solución a los diversos negocios internacionales, los sujetos protagonistas 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.	

295

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.	La persona conoce y comprende: <ol style="list-style-type: none"> La venta (a). Factores que intervienen en la venta. (a). Técnicas de venta (a, n). Fases de la venta: aproximación, escucha activa, argumentación, objetivos, factores clave, objeciones, técnicas de resolución, técnicas de persuasión y el cierre (a, n, q). Habilidades para hablar en público (a). La comunicación: verbal y no verbal (a). Barreras en la comunicación (a, q) Proceso de negociación (a) Acertividad en la negociación (a, q). Herramientas y material de apoyo en la negociación (a, l, q). Estilos en la negociación (a). Navegadores de Internet (a). Características y beneficios de los productos y servicios (a). Ingles comercial (a). Sistemas de ventas: por áreas geográficas, por productos, por clientes y mixtas (b). Técnicas de prospectación (a). Técnicas de acercamiento y cuestionamiento (a, o). Manejo de respuesta / Reacciones de los clientes (a). La post-visita (a). 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.	

294

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Formas de preparación de los pedidos:	<ul style="list-style-type: none"> Manual. Automatizada. Semiautomatizada. 	Conocimiento <ul style="list-style-type: none"> Por escrito: Describir el procedimiento para negociar la oferta de un producto o servicio en un mercado específico.
Equipos de Extracción:	<ul style="list-style-type: none"> Manual. Automatizada. Semiautomatizada. 	<ul style="list-style-type: none"> Mediante clínicas de ventas evaluar actitudes, aptitudes y técnicas de ventas.
Naturaleza de los objetos:	<ul style="list-style-type: none"> Perecedera. Frágil. Peligrosa. Dimensional. Pesos especiales. 	Producto <ul style="list-style-type: none"> Revisión de reportes de informes de ventas.
		Desempeño <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.

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.	<ol style="list-style-type: none"> Aspectos legales de la negociación: nacionales e internacionales (a, c, d, e, f). Relaciones entre fabricantes y distribuidores: Trade Marketing (b, c, d). Elementos de un contrato comercial (b, d, e). Aspectos éticos en la negociación (a, f). Idiomas: Ingles técnico (a, b, c, d, e, f). Pólizas de cumplimiento (d, f). Tiempo de contratos (b, d, e, f). Relaciones humanas (b, c). Clases de negociación (g). Tiempo de acuerdos comerciales: concesión, servicios.
	b) Los contratos de coordinación y cooperación entre los diversos actores son definidos de acuerdo con las estrategias para cobertura del mercado.	
	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.	
	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 compraran y venderán los productos o servicios.	

296

Tarea	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
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.	franquicia, en depósito, a término fijo, comisión (c, f). 11. Sociedades de intermediación (e). 12. Formas de pago y plazos nacionales e internacionales (d, e, g, h).
f)	Los acuerdos de la negociación son establecidos con base en los aspectos legales y éticos que rigen los contratos nacionales e internacionales.	13. Mercado cambiario y de divisas (c, d, i) 14. Tasas internacionales: Libor, prime rate, spread (c, d, e, f, g, i).
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.	15. Normas cambiarias y de comercio internacional (l). 16. Costos financieros: Tasas de interés, depreciación monetaria, inflación, reevaluación, tasas de cambio (c).
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.	17. Cartas de crédito (d, e, g).
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.	18. Gastos de envío: normas, reglamentaciones, derechos arancelarios, impuestos y seguros (j). 19. Manual de envíos internacionales (j)
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.	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).

297

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. 	

298

<p>Nombre de la Norma de Competencia:</p> <p>Generar Actitudes y Prácticas Saludables en los Ambientes de Trabajo</p> <p>Código: 20332810120304</p>	
Elementos:	<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.

299

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) 2. Conceptos básicos (b) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Riesgo ▪ Factor de riesgo ▪ Agente de riesgo ▪ Acto inseguro ▪ Condición peligrosa
	b) El área de trabajo se mantiene de acuerdo con las especificaciones de orden y aseo.	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
	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.	4. Control de factores de riesgo: Fuente, medio y trabajador (a, b, c, d).
	d) El tipo y cantidad de Elementos de Protección Personal y colectiva se encuentran de acuerdo con las normas técnicas.	5. Factores de riesgo más frecuentes según procesos productivos (a, b, c).
	e) Los elementos almacenados se encuentran dispuestos según normas de seguridad.	6. Inspecciones de las condiciones de trabajo (a, b, c)
	f) El área de trabajo se encuentra con la señalización de seguridad según el riesgo presente y las normatividad establecida.	7. Panorama de factores y agentes de riesgo: definición, objetivos, técnicas. (g) Mapa de riesgos.
	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.	Autoreporte de condiciones de trabajo.
	h) Las acciones de salud ocupacional son propuestas, controladas y evaluadas por el trabajador.	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).

300

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 	Producto <ul style="list-style-type: none"> Reporte actualizado de las condiciones de higiene y seguridad del puesto de trabajo.
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. 	Desempeño <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. Conocimiento <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. (Qué 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.

301

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"> 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. 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. Equipo de protección básico y especializado según el área de trabajo y circunstancias en que las utiliza. (d, e). Sistemas y métodos de trabajo seguros e Higiénicos. (a, b, c, d, f, g, h). Usos y mantenimiento de los Elementos de Protección Personal (EPP) y colectiva según proceso productivo (d, c). Medidas preventivas para eliminar o controlar los factores de riesgo ocupacional (a – h). Medidas de Higiene dentro del área de trabajo establecidas por la empresa (a, b, c, d, f, g). Sistemas de identificación y manejo de materiales peligrosos (c, d). 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.	

302

k) Las medidas preventivas son aplicadas conforme a las normas vigentes.	10. 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.
l) El Equipo de Protección personal utilizado para las actividades corresponde a los requerimientos establecidos en la reglamentación.	11. 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.
m) El equipo de seguridad se utiliza de acuerdo con los procedimientos establecidos en la norma.	12. Equipo de protección básico y especializado según el área de trabajo y circunstancias en que las utiliza. (d, e).
n) El equipo de Protección asignado se conserva de acuerdo con las especificaciones del fabricante.	13. Sistemas y métodos de trabajo seguros e Higiénicos. (a, b, c, d, f, g, h).
o) La seguridad de equipos y dispositivos es verificada de acuerdo con los parámetros del fabricante y según normas.	14. Usos y mantenimiento de los Elementos de Protección Personal (EPP) y colectiva según proceso productivo (d, c).
p) El funcionamiento de dispositivos de seguridad es verificado periódicamente.	15. Medidas preventivas para eliminar o controlar los factores de riesgo ocupacional (a – h).
q) Los dispositivos de seguridad son instalados e inspeccionados.	16. Medidas de Higiene dentro del área de trabajo establecidas por la empresa (a, b, c, d, f, g).
r) Las máquinas y equipos son operados con normas de seguridad.	17. Sistemas de identificación y manejo de materiales peligrosos (c, d).
s) El reporte de incidentes y accidentes de trabajo es diligenciado y enviado a las instancias correspondientes oportunamente.	18. Tipos y naturaleza de documentación y reportes (i, j).
t) La documentación relacionada con la afiliación y prestación de servicios de salud se encuentra vigente y disponible.	

303

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

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. 	Desempeño <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. 	Producto <ul style="list-style-type: none"> Revisión y análisis de un reporte con la identificación de factores de riesgo presentes en su medio laboral. Conocimiento <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.

304

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)
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.	

305

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipos de emergencia:	<ul style="list-style-type: none"> Incendio, inundación, terremoto, derrumbe, fallas eléctricas. 	Desempeño: <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. Producto: <ul style="list-style-type: none"> Verificación del equipo seleccionado para el uso en la atención de varios tipos de emergencia. Conocimiento: <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. 	

306

2.5 AUXILIAR ADMINISTRATIVO EN SALUD
CÓDIGO: 10332801300104

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. 	

307

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.	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.	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.	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.	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.	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.	1. Cumplir procedimientos establecidos para el manejo de valores 2. Realizar cobro de conformidad con los procedimientos establecidos.	

308

<p>Nombre de la Norma de Competencia:</p> <p>Atender y Orientar a las Personas en Relación con sus Necesidades y Expectativas de Acuerdo con Políticas Institucionales y Normas de Salud</p> <p>Código: 20332810010204</p>	
<p>Elementos:</p>	<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.

309

<p>Auxiliar Administrativo en Salud Nivel C</p>		
<p>Nombre de la Norma de Competencia</p>	<p>Atender y orientar a las personas en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.</p>	
<p>Elemento 1</p>	<p>Aplicar los principios y normativa del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) en cada una de las funciones de su desempeño en relación con su disciplina.</p>	
<p>Tareas</p>	<p>Criterios de Desempeño</p>	<p>Conocimientos y Comprensión</p>
<p>132.1 132.5 132.10 133.1 322.3 332.12 334.2</p>	<p>a) La información es suministrada al usuario de acuerdo con sus necesidades, tipo de aseguramiento, políticas institucionales y normas del SGSSS, siguiendo el procedimiento establecido.</p>	<p>La persona conoce y comprende:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Concepto y clasificación de necesidades de Hombre (a,b). 2. Deberes y derechos en salud, consentimiento informado (d, b). 3. Políticas de servicio institucional.(a,b). 4. Tipos de aseguramiento, requerimientos para el acceso a los servicios de salud, planes de beneficio red de prestadores. (a,b,c,d,). 5. Normas de Garantía de calidad del SGSSS.(a,b,c,d,). 6. Manejo de la base de datos institucional. (c). 7. Formatos utilizados en la institución para rendir informes y reportes , actas .(c, b) 8. Manejo de diferentes tipos de usuario. (d).
<p>113.35 113.3 113.33 113.51</p>	<p>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.</p>	
<p>113.11 113.17 114.11 114.14 114.13 113.36 113.39 112.2 114.16</p>	<p>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.</p>	
<p>322.2 422.5 333.10 331.3 334.10 362.3 461.1</p>	<p>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.</p>	
<p>322.1 333.5 336.25</p>	<p>e) La respuesta dada al usuario conflictivo es suministrada de acuerdo con sus necesidades identificadas.</p>	
	<p>f) El formato de consentimiento informado es explicado de acuerdo con los servicios y procedimientos solicitados.</p>	

310

<p>Auxiliar Administrativo en Salud Nivel C</p>		
<p>Nombre de la Norma de Competencia</p>	<p>Atender y orientar a las personas en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.</p>	
<p>Elemento 2</p>	<p>Interactuar con el cliente interno y externo de acuerdo con la misión, visión y políticas de servicio institucionales.</p>	
<p>Rango de aplicación</p>	<p>Clases</p>	<p>Evidencias</p>
<p>Categoría</p>	<p>Tipos de cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interno, Externo. <p>Tipos de subprocesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administrativo o análisis de la situación de saludtencial. <p>Perfiles ocupacionales:</p>	<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.

311

<p>Auxiliar Administrativo en Salud Nivel C</p>		
<p>Nombre de la Norma de Competencia</p>	<p>Atender y orientar a las personas en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.</p>	
<p>Elemento 2</p>	<p>Interactuar con el cliente interno y externo de acuerdo con la misión, visión y políticas de servicio institucionales.</p>	
<p>Tareas</p>	<p>Criterios de Desempeño</p>	<p>Conocimientos y Comprensión</p>
<p>332.1</p>	<p>a) La función de atención al cliente es reconocida según misión, visión, valores, políticas y principios corporativos.</p>	<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).
<p>332.7 332.1 336.23 337.4 336.24 336.8</p>	<p>b) La actitud de servicio se evidencia en la interacción con el cliente interno y externo según criterios institucionales de servicio.</p>	
<p>335.4 333.6 453.10</p>	<p>c) La estructura organizacional es conocida y aplicada de acuerdo con la carta organizacional de la entidad.</p>	
<p>211.1</p>	<p>d) Las relaciones interpersonales con el equipo de trabajo se desarrollan con respeto y cortesía de acuerdo con el protocolo de servicio institucional.</p>	
<p>211.8 211.5 332.5 333.2</p>	<p>e) La comunicación con el cliente interno y externo es cálida, precisa y oportuna según los protocolos de servicio.</p>	
	<p>f) La imagen y presentación personal esta de acuerdo con los protocolos de servicio.</p>	
<p>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</p>	<p>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.</p>	
<p>412.6 411.6</p>	<p>h) El área de trabajo y los equipos se organizan de acuerdo con parámetros institucionales por cada turno.</p>	

312

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 salud. 	

313

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.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Relaciones interpersonales humanizadas (a - e). 2. Normas legales del consumidor (a - e). 3. Marco legal y regulador propio del servicio (a - e). 4. Indicadores de tiempo, costo, calidad y productividad (a - e). 5. Políticas de servicio institucional, manuales y protocolos de servicio. (a - e). 6. Manejo del conflicto y solución de problemas (a - e). 7. Empoderamiento y facultades de respuesta (a - e). 8. Tecnología biomédica referida al tipo de servicio (a).
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.	

314

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. 	

315

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.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Teorías sobre servicio al cliente (b, c, d, e, f). 2. Tipos, técnicas y herramientas de mercadeo (a, c, d, e). 3. Cómo identificar las necesidades del cliente (d, e, f). 4. Conocimiento sobre los productos, servicios y apoyos que se ofrecen. (b, c). 5. Técnicas para escuchar y preguntar en forma efectiva. (b, c, e). 6. Teorías sobre el trabajo en equipo. (b hasta g). 7. Conocimiento sobre uso y manejo de formatos institucionales. (a - f). 8. Lenguaje técnico referido al producto o servicio dado. (b, c, e). 9. Manejo de software operativos (f, g). 10. Manejo de base de datos, referenciación competitiva (e). 11. Mecanismos de participación social y empoderamiento (e). 12. Normas de participación social (c, d, e).
	b) Las necesidades del cliente se confrontan con el portafolio de servicio y la capacidad de respuesta institucional.	
352.2 121.9	c) Los métodos para detectar quejas y reclamos en los usuarios son aplicados según protocolos institucionales.	
	d) La satisfacción del cliente es identificada de acuerdo con la información obtenida por los diferentes métodos.	
	e) Los indicadores de satisfacción al cliente son establecidos según metas de mejoramiento.	
	f) Los clientes son ubicados, clasificados según régimen de acuerdo a sus necesidades, y políticas de servicio.	
	g) Los programas operativos son manejados según manual de procedimientos.	

316

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. 	

317

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	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. 	
121.6	<ol style="list-style-type: none"> Revisar más del ____% de las cuentas médicas. Presentar reporte de hallazgos dentro de los parámetros de tiempo mínimos para realizar auditoría. 	

318

Tarea	Indicador
121.9	<ol style="list-style-type: none"> Número de acciones implementadas. 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"> Número de quejas presentadas. ____% de quejas se resuelven. Promedio de días para resolver una queja.
132.1	<ol style="list-style-type: none"> ____% de remisiones autorizadas directamente. ____% de remisiones enviadas a coordinador médico. Número de solicitudes recibidas. Remisiones urgentes se resuelven en ____ horas. Remisiones no urgentes se resuelven en ____ días.
132.10	<ol style="list-style-type: none"> Número de casos recibidos. El ____% de casos es rechazado. ____ minutos demora la remisión de documentación.
132.5	<ol style="list-style-type: none"> Número de remisiones analizadas. El ____% se autoriza. El ____% se remite a comité. ____ horas o ____ días que se demora la autorización.
133.1	<ol style="list-style-type: none"> Adecuada orientación al usuario.
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.
142.23	<ol style="list-style-type: none"> Diariamente se contactan ____ -IPS-. En una semana se reciben en promedio ____ portafolios. El portafolio de las -IPS- llega en un promedio a los ____ días de ser solicitado.
153.7	<ol style="list-style-type: none"> Oportunidad en la reparación de los diferentes daños encontrados.
211.1	<ol style="list-style-type: none"> Grado de utilización de la información recibida durante la ejecución de su trabajo. El trabajador recuerda ____% del contenido del curso después de ____ (período de tiempo).
211.5	<ol style="list-style-type: none"> Coherencia en los pasos del procedimiento. ____% inferior a ____ que no contiene las explicaciones. ____% inferior a ____ de los nuevos empleados que cometen error.
211.8	<ol style="list-style-type: none"> Nivel de compromiso logrado al finalizar la reunión.
322.1	<ol style="list-style-type: none"> ____% De los pacientes que llega a la institución de acuerdo con las instrucciones brindadas.
322.2	<ol style="list-style-type: none"> 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"> 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.
331.3	<ol style="list-style-type: none"> ____% De pacientes con registros incompletos por falta de verificación. Número de pacientes satisfechos por la explicación dada del procedimiento que debe seguir.
332.1	<ol style="list-style-type: none"> Número de incidentes y accidentes que se presentan en el trabajo de los pacientes. Número de pacientes que se quejan de la atención y la actitud del trabajador de la salud.

319

Tarea	Indicador
332.12	<ol style="list-style-type: none"> Número de citas confirmadas para exámenes número de exámenes solicitadas. Número de procedimientos no realizados por trámite inadecuados.
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.
332.5	<ol style="list-style-type: none"> Satisfacción del paciente por la actitud del profesional de la salud.
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.
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.
333.5	<ol style="list-style-type: none"> Número de formatos de consentimientos firmados/total de historias revisadas en un momento dado.
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 del la institución. Total de usuarios informados.
334.10	<ol style="list-style-type: none"> Número de fórmulas recepcionadas. Número de instrucciones realizadas.
334.2	<ol style="list-style-type: none"> Número de usuarios con diagnóstico de desnutrición o riesgo/número de usuarios inscritos en plan nacional. Reporte mensual de población valorada. 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	<ol style="list-style-type: none"> ____% De quejas sobre la atención en el servicio.
334.6	<ol style="list-style-type: none"> Número de personas atendidas en el servicio requerido total de personas que solicitó orientación.
335.4	<ol style="list-style-type: none"> Número de pacientes remitidos ubicados en otra institución número de pacientes remitidos.
336.10	<ol style="list-style-type: none"> Oportunidad en la prestación del informe del estado de salud del paciente. No todos los cambios en el estado de salud del paciente son informados en la entrega del turno. Satisfacción del personal que recibe el turno por el informa completo que se presentó.
336.23	<ol style="list-style-type: none"> Más del ____% de los pacientes asignados recibe la dieta adecuada. Menos del ____% de los pacientes no tiene dieta ordenada debido al inoportuno repote al servicios de nutrición.
336.24	<ol style="list-style-type: none"> Más del ____% de las interconsultas es atendido oportunamente. Más del ____% de los formatos de interconsultas tiene todos los datos del paciente. Menos de ____% de las interconsultas no eran necesarias.
336.25	<ol style="list-style-type: none"> Número de pacientes que no puede continuar el tratamiento por no haber informado oportunamente a la familia sobre la falta de medicamentos.
336.8	<ol style="list-style-type: none"> ____% de pacientes a los que se les tomó las muestras oportunamente. Menos del ____% de las muestras no se tomaron porque no se encontró la solicitud en

320

Tarea	Indicador
	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.
433.6	1. Más del ____% de los lugares deteriorados fueron reportados en el informe. 2. Satisfacción por la priorización hecha de las necesidades. 3. Descripción exacta de los daños en las instalaciones.

321

Tarea	Indicador
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.
433.9	1. Más del ____% de las solicitudes de mantenimiento del vehículo son pertinentes. 2. Menos del ____% de las fallas o arreglos del vehículo, no están registrados en la carpeta.
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.
451.10	1. Informe de entrega de formularios. 2. A más del ____% de los promotores les entregaron formularios e insumos para la labor de mercadeo.
451.2	1. Metros cuadrados modificados.
451.20	1. Más del ____% de las inducciones hechas en ____ (período de tiempo), no presenta complicaciones. 2. Oportunidad en la realización de la inducción.
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.
453.10	1. Satisfacción del paciente por atención recibida al ingreso por el personal de la institución. 2. Más del ____% de los pacientes que ingresan son ubicados en el servicio que corresponde para la atención de su patología. 3. Oportunidad en el ingreso del paciente.
461.1	1. Oportunidad en el traslado del paciente a otra institución.
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.

322

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					

323

Nombre de la Norma de Competencia:	
Afiliar a la Población al Sistema General de Seguridad Social en Salud Según Normatividad Vigente	
Código: 20332840020204	
Elementos:	<ol style="list-style-type: none"> Afiliar la población al régimen contributivo según normativa vigente. Afiliar a la población al régimen subsidiado según criterios de libre elección y normativa vigente.

324

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.	La persona conoce y comprende: 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.	

325

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		
Categoría	Clases	Evidencias
Tipos de Usuarios:	<ul style="list-style-type: none"> Independiente Dependiente 	Conocimiento: Prueba oral o escrita sobre: <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. Producto: <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. Desempeño: <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.
Clases de tecnología utilizada:	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Tecnología de información y comunicación (TIC) 	

326

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.	La persona conoce y comprende: 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.	

327

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		
Categoría	Clases	Evidencias
Ambiente de trabajo :	<ul style="list-style-type: none"> ARS Secretarías locales de salud. 	Conocimiento: Prueba oral o escrita sobre: <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. Producto: <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. Desempeño: <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.
Clases de tecnología utilizada:	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Tecnología de Información y Comunicación (TIC) 	

328

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 tramitadas 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.	

329

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. 3. Menos del ____% de las cuentas de cobro es devuelto por presentar inconsistencia.

330

Tarea	Indicador
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

331

<p>Nombre de la Norma de Competencia:</p> <p>Admitir al Usuario en la Red de Servicios de Salud según Niveles de Atención y Normativa Vigente</p> <p>Código: 20332820230204</p>	
Elementos:	<ol style="list-style-type: none"> Recepcionar al usuario en la prestación de los servicios en relación con la comprobación de derechos contractuales. Identificar el ente pagador de la población según normativa vigente. Custodiar historia clínica en el proceso de prestación de los servicios según normas vigentes.

332

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.	La persona conoce y comprende: 1. Tipos de aseguramiento (a, b, c)
114.26 131.20 132.9	b) La comprobación de los derechos contractuales se verifica siguiendo los lineamientos establecidos por tipo de aseguramiento.	2. Manual de procedimientos administrativos de la institución (a, b, c, d, e, f, g)
321.2 115.41	c) El usuario se ingresa a la red de servicios según entidad responsable del pago.	3. Red de servicios de salud (a, b, c)
	d) El portafolio de clientes y servicios son manejados según normativa institucional.	4. Manejo cuotas de recuperación (e)
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.	5. Manejo de información por medio convencional (Manuales) (a, b, c, d, e, f, g)
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.	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)
147.11 336.27 335.3 362.3 461.1	g) El censo de pacientes es realizado en relación con las novedades diarias.	10. Manejo de valores (e) 11. Software de admisión
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.	12. Hoja de censo.(h)

333

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. 	Conocimiento: <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 Producto: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuenta de servicios con los respectivos documentos soportes ▪ Agendas de profesionales y servicios según normatividad. Desempeño: <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). 	

334

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.	La persona conoce y comprende: 1. Ley de desplazados, programa de tercera edad, protección del ICBF, reinsertados, vinculados, copagos y cuotas moderadoras (a, b, c, d)
132.8 153.30 332.9	b) La persona es remitida a trabajo social en relación con la situación individual para encuesta prioritaria	2. Procedimientos institucionales para encuesta prioritaria (b)
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.).	3. Base de datos de vía libre, desplazados, reinsertados, protección de la niñez desamparada (b, c)
115.17 114.23	d) Solicitar al ente correspondiente la autorización del servicio en relación con cada caso particular.	4. Normatividad de otros.
	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 	Conocimiento: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prueba oral y escrita sobre Sistema General de Seguridad Social en Salud. Producto: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diagrama de flujo para cada caso. Desempeño: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Habilidad en la formación impartida al usuario.
Entidades:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ EPS ▪ ARS ▪ IPS (TIC) 	

335

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: 1. Normativa en apertura, identificación, consecutivo (a).
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.	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).
	c) La información y datos de las Historias son manejados en forma confidencial, legal y ética.	6. Responsabilidad civil, penal, ética ©.
	d) El lenguaje técnico de la Historia Clínica es interpretado según los referentes de terminología médica.	7. Manuales de procedimiento en Historia Clínica (a hasta f). 8. Lenguaje profesional en salud (d).
114.1 366.2 374.92	e) La Historia Clínica es archivada según manual de procedimiento institucional.	9. Terminología aplicada (d). 10. Patologías, intervenciones, ayudas diagnósticas (b, c, d).
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.	11. Procedimientos, equipos, insumos, medicamentos, diagnóstico y especialidades (f, d) 12. Base de datos.

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. 	

336

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	1. Número de autorizaciones recibidas. 2. La relación de autorizaciones se actualiza cada ____ días. 3. El proceso de actualización tarda ____ horas. 4. Existe disponibilidad de información en un ____%
114.1	1. Número de soporte recibido. 2. Se archivan soportes cada ____ días. 3. Los soportes se archivan bien en un ____%
115.17	1. Las solicitudes se envían cada ____ días. 2. Se envía un mínimo de ____ solicitudes.
113.34	1. Cada ____ días se ingresan datos de pacientes. 2. Mensualmente, la base de datos se actualiza ____ veces. 3. Los datos ingresados sirven para hacer seguimiento en un ____%
131.20	1. Más del ____% de los problemas identificados se priorizan, se definen correctivos y se asignan responsables.
153.30	1. Rigurosidad en la entrevista realizada a la familia, que permite una adecuada clasificación de los usuarios al sistema de seguridad social.
121.20	1. Cantidad de RIPS evaluados frente a la cantidad recibida. 2. Oportunidad en el aviso a las entidades de control de los resultados. 3. Sistema de información actualizado de RIPS sin errores.
141.5	1. Se envía comunicado a los ____ días de la decisión. 2. En el mes se envían ____ comunicados. 3. El contenido del comunicado es conciso en un ____% 4. El contenido del comunicado es claro en un ____% 5. Se posee un formato preestablecido.
132.8	1. Número de casos de alta complejidad. 2. El tiempo gastado por exposición es de ____ minutos. 3. El promedio de ayudas diagnósticas por curso es de ____
132.9	1. Número de pacientes informados. 2. ____ días se demora la comunicación al usuario.
114.23	1. Número de solicitudes por municipio. 2. ____% se considera prioritaria. 3. Número de casos no autorizados. 4. ____% del total no es autorizado.
113.15	1. Oportunidad en el informe mensual de autorización menos de ____ días. 2. Oportunidad en el informe diario.
365.4	1. ____% De pacientes atendidos en el sitio y orden correspondiente/total de pacientes atendidos.
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.
113.44	1. ____% De pacientes censados/ total de pacientes hospitalizados.
115.22	1. ____% De pacientes hospitalizados sin cuenta de hospitalización abierta / ____% total de pacientes hospitalizados.

337

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 ____ (periodo 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 entregadas a estadística.

338

Tarea	Indicador
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 ____%.

339

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						

340

<p>Nombre de la Norma de Competencia:</p> <p>Facturar la Prestación de los Servicios de Salud según Normatividad y Contratación</p> <p>Código: 20332810040204</p>	
Elementos:	<ol style="list-style-type: none"> Liquidar los servicios generados en la atención del usuario según normatividad y contratación. Generar documentos contables para cobrar la prestación del servicio según las condiciones contractuales.

341

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.	1. Legislación (a – j) Ley 100. (S.G.S.S.S)
121.38 113.42	b) Los procedimientos e intervenciones realizados al paciente están contemplados según la modalidad y régimen contratado.	2. Normatividad Tarifaria (b, c) ▪ Decreto 2423/96.Manual Tarifario SOAT ▪ Acuerdo 209/99 ISS ▪ Mapipos:
121.7 121.17	c) Los soportes administrativos y técnicos son identificados en cada prestación del servicio.	▪ Cups: Compendio único de Prestación de Servicios de salud.
121.8 121.7 115.31	d) Los procedimientos e intervenciones se liquidan con base en el manual tarifario y normas técnicas.	3. Normas Contables (d, e) ▪ Principios Básicos. ▪ Impuestos: IVA, Retención, ICA.
121.59	e) La liquidación de los servicios de salud se hace según contratación entre la empresa administradora y prestadora.	4. Sistemas de Información (a, b, c, j) ▪ RIPS: Registro individual de prestación de servicios.
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.	5. Lenguaje Profesional en el área de la Salud(Terminología Médica) (i) ▪ Prefijos, Sufijos y Raíces en terminología. ▪ Planos corporales y Topografía Anatómica.
115.19 115.31	g) Los procedimientos son manejados y cargados por niveles de atención y grupos quirúrgicos.	▪ Anatomía por Sistemas. ▪ Abreviaturas. ▪ Medicamentos.
113.28	h) Los software de facturación son manejados según las normas de operación de cada uno.	6. Terminología aplicada (i) ▪ Patologías. Intervenciones, ayudas diagnósticas. ▪ Procedimientos, equipos, insumos, medicamentos, diagnósticos, Especialidades.
	i) El dominio del lenguaje técnico es utilizado según manuales de facturación en salud	7. Glosas (c, d) ▪ Causas ▪ Manejo administrativo.
115.3 121.21 123.8	j) La información es registrada de acuerdo con códigos de prestación del servicio.	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).

342

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	Clases	Evidencias
Manuales tarifarios:	<ul style="list-style-type: none"> SOAT. ISS. Particular. 	<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.
Tipo de Contratación:	<ul style="list-style-type: none"> Evento. Capitación. Clínicos. Administrativos. 	
Documentos:		
Instituciones:	<ul style="list-style-type: none"> Privadas. Empresas Sociales del Estado. 	

343

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) ▪ Tipos de facturas. ▪ Normas legales de facturación.
121.5	b) Los procedimientos e intervenciones se facturan con todas las normas contables y tributarias establecidas.	2. Archivo de documentos. (d, e) ▪ Normas de archivo en salud.
121.47	c) La factura final se compara con la liquidación previa.	3. Tipos de empresas ▪ Públicas. ▪ Privadas.
111.3 114.2 114.3	d) Las facturas se guardan y protegen de acuerdo a las normas de archivo.	4. Conceptos de terminología contable: (a – h) ▪ Notas debito. ▪ Notas crédito. ▪ Notas de ajuste. ▪ Comprobantes de pago y pagarés.
114.27 113.37 115.37 113.60	e) 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	f) Los documentos son entregados a Tesorería según mecanismos de control institucionales.	6. Ciclo de Caja (a – b) ▪ Ingresos ▪ Solidez ▪ Control
121.18 115.37 114.17 115.10	g) La información que generan los servicios se recopila y organiza según manual de normas.	7. Proceso de cierre una cuenta (saldar cuenta) (a -d). ▪ Contabilidad Básica ▪ Cómo elaborar comprobantes ▪ Cómo generar informes
121.53 115.37	h) La información es manejada de manera confiable, veraz y oportuna en relación con criterios éticos y legales vigentes.	8. Modificar un crédito.(ampliar)

344

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	Clases	Evidencias
Registro:	<ul style="list-style-type: none"> Nota Débito Nota Crédito Nota de ajuste 	Conocimiento: <ul style="list-style-type: none"> Informática básica Bases de datos Software Secretariado y archivo Producto: <ul style="list-style-type: none"> Factura según plan de beneficios (POS-C, POS-S, SOAT, PC, ISS, ECAT, ATEP, PMP) y otras Desempeño: <ul style="list-style-type: none"> Realiza la factura con principios contables. Realiza la factura evidenciando principios éticos.
Documento Contable:		
Consulta:	<ul style="list-style-type: none"> Procedimientos Medicamentos) 	

345

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	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	1. Número de cuentas recibidas. 2. La elaboración del informe tarda ____ horas. 3. Mensualmente se presenta un promedio de ____ informes.
121.59	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	1. El diligenciamiento del siniestro tarda ____ minutos. 2. Al mes se diligencian ____ avisos de siniestro. 3. El diligenciamiento es oportuno.
114.27	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	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	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	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	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	1. Rigurosidad en la revisión de la información. 2. Las cuentas poseen más del ____% de los soportes mínimos requeridos.
121.47	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	1. En más del ____% de las cuentas digitadas se identifican todas las variables que componen la base de datos
113.37	1. Menos del ____ de los formatos de glosas y liquidación es rechazado en contabilidad o tesorería por falta de información.
113.42	1. La elaboración del acta tarda ____ minutos. 2. Se envía acta cada ____ días.
121.17	1. Número de glosas emitidas. 2. Menos del ____% de las glosas emitidas no tenía sustentación.

346

Tarea	Indicador
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 aceptala 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.

347

Auxiliar Administrativo en Salud Nivel C

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					

348

Nombre de la Norma de Competencia:
Generar Actitudes y Prácticas Saludables en los Ambientes de Trabajo
Código: 20332810120304

Elementos:	<ol style="list-style-type: none"> Mantener el ambiente de trabajo en condiciones de higiene y seguridad acorde con la reglamentación empresarial. Ejecutar prácticas de trabajo seguras conforme a las normas técnicas y legales establecidas. Participar en los procedimientos para la prevención y atención de emergencias de acuerdo con las normas técnicas y legales.
-------------------	--

349

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).
b)	El área de trabajo se mantiene de acuerdo con las especificaciones de orden y aseo.	2. Conceptos básicos (b). ▪ 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). ▪ 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) ▪ Mapa de riesgos. ▪ Autoreporte de condiciones de trabajo.
h)	Las acciones de salud ocupacional son propuestas, controladas y evaluadas por el trabajador.	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).

350

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 :	<ul style="list-style-type: none"> Preventiva, Reglamentaria, informativa y de seguridad 	<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. (Qué 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:	<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. 	

351

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) ▪ 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.
b)	El Equipo de Protección personal utilizado para las actividades corresponde a los requerimientos establecidos en la reglamentación	2. Enfermedad profesional (EP) (c) 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.
c)	El equipo de seguridad se utiliza de acuerdo con los procedimientos establecidos en la norma	3. Equipo de protección básico y especializado según el área de trabajo y circunstancias en que las utiliza. (d, e)
d)	El equipo de Protección asignado se conserva de acuerdo con las especificaciones del fabricante	4. Sistemas y métodos de trabajo seguros e Higiénicos. (a, b, c, d, f, g, h).
e)	La seguridad de equipos y dispositivos es verificada de acuerdo con los parámetros del fabricante y según normas.	5. Usos y mantenimiento de los Elementos de Protección Personal (EPP) y Colectiva según proceso productivo (d, c).
f)	El funcionamiento de dispositivos de seguridad es verificado periódicamente	6. Medidas preventivas para eliminar o controlar los factores de riesgo ocupacional (a – h).
g)	Los dispositivos de seguridad son instalados e inspeccionados	7. Medidas de Higiene dentro del área de trabajo establecidas por la empresa (a, b, c, d, f, g).
h)	Las máquinas y equipos son operados con normas de seguridad	8. Sistemas de identificación y manejo de materiales peligrosos (c, d).
i)	El reporte de incidentes y accidentes de trabajo es diligenciado y enviado a las instancias correspondientes oportunamente.	9. Tipos y naturaleza de documentación y reportes (i, j).
j)	La documentación relacionada con la afiliación y prestación de servicios de salud se encuentra vigente y disponible.	

352

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. 	

353

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.	<ol style="list-style-type: none"> Conceptos generales sobre: amenaza, vulnerabilidad, riesgo, desastre. (a, b, c) Tipos de desastre: características, implicaciones (a, b, c). Plan de evacuación: definición, características, alcances, soporte organizacional, responsabilidades, simulacros, acciones educativas y divulgación. (b, c, d, f, g). Organigrama, responsabilidades y rol en caso de emergencias. (d, e) Flujogramas de información y medios de comunicación a utilizar en caso de emergencias. (a, b, c, d). Procedimientos y responsabilidades en caso de emergencias. (a, b, c, d, f) Principios básicos de primeros auxilios. (h). 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.	

354

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. 	

355

Nombre de la Norma de Competencia:

Manejar Valores e Ingresos Relacionados con la Operación del Establecimiento

Código: 20331410050204

Elementos:	<ol style="list-style-type: none"> Cumplir procedimientos establecidos para el manejo de valores. Realizar cobro de conformidad con los procedimientos establecidos.
-------------------	--

356

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
	a) La persona es competente cuando:	
	b) Los valores se controlan según política de la empresa.	1. Interpretación de manual de procedimientos (a,b,c,d,e).
	c) La divisas se cambian cumpliendo normativa legal vigente.	2. Interpretación de protocolo de servicios (c)
	d) Las cajillas de seguridad se entregan cumpliendo con la normativa vigente.	3. Normativa sobre cambio de divisas (b)
	e) Los reportes se elaboran según procedimientos establecidos.	4. Elaboración de reportes (d,e).
	f) 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.	? Entidades Territoriales ? EPS, ARS.	<ul style="list-style-type: none"> Formato de Remisión de Fondos (2). Ejercicio sobre conversión de divisas (1).

357

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
	a) La persona es competente cuando:	
	b) Las cuentas se elaboran de acuerdo con el manual de procedimientos.	1. Interpretación de manual de procedimientos (a, b, c, d, e).
	c) Las facturas se consolidan con el procedimiento establecido.	2. elaboración de cuentas (a, b, c).
	d) Los consumos se cobran según folios del usuario.	3. Manejo de sistemas operativos (a, b, c, d, e).
	e) El pago se recibe conforme al protocolo establecido.	4. Lenguaje técnico (a, b, c, d, e).
	f) Los inconvenientes presentados se solucionan de acuerdo con normas establecidas.	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).
Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipos de Cuentas:	<ul style="list-style-type: none"> Manuales, Sistematizadas. 	Conocimiento
Tipos de pago:	<ul style="list-style-type: none"> Efectivo, cheque, tarjetas electrónicas, voucher, cuentas internas, cuentas por cobrar, bonos de pago, divisas. 	<ul style="list-style-type: none"> Manejo de cuentas. Producto: transacciones.
		Desempeño
		<ul style="list-style-type: none"> Transacciones exitosas

358

2.6 DICCIONARIO DE TAREAS CD Anexo

Instituciones y personas participantes en la elaboración de la norma de competencia

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 GARCIA	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 RUJUI	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

NOMBRE	INSTITUCIÓN
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 VALLE
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
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 BOGOTÁ –MESA RECURSOS HUMANOS
FREDDY H. MARTÍNEZ	FRESENIUS MEDICAL CARE
GILMA T. CATAÑO	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 UNIVERSITARIO DEL VALLE
GLORIA INÉS NUÑEZ	HOSPITAL KENNEDY
GLORIA INÉS SUAREZ	HOSPITAL PSIQUIATRICO REGIONAL VALLE
GLORIA ZULMA SANCHEZ	(en blanco)
GUILLERMINA BACCA	SENA CENTRO DE SERVICIOS A LA SALUD BOGOTA

NOMBRE	INSTITUCIÓN
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 BOGOTÁ – CONTABILIDAD
MARÍA CLAUDIA RODRÍGUEZ	HOSPITAL ERASMO MENDEZ
MARIA CRISTINA DE TABORDA	O.P.S
MARIA 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
MARIA ELSY CELIS	FRESENIUS MEDICAL CARE
MARIA EUGENIA SUÁREZ	JEFA CENTRAL DE ESTERILIZACIÓN CLINICA SEBASTIAN 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
MARIA ISABEL MELO	CEDEP
MARÍA JOSEFINA VELEZ	SENA REGIONAL ATLÁNTICO
MARIA JULIANA ARAUJO	CENTRO DERMATOLÓGICO FEDERICO LLERAS ACOSTA

NOMBRE	INSTITUCIÓN
GUISELLA OLIVERA	MINISTERIO DE EDUCACIÓN
HERNANDO BAQUERO	FUNDACIÓN SANTAFÉ
HILDA MARIA CAÑÓN	UNIVERSIDAD JAVERIANA
HILDA MARIA PABÓN	CLINICA SANTA ANA CUCUTA
HILDA VARGAS	GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA
HNA. VICTORIA PICO LAMUS	CLÍNICA PALERMO
HUGO HOLMAN OSORIO	MARIA AUXILIADORA
ILIA GOMEZ	CLÍNICA COLSANITAS REGIONAL VALLE
ILVAR MUÑOZ	UNIVERSIDAD NACIONAL
INGRID GARCIA VELÁSQUEZ	INSTITUTO NACIONAL DE SALUD
ISABEL ARIAS	ENFERMERA - ESE CUCUTA
ISABEL DÍAZ 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 RAMÍREZ	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
JESUS EDUARDO LOIZA	AUXILIAR DE INGRESOS – CALI
JHON HERNÁNDEZ	HOSPITAL SOLEDA
JHON TÉLLEZ	AUXILIAR DE SERVICIOS AL CLIENTE CALI
JORGE AREVALO	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
JUDITH 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
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

NOMBRE	INSTITUCIÓN
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
MARIA STELLA DAZA	ISS ANDES CENTRO INCA
MARIA STELLA MUNERA	CENTRO MEDICO 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
MARIA VICTORIA ASTUDILLO	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
MARIA VICTORIA GONZALEZ	CLINICA REINA SOFIA
MARIA VICTORIA ROCHA	DIRECCIÓN GENERAL SANIDAD MILITAR
MARIA YISEL CASTRO V.	CENSALUD
MARÍA YOLANDA LAGOS	CENSALUD ZARZAR
MARIBELL PASTAS	CLÍNICA COMFANDI TEQUENDAMA
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 PATIÑO NIÑO	CAPRECOM E.P.S.
MARTHA AMELIA FRANCO MARTINEZ	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	ACOFIEN
MARYLU NIÑO	HOSPITAL MILITAR
MARYLUZ SANCHEZ	ESE POLÓNUEVO 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 HOTELERIA
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 MARIÁ URIBE	CLÍNICA COLSANITAS REGIONAL VALLE

NOMBRE	INSTITUCIÓN
MYRIAM ARIAS	HOSPITAL PABLO TOBON URIBE - MEDELLIN
MYRIAM CUERVO	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS REGIONAL VALLE
MYRIAM GONZALEZ	HOSPITAL TUNAL
NANCY MONTOYA	JEFA CENTRAL ESTERILIZACIÓN. CENTRO MEDICO IMBANACO
NANCY SOFIA MANRIQUE	CLINICA PALERMO
NELSON J. MALDONADO	CEADS
NESTOR ROMERO	ARTES GRAFICAS BOGOTA
NILFER ECHEVERRI B	CLINICA COMFANDI TEQUENDAMA CALI
NINFA TORO M.	CLINICA MEDELLIN
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 TECNICO - 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 - MEDELLIN
PRIISCILA 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	CLINICA 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
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

NOMBRE	INSTITUCIÓN
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	CLINICA 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	CLINICA 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

MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL

Grupo de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

RESOLUCIONES

RESOLUCION NUMERO 001628 DE 2005

(agosto 16)

por medio de la cual se inscribe en el Registro Sindical los estatutos y la organización sindical denominada Asociación Nacional de Conductores Profesionales, Andecop y se ordena el archivo de la comisión de reclamos.

La suscrita Inspectora de Trabajo en ejercicio de las facultades legales y la Resolución número 00951 de abril 28 de 2003,

CONSIDERANDO:

Que la organización sindical de primer grado y de gremio denominada Asociación Nacional de Conductores Profesionales, Andecop, con domicilio en el municipio de Santiago de Cali, departamento del Valle del Cauca, solicitó a este Ministerio, la inscripción ante el Registro Sindical, según asamblea de constitución realizada el día 2 de agosto de 2005;

La documentación fue presentada en la Secretaría de la Coordinación del Grupo de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, el día 8 de agosto de 2005, radicada bajo el número 94 HBO y recibida en este despacho el mismo día y año;

Para resolver se considera:

Una vez revisada la documentación por el despacho encuentra que la elección de la Junta Directiva de la organización sindical de primer grado y de gremio denominada Asociación Nacional de Conductores Profesionales, Andecop, reúne los requisitos establecidos en los artículos 359, 361 subrogado por la Ley 50 de 1990 artículo 41, 362 subrogado por la Ley 50 de 1990, artículos 42 y 365 subrogado por la Ley 50 de 1990, artículo 45, Ley 584 de 2000, artículo 4°.

El despacho encuentra que la documentación está completa, que la elección de la Junta Directiva, se hizo conforme a lo establecido en el artículo 391, numerales 1 y 2 modificado por el artículo 54 de la Ley 50 de 1990 y que los estatutos de la organización no son contrarios a la Constitución Nacional, las leyes y no contravienen disposiciones

especiales del mencionado Código y por lo tanto el despacho accede a la petición de la organización sindical.

En mérito de lo antes expuesto este despacho,

RESUELVE:

Artículo 1°. Inscribir la Junta Directiva de la organización sindical de primer grado y de gremio denominada Asociación Nacional de Conductores Profesionales, Andecop, con domicilio en el municipio de Santiago de Cali, departamento del Valle del Cauca, aprobada en asamblea de constitución, celebrada el día 2 de agosto de 2005, quedando la Junta Directiva conformada de la siguiente manera:

Cargo	Nombres y apellidos
Presidente	Alberto Raigoza Fajardo.
Primer Presidente	Alvaro Fuenmayor Castro.
Segundo Vicepresidente	Ney Giovanni Monroy.
Tercer Vicepresidente	Hermes Amelines Pérez.
Tesorero	Germán A. Buritica.
Secretario General	Arnoldo Cartagena Arias.
Fiscal	Luis Alberto Isaza.
Fiscal Suplente	Isaac Vásquez Perlaza.
Secretario Educación	Jhon Jairo de la Cruz L.
Secretario Organización	
Prensa y Propaganda	Alberto Muñoz Ortiz.
Secretario Asuntos Intersindicales	Humberto Antonio Ospina
Secretario Asuntos Sociales	Jhon Jairo Ospina Quintero.
Secretario Recreación y Deportes	Edgar Flórez.

Artículo 2°. Inscribir en el Registro Sindical los estatutos de la organización sindical de primer grado y de gremio denominada Asociación Nacional de Conductores Profesionales, Andecop, aprobada en asamblea de constitución, celebrada el 2 de agosto de 2005, por no ser contrario a la Constitución y la ley.

...

Artículo 4°. Por no ser competencia del Ministerio de la Protección Social, aprobar o improbar las Comisiones de Reclamos ni los Comités sindicales, de acuerdo con las Resoluciones números 002694 y 002695, el Decreto 1194 de 1994 y el Manual de Funciones, este despacho resuelve: Orden de archivo de la Comisión de Reclamos de la organización sindical de primer grado y de gremio